

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA APLICACIÓN DE NORMATIVIDAD EN
SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

MONICA ANDREA LINARES JARAMILLO
CC. 1088314962

TATIANA MARCELA MERCHÁN ECHEVERRY
CC. 1088320151

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

2017

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA APLICACIÓN DE NORMATIVIDAD EN
SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

MONICA ANDREA LINARES JARAMILLO
CC. 1088314962

TATIANA MARCELA MERCHÁN ECHEVERRY
CC. 1088320151

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR DEL TURISMO SOSTENIBLE

DIRECTORA

SANDRA MILENA GÓMEZ HENAO

PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA
CANDIDATA A MAGISTER EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL TURISMO

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

PEREIRA

2017

Nota de aceptación

Presidente de jurado

Jurado

Jurado

Pereira, enero de 2017

DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto ante todo a Dios por guiarnos en este proceso y brindarnos inteligencia y fortaleza en esta etapa en nuestras vidas, a nuestra familia por el apoyo incondicional y a los docentes involucrados en nuestra formación.

Mónica Linares y Tatiana Merchán.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por permitirnos culminar esta etapa de nuestras vidas.

A nuestra familia por estar ahí apoyándonos en todos los momentos.

A Sandra Gómez por su direccionamiento y asesoría.

Y al programa de Administración de Turismo Sostenible de la facultad de Ciencias Ambientales - Universidad Tecnológica de Pereira, por su formación académica.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	26
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	29
3. OBJETIVOS	31
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	31
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	31
4. JUSTIFICACIÓN	32
5. MARCO REFERENCIAL.....	34
5.1 MARCO TEÓRICO	34
5.1.1. Normalización	34
5.1.2. Certificación	36
5.1.3. Sostenibilidad Turística	40
5.2. MARCO CONCEPTUAL.....	45
5.3. MARCO LEGAL.....	48
5.3.1. Leyes.....	48
5.3.2. Reformas.....	50
5.3.3. Resoluciones.....	52
6. DISEÑO METODOLÓGICO	56
6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	56
6.1.1. Fases de la investigación	58

7. RESULTADOS	64
7.1. Matriz comparativa de las metodologías.....	64
7.2. Fórmula estadística	66
7.3. Línea del tiempo sobre certificación en sostenibilidad turística	67
7.4. Análisis DOFA	70
7.5. Guías metodológicas	71
7.5.1. Herramienta guía para la implementación de la NTS TS – 002 establecimientos de alojamientos y hospedaje (EAH).....	71
7.5.2. Herramienta guía para la implementación de la NTS TS – 003 agencias de viajes.....	133
7.5.3. Herramienta guía para la implementación de la NTS TS – 004 establecimientos gastronómicos y bares.....	172
7.5.4. Herramienta guía para la implementación de la NTS TS – 005 empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.....	215
7.5.5. Herramienta guía para la implementación de la NTS TS – 006-1 organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.....	268
8. CONCLUSIONES.....	298
9. RECOMENDACIONES	299
10. BIBLIOGRAFÍA	300
11. ANEXOS	304

LISTAS DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 6.1.1.1. Primera fase de la investigación.....	59
Cuadro 6.1.1.2. Segunda fase de la investigación.....	60
Cuadro 6.1.1.3. Tercera fase de la investigación.....	62
Cuadro 7.5.2.4. Ejemplo: Programa de sostenibilidad.....	142
Cuadro 7.5.2.5. Comportamientos responsables con el desarrollo sostenible	150
Cuadro 7.5.2.6. Ejemplo programa de capacitación.....	151
Cuadro 7.5.2.7. Ejemplo comportamiento responsables frente a los aspectos ambientales, socioculturales y económicos.....	152
Cuadro 7.5.2.8. Ejemplo de listado maestro de documentos.....	153
Cuadro 7.5.2.9. Programa de capacitación.....	155
Cuadro 7.5.2.10. Ejemplo registro de consumo de agua.....	156
Cuadro 7.5.2.11. Programa de consumo de agua 2.....	157
Cuadro 7.5.3.12. Programa de sostenibilidad.....	182
Cuadro 7.5.3.13. Ejemplo de comportamientos responsables.....	190
Cuadro 7.5.3.14. Comportamientos responsables.....	208
Cuadro 7.5.3.15. Contratación.....	211
Cuadro 7.5.4.16. Requisitos legales para el personal.....	222
Cuadro 7.5.4.17. Ejemplo comportamientos responsables.....	233
Cuadro 7.5.4.18. Programa de mantenimiento vehicular.....	256

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 7.4.1. DOFA.....	70
Ilustración 7.5.1.2. Ejemplo de programa de protección	95

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 7.1.1 Matriz comparativa.....	64
Tabla 7.1.2 Muestreo estadístico.....	66
Tabla 7.5.1.3 Ejemplo de matriz lista de chequeo	72
Tabla 7.5.1.4 Ejemplo de matriz de autoridad y responsabilidad.....	74
Tabla 7.5.1.5 Ejemplo de matriz de comportamientos responsables con el desarrollo sostenible	75
Tabla 7.5.1.6 Ejemplo de matriz de acta de reuniones	76
Tabla 7.5.1.7 Ejemplo de matriz de requisitos legales.....	77
Tabla 7.5.1.8 Ejemplo de matriz para el responsable de los requisitos legales	78
Tabla 7.5.1.9 Ejemplo de matriz de evaluación de impactos	80
Tabla 7.5.1.10. Ejemplo de matriz de programa de sostenibilidad	83
Tabla 7.5.1.11. Ejemplo de matriz de programa de capacitación	85
Tabla 7.5.1.12. Ejemplo de matriz de listado maestro de documentos.....	86
Tabla 7.5.1.13. Ejemplo de factores para la seguridad hotelera	87
Tabla 7.5.1.14. Matriz de identificación de potenciales emergencias	90
Tabla 7.5.1.15. Ejemplo de matriz de identificación de potenciales emergencias	93
Tabla 7.5.1.16. Ejemplo programa de flora y fauna	96
Tabla 7.5.1.17. Ejemplo de programa de consumo de agua	97
Tabla 7.5.1.18. Ejemplo de matriz de registro de consumo de agua	98
Tabla 7.5.1.19. Control y uso eficiente del agua.....	99
Tabla 7.5.1.20. Ejemplo de matriz programa de capacitación	100
Tabla 7.5.1.21. Ejemplo de matriz de programa de consumo de energía.....	102
Tabla 7.5.1.22. Ejemplo de matriz de registro y monitoreo de la energía	103
Tabla 7.5.1.23. Matriz de control y uso eficiente de energía.....	104
Tabla 7.5.1.24. Ejemplo de matriz capacitación	105

Tabla 7.5.1.25. Matriz de consumo de productos químicos	107
Tabla 7.5.1.26. Ejemplo programa de productos químicos	109
Tabla 7.5.1.27. Ejemplo de registro de residuos.....	110
Tabla 7.5.1.28. Matriz de manejo y control de residuos.....	111
Tabla 7.5.1.29. Matriz de registro de residuos peligrosos.....	112
Tabla 7.5.1.30. Ejemplo programa de manejo de contaminación AVA	114
Tabla 7.5.1.31. Ejemplo programa de manejo de ahorro de material impreso	116
Tabla 7.5.1.32. Matriz GEI	117
Tabla 7.5.1.33. Matriz registro de equipos.....	118
Tabla 7.5.1.34. Ejemplo de Matriz de mantenimiento preventivo.....	119
Tabla 7.5.1.35. Matriz de registro mantenimiento preventivo	119
Tabla 7.5.1.36. Ejemplo de Matriz de programa capa de ozono.....	121
Tabla 7.5.1.37. Matriz de campaña de prevención	122
Tabla 7.5.1.38. Matriz de registro de atractivos patrimonio	123
Tabla 7.5.1.39. Ejemplo de Matriz de registro de atractivos patrimonio.....	125
Tabla 7.5.1.40. Ejemplo de Matriz de campañas de prevención	126
Tabla 7.5.1.41. Matriz de registro de contratación local.....	128
Tabla 7.5.1.42. Matriz de registro de programa de capacitación comunidades ...	130
Tabla 7.5.1.43. Ejemplo de Matriz de registro de productos y proveedores	131
Tabla 7.5.1.44. Ejemplo de Matriz de satisfacción del cliente.....	131
Tabla 7.5.2.45. Ejemplo de Matriz de lista de chequeo	134
Tabla 7.5.2.46. Matriz requisito legal	135
Tabla 7.5.2.47. Matriz requisito legal tipo 2	136
Tabla 7.5.2.48. Matriz requisito legal tipo 3	137
Tabla 7.5.2.49. Formato de matriz para el seguimiento de los objetivos	139
Tabla 7.5.2.50. Ejemplo Matriz lista de chequeo de actividades	140
Tabla 7.5.2.51. Ejemplo de Matriz de evaluación de impacto.....	141

Tabla 7.5.2.52. Matriz de monitoreo	144
Tabla 7.5.2.53. Ejemplo de matriz productos y proveedores	146
Tabla 7.5.2.54. Matriz de criterios de compras de sostenibilidad.....	146
Tabla 7.5.2.55. Ejemplo matriz de evaluación	147
Tabla 7.5.2.56. Ejemplo matriz de autoridad y responsabilidad.....	148
Tabla 7.5.2.57. Matriz de acta de reuniones	149
Tabla 7.5.2.58. Ejemplo de formato de matriz control de actividades del agua ...	158
Tabla 7.5.2.59. Ejemplo matriz de consumo de energía	159
Tabla 7.5.2.60. Ejemplo matriz de control del uso de energía	160
Tabla 7.5.2.61. Matriz de registro de residuos	161
Tabla 7.5.2.62. Matriz manejo y control de residuos.....	162
Tabla 7.5.2.63. Matriz atractivos patrimoniales.....	163
Tabla 7.5.2.64. Matriz de campaña de prevención	164
Tabla 7.5.2.65. Matriz de campaña de prevención 2	165
Tabla 7.5.2.66. Matriz contratación.....	167
Tabla 7.5.2.67. Matriz de prevención.....	168
Tabla 7.5.2.68. Matriz campaña de prevención	168
Tabla 7.5.2.69. Matriz de seguridad.....	170
Tabla 7.5.3.70. Ejemplo de Matriz de lista de chequeo	173
Tabla 7.5.3.71. Ejemplo de Matriz de requisitos legales	174
Tabla 7.5.3.72. Matriz de requisitos legales.....	175
Tabla 7.5.3.73. Ejemplo de Matriz de seguimiento de objetivos	177
Tabla 7.5.3.74. Ejemplo de Matriz de evaluación de impactos	179
Tabla 7.5.3.75. Ejemplo de Matriz de monitoreo.....	183
Tabla 7.5.3.76. Ejemplo de Matriz de productos y proveedores	184
Tabla 7.5.3.77. Ejemplo de Matriz de criterios de compras	185
Tabla 7.5.3.78. Ejemplo de Matriz de evaluación	186

Tabla 7.5.3.79. Matriz de autoridad y responsabilidad.....	187
Tabla 7.5.3.80. Ejemplo de Matriz de acta de reuniones	188
Tabla 7.5.3.81. Ejemplo de programa de capacitación	189
Tabla 7.5.3.82. Ejemplo de listado maestro de documentos	191
Tabla 7.5.3.83. Ejemplo Matriz de programa de consumo de agua.....	193
Tabla 7.5.3.84. Ejemplo Matriz de registro de consumo de agua	194
Tabla 7.5.3.85. Ejemplo Matriz de control y uso eficiente del agua	194
Tabla 7.5.3.86. Ejemplo programa de consumo de energía	196
Tabla 7.5.3.87. Ejemplo Matriz de consumo total de energía	197
Tabla 7.5.3.88. Ejemplo Matriz de control y uso eficiente de la energía	198
Tabla 7.5.3.89. Matriz de registro de productos químicos	199
Tabla 7.5.3.90. Ejemplo Matriz de manejo de productos químicos.....	201
Tabla 7.5.3.91. Ejemplo Matriz de registro de residuos	202
Tabla 7.5.3.92. Matriz de manejo y control de residuos.....	203
Tabla 7.5.3.93. Ejemplo Matriz de registro de residuos peligrosos.....	204
Tabla 7.5.3.94. Ejemplo programa de manejo del AVA	206
Tabla 7.5.3.95. Matriz de atractivos patrimoniales.....	207
Tabla 7.5.3.96. Ejemplo Matriz de programa sociocultural	209
Tabla 7.5.3.97. Ejemplo Matriz de programa de capacitación	212
Tabla 7.5.3.98. Ejemplo Matriz de satisfacción del cliente.....	213
Tabla 7.5.3.99. Ejemplo Matriz de manejo y control de residuos.....	213
Tabla 7.5.3.100. Ejemplo Matriz de manejo y control de residuos.....	214
Tabla 7.5.4.101. Ejemplo Matriz lista de chequeo	216
Tabla 7.5.4.102. Ejemplo Matriz de requisitos legales.....	218
Tabla 7.5.4.103. Ejemplo Matriz de responsabilidad de los requisitos legales	219
Tabla 7.5.4.104. Ejemplo Matriz de requisitos legales para el personal	219
Tabla 7.5.4.105. Ejemplo Matriz de lista de actividades	223

Tabla 7.5.4.106. Ejemplo Matriz de evaluación de impactos	224
Tabla 7.5.4.107. Ejemplo programa de sostenibilidad	226
Tabla 7.5.4.108. Ejemplo matriz de monitoreo.....	227
Tabla 7.5.4.109. Ejemplo Matriz de reuniones.....	228
Tabla 7.5.4.110. Ejemplo matriz productos y proveedores	229
Tabla 7.5.4.111. Matriz criterios de compras	230
Tabla 7.5.4.112. Ejemplo Matriz de evaluación	231
Tabla 7.5.4.113. Matriz de autoridad y responsabilidad.....	232
Tabla 7.5.4.114. Ejemplo programa de capacitación	234
Tabla 7.5.4.115. Ejemplo de comportamientos responsables	235
Tabla 7.5.4.116. Ejemplo programa de sensibilización e información	236
Tabla 7.5.4.117. Ejemplo listado maestro de documentos	237
Tabla 7.5.4.118. Ejemplo programa de capacitación	239
Tabla 7.5.4.119. Ejemplo Matriz de consumo de agua	240
Tabla 7.5.4.120. Ejemplo Matriz control de actividades.....	241
Tabla 7.5.4.121. Ejemplo programa de consumo de agua	241
Tabla 7.5.4.122. Ejemplo Matriz consumo energía.....	242
Tabla 7.5.4.123. Ejemplo Matriz control de energía.....	243
Tabla 7.6.4.124. Ejemplo programa de consumo de energía	244
Tabla 7.5.4.125. Ejemplo programa de uso y manejo de químicos	246
Tabla 7.5.4.126. Ejemplo Matriz registro de residuos	248
Tabla 7.5.4.127. Ejemplo Matriz de manejo de residuos	249
Tabla 7.5.4.128. Ejemplo Matriz de registro de combustibles.....	250
Tabla 7.5.4.129. Ejemplo Matriz de mantenimiento preventivo.....	251
Tabla 7.5.4.130. Ejemplo programa de GEI.....	252
Tabla 7.5.4.131. Ejemplo Matriz registro de equipos	253
Tabla 7.5.4.132. Ejemplo programa de SAO	254

Tabla 7.5.4.133. Ejemplo Matriz de manejo de contaminación AVA.....	255
Tabla 7.5.4.134. Ejemplo Matriz de atractivos patrimonio	259
Tabla 7.5.4.135. Ejemplo Matriz de campañas de prevención	259
Tabla 7.5.4.136. Ejemplo programa sociocultural	260
Tabla 7.5.4.137. Ejemplo programas de prevención sexual	262
Tabla 7.5.4.138. Ejemplo Matriz de contratación	263
Tabla 7.5.4.139. Ejemplo programa de campañas de prevención de discriminación	264
Tabla 7.6.4.140. Ejemplo programa de capacitación sobre turismo sostenible ...	265
Tabla 7.6.4.141. Ejemplo Matriz satisfacción del cliente.....	266
Tabla 7.5.4.142. Ejemplo Matriz acciones para la seguridad.....	267
Tabla 7.5.5.143. Ejemplo Matriz lista de chequeo	269
Tabla 7.5.5.144. Ejemplo Matriz de requisitos legales.....	271
Tabla 7.5.5.145. Ejemplo Matriz de seguimiento de los objetivos.....	273
Tabla 7.5.5.146. Ejemplo Matriz de seguimiento de objetivos 2	276
Tabla 7.5.5.147. Ejemplo Matriz de chequeo de actividades	278
Tabla 7.5.5.148. Ejemplo Matriz de evaluación de impactos	279
Tabla 7.5.5.149. Matriz de programa para la sostenibilidad	281
Tabla 7.5.5.150. Ejemplo Matriz de productos y proveedores	282
Tabla 7.5.5.151. Ejemplo Matriz de criterios de compras	282
Tabla 7.5.5.152. Ejemplo Matriz de evaluación	283
Tabla 7.5.5.153. Ejemplo Matriz programa de capacitación	284
Tabla 7.5.5.154. Ejemplo Matriz de programa de capacitación	285
Tabla 7.5.5.155. Matriz de programa de información ambiental	286
Tabla 7.5.5.156. Ejemplo Matriz de lista maestra de documentos.....	287
Tabla 7.5.5.157. Ejemplo Matriz de registro de agua.....	288
Tabla 7.5.5.158. Ejemplo Matriz de monitoreo.....	290

Tabla 7.5.5.159. Ejemplo Matriz de acta de reuniones	291
Tabla 7.5.5.160. Ejemplo Matriz de procedimientos de auditoria interna.....	293
Tabla 7.5.5.161. Ejemplo Matriz de informe de auditoria.....	295
Tabla 7.5.5.162. Ejemplo Matriz de requisito de no conformidades.....	296
Tabla 7.5.5.163. Ejemplo Matriz de revisión por parte de la dirección	297
Tabla 11.3.164. Ficha web.....	308
Tabla 11.3.165. Ficha libro	308
Tabla 11.3.166. Ficha libro 2.....	309
Tabla 11.3.167. Ficha web 2.....	309
Tabla 11.3.168. Ficha web 3.....	310

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Encuesta para empresas turísticas.....	304
Anexo 2. Resultados aplicación de encuestas.....	305
Anexo 3. Ficha bibliográfica de análisis	308

GLOSARIO

BUENAS PRÁCTICAS: Aquellas medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas. Estas acciones tienen como meta garantizar que se está produciendo el menor impacto posible en los aspectos socioculturales y ambientales, que se mejora la calidad del producto turístico, que se hace más eficiente y sustentable el desarrollo empresarial y su desempeño socioeconómico.¹

DESARROLLO SOSTENIBLE: Es aquel que conduce al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de la vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades.²

DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO: Equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales en el desarrollo del turismo para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. El desarrollo sostenible del turismo incluye:

- Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar su patrimonio cultural como un todo (arquitectónico) y sus valores tradicionales y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.
- Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los interesados unos beneficios socioculturales bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de

¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: requisitos de sostenibilidad. NTS-TS 002. Bogotá DC: Univ. Externado de Colombia, 2014, pág. 7

² COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. 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. Diario oficial. Bogotá DC, 1993 N° 41146, pág. 2

ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.³

IMPACTO AMBIENTAL: Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida en el ambiente.⁴

IMPACTO CULTURAL: Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida en las prácticas culturales y el patrimonio, como resultado de la interacción de las actividades, productos y servicios turísticos con el entorno. Por ejemplo, impactos sobre: tradiciones, formas de vida, sitios de intereses históricos y culturales, entre otros.⁵

IMPACTO ECONÓMICO: Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística, que incida en la dinámica económica.⁶

IMPACTO SOCIAL: Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida sobre la comunidad o alteración de los esquemas previos de relaciones sociales, orden social, convivencia, calidad de vida, pobreza, inclusión social, acceso a servicios de salud, capacitación.⁷

³ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Agencias de viajes: requisitos de sostenibilidad. NTS-TS 003. Bogotá DC. 2013, pág. 14

^{4, 5, 6, 7} INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: requisitos de sostenibilidad. NTS-TS 002. Bogotá DC: Univ. Externado de Colombia, 2014, pág. 9

RESUMEN

La preocupación mundial por el agotamiento de los recursos naturales y sus consecuencias en la vida de la población, hizo que los estados replantearan el esquema de desarrollo que hasta el momento se venía gestando, de esta manera, se realizó este proyecto en atención a las dinámicas que han cautivado la preocupación en cuanto a la generación de altos niveles de contaminación e impactos sobre las poblaciones locales, en tanto el turismo es una economía en continuo crecimiento y una de las industrias que contribuye con el deterioro de los recursos, cuando no se planifica bajo parámetros de sostenibilidad.

Para ello el Viceministerio de Turismo, Fontur y Cotelco elaboraron algunas guías a disposición de los prestadores de servicios turísticos para dar cumplimiento a la normatividad en sostenibilidad turística, sin embargo, no se ha logrado un avance significativo, ya que existen diversos factores que inciden notablemente en la implementación de las normas técnicas sectoriales en sostenibilidad turística, esto debido a deficiencias en el tejido empresarial del sector donde se constata problemas en la atención al cliente, de adaptación en nuevas tecnologías, deficiencia en un segundo idioma e insuficiencia de formativa profesional y especializada en materia de turismo.

El presente proyecto de grado, diseña una propuesta metodológica mediante instrumentos que facilitan la comprensión y aplicación de la normatividad colombiana existente sobre sostenibilidad turística, con la finalidad de promover en los prestadores de servicios turísticos la implementación de las normas de sostenibilidad turística. Por ello se ha diseñado cinco herramientas guías para facilitar su comprensión en aras de la certificación, logrando así darle acatamiento a la resolución 3860 del 2015 la cual reglamenta el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales.

Para lograr lo anterior, se abordó el proceso de investigación mediante dos metodologías: la *exploratoria* y la *proyectiva* para llevar a cabo los objetivos específicos e iniciar con la elaboración de las guías que buscan facilitar la vinculación hacia las buenas prácticas de sostenibilidad en cumplimiento de las exigencias ambientales, socio culturales, económicas y legales relacionadas con el turismo sostenible.

En la primera fase se realizó un estadio de percepción mediante la implementación de investigación exploratoria por medio de la consulta de los instrumentos generados por las entidades territoriales e instituciones turísticas como: Viceministerio de Turismo, Fontur, Cámaras de Comercio y Cotelco vinculadas a la

aplicación de las normas de sostenibilidad turística, además se desarrolló una revisión de las cartillas donde se expone ésta normatividad; finalmente se realizaron encuestas a prestadores de servicios para entrever las facilidades y dificultades generadas al dar aplicación a los instrumentos puestos a disposición por las entidades mencionadas anteriormente. Para la realización de las encuestas se tomó la base de datos de 1.079 empresas turísticas inscritas en el registro nacional de turismo de la ciudad de Pereira y se eligió aleatoriamente los encuestados: se realiza un estudio muestral cuyo tamaño fue de 123 prestadores a los cuales se les realiza la encuesta con el fin de verificar el nivel de conocimiento que tienen los prestadores de servicios frente a las normas de sostenibilidad, dando como resultado:

- 88,7 % saben que es turismo sostenible
- 71 % conocen sobre las normas técnicas sectoriales
- 76,6 % conocen las guías de las NTS-TS creadas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- 75 % no tiene claro la documentación que muestran las guías existentes.
- 23,4 % han logrado certificarse por medio de estas guías y el 76,6% aun no cuentan con esta certificación

Lo anterior evidencia la necesidad de facilitar la comprensión de la normatividad mediante herramientas que atiendan la falta de claridad en los prestadores de servicios turísticos en la aplicación de las normas técnicas sectoriales y así mismo se afianza la elaboración de la presente propuesta metodológica.

En la segunda fase se realizó un estadio analítico de la investigación proyectiva por medio de la revisión de los informes del Mincit - Viceministerio de Turismo, Normas Técnicas Sectoriales NTS-TS relacionadas, Cámara de Comercio, documentos de Icontec relacionados y la revisión de leyes y decretos pertinentes en uso del presente trabajo.

En la tercera fase se realizó un estadio explicativo con base en procesos causales, mediante la aplicación de metodología proyectiva para la generación de la propuesta metodológica: formular las preguntas que den claridad suficiente para establecer el proceso de diagnóstico de las normas técnicas y establecer los pasos a seguir con la finalidad de darle claridad al diseño de los registros de los requisitos legales, ambientales, económicos y culturales.

Finalmente se unificó los criterios exigidos por las normas y se diseñaron los formatos, registros y matrices para la creación de los instrumentos guías.

Por último, se incluye una serie de conclusiones y recomendaciones a fin de incorporar este nuevo modelo en cada uno de los procesos turísticos que busca la protección y conservación del ecosistema natural, la cultura, la sociedad y la economía del sector.

De tal manera, el Programa de Administración de Turismo Sostenible adscrito a la Facultad de Ciencias Ambientales de la Universidad Tecnológica de Pereira, hace parte de esta transformación y busca incentivar a todos los prestadores de servicios para involucrar este nuevo modelo en cada uno de sus procesos protegiendo y conservando el ambiente, promoviendo el respeto por la cultura, atendiendo las transformaciones sociales permitiendo nuevas dinámicas económicas para el sector turístico en el corto, mediano y largo plazo.

PALABRAS CLAVES: Normas técnicas sectoriales, instrumentos, certificación, sostenibilidad turística, prestadores de servicios.

ABSTRACT

Global concern about the depletion of natural resources and its consequences in the life of the population, made that States stakeouts a scheme of development that have so far been nurtured, in this way, we undertook this project in attention to the dynamics that have captivated the concern with regard to the generation of high levels of pollution and impacts on local populations, in both the tourism is an economy of continuous growth and one of the industries that contributes to the deterioration of resources, when it is not planned under parameters of sustainability.

To do this the Viceministerio de Turismo, Fontur and Cotelco developed some guides available to the tourism service providers to comply with the regulations in tourist sustainability, however, there has been a significant step forward, since there are various factors that have a significant impact on the implementation of standards technical sectoral in tourist sustainability, this is due to shortcomings in the business fabric of the sector where it says problems in the attention to the customer, of adaptation in new technologies, a deficiency in a second language and insufficient training professional and specialized in the field of tourism.

The present grade project designs a methodological proposal by means of instruments that facilitate the comprehension and application of the existing Colombian normative on tourist sustainability, for the purpose of promoting in the lenders of tourist services the implementation of the norms of tourist sustainability. By it five hardware has been designed you guide to facilitate its compression for the sake of the certification, managing to give him this way observance to the resolution 3860 of 2015 which regulates the fulfillment of the Sectorial Technical Norms.

To achieve the above, addressed the research process through two methodologies: the exploratory and the projective to carry out the specific objectives and start with the elaboration of the guidelines that seek to facilitate the links toward good practices of sustainability in compliance with the environmental requirements, socio-cultural, economic and legal related to sustainable tourism.

In the first phase was carried out a stadium of perception through the implementation of exploratory research by means of the consultation of the instruments generated by the territorial entities and institutions as tourist destinations: Viceministerio de Turismo, Fontur, Cámaras de Comercio y Cotelco linked to the application of the rules of sustainable tourism, it also developed a revision of the primers where it exposes this normativity; finally surveys were conducted to providers of services for a glimpse of the facilities and difficulties generated by the implementation of the

instruments made available by the entities mentioned above. For conducting the surveys took the database of 1,079 tourist companies registered in the national register of tourism in the city of Pereira and elected randomly surveyed: We performed a study sample whose size was 123 providers to whom they were carried out the survey in order to check the level of knowledge that are providers of services in the face of sustainability standards, giving as a result:

- 88.7 % know that is Sustainable Tourism
- 71 % know about Sectorial Technical Standards
- 76.6 % know the guides of the NTS-TS created by the Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- 75 % do not have clear documentation showing the existing guides
- 23.4 % have achieved certified by means of these guides and 76.6% do not have this certification

The above evidences the need to facilitate the understanding of the regulations by using tools that address the lack of clarity in the lenders of tourist services in the implementation of the technical rules sectoral and it is also strengthens the development of the present methodological proposal.

In the second phase was carried out a stadium the analytical research projective through the review of the reports of the Mincit - Viceministerio de Turismo, Normas Técnicas Sectoriales NTS-TS related, Cámara de Comercio, documents of Icontec related and the revision of laws and decrees in use of this work. In the third phase was carried out a stadium explanatory basis in causal processes, through the application of methodology projective for the generation of the methodological proposal: to formulate the questions that give clear enough to establish the diagnostic process of the technical standards and establish the steps to continue with the purpose of giving clarity to the design of the records of the legal requirements, environmental, economic and cultural rights.

Finally unified the criteria required by the rules and were designed formats, records and arrays for the establishment of the instruments guides. Finally, it includes a series of conclusions and recommendations in order to incorporate this new model in each one of the processes tours you are looking for the protection and conservation of the natural ecosystem, culture, society and the economy of the sector.

In such a way, the Environmental Administrator attached to the Faculty of Environmental Sciences at the Universidad Tecnológica de Pereira, is part of this transformation and seeks to encourage all service providers to involve this new model in each of its processes to protect and conserve the environment, promoting

the respect for culture, in response social transformations allowing new dynamics economic potential for the tourism sector in the short, medium and long term.

Key words: technical standards, sectoral instruments, certification, tourist sustainability, providers of services.

1. INTRODUCCIÓN

La actividad y movilidad turística en Colombia en los últimos años ha venido teniendo un crecimiento positivo, según la Organización Mundial del Turismo (OMT): “el promedio mundial de viajeros extranjeros en 2015 tuvo un crecimiento de 4,4 %; pero en Colombia ese crecimiento fue de 9 %, entre enero y octubre del 2015, lo que sitúa al país en un lugar importante en el mapa global del turismo para el año 2016”⁸.

En este sentido, y observando la dinámica de la oferta turística, se ve la necesidad de que los prestadores de servicios turísticos cumplan con la normatividad exigida, de esta forma el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, da cumplimiento al artículo 69 de la ley 300 de 1996 estableciendo: “esta entidad es la encargada de fomentar la calidad en el sector turístico, promoviendo la creación de unidades sectoriales con cada uno de los subsectores turísticos, las cuales tienen como función la preparación de normas propias de un sector”⁹; entre ellas está la elaboración de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible.

Es así como desde el 2006 surgen las normas de sostenibilidad turística, además de leyes y resoluciones al respecto, seguidamente se nombran las leyes y resoluciones para los fines del presente proyecto:

- 1) La ley 1558 de 2012, expresa en el artículo 5° sobre calidad turística:

Las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización establecidas en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996 relacionadas con las actividades del denominado turismo de aventura y con la sostenibilidad turística, serán de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo con la reglamentación que expida el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.¹⁰

- 2) La resolución reglamentaria 2804 del 2014 la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística, resuelven:

⁸ FERNANDEZ, Fluvia. Los más grandes desafíos del turismo en Colombia. Revista Dinero [online]

⁹ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 300 de 1996. Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Bogotá DC, 1996. N° 42845. Art 69

¹⁰ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. 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. Diario oficial. Bogotá DC, 2012. N° 42.487. Art. 5to

Artículo 1. 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.

- i) NTS-TS 002 “Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Requisitos de sostenibilidad”
- ii) NTS-TS 003 “Agencias de Viajes. Requisitos de Sostenibilidad”
- iii) NTS-TS 004 “Establecimientos Gastronómicos y Bares. Requisitos de Sostenibilidad”
- iv) NTSTS-005 “Empresas de Transporte Terrestre Automotor Especializado, Empresas Operadoras de chivas y otros vehículos automotores que prestan servicio de Transporte Turístico. Requisitos de Sostenibilidad”
- v) NTS-TS 006-1 “Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores Profesionales de Congresos, Ferias y Convenciones”.

Artículo 7. Transitorio. A partir de la publicación de la presente resolución, los prestadores de servicios turísticos que deban implementar dos o más normas técnicas sectoriales obligatorias, de conformidad con el artículo 1 de la presente resolución, tendrán un plazo de 36 meses para presentar el Certificado de Calidad Turística correspondiente.¹¹

- 3) La resolución reglamentaria 0148 de 2015 la cual reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas:

Artículo segundo: Los prestadores de servicios turísticos que dispongan de Normas Técnicas Sectoriales relacionadas con la sostenibilidad turísticas, 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

¹¹ COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Resolución 2804 del 2014. Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística. Bogotá DC: El Ministerio. 2014, pág. 2

Promoción del Viceministerio de Turismo pueda verificar en cualquier momento la veracidad de la información.¹²

- 4) La resolución 3860 de 2015 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.

La resolución 3860 de 2015 pone de manifiesto la necesidad de derogar las resoluciones 2804 de 2014 y 0148 de 2015 a causa de: 1) las resoluciones 2804 de 2014 y 0148 de 2015 *no exigen* la certificación de manera expedita y de carácter ineludible y 2) dan a los prestadores de servicios turísticos la capacidad de la autoevaluación en sus servicios sin que ello conlleve la necesidad de la intervención de un tercer evaluador externo certificador. Es así como la resolución 3860 de 2015 tiene como finalidad la implementación de los mecanismos pertinentes en cuanto a la certificación para que los prestadores de servicios turísticos demuestren el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales relacionadas con el denominado Turismo de Aventura y la Sostenibilidad Turística mediante los procesos de implementación y certificación, según el caso.

Debido al vencimiento en los tiempos dados mediante resoluciones anteriores, éstas han sido reemplazadas y derogadas por otras y se hace necesario ampliar el plazo para el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales relacionadas con el denominado Turismo de Aventura y la Sostenibilidad Turística periodo de actualización, comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo del año 2017 para realizar los procesos de implementación y certificación e igualmente la actualización del Registro Nacional de Turismo.

De esta manera, se busca brindar un servicio de calidad que permita que el sector se transforme hacia la sostenibilidad turística cumpliendo las expectativas de los nuevos turistas y salvaguardando el patrimonio natural, por ende, el presente proyecto plantea desarrollar una guía metodológica que facilite la comprensión de los distintos instrumentos y herramientas que el Viceministerio de Turismo, Fontur y Cotelco han puesto a disposición de los prestadores de servicios turísticos para dar cumplimiento a la normatividad en sostenibilidad turística.

¹² COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y 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. Bogotá DC: El Ministerio. 2014, pág. 2

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La preocupación mundial por el agotamiento de los recursos naturales y sus consecuencias en la vida de la población, hizo que los estados replantearan el esquema de desarrollo que hasta el momento se venía gestando, de esta manera, el sector turístico, es una de las industrias que contribuye con el deterioro de los recursos, en tanto no se planifique bajo parámetros de sostenibilidad. Los prestadores de servicios turísticos, en su mayoría empíricos, carecen de conocimiento sobre los cuidados que se deben tener para evitar impactos negativos en el medio ambiente. Es así, como se planteó la necesidad de generar estrategias y acciones que promuevan la sostenibilidad en todos los procesos productivos; para garantizar que esta propuesta fuera aplicada, se determinó que la sostenibilidad turística debía ser incluida como un factor fundamental en la competitividad de sectores y empresas.

Para ello el Viceministerio de Turismo, Fontur y Cotelco elaboraron algunas guías a disposición de los prestadores de servicios turísticos para dar cumplimiento a la normatividad en sostenibilidad turística, sin embargo, no se ha logrado un avance significativo, ya que existen diversos factores que inciden notablemente en la implementación de las normas técnicas sectoriales en sostenibilidad turística, esto debido a deficiencias en el tejido empresarial del sector donde se constata problemas en la atención al cliente, de adaptación en nuevas tecnologías, deficiencia en un segundo idioma e insuficiencia de formativa profesional y especializada en materia de turismo.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo:

Los trabajadores en el sector turístico, por lo general, se caracterizan por factores como: empleos en pequeñas empresas, la mano de obra principalmente es joven de modo que la mayor parte de trabajadores tiene carencia de experiencia del sector hotelero, existe un alto índice de rotación laboral, el predominio de jornadas laborales temporales, existen diferentes tipos de subcontratación como contratos temporales, una gran proporción de participación de la mujer en la industria (70 % que en su mayoría laboran en mandos operativos), y factores actitudinales, como baja autoestima un aspecto común en el sector de restaurante y de hotel.¹³

Esto evidencia que un gran porcentaje de los trabajadores no poseen la formación idónea para desempeñar cargos de atención al cliente.

¹³ Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Plan indicativo de Formación en Turismo. Lineamiento extraído de la Organización Internacional del Trabajo, pág. 12

Según el estudio de oferta y demanda de la formación de los recursos humanos en el sector turístico expedido por la Fundación UNWTO se expresa que:

El 75 % de los trabajadores del sector turístico no han sido calificados en la educación formal de hotelería o turismo – en cualquier nivel -, lo cual permite inferir que un gran caudal de trabajadores se ha formado por otras vías como la educación no formal o la adquisición de habilidades en la experiencia laboral. Debido a la misma estructura de hotelería en el país (que son empresas familiares, aun cuando las proyecciones que se derivan del fomento a la inversión en este sector podrían modificar esta condición), se presenta un alto grado de empirismo en la ocupación de los cargos; por lo cual la empresa incurre en gastos de capacitación y adiestramiento y en últimas prefieren contratar personas con experiencia, por encima de las personas formadas para el desarrollo de la actividad¹⁴.

Un estudio realizado por la Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB en sector turístico hotelero, encontró que: “el 41 % de empleados son de formación empírica, el 31 % son formación técnica, el 13 % son formación tecnológica y sólo el 15 % son de formación profesional. La composición del sector de restauración se encuentra: 30 % de los empleados son empíricos, el 43 % son técnicos, el 11 % son tecnólogos y el 16 % son profesionales”¹⁵.

Así, entonces, queda en evidencia las grandes dificultades del sector turístico para contar con personal cualificado, esto conlleva a una controversia en la aplicación de la normatividad en los establecimientos turísticos como consecuencia del escaso nivel de formación encontrados en el sector, lo cual no permite la comprensión apropiada de las guías sobre sostenibilidad turística existentes. Es a partir de lo expuesto, donde surge una necesidad de crear instrumentos y/o medios que faciliten la comprensión y la aplicación de las normas de sostenibilidad turística en los diferentes entes prestadores de servicios de turismo.

¹⁴ Fundación UNWTO. Estudio de la oferta y demanda de formación de los recursos humanos en el sector turístico de América Latina, pág. 3

¹⁵ Universidad Autónoma de Bucaramanga. Estadística general de capital humano en el sector turístico hotelero.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar una propuesta metodológica mediante instrumentos que faciliten la comprensión y aplicación de la normatividad colombiana existente sobre sostenibilidad turística.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar el estado del arte de los distintos instrumentos y metodologías que se han generado para la aplicación de las normas de sostenibilidad turística en Colombia.
- Estudiar los conceptos y teorías que sustentan la aplicación de normatividad colombiana y la comprensión de instrumentos de aplicación para procesos de certificación.
- Proponer instrumentos metodológicos que permitan la comprensión de las normas técnicas sectoriales en sostenibilidad turística de Colombia.

4. JUSTIFICACIÓN

Debido a lo dispuesto por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; quien vela por el cumplimiento de los principios de la calidad turística y sostenibilidad, exigen a todos los prestadores de servicios turísticos su documentación legal y compromiso de cuidar el medio ambiente, por medio de las resoluciones pertinentes las cuales aclaran todos los parámetros que deben cumplir con el fin de prestar un servicio con responsabilidad ambiental, sociocultural, económico y legal.

De acuerdo a lo anterior, la resolución 3860 de diciembre del 2015 reglamenta el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales expedidas por las Unidades Técnicas de Normalización para las actividades del denominado turismo de aventura y la sostenibilidad turística, esta expresa que: “los prestadores de servicios turísticos que dispongan de normas técnicas sectoriales relacionadas con la sostenibilidad turística, para inscribirse o actualizar el registro nacional de turismo, tendrán hasta el periodo de actualización, comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo del año 2017 para demostrar, además de los requisitos exigidos, el cumplimiento de los requisitos contemplados en la norma que le corresponda”¹⁶. Teniendo en cuenta esto, Cotelco y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo han facilitado guías para la implementación las normas, a saber:

- NTS-TS 002 “Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Requisitos de sostenibilidad”
- NTS-TS 003 “Agencias de Viajes. Requisitos de Sostenibilidad”
- NTS-TS 004 “Establecimientos Gastronómicos y Bares. Requisitos de Sostenibilidad”
- NTSTS-005 “Empresas de Transporte Terrestre Automotor Especializado, Empresas Operadoras de chivas y otros vehículos automotores que prestan servicio de Transporte Turístico. Requisitos de Sostenibilidad”
- NTS-TS 006-1 “Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores Profesionales de Congresos, Ferias y Convenciones”.

Sin embargo, y a pesar de la existencia de estas guías, la escasa formación profesional en los temas del turismo y el elevado porcentaje de personal no calificado para los servicios turísticos, conlleva dificultades para lograr la implementación adecuada de las guías.

¹⁶ COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Resolución 3860 de 2015. Por la 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 Sostenibilidad Turística. Bogotá DC: El Ministerio. 2015, pág. 3. Art. 7

Por las consideraciones acabadas de señalar, esta propuesta busca desarrollar una guía metodológica que facilite la comprensión de los distintos instrumentos y herramientas que el Viceministerio de Turismo, Fontur y Cotelco han puesto a disposición de los prestadores de servicios turísticos para dar cumplimiento a la normatividad en sostenibilidad turística. Con el fin de orientar a los prestadores en la vinculación de las buenas prácticas que lleven a cumplir los requisitos ambientales, legales, socio-culturales y económicos relacionados con el desarrollo sostenible.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO TEÓRICO

5.1.1. Normalización

Es una actividad encargada de establecer los preceptos legales o reglamentarios: requisitos, métodos de ensayo, definiciones, etc., destinadas para un uso estandarizado y repetitivo con la finalidad de lograr un *orden óptimo* según sea el contexto, “en particular, la actividad consta de los procesos de formulación, publicación e implementación de normas”. Aplicada esta normalización en el territorio colombiano es importante tener la siguiente consideración al respecto:

En lo relacionado con el Servicio de Normalización, ICONTEC es asesor del Gobierno Nacional de acuerdo con los Decretos 767 de 1964 y 2416 de 1971 es reconocido por el Gobierno Colombiano como Organismo Nacional de Normalización mediante el Decreto 2746 de 1984, reconocimiento que fue ratificado por el Decreto 2269 de 1993. En este campo, la misión del Instituto es promover, desarrollar y guiar la aplicación de Normas Técnicas Colombianas y demás documentos normativos para la obtención de una economía óptima de conjunto, el mejoramiento de la calidad y facilitar las relaciones cliente-proveedor a nivel empresarial, nacional o internacional.

Las normas técnicas desarrolladas por ICONTEC son el resultado consolidado de investigaciones científicas y tecnológicas que recogen las experiencias nacionales e internacionales, concluyendo los criterios más convenientes en la ejecución de una amplia gama de procesos industriales, profesionales y sociales.¹⁷

5.1.1.1. ¿Qué es una norma?

La Organización Internacional de Normalización (ISO) define las *normas* como: “acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas y otros criterios precisos para su uso consecuente como reglas, directrices o definiciones, con el objetivo de asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios sean apropiados a su fin”¹⁸.

¹⁷SECRETARIA DE EDUCACIÓN GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA. Normas Icontec [online]. Actualizado el: 13 de noviembre de 2013. Disponible en: <<http://mp.antioquiatic.edu.co/mi-blog/normas-icontec-Jhonatanhotmailcom-70.html>>

¹⁸ International Organization for Standardization (ISO).1996. ISO Guía 2. Geneva.

5.1.1.2. Unidades Sectoriales de Normalización

Para el sector turístico es muy importante contar con una Unidad Sectorial de Normalización en Turismo Sostenible reconocida por el Organismo Nacional de Normalización, ya que ésta brinda apoyo integral para el desarrollo social, ambiental y económico del país, según el organismo ICONTEC: “de acuerdo con las directrices fijadas por el Decreto 2269 de 1993, que tiene como función la preparación de normas propias de un sector, dentro de los parámetros internacionales establecidos para esta actividad, con la posibilidad de ser sometidas, al proceso de adopción y publicación de la Norma Técnica Colombiana (NTC), ante el Organismo Nacional de Normalización”¹⁹. Así trabajando de la mano con los diferentes gremios del sector turístico para tener beneficios en común y ser altamente competitivo.

5.1.1.3. Unidad Sectorial de Normalización en turismo sostenible Universidad Externado de Colombia

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia define la normalización en turismo sostenible como: “un proceso que consiste en la elaboración, difusión y aplicación de normas técnicas sectoriales. Esta actividad se desarrolla a través de unidades sectoriales de normalización en consenso con los actores involucrados, atendiendo la demanda turística del sector, el interés general y del gobierno, para contribuir al desarrollo económico, social y tecnológico del país”²⁰.

Es así, como la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia es la *Unidad Sectorial de Normalización* referente a los temas del turismo sostenible, cuya misión principal es la adopción y difusión de las normas técnicas en el ámbito de sostenibilidad para la gestión de destinos turísticos de Colombia y prestadores de servicios turísticos. Esta Unidad Sectorial de Normalización de Turismo Sostenible por medio de su Comité Técnico

¹⁹MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE COLOMBIA. Unidad Sectorial de normalización en turismo sostenible Universidad Externado de Colombia proyecto norma técnica sectorial PNTS -TS 001-1[online]. Actualizado el: 3 de agosto de 2012. Disponible en: <<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=3914> >

²⁰MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE COLOMBIA. Consulta pública para la elaboración de la Norma Técnica Sectorial - NTS- TS 007: Empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad[online]. Actualizado el: 4 de septiembre de 2015. Disponible en: <<http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=34633>>

de Sostenibilidad, constituido por representantes de los prestadores de servicios turísticos, garantizan la participación y el diseño efectivo de estas normas.

5.1.1.4. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) es el Organismo Nacional de Normalización de Colombia. Entre sus labores se destaca la creación de normas técnicas y la certificación de normas de calidad para empresas y actividades profesionales.

Es importante aclarar que este organismo certificador no es el único existente, también operan Bureau Veritas, que es un líder global en ensayo, inspección y certificación; SGS como el proveedor líder de Colombia en servicios de verificación, inspección, análisis y certificaciones. Siendo así, para este trabajo de grado relevante la relación entre las guías metodológicas y las entidades encargadas de revisar y evaluar la documentación creada y adaptada para el cumplimiento de las normas, siendo ellos los responsables de dar el dictamen final para la posterior certificación.

5.1.2. Certificación

5.1.2.1. ¿Qué es certificación?

Se define como: “un procedimiento voluntario mediante el cual se evalúa, se somete a auditoría y se emite una garantía escrita, en el sentido de que una instalación, un producto, un proceso o un servicio, cumple con estándares específicos. Confiere un logotipo ‘mercadeable’ a aquellos que satisfacen o superan estándares básicos”.²¹

5.1.2.2. ¿Por qué es importante la certificación en turismo sostenible?

La importancia de la certificación en turismo sostenible subyace en que procura el mejoramiento del desempeño ambiental, sociocultural y económico de una localidad, además de darle un valor agregado a los servicios prestados por una empresa turística. Esta certificación implica para las empresas de turismo sostenible

²¹ROME, Abigail y HONEY, Martha. Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism.

y ecoturismo la diferenciación de empresas de turismo tradicional o de empresas turísticas que no cuentan con los criterios de sostenibilidad.

La certificación no es un fin en sí misma. Es un de varios instrumentos que motivan a las empresas turísticas a mejorar su desempeño ambiental, social y económico, a la vez que conlleva incentivos (tangibles o no tangibles) por hacerlo.

5.1.2.3. Certificación para la sostenibilidad turística (CST)

El desarrollo sostenible tomó importancia a principio de la década de los noventa y ya para fines del siglo pasado tenía una influencia directa sobre la actividad turística. La problemática principal concierne la estandarización y la puesta en práctica de medidas de sostenibilidad, aunado a la verificación hasta qué punto las organizaciones turísticas han adoptado medidas sostenibles dentro de sus procesos gerenciales y operacionales. Una de las respuestas ha sido la introducción de esquemas de certificación, lo cual ha causado la aparición de una amplia gama de diferentes programas de certificación en sostenibilidad.

Las agencias de viajes, organizaciones no gubernamentales y las cámaras nacionales de turismo han sido quienes han marcado el paso para el desarrollo de los CST. Hay una serie de objetivos que los certificados les permiten conseguir: tener la certeza de que existe capacidad de ofrecer servicios sostenibles de calidad y cumplir con las exigencias nacionales correspondientes. Entidades individuales como los hoteles o las atracciones turísticas también han mostrado su deseo de ser acreditadas, o al menos ser parte de los programas de subvención de manejo sostenibles. Los CST han sido de gran utilidad entre administradores y propietarios de infraestructura turística como componentes destacados del proceso de sostenibilidad.

En los años 90 diferentes tipos de certificaciones sobre prácticas de sostenibilidad ya habían sido implementados. Para el año 2000 se habían alcanzado algunos acuerdos pertinentes que desembocaron en el Acuerdo Mohonk, que era: “una propuesta para lograr un Programa de Certificación Internacional de Turismo Sostenible y Ecoturismo”²². El Acuerdo es todavía un punto de referencia en el desarrollo de muchos esquemas de turismo sostenible. Según la Organización Mundial de Turismo, para el año 2002 un promedio de 50 empresas de turismo ya había sido certificadas en cada programa. Estos son los programas que procuran

²² GISOLF, Marinus. Las certificaciones de sostenibilidad. En: Turismo en teoría [online]. 1 de abril de 2012. [citado el 24 de noviembre de 2016]. Disponible en: < <http://www.tourismtheories.org/?p=470&lang=es> >

clasificar y certificar cada empresa de turismo según el grado al cual sus operaciones se alinean de acuerdo a un modelo de sostenibilidad.

Una investigación en línea entre los distintos programas de certificación mostró que en un destino turístico los programas de certificación o CST apuntan a una serie de objetivos específicos:

- Como un mecanismo de control para la puesta en práctica de medidas sostenibles
- Como un instrumento de evaluación para medir los niveles aplicación y progreso, realizados durante un cierto período de tiempo
- Como un instrumento para estandarización de prácticas sostenibles, sus directrices y recomendaciones

Los tres objetivos – el control, la evaluación y la estandarización – parecen tener una función complementaria. Lo que no parece quedar claro es quien instaura o define cuales son las normas de certificación, y menos aún quien es el encargado de emitirla. Las entidades nacionales comisionadas para velar por la actividad turística en la mayor parte de países con un alto volumen de turismo están interesadas en procesos de certificación, pero a menudo carecen de los mecanismos y financiamiento para poder alcanzarlos. Las organizaciones de viajes han comenzado a mostrar un marcado interés en esta materia, sobre todo las grandes multinacionales como TUI o Thomas Cook, pero no siempre han encontrado una respuesta similar a nivel local.

Igual sucede con los procesos de estandarización, donde la gran incertidumbre gira en torno a la prerrogativa de saber quién o quiénes son los encargados de instaurarlos. Aunque la mayor parte de los actores involucrados estén de acuerdo sobre ciertas medidas básicas sostenibles, como el reciclaje, la variable de grado en que estas medidas deben de ser aplicadas depende en mucho de las circunstancias particulares de cada lugar y comunidad.²³

5.1.2.4. Prestadores de servicios turísticos colombianos certificados en sostenibilidad

Según la Ministra de Turismo indico que viene trabajando junto a los sectores públicos y privados en el marco del Plan Estratégico Sectorial de Turismo en la sostenibilidad tanto de prestadores como de los destinos turísticos.

²³ TURISMO EN TEORÍA. Las certificaciones de sostenibilidad. Disponible en: <http://www.tourismtheories.org/?p=470&lang=.es>

“Las prácticas de turismo sostenible se basan en procedimientos de operación ambientalmente amigables, el apoyo a la conservación de la naturaleza y el patrimonio cultural, y en proporcionar beneficios sociales y económicos para las poblaciones locales, todo dentro del contexto de un negocio de turismo exitoso, rentable, y una experiencia positiva para el turista”²⁴, indicó.

A la fecha existen ocho Normas Técnicas Sectoriales en turismo sostenible para prestadores de servicios turísticos tales como establecimientos de alojamiento y hospedaje, agencias de viajes, restaurantes y guías de turismo, entre otros, así para los destinos turísticos nacionales.

Una publicación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo informa que existen: “125 prestadores de servicios turísticos certificados en este tipo de normas, de los cuales 78 son establecimientos de alojamiento y hospedaje, 31 establecimientos de la industria gastronómica, 14 agencias de viajes y 2 empresas de transporte terrestre”²⁵.

Así mismo, en Colombia están certificados cuatro destinos con la Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible de destinos turísticos colombianos NTS-TS 001-1. El primero de ellos fue Puerto Nariño (Amazonas), seguido de Parque Arvi (Antioquia), y las playas La Aguada (Ensenada de Utría) y Palmeras (Isla Gorgona), que se encuentran certificadas bajo el esquema ServiCERT– SGS para áreas protegidas.

En lo que a destinos se refiere, entre 2014 y 2018, el Ministerio de Comercio y de Turismo tiene como compromiso avanzar en ordenamiento y certificación de playas con la Marca de Calidad Turística y bajo el esquema internacional ServiCERT en Bolívar, San Andrés y Magdalena.²⁶

Siendo así como se menciona anteriormente las guías metodológicas existentes en la actualidad no cumplen completamente con el objetivo ya que no son comprendidas por usuarios encargados de realizar los procesos de documentación para las posibles certificaciones, nace la idea y necesidad de generar una nueva metodología para la aplicación de la normatividad en sostenibilidad turística por medio de instrumentos que permitan la comprensión de los parámetros exigidos por las normas técnicas sectoriales. Con el fin de orientar a los prestadores en la

²⁴ Publicación: Gobierno Nacional promueve el turismo sostenible y ambientalmente responsable. [online]. Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=33085&dPrint=1>

²⁵Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Gobierno Nacional promueve el turismo sostenible y ambientalmente responsable. Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=33085&dPrint=1>

²⁶Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Prestadores de servicios turísticos colombianos certificados en sostenibilidad. Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=8781>

vinculación de las buenas prácticas que lleven a cumplir los requisitos ambientales, legales, socio-culturales y económicos relacionados con el desarrollo sostenible.

5.1.3. Sostenibilidad Turística

5.1.3.1. ¿Qué es sostenibilidad turística?

A continuación, se mencionan algunos conceptos de sostenibilidad para comprender mejor este término que según el informe de Bruntland -Nuestro futuro común-: “el desarrollo sostenible es el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”²⁷.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) declaró que: “el turismo sostenible es concebido como aquel que conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, manteniendo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que apoyan la vida”²⁸.

Voinov plantea que, la sostenibilidad es ahora una cuestión más política que un concepto científico de hecho, debe ser una política que permita involucrar en su caracterización a todos los sectores, niveles y ejes rectores que participan en ella.²⁹

De acuerdo a lo anterior se puede decir que el concepto de sostenibilidad es una herramienta que permite un equilibrio entre las relaciones y actividades sociales, económicas y ambientales. Por ello la importancia de las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad turística para las empresas turísticas.

5.1.3.2. ¿Cuándo y por qué surge la sostenibilidad?

La sostenibilidad se ha venido adaptando en el transcurso del tiempo debido a la necesidad de proteger y conservar los ecosistemas, la sociedad, la cultural y la económica del país. A causa de la acelerada contaminación ambiental generada

²⁷COMISIÓN MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE Y DEL DESARROLLO. Nuestro futuro común 'Informe Brundtland'. Madrid: Ed. Alianza. 1988

²⁸Organización Mundial del Turismo. Declaración de 1998

²⁹ VOINOV, Alexey. Understanding and communicating sustainability: global versus regional perspective. Montpellier: Ed. Springer Science+Business Media B.V. 2008, pp 487

por operación de las industrias y otras actividades humanas han masificado el agotamiento de los recursos naturales que suplen las necesidades básicas de la humanidad. Es así como el sector turístico ha venido implementando parámetros de sostenibilidad con la finalidad de procurar el control y la mitigación de su impacto en la biosfera. La sostenibilidad surge como desarrollo debido a:

Que plantea la necesidad de satisfacer los requerimientos actuales de la sociedad; el desarrollo del país no puede basarse en una explotación enorme de los recursos naturales, culturales, sociales, etc. Hasta el punto de agotarlos o desaparecerlos, con el afán de cubrir las carencias actuales de la población como la alimentación, vivienda, salud y empleo; con base a la única plataforma con que cuenta las futuras generaciones del país para satisfacer sus necesidades.

Para la actividad turística, la sostenibilidad significa una forma de desarrollo de la actividad que permite solucionar las situaciones actuales de riesgo de la industria y evita las dinámicas de crecimiento que están generando desequilibrios económicos, sociales, culturales y ecológicos. Esta definición en términos operativos, resulta en una interacción balanceada de tres factores básicos de la industria turística:

1. El uso apropiado de nuestros recursos naturales y culturales
2. Mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales
3. Éxito económico, que pueda contribuir a otros programas de desarrollo nacional.

Desafortunadamente, en la última década, la actividad turística ha puesto su atención en los aspectos económicos del turismo sin importar las implicaciones de impacto negativo que genera la actividad sobre el medio ambiente, y la base cultural de las comunidades directamente afectadas por esta industria. No obstante, las crisis ecológicas y sociales a nivel mundial ha tenido una importancia sobre la conciencia humana y, por ende, ha incidido plenamente en el rápido crecimiento que ha experimentado en los últimos años el turismo de enfoque naturalista hasta el punto de propiciar un cambio en los hábitos y expectativas de los turistas del mundo. Dentro de este cambio de la demanda, cada día son más evidentes las exigencias de los turistas hacia un turismo más activo, más participativo con respecto a los intereses ambientales y socioculturales, con servicios de alta calidad, donde se procure la conservación y protección del medio natural, el aprendizaje y preservación de culturas locales, complementando con ello el disfrute de sus vacaciones.

Estando, ciertamente ante un nuevo juego de reglas de oferta y demanda donde cada vez con mayor fuerza el turismo, internacionalmente, es analizado y entendido como una actividad integral que no puede desligarse de su interacción y efecto sobre el ser humano, el medio ambiente, la cultura y la calidad de vida. Ante esta perspectiva resulta claro que la alteración o destrucción de los recursos naturales, sociales o culturales, etc., que forman nuestros atractivos y productos turísticos, conduce inevitablemente a la destrucción del turismo como actividad económica.

Esta nueva corriente, no sólo ha incidido sobre los consumidores, sino que también los inversionistas están seleccionando con mucho cuidado las empresas o proyectos turísticos en las cuales invertir su dinero, procurando asegurarse de que ellas correspondan ecológica, y socialmente con los intereses del desarrollo sostenible. Si a esto agregamos que el turismo es una industria determinada por la demanda, entendemos por qué estos cambios están, llegando a tener una repercusión trascendental sobre la oferta de turismo.³⁰

Siendo así el turismo sostenible le apunta a sensibilizar a los visitantes sobre los comportamientos responsables que se deben tener en los diferentes escenarios que visiten, con el fin de proteger y conservar el patrimonio cultural, las costumbres y tradiciones de la comunidad aledaña al lugar.

El hecho de que el turismo sostenible sea un concepto y una práctica económica en desarrollo, que no cuenta todavía con una base de referencia o parámetros de medición debidamente establecidos y aceptados universalmente, ha permitido que un número significativo de compañías, de manera irresponsable, se aprovechen del auge del turismo sostenible, propiciando lo que denominamos en la jerga turística como *greenwashing* (abuso del término eco o sostenible), o sea comercializando una experiencia turística no ajustada a la realidad vivida por el turista una vez arribado al destino. El efecto inmediato de este mal proceder genera una gran desconfianza en el consumidor sobre el producto ofertado con serias repercusiones para toda la industria.³¹

Estas buenas prácticas son las esperadas a futuro y siendo implementadas por los actores que ellas involucren, desarrollando e vinculando a todos los establecimientos y servicios turísticos, con el fin de contribuir con el cuidado y la mitigación de los impactos ambientales, sociales, suscitando el respeto por la cultura, que se generan por las actividades que se desarrollan al momento de prestar los servicios y creando más conciencias sanas y responsables.

5.1.3.3. Sostenibilidad y desarrollo sostenible

El término sostenibilidad necesitaba ser aclarado y especificado para dejar de ser una simple teoría y pasar a la práctica. Aun así, la Comisión de Sostenibilidad propuso algunos conceptos, entre ellos la noción de 'capital', adoptada para toda

³⁰ TURISMO PARA TODOS. Programa C.S.T "Certificado para la Sostenibilidad Turística"[online]. Disponible en: <<http://www.turismoparatodos.org.ar/congreso2010/concursos/premios/premio2008.htm>>

³¹ TURISMO SOSTENIBLE. ¿Cuándo y por qué surge? [online]. Actualizado el: 13 de abril de 2016. Disponible en: <http://www.turismo-sostenible.co.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=8&lang=es>

fuentes mundiales de recursos que deba ser gestionada racionalmente. Según la Comisión de Sostenibilidad, existen cinco tipos principales de capital:

El capital social: relaciona conocimientos y educación con el uso de los recursos medioambientales, o sea, la sociedad debe estar preparada y equipada para comprender la nueva situación y también debe haber una mayor cohesión social.

El capital económico: es caracterizado por los recursos financieros y los principios políticos, dependiendo directamente de la explotación de recursos: suelos, personas, medioambiente.

El capital tecnológico: transforma materias primas y otros recursos en productos útiles para los seres humanos, dependiendo de la ciencia y del diseño, exigiendo nuevos conocimientos y tecnologías.

El capital medioambiental: cuantifica los recursos de la tierra: combustibles fósiles, agua, suelo, minerales, agricultura, pesca, explotación forestal y energías renovables; e incorpora también valores negativos como contaminación, polución y desertificación.

El capital ecológico: se refiere a los hábitats, especies y ecosistemas, siendo el sistema de vida básico del que depende toda la raza humana. La clave para lograr un estilo de vida responsable y un progreso y desarrollo sostenibles sería la gestión racional de la integración de los sistemas de capital.³²

Es así, como este nuevo modelo de sostenibilidad y desarrollo turístico tiene el reto de diseñar e implementar actividades que ayude a controlar, mitigar y conservar; los impactos que generan las acciones que causan el capital social, tecnológico, económico y medioambiental generados por las empresas turísticas debido al desconocimiento de los parámetros de sostenibilidad. La Cumbre de la Tierra, realizada en Río de Janeiro-Brasil en 1992, dio impulso al paradigma del desarrollo sostenible a través de tres tipos de sostenibilidad:

Ambiental, económica y social, reconociendo no solamente la crisis ambiental en sus diversas facetas sino como una crisis inmersa en los sistemas económicos y sociales. Una crisis vivida en un mundo globalizado y superpoblado, dominado por una economía capitalista integrada, donde la cultura de las masas forma parte del escenario y de una sociedad individualista, consumista y con una enorme disparidad entre ricos y pobres se sacan los actores. Desde esta época ya se ha comprendido que la solución realista para la crisis no sería lograda a corto plazo y sin abordar simultánea e integradamente las crisis ambientales, económicas y sociales. En este mismo encuentro se firmó un acuerdo llamado Agenda 21, creado para concebir planos de acción que para resolver problemas locales y luego sumarse para ayudar

³²EDUARDES, Brian y HYETT, Paul. Guía básica de la sostenibilidad. Barcelona: Editorial Gustavo Gili, 2006. 2^{da} edición, pp. 222

a alcanzar resultados globales. La Agenda 21 debería ser un proceso de desarrollo de políticas para el desarrollo sostenible y una construcción de sociedades entre autoridades locales y otros sectores de la sociedad para su implementación, integrando planeamiento y políticas, involucrando toda la comunidad y focalizando resultados a largo plazo. Sus principales características son la concepción de estrategias globales para la prevención y actuación tendentes a la sostenibilidad del desarrollo y la calidad de vida local, mediante la aplicación de los principios generales de la sostenibilidad a las condiciones concretas de cada caso y zona; la utilización de programas dirigidos por los poderes locales con un carácter abierto y con la elaboración de procesos de concertación con otras administraciones y especialmente con los agentes privados, las organizaciones y la población local; la implantación de programas concebidos como sucesión de ciclos que definen los principales problemas en relación a la sostenibilidad local, y a partir de esto, los objetivos y los programas clave son concretizados, bien como los indicadores que permiten de forma sencilla establecer un seguimiento y realimentación del proceso.³³

³³DIMURO PETER, Glenda. Los ecosistemas como laboratorios: La búsqueda de modos de vivir: para una operatividad de la sostenibilidad. Tesis de Maestría en Ciudades y Arquitectura Sostenibles. Sevilla-España: Universidad de Sevilla, Facultad de Arquitectura, 2008, pp 200

5.2. MARCO CONCEPTUAL

El turismo es una de las industrias masificadoras de contaminación en los recursos naturales, por ello el Viceministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia exige a las empresas turísticas certificarse en sostenibilidad con la finalidad de contribuir al cuidado de los ecosistemas. El presente trabajo de grado ayuda a facilitar la comprensión de la normatividad en cuanto a certificación por medio de una propuesta metodológica para la aplicación de normas turísticas de obligatorio cumplimiento logrando así el registro o renovación del Registro Nacional de Turismo para que los prestadores de servicios turísticos operen con legalidad.

Actualmente se encuentran registrados 1079 prestadores de servicios turísticos en el Registro Nacional de Turismo de Risaralda, de los cuales 500 están activos y 579 cancelados, suspendidos o pendientes.

En ese orden de ideas, es importante definir los tipos de prestadores turísticos a los que aplica el presente trabajo. De tal forma la legislación colombiana expone los tipos de prestadores que deben cumplir con el proceso de certificación en sostenibilidad turística, definidos así:

1. Establecimientos hoteleros o de hospedaje. Se entiende por establecimiento hotelero o de hospedaje, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje.³⁴

2. Establecimientos gastronómicos, bares y similares. Se entiende por establecimientos gastronómicos, bares y similares aquellos establecimientos comerciales en cabeza de personas naturales o jurídicas cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios.³⁵

³⁴ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. 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. Diario oficial. Bogotá DC, 1993 N° 41146. Art. 78

³⁵ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. 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

3. Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones. Son operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, las personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que se dediquen a la organización de certámenes como congresos, convenciones, ferias, seminarios y reuniones similares, en sus etapas de gerenciamiento, planeación, promoción y realización, así como a la asesoría y/o producción de estos certámenes en forma total o parcial.³⁶

4. Agencias de viajes. Son agencias de viajes las empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas, y que, debidamente autorizadas, se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.³⁷

La asociación colombiana del transporte terrestre automotor especial (ACOLTÉS) define el transporte turístico como:

Transporte turístico: Es aquel que se efectúa con vehículos de servicio público, vinculados a una empresa legalmente constituida y debidamente habilitada en la modalidad de Transporte Terrestre Automotor Especial, para satisfacer las necesidades de viajeros nacionales o internacionales, la cadena turística, la libre iniciativa privada, el libre acceso y libre competencia, sujeta a los requisitos que rigen el transporte y/o la actividad turística, y en sus normas reglamentarias, referidas todas a la prestación del servicio público de transporte a "... turistas (prestadores de servicios turísticos) o particulares, que requieren de un servicio expreso...". Para todo evento la cantidad de vehículos, horarios, rutas y costos, serán características contractuales previamente definidas por una parte Contratante y aceptadas por la otra, como Contratista, que en este evento será

medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental (SINA) y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Bogotá DC, 1993 N° 41146. Art. 87

³⁶ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. 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. Diario oficial. Bogotá DC, 1993 N° 41146. Art. 100

³⁷ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. 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. Diario oficial. Bogotá DC, 1993 N° 41146. Art. 84

de forma exclusiva la sociedad transportadora para lo cual debe mediar un contrato escrito, con todas las formalidades legales vigentes y dentro de los preceptos del derecho privado³⁸

Son varias las definiciones que se han formulado sobre los anteriores conceptos, es así que cabe resaltar los significados dados por la ley 300 de 1996 -Ley general de turismo- los cuales dan claridad a los prestadores turísticos a fin de guiarlos en la aplicación de las Normas Técnicas Sectoriales, y así hacer uso de las cinco herramientas puestas a su disposición.

³⁸ ACOLTES, Definición Transporte Especial. [En línea] Disponible en:<<http://www.acoltes.org/definicin-transporte-especial>>

5.3. MARCO LEGAL

Por medio de la resolución 2804 del 2014 que reglamenta la legislación colombiana, exigiéndole a todos los prestadores de servicios turísticos el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales de Sostenibilidad, a fechas límites con el fin de actualizar el Registro Nacional de Turismo, de no cumplir con estas exigencias se suspendería la operación de estas empresas turísticas, comunica:

5.3.1. Leyes

Ley 300 de 1996

De la ley 300 de 1996 se enuncian los artículos donde se establece la importancia del sector turístico para el desarrollo del país y la obligatoriedad de la inscripción en el Registro Nacional de Turismo por parte de los prestadores de servicios turísticos, además de cumplir la normatividad que se exija respecto a la protección del medio ambiente. Así, entonces, por medio de la cual se expide la ley general de turismo, esta ley resuelve:

Artículo primero: *Sobre la importancia de la industria turística.* El turismo es una industria esencial para el desarrollo del país y en especial de las diferentes entidades territoriales, regiones, provincias y que cumple una función social.

Artículo 61: *Sobre el Registro Nacional de Turismo.* El Ministerio de Desarrollo Económico llevará un Registro Nacional de Turismo, en el cual deberán inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. Este registro será obligatorio para el funcionamiento de dichos prestadores turísticos y deberá actualizarse anualmente.³⁹

Artículo 77: *Sobre las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos.* Los prestadores de servicios turísticos deberán cumplir las siguientes obligaciones: para efectos del presente proyecto de grado se enuncia el más pertinente. N° 5.: “Dar cumplimiento a las normas sobre conservación del medio ambiente tanto en el desarrollo de proyectos turísticos, como en la prestación de sus servicios”⁴⁰.

^{39, 40} COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 300 de 1996. Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Bogotá DC, 1996. N° 42845. Art. 1, Art. 61 y Art. 77

Ley 1558 de 2012

Esta ley modifica la ley 300 de 1996, la ley 1101 de 2006, para el propósito del proyecto se enuncia los siguientes los artículos relevantes:

Artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la ' calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad.

Artículo 2. Modifíquese El artículo 1° de la Ley 300 de 1996, el cual quedará así: Artículo 1. Importancia de la industria turística: El turismo es una industria esencial para el desarrollo del país y en especial de las diferentes entidades territoriales y cumple una función social. Como industria que es, las tasas aplicables a los prestadores de servicios turísticos en materia impositiva, serán las que correspondan a la actividad industrial o I comercial si le es más favorable. El Estado le dará especial protección en razón de su importancia para el desarrollo nacional.

Artículo 3. Modifíquese. El artículo 2° de la Ley 300 de 1996, el cual tendrá 4 nuevos principios y quedará así, principios:

7. Facilitación. En virtud del cual los distintos organismos relacionados directa o indirectamente con la actividad turística, simplificarán y allanarán los trámites y procesos que el consejo superior de turismo identifique como obstáculos para el desarrollo del turismo.

10. Calidad. En virtud del cual, es prioridad optimizar la calidad de los destinos y de los servicios turísticos en todas sus áreas, con el fin de aumentar la competitividad del destino y satisfacer la demanda nacional e internacional.

11. Competitividad. En virtud del cual, el desarrollo del turismo requiere propiciar las condiciones necesarias para el mejoramiento continuo de la industria turística, de forma que mediante el incremento de la demanda genere riqueza y fomente la inversión de capital nacional y extranjero.

12. Accesibilidad. En virtud del cual, es deber del sector turístico propender conforme al artículo 13 de la Constitución Política, la eliminación de las

barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades.⁴¹

5.3.2. Reformas

Reforma de Ley 1101 de 2006

La reforma 1101 de 2006 modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo- y dicta otras disposiciones:

Artículo 1°. El artículo 40 de la Ley 300 de 1996, quedará así: De la contribución parafiscal para la promoción del turismo. Créase una contribución parafiscal con destino a la promoción y competitividad del turismo. La contribución estará a cargo de los aportantes previstos en el artículo 3° de la presente ley. Contribución que en ningún caso será trasladada al usuario.

Artículo 2°. El artículo 41 de la ley 300 de 1996, quedará así: Base de liquidación de la contribución. La contribución parafiscal se liquidará trimestralmente por un valor correspondiente al 2.5 por mil de los ingresos operacionales, vinculados a la actividad sometida al gravamen, de los aportantes señalados en el artículo 3° de esta ley. La entidad recaudadora podrá obtener el pago de la contribución mediante cobro coactivo cuando fuere necesario. Para tal efecto, tendrá facultad de jurisdicción coactiva.

Artículo 3. Aportantes de la contribución parafiscal para la promoción del turismo. Para los fines señalados en el artículo 1° de la presente ley, se consideran aportantes los siguientes:

1. Los hoteles y centros vacacionales.
2. Las viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanente, cuyas ventas anuales sean superiores a los 50 smlmv, excluidos los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento por horas. En el caso de las viviendas turísticas ubicadas en los territorios indígenas se aplicará la contribución a aquellas cuyas ventas anuales sean superiores a los 100 smlmv.

⁴¹ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. 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. Diario oficial. Bogotá DC, 2012. N° 48.487. Art. 1, Art. 2 y Art. 3

3. Las agencias de viajes y turismo, agencias mayoristas y las agencias operadoras.
4. Las oficinas de representaciones turísticas.
5. Las empresas dedicadas a la operación de actividades tales como canotaje, balsaje, espeleología, escalada, parapente, canopy, buceo, deportes náuticos en general.
6. Los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.
7. Los arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional.
8. Los usuarios operadores, desarrolladores e industriales en zonas francas turísticas.
9. Las empresas comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad.
10. Los bares y restaurantes turísticos, cuyas ventas anuales sean superiores a los 500 salarios mínimos legales mensuales vigentes.
11. Los centros terapéuticos o balnearios que utilizan con fines terapéuticos aguas, minero-medicinales, tratamientos termales u otros medios físicos naturales cuyas ventas anuales sean superiores a los 500 smlmv.
12. Las empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos prepagados. 13. Los parques temáticos.
13. Los concesionarios de aeropuertos y carreteras.
14. Las empresas de transporte de pasajeros: aéreas cuyas ventas anuales sean superiores a los 500 smmlv y terrestres, excepto el transporte urbano y el que opera dentro de áreas metropolitanas o ciudades dormitorio.
15. Las empresas de transporte terrestre automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.
16. Los concesionarios de servicios turísticos en parques nacionales que presten servicios diferentes a los señalados en este artículo.
17. Los centros de convenciones.
18. Las empresas de seguros de viaje y de asistencia médica en viaje.
19. Las sociedades portuarias orientadas al turismo o puertos turísticos por concepto de la operación de muelles turísticos.
20. Los establecimientos del comercio ubicados en las terminales de transporte de pasajeros terrestre, aéreo y marítimo cuyas ventas anuales sean superiores a 100 smlmv.

Artículo 4°. Impuesto con destino al turismo como inversión social. ⁴²

⁴² COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Reforma de Ley 1101 de 2006. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 *Ley General de Turismo* y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Bogotá DC, 2012. N° 46.461. Art. 1, Art. 2, Art. 3 y Art. 4

5.3.3. Resoluciones

Resolución reglamentaria 2804 del 2014

Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística. Resuelve:

- Artículo 1. 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.
- Artículo 7. Transitorio. A partir de la publicación de la presente resolución, los prestadores de servicios turísticos que deban implementar dos o más normas técnicas sectoriales obligatorias, de conformidad con el artículo 1 de la presente resolución, tendrán un plazo de 36 meses para presentar el Certificado de Calidad Turística correspondiente.

La resolución 0148 del 2015 que reglamenta la legislación colombiana, facilitándoles a todos los prestadores de servicios turísticos el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad, por medio de un proceso de autoevaluación, aclarando quienes no cumplan con la norma serán sancionados en los términos que lo indica la ley, comunica:

Resolución reglamentaria 0148 de 2015

Por el cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística. Que se hace necesario derogar la Resolución 2804 de 2014 con el fin de facilitar a los prestadores de servicios turísticos demostrar el cumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad relacionadas con la Sostenibilidad Turística mediante un proceso de autoevaluación. Dicta:

Artículo Primero: Los prestadores de servicios turísticos que dispongan de Normas Técnicas Sectoriales relacionadas con la Sostenibilidad Turísticas, tales como establecimientos de alojamiento y hospedaje, agencia de viajes, establecimientos gastronómicos y bares, empresas de transporte terrestre 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 siguientes Normas Técnicas Sectoriales y las posteriores que se llegaren a expedir:

- NTS-TS 002 “Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Requisitos de sostenibilidad”
- NTS-TS 003 “Agencias de Viajes. Requisitos de Sostenibilidad”
- NTS-TS 004 “Establecimientos Gastronómicos y Bares. Requisitos de Sostenibilidad”
- NTSTS-005 “Empresas de Transporte Terrestre Automotor Especializado, Empresas Operadoras de chivas y otros vehículos automotores que prestan servicio de Transporte Turístico. Requisitos de Sostenibilidad”
- NTS-TS 006-1 “Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores Profesionales de Congresos, Ferias y Convenciones”.

Artículo segundo: Los prestadores de servicios turísticos que dispongan de Normas Técnicas Sectoriales relacionadas con la 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.

La resolución 3860 de 2015 que reglamenta la legislación colombiana, deroga las resoluciones 0405 de 2014 y 0148 de 2015 que les facilitaba a los prestadores de servicios turísticos el cumplimiento de las normas por medio de un proceso de autoevaluación; les exige la certificación en las normas de sostenibilidad pero les amplía el plazo y así mismo por medio del cumplimiento de esta norma les es posible la actualización del registro nacional de turismo de lo contrario no tendría actualización y no podrían operar.

Resolución reglamentaria 3860 de 2015

Por la 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. Se hace necesario derogar las resoluciones 0405 de 2014 y 0148 de 2015 con el fin de implementar los mecanismos para que los prestadores de servicios turísticos demuestren el cumplimiento de las Normas Técnicas de Sectoriales relacionados con el denominado Turismo de Aventura y la Sostenibilidad Turística mediante los procesos de implementación y certificación, según el caso.

Que se hace necesario ampliar el plazo para que los prestadores de servicios turísticos demuestren el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales relacionadas con el denominado Turismo de Aventura y la Sostenibilidad Turística periodo de actualización, comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo del año 2017 para realizar los procesos de implementación y certificación.

Requisitos de sostenibilidad de la NTS TS 002

Esta Norma Técnica Sectorial especifica los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los EAH. Además, exige el cumplimiento todos los requisitos de sostenibilidad, donde los más importantes son: programas de gestión para la sostenibilidad, información y sensibilización, mejora continua, protección de la biodiversidad, conservación y uso sostenible del patrimonio cultural, apoyo a las comunidades, calidad y satisfacción del cliente e identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos.

Requisitos de sostenibilidad de la NTS TS 003

Esta Norma Técnica Sectorial establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que son aplicables a los siguientes tipos de agencias de viajes: viajes y turismo, mayoristas y operadoras. Exige el cumplimiento de todos los requisitos de sostenibilidad, donde los más significativos son: requisitos legales, sistema de gestión para la sostenibilidad, política de sostenibilidad, programas de gestión para la sostenibilidad, monitoreo y seguimiento, gestión de proveedores, mejora, uso eficiente del agua, gestión de residuos, patrimonio cultural, contratación y generación de empleo y seguridad.

Requisitos de sostenibilidad de la NTS TS 004

Esta Norma Técnica Sectorial especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica para los establecimientos gastronómicos y los bares. Exige el cumplimiento de todos los requisitos de sostenibilidad, donde los más relevantes son: Requisitos legales, sistema de gestión para la sostenibilidad, requisitos ambientales, requisitos socio-culturales y requisitos económicos.

Requisitos de sostenibilidad de la NTS TS 005

La NTS-TS 005 establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que deben cumplir las empresas de

transporte terrestre automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Exige el cumplimiento de todos los requisitos de sostenibilidad, donde los más importantes son: requisitos legales, sistema de gestión para la sostenibilidad, monitoreo y seguimiento, gestión de proveedores, autoridad y responsabilidad, información y capacitación, documentación y mejora continua.

Requisitos de sostenibilidad de la NTS TS 006-1

La Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-1, establece los requisitos de un sistema de gestión para la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que deben cumplir los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, en adelante el OPC y los eventos. Además, exige el cumplimiento de todos los requisitos sostenibles, donde los más relevantes son: gestión de proveedores, requisitos ambientales, gestión del agua, gestión de la energía, gestión de recursos, requisitos socioculturales y socioeconómicos.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se propone abordar el proceso de investigación mediante dos metodologías que permitirán el cumplimiento de los objetivos propuestos para la construcción de una guía a desarrollar que busca facilitar la aplicación de las normas de sostenibilidad turística, por medio de instrumentos que permitan la comprensión de los parámetros exigidos por las normas técnicas sectoriales. Con el fin de orientar a los prestadores en la vinculación de las buenas prácticas que lleven a cumplir los requisitos ambientales, socio culturales y económicos relacionados con el desarrollo sostenible.

Se abordó el proceso de investigación mediante dos metodologías *exploratoria* y *proyectiva*, la investigadora y especialista Jacqueline Hurtado las definió de la siguiente forma:

Investigación exploratoria

Hace referencia al tipo de investigación que parte de una *cuestión general* fundamentada en un asunto o tema y un contexto genérico.

¿Los prestadores de servicios turísticos utilizarán una herramienta que facilite la aplicación de las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad turística?

Características:

1. Es una situación general, es decir, no existe un caso de estudio identificado y definido.
2. Se soporta en múltiples fuentes y estudios.
3. Las herramientas utilizadas en este tipo de investigación son diversas y válidas en todos los casos: registro anecdótico, entrevista, epístolas, etc.
4. “Concluye con preguntas de investigación, delimitadas, precisas y jerarquizadas para ser continuadas en diferentes niveles”⁴³.

⁴³ BARRERA, Jaqueline. El proyecto de investigación. Caracas: Ediciones Quirón-Sypal, 2007

Investigación Proyectiva

Es definida por la investigadora de la siguiente manera:

Este tipo de investigación, consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futuras, es decir, con base en los resultados de un proceso investigativo.

La investigación proyectiva se ocupa de cómo deberían ser las cosas, para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente. La investigación proyectiva involucra creación, diseño, elaboración de planes, o de proyectos; sin embargo, no todo proyecto es investigación proyectiva. Para que un proyecto se considere investigación proyectiva, la propuesta debe estar fundamentada en un proceso sistemático de búsqueda e indagación que requiere la descripción, el análisis, la comparación, la explicación y la predicción. A partir del estadio descriptivo se identifican necesidades y se define el evento a modificar; en los estadios comparativo, analítico y explicativo se identifican los procesos causales que han originado las condiciones actuales del evento a modificar, de modo que una explicación plausible del evento permitirá predecir ciertas circunstancias o consecuencias en caso de que se produzcan determinados cambios; el estadio predictivo permitirá identificar tendencias futuras, probabilidades, posibilidades y limitaciones. En función de esta información, el investigador debe diseñar o crear una propuesta capaz de producir los cambios deseados⁴⁴.

¿Cuál es el objeto de realizar una investigación proyectiva?

Su objeto subyace en la existencia de situaciones y/o circunstancias las cuales no se desarrollan según el modelo planificado y que por ende se desean modificar para su buen funcionamiento, logrando de esta forma aprovechar aquellas potencialidades que posee cada caso, situación a resolver o mejorar. Así pues, el investigador establece el problema existente en el *evento* a modificar, expone sus consideraciones acerca de las causas (proceso causal) luego desarrolla un plan o propuesta basada en sus consideraciones e información pertinentes del caso.⁴⁵

⁴⁴ BARRERA, Jaqueline. Metodología de la investigación, una comprensión holística. Caracas: Ediciones Quirón, 2008

⁴⁵ BARRERA, Jaqueline. Metodología de la investigación, una comprensión holística. Caracas: Ediciones Quirón, 2008

Tipo de investigación

Para el desarrollo de un modelo que facilite la comprensión para la aplicación de la normatividad en sostenibilidad turística se hará una *investigación exploratoria*⁴⁶ y *proyectiva*⁴⁷ con la finalidad de cumplir el objetivo general se le debe dar cumplimiento en primera parte a los objetivos específicos, ya que permiten examinar la aplicación de las normas técnicas sectoriales y estudiar las condiciones existentes a partir de los manuales de Cotelco y la plataforma Fontur del Viceministerio de Turismo para posteriormente proponer cartillas e instructivos que contienen herramientas como: tablas, matrices, registros, formatos, entre otras; que indiquen el paso a paso de una nueva metodología para alcanzar el objetivo general.

6.1.1. Fases de la investigación

PRIMERA FASE

Estadio comparativo de la investigación proyectiva. Además, se realiza un estudio de percepción mediante la aplicación de investigación exploratoria.

Objetivo No 1: Analizar el estado del arte de los distintos instrumentos y metodologías que se han generado para la aplicación de las normas de sostenibilidad turística en Colombia.

⁴⁶ Para el economista Naresh Malhotra la investigación exploratoria: *es el diseño de investigación que tiene como objetivo primario facilitar una mayor penetración y comprensión del problema que enfrenta el investigador.*

⁴⁷ Según Upel La Investigación proyectiva: *propone soluciones a una situación determinada a partir de un proceso de indagación. Implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, mas no necesariamente ejecutar la propuesta. En esta categoría entran los "proyectos factibles".*

Cuadro 6.1.1.1. Primera fase de la investigación

Actividad	Método	Técnica	Fuente	Herramienta	Resultado Esperado
1.1 Consulta de los instrumentos generados por entidades territoriales e institucionalidad turística (Viceministerio de Turismo - Fontur - Cámaras de Comercio) para aplicación de las normas de sostenibilidad turística.	Proyectiva	Revisión Documental.	Cartillas del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo informes de Cámara de comercio, matrices y registros de las guías diseñadas por el Mincit y la plataforma de Fontur.	Matriz comparativa sobre coincidencias y disidencias de las metodologías propuestas para la aplicación de normatividad en sostenibilidad turística	Identificación y análisis de las metodologías propuestas por entidades territoriales e instituciones para la aplicación de las normas de sostenibilidad turística.
1.2 Consulta de instrumentos generados por Cotelco para la aplicación de las normas de sostenibilidad turística.	Proyectiva.	Revisión Documental.	Cartillas del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo informes de Cámara de comercio, matrices y registros de las guías diseñadas por el Mincit entre otros.		
1.3 Revisión de cartillas para la aplicación de normas de sostenibilidad turística.	Proyectiva.	Revisión Documental.	Informes Cámara de comercio, matrices y registros Mincit entre otros.		
1.4 Aplicación de encuestas a prestadores de servicios sobre las facilidades y dificultades que han generado estos instrumentos en la aplicación de las normas de sostenibilidad turística	Metodología Exploratoria	Aplicación de encuestas	Base de datos Registro Nacional de Turismo – RUES Cámara de Comercio de Pereira	Fórmula Estadística	Identificación de las causas que han impedido facilidades en la aplicación de la normatividad por parte de los prestadores de servicios turísticos

SEGUNDA FASE

Estadio analítico de la investigación proyectiva:

Objetivo No 2: Estudiar los conceptos y teorías que sustentan la aplicación de normatividad colombiana y la comprensión de instrumentos de aplicación para procesos de certificación.

Cuadro 6.1.1.2. Segunda fase de la investigación

Actividad	Método	Técnica	Fuente	Herramienta	Resultado Esperado
2.1 Identificar tres teóricos (norma - certificación y sostenibilidad) que definan la sostenibilidad turística y lo que son los procesos de certificación.	Proceso analítico de investigación proyectiva	Revisión Documental.	Informes del Mincit y Viceministerio de turismo, Normas Técnicas Sectoriales NTS-TS relacionados	Ficha bibliográfica de análisis ver anexo No 3.	Marco teórico – conceptual
2.2 Realizar línea base o estado del arte de los procesos de certificación en Colombia y especificar los que se han realizado en sostenibilidad turística, consultar bases de datos.	Proceso analítico de investigación proyectiva	Revisión Documental.	Informes de Cámara de comercio y el Mincit, documentos de Icontec relacionados	Consulta de información en la página del Viceministerio de Turismo y RUES.	Línea base de la certificación en Colombia sobre normas de Sostenibilidad Turística

<p>2.3 Revisar la legislación turística colombiana</p>	<p>Proceso analítico de investigación proyectiva</p>	<p>Revisión Documental.</p>	<p>Documento Ley 300 de 1996. Documento Reforma 1101 de 2006. Documento Ley 1558 de 2012. Documento Resolución 2408 de 2014. Documento Resolución 0148 de 2015 Documento Resolución 3860 de 2015</p>	<p>Análisis DOFA</p>	<p>Matriz informativa sobre los requerimientos que expone la ley frente a procesos de certificación en sostenibilidad turística</p>
--	--	-----------------------------	--	----------------------	---

TERCERA FASE

Estadio explicativo con base en procesos causales, mediante aplicación de metodología proyectiva para la generación de propuesta metodológica.

Objetivo No 3: Proponer instrumentos metodológicos que permitan la comprensión de las normas técnicas sectoriales en sostenibilidad turística de Colombia.

Cuadro 6.1.1.3. Tercera fase de la investigación

Actividad	Método	Técnica	Fuente	Herramienta	Resultado Esperado
3.1 Formular las preguntas que den claridad suficiente para establecer el proceso de diagnóstico de las normas técnicas.	Proyectiva.	Formulación de preguntas.	Normas Técnicas Sectoriales Colombianas.	Guía metodología para la aplicación de las NTS-TS	Conocimiento y comprensión en la aplicación de la NTS-TS
3.2 Establecer los pasos a seguir para darle claridad al diseño de los registros de los requisitos legales.	Proyectiva.	Diseño del paso a paso para la creación del registro de requisitos legales.	Normas Técnicas Sectoriales Colombianas.		Pasos para crear el registro de los requisitos legales.
3.3 Establecer los pasos a seguir para darle claridad al diseño de los registros de los requisitos ambientales.	Proyectiva.	Diseño del paso a paso para la creación del registro de requisitos ambientales.	Normas Técnicas Sectoriales Colombianas.		Pasos para crear el registro de los requisitos ambientales.
3.4 Establecer los pasos a seguir para darle claridad al diseño de los registros de los requisitos económicos.	Proyectiva.	Diseño del paso a paso para la creación del registro de requisitos económicos.	Normas Técnicas Sectoriales Colombianas.		Pasos para crear el registro de los requisitos económicos.

3.5 Establecer los pasos a seguir para darle claridad al diseño de los registros de los requisitos socio-culturales.	Proyectiva.	Diseño del paso a paso para la creación del registro de requisitos socio culturales.	Normas Técnicas Sectoriales Colombianas.	Pasos para crear el registro de los requisitos socio-culturales.
3.6 Unificar criterios y diseñar formatos, registros y matrices para la creación de los instrumentos guías para la posterior implementación.	Proyectiva.		Normas Técnicas Sectoriales Colombianas.	Metodología unificada.

7. RESULTADOS

7.1. Matriz comparativa de las metodologías

Se diseña una matriz comparativa con el objetivo de identificar las guías para la implementación de las normas técnicas sectoriales que actualmente están en funcionamiento y el alcance de las guías, la disidencia y diferencia.

Tabla 7.1.1 Matriz comparativa

Guía	Alcance de la guía	Disidencia	Diferencia
Guía para la implementación las Normas Técnicas Sectoriales Colombianas NTS-TS. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.	Esta guía centra su propuesta orientadora de incorporar la sostenibilidad a los prestadores de servicios turísticos como: establecimientos de alojamiento y hospedaje en áreas rurales y urbanas, agencias de viajes, restaurantes, empresas de transportes turísticos, profesionales en congresos, ferias y convenciones.	El desarrollo de cada ítem es general, ejemplo: Una matriz aplica para varios ítems.	La herramienta guía se desarrolla con el paso a paso según lo indique el ítem, con el fin de dar a comprender lo exigido.

<p>Plataforma Fontur (solo se ingresa con el Registro Nacional de Turismo)</p>	<p>Autoevaluación en el proceso de documentación para la posterior certificación.</p>	<p>Esta plataforma sólo habilita los campos para adjuntar la documentación, formatos o matrices que exige la norma; pero no muestra ejemplos ni formatos que ayude al usuario a resolver las dudas que genera la implementación de las mismas.</p>	<p>Es un módulo de autoevaluación que ayuda a la identificación del documento soporte en cada uno de los ítems que exige la norma para su posterior certificación.</p>
<p>Guía para la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002. Cotelco (Asociación Hotelera y Turística de Colombia)</p>	<p>Esta guía fue elaborada con el propósito de orientar al usuario en el reconocimiento, integración, implementación y cumplimiento de los requisitos que contiene la Norma Técnica Sectorial para el Turismo Sostenible y sus actualizaciones.</p>	<p>Esta guía desarrolla los ítems de cada una de las normas en tres partes:</p> <p>Parte A: Gestión para la sostenibilidad.</p> <p>Parte B: Buenas prácticas.</p> <p>Parte C: Anexos</p> <p>Aun, así no las desarrolla paso a paso, esto puede llegar a causar confusión a los prestadores en el momento de emplear estas guías.</p>	<p>Las guías se desarrollan dependiendo las partes A, B y C y se separan por medio de capítulos, sin tener en cuenta la numeración y ítems de las normas técnicas sectoriales colombianas.</p>

7.2. Fórmula estadística

Tabla 7.1.2 Muestreo estadístico

Definición del tamaño de la muestra para el estudio de un instrumento que permita recopilar información asociada con las facilidades y dificultades que han generado los instrumentos existentes para la aplicación de las normas de sostenibilidad turística de los prestadores de servicios turísticos inscritos al registro nacional de turismo – RUES cámara de comercio de Pereira.		
Tipo de Muestreo:	<i>Aleatorio simple</i>	
$n_o = Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 * \left(\frac{P * Q}{e^2} \right)$	n _o	138
$n = \frac{n_o}{1 + \left(\frac{n_o}{N} \right)}$		
Número total de prestadores de servicios turísticos en el área de estudio (N)		<u>1.079</u>
Tamaño de la muestra (n)*		<u>123</u>
Factor asociado a la confiabilidad (95%)	$Z_{\frac{\alpha}{2}}$	1,96
Porcentaje de respuestas satisfactoriamente formuladas y respondidas	P	90%
1 – P	Q	10%
Error esperado	E	5%
<i>*Corresponde al número de prestadores de servicios turísticos a encuestar</i>		

Según lo anterior se obtuvo que el tamaño de muestra para el presente estudio es de 123 encuestas. Ver anexo No 1.: Encuesta para empresas turísticas y anexo No 2.: Resultados aplicación de encuestas.

7.3. Línea del tiempo sobre certificación en sostenibilidad turística

Se diseña una línea base con el objetivo de proporcionar la evolución que ha tenido las certificaciones turísticas en base a las Normas Técnicas Sectoriales para todos los prestadores de servicios del sector; además se indaga el grado y la calidad del cambio en el antes, durante y después. Véase alguna contextualización de este asunto:

La “American Automobile Association” (AAA), el sistema de Mobil de cinco estrellas en los Estados Unidos, las guías Michelin en Europa y el sistema mundial de cinco estrellas para la calidad de los hoteles, han existido durante la mayor parte del siglo XX. Tradicionalmente, estos sistemas han medido la calidad del producto turístico (normalmente hospedaje y restaurantes), así como algunos aspectos de la salud, la higiene y la seguridad, los gobiernos han tenido la tendencia a regular sólo la segunda pata: la de la salud, la higiene y la seguridad. La tercera pata representa la triple rentabilidad.

Sin embargo, los primeros programas *verdes* de certificación hacían énfasis sólo en parte de la tercera pata (impactos ambientales) sin considerar la sostenibilidad sociocultural y económica.

La certificación ambiental de servicios turísticos empezó en Europa con la Campaña de Bandera Azul para las playas de Dinamarca, en 1987 (ahora a nivel global). El año siguiente Austria estableció la etiqueta “Silberdistel” para hospedajes y restaurantes en Kleinwalsertal. Según un estudio ECOTRANS realizado para la Organización Mundial del Turismo (OMT), en la década entre la “Cumbre de la Tierra” celebrada en 1992 y el año Internacional del Ecoturismo celebrado en el 2002, se desarrollaron más de 60 programas de certificación de turismo ambiental. La mayoría estaban radicados en Europa, pocos tomaban en cuenta factores socioculturales y todos eran voluntarios. Sólo tres de los programas del estudio certificaban el ecoturismo. La gran mayoría de los programas evaluaban solamente el alojamiento, aunque algunos certificaban todos los sectores y aspectos del turismo. Para el 2007 existen o se están desarrollando al menos 80 programas, aunque muchos de los más pequeños han dejado de otorgar certificaciones a nuevas empresas.

Conscientes de los peligros de la proliferación descontrolada – confusión de los consumidores, falta de reconocimiento de marcas y estándares sumamente diversos - en el año 2000 se reunieron representantes de la mayoría de los programas de certificación de turismo sostenible y ecoturismo en Mohonk Mountain House (un hotel de turismo sostenible de 120 años en las montañas de Nueva York), para empezar a desarrollar un lenguaje común y estándares mínimos comunes. En esta conferencia se elaboró el Acuerdo de Mohonk, un consenso informal entre los programas sobre los estándares mínimos para otorgar certificaciones de turismo sostenible y ecoturismo, así como para establecer una distinción clara entre estos tipos de turismo.

Después de esto, se estableció un esfuerzo formal, un estudio de factibilidad llamado Consejo de Acreditación de Turismo Sostenible (STSC, siglas en inglés). En todo el mundo se llevaron a cabo talleres de consulta, con la contribución de sectores interesados mediante listas de servidores electrónicos, cuestionarios y comunicación directa con más de 1000 organizaciones y profesionales de 26 países. Entre muchas otras cosas el estudio recomendaba el establecimiento de estándares mínimos para la certificación del turismo sostenible, que eventualmente sería garantizado por un organismo de acreditación que, de hecho, certificaría a los certificadores.

Entre los resultados concretos están el establecimiento de estándares armonizados en Europa (el estándar VISIT) y en las Américas (el criterio de línea base para la Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas). Los programas miembros siguen un conjunto de estándares mínimos convenidos.

El movimiento para establecer el STSC como un órgano de acreditación se reforzó en el 2005, a partir del 2007 se está poniendo en marcha un esfuerzo para constituir formalmente este organismo.

Como consecuencia de estas actividades y estudios, los nuevos programas de certificación turística y los existentes han empezado a tomar en cuenta todos los aspectos de la sostenibilidad: el ambiental, el social, el cultural y el económico llamado triple rentabilidad. Muchos de estos programas están diseñados para trabajar paralelamente con las clasificaciones de calidad de cinco estrellas y regulaciones gubernamentales en cuanto a salud y seguridad. Con frecuencia los programas más nuevos incorporan criterios de calidad, administrativos, de salud y de seguridad junto con criterios de sostenibilidad.⁴⁸

Siendo así, este nuevo modelo de sostenibilidad turística viene con una trayectoria de años atrás trabajando en el mejoramiento continuo de la calidad del servicio aportando con el cuidado del ambiente, conservación cultural y vinculación de la comunidad aledaña al entorno.

Por ejemplo, se puede observar la evolución que se ha venido dando en Colombia en calidad en el servicio hotelero:

Certificación en turismo sostenible en Colombia

“Los Hoteles ALLURE CAFÉ MOCAWA RESORT BY KARISMA y ALLURE AROMA MOCAWA HOTEL del Departamento del Quindío, construidos por la firma Márquez y Fajardo, han recibido el día 13 de agosto de 2015 la certificación internacional de turismo sostenible: SMART VOYAGER EXPRESS en reconocimiento a la sostenibilidad de sus operaciones. Para estos hoteles, la sostenibilidad ha sido pensada desde su diseño hasta su operación, y después de un proceso de acompañamiento por parte de AB Origen

⁴⁸ Center for Ecotourism and Sustainable Development. Una Guía Simple para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo [online]. s.f. pág. 10. Disponible en: <http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_1.pdf>

Fundación, han logrado implementar y aplicar diferentes requisitos que promueven la mejora continua hacia actividades más sostenibles, integrando no solo la tecnología e infraestructura que apunta a una mayor eficiencia en el uso de recursos, sino además a un talento humano más consciente y participativo, así como diferentes actividades que permiten integrarse con la conservación natural y cultural del Paisaje Cultural Cafetero, patrimonio de la humanidad.

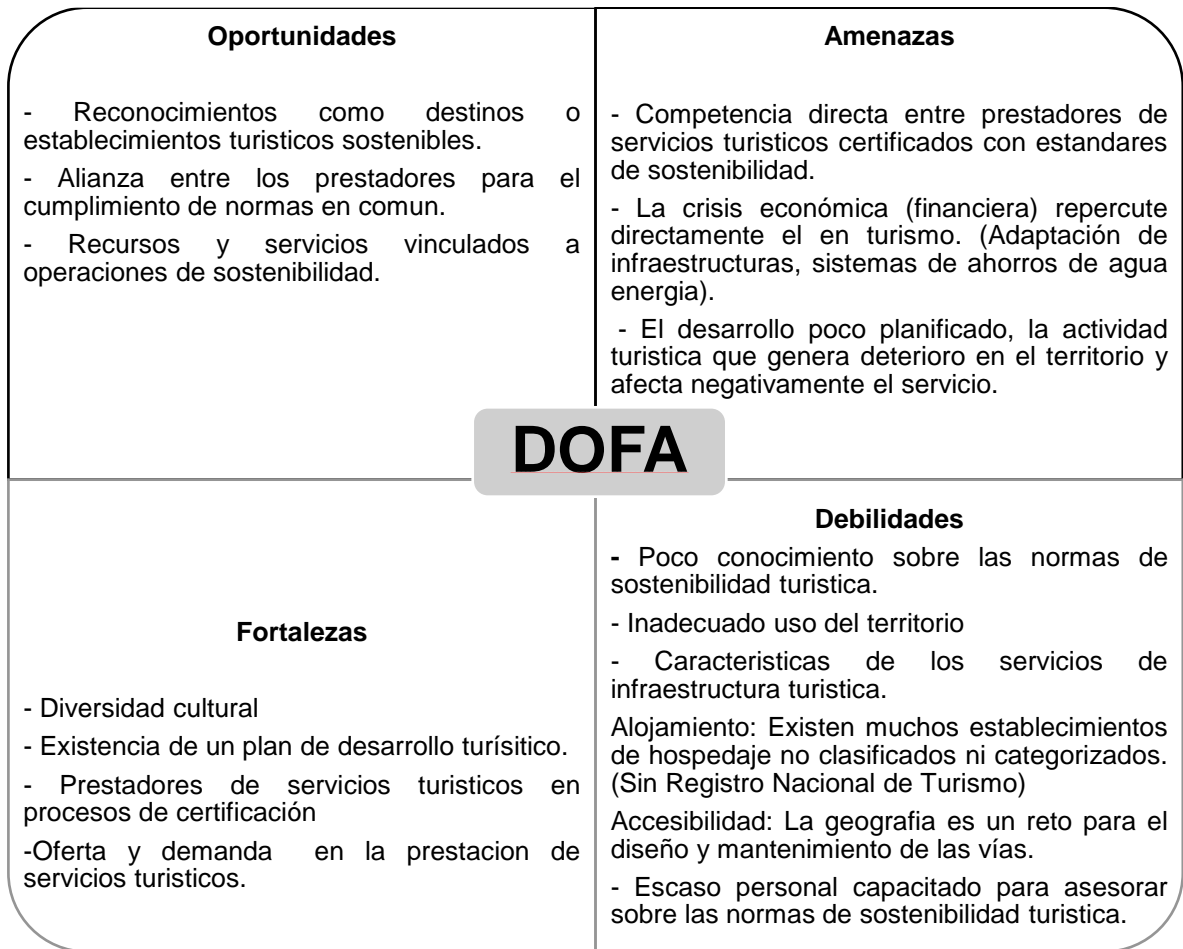
Los hoteles además de estar enfocados en prestar servicios con altos estándares de calidad, lo hacen teniendo en cuenta el entorno natural y la calidad de vida de las comunidades vecinas. Es así como ALLURE CAFÉ y ALLURE AROMA se convierten en los dos primeros hoteles en Colombia en certificarse con este protocolo internacional. Smart Voyager Express es una marca de certificación con bastante posicionamiento en el mercado turístico internacional con criterios de sostenibilidad. La misma fue creada en Islas Galápagos, por Conservación y Desarrollo de Ecuador, con el fin de prevenir y minimizar los impactos ambientales negativos generados en las islas por el turismo, ya que las mismas son patrimonio natural de la humanidad. Por haber tenido excelentes resultados con la implementación de la misma, se replicó el modelo a Ecuador continental certificando muchos hoteles alrededor de 20 años; y traspasando fronteras y llegando a otros países de América Latina. Las empresas turísticas certificadas "Smart Voyager" forman parte de una gran comunidad que trabaja por el turismo sostenible y su mercadeo de manera directa y exitosa.⁴⁹

⁴⁹ ----- . Certificaciones [online]. Disponible en:< <http://mocawaresort.com/contenido-index-id-88.htm>>

7.4. Análisis DOFA

Se realiza un DOFA con el objetivo de identificar un diagnóstico real donde indique las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades del sector turístico enfocado en las normas técnicas sectoriales.

Ilustración 7.4.1. DOFA



7.5. Guías metodológicas

7.5.1. Herramienta guía para la implementación de la NTS TS – 002 establecimientos de alojamientos y hospedaje (EAH)

HERRAMIENTA GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NTS TS – 002 ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTOS Y HOSPEDAJE (EAH)

Para dar inicio con el proceso de documentación para la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002 para establecimientos de alojamiento y hospedaje(EAH); debe diseñar una matriz de lista de chequeo que contenga todos los ítems de la norma, con el fin de identificar en qué estado se encuentra y que apartados son los que se deben implementar.

Tabla 7.5.1.3 Ejemplo de matriz lista de chequeo

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS TS 002	MATRIZ DE LISTA DE CHEQUEO	FECHA:	VERSIÓN:	RESPONSABLE:
REQUERIMIENTOS DE LA NTS TS 002	CODIGO	DEBE	CUMPLI	NO CUMPLE	OBSERVACIONE
GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD	3.	El EAH debe diseñar, implementar, mantener, evaluar y mejorar la gestión para la sostenibilidad, con los registros o evidencias para demostrar el cumplimiento de los siguientes requisitos:		X	
AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	3.1	a. Contar con un líder.	X		
		b. Definir las responsabilidades en la organización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma.	X		
		c. Establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.		X	
		d. Ejecutar las decisiones para el cumplimiento de los requisitos de esta norma.		X	

3. GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

El EAH debe diseñar, implementar, mantener, evaluar y mejorar la gestión para la sostenibilidad, con los registros o evidencias para demostrar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

3.1 Autoridad y responsabilidad

El EAH debe:

- a) Contar con un líder.

El líder del EAH puede ser el mismo gerente o propietario encargado del proceso; si es de mayor tamaño puede ser el jefe de calidad, o quien tenga entre sus funciones estas actividades.

La principal función del líder será poner en funcionamiento esta guía en el EAH. Es necesario que la gerencia del establecimiento asuma su liderazgo para que los requisitos de sostenibilidad de esta norma sean exitosamente implementados. Dicho liderazgo lo puede demostrar la gerencia a través de la capacitación que reciba y a la vez suministre al personal del establecimiento, al igual que mediante la puesta en práctica de las medidas que permitirán disminuir los efectos negativos en la sostenibilidad y mantener los positivos.

- b) Definir las responsabilidades en la organización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma.

Cada uno de los colaboradores del EAH deben tener: en sus funciones, responsabilidades propias del cargo relacionadas con la gestión de la sostenibilidad.

Estas responsabilidades se pueden establecer tomando en cuenta la identificación de aspectos e impactos de sostenibilidad, capacitaciones; entre otros.

Tabla 7.5.1.4 Ejemplo de matriz de autoridad y responsabilidad

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002		VERSIÓN	
	MATRIZ DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
Aspecto	Actividad relacionada	Cargo	Función	Responsabilidad
Capacitación	Información y capacitaciones.	Líder del proceso	Personal de la agencia y proveedores	Informar y contextualizar a todo el personal sobre el compromiso que se tiene con el desarrollo sostenible.
Consumo de agua	Minimizar y dar uso adecuado del consumo de agua.	Camareras, servicios varios.	Aseo de habitación y zonas verdes	Hacer uso adecuado del agua dentro y fuera de las instalaciones de la agencia
Generación de residuos	Minimizar y dar uso adecuado de los residuos sólidos.	Camarera, servicios varios.	Aseo de habitación y espacios libres	Ubicar los residuos en los recipientes que correspondan según guía de manejo de residuos.

- c) Establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad;

El EAH debe de identificar los derechos, deberes y compromisos frente a la gestión de sostenibilidad de cada personal, dando a conocer los comportamientos responsables que deben asumir todos sus proveedores, empleados, comunidad, clientes y huéspedes con el ambiente; por medio de charlas informativas, capacitaciones y la publicidad virtual en sus páginas web, con el fin de que el cliente

desde el primer contacto que tenga con el (EAH) se informe de este compromiso responsable y desee adquirir sus servicios.

Tabla 7.5.1.5 Ejemplo de matriz de comportamientos responsables con el desarrollo sostenible

Área de información	Tema de formación	Participantes	Comportamientos
Clientes, personal de la agencia y proveedores	Política y objetivos de sostenibilidad	Todos	Responsabilidad y disposición para enfrentar este nuevo cambio.
Comunidad, personal de la agencia, clientes.	Programa sociocultural	Todos	Respeto con el patrimonio cultural y natural.

d) Ejecutar las decisiones para el cumplimiento de los requisitos de esta norma.

Es importante realizar seguimiento a los compromisos establecidos frente al sistema de sostenibilidad, para el éxito de los objetivos establecidos.

Es importante que cada una de las reuniones sobre sostenibilidad que se realicen en los establecimientos de alojamiento y hospedaje se genere un acta de reunión en la que establezcan los compromisos y se permita hacer seguimiento.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe llevar un seguimiento de las reuniones que se realicen, para evidenciar los cambios y estrategias que se generan en cada una de la toma de decisiones que se ejecuten.

Tabla 7.5.1.6 Ejemplo de matriz de acta de reuniones

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE		NTS-TS 002		VERSIÓN			
		MATRIZ DE ACTA DE REUNIONES		FECHA			
		RESPONSABLE		CODIGO			
ACTA:		FECHA:		HORA:		LUGAR:	
ASISTENTES:							
<ul style="list-style-type: none"> • • • • 							
TEMAS DE INTERES							
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sociabilización política y objetivos de sostenibilidad. 2. Información sobre la capacitación de los programas de sostenibilidad. 3. Socialización sobre los comportamientos responsables de los clientes. 							
TAREAS							
<ul style="list-style-type: none"> • • • 							

COMPROMISOS:

Firma de responsable:

3.2 Requisitos legales

El EAH debe identificar y documentar los requisitos legales que le sean aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe revisar de manera minuciosa todos los requisitos legales tales como las leyes, decretos, resoluciones, licencia y permisos con los que actualmente opera la empresa; con el objetivo de adaptar los artículos que le aplican directamente al establecimiento. Además, se deben tener

en cuenta los diferentes aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales. Con el fin de darle cumplimiento a los requisitos legales que exige la norma.

Tabla 7.5.1.7 Ejemplo de matriz de requisitos legales

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002			VERSIÓN	
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
TIPO DE REQUISITO	LEY/DECRETO	ASPECTO A CUMPLIR	COMO CUMPLE	AFECTA EL CLIENTE S/N	RESPONSABLE
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 Cumplimiento de los requisitos de las Normas de sostenibilidad	N	Coordinador del establecimiento de alojamiento y hospedaje
Ambiental					
Cultural					
Económico					
Laboral					

Además, el establecimiento de alojamiento y hospedaje debe asignar una persona que sea la encargada de revisar que toda la normatividad se esté cumpliendo al pie de la letra como la indique la ley, decreto, resolución entre otros.

Tabla 7.5.1.8 Ejemplo de matriz para el responsable de los requisitos legales

ESTABLECIMIENT O DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002			VERSIÓN	
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
TIPO DE REQUISITO	LEY/DECRET O	VERSIÓN N	FECH A	RESPONSABL E	FIRM A

Finalmente, el seguimiento periódico se debe realizar de acuerdo con las actualizaciones de las normatividades, esta documentación se encuentra en la página del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Una vez revisada y actualizada dicha legislación se debe anexar.

NOTA: Adelantar, cuando se requiera, el respectivo proceso de consulta previa en cumplimiento de lo establecido en el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ratificado por la Ley 21 de 1991 y la Ley 70 de 1993.

3.3 Política de sostenibilidad

El EAH debe definir de manera participativa dentro de la organización, una política de sostenibilidad que:

- a) Incluya su compromiso con el mantenimiento o mejora de los impactos ambientales, socioculturales y económicos positivos y el manejo, minimización o eliminación de aquellos impactos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad;
- b) Referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad;
- c) Esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe crear una política de sostenibilidad que sea clara, integra y alcanzable que pueda ser medible por medio de indicadores de sostenibilidad.

De esta forma debe identificar los posibles impactos negativos que se generan en el establecimiento de alojamiento y hospedaje, tanto de sus instalaciones y procesos administrativos, de esta manera debe definir metas con el fin de minimizar estos impactos.

EJEMPLO:

Formato de la Política de Sostenibilidad

El establecimiento de alojamiento y hospedaje _____, es una empresa que se dedica a _____, que se compromete con el desarrollo turístico sostenible, por medio del cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002, y tiene la responsabilidad de prevenir impactos negativos que se generen por las actividades que se realizan en la misma, de esta manera deben crear promoción y gestión de infraestructuras, energía, agua y servicios contribuyentes con el bienestar social, el equilibrio ambiental y el progreso económico.

Esta política de sostenibilidad turística se debe actualizar cuando la norma así lo exija.

Además, el establecimiento de alojamiento y hospedaje debe contar con programas de capacitación, con el fin de dar a conocer a todos sus funcionarios y clientes el compromiso y responsabilidad que tiene con el desarrollo sostenible, además debe estar disponible en la plataforma institucional y visible para todo el público.

3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos

El EAH debe:

- a) A partir de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos o servicios que presta, identificar sus aspectos ambientales, socioculturales y económicos

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe diseñar una matriz de evaluación de impactos, donde se identifiquen las actividades que se generaron en la matriz de lista de chequeo, con el fin de crear unos estándares de medición para visualizar el impacto que genera cada actividad primaria, secundaria, los insumos utilizados, los documentos asociados, en los diferentes aspectos ambientales, socioculturales y económicos exigentes por la norma.

- b) A partir de la identificación de dichos aspectos, realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas enfocadas a la sostenibilidad.

El objetivo de esta matriz es identificar las actividades que más generan impacto para crear estrategias que las mitigue.

Tabla 7.5.1.9 Ejemplo de matriz de evaluación de impactos

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002			VERSIÓN			
	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS			FECHA			
	RESPONSABLE			CODIGO			
Dimensión de la sostenibilidad	Aspecto	Impacto	Tipo	Valoración (1-3)	Priorización (bajo, media, alto)	Meta/ Programa (anexar los docs)	Seguimiento
Ambiental	Consumo de agua	Incremento del consumo del agua en temporada alta	Negativo	3	Alta	Disminuir el consumo de agua en las habitaciones, promover un programa de ahorro de agua.	Cada mes
Sociocultural	Social	Poca divulgación de las actividades folclóricas y artísticas.	Negativo	2	Media	Creación de un programa de patrimonio cultural el cual se promocióne a través de la información brindada en la recepción.	Cada mes
Económico	Empleo	Disminución de oportunidades de trabajo para la población local.	Negativo	2	Media	El hotel apoyará la contratación de la población local y creará un plan de capacitación y formación para que tengan las herramientas para desempeñar los cargos.	Cada mes

Esta matriz funciona así:

Ejemplo:

Se hace referencia a los aspectos ambientales, socioculturales o económicos sobre los cuales se está evaluando el impacto.

Identificación de actividades, productos y servicios que afecten la sostenibilidad: De forma concreta, se señalan las acciones que están generando impactos negativos en alguno de los ejes.

Valoración: El prestador, a través de una calificación numérica, evalúa las actividades, productos y servicios que afectan la sostenibilidad, en la que 1 representa la calificación más baja; 2 representa una calificación que, si bien no es deficiente, implica el hacer mejoras, y 3 significa que el prestador actualmente está realizando acciones satisfactorias en favor de mitigar los efectos ambientales, socioculturales y económicos.

Prioridad de actuación: Este ítem va relacionado con el de valoración; por lo tanto, si la calificación valorativa final es 1, implica que en un corto plazo (tres meses) se debe actuar para mitigar el impacto; si la valoración es 2, la actuación debe realizarse en un mediano plazo (seis meses), y si la valoración es 3, implica que en la actuación se deben realizar acciones de seguimiento para mejora continua y mantener esta valoración.

Los programas de gestión para la sostenibilidad nacen a partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos de la operación del establecimiento. Estos programas van enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, cuando sea aplicable, alcanzable y medible), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro.

3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad

El EAH debe:

- a) A partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos contar con programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables; cuando sea aplicable, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento, teniendo en cuenta al menos: La política de sostenibilidad; los requisitos legales vigentes que les sea aplicable.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe diseñar un programa de sostenibilidad, que nace a partir de los resultados que proyecta la evaluación de impactos que surge de la operación del alojamiento y hospedaje; con el fin de crear estrategias para solucionar y mitigar estos impactos. Este programa debe incluir los diferentes aspectos ambientales, socioculturales, económicos, los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento y debe ser consistente con la política de sostenibilidad.

Corto plazo: Menos de un año

Mediano plazo: De 1 año a 4 años

Largo plazo: De 4 años en adelante

Tabla 7.5.1.10. Ejemplo de matriz de programa de sostenibilidad

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002					VERSIÓN				
	PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD					FECHA				
	RESPONSABLE					CODIGO				
	ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META
CORTO							MEDIANO	LARGO		
Consumo de agua	Incremento del consumo del agua en temporada alta.	Disminuir el consumo de agua en las habitaciones.	Promover un programa de ahorro y uso eficiente del agua.	Jefe del proceso	Financiero, Humano y Tecnológico	X			Disminuir el consumo de agua en un 4%	consumo total 2017/ consumo total 2016 * 4%
ASPECTO SOCIO-CULTURAL	IMPACTO SOCIO-CULTURAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Social	Poca divulgación de las actividades folclóricas y artísticas.	Crear un programa de patrimonio cultural.	Promocionar la cultura a través de la información brindada por el hotel.	Jefe de gestión humana	Financiero, Humano y Tecnológico	X			Lograr informar a todos los clientes por medio de la base de datos de todas las actividades folclóricas y artísticas.	Número de clientes informados en el 2018/ Número de clientes fijos en el 2017
ASPECTO ECONOMICO	IMPACTO ECONOMICO	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Empleo	Disminución de oportunidades de trabajo para la población local.	Aumentar la contratación de la población local.	Capacitar y formar al personal del hotel.	Jefe de gestión humana	Financiero, Humano y Tecnológico		X		Ampliar el número de empleados contratados y capacitados de la población local	Número de empleados del hotel en el 2017/ Cantidad de empleados locales fijos en el 2016 x 100

3.6 Información y sensibilización

El EAH debe:

- a) Contar con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe dar a conocer la política y los programas de sostenibilidad a todos los clientes, huéspedes y colaboradores. Por medio de publicidad, avisos en los diferentes servicios del hotel u hospedaje, con el fin de que todo el personal que se encuentre vinculado en la misma conozca el compromiso que se tiene con el ambiente.

- b) Capacitar a los colaboradores para el cumplimiento de los requisitos de la norma.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje es el encargado de fomentar y dar a conocer los comportamientos responsables que deben asumir todos sus empleados y proveedores con el ambiente; por medio de charlas informativas, capacitaciones y la publicidad virtual en sus páginas web.

Tabla 7.5.1.11. Ejemplo de matriz de programa de capacitación

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002	VERSIÓN		
	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	FECHA		
	RESPONSABLE	CODIGO		
Tema de interés	Público objetivo	Instructor	Fecha	Indicador
Política y objetivos de sostenibilidad	Proveedores, personal de la empresa y prestadores de servicios.	Coordinador o gerente del alojamiento y hospedaje	01-15-2017	Para el 15 de enero del 2017 el 100% del personal mencionado deben tener el conocimiento y entendimiento sobre el tema de interés.
Plan de emergencias y todo lo que contiene.	Proveedores, personal de la empresa, clientes, huéspedes y prestadores de servicios.	Coordinador o gerente del alojamiento y hospedaje	01-15-2017	Para el 15 de enero del 2017 el 100% del personal mencionado deben tener el conocimiento y entendimiento sobre el tema de interés.

3.7 Documentación y registros

El EAH debe:

- a) Contar como mínimo con los procedimientos documentados para los siguientes numerales:
 - Identificación y actualización de requisitos legales.
 - Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos.
 - Mejora continua.
- b) Contar como mínimo con la documentación que incluya los registros relacionados con:
 - La política de sostenibilidad.
 - Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos.
 - Programas de gestión para la sostenibilidad.
 - Mejora continua.

Para darle cumplimiento a este ítem, el establecimiento de alojamiento y hospedaje debe diseñar un listado maestro de documentos, donde se evidencie las matrices, registros, formatos y demás que se mencionan en lo anterior.

Tabla 7.5.1.12. Ejemplo de matriz de listado maestro de documentos

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002	VERSIÓN	
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	
Nombre De Los Documentos			Código
Programa de capacitación (PC): este código corresponde al programa de capacitación número 1			PC001
Programa de monitoreo y seguimiento			PMS002
Código de conducta			CC003

Nota: Los códigos de la documentación tienen una secuencia y las letras que acompañan cada código corresponden al área, al nombre del establecimiento o a los códigos de los sistemas de gestión con que cuenta el establecimiento.

3.8 Preparación y respuesta ante emergencias

El EAH debe contar con el plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable.

La seguridad en los establecimientos de alojamiento y hospedaje hace parte integral del servicio que espera recibir el huésped, aunado a la gran responsabilidad que como anfitriones se debe garantizar en todo momento; es por eso que este numeral de la NTS–TS 002 adquiere gran importancia.

Hay que recordar que la seguridad hotelera se debe analizar desde las siguientes variables:

Tabla 7.5.1.13. Ejemplo de factores para la seguridad hotelera

PERSONAS	GASTRONÓMICAS	FÍSICAS	AMBIENTALES
<p>Interna: colaboradores, inversionistas.</p> <p>Externas: huéspedes, visitantes ocasionales, comensales, proveedores, otras.</p>	<p>Prevención de intoxicaciones alimentarias, sea por manejo inadecuado de las buenas prácticas de manufactura (BPM), o por alergias alimentarias, entre otras.</p>	<p>Accidentes de personas.</p> <p>Terremotos, sismos.</p> <p>Incendios.</p> <p>Otras.</p>	<p>Derrames de productos químicos.</p> <p>Fuga de gas.</p> <p>Problemas con el sistema de recolección de basuras.</p> <p>Propagación de plagas.</p> <p>Taponamiento de alcantarillas.</p> <p>Otras.</p>

La evidencia del cumplimiento de estos requisitos se traduce en las siguientes acciones:

- ✓ Lo primero que debe hacer el EAH es preguntarse si cuenta con un “Plan de emergencias”.
- ✓ Si cuenta con él, incluya en su plan de capacitación el tema del plan de emergencias y todo lo que contiene.
- ✓ Si no tiene el plan de emergencias, tomando en cuenta las variables previamente mencionadas (personas, gastronómicas, físicas y ambientales), analice:

Amenazas

Defina cuáles son sus posibles amenazas para prevenir cualquier suceso de emergencia, o para mitigar cualquier emergencia que se pueda presentar.

Por ejemplo:

- ✓ Fugas de gas
- ✓ Incendio
- ✓ Caída de una persona por las escaleras
- ✓ Derrame de sustancias químicas
- ✓ Sismo
- ✓ Alergia alimentaria
- ✓ Atragantamiento alimentario de una persona
- ✓ Accidente laboral
- ✓ Otras

Con base en el resultado de las posibles amenazas que existan en su establecimiento de alojamiento y hospedaje, describa cuáles son las acciones más adecuadas para reaccionar ante cada una de ellas, incluyendo sistema de comunicación interna y externa.

Realice su plan de prevención y emergencias, el cual es único para cada empresa, ya que todos los espacios y consecuentemente las amenazas son diferentes, y por lo mismo se debe diseñar de forma exclusiva para el establecimiento.

Prevención

Se define prevención como la acción de anticiparse a los hechos. La mejor forma de prevenir es estar informado y capacitado, por eso es fundamental incluir en el plan de capacitación los planes de emergencia del establecimiento de alojamiento y hospedaje, con su sensibilización, simulacros de evacuación, rutas de evacuación, procedimientos de comunicación como líneas de emergencia, instituciones de ayuda como bomberos, policía, líneas de atención médica, primeros auxilios y primer respondiente, entre otros, sin olvidar los puntos de encuentro, que deben ser difundidos a todas las personas tanto internas como externas.

Recuerde diseñar mapas con las rutas de evacuación y ubíquelos en las habitaciones y demás áreas del establecimiento de alojamiento y hospedaje, para información de todas las personas internas y externas.

Vulnerabilidad

Según la 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, la vulnerabilidad se define de la siguiente manera: “Susceptibilidad o fragilidad física, económica, social, ambiental o institucional que tiene una comunidad de ser afectada o de sufrir efectos adversos en caso de que un evento físico peligroso se presente. Corresponde a la predisposición a sufrir pérdidas o daños de los seres humanos y sus medios de subsistencia, así como de sus sistemas físicos, sociales, económicos y de apoyo que pueden ser afectados por eventos físicos peligrosos”.

Con el fin de cumplir el requisito, se puede establecer una matriz de identificación de potenciales emergencias para evaluar su probabilidad, consecuencias, y definir las acciones para cada tipo de emergencia, así:

Tabla 7.5.1.14. Matriz de identificación de potenciales emergencias

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002			VERSIÓN		
	MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE EMERGENCIAS			FECHA		
	RESPONSABLE			CODIGO		
AMENAZA	PROBABILIDADES	CONCECUENCIAS	TOTAL	ACCIONES		
				ANTES	DURANTE	DESPUÉS
Sismo	3	2	6	Capacitar al personal interno sobre cómo actuar en caso de sismo. Identificar sitios de mayor daño en caso de sismo. Realizar adaptaciones o cambios para disminuir el impacto en caso de sismo. Definir un punto de encuentro e informarlo. Mantener un kit de sobrevivencia y/o primeros auxilios.	Mantener la calma. Ubicarse en los sitios seguros. Estar pendiente de los compañeros.	Cortar líneas de servicios. Evacuar la zona. Ubicarse en los sitios de encuentro. Realizar inventario de personas. Análisis de daños en la infraestructura. Reingreso al trabajo.
Incendio	3	3	9	Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas eléctricos. Control de sustancias inflamables. Contar con sistemas de extinción. Comunicación al huésped para actuar y evitar.	Aviso: sistema de detección. Sistema de alarma. Sistema de llamado. Protocolo para actuar durante el incendio.	Atender heridos. Atender afectados. Hacer inventario de daños. Reestablecer actividades.
Escape de gas						
Derrame de sustancias químicas						

La matriz de identificación de potenciales emergencias nos permite identificar cuáles son las emergencias de mayor probabilidad de ocurrencia y la gravedad de la consecuencia que se generaría en caso de que se presenten, de manera que los esfuerzos en la definición de acciones de emergencias se enfocan hacia las de mayor gravedad.

Esta matriz funciona así:

- En la columna amenaza se hace una relación de las posibles emergencias a presentarse.
- En la columna probabilidad se evalúa qué tan posible es que se presente la emergencia, esta posibilidad se determina teniendo en cuenta la experiencia de las personas, los datos históricos y las recomendaciones de los expertos; dicha probabilidad se puede cuantificar de 1 hasta 3 en donde 1 representa una muy baja probabilidad y 3 es alta probabilidad.
- En la columna consecuencia se evalúa la gravedad de la emergencia teniendo en cuenta la severidad para la seguridad de las personas o el ambiente. Una consecuencia leve puede calificarse con 1 mientras que una consecuencia grave (muerte) puede calificarse con 3.
- En la columna total se coloca el resultado de multiplicar la probabilidad por la consecuencia, y se determinan cuáles son las potenciales emergencias de mayor probabilidad y efecto.

Con base en los resultados se determinan acciones para estar preparados en caso de presentarse la emergencia; estas acciones se deben definir en los siguientes escenarios.

3.9 Mejora continua

El EAH debe:

- a) Realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad.
- b) Hacer monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad, que permita garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe contar con un área de mejoramiento continuo o de procesos que sea la encargada de realizar las auditorías internas con el fin de levantar las no conformidades de todos los programas, matrices, registros, formatos, que exige la norma.

Esta área será la encargada de velar por las acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de sostenibilidad. Además, deben llevar anualmente un registro de logros obtenidos por medio de las acciones y los programas de gestión para la sostenibilidad.

Procedimientos:

- Realizar plan de auditoria
- Verificar no conformidades pendientes
- Realizar lista de chequeo
- Ejecutar auditoria
- Revisar y clasificar los hallazgos
- Realizar retroalimentación
- Informe de auditorias
- Revisión por dirección

4. REQUISITOS AMBIENTALES

4.1 Protección de la biodiversidad

4.1.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna

El EAH debe:

- a) Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje por medio del programa de capacitación, el plan de información y sensibilización le da cumplimiento a este ítem, ya que dentro de sus temas de interés aborda el tráfico ilegal de especies de flora y fauna dirigido a los clientes y huéspedes.

- b) Adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje y su personal son los encargados de fomentar y dar a conocer los comportamientos responsables que deben asumir todos sus clientes y huéspedes con el ambiente; por medio de charlas informativas, capacitaciones y la publicidad virtual en sus páginas web, con el fin de que el cliente desde el primer contacto que tenga con el establecimiento de alojamiento y hospedaje se informe de este compromiso responsable y desee adquirir sus servicios.

Ejemplo comportamientos responsables con el desarrollo sostenible

Tabla 7.5.1.15. Ejemplo de matriz de identificación de potenciales emergencias

Área de información	Tema de formación	Participantes	Comportamientos
Clientes y huéspedes, personal del establecimiento y proveedores	Política y objetivos de sostenibilidad	Todos	Responsabilidad y disposición para enfrentar este nuevo cambio.
Comunidad, personal del establecimiento, clientes y huéspedes.	Programa sociocultural	Todos	Respeto con el patrimonio cultural y natural.

- c) Evitar la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.
- d) Evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley.

Actualmente la escasez de animales y vegetación no se debe solo a la falta de alimentos de los primeros, ni el cambio climático, que afecta de forma más grave a los segundos.

El ser humano es el principal enemigo de la flora y fauna existente por sus acciones violentas y poco conscientes hacia su entorno.

El tráfico ilegal de flora y fauna se considera la acción directa que más incide negativamente sobre las especies animales y vegetales.

Los hechos más comunes en los que se evidencia esta actividad es en:

- ✓ Animales vivos utilizados como mascotas.
- ✓ Animales utilizados como curiosidades o trofeos de caza.
- ✓ Colmillos, huesos, órganos sexuales, plumas, uñas, cascos, como objetos afrodisíacos, medicinales o de brujería.
- ✓ Extracción sin autorización legal de flora y fauna para uso científico o comercial.

- ✓ Cuero o piel para fabricar prendas de vestir.
- ✓ Carne y huevos para consumo.

Acciones para prevenir el tráfico ilícito de flora y fauna en el destino donde funciona el EAH, por ejemplo:

- ✓ Informe a los huéspedes que el tráfico de flora y fauna es un delito.
- ✓ Informe a los huéspedes que no consuman ni huevos ni carne de origen silvestre.
- ✓ Informe a los huéspedes que deben denunciar a vendedores de flora y fauna ilegal.
- ✓ Informe a los huéspedes que en el Código Penal colombiano se establecen penas de hasta 90 meses de cárcel y multas hasta de 15.000 salarios mínimos, para quienes incurran en el delito del tráfico ilegal de flora y fauna silvestres.

4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible

El EAH debe:

- a) Respetar las rondas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, de acuerdo con la legislación vigente aplicable
- b) Contar con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables.
- c) Contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento;
- d) Adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural.
- e) Adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino.
- f) Evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios.

El EAH diseña un programa de protección de la biodiversidad, donde promueva la conservación de la flora y fauna dentro y fuera de sus alrededores y controlar los efectos negativos que se puedan generar.

Se debe tener en cuenta:

Ilustración 7.5.1.2. Ejemplo de programa de protección

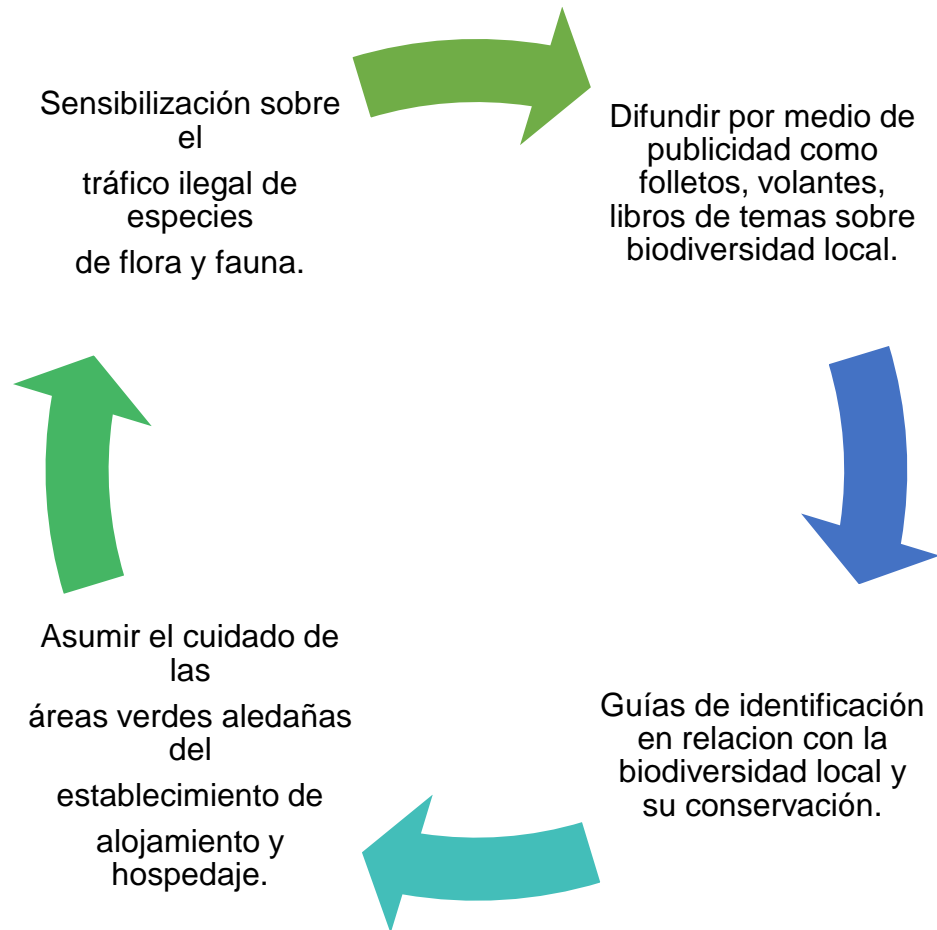


Tabla 7.5.1.16. Ejemplo programa de flora y fauna

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002		VERSIÓN	
	PROGRAMA DE FLORA Y FAUNA		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	OBJETIVO
Clasificar taxonómicamente las plantas nativas, endémicas y naturalizadas del EAH para un inventario de flora y fauna.	Administración Mantenimiento	Marzo de 2017	Humano	Generar respeto hacia la flora y fauna locales, por parte de los visitantes
INDICADOR:				

Revisado y aprobado (Dirección del hotel – Líder de sostenibilidad)

4.1.3 Gestión del agua

El EAH debe:

- a) Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación.

El EAH debe diseñar un programa para el ahorro y uso eficiente del agua, donde se evidencie e indique el aspecto ambiental, impacto ambiental, objetivo específico, actividad, responsable, recurso, tiempo, meta e indicador. Este programa debe ser actualizado periódicamente por el líder de sostenibilidad

Tabla 7.5.1.17. Ejemplo de programa de consumo de agua

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE			NTS-TS 002		VERSIÓN					
			PROGRAMA DE CONSUMO DE AGUA		FECHA					
			RESPONSABLE		CODIGO					
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Consumo de agua	Agotamiento del recurso hídrico	Disminuir el consumo de agua en las actividades turísticas	Capacitar e incentivar al personal en el uso y ahorro eficiente del agua	Jefe del proceso	Financiero Humano y Tecnológico	X			Disminuir el consumo de agua en un 1%	consumo total 2018/ consumo total 2017 * 1%
			Instalar sanitario ahorrador inteligente			X				

b) Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe realizar un registro de consumo de agua, donde se pueda identificar el consumo por mes, el objetivo, indicador, meta y frecuencia.

Tabla 7.5.1.18. Ejemplo de matriz de registro de consumo de agua

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002		VERSIÓN		Frecuencia
	REGISTRO DE CONSUMO DE AGUA		FECHA		
	RESPONSABLE		CODIGO		
Mes	Consumo mes (kw)	Objetivo	Metas	Indicador	
Enero	40m ³	Reducir el consumo de agua en el establecimiento de alojamiento y hospedaje	Disminuir el consumo de agua en un 3%	Consumo total de agua 2017/ consumo total de agua 2016	Mensual
Febrero	35m ³				
Marzo	38m ³				
Abril	45m ³				

c) Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe establecer una matriz para hacer seguimiento a las actividades que se tienen estipuladas, para esto el área de mantenimiento será el encargado de llevar a cabo estas actividades preventivas.

Tabla 7.5.1.19. Control y uso eficiente del agua

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002			VERSIÓN	
	CONTROL DE ACTIVIDADES DEL USO EFICIENTE DEL AGUA			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
Actividad	Observación	Responsable	Lugar de revisión	Fecha revisión	Próxima revisión
Adecuar los sanitarios y lavamanos con un sistema de ahorro de agua.	Hasta la fecha el 50% de los baños se encuentran con sistemas de ahorro de energía.	Área de mantenimiento	Baños		

- d) Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua.

El EAH cuenta con el programa de capacitación e información que contienen temas específicos sobre el ahorro y uso adecuado del agua que va dirigido a todos los clientes, huéspedes, colaboradores y proveedores.

Nota: Anexar programa de capacitación.

Tabla 7.5.1.20. Ejemplo de matriz programa de capacitación

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002	VERSIÓN		
	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	FECHA		
	RESPONSABLE	CODIGO		
Tema de interés	Público objetivo	Instructor	Fecha	Indicador
Política y objetivos de sostenibilidad	Proveedores, personal de la empresa y prestadores de servicios.	Coordinador o gerente del alojamiento y hospedaje	01-15-2017	Para el 15 de enero del 2017 el 100% del personal mencionado deben tener el conocimiento y entendimiento sobre el tema de interés.
Plan de emergencias y todo lo que contiene.	Proveedores, personal de la empresa, clientes, huéspedes y prestadores de servicios.	Coordinador o gerente del alojamiento y hospedaje	01-15-2017	Para el 15 de enero del 2017 el 100% del personal mencionado deben tener el conocimiento y entendimiento sobre el tema de interés.
Uso adecuado del agua	Proveedores, personal de la empresa, clientes, huéspedes y prestadores de servicios.	Coordinador o gerente del alojamiento y hospedaje	01-15-2017	Para el 15 de enero del 2017 el 100% del personal mencionado deben tener el conocimiento y entendimiento sobre el tema de interés.

Utilizar agua potable para el consumo humano, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.

- e) Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano.

El EAH, debe informar a todos los clientes, huéspedes y colaboradores en el momento de hacer el *check in* que el agua no es apta para el consumo e indicar los posibles efectos en caso de ser consumida.

- f) Cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.

El EAH debe cumplir al pie de la letra los requisitos por parte de la autoridad ambiental y demostrar los registros, matriz o formatos como medio de soporte para el cumplimiento del mismo.

4.1.4 Gestión de energía

El EAH debe:

- a) Adelantar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación.

El EAH debe diseñar un programa para el ahorro y uso eficiente de energía, donde se evidencie e indique el aspecto ambiental, impacto ambiental, objetivo específico, actividad, responsable, recurso, tiempo, meta e indicador. Este programa debe ser actualizado periódicamente por el líder de sostenibilidad.

Tabla 7.5.1.21. Ejemplo de matriz de programa de consumo de energía

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE			NTS-TS 002		VERSIÓN					
			PROGRAMA DE CONSUMO DE ENERGÍA		FECHA					
			RESPONSABLE		CODIGO					
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Consumo de Energía Eléctrica	Disminución del caudal ecológico y Agotamiento de los recursos naturales	Disminuir el consumo de energía	Instalar y utilizar bombillos, lámparas y aparatos electrónicos ahorradores de energía	Jefe del proceso	Financiero Humano y Tecnológico	X			Disminuir el consumo de energía en un 1%	consumo total 2018/ consumo total 2017 * 1%
			Capacitar el personal en uso eficiente de energía			X				

b) Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe realizar campañas de sensibilización para todos sus trabajadores; además de elaborar un programa para el uso eficiente de la energía.

Tabla 7.5.1.22. Ejemplo de matriz de registro y monitoreo de la energía

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002			VERSIÓN	
	CONSUMO TOTAL DE ENERGIA			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
Mes	Consumo mes (kw)	Objetivo	Metas	Indicador	Frecuencia
Enero	60 kw	Reducir el consumo de energía del establecimiento de alojamiento y hospedaje	Disminuir el consumo de energía en un 5%	Consumo total de energía 2017 / consumo total de energía 2016	Cada mes
Febrero					
Marzo					
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
Total					

- c) Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe establecer una matriz para hacer seguimiento a las actividades que se tienen estipuladas en el programa del uso eficiente de energía.

Tabla 7.5.1.23. Matriz de control y uso eficiente de energía

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002			VERSIÓN	
	CONTROL DE LAS ACTIVIDADES DEL USO EFICIENTE DE LA ENERGIA			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
Actividad	Observación	Responsable	Lugar de revisión	Fecha revisión	Próxima revisión
Instalar y utilizar lámparas, bombillos y aparatos electrónicos ahorradores de energía.	Hasta la fecha el 60% de los aparatos electrónicos son ahorradores de energía.	Administración y mantenimiento	Habitaciones		

- d) Adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía.

El EAH debe realizar campañas que incentiven los huéspedes, clientes y colaboradores en el ahorro de energía. Y además dar charlas informativas sobre las actividades y comportamientos que deben de asumir los huéspedes.

Tabla 7.5.1.24. Ejemplo de matriz capacitación

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002	VERSIÓN		
	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	FECHA		
	RESPONSABLE	CODIGO		
Tema de interés	Público objetivo	Instructor	Fecha	Indicador
Política y objetivos de sostenibilidad	Proveedores, personal de la empresa y prestadores de servicios.	Coordinador o gerente del alojamiento y hospedaje	01-15-2017	Para el 15 de enero del 2017 el 100% del personal mencionado deben tener el conocimiento y entendimiento sobre el tema de interés.
Plan de emergencias y todo lo que contiene.	Proveedores, personal de la empresa, clientes, huéspedes y prestadores de servicios.	Coordinador o gerente del alojamiento y hospedaje	01-15-2017	Para el 15 de enero del 2017 el 100% del personal mencionado deben tener el conocimiento y entendimiento sobre el tema de interés.
Uso adecuado de la energía	Proveedores, personal de la empresa, clientes, huéspedes y prestadores de servicios.	Coordinador o gerente del alojamiento y hospedaje	01-15-2017	Para el 15 de enero del 2017 el 100% del personal mencionado deben tener el conocimiento y entendimiento sobre el tema de interés.

- e) Adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes.
- f) Promover el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.

El EAH, debe informar a todos los clientes, huéspedes y colaboradores en el momento de hacer el *check in* sobre el compromiso que el establecimiento tiene con el ambiente e incentivarlos al ahorro de energía.

4.1.5 Uso y manejo de productos químicos

El EAH debe adelantar las siguientes acciones, para el uso adecuado de productos químicos y para promover su minimización:

- a) Llevar un registro del consumo de productos químicos empleados.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe controlar los productos químicos para hacer un uso responsable de los mismos.

Nota: Se anexa al programa de sostenibilidad.

Tabla 7.5.1.25. Matriz de consumo de productos químicos

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE				NTS-TS 002					VERSION			
				REGISTRO DE CONSUMO DE PRODUCTOS QUIMICOS					FECHA			
				RESPONSABLE					CODIGO			
Tipo de producto químico	Enero	febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	cantidad	Cantidad	cantidad	cantidad	cantidad
Productos de lavandería y planchado.												
Productos desengrasantes.												
Productos ambientadores												
Extintores												
Productos de higiene y desinfección de cocinas												
Productos utilizados en zonas húmedas												
Productos agroquímicos de jardinería.												
Otros												
Total												

- b) Usar productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado.
- c) Emplear las dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos.

El EAH debe tener en cuenta:

Acciones para el adecuado uso y manejo de productos químicos, por ejemplo:

- ✓ Establezca un proceso de uso de cada uno de los productos químicos que se utilizan en el EAH, que incluya cantidad por litro de agua, forma de uso, equipos de protección que se deben utilizar y un cronograma de capacitación.
 - ✓ Utilice productos biodegradables; recuerde que un producto no biodegradable demora muchísimos años en descomponerse, lo que afecta ostensiblemente al medioambiente.
 - ✓ Minimice el consumo de productos químicos de alto impacto.
 - ✓ Confirme que el proveedor de recargas de extintores garantiza productos químicos aprobados por la legislación nacional.
 - ✓ Incluya en el plan de capacitación el manejo de productos químicos; las capacitaciones se pueden solicitar al proveedor de estos productos.
 - ✓ Almacene adecuadamente los productos químicos lejos de alimentos y de su alcance por menores de edad.
- d) Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo 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. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.
- e) Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes.

El EAH debe diseñar un programa del uso y manejo adecuado de los productos químicos donde indique el aspecto ambiental, impacto ambiental, objetivo específico, actividad, responsable, recurso, tiempo, meta e indicador.

Nota: Se anexa al programa de sostenibilidad.

Tabla 7.5.1.26. Ejemplo programa de productos químicos

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE			NTS-TS 002		VERSIÓN					
			PROGRAMA DE USO Y MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS		FECHA					
			RESPONSABLE		CODIGO					
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Contaminación de Suelo y Agua	Manejo de sustancias químicas	Minimizar el uso de productos químicos	Medir la cantidad indicada para el uso de los productos	Jefe del proceso	Financiero Humano y Tecnológico	X			Darle el uso adecuado en un a los productos Químicos	Total, de cantidad usada en el 2018 / total de cantidad usada en el 2017
			Usar productos Orgánicos y biodegradables para la limpieza			X				

4.1.6 Gestión y manejo de residuos

4.1.6.1 Manejo de residuos sólidos

El EAH debe:

- a) Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe medir y controlar los residuos que genera para hacer un uso responsable de los mismos.

Nota Se anexa al programa de sostenibilidad.

Tabla 7.5.1.27. Ejemplo de registro de residuos

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE		NTS-TS 002						VERSION					
		REGISTRO DE LOS RESIDUOS						FECHA					
		RESPONSABLE						CODIGO					
Tipo de residuo	Enero	febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	
Plástico													
Papel													
Cartón													
orgánicos													
Total													

- b) Adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe definir los lineamientos del programa de manejo integral de residuos para garantizar una eficiente administración, garantizando su recolección, manejo, control, tratamiento, aprovechamiento y disposición.

Tabla 7.5.1.28. Matriz de manejo y control de residuos

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002		VERSION		
	MANEJO Y CONTROL DE RESIDUOS		FECHA		
	RESPONSABLE		CODIGO		
Proceso	Observación	Actividades propuestas	Fecha	Responsable	Documento de soporte
establecimiento de alojamiento y hospedaje (ver documento soporte #422)	El establecimiento de alojamiento y hospedaje está manejando adecuadamente los residuos peligrosos y no peligrosos generadas en la misma.	Impresión en papel reciclable		Administración	Cada que se realice un proceso o una actividad, se debe diligenciar un documento en el cual se explique muy bien la acción realizada.
		Capacitación en manejo integral de residuos			
		Recolección interna de los residuos			

4.1.6.2 Manejo de residuos peligrosos

El EAH debe:

- a) Establecer el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.
- b) Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe medir y controlar los residuos peligrosos para hacer un uso responsable de los mismos.

Nota: Se anexa al programa de sostenibilidad

Tabla 7.5.1.29. Matriz de registro de residuos peligrosos

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE (EAH)				NTS-TS 002					VERSION				
				REGISTRO DE RESIDUOS PELIGROSOS					FECHA				
				RESPONSABLE					CODIGO				
Tipo de residuos peligrosos	Enero Cantidad	febrero Cantidad	Marzo Cantidad	Abril Cantidad	Mayo Cantidad	Junio Cantidad	Julio Cantidad	Agosto cantidad	Septiembre Cantidad	Octubre cantidad	Noviembre cantidad	Diciembre cantidad	
Comodidades “amenities” de la habitación													
Pilas y baterías.													
Cartuchos de impresoras													
Productos químicos													
Equipos refrigerantes.													
Productos químicos de lavandería													
Aceites usados.													
Desechos tóxicos, como pinturas.													
Otros													
Total													

4.1.7 Manejo de la contaminación auditiva, visual y atmosférica

El EAH debe:

- a) Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.
- b) Adelantar acciones para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, generada por el establecimiento, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.
- c) Cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.

El EAH debe diseñar, implementar, mantener y mejorar un programa para el control y la disminución de la contaminación atmosférica, emisión de partículas, contaminación auditiva y visual, generada por su actividad y de acuerdo con la legislación vigente.

El programa debe contener como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.

Identificar fuentes de generación de contaminación auditiva, visual y atmosférica (ava)

- ✓ Equipos de sonido y televisores o pantallas en discotecas, bares y zonas comunes.
- ✓ Zona de motores, como plantas eléctricas, calderas y otros equipos.
- ✓ Mantenimiento de jardines con el uso de guadañas y otros equipos.
- ✓ Mantenimiento de zonas comunes con el uso de aspiradoras, brilladoras y pulidoras.
- ✓ Cargue y descargue de mercancías, alimentos y bebidas, activos fijos y otros.
- ✓ Equipos de refrigeración con sustancias contaminantes y agotadoras de la capa de ozono

Medidas para reducir la contaminación ava, por ejemplo:

- ✓ Realice mantenimiento preventivo y regular a los equipos de refrigeración a fin de minimizar el ruido producido.
- ✓ Haga un plan para la minimización de las emisiones de ruido procedentes de equipos y maquinaria, mediante un mantenimiento y aislamiento adecuado.

- ✓ Programe los mantenimientos de jardinería y áreas comunes en las horas en que los huéspedes no estén descansando y preferiblemente estén fuera del EAH.
- ✓ Establezca límites de volumen en habitaciones y zonas comunes, tanto de huéspedes como por parte de visitantes y en puntos de venta del EAH.

Tabla 7.5.1.30. Ejemplo programa de manejo de contaminación AVA

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE			NTS-TS 002		VERSIÓN					
			MANEJO DE LA CONTAMINACIÓN ATMOSFERICA, AUDITIVA Y VISUAL		FECHA					
			RESPONSABLE		CODIGO					
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Contaminación de ruido	Manejo de contaminación atmosférica, auditiva y visual	Minimizar la contaminación producida en el establecimiento de alojamiento y hospedaje en un cinco por ciento	Establecer patrones de utilización para equipos eléctricos y electrónicos con el fin de minimizar el ruido	Jefe del proceso	Financiero Humano y Tecnológico	X			Controlar la contaminación auditiva y visual generada por el servicio	Total, cumplimiento de las actividades estipuladas al finalizar el 2017

4.1.8 Material impreso

El EAH debe:

- a) Adelantar acciones para la reducción, reutilización y reciclaje del papel, o su reemplazo por medios magnéticos.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe promover una cultura y compromiso de conservación de los recursos naturales al 100% del personal de la empresa, e incentivar políticas para: reducir, reutilizar y reciclar en todos los procesos administrativos y operativos del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

- b) Adelantar acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad.

El uso y gestión de material impreso implica el desarrollo de las siguientes acciones en cuestión:

Identificar fuentes de generación de material impreso

- ✓ En recepción.
- ✓ Oficinas administrativas.
- ✓ Centros de negocios para huéspedes y visitantes.
- ✓ Departamento de eventos.

Acciones de mejora para la gestión del material impreso

- ✓ Mida el consumo y los residuos de papel que se generan.
- ✓ Sensibilice en la recepción y oficinas administrativas sobre la importancia de reusar papeles y cualquier otro material impreso.
- ✓ Evite la compra de papel que haya sido blanqueado con cloro u otros químicos.
- ✓ Propenda por el uso de servilletas de tela en vez de servilletas de papel.
- ✓ Contacte empresas de reciclado e inclúyalas como compradores permanentes de material impreso para el EAH.
- ✓ Coloque contenedores especiales para el papel reciclado.
- ✓ Use papeles ecológicos.
- ✓ Propenda por comprar papel de menor gramaje, por ejemplo, de aproximadamente 70gr, en lugar de las normales que están por encima de 80 gr lo que se traduce en una reducción de hasta el diez por ciento en consumo.

- ✓ Realice mantenimiento frecuente de impresoras y fotocopiadoras, así evitará el desperdicio de papel por errores de impresión o de fotocopiado.

Tabla 7.5.1.31. Ejemplo programa de manejo de ahorro de material impreso

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE			NTS-TS 002			VERSIÓN					
			AHORRO DE MATERIAL IMPRESO			FECHA					
			RESPONSABLE			CODIGO					
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR	
						CORTO	MEDIANO	LARGO			
Generación de residuos sólidos	Contaminación del suelo	Promover el ahorro de papel, reducir y reutilizar el material impreso	Difundir la prioridad de medios virtuales de información por sobre la impresión en papel	Jefe del proceso	Financiero Humano y Tecnológico	X			Disminuir y reutilizar en un 3% el uso del material impreso	Material impreso total del 2017 / material impreso total del 2016 * 3%	

4.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)

El EAH debe:

- Identificar las fuentes de emisión que generan GEI
- Llevar un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.

El principal objetivo de este requisito es identificar, manejar adecuadamente y minimizar la emisión de gases efecto invernadero que genera el EAH, buscando mitigar el efecto negativo que produce. Para lograrlo se recomienda:

Identificar las fuentes generadoras de GEI

- ✓ Calderas.
- ✓ Hornos.
- ✓ Quemadores.
- ✓ Calentadores.
- ✓ Planta eléctrica.

Acciones de mejora frente a la generación de GEI, por ejemplo:

- ✓ Efectúe la medición, control y seguimiento de las emisiones de gases de efecto invernadero.
- ✓ Propenda por emplear energías renovables siempre que sea posible. En todo caso, deberán tenerse en cuenta las buenas prácticas internacionales, además de las regulaciones locales con relación a las fuentes de energía aceptables, evitando aquellas peligrosas o muy contaminantes (como el fuel de alto contenido en azufre,).
- ✓ Disminuya la emisión de gases efecto invernadero haciendo uso racional de energía de equipos y maquinarias de las áreas de operación del EAH, y sensibilice y recomiende a los huéspedes sobre el uso de aparatos en las habitaciones (lámparas, televisores, computadores, entre otros).
- ✓ Realice un plan de inversiones e investigaciones

Tabla 7.5.1.32. Matriz GEI

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002												VERSION											
	REGISTRO DE EQUIPOS												FECHA											
	RESPONSABLE												CODIGO											
Tipo de equipos	01		02		03		04		05		06		07		08		09		10		11		12	
	F	C	F	C	F	C	F	C	F	C	F	C	F	C	F	C	F	C	F	C	F	C	F	C
Aire acondicionado																								
Refrigeradores																								
Computadores																								
Total																								

F: fuente energética
C: consumo energético

4.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)

El EAH debe:

21. Llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante.

Tabla 7.5.1.33. Matriz registro de equipos

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002						VERSION					
	REGISTRO DE EQUIPOS						FECHA					
	RESPONSABLE						CODIGO					
Tipo de equipos	Enero	febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Cantidad/Potencia/ Carga de gas GRAMOS											
Aire acondicionado												
Refrigeradores												
Total												

22. Garantizar que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible, en donde se indique claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta;
23. Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, según especificaciones técnicas del fabricante y condiciones

de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera.

Tabla 7.5.1.34. Ejemplo de Matriz de mantenimiento preventivo

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE		NTS-TS 002		VERSIÓN												
		MATRIZ DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO		FECHA												
		RESPONSABLE		CODIGO												
Equipos	Características del equipo	Frecuencia (Mensual)	Meses del año												Total, al año	Observaciones
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Refrigeración																
Aire acondicionado																

24. Llevar un registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado.

Tabla 7.5.1.35. Matriz de registro mantenimiento preventivo

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE		NTS-TS 002		VERSIÓN			
		REGISTRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO		FECHA			
		RESPONSABLE		CODIGO			
Tipo de mantenimiento del equipo	Cantidad de refrigeración retirado	Fecha	Técnico	Empresa			

25. Mantener a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO, la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta;
26. Verificar que, en el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado de uso comercial e industrial, se cumplan las normas de seguridad industrial y salud en el trabajo vigentes.
27. Garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos.

Hoy en día es claro el daño que generan las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI); eso lleva a pensar en la capacidad de afectación que desde los establecimientos de alojamiento y hospedaje se puede generar en cada uno de los destinos.

Para cumplir con este requisito, se recomienda que el programa apunte a identificar:

Fuentes generadoras de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)

- ✓ Extintores, equipos frigoríficos y equipos de aire acondicionado.
- ✓ Los equipos, vehículos y calderas.
- ✓ Combustibles fósiles como gasolina, carbón y gas natural.

Acciones de mejora frente a la generación de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)

- ✓ Realice actividades para medir la emisión de gases CO₂, lo que se conoce como “huella de carbono”.
- ✓ Los extintores, equipos frigoríficos y de aire acondicionado del establecimiento deberán emplear propelentes y refrigerantes que no dañen la capa de ozono.
- ✓ Programe un plan de mantenimiento para vehículos que garantice su correcto funcionamiento y control de emisiones.

El programa debe contener como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.

Tabla 7.5.1.36. Ejemplo de Matriz de programa capa de ozono

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE			NTS-TS 002			VERSIÓN					
			PROGRAMA CAPA DE OZONO			FECHA					
			RESPONSABLE			CODIGO					
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR	
						CORTO	MEDIANO	LARGO			
Uso de Equipos de Refrigeración y Extinción	Contaminación del aire	Minimizar la contaminación producida por el EAH en un cinco por ciento	Realizar capacitaciones a los empleados en la prevención de generación de CO2 en el área de cocina.	Jefe del proceso	Financiero Humano y Tecnológico	X			Controlar emisiones de SAO	Disminuir la contaminación SAO producida por los equipos, refrigeradores utilizados en el establecimiento.	

5. REQUISITOS SOCIOCULTURALES

5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural

El EAH debe:

- a) Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe educar a sus clientes y huéspedes en temas de prevención del tráfico ilícito de bienes culturales; además de tener publicado las acciones que hace para prevenir este tráfico.

Tabla 7.5.1.37. Matriz de campaña de prevención

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002		VERSION		
	CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN		FECHA		
	RESPONSABLE		CODIGO		
Actividad	Objetivo	Dirigido a	Responsable	Asistentes	Observaciones
Conociendo la ley 397 de 1997. Contra el tráfico de Patrimonio Cultural.	Concientizar a las personas sobre la protección de los bienes culturales del destino turístico	Turistas	Personal asignado		
		Comunidad			
		Empleados			

- b) Participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere.
- c) Cuando utilice en su material publicitario o en su decoración manifestaciones culturales producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, usarlas de manera responsable para que no se afecte negativamente el patrimonio cultural.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe establecer parámetros en su decoración, para que las manifestaciones culturales de la región no sean utilizadas de manera exagerada.

- d) Informar de manera responsable a los huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe contar con un *brochure* donde se especifique muy bien las actividades que se pueden realizar en el destino con sus respectivos precios, con el fin de promover la visita a otros lugares turístico de interés cultural además de brindar al turista toda la información pertinente.

Tabla 7.5.1.38. Matriz de registro de atractivos patrimonio

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002		VERSION	
	ATRATIVOS PATRIMONIO		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
Lista de atractivos	Información del atractivo	Actividades	Fotos	Experiencias memorables

- e) Capacitar periódicamente al personal de la organización para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.

El EAH, debe incluir en el programa de capacitación temas de interés sobre el patrimonio cultural como lo indica el ítem.

- f) Cuando promueva las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales realizarlo de manera responsable.
- g) Cuando preste sus servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC, informar a los clientes sobre su valor patrimonial.
- h) En caso de que esté ubicado en un BIC, cumplir con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación.
- i) Diseñar, operar, promover productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe estipular por escrito cuales son las acciones que llevara a cabo para no generar impactos negativos al patrimonio cultural de esa sociedad, además debe estar público.

Ejemplo

El establecimiento de alojamiento y hospedaje _____, está comprometida con la conservación del patrimonio natural y cultural, por consiguiente, ofrece

escenario donde se destaca la cultura y la riqueza artística de las comunidades donde opera. Además de generar nuevas oportunidades laborales y reconocimiento ante la sociedad.

- j) Adelantar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional.

Para el cumplimiento de este requisito se recomienda que el establecimiento de alojamiento y hospedaje minimice los impactos socioculturales negativos y optimice aquellos positivos que sus actividades puedan generar.

Este requisito busca salvaguardar el patrimonio cultural del lugar donde funciona el establecimiento de alojamiento y hospedaje, así como la gestión de las relaciones entre los clientes y la comunidad residente.

Identificar los bienes materiales e inmateriales de patrimonio cultural del destino donde se ubica el EAH

- ✓ Gastronomía local.
- ✓ Expresiones artísticas.
- ✓ Expresiones folclóricas.
- ✓ Saberes ancestrales.

ACCIONES DE MEJORA FRENTE A ESTE PROGRAMA

- ✓ Cree un programa de gestión sociocultural que cuente con acciones de contribución al desarrollo local, bienestar para la comunidad, promoción de una oferta turística con características culturales locales y protección al patrimonio histórico-cultural.
- ✓ Genere instrumentos de información y capacitación para difundir cada una de las actividades del programa. Estos instrumentos son evidencia de la existencia del programa y el cumplimiento del requisito.
- ✓ Difunda entre el personal interno, huéspedes y visitantes, la legislación referente a comunidades protegidas y patrimonio de la ubicación del EAH.

El programa debe contener como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.

Tabla 7.5.1.39. Ejemplo de Matriz de registro de atractivos patrimonio

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE			NTS-TS 002			VERSIÓN					
			PROGRAMA SOCIOCULTURAL			FECHA					
			RESPONSABLE			CODIGO					
ASPECTO AMBIENTAL-CULTURAL	IMPACTO AMBIENTAL-CULTURAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR	
						CORTO	MEDIANO	LARGO			
Conservación de la gastronomía tradicional	Contaminación del aire	Maximizar el uso de recetas tradicionales de la región	Incluir una receta tradicional una vez por semana en el menú	Jefe del proceso	Financiero Humano y Tecnológico	X			El apoyo socio-cultural aumentara en un 10%	Para diciembre del 2017 el apoyo socio-cultural incrementará en un 10%	

5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales

El EAH debe:

- a) Incluir en la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe dar a conocer que cumple con la Ley 679 del 3 de agosto de 2001.

Ejemplo de la política

El establecimiento de alojamiento y hospedaje _____, está comprometida con la prevención de la explotación y el abuso sexual de menores de edad asociada al turismo, por ende, emplea la ley 679 de agosto 03 de 2001 para capacitar y sensibilizar continuamente a empleados, proveedores, clientes y huéspedes. (debe anexar un documento soporte de las actividades que impulsa para prevenir este tema)

- b) Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe trabajar de la mano con las organizaciones competentes para prevenir el comercio y la explotación sexual con menores, además de generar acciones desde la empresa con sus empleados y clientes.

- c) Capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe brindar capacitaciones a todo el personal y clientes sobre el tema de explotación infantil, además de documentar las sesiones del programa establecido y utilizar los medios de comunicación para dar a conocer sobre el tema.

Tabla 7.5.1.40. Ejemplo de Matriz de campañas de prevención

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002		VERSION	
	CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
Tema	Objetivo	Dirigido a	Verificación de la acción	Observaciones
Turismo sexual con niños, niñas o adolescentes (Ley 679 del 3 de agosto de 2001)	Concientizar a las personas para prevenir la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes, asociadas a viajes y turismo.	Turistas	Fotos, lista de asistencia, entre otros.	
		Comunidad		
		Empleados		

- d) Demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA.

Se le da cumplimiento por medio de los temas tratados en los programas de capacitaciones orientado a todos los clientes, huéspedes y colaboradores.

- e) Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.
- f) Prevenir la explotación laboral infantil.

El EAH, debe diseñar unos informes publicitarios por medio de volantes o folletos que de muestre e indique el compromiso con la ESCNNA.

5.3 Apoyo a las comunidades

El EAH debe:

- a) Adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe estar comprometido con el desarrollo de la comunidad local, y buscar destacar la cultura a través de los bienes y servicios comercializados por ellos, además de generar nuevas oportunidades laborales.

- b) Capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.
- c) Informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables.
- d) Asegurar que no se ejerce ningún tipo de discriminación.

Acciones de mejora para el apoyo a las comunidades:

- ✓ Garantice una actitud respetuosa y colaborativa con las comunidades locales, a través de sus instituciones, ONG, comunidades de vecinos, empresas, etcétera., estableciendo los canales de comunicación adecuados.
- ✓ Incluya en el menú gastronomía típica del destino.
- ✓ Participe en la vida social de la comunidad, colaborando con los eventos sociales que se desarrollen, cediendo instalaciones cuando sea posible para eventos sociales, culturales, folclóricos, comunitarios, etcétera.

- ✓ Colabore en campañas con fines sociales, como donaciones de activos usados, bancos de alimentos, refrigerios, entre otros.

6. REQUISITOS ECONÓMICOS

6.1 Contratación y generación de empleo

El EAH debe:

- Dar prioridad en la contratación de colaboradores de base local, vinculándolos de manera directa a nivel operativo, administrativo o gerencial, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.
- Dar prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.
- Adelantar acciones para promover la capacitación de sus empleados y fortalecer sus competencias laborales.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe estimular la contratación de personal local, además de brindar acompañamiento en los procesos de capacitación con el fin de generar condiciones justas de trabajo.

Tabla 7.5.1.41. Matriz de registro de contratación local

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002	VERSION	
	CONTRATACION	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	
Acción	Responsable	Objetivo	
Incluir a la comunidad local en la prestación de los servicios.	Administración	Capacitar 10% de la comunidad en procesos turísticos	

6.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades

El EAH debe:

- a) Adelantar acciones para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local en condiciones comerciales justas y equitativas, de acuerdo con su disponibilidad en el destino donde opere.

Identificación de necesidades de desarrollo económico del destino donde opera el EAH

- ✓ Inversiones productivas en el destino.
- ✓ Empleos directos e indirectos que genera el EAH.
- ✓ Proveedores locales.
- ✓ Identificar la cadena de valor local.

Acciones de mejora para dar cumplimiento a este requisito

- ✓ Facilite medios para que los emprendedores locales puedan desarrollar su actividad y vender productos basados en los valores naturales, culturales e históricos de la zona.
- ✓ Favorezca a los proveedores locales para contribuir al desarrollo local.
- ✓ Favorezca los productos de comercio justo.
- ✓ Favorezca los productos que han sido fabricados u obtenidos de forma sostenible.

Nota: Estas acciones dan cumplimiento al ítem 6.1. c y 6.2. a

- b) Adelantar acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe brindar a la comunidad local capacitaciones sobre el desarrollo de turismo sostenible con el fin de crear conciencia medioambiental.

Tabla 7.5.1.42. Matriz de registro de programa de capacitación comunidades

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002		VERSION	
	PROGRAMAS DE CAPACITACION		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
Temas de interés	Asistentes	Resultados esperados	Verificación de la acción	Observaciones
¿Qué es turismo sostenible?	Comunidad	Que la comunidad se concientice de que el turismo es una estrategia para salvaguardar el patrimonio.	Por medio de listas de asistencias y fotos.	El establecimiento de alojamiento y hospedaje trabaja de la mano con la comunidad para generar un desarrollo sostenible
		Que la comunidad se apropie de la actividad.		

6.3 Compras

El EAH debe:

- a) Promover acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local en los destinos donde opera.

Se recomienda a los EAH:

- b) Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y diseñar criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas.
- c) Dar prioridad a los proveedores que incluyan en sus productos y servicios consideraciones sostenibles relacionadas con el desarrollo ambiental, sociocultural y económico, de acuerdo con la disponibilidad en el mercado.
- d) Adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario, promover su recuperación, reutilización o reciclaje.

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe realizar una lista, donde se identifique y clasifique todos los productos utilizados en el establecimiento y relacionarlos con cada uno de los proveedores que lo suministran; con el fin de evidenciar cuáles de ellos generan un mayor impacto sobre la sostenibilidad y en base a este resultado se diseñe una matriz de criterios de compras de sostenibilidad que se debe dar uso al momento de contratar los proveedores.

Tabla 7.5.1.43. Ejemplo de Matriz de registro de productos y proveedores

ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO O EL BAR	NTS-TS 004	VERSIÓN	
	MATRIZ DE PRODUCTOS Y PROVEEDORES	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	
Productos	Servicios	Proveedores	Utilización
Limpia vidrios, escobas, traperos, lejía. Entre otros	Aseo y bioseguridad	Químicos Pereira, Distriaseo.	Para limpieza y desinfección de instalaciones, insumos, entre otros.

Nota: El EAH, debe tener claro que el proveedor local tiene más prioridad.

6.4 Calidad y satisfacción del cliente

El EAH debe medir el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio y con el cumplimiento de la política de sostenibilidad, adelantar acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.

Tabla 7.5.1.44. Ejemplo de Matriz de satisfacción del cliente

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002	VERSION	
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	
Acción	Objetivo	Medios necesarios	Responsable
Quejas y reclamos	Dar solución a la atención al cliente resolviendo sus inconformidades	Carta escrita	Administrador
Aplicación de la encuesta de satisfacción	Identificar las sugerencias realizadas por el cliente	Encuesta	Administrador

Nota: Se recomienda tener en cuenta que las aplicaciones de los criterios de esta norma no deben ir en detrimento de la calidad y la operación del EAH.

7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA

Los EAH deben cumplir con el ciento por ciento (100%) del total de los requisitos indicados en esta norma. Si algún requisito no es aplicable a los EAH, éste debe justificar su exclusión. La exclusión es justificable solamente cuando las características del EAH y sus condiciones particulares no permitan cumplir ese requisito.

7.5.2. Herramienta guía para la implementación de la NTS TS – 003 agencias de viajes

HERRAMIENTA GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NTS TS – 003 AGENCIAS DE VIAJES

Para dar inicio con el proceso de documentación para la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 003 para Agencia de Viajes. La agencia de viajes debe diseñar una matriz de lista de chequeo que contenga todos los ítems de la norma, con el fin de identificar en qué estado se encuentra y que apartados son los que se deben implementar.

Tabla 7.5.2.45. Ejemplo de Matriz de lista de chequeo

AGENCIA DE VIAJES	NTS TS 003	MATRIZ DE LISTA DE CHEQUEO	FECHA:	VERSIÓN	RESPONSABLE:
REQUE- RIMIENTOS DE LA NTS TS 003	CODIGO	DEBE	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Requisitos de sostenibilidad (Requisitos legales)	3.1 (a)	Identificar la legislación aplicable en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales,			Cumple con los requisitos legales económicos y laborales.
	3.1 (b)	Establecer mecanismos para identificar de manera oportuna los cambios producidos en dicha legislación,	X		
	3.1 (c)	Definir mecanismos para cumplir con la legislación identificada de manera oportuna,		X	
	3.1 (d)	Hacer seguimiento periódico al cumplimiento de ésta legislación, y	X		
	3.1 (e)	Denunciar ante las autoridades competentes irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente aquellas que atenten contra el patrimonio cultural y natural, así como la integridad social.		X	

3. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD PARA AGENCIAS DE VIAJES

3.1 Requisitos generales de sostenibilidad

3.1.1 Requisito legales

La Agencia de Viajes debe establecer un procedimiento que le permita:

- a) Identificar la legislación aplicable en aspectos: turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales.

La agencia de viajes debe revisar de manera minuciosa todos los requisitos legales tales como las leyes, decretos, resoluciones, licencia y permisos con los que actualmente opera la empresa; con el objetivo de adaptar los artículos que le aplican directamente a la agencia de viajes. Además, se deben tener en cuenta los diferentes aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales. A fin de cumplir los requisitos legales que exige la norma.

A este formato se le nombra Matriz de requisitos Legales:

Tabla 7.5.2.46. Matriz requisito legal

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003			VERSIÓN	
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
TIPO DE REQUISITO	LEY/DECRETO	ASPECTO A CUMPLIR	COMO CUMPLE	AFECTA EL CLIENTE S/N	RESPONSABLE
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 Cumplimiento de los requisitos de las Normas de sostenibilidad	N	Coordinador de la agencia de viajes
Ambiental					
Cultural					
Económico					
Laboral					

b) Establecer mecanismos para identificar de manera oportuna los cambios que se produzcan en dicha legislación.

La agencia de viajes debe asignar una persona que sea la encargada de realizar el seguimiento a la matriz y verificar la vigencia y actualizaciones a dicha legislación que le sea aplicable.

Tabla 7.5.2.47. Matriz requisito legal tipo 2

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003			VERSIÓN	
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
TIPO DE REQUISITO	LEY/DECRETO	ASPECTO A CUMPLIR	DEROGACIÓN DE LEY/DECRETO	ASPECTO A CUMPLIR	RESPONSABLE
Turismo	Resolución 0148 del 2015	1,2,3 y 5	Resolución 3860 del 2015	Todo	Personal asignado para este cargo

c) Definir mecanismos para cumplir con la legislación identificada de manera oportuna,

La agencia de viajes debe asignar una persona que sea la encargada de revisar que toda la normatividad se esté cumpliendo exactamente como la indique la ley, decreto, resolución entre otros.

Tabla 7.5.2.48. Matriz requisito legal tipo 3

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003			VERSIÓN	
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
TIPO DE REQUISITO	LEY/DECRETO	VERISÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA

d) Hacer seguimiento periódico al cumplimiento de ésta legislación,

El seguimiento periódico se debe realizar de acuerdo con las actualizaciones de las normatividades, esta documentación se encuentra en la página del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Una vez revisada y actualizada dicha legislación se debe anexar.

e) Denunciar ante las autoridades competentes irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente aquellas que atenten contra el patrimonio cultural y natural, así como la integridad social.

La agencia de viajes debe revisar minuciosamente los requisitos legales aplicables a lo sociocultural como tal las leyes, decretos, resoluciones e identificar las sanciones legales vigentes que estén contra el patrimonio cultural, natural y la integridad social cuando este sea aplicable.

3.1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad

La agencia de viajes debe implementar un sistema de gestión para la sostenibilidad que garantice el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma, manteniendo los registros y evidencias pertinentes.

Este sistema debe incluir los siguientes elementos:

3.1.2.1 Política de sostenibilidad

a) La agencia de viajes debe definir una política de sostenibilidad, en la que establezca su compromiso con los aspectos ambientales, socioculturales y

económicos generados por sus actividades, productos o servicios. Esta política debe estar documentada.

La agencia de viajes debe crear una política de sostenibilidad que sea clara, integra y alcanzable que pueda ser medible por medio de indicadores de sostenibilidad.

De esta forma debe identificar los posibles impactos negativos que se generen mediante las actividades que se realizan en la agencia de viajes, tanto de sus instalaciones y procesos administrativos como de los destinos que oferta a sus clientes, de esta manera debe definir metas con el fin de minimizar estos impactos.

EJEMPLO:

Formato de la Política de Sostenibilidad

La agencia de viajes _____, es una empresa que se dedica a _____, que se compromete con el desarrollo turístico sostenible, por medio del cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 003, y tiene la responsabilidad de prevenir impactos negativos que se generen por las actividades que se realizan en la misma, de esta manera deben crear promoción y gestión de infraestructuras, energía, agua y servicios contribuyentes con el bienestar social, el equilibrio ambiental y el progreso económico.

Esta política de sostenibilidad turística se debe actualizar cuando la norma así lo exija.

b) A partir de la política de sostenibilidad se deben establecer objetivos y metas cuantificables, alcanzables y medibles, los cuales deben ser revisados periódicamente.

Para establecer los objetivos es necesario que sean coherentes con la política de sostenibilidad de la empresa. Además de ser relevantes y útiles para facilitar las decisiones de la agencia de viajes que serán tomadas sobre la base de tales mediciones.

Ejemplo:

Agencia de viajes _____

Objetivos:

- Promover la capacitación de todo el personal de la empresa con temas de la política de sostenibilidad turística.
- Identificar los impactos ambientales negativos de mayor importancia para la agencia turística.

Tabla 7.5.2.49. Formato de matriz para el seguimiento de los objetivos

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003		VERSIÓN:	
	MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS		FECHA:	
	RESPONSABLE		CODIGO:	
Lineamiento	Objetivos	Metas	Programas/ medibles	seguimiento
Gestión social	Promover la capacitación de todo el personal de la empresa en temas de política de sostenibilidad turística.	Estimular una cultura y compromiso de conservación de los recursos naturales, a todo el personal de la empresa, para que esta sea transmitida a nuestros clientes como también a los socios estratégicos	Comunicar, difundir y hacer cumplir la política de sostenibilidad a los empleados de la empresa	Cada 15 días
			Crear un plan de capacitación, formación y conciencia al personal de la empresa	Cada mes
			Diseñar campañas de capacitación y sensibilización de la preservación del medio ambiente	Cada 15 días
			Realizar jornadas de evaluación al sistema implementado en la empresa	Cada mes
Gestión ambiental	Identificar los impactos ambientales negativos de mayor importancia para la agencia turística	Involucrar el componente ambiental en la planificación y el desarrollo de los paquetes turísticos y en las actividades.	Verificar que la planificación de los paquetes diseñados sean incluidos estudios ambientales, normatividad ambiental y puedan ser requisito fundamental para cada actividad diseñada.	Cada 8 días.
			Realizar estudios de impactos ambientales con seguimientos en cada uno de los procesos realizados en la empresa, como también en las actividades de la empresa.	Cada mes

c) La política de sostenibilidad de la agencia de viajes debe estar disponible al público.

La agencia de viajes debe contar con programas de capacitación con el fin de dar a conocer a todos sus funcionarios y clientes el compromiso y responsabilidad que tiene con el desarrollo sostenible, además debe estar disponible en la plataforma institucional y visible para todo el público.

3.1.2.2 Programas de gestión para la sostenibilidad

La agencia de viajes debe:

- a) Identificar cuáles de sus actividades, productos y servicios pueden tener un impacto sobre la sostenibilidad.

La agencia de viajes debe diseñar una lista de chequeo donde identifique todas las actividades que se realizan antes, durante y después de prestar sus servicios, y de esta manera clasificar las actividades que más generen impactos negativos.

Tabla 7.5.2.50. Ejemplo Matriz lista de chequeo de actividades

AGENCIA DE VIAJES	MATRIZ LISTA DE CHEQUEO DE ACTIVIDADES		
	VERSIÓN:	CODIGO:	RESPONSABLE:
Actividades	Actividad secundaria	Frecuencia	Responsable
Reserva	Consultar disponibilidad de los hoteles	20 veces al día	Vendedor
Impresión de paquetes turísticos	Elección del tipo de papel	10 por día de 8 páginas cada uno	Vendedor

- b) Realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas.

La agencia de viajes debe diseñar una matriz de evaluación de impactos, donde se identifiquen las actividades que se generaron en la matriz de lista de chequeo, con el fin de crear unos estándares de medición para visualizar el impacto que genera cada actividad primaria, secundaria, los insumos utilizados, los documentos asociados, en los diferentes aspectos ambientales, socioculturales y económicos exigentes por la norma.

El objetivo de esta matriz es identificar las actividades que más generan impacto para crear estrategias que las mitigue.

Tabla 7.5.2.51. Ejemplo de Matriz de evaluación de impacto

AGENCIA DE VIAJES	NTS-TS 003					VERSIÓN	
	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS					FECHA	
	RESPONSABLE					CODIGO	
Dimensión de la sostenibilidad	Aspecto	Impacto	Tipo	Valoración (1-3)	Priorización (bajo, media, alto)	Meta/ Programa (anexar los documentos)	Seguimiento
Ambiental	Consumo de agua	Incremento del consumo del agua en temporada alta	Negativo	3	Alta	Disminuir el consumo de agua, promover un programa de ahorro de agua.	Cada mes
Sociocultural	Social	Poca divulgación de las actividades folclóricas y artísticas.	Negativo	2	Media	Creación de un programa de patrimonio cultural el cual se promoció a través de la información brindada en la agencia de viajes.	Cada mes
Económico	Empleo	Disminución de oportunidades de trabajo para la población local.	Negativo	2	Media	En la agencia de viajes se apoyará la contratación de la población local y creará un plan de capacitación y formación para que tengan las herramientas para desempeñar los cargos.	Cada mes

Esta matriz funciona así:

EJEMPLO: Se hace referencia a los aspectos ambientales, socioculturales o económicos sobre los cuales se está evaluando el impacto.

IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD: de forma concreta, se señalan las acciones que están generando impactos negativos en alguno de los ejes.

VALORACIÓN: el prestador, a través de una calificación numérica, evalúa las actividades, productos y servicios que afectan la sostenibilidad, en la que 1 representa la calificación más baja; 2 representa una calificación que, si bien no es deficiente, implica el hacer mejoras, y 3 significa que el prestador actualmente está realizando acciones satisfactorias en favor de mitigar los efectos ambientales, socioculturales y económicos.

PRIORIDAD DE ACTUACIÓN: este ítem va relacionado con el de valoración; por lo tanto, si la calificación valorativa final es 1, implica que en un corto plazo (tres meses) se debe actuar para mitigar el impacto; si la valoración es 2, la actuación debe realizarse en un mediano plazo (seis meses), y si la valoración es 3, implica que en la actuación se deben realizar acciones de seguimiento para mejora continua y mantener esta valoración.

Los programas de gestión para la sostenibilidad nacen a partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos de la operación del establecimiento. Estos programas van enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, cuando sea aplicable, alcanzable y medible), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro.

c) Con base en la priorización, definir un programa para minimizar los impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos, y mantener y optimizar los impactos positivos.

La agencia de viajes debe diseñar un programa de sostenibilidad, que nace a partir de los resultados que arroja la evaluación de impactos que surge de la operación de la agencia; con el fin de crear estrategias para solucionar y mitigar estos impactos. Este programa debe incluir los diferentes aspectos ambientales, socioculturales, económicos, los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento y debe ser consistente con la política de sostenibilidad.

Cuadro 7.5.2.4. Ejemplo: Programa de sostenibilidad

AGENCIA DE VIAJES	NTS-TS 003					VERSIÓN				
	PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD					FECHA				
	RESPONSABLE					CODIGO				
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Consumo de agua	Incremento del consumo del agua en temporada alta.	Disminuir el consumo de agua en las habitaciones.	Promover un programa de ahorro y uso eficiente del agua.	Jefe del proceso	Financiero, Humano y Tecnológico	X			Disminuir el consumo de agua en un 4%	consumo total 2017/ consumo total 2016 * 4%
ASPECTO SOCIO-CULTURAL	IMPACTO SOCIO-CULTURAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Social	Poca divulgación de las actividades folclóricas y artísticas.	Crear un programa de patrimonio cultural.	Promocionar la cultura a través de la información brindada por el hotel.	Jefe de gestión humana	Financiero, Humano y Tecnológico	X			Lograr informar a todos los clientes por medio de la base de datos de todas las actividades folclóricas y artísticas.	Número de clientes informados en el 2018/ Número de clientes fijos en el 2017
ASPECTO ECONOMICO	IMPACTO ECONOMICO	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Empleo	Disminución de oportunidades de trabajo para la población local.	Aumentar la contratación de la población local.	Capacitar y formar al personal del hotel.	Jefe de gestión humana	Financiero, Humano y Tecnológico		X		Ampliar el número de empleados contratados y capacitados de la población local	Número de empleados del hotel en el 2017/ Cantidad de empleados locales fijos en el 2016 x 100

Corto plazo: Menos de un año
Mediano plazo: De 1 año a 4 años
Largo plazo: De 4 años en adelante

3.1.2.3 Monitoreo y seguimiento

La agencia de viajes debe establecer y mantener procedimientos para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.

La agencia de viajes debe establecer procedimientos que defina las disposiciones y responsabilidades para realizar el monitoreo y seguimiento de los programas de gestión, a partir de la identificación de sus efectos en sostenibilidad; Así mismo como el monitoreo y seguimiento de los objetivos, metas y política de sostenibilidad.

Los programas de sostenibilidad, se le deben realizar un seguimiento semestral, donde se revise el cumplimiento de las actividades, la eficiencia de estas y a los resultados obtenidos se les debe realizar las respectivas correcciones.

La persona encargada de revisar este seguimiento es la coordinadora o gerente de la agencia de viajes, y los asistentes; ellos tienen la obligación de realizar las modificaciones correspondientes, las cuales quedaran registradas en el programa e igualmente la fecha en la que fue desarrollada.

Este proceso será orientado, verificado y aceptado de acuerdo al siguiente procedimiento, el cual se debe encontrar en la plataforma o documentos de la agencia de viajes.

Tabla 7.5.2.52. Matriz de monitoreo

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003					VERSIÓN:												
	MATRIZ DE MONITOREO					FECHA:												
	RESPONSABLE					CODIGO:												
Equipo	Actividad	Frecuencia (Mensual)	Meses del año												Total, al año	Observaciones		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				

Ejemplo: Procedimiento de monitoreo y seguimiento

1. Objetivos
2. Alcances
3. Definiciones
 - Seguimiento
 - Medición
4. Responsable
5. Descripción del procedimiento
 - Monitoreo y seguimiento del programa de sostenibilidad
 - Monitoreo y seguimiento de los objetivos y metas

3.1.2.4 Gestión de proveedores

La agencia de viajes debe:

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

La agencia de viajes debe realizar una lista, donde se identifique y clasifique todos los productos utilizados en la agencia y relacionarlos con cada uno de los proveedores que lo suministran; con el fin de evidenciar cuáles de ellos generan un mayor impacto sobre la sostenibilidad y en base a este resultado se diseñe una matriz de criterios de compras de sostenibilidad que se debe dar uso al momento de contratar los proveedores.

Tabla 7.5.2.53. Ejemplo de matriz productos y proveedores

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003		VERSIÓN
	MATRIZ DE PRODUCTOS Y PROVEEDORES		FECHA
	RESPONSABLE		CODIGO
Productos	Servicios	Proveedores	Utilización
Limpia vidrios, escobas, traperos, lejía. Entre otros	Aseo y bioseguridad	Químicos Pereira, Distriaseo.	Para limpieza y desinfección de instalaciones, insumos, entre otros.
Repuestos	Mantenimiento de PC's y refrigeraciones, entre otros.	Dell, Lenovo, Toshiba.	Realizan mantenimiento a los equipos de sistemas y comunicaciones de la institución

Tabla 7.5.2.54. Matriz de criterios de compras de sostenibilidad

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003		VERSIÓN		
	MATRIZ DE COMPRAS DE SOSTENIBILIDAD		FECHA		
	RESPONSABLE		CODIGO		
Materiales de oficina	Cumple	Alimentación	Cumple	Aseo	Cumple
Utilizar papel 100% reciclado post-consumo y totalmente libre de cloro tanto en los consumos de papel de escritura, en cuadernos, etc. y comprobar las certificaciones mediante el sello ambiental colombiano.		Elegir preferentemente productos procedentes de la agricultura ecológica frente a los productos con aditivos o los procedentes de explotaciones agrícolas intensivas.		Utilizar productos naturales. Se pueden adquirir en asociaciones locales de productos ecológicos, herboristerías y tiendas especializadas.	

- b) Dar prioridad a los proveedores de aquellas empresas que como parte de su política comercial demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible.

La agencia de viajes debe identificar los proveedores que en su política de calidad muestren el compromiso con el desarrollo sostenible. Y por medio de una matriz de evaluación se compruebe que si lo están cumpliendo.

Tabla 7.5.2.55. Ejemplo matriz de evaluación

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003	VERSIÓN	
	MATRIZ DE EVALUACIÓN	FECHA	
Criterios	Aspecto a evaluar	Evaluación	Reevaluación
Calidad de suministros	Que el producto sea duradero y de buen material.		
Fiabilidad del plazo de entrega	Que el proveedor llegue acuerdos sin ningún problema sin salirse de sus estándares.		
Competitividad de precios	Que el precio que se establezca sea asequible en el mercado.		
Política y objetivos de sostenibilidad	Evalúa la implementación de la política y objetivos sostenibles.		

- c) Verificar la idoneidad y legalidad de las empresas o personas que contrata.

La agencia de viajes debe asegurar que todos sus proveedores se encuentren legalmente constituidos ante la Cámara de comercio, Dian y demás entidades a las que deben pagar impuestos; y además que cumplan con los criterios de compras de sostenibilidad.

3.1.2.5 Autoridad y responsabilidad

- a) La dirección debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.

La coordinadora o gerente de la agencia de viajes es la persona encargada de velar por el cumplimiento de la normatividad, de los procesos de implementación de documentación de la misma, revisándola y socializándola con el personal de la agencia. Debe tener en cuenta:

- Nombrar un líder de implementación de la sostenibilidad
- Es necesario definir las responsabilidades por parte de la agencia de viajes, que garantice el cumplimiento de los requisitos de la normatividad.
- El monitoreo de los requisitos de la norma.

b) La agencia de viajes debe definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.

La agencia de viajes debe diseñar una matriz de autoridad y responsabilidad, donde esta indique las responsabilidades y el compromiso que debe tener el personal de la agencia frente a los requisitos de la norma.

Tabla 7.5.2.56. Ejemplo matriz de autoridad y responsabilidad

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003		VERSIÓN	
	MATRIZ DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
Aspecto	Actividad relacionada	Cargo	Función	Responsabilidad
Capacitación	Información y capacitaciones	Líder de gestión humana	Personal de la agencia y proveedores	Informar y contextualizar a todo el personal sobre el compromiso que se tiene con el desarrollo sostenible.
Consumo de agua	Minimizar y dar uso adecuado del consumo de agua	Asesores de la agencia	Atención al cliente	Hacer uso adecuado del agua dentro y fuera de las instalaciones de la agencia

La agencia de viajes debe llevar un seguimiento de las reuniones que se realicen, para evidenciar los cambios y estrategias que se generan en cada una de la toma de decisiones que se ejecuten.

Tabla 7.5.2.57. Matriz de acta de reuniones

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003		VERSIÓN				
	MATRIZ DE ACTA DE REUNIONES		FECHA				
	RESPONSABLE		CODIGO				
ACTA:		FECHA:		HORA:		LUGAR:	
ASISTENTES.							
<ul style="list-style-type: none"> • • • • 							
TEMAS DE INTERES							
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sociabilización política y objetivos de sostenibilidad. 2. Información sobre la capacitación de los programas de sostenibilidad. 3. Socialización sobre los comportamientos responsables de los clientes. 							
TAREAS							
<ul style="list-style-type: none"> • • • 							

COMPROMISOS:

Firma de responsable:

3.1.2.6 Información y capacitación

- a) La agencia de viajes debe informar sobre su política y programas de sostenibilidad a los proveedores, prestadores de servicios turísticos y demás empresas, con los cuales tenga relación comercial.

La agencia de viajes debe dar a conocer la política y los programas de sostenibilidad a todos los proveedores, prestadores de servicios, empresas con los que tengan convenio. Por medio de publicidad, avisos en los diferentes servicios turísticos y a

nivel externo se debe divulgar en cada área de la agencia, con el fin de que todo el personal que se encuentre vinculado en la misma y conozca el compromiso que tiene la agencia con el ambiente.

b) La agencia de viajes debe informar y promover, en sus clientes, proveedores, empleados y la comunidad, comportamientos responsables con el desarrollo sostenible.

La agencia de viajes y su personal son los encargados de fomentar y dar a conocer los comportamientos responsables que deben asumir todos sus clientes, proveedores, empleados y la comunidad con el ambiente; por medio de charlas informativas, capacitaciones y la publicidad virtual en sus páginas web, con el fin de que el cliente desde el primer contacto que tenga con la agencia se informe de este compromiso responsable y desee adquirir sus servicios.

Cuadro 7.5.2.5. Comportamientos responsables con el desarrollo sostenible

Área de información	Tema de formación	Participantes	Comportamientos
Clientes, personal de la agencia y proveedores	Política y objetivos de sostenibilidad	Todos	Responsabilidad y disposición para enfrentar este nuevo cambio.
Comunidad, personal de la agencia, clientes.	Programa sociocultural	Todos	Respeto con el patrimonio cultural y natural.

c) Toda la información disponible para los clientes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, debe presentarse por lo menos en dos idiomas.

La agencia de viajes debe disponer de la política y los objetivos de sostenibilidad (español e inglés).

d) La agencia de viajes 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.

La agencia de viajes debe diseñar un programa de capacitación dirigido a todos los empleados, clientes, proveedores y comunidad, que contenga tema de interés, publico objetivo, instructor, fecha e indicador.

Cuadro 7.5.2.6. Ejemplo programa de capacitación

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003	VERSIÓN		
	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	FECHA		
	RESPONSABLE	CODIGO		
Tema de interés	Público objetivo	Instructor	Fecha	Indicador
Política y objetivos de sostenibilidad	Proveedores, personal de la empresa y prestadores de servicios	Coordinador o gerente de la agencia de viajes	01-15-17	Para el 15 de enero del 2017 el 100% del personal mencionado deben tener el conocimiento y entendimiento sobre el tema de interés.

- e) La política de sostenibilidad debe ser comunicada, entendida y aplicada por los empleados y demás personal vinculado a la agencia de viajes.

La agencia de viajes debe velar porque los empleados y el personal vinculado, le den cumplimiento a la política de sostenibilidad.

- f) La agencia de viajes debe informar a sus clientes sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables en los trayectos y destinos turísticos que programa, opera, promociona y comercializa.

Toda la información que la agencia de viajes genere para darle cumplimiento a la norma, sobre los comportamientos responsables frente a los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Se deben transmitir en los trayectos y destinos turísticos, que programa, opera, promociona y comercializa

Cuadro 7.5.2.7. Ejemplo comportamiento responsables frente a los aspectos ambientales, socioculturales y económicos

<p align="center">Comportamiento ambientales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Darle buen uso al recurso hídrico. • Proteger el patrimonio natural. • No extraer especies de flora y fauna nativa.
<p align="center">Comportamientos socio-culturales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Denunciar los actos que atenten contra el patrimonio cultural. • Respetar las culturas de las comunidades. • Denunciar casos de abuso de menores de edad.
<p align="center">Comportamientos económicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Emplear a la comunidad aledaña. • Comprar los productos elaborados por proveedores de la región.

- g) La agencia de viajes debe diseñar o utilizar de manera responsable y respetuosa la publicidad de los destinos, productos y servicios que organiza, promociona, comercializa y opera, de tal manera que no afecte al cliente, ni impacte negativamente el patrimonio natural y cultural.

La agencia de viajes debe utilizar papel ecológico o reciclable, reutilizar las impresiones para minimizar el impacto de generar residuos y así contribuir con el cuidado del entorno natural y cultural de manera responsable y respetuosa.

3.1.2.7 Documentación

La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad.
- b) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma.
- c) Los documentos vigentes deben estar identificados y disponibles.
- d) Se debe implementar un mecanismo que facilite el control de los documentos vigentes.

Para darle cumplimiento a este ítem, la agencia de viajes debe diseñar un listado maestro de documentos, donde se evidencie las matrices, registros, formatos y demás que se mencionan en lo anterior.

Cuadro 7.5.2.8. Ejemplo de listado maestro de documentos

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002	VERSIÓN	
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	
Nombre De Los Documentos			Código
Programa de capacitación (PC): este código corresponde al programa de capacitación número 1			PC001
Programa de monitoreo y seguimiento			PMS002
Código de conducta			CC003

Nota: Los códigos de la documentación tienen una secuencia y las letras que acompañan cada código corresponden al área, al nombre del establecimiento o a los códigos de los sistemas de gestión con que cuenta el establecimiento.

3.1.2.8 Mejora

28. La agencia de viajes debe adelantar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.

29. Anualmente se deben registrar los logros obtenidos y las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con el programa de gestión para la sostenibilidad.

La agencia de viajes debe contar con un área de mejoramiento continuo o de procesos que sea la encargada de realizar las auditorías internas con el fin de levantar las no conformidades de todos los programas, matrices, registros, formatos, que exige la norma.

Esta área será la encargada de velar por las acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de sostenibilidad. Además, deben llevar anualmente un registro de logros obtenidos por medio de las acciones y los programas de gestión para la sostenibilidad.

Procedimientos:

- Realizar plan de auditoria
- Verificar no conformidades pendientes
- Realizar lista de chequeo
- Ejecutar auditoria
- Revisar y clasificar los hallazgos
- Realizar retroalimentación
- Informe de auditorias
- Revisión por dirección

3.2 REQUISITOS ESPECÍFICOS

3.2.1 Requisitos ambientales

3.2.1.1 Patrimonio natural

La agencia de viajes debe:

- a) Informar a sus proveedores y clientes acerca de la normatividad legal vigente en los destinos que opera, promociona o comercializa, para evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.

La agencia de viajes por medio del programa de capacitación, el plan de información y sensibilización le da cumplimiento a este ítem, ya que dentro de sus temas de interés aborda el tráfico ilegal de especies de flora y fauna dirigido a los destinos que opera, clientes, empleados, comunidad promociona y concientiza.

- b) Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.

La agencia de viajes es la encargada de promover y liderar las campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna dirigida a todo el personal que tenga cualquier tipo de acercamiento con la misma y también deben explicar la importancia de la reglamentación vigente y sanciones que podrían tener en caso de omitir este ítem.

Cuadro 7.5.2.9. Programa de capacitación

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003	VERSIÓN		
	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	FECHA		
	RESPONSABLE	CODIGO		
Tema de interés	Público objetivo	Instructor	Fecha	Indicador
Explicar la importancia de la normatividad para evitar el tráfico ilegal de flora y fauna	Clientes, Proveedores	Coordinador o gerente la agencia de viajes, promotor desarrollo turístico, auxiliar de turismo	01 -15 -2017	La agencia deberá informar a clientes y proveedores acerca de la normatividad para evitar el tráfico ilegal de especies en un 100%.

- c) Establecer un sistema para manejar de manera responsable la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio natural del país y promover su visita.

La agencia de viajes tiene como objetivo promover de manera responsable la información sobre la importancia del patrimonio natural del país, en los distintos atractivos y actividades relacionadas con el mismo; dando a conocer su historia y los estados de conservación en los que se encuentran, incentivando a todos los clientes, turistas y prestadores de servicios turísticos visitar estos lugares patrimoniales.

De tal manera en el material publicitario se debe mencionar este tema de importancia.

- d) Organizar, promover y operar productos y servicios turísticos, que no generen impactos negativos en el patrimonio natural.

La agencia de viajes tiene la responsabilidad de concientizar a todo el personal vinculado, acerca de los impactos negativos en el patrimonio natural, realizara por medio de las charlas, información y capacitaciones sobre este tema.

3.2.1.2 Uso eficiente del agua

En sus instalaciones la agencia de viajes debe:

- a) Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de manejo eficiente del recurso.

La agencia de viajes debe realizar un registro de consumo de agua, donde se pueda identificar el consumo por mes, el objetivo, indicador, meta y frecuencia. Adicional a este registro la agencia de viajes debe diseñar el programa para minimizar el consumo de este recurso. Se anexa al programa de sostenibilidad.

Cuadro 7.5.2.10. Ejemplo registro de consumo de agua

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003		VERSIÓN		
	REGISTRO DE CONSUMO DE AGUA		FECHA		
	RESPONSABLE		CODIGO		
Mes	Consumo mes (kw)	Objetivo	Metas	Indicador	Frecuencia
Enero	40m ³	Reducir el consumo de agua en la agencia de viajes	Disminuir el consumo de agua en un 3%	Consumo total de agua 2017/ consumo total de agua 2016	Mensual
Febrero	35m ³				
Marzo	38m ³				
Abril	45m ³				

Cuadro 7.5.2.11. Programa de consumo de agua 2

AGENCIA DE VIAJE		NTS-TS 003			VERSIÓN					
		PROGRAMA DE CONSUMO DE AGUA			FECHA					
		RESPONSABLE			CODIGO					
Aspecto ambiental	Impacto ambiental	Objetivo Específico	Actividad	Responsable	Recurso	Tiempo			Meta	Indicador
						Corto	Mediano	Largo		
Consumo de agua	Agotamiento del recurso hídrico	Disminuir el consumo de agua en las actividades turísticas	Capacitar e incentivar al personal en el uso y ahorro eficiente del agua	Jefe del proceso	Financiero Humano y Tecnológico	X			Disminuir el consumo de agua en un 1%	consumo total 2018 / consumo total 2017 * 1%
			Instalar sanitario ahorrador inteligente							

- b) Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.

La agencia de viajes debe establecer una matriz para hacer seguimiento a las actividades que se tienen estipuladas, para esto el área de mantenimiento será el encargado de llevar a cabo estas actividades preventivas.

Tabla 7.5.2.58. Ejemplo de formato de matriz control de actividades del agua

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003			VERSIÓN	
	CONTROL DE ACTIVIDADES DEL USO EFICIENTE DEL AGUA			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
Actividad	Observación	Responsable	Lugar de revisión	Fecha revisión	Próxima revisión
Adecuar los sanitarios y lavamanos con un sistema de ahorro de agua.	Hasta la fecha el 50% de los baños se encuentran con sistemas de ahorro de energía.	Área de mantenimiento	Baños		

3.2.1.3 Uso eficiente de la energía

En sus instalaciones la agencia de viajes debe:

- a) Llevar un registro de los consumos totales de energía y establecer metas de manejo eficiente del recurso.

La agencia de viajes debe realizar campañas de sensibilización para todos sus trabajadores; además de elaborar un programa para el uso eficiente de la energía. Este debe tener indicadores que indiquen si se cumplió la meta propuesta por la agencia de viajes.

Tabla 7.5.2.59. Ejemplo matriz de consumo de energía

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003			VERSIÓN	
	CONSUMO TOTAL DE ENERGIA			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
Mes	Consumo mes (kw)	Objetivo	Metas	Indicador	Frecuencia
Enero	60 kw	Reducir el consumo de energía de la agencia de viajes	Disminuir el consumo de energía en un 5%	Consumo total de energía 2017 / consumo total de energía 2016	Cada mes
Febrero					
Marzo					
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
Total					

- b) Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones de las fuentes de energía.

La agencia de viajes debe establecer una matriz para hacer seguimiento a las actividades que se tienen estipuladas en el programa del uso eficiente de energía.

Tabla 7.5.2.60. Ejemplo matriz de control del uso de energía

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003			VERSIÓN	
	CONTROL DE LAS ACTIVIDADES DEL USO EFICIENTE DE LA ENERGIA			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
Actividad	Observación	Responsable	Lugar de revisión	Fecha revisión	Próxima revisión
Instalar y utilizar lámparas, bombillos y aparatos electrónicos ahorradores de energía.	Hasta la fecha el 60% de los aparatos electrónicos son ahorradores de energía.	Administración y mantenimiento	Oficinas		

3.2.1.4 Gestión de residuos

En sus instalaciones la agencia de viajes debe:

- a) Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.

La agencia de viajes debe medir y controlar los residuos que genera para hacer un uso responsable de los mismos.

Nota: Se anexa al programa de sostenibilidad.

Tabla 7.5.2.61. Matriz de registro de residuos

AGENCIA DE VIAJE		NTS-TS 003						VERSION				
		REGISTRO DE LOS RESIDUOS						FECHA				
		RESPONSABLE						CODIGO				
Tipo de residuo	Enero	febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	cantidad	Cantidad	cantidad	cantidad	cantidad
	(kilos)	(kilos)	(kilos)	(kilos)	(kilos)	(kilos)	(kilos)	(kilos)	(kilos)	(kilos)	(kilos)	(kilos)
Plástico												
Papel												
Cartón												
Orgánicos												
Total												

- b) Implementar un programa de manejo integral de residuos, el cual debe ser conocido por empleados y clientes, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.

La agencia de viajes debe definir los lineamientos del programa de manejo integral de residuos para garantizar una eficiente administración, garantizando su recolección, manejo, control, tratamiento, aprovechamiento y disposición.

Tabla 7.5.2.62. Matriz manejo y control de residuos

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003		VERSION		Documento de soporte
	MANEJO Y CONTROL DE RESIDUOS AGENCIA DE VIAJES		FECHA		
	RESPONSABLE		CODIGO		
Proceso	Observación	Actividades propuestas	Fecha	Responsable	Documento de soporte
Agencia de viajes (ver documento soporte #432)	La agencia de viajes está manejando adecuadamente los residuos peligrosos y no peligrosos generadas en la misma.	Impresión en papel reciclable		Administración	Cada que se realice un proceso o una actividad, se debe diligenciar un documento en el cual se explique muy bien la acción realizada.
		Capacitación en manejo integral de residuos			
		Recolección interna de los residuos			

3.2.1.5 Material publicitario

La agencia de viajes debe imprimir no menos del 50 % de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.

NOTA: Este requisito puede ser demostrado por la especificación técnica del fabricante del papel.

La agencia de viajes debe promover una cultura y compromiso de conservación de los recursos naturales al 100% del personal de la empresa, e incentivar políticas para: reducir, reutilizar y reciclar en todos los procesos administrativos y operativos de la agencia de viajes.

Ejemplo de documento soporte

La agencia de viajes _____ garantiza que el material publicitario es 100% ecológico y reciclable, así cumpliendo con los parámetros estipulados

en los programas. Además, el proveedor _____ cumplen con los siguientes parámetros_____.

3.2.2 Requisitos socioculturales

3.2.2.1 Patrimonio cultural

- a) Cuando la agencia de viajes emplee en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, éstas deben utilizarse de manera responsable.

La agencia de viajes debe establecer parámetros en su decoración, para que las manifestaciones culturales de la región no sean utilizadas de manera exagerada.

- b) La agencia de viajes debe establecer un sistema para manejar de manera respetuosa la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del país y promover su visita.

La agencia de viajes debe contar con un *brochure* donde se especifique muy bien las actividades que se pueden realizar en el destino con sus respectivos precios, con el fin de promover la visita a otros lugares turístico además de brindar al turista toda la información pertinente.

Tabla 7.5.2.63. Matriz atractivos patrimoniales

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003		VERSION	
	ATRATIVOS PATRIMONIO		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
Lista de atractivos	Información del atractivo	Actividades	Fotos	Experiencias memorables

- c) La agencia de viajes debe liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.

La agencia de viajes debe educar a sus empleados y a sus clientes en temas de prevención del tráfico ilícito de bienes culturales; además de tener publicado las acciones que hace para prevenir este tráfico.

Tabla 7.5.2.64. Matriz de campaña de prevención

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003		VERSION		
	CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN		FECHA		
	RESPONSABLE		CODIGO		
Actividad	Objetivo	Dirigido a	Responsable	Asistentes	Observaciones
Conociendo la ley 397 de 1997. Contra el tráfico de Patrimonio Cultural.	Concientizar a las personas sobre la protección de los bienes culturales del destino turístico	Turistas	Personal asignado		
		Comunidad			
		Empleados			

- d) La agencia de viajes debe organizar, promover y operar productos y servicios turísticos, que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural.

La agencia de viajes debe estipular por escrito cuales son las acciones que llevara a cabo para no generar impactos negativos al patrimonio cultural de esa sociedad, además debe estar público.

Ejemplo

La agencia de viajes _____, está comprometida con la conservación del patrimonio natural y cultural, por consiguiente, ofrece escenario donde se destaca la cultura y la riqueza artística de las comunidades donde opera. Además de generar nuevas oportunidades laborales y reconocimiento ante la sociedad.

3.2.2.2 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística

La agencia de viajes debe:

- a) Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad, y denunciar los casos según la legislación vigente.

La agencia de viajes debe trabajar de la mano con las organizaciones competentes del municipio para prevenir el comercio y la explotación sexual con menores, además de generar acciones desde la empresa con sus empleados y clientes.

Nota: si los destinos que la agencia de viajes opera no cumplen con este requerimiento será sancionada.

- b) Contar con un programa de capacitación para la prevención del comercio sexual con menores de edad, conforme a la legislación vigente dirigido a empleados y demás personal vinculado.

La agencia de viajes debe brindar capacitaciones a todo el personal y clientes sobre el tema de explotación infantil, además de documentar las sesiones del programa establecido y utilizar los medios de comunicación para dar a conocer sobre el tema.

Tabla 7.5.2.65. Matriz de campaña de prevención 2

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003		VERSION	
	CAMPAÑAS DE PREVENCION RESPONSABLE		FECHA	
			CODIGO	
Tema	Objetivo	Dirigido a	Verificación de la acción	Observaciones
Turismo sexual con niños, niñas o adolescentes (Ley 679 del 3 de agosto de 2001)	Concientizar a las personas para prevenir la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes, asociadas a viajes y turismo.	Turistas	Fotos, lista de asistencia, entre otros.	
		Comunidad		
		Empleados		

- c) Informar a sus proveedores sobre su compromiso con la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad a través del turismo.

La agencia de viajes debe dar a conocer a sus proveedores que se cumple con la Ley 679 del 3 de agosto de 2001 y verificar que también ellos cumplan estos requisitos y generen acciones para evitar este acto ilegal.

Nota: para divulgar a los proveedores, clientes y personal su compromiso, la agencia de viajes debe crear una política de prevención de explotación sexual infantil.

Ejemplo de la política

La agencia de viajes _____, está comprometida con la prevención de la explotación y el abuso sexual de menores de edad asociada al turismo, por ende, emplea la ley 679 de agosto 03 de 2001 para capacitar y sensibilizar continuamente a empleados, proveedores, clientes, guías y agencias externas. (debe anexar un documento soporte de las actividades que impulsa para prevenir este tema)

3.2.3 Requisitos económicos

3.2.3.1 Contratación y generación de empleo

La agencia de viajes debe:

- a) Contratar personas naturales o jurídicas de los destinos que opera, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado.

La agencia de viajes debe estimular la contratación de personal local, además de brindar acompañamiento en los procesos de capacitación con el fin de generar condiciones justas de trabajo.

Tabla 7.5.2.66. Matriz contratación

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003	VERSION	
	CONTRATACION	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	
Acción	Responsable	Objetivo	
Incluir a la comunidad local en la prestación de los servicios.	Administración	Capacitar 10% de la comunidad en procesos turísticos	

- b) Apoyar la generación de empleo, en condiciones justas y equitativas, vinculando a las comunidades locales de manera directa.

La agencia de viajes debe velar por la inclusión de la comunidad local en los servicios que ofrece, con el fin de generar fuentes dignas de trabajo y distribución equitativa de la riqueza. Además de otorgar oportunidades de superación y crecimiento a la comunidad.

- c) Promover la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la comunidad local en los destinos que opera, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.

La agencia de viajes debe estar comprometida con el desarrollo de la comunidad local, y buscar destacar la cultura a través de los bienes y servicios comercializados por ellos, además de generar nuevas oportunidades laborales.

- d) Promover la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por población vulnerable en los destinos que opera, siempre y cuando estos ofrezcan servicios turísticos.

La agencia de viajes debe garantizar la inclusión de los diferentes servicios turísticos que ofrecen las comunidades donde esta opere, con el fin de mejorar su calidad de vida y salvaguardia de su cultura.

- e) Evitar la explotación laboral infantil en los programas que diseña, opera, promociona o comercializa.

La agencia de viajes debe diseñar programas informativos acerca de la legislación vigente para evitar la explotación laboral infantil en todos los destinos donde ópera.

Tabla 7.5.2.67. Matriz de prevención

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003		VERSION	
	PROGRAMAS PREVENTIVOS		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
Nombre	Objetivo	Responsable	Observación	
Conociendo la legislación vigente para proteger a los niños de la explotación laboral.	Concientizar al 100% de la población que brinda servicios turísticos en la agencia de viajes.	Administración		

- f) Evitar ejercer discriminación de raza o género en los programas que diseña, opera, promociona o comercializa.

La agencia de viajes debe informar a sus clientes sobre la discriminación raizal para evitar cualquier tipo de discriminación por parte de los turistas hacia la población local.

Tabla 7.5.2.68. Matriz campaña de prevención

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003		VERSION	
	CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
Tema	Objetivo	Dirigido a	Verificación de la acción	Observaciones
Discriminación	Concientizar a las personas para prevenir la discriminación de raza o genero asociadas a viajes y turismo.	Turistas	Fotos, lista de asistencia, entre otros.	
		Comunidad		
		Empleados		

3.2.3.2 Capacitación de las comunidades locales

La agencia de viajes debe apoyar el desarrollo de programas de capacitación a las comunidades de los destinos que opera.

La agencia de viajes debe brindar a la comunidad local capacitaciones sobre el desarrollo de turismo sostenible con el fin de crear conciencia medioambiental.

Cuadro 7.5.2.12. Programa de capacitación

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003		VERSION	
	PROGRAMAS DE CAPACITACION		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
Temas de interés	Asistentes	Resultados esperados	Verificación de la acción	Observaciones
¿Qué es turismo sostenible?	Comunidad	Que la comunidad se concientice en referencia al turismo como una estrategia para salvaguardar el patrimonio.	Por medio de listas de asistencias y fotos.	La agencia de viajes trabaja de la mano con la comunidad para generar un desarrollo sostenible
		Que la comunidad se apropie de la actividad.		

3.2.3.3 Beneficios indirectos

La agencia de viajes debe:

- a) Demostrar y promover una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales.

La agencia de viajes debe contribuir al desarrollo socioeconómico de las comunidades así promoviendo los eventos culturales, sociales además de garantizar condiciones dignas de trabajo.

- b) Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas.

La agencia de viajes debe impulsar los productos autóctonos de los destinos en los que opera, por medio de *brochure*, vitrinas, marketing 3.0 entre otras.

3.2.3 Otros requisitos

3.2.3.1 Seguridad

La agencia de viajes debe:

- a) Exigir a sus proveedores el cumplimiento de las normas de seguridad en la prestación del servicio.

La agencia de viajes es la responsable de promover todas las actividades de prevención, control y mitigación de los riesgos laborales existente en el mismo entorno.

- b) Ejecutar acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes y empleados en sus instalaciones.

La agencia de viajes debe velar porque todos sus empleados se capaciten en temas de prevención de riesgos profesiones además de asegurar que los lugares de trabajo sean aptos para la prestación del servicio; en cuanto a los proveedores debe investigar cuales requisitos cumple y que seguridad ofrecen en cuanto a sus servicios turísticos. Finalmente debe velar por el bienestar de sus clientes, visitantes y personal.

Tabla 7.5.2.69. Matriz de seguridad

AGENCIA DE VIAJE	NTS-TS 003	VERSION	
	ACCIONES PARA LA SEGURIDAD	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	
Acción preventiva	Dirigido a	Estrategias	
Dar a conocer la ley 1562 de 2012	El personal y proveedores	Charlas informativas sobre la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales.	

- c) Adelantar acciones, en los destinos que opera y comercializa, para garantizar la seguridad de los viajeros en la prestación de los servicios.

La agencia de viajes debe garantizar a sus clientes que en cada paquete turístico este incluido un seguro integral que cubra cualquier accidente en los diferentes destinos, además de cumplir todas las exigencias según la ley.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA

Las agencias de viajes deben cumplir con el cien por ciento (100%) del total de los requisitos indicados en esta norma.

Si algún requisito no es aplicable a la agencia de viajes, ésta debe justificar su exclusión. La exclusión es justificable solamente cuando las características de la agencia de viajes y sus condiciones particulares no permitan cumplir ese requisito.

7.5.3. Herramienta guía para la implementación de la NTS TS – 004 establecimientos gastronómicos y bares

HERRAMIENTA GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NTS TS – 004 ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS Y BARES

Para dar inicio con el proceso de documentación para la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 004 para los establecimientos gastronómicos y bares; deben diseñar una matriz de lista de chequeo que contenga todos los ítems de la norma, con el fin de identificar en qué estado se encuentra y que apartados son los que se deben implementar.

GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

Los establecimientos gastronómicos y bares deben diseñar, implementar, mantener, evaluar y mejorar la gestión para la sostenibilidad, con los registros o evidencias para demostrar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

Tabla 7.5.3.70. Ejemplo de Matriz de lista de chequeo

ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS Y BARES	NTS TS 004	MATRIZ DE LISTA DE CHEQUEO	FECHA:	VERSIÓN:	RESPONSABLE:
REQUERIMIENTOS DE LA NTS TS 004	CODIGO	DEBE	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
REQUISITOS LEGALES	3.1	a) Cumplir la legislación vigente en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos, laborales y demás que le sean aplicables, y		X	Cumple con los requisitos laborales; pero se le recomienda reformar y agregar estos requisitos legales para dale cumplimiento en su totalidad para este ítem.
	3.2	b) hacer seguimiento al cumplimiento de esta legislación.	X		

3. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD

3.1 Requisitos legales

El establecimiento gastronómico o el bar debe:

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

El establecimiento gastronómico o bar debe revisar de manera minuciosa todos los requisitos legales tales como las leyes, decretos, resoluciones, licencia y permisos con los que actualmente opera la empresa; con el objetivo de adaptar los artículos que le aplican directamente. Además, se deben tener en cuenta los diferentes aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales. Con el fin de darle cumplimiento a los requisitos legales que exige la norma.

A este formato se le nombra Matriz de requisitos Legales:

Tabla 7.5.3.71. Ejemplo de Matriz de requisitos legales

ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS Y BARES	NTS-TS 004			VERSIÓN	
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
TIPO DE REQUISITO	LEY/DECRETO	ASPECTO A CUMPLIR	COMO CUMPLE	AFECTA EL CLIENTE S/N	RESPONSABLE
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 Cumplimiento de los requisitos de las Normas de sostenibilidad	N	Coordinador del establecimiento gastronómico o bar
Ambiental					
Cultural					
Económico					
Laboral					

b) Hacer seguimiento al cumplimiento de esta legislación

El establecimiento gastronómico o bar debe asignar una persona que sea la encargada de realizar el seguimiento a la matriz y verificar la vigencia y actualizaciones a dicha legislación que le sea aplicable.

Tabla 7.5.3.72. Matriz de requisitos legales

ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS Y BARES	NTS-TS 004			VERSIÓN	
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
TIPO DE REQUISITO	LEY/DECRETO	ASPECTO A CUMPLIR	DEROGACIÓN DE LEY/DECRETO	ASPECTO A CUMPLIR	RESPONSABLE
Turismo	Resolución 0148 del 2015	1,2,3 y 5	Resolución 3860 del 2015	Todo	Personal asignado para este cargo

3.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad

3.2.1 Programa de sostenibilidad

El establecimiento gastronómico o el bar debe:

- a) Definir y documentar un programa de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, generados por sus actividades, productos o servicios.

El establecimiento gastronómico o bar debe crear una política de sostenibilidad que sea clara, integra y alcanzable que pueda ser medible por medio de indicadores de sostenibilidad.

De esta forma debe identificar los posibles impactos negativos que se generen mediante las actividades que se realizan en el establecimiento gastronómico o bar, tanto de sus instalaciones y procesos administrativos como de los destinos que oferta a sus clientes, de esta manera debe definir metas con el fin de minimizar estos impactos.

EJEMPLO:

Formato de la Política de Sostenibilidad

El establecimiento gastronómico o bar _____, es una empresa que se dedica a

_____, que se compromete con el desarrollo turístico sostenible, por medio del cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 004, y tiene la responsabilidad de prevenir impactos negativos que se generen por las actividades que se realizan en la misma, de esta manera deben crear promoción y gestión de infraestructuras, energía, agua y servicios contribuyentes con el bienestar social, el equilibrio ambiental y el progreso económico.

Esta política de sostenibilidad turística se debe actualizar cuando la norma así lo exija.

- b) Establecer objetivos y metas alcanzables y cuantificables, los cuales deben ser revisados periódicamente.

Para establecer los objetivos es necesario que sean coherentes con la política de sostenibilidad de la empresa. Además de ser relevantes y útiles para facilitar las decisiones del establecimiento gastronómico o bar que serán tomadas sobre la base de tales mediciones.

Ejemplo:

El establecimiento gastronómico o bar _____

Objetivos:

- Promover la capacitación de todo el personal de la empresa con temas de la política de sostenibilidad turística.
- Identificar los impactos ambientales negativos de mayor importancia para el establecimiento gastronómico o bar

Tabla 7.5.3.73. Ejemplo de Matriz de seguimiento de objetivos

ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO O BAR	NTS-TS 004		VERSIÓN	
	MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
Lineamiento	Objetivos	Metas	Programas/ medibles	seguimiento
Gestión social	Promover la capacitación de todo el personal de la empresa con temas de la política de sostenibilidad turística.	Estimular una cultura y compromiso de conservación de los recursos naturales al 100% del personal de la empresa, para que esta sea transmitida a nuestros clientes como también a los socios estratégicos	Comunicar, difundir y hacer cumplir la política de sostenibilidad a los empleados de la empresa	Cada 15 días
			Crear un plan de capacitación, formación y conciencia al personal de la empresa	Cada mes
			Diseñar campañas de capacitación y sensibilización de la preservación del medio ambiente	Cada 15 días
			Realizar jornadas de evaluación al sistema implementado en la empresa	Cada mes
Gestión ambiental	Identificar los impactos ambientales negativos de mayor importancia para el establecimiento gastronómico o bar	Involucrar el componente ambiental en la planificación y el desarrollo de los paquetes turísticos y en las actividades.	Realizar estudios de impactos ambientales con seguimientos en cada uno de los procesos realizados el establecimiento como también de las actividades.	Cada mes

- c) Tener el programa de sostenibilidad disponible al público.

El establecimiento gastronómico o bar debe contar con programas de capacitación con el fin de dar a conocer a todos sus funcionarios y clientes el compromiso y responsabilidad que tiene con el desarrollo sostenible, además debe estar disponible en la plataforma institucional y visible para todo el público.

Nota: Para darle cumplimiento se anexa el programa de capacitación.

- 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.

El establecimiento gastronómico o bar debe diseñar una matriz de evaluación de impactos, donde se identifiquen las actividades que se generaron en la matriz de lista de chequeo, con el fin de crear unos estándares de medición para visualizar el impacto que genera cada actividad primaria, secundaria, los insumos utilizados, los documentos asociados, en los diferentes aspectos ambientales, socioculturales y económicos exigentes por la norma.

Se diseña esta matriz de evaluación de impactos con el fin de identificar las actividades que más generan estos efectos negativos para el establecimiento para darle solución.

El objetivo de esta matriz es identificar las actividades que más generan impacto para crear estrategias que las mitigue.

Tabla 7.5.3.74. Ejemplo de Matriz de evaluación de impactos

ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO O BAR	NTS-TS 004			VERSIÓN			
	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS			FECHA			
	RESPONSABLE			CODIGO			
Dimensión de la sostenibilidad	Aspecto	Impacto	Tipo	Valoración (1-3)	Priorización (bajo, media, alto)	Meta/ Programa (anexar los documentos)	Seguimiento
Ambiental	Consumo de agua	Incremento del consumo del agua en temporada alta	Negativo	3	Alta	Disminuir el consumo de agua, promover un programa de ahorro de agua.	Cada mes
Sociocultural	Social	Poca divulgación de las actividades folclóricas y artísticas.	Negativo	2	Media	Creación de un programa de patrimonio cultural el cual se promocione a través de la información brindada en el establecimiento.	Cada mes
Económico	Empleo	Disminución de oportunidades de trabajo para la población local.	Negativo	2	Media	En el establecimiento gastronómico o bar se apoyará la contratación de la población local y creará un plan de capacitación y formación para que tengan las herramientas para desempeñar los cargos.	Cada mes

Esta matriz funciona así:

Ejemplo: Se hace referencia a los aspectos ambientales, socioculturales o económicos sobre los cuales se está evaluando el impacto.

Identificación de actividades, productos y servicios que afecten la sostenibilidad:

De forma concreta, se señalan las acciones que están generando impactos negativos en alguno de los ejes.

Valoración: el prestador, a través de una calificación numérica, evalúa las actividades, productos y servicios que afectan la sostenibilidad, en la que 1 representa la calificación más baja; 2 representa una calificación que, si bien no es deficiente, implica el hacer mejoras, y 3 significa que el prestador actualmente está realizando acciones satisfactorias en favor de mitigar los efectos ambientales, socioculturales y económicos.

Prioridad de actuación: este ítem va relacionado con el de valoración; por lo tanto, si la calificación valorativa final es 1, implica que en un corto plazo (tres meses) se debe actuar para mitigar el impacto; si la valoración es 2, la actuación debe realizarse en un mediano plazo (seis meses), y si la valoración es 3, implica que en la actuación se deben realizar acciones de seguimiento para mejora continua y mantener esta valoración.

Los programas de gestión para la sostenibilidad nacen a partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos de la operación del establecimiento. Estos programas van enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, cuando sea aplicable, alcanzable y medible), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro.

Así mismo, se debe tener en cuenta que cada programa debe tener origen de acuerdo con las incidencias de cada área de trabajo del establecimiento; tener presente los efectos generados en las instalaciones administrativas del establecimiento y los generados en las áreas operativas (comedor, bar y cocinas) y en áreas comunes en el espacio donde presta sus servicios el establecimiento, donde se generan repercusiones que involucran a la comunidad residente en cuanto al ambiente, el ámbito económico y el patrimonio cultural.

- 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.

El establecimiento gastronómico o bar debe incluir actividades ambientales, socioculturales y económicos en el programa de sostenibilidad, con el propósito de beneficiar y minimizar estos impactos identificados en la matriz de evaluación de impactos aplicada anteriormente.

- f) Definir acciones de gestión para la sostenibilidad, como mínimo, los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores para su logro y seguimiento

El establecimiento gastronómico o bar debe diseñar un programa de sostenibilidad, que nace a partir de los resultados que proyecta la evaluación de impactos que surge de la operación del alojamiento y hospedaje; con el fin de crear estrategias para solucionar y mitigar estos impactos. Este programa debe incluir los diferentes aspectos ambientales, socioculturales, económicos, los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento y debe ser consistente con la política de sostenibilidad.

Corto plazo: Menos de un año

Mediano plazo: De 1 año a 4 años

Largo plazo: De 4 años en adelante

Cuadro 7.5.3.12. Programa de sostenibilidad

ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO O BAR	NTS-TS 004					VERSIÓN				
	PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD					FECHA				
	RESPONSABLE					CODIGO				
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Consumo de agua	Incremento del consumo del agua en temporada alta.	Disminuir el consumo de agua en las habitaciones.	Promover un programa de ahorro y uso eficiente del agua.	Jefe del proceso	Financiero, Humano y Tecnológico	X			Disminuir el consumo de agua en un 4%	consumo total 2017/ consumo total 2016 * 4%
ASPECTO SOCIO-CULTURAL	IMPACTO SOCIO-CULTURAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Social	Poca divulgación de las actividades folclóricas y artísticas.	Crear un programa de patrimonio cultural.	Promocionar la cultura a través de la información brindada por el hotel.	Jefe de gestión humana	Financiero, Humano y Tecnológico	X			Lograr informar a todos los clientes por medio de la base de datos de todas las actividades folclóricas y artísticas.	Número de clientes informados en el 2018/ Número de clientes fijos en el 2017
ASPECTO ECONOMICO	IMPACTO ECONOMICO	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Empleo	Disminución de oportunidades de trabajo para la población local.	Aumentar la contratación de la población local.	Capacitar y formar al personal del hotel.	Jefe de gestión humana	Financiero, Humano y Tecnológico		X		Ampliar el número de empleados contratados y capacitados de la población local	Número de empleados del hotel en el 2017/ Cantidad de empleados locales fijos en el 2016 x 100

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 establecimiento gastronómico o bar debe establecer procedimientos que defina las disposiciones y responsabilidades para realizar el monitoreo y seguimiento de los programas de gestión, a partir de la identificación de sus efectos en sostenibilidad; Así mismo como el monitoreo y seguimiento de los objetivos, metas y política de sostenibilidad.

Los programas de sostenibilidad, se le deben realizar un seguimiento semestral, donde se revise el cumplimiento de las actividades, la eficiencia de estas y a los resultados obtenidos se les debe realizar las respectivas correcciones.

La persona encargada de revisar este seguimiento es la coordinadora o gerente de establecimiento gastronómico o bar, y los asistentes; ellos tienen la obligación de realizar las modificaciones correspondientes, las cuales quedaran registradas en el programa e igualmente la fecha en la que fue desarrollada.

Este proceso será orientado, verificado y aceptado de acuerdo al siguiente procedimiento, el cual se debe encontrar en la plataforma o documentos del establecimiento.

Tabla 7.5.3.75. Ejemplo de Matriz de monitoreo

ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO O BAR	NTS-TS 004	VERSIÓN	
	MATRIZ DE MONITOREO	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	

Equipo	Actividad	Frecuencia (Mensual)	Meses del año												Total, al año	Observaciones	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			

Ejemplo: Procedimiento de monitoreo y seguimiento

6. Objetivos
7. Alcances
8. Definiciones
 - Seguimiento:
 - Medición:
9. Responsable
10. Descripción del procedimiento
 - Monitoreo y seguimiento del programa de sostenibilidad
 - Monitoreo y seguimiento de los objetivos y metas

3.2.3 Compras

El establecimiento gastronómico o el bar debe:

- 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 compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.

El establecimiento gastronómico o el bar debe realizar una lista, donde se identifique y clasifique todos los productos utilizados en el establecimiento y relacionarlos con cada uno de los proveedores que lo suministran; con el fin de evidenciar cuáles de ellos generan un mayor impacto sobre la sostenibilidad y en base a este resultado se diseñe una matriz de criterios de compras de sostenibilidad que se debe dar uso al momento de contratar los proveedores.

Tabla 7.5.3.76. Ejemplo de Matriz de productos y proveedores

ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO O EL BAR	NTS-TS 004		VERSIÓN
	MATRIZ DE PRODUCTOS Y PROVEEDORES		FECHA
	RESPONSABLE		CODIGO
Productos	Servicios	Proveedores Utilización	
Limpia vidrios, escobas, traperos, lejía. Entre otros	Aseo y bioseguridad	Químicos Pereira, Distriaseo.	Para limpieza y desinfección de instalaciones, insumos, entre otros.

Tabla 7.5.3.77. Ejemplo de Matriz de criterios de compras

EL ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO O EL BAR		NTS-TS 004		VERSIÓN	
		MATRIZ DE COMPRAS DE SOSTENIBILIDAD		FECHA	
		RESPONSABLE		CODIGO	
Materiales de oficina	Cumple	Alimentación	Cumple	Aseo	Cumple
Utilizar papel 100% reciclado post-consumo y totalmente libre de cloro tanto en los consumos de papel de escritura, en cuadernos, etc. y comprobar las certificaciones mediante el sello ambiental colombiano.		Elegir preferentemente productos procedentes de la agricultura ecológica frente a los productos con aditivos o los procedentes de explotaciones agrícolas intensivas.		Utilizar productos naturales. Se pueden adquirir en asociaciones locales de productos ecológicos, herboristerías y tiendas especializadas.	

El establecimiento gastronómico o bar debe identificar los proveedores que en su política de calidad muestren el compromiso con el desarrollo sostenible. Y por medio de una matriz de evaluación se compruebe que si lo están cumpliendo.

Tabla 7.5.3.78. Ejemplo de Matriz de evaluación

ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO O BAR	NTS-TS 004	VERSIÓN	
	MATRIZ DE EVALUACIÓN	FECHA	
Criterios	Aspecto a evaluar	Evaluación	Reevaluación
Calidad de suministros	Que el producto sea duradero y de buen material.		
Fiabilidad del plazo de entrega	Que el proveedor llegue acuerdos sin ningún problema sin salirse de sus estándares.		
Competitividad de precios	Que el precio que se establezca sea asequible en el mercado.		
Política y objetivos de sostenibilidad	Evalúa la implementación de la política y objetivos sostenibles.		

- b) Informar a los proveedores sobre su programa de gestión para la sostenibilidad.

El establecimiento gastronómico o bar debe velar por informar a todos los proveedores sobre el compromiso de desarrollo sostenible con los que el establecimiento viene trabajando, con el fin de dar a conocer los manejos de los programas, criterios y evaluaciones de sostenibilidad con los que cuenta.

3.2.4. Autoridad y responsabilidad

- a) La máxima autoridad del establecimiento debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.

La gerente del restaurante o bar es la persona encargada de velar por el cumplimiento de la normatividad, de los procesos de implementación de documentación de la misma, revisándola y socializándola con el personal del establecimiento.

Debe tener en cuenta:

- Nombrar un líder de implementación de la sostenibilidad
- Es necesario definir las responsabilidades por parte del establecimiento, que garantice el cumplimiento de los requisitos de la normatividad.
- El monitoreo de los requisitos de la norma.

- b) El establecimiento gastronómico o el bar debe definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma

El establecimiento gastronómico o el bar debe diseñar una matriz de autoridad y responsabilidad, donde esta indique las responsabilidades y el compromiso que debe tener el personal del establecimiento frente a los requisitos de la norma.

Tabla 7.5.3.79. Matriz de autoridad y responsabilidad

ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO O BAR		NTS-TS 004		VERSIÓN
		MATRIZ DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD		FECHA
		RESPONSABLE		CODIGO
Aspecto	Actividad relacionada	Cargo	Función	Responsabilidad
Capacitación	Capacitar e informar	Líder de gestión humana	Velar por el cumplimiento de la norma	Informar y contextualizar a todo el personal sobre el compromiso que se tiene con el desarrollo sostenible.
Consumo de agua	Minimizar y dar uso adecuado del consumo de agua	Jefe del área	Velar por el cumplimiento de la norma	Hacer uso adecuado del agua dentro y fuera del restaurante o bar

El establecimiento gastronómico o el bar debe llevar un seguimiento de las reuniones que se realicen, para evidenciar los cambios y estrategias que se generan en cada una de la toma de decisiones que se ejecuten.

Tabla 7.5.3.80. Ejemplo de Matriz de acta de reuniones

ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO O BAR	NTS-TS 004	VERSIÓN					
	MATRIZ DE ACTA DE REUNIONES	FECHA					
	RESPONSABLE	CODIGO					
ACTA:		FECHA:		HORA:		LUGAR:	
ASISTENTES:							
<ul style="list-style-type: none"> • • • • 							
TEMAS DE INTERES							
4. Sociabilización política y objetivos de sostenibilidad. 5. Información sobre la capacitación de los programas de sostenibilidad. 6. Socialización sobre los comportamientos responsables de los clientes.							
TAREAS							
<ul style="list-style-type: none"> • • • • 							

COMPROMISOS:

Firma de responsable:

3.2.5. Información y capacitación

- a) Informar sobre sus programas de sostenibilidad a las empresas o personas naturales, con las cuales tenga relación comercial.

El establecimiento gastronómico o el bar debe dar a conocer la política y los programas de sostenibilidad a todos los proveedores, prestadores de servicios,

empresas con los que tengan convenio. Por medio de publicidad, avisos en los diferentes servicios turísticos y a nivel externo se debe divulgar en cada área del establecimiento, con el fin de que todo el personal que se encuentre vinculado en la misma y conozca el compromiso que tiene el establecimiento con el ambiente.

- b) 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.

El establecimiento gastronómico o el bar debe diseñar un programa de capacitación dirigido a todos los empleados, clientes, proveedores y comunidad, que contenga tema de interés, público objetivo, instructor, fecha e indicador.

Tabla 7.5.3.81. Ejemplo de programa de capacitación

ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO O BAR	NTS-TS 004	VERSIÓN		
	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	FECHA		
	RESPONSABLE	CODIGO		
Tema de interés	Público objetivo	Instructor	Fecha	Indicador
Política y objetivos de sostenibilidad	Proveedores, personal de la empresa y prestadores de servicios (anexar lista de asistencia)	Coordinador o gerente del establecimiento	02-15-2017	Para el 15 de febrero del 2017 el 100% del personal mencionado deben tener el conocimiento y entendimiento sobre el tema de interés.

- 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.

El establecimiento gastronómico o bar debe velar porque los empleados y el personal vinculado, le den cumplimiento a la política de sostenibilidad.

- 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.

Toda la información que el establecimiento gastronómico o bar genere para darle cumplimiento a la norma, sobre los comportamientos responsables frente a los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Se deben transmitir en el destino donde se ubica el establecimiento.

Cuadro 7.5.3.13. Ejemplo de comportamientos responsables

Comportamiento ambientales	Darle buen uso al recurso hídrico. Proteger el patrimonio natural. No extraer especies de flora y fauna nativa.
Comportamientos socio-culturales	Denunciar los actos que atenten contra el patrimonio cultural. Respetar las culturas de las comunidades. Denunciar casos de abuso de menores de edad.
Comportamientos económicos	Emplear a la comunidad aledaña. Comprar los productos elaborados por proveedores de la región.

- 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

El establecimiento gastronómico o bar, debe utiliza publicidad adecuada (material reutilizado, papel reciclado) con el fin de minimizar los impactos negativos que afecten el patrimonio natural y cultural

1. *Divulgación a nivel interno:* se daría a conocer al personal de la institución por medio de la plataforma de la misma.
2. *Divulgación a nivel de los servicios turísticos:* 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.

3.2.6 Documentación

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

1. Declaraciones documentadas de los objetivos, metas y el programa de sostenibilidad.
2. 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.
3. Los registros requeridos para esta norma (3.2.5, 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3, 3.3.4).
4. Los documentos deben ser revisados periódicamente y deben ser actualizados cuando sea necesario.

Para darle cumplimiento a este ítem, el establecimiento gastronómico o bar debe diseñar un listado maestro de documentos, donde se evidencie las matrices, registros, formatos y demás que se mencionan en lo anterior.

Tabla 7.5.3.82. Ejemplo de listado maestro de documentos

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002	VERSIÓN	
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	
Nombre De Los Documentos			Código
Programa de capacitación (PC): este código corresponde al programa de capacitación número 1			PC001
Programa de monitoreo y seguimiento			PMS002
Código de conducta			CC003

Nota: Los códigos de la documentación tienen una secuencia y las letras que acompañan cada código corresponden al área, al nombre del establecimiento o a los códigos de los sistemas de gestión con que cuenta el establecimiento.

3.2.7 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.

El establecimiento gastronómico o bar debe contar con un área de mejoramiento continuo o de procesos que sea la encargada de realizar las auditorías internas con el fin de levantar las no conformidades de todos los programas, matrices, registros, formatos, que exige la norma.

Esta área será la encargada de velar por las acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de sostenibilidad. Además, deben llevar anualmente un registro de logros obtenidos por medio de las acciones y los programas de gestión para la sostenibilidad.

Procedimientos:

- Realizar plan de auditoria
- Verificar no conformidades pendientes
- Realizar lista de chequeo
- Ejecutar auditoria
- Revisar y clasificar los hallazgos
- Realizar retroalimentación
- Informe de auditorias
- Revisión por dirección

3.3 Requisitos ambientales

3.3.1 Uso eficiente y ahorro del agua

El establecimiento gastronómico o el bar debe:

- 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.

El establecimiento gastronómico o bar debe diseñar un programa para el ahorro y uso eficiente de agua.

Tabla 7.5.3.83. Ejemplo Matriz de programa de consumo de agua

ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO O BAR			NTS-TS 004		VERSIÓN					
			PROGRAMA DE CONSUMO DE AGUA		FECHA					
			RESPONSABLE		CODIGO					
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR
						CORTO	MEDIAN	LARGO		
Consumo de agua	Agotamiento del recurso hídrico	Disminuir el consumo de agua en el restaurante o bar.	Capacitar e incentivar al personal en el uso y ahorro eficiente del agua Instalar tecnologías amigables con el medio ambiente.	Jefe del proceso	Financiero Humano y Tecnológico	X			Disminuir el consumo de agua en un 1%	consumo total 2018/ consumo total 2017 * 1%
						X				

b) Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente.

El establecimiento gastronómico o bar debe realizar un registro de consumo de agua, donde se pueda identificar el consumo por mes, el objetivo, indicador, meta y frecuencia.

Tabla 7.5.3.84. Ejemplo Matriz de registro de consumo de agua

ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO O BAR	NTS-TS 004		VERSIÓN		Frecuencia
	REGISTRO DE CONSUMO DE AGUA		FECHA		
	RESPONSABLE		CODIGO		
Mes	Consumo)	Objetivo	Metas	Indicador	
Enero	40m ³	Reducir el consumo de agua en el restaurante o bar	Disminuir el consumo de agua en un 3%	Consumo total de agua 2017/ consumo total de agua 2016	Mensual
Febrero	35m ³				
Marzo	38m ³				
Abril	45m ³				

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

El establecimiento gastronómico o bar debe establecer una matriz para hacer seguimiento a las actividades que se tienen estipuladas, para esto el área de mantenimiento será el encargado de llevar a cabo estas actividades preventivas.

Tabla 7.5.3.85. Ejemplo Matriz de control y uso eficiente del agua

ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO O BAR	NTS-TS 004			VERSIÓN	
	CONTROL DE ACTIVIDADES DEL USO EFICIENTE DEL AGUA			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
Actividad	Observación	Responsable	Lugar de revisión	Fecha revisión	Próxima revisión
Adecuar los sanitarios y lavamanos con un sistema de ahorro de agua.	Hasta la fecha el 50% de los baños se encuentran con sistemas de ahorro de energía.	Área de mantenimiento	Baños		

- d) Contar con información y las facilidades necesarias para promover que los empleados y clientes ahorren y hagan uso eficiente del agua en el establecimiento.
- e) Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con la legislación vigente

El establecimiento debe incluir en el programa de capacitación temas de interés que promueva el ahorro y uso eficiente del agua dirigido a todos los empleados y clientes. Además, el establecimiento debe utilizar agua potable.

Nota: Este ítem se le da cumplimiento por medio del programa de capacitación. Anexar el programa

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 la 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.

El establecimiento gastronómico o bar debe diseñar un programa para el ahorro y uso eficiente de energía, donde se evidencie e indique el aspecto ambiental, impacto ambiental, objetivo específico, actividad, responsable, recurso, tiempo, meta e indicador. Este programa debe ser actualizado periódicamente por el líder de sostenibilidad.

Tabla 7.5.3.86. Ejemplo programa de consumo de energía

ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO O BAR		NTS-TS 004			VERSIÓN					
		PROGRAMA DE CONSUMO DE ENERGÍA			FECHA					
		RESPONSABLE			CODIGO					
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Consumo de Energía Eléctrica	Disminución del caudal ecológico y Agotamiento de los recursos naturales	Disminuir el consumo de energía	Instalar y utilizar bombillos, lámparas y aparatos electrónicos ahorradores de energía	Jefe del proceso	Financiero Humano y Tecnológico	X			Disminuir el consumo de energía en un 1%	consumo total 2018/ consumo total 2017 * 1%
			Capacitar el personal en uso eficiente de energía			X				

b) Registrar y monitorear el consumo de energía periódicamente.

El establecimiento gastronómico o bar debe realizar campañas de sensibilización para todos sus trabajadores; además de elaborar un programa para el uso eficiente de la energía. Este debe tener indicadores que indiquen si se cumplió la meta propuesta por el establecimiento.

Tabla 7.5.3.87. Ejemplo Matriz de consumo total de energía

ESTABLECIMIENT O GASTRONOMICO O BAR	NTS-TS 004			VERSIÓN	
	CONSUMO TOTAL DE ENERGIA			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
Mes	Consumo o mes (kw)	Objetivo	Metas	Indicador	Frecuencia
Enero	60 kw	Reducir el consumo de energía del establecimient o	Disminuir el consumo de energía en un 5%	Consumo total de energía 2017 / consumo total de energía 2016	Cada mes
Febrero					
Marzo					
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
Total					

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

El establecimiento gastronómico o bar debe establecer una matriz para hacer seguimiento a las actividades que se tienen estipuladas en el programa del uso eficiente de energía.

Tabla 7.5.3.88. Ejemplo Matriz de control y uso eficiente de la energía

ESTABLECIMIENTO GASTRONOMICO O BAR	NTS-TS 004			VERSIÓN	
	CONTROL DE LAS ACTIVIDADES DEL USO EFICIENTE DE LA ENERGIA			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
Actividad	Observación	Responsable	Lugar de revisión	Fecha revisión	Próxima revisión
Instalar y utilizar lámparas, bombillos y aparatos electrónicos ahorradores de energía.	Hasta la fecha el 60% de los aparatos electrónicos son ahorradores de energía.	Administración y mantenimiento	Establecimiento gastronómico o bar		

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

El establecimiento debe incluir en el programa de capacitación temas de interés que promueva el ahorro y uso eficiente de energía dirigido a todos los empleados y clientes.

Nota: Este ítem se le da cumplimiento por medio del programa de capacitación. Anexar el programa

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

El establecimiento debe implementar equipos que trabajen con fuentes renovables de energía; por ejemplo: paneles solares, lámparas recargables con energía solar.

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

El establecimiento gastronómico o bar debe controlar los productos químicos para hacer un uso responsable de los mismos.

Nota: Se anexa al programa de sostenibilidad

Tabla 7.5.3.89. Matriz de registro de productos químicos

9ESTABLE CIMIENTO GASTRON ÓMICO O BAR	NTS-TS 004						VERSION					
	REGISTRO DE CONSUMO DE PRODUCTOS QUIMICOS						FECHA					
	RESPONSABLE						CODIGO					
Tipo de producto químico	Ene ro	febr ero	Marz o	Abril	May o	Juni o	Juli o	Ago sto	Sept iem bre	Octu bre	Novi emb re	Dici emb re
	Cant idad	Cant idad	Cant idad	Cant idad	Cant idad	Cant idad	Cant idad	cant idad	Cant idad	cant idad	cant idad	cant idad
Productos de lavandería y planchado.												
Productos desengrasantes.												
Productos ambientadores												
Extintores												
Productos de higiene y desinfección de cocinas												
Productos utilizados en zonas húmedas												
Productos agroquímicos de jardinería.												
Otros												
Total												

- b) Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.
- c) Emplear productos de limpieza que contengan tensioactivos biodegradables o que cumplan con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.
- d) Emplear en los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizados 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.
- f) Promover el uso del papel, con un porcentaje de contenido de material reciclado de acuerdo con la disponibilidad del mercado
- g) Minimizar el consumo del papel en todas las áreas del establecimiento
- h) 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.

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

El EAH debe tener en cuenta:

Acciones para el adecuado uso y manejo de productos químicos. Por ejemplo:

- ✓ Establezca un proceso de uso de cada uno de los productos químicos que se utilizan en el EAH, que incluya cantidad por litro de agua, forma de uso, equipos de protección que se deben utilizar y un cronograma de capacitación.
- ✓ Utilice productos biodegradables; recuerde que un producto no biodegradable demora muchísimos años en descomponerse, lo que afecta ostensiblemente al medioambiente.
- ✓ Minimice el consumo de productos químicos de alto impacto.
- ✓ Confirme que el proveedor de recargas de extintores garantiza productos químicos aprobados por la legislación nacional.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación el manejo de productos químicos; las capacitaciones se pueden solicitar al proveedor de estos productos.

- ✓ Almacene adecuadamente los productos químicos lejos de alimentos y de su alcance por menores de edad.

El establecimiento gastronómico o bar debe diseñar un programa del uso y manejo adecuado de los productos químicos donde indique el aspecto ambiental, impacto ambiental, objetivo específico, actividad, responsable, recurso, tiempo, meta e indicador.

Nota: Se anexa al programa de sostenibilidad.

Tabla 7.5.3.90. Ejemplo Matriz de manejo de productos químicos

ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS O BAR			NTS-TS 004				PROGRAMA DE USO Y MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS			VERSIÓN	
			RESPONSABLE				FECHA				
			CODIGO								
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR	
						CORTO	MEDIANO	LARGO			
Contaminación de Suelo y Agua	Manejo de sustancias químicas	Minimizar el uso de productos químicos	Medir la cantidad indicada para el uso de los productos	Jefe del proceso	Financiero Humano y Tecnológico				Darle el uso adecuado en un a los productos Químicos	Total, de cantidad usada en el 2018 / total de cantidad usada en el 2017	
			Usar productos Orgánicos y biodegradables para la limpieza								

3.3.4 Manejo de residuos

El establecimiento gastronómico o el bar debe 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 establecimiento gastronómico o bar debe medir y controlar los residuos que genera para hacer un uso responsable de los mismos.

Nota: Se anexa al programa de sostenibilidad.

Tabla 7.5.3.91. Ejemplo Matriz de registro de residuos

ESTABLECIMIENTO GASTRONOMICO O BAR		NTS-TS 004					VERSION					
		REGISTRO DE LOS RESIDUOS					FECHA					
		RESPONSABLE					CODIGO					
Tipo de residuo	Enero	febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	cantidad (kilos)	cantidad (kilos)	cantidad (kilos)
Inorgánico												
orgánico												
Total												

El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe definir los lineamientos del programa de manejo integral de residuos para garantizar una eficiente administración, garantizando su recolección, manejo, control, tratamiento, aprovechamiento y disposición.

Tabla 7.5.3.92. Matriz de manejo y control de residuos

ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO O BAR	NTS-TS 004			VERSION	
	MANEJO Y CONTROL DE RESIDUOS			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
Proceso	Observación	Actividades propuestas	Fecha	Responsable	Documento de soporte
establecimiento gastronómico o bar	El establecimiento gastronómico o bar está manejando adecuadamente los residuos peligrosos y no peligrosos generadas en la misma.	Impresión en papel reciclable		Administración	Cada que se realice un proceso o una actividad, se debe diligenciar un documento en el cual se explique muy bien la acción realizada.
		Capacitación en manejo integral de residuos			
		Recolección interna de los residuos			

- b) Minimizar, reutilizar, separar, reciclar y disponer adecuadamente de los mismo.

El establecimiento, debe de implementar un sistema de reciclaje, contenedores de separado, bolsas de color distintivas y publicidad donde explique el uso adecuado de los mismos.

- c) Establecer el manejo de residuos peligrosos, dentro de los cuales debe considerar: Aceites y grasas de cocina. Aceites de mantenimiento de maquinaria. Baterías. Tóner. Pinturas, disolventes y sus recipientes. Filtros de sistemas de ventilación. Agentes refrigerantes de aires acondicionados y de los sistemas de protección contra incendios. Productos químicos. Otros considerados en la legislación vigente.

El establecimiento gastronómico o bar debe medir y controlar los residuos peligrosos para hacer un uso responsable de los mismos.

Nota: Se anexa al programa de sostenibilidad

Tabla 7.5.3.93. Ejemplo Matriz de registro de residuos peligrosos

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE		NTS-TS 004					VERSION					
		REGISTRO DE RESIDUOS PELIGROSOS					FECHA					
		RESPONSABLE					CODIGO					
Tipo de residuos peligrosos	Enero	febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	cantidad	Cantidad	cantidad	cantidad	cantidad
Aceites y grasas de cocina												
Pilas y baterías.												
Cartuchos de impresoras												
Productos químicos												
Equipos refrigerantes.												
Productos químicos de lavandería												
Aceites usados.												
Desechos tóxicos, como pinturas.												
Otros												
Total												

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

El establecimiento debe diseñar, implementar, mantener y mejorar un programa para el control y la disminución de la contaminación atmosférica, emisión de partículas, contaminación auditiva y visual, generada por su actividad y de acuerdo con la legislación vigente.

El programa debe contener como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.

Identificar fuentes de generación de contaminación AVA

- ✓ Equipos de sonido y televisores o pantallas en discotecas, bares y zonas comunes.
- ✓ Zona de motores, como plantas eléctricas, calderas y otros equipos.
- ✓ Mantenimiento de jardines con el uso de guadañas y otros equipos.
- ✓ Mantenimiento de zonas comunes con el uso de aspiradoras, brilladoras y pulidoras.
- ✓ Cargue y descargue de mercancías, alimentos y bebidas, activos fijos y otros.
- ✓ Equipos de refrigeración con sustancias contaminantes y agotadoras de la capa de

Medidas para reducir la contaminación AVA, por ejemplo:

- ✓ Realice mantenimiento preventivo y regular a los equipos de refrigeración a fin de minimizar el ruido producido.
- ✓ Haga un plan para la minimización de las emisiones de ruido procedentes de equipos y maquinaria, mediante un mantenimiento y aislamiento adecuado.

Tabla 7.5.3.94. Ejemplo programa de manejo del AVA

ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO O BAR			NTS-TS 004		VERSIÓN					
			PROGRAMA DE MANEJO DE LA CONTAMINACIÓN ATMOSFERICA, AUDITIVA Y VISUAL		FECHA					
			RESPONSABLE		CODIGO					
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Contaminación de ruido	Manejo de contaminación atmosférica, auditiva y visual	Minimizar la contaminación producida en el establecimiento gastronómico o bar en un cinco por ciento	Establecer patrones de utilización para equipos eléctricos y electrónicos con el fin de minimizar el ruido	Jefe del proceso	Financiero Humano y Tecnológico	X			Controlar la contaminación auditiva y visual generada por el servicio	Total, cumplimiento de las actividades estipuladas al finalizar el 2017

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.

3.4 Requisitos socioculturales

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 los visiten.

El establecimiento gastronómico o bar debe contar con un *brochure* donde se especifique muy bien las actividades que se pueden realizar en el destino con sus respectivos precios, con el fin de promover la visita a otros lugares turístico además de brindar al turista toda la información pertinente.

Tabla 7.5.3.95. Matriz de atractivos patrimoniales

ESTABLECIMIENTO GASTRONOMICO O BAR	NTS-TS 004		VERSION	
	ATRATIVOS PATRIMONIO		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
Lista de atractivos	Información del atractivo	Actividades	Fotos	Experiencias memorables

b) Promover el consumo de bebidas nacionales y regionales.

El establecimiento debe involucrar en el programa sociocultural actividades que promuevan el consumo de bebidas tradicionales.

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

El establecimiento y su personal son los encargados de fomentar y dar a conocer los comportamientos responsables que deben asumir todos sus clientes y huéspedes con el ambiente; por medio de charlas informativas, capacitaciones y la publicidad virtual en sus páginas web, con el fin de que el cliente desde el primer contacto que tenga con el establecimiento se informe de este compromiso responsable y desee adquirir sus servicios.

Cuadro 7.5.3.14. Comportamientos responsables

Área de información	Tema de formación	Participantes	Comportamientos
Clientes, personal del establecimiento y proveedores	Política y objetivos de sostenibilidad	Todos	Responsabilidad y disposición para enfrentar este nuevo cambio.
Comunidad, personal del establecimiento, clientes y huéspedes.	Programa sociocultural	Todos	Respeto con el patrimonio cultural y natural.

- d) Participar o brindar apoyo en actividades de conservación o manejo del patrimonio cultural 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.

El establecimiento gastronómico o bar debe establecer parámetros en su decoración, para que las manifestaciones culturales de la región no sean utilizadas de manera exagerada.

- 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.

Nota: se le da cumplimiento por medio del programa de capacitación e información que va dirigido a los clientes, empleados y proveedores.

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

El programa debe contener como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.

Tabla 7.5.3.96. Ejemplo Matriz de programa sociocultural

ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO O BAR			NTS-TS 004			VERSIÓN					
			PROGRAMA SOCIOCULTURAL			FECHA					
			RESPONSABLE			CODIGO					
ASPECTO AMBIENTAL-CULTURAL	IMPACTO AMBIENTAL-CULTURAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR	
						CORTO	MEDIANO	LARGO			
Conservación de la gastronomía tradicional	Contaminación del aire	Maximizar el uso de recetas tradicionales de la región	Incluir una receta tradicional una vez por semana en el menú	Jefe del proceso	Financiero Humano y Tecnológico	X			El apoyo socio-cultural aumentara en un 10%	Para diciembre del 2017 el apoyo socio-cultural incrementará en un 10%	
			promover el consumo de bebidas nacionales y regionales								

3.4.2 Apoyo a las comunidades

El establecimiento gastronómico o 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.

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

Acciones de mejora para el apoyo a las comunidades

- ✓ Garantice una actitud respetuosa y colaborativa con las comunidades locales, a través de sus instituciones, ONG, comunidades de vecinos, empresas, etc., estableciendo los canales de comunicación adecuados.
- ✓ Participe en la vida social de la comunidad colaborando con los eventos sociales que se desarrollen, en principio llevando turistas o contratando con proveedores locales eventos sociales, culturales, folclóricos, comunitarios.
- ✓ Colabore en campañas con fines sociales, como donaciones de activos usados, bancos de alimentos, refrigerios, entre otras.
- ✓ Priorice la música típica local en los establecimientos.
- ✓ Difunda entre visitantes y colaboradores la agenda cultural y social del destino; procure planear los itinerarios incluyéndola de forma total parcial.

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 a los empleados

El establecimiento debe involucrar en su programa sociocultural, principios que manifiesten su compromiso con la sostenibilidad, y divulgarlos a los clientes y a los empleados.

Nota: Anexar programa sociocultural.

3.4.4. Manejo de impactos socioculturales

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

El establecimiento debe involucrar en su programa sociocultural actividades de prevención y conservación que ayuden a minimizar los impactos socioculturales.

Nota: Anexar programa sociocultural.

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.
- b) No debe ejercer discriminación salarial por ningún motivo.

El establecimiento gastronómico o bar debe estimular la contratación de personal local, además de brindar acompañamiento en los procesos de capacitación con el fin de generar condiciones justas de trabajo.

Cuadro 7.5.3.15. Contratación

ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO O BAR	NTS-TS 004	VERSION	
	CONTRATACION	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	
Acción	Responsable		Objetivo
Incluir a la comunidad local en la prestación de los servicios.	Administración		Capacitar 10% de la comunidad en procesos turísticos

3.5.2 Capacitación de las comunidades locales

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

El establecimiento gastronómico o bar debe brindar a la comunidad local capacitaciones sobre el desarrollo de turismo sostenible con el fin de crear conciencia medioambiental.

Tabla 7.5.3.97. Ejemplo Matriz de programa de capacitación

ESTABLECIMIENTO GASTRONOMICO O BAR	NTS-TS 004		VERSION	
	PROGRAMAS DE CAPACITACION		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
Temas de interés	Asistentes	Resultados esperados	Verificación de la acción	Observaciones
¿Qué es turismo sostenible?	Comunidad	Que la comunidad se concientice de que el turismo es una estrategia para salvaguardar el patrimonio.	Por medio de listas de asistencias y fotos.	El establecimiento gastronómico o bar trabaja de la mano con la comunidad para generar un desarrollo sostenible
		Que la comunidad se apropie de la actividad.		

3.5.3 Beneficios indirectos

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

El establecimiento gastronómico o bar debe contribuir al desarrollo socioeconómico de las comunidades así promoviendo los eventos culturales, sociales además de garantizar condiciones dignas de trabajo.

3.5.4 Satisfacción del cliente

El establecimiento gastronómico o el bar 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 de los mismos.

Tabla 7.5.3.98. Ejemplo Matriz de satisfacción del cliente

ESTABLECIMIENTO GASTRONOMICO Y BAR	NTS-TS 004		VERSION
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		FECHA
	RESPONSABLE		CODIGO
Acción	Objetivo	Medios necesarios	Responsable
Quejas y reclamos	Dar solución a la atención al cliente resolviendo sus inconformidades	Carta escrita	Administrador
Aplicación de la encuesta de satisfacción	Identificar las sugerencias realizadas por el cliente	Encuesta	Administrador

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 establecimiento gastronómico o el bar debe velar porque todos sus empleados se capaciten en temas de prevención de riesgos profesiones además de asegurar que los lugares de trabajo sean aptos para la prestación del servicio; en cuanto a los proveedores debe investigar cuales requisitos cumple y que seguridad ofrecen en cuanto a sus servicios turísticos. Finalmente debe velar por el bienestar de sus clientes, visitantes y personal.

Tabla 7.5.3.99. Ejemplo Matriz de manejo y control de residuos

ESTABLECIMIENTO GASTRONOMICO Y BAR	NTS-TS 004		VERSION
	ACCIONES PARA LA SEGURIDAD		FECHA
	RESPONSABLE		CODIGO
Acción preventiva	Dirigido a	Estrategias	
Dar a conocer la ley 1562 de 2012	El personal y proveedores	Charlas informativas sobre la prevención de los accidentes de trabajo, enfermedades laborales y buenas prácticas de manufactura.	

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).

Tabla 7.5.3.100. Ejemplo Matriz de manejo y control de residuos

ESTABLECIMIENTO O GASTRONOMICO Y BAR	NTS-TS 004			VERSION	
	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO PLANTA FISICA, MOBILIARIO Y DOTACIÓN			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
Equipo	Fecha de compra	Fecha última revisión	Periodo de cambio	Responsable	Observaciones
Equipo de aire acondicionado o calefacción					
Tratamientos de aguas					

3.6.3 Accesibilidad

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

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA

El establecimiento gastronómico o bar deben cumplir con el ciento por ciento (100%) del total de los requerimientos indicados en esta norma.

Si algún requisito no es aplicable al establecimiento gastronómico o el bar, este debe justificar su exclusión. La exclusión es justificable solamente cuando las características del establecimiento gastronómico o bar le impidan cumplir ese requisito.

7.5.4. Herramienta guía para la implementación de la NTS TS – 005 empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.

**HERRAMIENTA GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE
LA NTS TS – 005 EMPRESAS DE TRANSPORTE
TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIALIZADO, EMPRESAS
OPERADORAS DE CHIVAS Y OTROS VEHÍCULOS
AUTOMOTORES QUE PRESTEN SERVICIO DE
TRANSPORTE TURÍSTICO.**

ALCANCE

Para dar inicio con el proceso de documentación para la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 005 para empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico; deben diseñar una matriz de lista de chequeo que contenga todos los ítems de la norma, con el fin de identificar en qué estado se encuentra y que apartados son los que se deben implementar.

3. GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

Las empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico debe diseñar, implementar, mantener, evaluar y mejorar la gestión para la sostenibilidad, con los registros o evidencias para demostrar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

Tabla 7.5.4.101. Ejemplo Matriz lista de chequeo

EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIALIZADO, EMPRESAS OPERADORAS DE CHIVAS Y OTROS VEHÍCULOS AUTOMOTORES QUE PRESTEN SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO NTS TS 005		MATRIZ DE LISTA DE CHEQUEO	FECHA		
			VERSIÓN		
			RESPONSABLE		
REQUERIMIENTOS DE LA NTS TS 005	CODIGO	DEBE	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Requisitos de sostenibilidad para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor: (Requisitos legales)	4.1.1	a) Identificar, conocer y cumplir la legislación vigente que le es aplicable en los aspectos turísticos, de transporte especial, ambiental, sociocultural, económico y laboral.	X		Cumple con los requisitos laborales; pero se le recomienda reformar y agregar estos requisitos legales para dale cumplimiento en su totalidad para este ítem.

		b) Establecer mecanismos para identificar de manera oportuna los cambios que se produzcan en dicha legislación.		X	
		c) Definir mecanismos para cumplir con la legislación identificada de manera oportuna.		X	

4. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE AUTOMOTOR

4.1 REQUISITOS GENERALES DE SOSTENIBILIDAD

4.1.1 Requisitos legales

Las ETRATU deben establecer un procedimiento que les permita:

- a) Identificar, conocer y cumplir la legislación vigente que le es aplicable en los aspectos turísticos, de transporte especial, ambiental, sociocultural, económico y laboral.

Las ETRATU deben revisar de manera minuciosa todos los requisitos legales tales como las leyes, decretos, resoluciones, licencia y permisos con los que actualmente opera la empresa; con el objetivo de adaptar los artículos que le aplican directamente a las ETRATU. Además, se deben tener en cuenta los diferentes aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales. Con el fin de darle cumplimiento a los requisitos legales que exige la norma.

Tabla 7.5.4.102. Ejemplo Matriz de requisitos legales

ETRATU	NTS-TS 005			VERSIÓN	
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
TIPO DE REQUISITO	LEY/DECRETO	ASPECTO A CUMPLIR	COMO CUMPLE	AFECTA EL CLIENTE S/N	RESPONSABLE
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 Cumplimiento de los requisitos de las Normas de sostenibilidad	N	Coordinador de las ETRATU
Ambiental					
Cultural					
Económico					
Laboral					

- b) Establecer mecanismos para identificar de manera oportuna los cambios que se produzcan en dicha legislación.

Las ETRATU deben asignar una persona que sea la encargada de realizar el seguimiento a la matriz y verificar la vigencia y actualizaciones a dicha legislación que le sea aplicable.

Tabla 7.5.4.103. Ejemplo Matriz de responsabilidad de los requisitos legales

ETRATU	NTS-TS 005			VERSIÓN	
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
TIPO DE REQUISITO	LEY/DECRETO	ASPECTO A CUMPLIR	DEROGACIÓN DE LEY/DECRETO	ASPECTO A CUMPLIR	RESPONSABLE
Turismo	Resolución 0148 del 2015	1,2,3 y 5	Resolución 3860 del 2015	Todo	Personal asignado para este cargo

c) Definir mecanismos para cumplir con la legislación identificada de manera oportuna.

Las ETRATU debe asignar una persona que sea la encargada de revisar que toda la normatividad se esté cumpliendo al pie de la letra como la indique la ley, decreto, resolución entre otros.

Tabla 7.5.4.104. Ejemplo Matriz de requisitos legales para el personal

ETRATU	NTS-TS 005			VERSIÓN	
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
TIPO DE REQUISITO	LEY/DECRETO	VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA

d) Hacer seguimiento periódico al cumplimiento de ésta legislación vigente.

El seguimiento periódico se debe realizar de acuerdo con las actualizaciones de las normatividades, esta documentación se encuentra en la página del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Una vez revisada y actualizada dicha legislación se debe anexar.

e) Denunciar ante las autoridades competentes irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente aquellas que atenten contra el patrimonio cultural y natural, así como la integridad social.

Las ETRATU deben revisar minuciosamente los requisitos legales aplicables a los socioculturales como tal las leyes, decretos, resoluciones e identificar las sanciones legales vigentes que estén contra el patrimonio cultural, natural y la integridad social cuando este sea aplicable.

4.1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad

Las ETRATU deben implementar un sistema de gestión para la sostenibilidad que garantice el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma, manteniendo los registros y evidencias pertinentes.

Este sistema debe incluir los siguientes elementos:

4.1.2.1 Política de sostenibilidad

a) Las ETRATU deben definir una política de sostenibilidad, en la que establezcan su compromiso con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios. Esta política debe estar documentada.

Las ETRATU deben crear una política de sostenibilidad que sea clara, integra y alcanzable que pueda ser medible por medio de indicadores de sostenibilidad.

De esta forma debe identificar los posibles impactos negativos que se generen mediante las actividades que se realizan en las ETRATU, tanto de sus instalaciones y procesos administrativos como de los destinos que oferta a sus clientes, de esta manera debe definir metas con el fin de minimizar estos impactos.

EJEMPLO:

Formato de la Política de Sostenibilidad

La ETRATU _____, es una empresa que se dedica a _____, que se compromete con el desarrollo turístico sostenible, por medio del

cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 005, y tiene la responsabilidad de prevenir impactos negativos que se generen por las actividades que se realizan en la misma, de esta manera deben crear promoción y gestión de infraestructuras, energía, agua y servicios contribuyentes con el bienestar social, el equilibrio ambiental y el progreso económico.

Esta política de sostenibilidad turística se debe actualizar cuando la norma así lo exija.

- b) La dirección de las ETRATU debe expresar su compromiso y velar por el cumplimiento de la política de sostenibilidad.
- c) A partir de la política de sostenibilidad se deben establecer objetivos y metas cuantificables, alcanzables y medibles, los cuales deben ser revisados periódicamente.

Para establecer los objetivos es necesario que sean coherentes con la política de sostenibilidad de la empresa. Además de ser relevantes y útiles para facilitar las decisiones de la ETRATU que serán tomadas sobre la base de tales mediciones.

Ejemplo:

La ETATRU _____

Objetivos:

- Promover la capacitación de todo el personal de la empresa con temas de la política de sostenibilidad turística.
- Identificar los impactos ambientales negativos de mayor importancia para las ETRATU

Cuadro 7.5.4.16. Requisitos legales para el personal

ETRATU	NTS-TS 005		VERSIÓN	
	MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
Lineamiento	Objetivos	Metas	Programas/ medibles	seguimiento
Gestión social	Promover la capacitación de todo el personal de la empresa con temas de la política de sostenibilidad turística.	Estimular una cultura y compromiso de conservación de los recursos naturales al 100% del personal de la empresa, para que esta sea transmitida a nuestros clientes como también a los socios estratégicos	Comunicar, difundir y hacer cumplir la política de sostenibilidad a los empleados de la empresa	Cada 15 días
			Crear un plan de capacitación, formación y conciencia al personal de la empresa	Cada mes
			Diseñar campañas de capacitación y sensibilización de la preservación del medio ambiente	Cada 15 días
			Realizar jornadas de evaluación al sistema implementado en la empresa	Cada mes
Gestión ambiental	Identificar los impactos ambientales negativos de mayor importancia para las ETRATU	Involucrar el componente ambiental en la planificación y el desarrollo de las ETRATU.	Verificar que las ETRATU cumplan con normatividad ambiental y puedan ser requisito fundamental.	Cada 8 días.
			Realizar estudios de impactos ambientales con seguimientos en cada uno de los procesos realizados en la empresa, como también en las actividades de la empresa.	Cada mes

- d) La política de sostenibilidad de las ETRATU debe estar disponible y darse a conocer al usuario y al público en general.

Las ETRATU deben contar con programas de capacitación con el fin de dar a conocer a todos sus funcionarios y clientes el compromiso y responsabilidad que tiene con el desarrollo sostenible, además debe estar disponible en la plataforma institucional y visible para todo el público.

4.1.2.2 Programas de gestión para la sostenibilidad

Las ETRATU deben:

- a) Identificar las actividades, productos y servicios que tienen y puedan tener impactos ambientales, socioculturales y económicos.

Las ETRATU deben diseñar una lista de chequeo donde identifique todas las actividades que se realizan antes, durante y después de prestar sus servicios, y de esta manera clasificar las actividades que más generen impactos negativos.

Tabla 7.5.4.105. Ejemplo Matriz de lista de actividades

ETRATU	MATRIZ LISTA DE CHEQUEO DE ACTIVIDADES		
	VERSIÓN:	CODIGO:	RESPONSABLE:
Actividades	Actividad secundaria	Frecuencia	Responsable
Recorrido turístico	Abordar los turistas	3 veces al día	conductor

- b) Realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas.

Las ETRATU deben diseñar una matriz de evaluación de impactos, donde se identifiquen las actividades que se generaron en la matriz de lista de chequeo, con el fin de crear unos estándares de medición para visualizar el impacto que genera cada actividad primaria, secundaria, los insumos utilizados, los documentos asociados, en los diferentes aspectos ambientales, socioculturales y económicos exigentes por la norma. Se diseña esta matriz de evaluación de impactos con el fin de identificar las actividades que más generan estos efectos negativos.

El objetivo de esta matriz es identificar las actividades que más generan impacto para crear estrategias que las mitigue.

Tabla 7.5.4.106. Ejemplo Matriz de evaluación de impactos

ETRATU	NTS-TS 005			VERSIÓN			
	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS			FECHA			
	RESPONSABLE			CODIGO			
Dimensión de la sostenibilidad	Aspecto	Impacto	Tipo	Valoración (1-3)	Priorización (bajo, media, alto)	Meta/ Programa (anexar los documentos)	Seguimiento
Ambiental	Generación de residuos	Incremento de residuos solidos	Negativo	3	Alta	Controlar los residuos sólidos generados por los turistas en cada recorrido	Cada mes
Sociocultural	Social	Poca divulgación de las actividades folclóricas y artísticas.	Negativo	2	Media	Creación de un programa de patrimonio cultural el cual se promocióne a través de la información brindada por ETRATU	Cada mes
Económico	Empleo	Disminución de oportunidades de trabajo para la población local.	Negativo	2	Media	La ETRATU se apoyará la contratación de la población local y creará un plan de capacitación y formación para que tengan las herramientas para desempeñar los cargos.	Cada mes

Esta matriz funciona así:

Ejemplo: Se hace referencia a los aspectos ambientales, socioculturales o económicos sobre los cuales se está evaluando el impacto. Identificación de actividades, productos y servicios que afecten la sostenibilidad: de forma concreta, se señalan las acciones que están generando impactos negativos en alguno de los ejes.

Valoración: el prestador, a través de una calificación numérica, evalúa las actividades, productos y servicios que afectan la sostenibilidad, en la que 1 representa la calificación más baja; 2 representa una calificación que, si bien no es deficiente, implica el hacer mejoras, y 3 significa que el prestador actualmente está realizando acciones satisfactorias en favor de mitigar los efectos ambientales, socioculturales y económicos.

Prioridad de actuación: este ítem va relacionado con el de valoración; por lo tanto, si la calificación valorativa final es 1, implica que en un corto plazo (tres meses) se debe actuar para mitigar el impacto; si la valoración es 2, la actuación debe realizarse en un mediano plazo (seis meses), y si la valoración es 3, implica que en la actuación se deben realizar acciones de seguimiento para mejora continua y mantener esta valoración.

Los programas de gestión para la sostenibilidad nacen a partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos de la operación del establecimiento. Estos programas van enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, cuando sea aplicable, alcanzable y medible), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro.

- c) Con base en la priorización, definir un programa para minimizar los impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos, y mantener y optimizar los impactos positivos. Este programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento y debe ser consistente con la política de sostenibilidad.

Las ETRATU deben diseñar un programa de sostenibilidad, que nace a partir de los resultados que arroja la evaluación de impactos que surge de la operación de la misma; con el fin de crear estrategias para solucionar y mitigar estos impactos. Este programa debe incluir los diferentes aspectos ambientales, socioculturales, económicos, los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento y debe ser consistente con la política de sostenibilidad.

Tabla 7.5.4.107. Ejemplo programa de sostenibilidad

ETRATU	NTS-TS 005					VERSIÓN				
	PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD					FECHA				
	RESPONSABLE					CODIGO				
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Consumo de agua	Agotamiento del recurso hídrico	Disminuir el consumo de agua en las actividades turísticas	Capacitar e incentivar al personal en el uso y ahorro eficiente del agua	Jefe del proceso	Financiero, Humano y Tecnológico	X			Disminuir el consumo de agua en un 1%	consumo total 2018/ consumo total 2017 * 1%

Corto plazo: Menos de un año

Mediano plazo: De 1 año a 4 años

Largo plazo: De 4 años en adelante

4.1.2.3 Monitoreo y seguimiento

Las ETRATU deben establecer y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad, así como de los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.

Las ETRATU deben establecer procedimientos que defina las disposiciones y responsabilidades para realizar el monitoreo y seguimiento de los programas de gestión, a partir de la identificación de sus efectos en sostenibilidad; Así mismo como el monitoreo y seguimiento de los objetivos, metas y política de sostenibilidad.

Los programas de sostenibilidad, se le deben realizar un seguimiento semestral, donde se revise el cumplimiento de las actividades, la eficiencia de estas y a los resultados obtenidos se les debe realizar las respectivas correcciones.

La persona encargada de revisar este seguimiento es la coordinadora o gerente de la ETRATU, y los asistentes; ellos tienen la obligación de realizar las modificaciones correspondientes, las cuales quedaran registradas en el programa e igualmente la fecha en la que fue desarrollada.

Este proceso será orientado, verificado y aceptado de acuerdo al siguiente procedimiento, el cual se debe encontrar en la plataforma o documentos de la ETRATU.

Tabla 7.5.4.108. Ejemplo matriz de monitoreo

ETRATU		NTS-TS 005										VERSIÓN					
		MATRIZ DE MONITOREO										FECHA					
		RESPONSABLE										CODIGO					
Equipo	Actividad	Frecuencia (Mensual)	Meses del año												Total, al año	Observaciones	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			

Ejemplo: Procedimiento de monitoreo y seguimiento

- 11. Objetivos
- 12. Alcances
- 13. Definiciones
 - Seguimiento:
 - Medición:
- 14. Responsable
- 15. Descripción del procedimiento
 - Monitoreo y seguimiento del programa de sostenibilidad
 - Monitoreo y seguimiento de los objetivos y metas

ETRATU debe llevar un seguimiento de las reuniones que se realicen, para evidenciar los cambios y estrategias que se generan en cada una de la toma de decisiones que se ejecuten.

Tabla 7.5.4.109. Ejemplo Matriz de reuniones

ETRATU	NTS-TS 005		VERSIÓN				
	MATRIZ DE ACTA DE REUNIONES		FECHA				
	RESPONSABLE		CODIGO				
ACTA:		FECHA:		HORA:		LUGAR:	
ASISTENTES:							
<ul style="list-style-type: none"> • • • 							
TEMAS DE INTERES							
7. Sociabilización política y objetivos de sostenibilidad. 8. Información sobre la capacitación de los programas de sostenibilidad. 9. Socialización sobre los comportamientos responsables de los clientes.							
TAREAS:							
<ul style="list-style-type: none"> • • • 							

COMPROMISOS:

Firma de responsable:

4.1.2.4 Gestión de proveedores

Las ETRATU deben:

- a) Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.

Las ETRATU deben realizar una lista, donde se identifique y clasifique todos los productos utilizados en la misma y relacionarlos con cada uno de los proveedores que lo suministran; con el fin de evidenciar cuáles de ellos generan un mayor impacto sobre la sostenibilidad y en base a este resultado se diseñe una matriz de criterios de compras de sostenibilidad que se debe dar uso al momento de contratar los proveedores.

Tabla 7.5.4.110. Ejemplo matriz productos y proveedores

ETRATU	NTS-TS 005	VERSIÓN	
	MATRIZ DE PRODUCTOS Y PROVEEDORES	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	
Productos	Servicios	Proveedores	Utilización
Limpia vidrios, escobas, traperos, lejía. Entre otros	Aseo y bioseguridad	Químicos Pereira, Distriaseo.	Para limpieza y desinfección de instalaciones, insumos, entre otros.
Repuestos	Mantenimiento de motor	Jeep. Toyota, Montero.	Realizan mantenimiento a los vehículos

Tabla 7.5.4.111. Matriz criterios de compras

ETRATU		NTS-TS 005		VERSIÓN	
		MATRIZ DE COMPRAS DE SOSTENIBILIDAD		FECHA	
		RESPONSABLE		CODIGO	
Materiales de oficina	Cumple	Alimentación	Cumple	Aseo	Cumple
Utilizar papel 100% reciclado post-consumo y totalmente libre de cloro tanto en los consumos de papel de escritura, en cuadernos, etc. y comprobar las certificaciones mediante el sello ambiental colombiano.		Elegir preferentemente productos procedentes de la agricultura ecológica frente a los productos con aditivos o los procedentes de explotaciones agrícolas intensivas.		Utilizar productos naturales. Se pueden adquirir en asociaciones locales de productos ecológicos, herboristerías y tiendas especializadas.	

- b) Dar prioridad a los proveedores que demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible.

La ETRATU debe identificar los proveedores que en su política de calidad muestren el compromiso con el desarrollo sostenible. Y por medio de una matriz de evaluación se compruebe que si lo están cumpliendo.

Tabla 7.5.4.112. Ejemplo Matriz de evaluación

ETRATU	NTS-TS 005	VERSIÓN	
	MATRIZ DE EVALUACIÓN	FECHA	
Criterios	Aspecto a evaluar	Evaluación	Reevaluación
Calidad de suministros	Que el producto sea duradero y de buen material.		
Fiabilidad del plazo de entrega	Que el proveedor llegue acuerdos sin ningún problema sin salirse de sus estándares.		
Competitividad de precios	Que el precio que se establezca sea asequible en el mercado.		
Política y objetivos de sostenibilidad	Evalúa la implementación de la política y objetivos sostenibles.		

- c) Verificar la idoneidad y legalidad de los proveedores que contrata.

La ETRATU debe asegurar que todos sus proveedores se encuentren legalmente constituidos ante la Cámara de comercio, Dian y demás entidades a las que deben pagar impuestos; y además que cumplan con los criterios de compras de sostenibilidad.

4.1.2.5 Autoridad y responsabilidad

- a) La dirección de la ETRATU debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.

La coordinadora o gerente de la ETRATU es la persona encargada de velar por el cumplimiento de la normatividad, de los procesos de implementación de

documentación de la misma, revisándola y socializándola con el personal de la ETRATU.

Debe tener en cuenta:

1. Nombrar un líder de implementación de la sostenibilidad
2. Es necesario definir las responsabilidades por parte de la ETRATU, que garantice el cumplimiento de los requisitos de la normatividad.
3. El monitoreo de los requisitos de la norma.

- b) La dirección de la ETRATU debe definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.

La ETRATU debe diseñar una matriz de autoridad y responsabilidad, donde esta indique las responsabilidades y el compromiso que debe tener el personal de la misma frente a los requisitos de la norma.

Tabla 7.5.4.113. Matriz de autoridad y responsabilidad

ETRATU	NTS-TS 005		VERSIÓN	
	MATRIZ DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
Aspecto	Actividad relacionada	Cargo	Función	Responsabilidad
Capacitación	Información y capacitaciones	Líder de gestión humana	Personal de la ETRATU y proveedores	Informar y contextualizar a todo el personal sobre el compromiso que se tiene con el desarrollo sostenible.
Consumo de agua	Minimizar y dar uso adecuado del consumo de agua	Asesores de la ETRATU	Atención al cliente	Hacer uso adecuado del agua dentro y fuera de las instalaciones de la ETRATU

4.1.2.6 Información y capacitación

Las ETRATU deben:

- a) Informar sobre su política y programas de sostenibilidad a sus proveedores, vinculados y demás empresas, con las cuales tenga relación comercial.

La ETRATU debe dar a conocer la política y los programas de sostenibilidad a todos los proveedores, prestadores de servicios, empresas con los que tengan convenio. Por medio de publicidad, avisos en los diferentes servicios turísticos y a nivel externo se debe divulgar en cada área de la ETRATU, con el fin de que todo el personal que se encuentre vinculado en la misma y conozca el compromiso que tiene la misma con el ambiente.

- b) Diseñar implementar y mantener una estrategia para informar y promover entre proveedores, vinculados, empleados y en la comunidad, comportamientos responsables con el desarrollo sostenible.

La ETRATU y su personal son los encargados de fomentar y dar a conocer los comportamientos responsables que deben asumir todos sus clientes, proveedores, empleados y la comunidad con el ambiente; por medio de charlas informativas, capacitaciones y la publicidad virtual en sus páginas web, con el fin de que el cliente desde el primer contacto que tenga con la ETRATU se informe de este compromiso responsable y desee adquirir sus servicios.

Cuadro 7.5.4.17. Ejemplo comportamientos responsables

Área de información	Tema de formación	Participantes	Comportamientos
Clientes, personal de la ETRATU y proveedores	Política y objetivos de sostenibilidad	Todos	Responsabilidad y disposición para enfrentar este nuevo cambio.
Comunidad, personal de la ETRATU, clientes.	Programa sociocultural	Todos	Respeto con el patrimonio cultural y natural.

- c) Contar con la información para los clientes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, en mínimo dos idiomas.

La ETRATU debe disponer de la política y los objetivos de sostenibilidad (español e inglés).

- d) Contar con un programa de capacitación y motivación en sostenibilidad dirigido a los empleados, vinculados y demás personal contratado, que permita el conocimiento del sistema de gestión, el cumplimiento de los criterios de esta norma y el mejoramiento de sus competencias; se deben mantener registros de las actividades de capacitación.

La ETRATU debe diseñar un programa de capacitación dirigido a todos los empleados, clientes, proveedores y comunidad, que contenga tema de interés, público objetivo, instructor, fecha e indicador.

Tabla 7.5.4.114. Ejemplo programa de capacitación

ETRATU	NTS-TS 005	VERSIÓN		
	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	FECHA		
	RESPONSABLE	CODIGO		
Tema de interés	Público objetivo	Instructor	Fecha	Indicador
Política y objetivos de sostenibilidad	Conductores, auxiliares de servicio a bordo y proveedores.	Coordinador o gerente de la ETRATU	01-15-2017	Para el 15 de enero del 2017 el 100% del personal mencionado deben tener el conocimiento y entendimiento sobre el tema de interés.

- e) Contar con un programa de capacitación en sostenibilidad diseñado específicamente para los conductores y auxiliar de servicio a bordo; cuando aplique.

La ETRATU debe involucrar en el programa de capacitación temas de interés sobre el desarrollo sostenible dirigido a los conductores y auxiliares.

Nota: Anexar programa de capacitación.

- f) Capacitar a los empleados y demás personal vinculado en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor sobre la política de sostenibilidad.

La ETRATU debe velar porque los empleados y el personal vinculado, le den cumplimiento a la política de sostenibilidad.

- g) Informar a sus clientes sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables que deben guardar en los itinerarios y destinos turísticos que visita.

Toda la información que la ETRATU que se genere para darle cumplimiento a la norma, sobre los comportamientos responsables frente a los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Se deben transmitir en los itinerarios y destinos turísticos, que programa, opera, promociona y comercializa

Tabla 7.5.4.115. Ejemplo de comportamientos responsables

<p>Comportamiento ambientales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Darle buen uso al recurso hídrico. • Proteger el patrimonio natural. • No extraer especies de flora y fauna nativa.
<p>Comportamientos socio-culturales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Denunciar los actos que atenten contra el patrimonio cultural. • Respetar las culturas de las comunidades. • Denunciar casos de abuso de menores de edad.
<p>Comportamientos económicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Emplear a la comunidad aledaña. • Comprar los productos elaborados por proveedores de la región.

- h) Brindar información a los empleados, vinculados y clientes sobre la posibilidad de participar en actividades sostenibles.

ETRATU debe divulgar por medio de los programas de capacitación, matriz de comportamientos responsables sobre las actividades sostenibles que se realizan como el reciclón, campañas de limpiezas del área donde opere.

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

Para el desarrollo de este requisito se sugiere implementar los formatos “Programa de información” y “Plan de sensibilización”. Para ello se sugiere realizar:

Programa de sensibilización e información

- ✓ Selección del líder – instructor encargado de las actividades de sensibilización. (Generalmente es el mismo del sistema de gestión de sostenibilidad, o puede ser un ejecutivo o una persona externa a la ETRATU).
- ✓ Selección y organización de la información a transmitir a los clientes. (Por ejemplo, la política de sostenibilidad de la ETRATU y los programas a implementar).
- ✓ Selección de los lugares y formatos donde se exhibirá la información: oficinas, parqueadero de vehículos, página web, tesorería y material publicitario de la ETRATU.
- ✓ Diseño de un plan de capacitación que incluya temas de formación, duración, fechas, personal a participar y evidencias de formación.
- ✓ Diligenciar el formato “Programa de sensibilización e información”.
- ✓ Registro, por parte del personal de la ETRATU, del número de turistas sensibilizados en cada desplazamiento.

Tabla 7.5.4.116. Ejemplo programa de sensibilización e información

ETRATU	NTS-TS 005	VERSIÓN	
	PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	
Tema de interés	Público objetivo	Instructor	Área de información
Política y objetivos de sostenibilidad	Conductores, auxiliares de servicio a bordo y proveedores.	Coordinador o gerente de la ETRATU	Todas las instalaciones
Sociocultural	Conductores	Coordinador o gerente de la ETRATU	Vehículos
Evidencia de sensibilización: Lista de asistencia, fotográfico, etc.			

4.1.2.7 Documentación

La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir:

1. Declaraciones documentadas de una política, los objetivos, programas y metas de sostenibilidad.
2. Los procedimientos documentados requeridos en esta norma.
3. Los documentos vigentes deben estar identificados y disponibles.
4. La implementación de un mecanismo que facilite el control de los documentos vigentes

Para darle cumplimiento a este ítem, la ETRATU debe diseñar un listado maestro de documentos, donde se evidencie las matrices, registros, formatos y demás que se mencionan en lo anterior.

Tabla 7.5.4.117. Ejemplo listado maestro de documentos

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002	VERSIÓN	
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	
Nombre De Los Documentos			Código
Programa de capacitación (PC): este código corresponde al programa de capacitación número 1			PC001
Programa de monitoreo y seguimiento			PMS002
Código de conducta			CC003

Nota: Los códigos de la documentación tienen una secuencia y las letras que acompañan cada código corresponden al área, al nombre del establecimiento o a los códigos de los sistemas de gestión con que cuenta el establecimiento.

4.1.2.8 Mejora continua

- a) Las ETRATU deben adelantar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.
- b) Semestralmente se deben registrar los logros obtenidos y las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con el programa de gestión para la sostenibilidad.

La ETRATU debe contar con un área de mejoramiento continuo o de procesos que sea la encargada de realizar las auditorías internas con el fin de levantar las no conformidades de todos los programas, matrices, registros, formatos, que exige la norma.

Esta área será la encargada de velar por las acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de sostenibilidad. Además, deben llevar semestralmente un registro de logros obtenidos por medio de las acciones y los programas de gestión para la sostenibilidad.

Procedimientos:

- Realizar plan de auditoria
- Verificar no conformidades pendientes
- Realizar lista de chequeo
- Ejecutar auditoria
- Revisar y clasificar los hallazgos
- Realizar retroalimentación
- Informe de auditorias
- Revisión por dirección

4.2 REQUISITOS ESPECÍFICOS

4.2.1 Requisitos ambientales

4.2.1.1 Patrimonio natural

Las ETRATU deben:

- a) Informar a sus clientes acerca de la normatividad legal vigente y el régimen sancionatorio en los destinos que opera, para evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.

La ETRATU por medio del programa de capacitación, el plan de información y sensibilización le da cumplimiento a este ítem, ya que dentro de sus temas de interés aborda el tráfico ilegal de especies de flora y fauna dirigido a los destinos que opera, clientes, empleados, comunidad promociona y concientiza.

- b) Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención y denuncia frente al tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.

La ETRATU es la encargada de promover y liderar las campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna dirigida a todo el personal que tenga cualquier tipo de acercamiento con la misma y también deben explicar la importancia de la reglamentación vigente y sanciones que podrían tener en caso de omitir este ítem.

Tabla 7.5.4.118. Ejemplo programa de capacitación

ETRATU	NTS-TS 005	VERSIÓN		
	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	FECHA		
	RESPONSABLE	CODIGO		
Tema de interés	Público objetivo	Instructor	Fecha	Indicador
Explicar la importancia de la normatividad para evitar el tráfico ilegal de flora y fauna	Clientes, Proveedores	Coordinador o gerente la ETRATU, promotor desarrollo turístico, auxiliar de turismo	01 -15 -2017	La ETRATU deberá informar a clientes y proveedores acerca de la normatividad para evitar el tráfico ilegal de especies en un 100%.

c) Liderar, apoyar o promover el desarrollo de iniciativas de carácter ambiental.

La ETRATU tiene la responsabilidad de concientizar a todo el personal vinculado, acerca de los impactos negativos en el patrimonio natural, realizara por medio de las charlas, información y capacitaciones sobre este tema; además de promover iniciativas ambientales.

4.2.1.2 Uso eficiente del agua

En las instalaciones administrativas, operativas o ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que incluya:

- a) Registro y monitoreo del consumo de agua periódico y establecimiento de metas de manejo eficiente del recurso.

La ETRATU debe realizar un registro de consumo de agua, donde se pueda identificar el consumo por mes, el objetivo, indicador, meta y frecuencia. Adicional a este registro la ETRATU debe diseñar el programa para minimizar el consumo de este recurso. Se anexa al programa de sostenibilidad.

Tabla 7.5.4.119. Ejemplo Matriz de consumo de agua

ETRATU	NTS-TS 005		VERSIÓN		
	REGISTRO DE CONSUMO DE AGUA		FECHA		
	RESPONSABLE		CODIGO		
Mes	Consumo mes (kw)	Objetivo	Metas	Indicador	Frecuencia
Enero	40m ³	Reducir el consumo de agua en la ETRATU	Disminuir el consumo de agua en un 3%	Consumo total de agua 2017/ consumo total de agua 2016	Mensual
Febrero	35m ³				
Marzo	38m ³				
Abril	45m ³				

- b) Mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.

La ETRATU debe establecer una matriz para hacer seguimiento a las actividades que se tienen estipuladas, para esto el área de mantenimiento será el encargado de llevar a cabo estas actividades preventivas.

Tabla 7.5.4.120. Ejemplo Matriz control de actividades

ETRATU	NTS-TS 005			VERSIÓN	
	CONTROL DE ACTIVIDADES DEL USO EFICIENTE DEL AGUA			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
Actividad	Observación	Responsable	Lugar revisión	Fecha revisión	Próxima revisión
Adecuar los sanitarios y lavamanos con un sistema de ahorro de agua.	Hasta la fecha el 50% de los baños se encuentran con sistemas de ahorro de energía.	Área de mantenimiento	Baños		

c) Plan de ahorro y uso eficiente del agua.

Tabla 7.5.4.121. Ejemplo programa de consumo de agua

ETRATU		NTS-TS 005				VERSIÓN					
		PROGRAMA DE CONSUMO DE AGUA				FECHA					
		RESPONSABLE				CODIGO					
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR	
						CORTO	MEDIANO	LARGO			
Consumo de agua	Agotamiento del recurso hídrico	Disminuir el consumo de agua en las actividades turísticas	Capacitar e incentivar al personal en el uso y ahorro eficiente del agua	Jefe del proceso	Financiero Humano y Tecnológico	X			Disminuir el consumo de agua en un 1%	consumo total 2018/ consumo total 2017 * 1%	
			Instalar sanitario ahorrador inteligente			X					

4.2.1.3 Uso eficiente de la energía

En las instalaciones administrativas, operativas o ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que incluya como mínimo:

- a) Registro de los consumos totales de energía y establecimiento de metas de manejo eficiente del recurso.

La ETRATU debe realizar campañas de sensibilización para todos sus trabajadores; además de elaborar un programa para el uso eficiente de la energía. Este debe tener indicadores que indiquen si se cumplió la meta propuesta por la ETRATU.

Tabla 7.5.4.122. Ejemplo Matriz consumo energía

ETRATU	NTS-TS 005			VERSIÓN	
	CONSUMO TOTAL DE ENERGIA			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
Mes	Consumo mes (kw)	Objetivo	Metas	Indicador	Frecuencia
Enero	60 kw	Reducir el consumo de energía de la ETRATU	Disminuir el consumo de energía en un 5%	Consumo total de energía 2017 / consumo total de energía 2016	Cada mes
Febrero					
Marzo					
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
Total					

- b) Mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones de las fuentes de energía.

La ETRATU debe establecer una matriz para hacer seguimiento a las actividades que se tienen estipuladas en el programa del uso eficiente de energía.

Tabla 7.5.4.123. Ejemplo Matriz control de energía

ETRATU	NTS-TS 005			VERSIÓN	
	CONTROL DE LAS ACTIVIDADES DEL USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
Actividad	Observación	Responsable	Lugar de revisión	Fecha revisión	Próxima revisión
Instalar y utilizar lámparas, bombillos y aparatos electrónicos ahorradores de energía.	Hasta la fecha el 60% de los aparatos electrónicos son ahorradores de energía.	Administración y mantenimiento	Oficinas		

- c) Planes de manejo en el uso eficiente de la energía.

El programa de uso y ahorro eficiente de energía, refleja el aspecto ambiental que corresponde al consumo de energía eléctrica y el impacto ambiental que concierne a la disminución del caudal ecológico y el agotamiento de los recursos naturales. Tal programa plantea el objetivo específico a cumplir, las actividades a realizar con el fin de minimizar ese impacto, el responsable de ejecutar cada actividad, el recurso necesario, la fecha límite de ejecución, si corresponde a corto, mediano o largo plazo, la meta y el indicador.

- d) Estimulo del uso y establecimiento de fuentes no convencionales de energía.

Se recomienda instalar equipos de iluminación led para gestionar el ahorro de la energía en el recinto. Tales sistemas se consideran fuentes no convencionales de energía.

ETRATU debe diseñar un programa para el ahorro y uso eficiente de energía, donde se evidencie e indique el aspecto ambiental, impacto ambiental, objetivo específico, actividad, responsable, recurso, tiempo, meta e indicador. Este programa debe ser actualizado periódicamente por el líder de sostenibilidad.

Tabla 7.6.4.124. Ejemplo programa de consumo de energía

ETRATU			NTS-TS 005			VERSIÓN					
			PROGRAMA DE CONSUMO DE ENERGÍA			FECHA					
			RESPONSABLE			CODIGO					
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR	
						CORTO	MEDIANO	LARGO			
Consumo de Energía Eléctrica	Disminución del caudal ecológico y Agotamiento de los recursos naturales	Disminuir el consumo de energía	Instalar y utilizar bombillos, lámparas y aparatos electrónicos ahorradores de energía	Jefe del proceso	Financiero Humano y Tecnológico	X			Disminuir el consumo de energía en un 1%	consumo total 2018/ consumo total 2017 * 1%	
			Capacitar el personal en uso eficiente de energía			X					

4.2.1.4 Uso y manipulación de productos

En las instalaciones administrativas, operativas o ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben:

- a) Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes y establecer e implementar un programa que permita el manejo adecuado de tales sustancias, identificando aquellas que generan un impacto significativo sobre el medio ambiente.

En el servicio de transporte no se utilizan sustancias tóxicas contaminantes, tanto para el lavado del vehículo, su funcionamiento, como para las instalaciones administrativas. Asimismo, al utilizar tales sustancias, no se generan vertimientos de aguas contaminadas con sustancias tóxicas.

Igualmente, en el momento en que se utilice alguna sustancia de este tipo, se tendrán las fichas técnicas de cada producto, las hojas de seguridad en caso de emergencia, y se incluirá el uso de tales productos en la matriz de impactos, reconociendo el nivel del impacto y posteriormente generando las acciones de mitigación.

- b) Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados.

El registro del consumo de productos utilizados para el lavado del vehículo o para la limpieza de las instalaciones administrativas debe señalar el mes, el proveedor del producto, el producto que se utiliza, la cantidad que se consume y el uso que se le da al producto. Esto con el fin de controlar los insumos utilizados, y cumplir las acciones plasmadas en el programa de sostenibilidad de uso y manipulación de productos.

- c) Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.

El programa de uso y manipulación de productos, refleja el aspecto ambiental que corresponde al manejo de sustancias químicas y el impacto ambiental que concierne a la contaminación del suelo y del agua. Tal programa plantea el objetivo específico a cumplir, las actividades a realizar con el fin de minimizar ese impacto, el responsable de ejecutar cada actividad, el recurso necesario, la fecha límite de ejecución, si corresponde a corto, mediano o largo plazo, la meta y el indicador.

Tabla 7.5.4.125. Ejemplo programa de uso y manejo de químicos

ETRATU		NTS-TS 005				VERSIÓN				
		PROGRAMA DE USO Y MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS				FECHA				
		RESPONSABLE				CODIGO				
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			MET A	INDICADOR
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Contaminación de Suelo y Agua	Manejo de sustancias químicas	Minimizar el uso de productos químicos	Medir la cantidad indicada para el uso de los productos	Jefe del proceso	Financiero Humano y Tecnológico	X			Darle el uso adecuado en un a los productos Químicos	Total, de cantidad usada en el 2018 / total de cantidad usada en el 2017
			Tener publicada la hoja de seguridad donde se utiliza o se almacena el producto químico			X				

- d) Emplear productos de limpieza que tengan activos biodegradables o que cumplan con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.

Para evitar el uso de sustancias químicas y contaminantes, el programa debe plantear el uso de productos biodegradables y amigables con el medio ambiente tanto para el lavado del vehículo, como para el uso en las oficinas administrativas.

- d) Promover el uso del papel con un porcentaje de contenido de material reciclado de acuerdo con la disponibilidad del mercado.

En el programa de sostenibilidad de uso y manipulación de productos, debe establecer la minimización del consumo de papel en las instalaciones administrativas del servicio. Una de las actividades planteadas corresponde al reciclaje y reutilización del papel en el caso que sea posible.

- e) Minimizar el consumo del papel en todas las áreas del establecimiento.

Para minimizar el consumo de papel en las instalaciones administrativas, se debe promover de forma digital la mayoría de los formatos, registros, y demás documentos que se requieran para el servicio.

El plan de acción para el consumo del papel debe establecer que al finalizar el año 2017, lo que corresponde al mediano plazo, se deben tener implementadas las actividades programadas, para medir al año siguiente la disminución del consumo total del papel que correspondería a un 30%.

- f) 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:

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

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

4.2.1.5 Gestión de residuos

En las instalaciones administrativas, operativas o ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que incluya como mínimo:

- a) Registros de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.

La ETRATU debe medir y controlar los residuos que genera para hacer un uso responsable de los mismos.

Nota: Se anexa al programa de sostenibilidad.

Tabla 7.5.4.126. Ejemplo Matriz registro de residuos

ETRATU		NTS-TS 005						VERSION					
		REGISTRO DE LOS RESIDUOS						FECHA					
		RESPONSABLE						CODIGO					
Tipo de residuo	Enero	febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	cantidad (kilos)	Cantidad (kilos)	cantidad (kilos)	cantidad (kilos)	cantidad (kilos)	
Plástico													
Papel													
Cartón													
orgánicos													
Total													

- b) Manejo integral de residuos que incluya al menos los siguientes principios: clasificar, reutilizar, reciclar y disponer adecuadamente los mismos.
- c) El manejo de residuos peligrosos dentro del cual se deben considerar: lubricantes y combustibles de mantenimiento de equipos, baterías y sus componentes, pinturas, disolventes y sus recipientes, agentes refrigerantes de los aires acondicionados, sistemas de refrigeración del vehículo y de los sistemas de protección contra incendios, productos químicos, tóner, y otros considerados en la legislación vigente.

La ETRATU debe definir los lineamientos del programa de manejo integral de residuos para garantizar una eficiente administración, garantizando su recolección, manejo, control, tratamiento, aprovechamiento y disposición.

Tabla 7.5.4.127. Ejemplo Matriz de manejo de residuos

ETRATU	NTS-TS 005		VERSION		
	MANEJO Y CONTROL DE RESIDUOS		FECHA		
	RESPONSABLE		CODIGO		
Proceso	Observación	Actividades propuestas	Fecha	Responsable	Documento de soporte
La ETRATU (ver documento soporte #432)	La ETRATU está manejando adecuadamente los residuos peligrosos y no peligrosos generadas en la misma.	Impresión en papel reciclable		Administración	Cada que se realice un proceso o una actividad, se debe diligenciar un documento en el cual se explique muy bien la acción realizada.
		Capacitación en manejo integral de residuos			
		Recolección interna de los residuos			

- d) Cuando la disposición final se realice a través de un tercero seleccionar el que garantice la apropiada disposición de acuerdo a la normatividad vigente.

Los residuos peligrosos resultantes del servicio de mantenimiento y reparación de los vehículos se deben entregar para su aprovechamiento y/o tratamiento y disposición final a terceros autorizados ambientalmente para ello.

4.2.1.6 Gestión de emisión de gases efecto invernadero

Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa a mediano y largo plazo que tenga como objetivo reducir las emisiones de Gases Efecto Invernadero. El programa debe incluir como mínimo metas de reducción y plazos de cumplimiento, así como:

- a) Registro y control mensual de los combustibles utilizados, de los costos y el consumo respecto a los desplazamientos generados por el parque automotor.

Nota: Se anexa al programa de sostenibilidad.

Tabla 7.5.4.128. Ejemplo Matriz de registro de combustibles

ETRATU		NTS-TS 005						VERSION				
		REGISTRO DE COMBUSTIBLES						FECHA				
		RESPONSABLE						CODIGO				
Tipo de combustible	Enero	febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Cantidad Galón	Cantidad Galón	Cantidad Galón	Cantidad Galón	Cantidad Galón	Cantidad Galón	Cantidad Galón	cantidad Galón	Cantidad Galón	cantidad Galón)	cantidad Galón	cantidad Galón
Gasolina												
ACPM												
Diesel												
Gas												
Total												

- b) Mantenimiento preventivo en el parque automotor, para evitar pérdidas de eficiencia en el combustible.

Tabla 7.5.4.129. Ejemplo Matriz de mantenimiento preventivo

ETRATU		NTS-TS 005											VERSIÓN				
		MATRIZ DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO											FECHA				
		RESPONSABLE											CODIGO				
Tipo de Vehículo	Recorrido km	Frecuencia (Mensual)	Meses del año												Total, al año	Observaciones	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			

- c) Definición de mecanismos que permitan un uso eficiente del combustible en el parque automotor.

El principal objetivo de este programa es identificar, manejar adecuadamente y minimizar la emisión de gases de efecto invernadero que genera la ETRATU, buscando mitigar el impacto negativo que producen. Para lograrlo se recomienda:

Identificar las fuentes generadoras de GEI

- ✓ Aire acondicionado.
- ✓ Sistemas de combustión de vehículos.

Acciones de mejora frente a la generación de GEI, por ejemplo:

- ✓ Efectúe la medición, control y seguimiento de las emisiones de gases de efecto invernadero.
- ✓ Propenda por emplear energías renovables siempre que sea posible. En todo caso, deberán tenerse en cuenta las buenas prácticas internacionales, además de las regulaciones locales en relación con las fuentes de energía aceptables, evitando aquellas peligrosas o muy contaminantes (como el fueloil de alto contenido en azufre, etcétera).
- ✓ Disminuya la emisión de gases de efecto invernadero, haciendo uso racional de energía de equipos y maquinarias del taller de reparación de vehículos.

- ✓ Realice un plan de inversiones e investigaciones, de acuerdo con sus posibilidades, para el uso de la energía solar o eólica en la flota de transporte.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación el programa de gestión de emisión de gases de efecto invernadero, su importancia y sensibilización.

El programa de gases efecto invernadero, refleja el aspecto ambiental que corresponde al consumo de combustible y el impacto ambiental que concierne a las emisiones atmosféricas. Tal programa plantea el objetivo específico a cumplir, las actividades a realizar con el fin de minimizar ese impacto, el responsable de ejecutar cada actividad, el recurso necesario, la fecha límite de ejecución, si corresponde a corto, mediano o largo plazo, la meta y el indicador.

Tabla 7.5.4.130. Ejemplo programa de GEI

ETRATU			NTS-TS 005		VERSIÓN					
			PROGRAMA GASES EFECTO INVERNADERO		FECHA					
			RESPONSABLE		CODIGO					
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Consumo de combustible	Emisiones Atmosféricas	Mitigar las emisiones atmosféricas	No dejar el vehículo encendido por más tiempo del necesario.	Jefe del proceso	Financiero Humano y Tecnológico	X			Controlar las emisiones atmosféricas	seguimiento del formato de registro de combustible.
			Utilizar combustibles menos contaminantes como biodiesel			X				

4.2.1.7 Gestión de emisión de Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono, SAO

Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa a mediano y largo plazo que tenga como objetivo reducir las emisiones de sustancias agotadoras de la capa de ozono. El programa debe tener en cuenta como mínimo metas de reducción y plazos de cumplimiento, así como:

- a) Registro de los equipos de aire acondicionado y refrigeración que se utilicen teniendo en cuenta: cantidad, potencia, tipo y carga de gas refrigerante en gramos o kilos.

Tabla 7.5.4.131. Ejemplo Matriz registro de equipos

ETRATU	NTS-TS 005						VERSION					
	REGISTRO DE EQUIPOS						FECHA					
	RESPONSABLE						CODIGO					
Tipo de equipos	Enero	febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Cantidad/Potencia/ Carga de gas GRAMOS											
Aire acondicionado												
Refrigeradores												
.												
.												
Total												

- b) Registros de los equipos de extinción e incendio con HCFC-123 que se utilicen teniendo en cuenta cantidad y carga de agente extintor en gramos o kilos.

Los equipos de extinción que se utilicen en el vehículo contarán con las especificaciones técnicas en cuanto a capacidad, peso, alcance de descarga, tiempo de descarga, presión de carga, agente extintor, altura, ancho, profundidad, tipos de fuego que puede apagar y el tipo de riesgo.

Asimismo, se tiene la descripción del equipo o los equipos de extinción que se utilizan, de acuerdo con el agente extintor con el que cuenta.

- c) Un mecanismo que permita implementar un mantenimiento preventivo que lleve al control de la emisión de SAO en los equipos, aplicado por técnicos certificados, mínimo cada seis meses, que incluya: tipo de mantenimiento, carga de gas refrigerante o agente extintor utilizado, cantidad de gas recuperado y datos de identificación del técnico.

Tabla 7.5.4.132. Ejemplo programa de SAO

ETRATU			NTS-TS 005			VERSIÓN				
			PROGRAMA SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO			FECHA				
			RESPONSABLE			CODIGO				
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			MET A	INDICADOR
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Consumo de combustible	Mitigar las emisiones atmosféricas	Reducir las emisiones de sustancias agotadoras de la capa de ozono	Registrar los equipos de refrigeración de las instalaciones administrativas	Jefe del proceso	Financiero Humano y Tecnológico	X			Controlar emisiones de SAO	Aplicar matriz de registro y control de emisiones de SAO

4.2.1.8 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual

En las instalaciones administrativas, operativas o ambas de la empresa y en el parque automotor, Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, de acuerdo con la legislación vigente.

ETRATU debe diseñar, implementar, mantener y mejorar un programa para el control y la disminución de la contaminación atmosférica, emisión de partículas, contaminación auditiva y visual, generada por su actividad y de acuerdo con la legislación vigente.

El programa debe contener como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.

Tabla 7.5.4.133. Ejemplo Matriz de manejo de contaminación AVA

ETRATU		NTS-TS 005					VERSIÓN			INDICADOR
		PROGRAMA DE MANEJO DE LA CONTAMINACIÓN ATMOSFERICA, AUDITIVA Y VISUAL					FECHA			
		RESPONSABLE					CODIGO			
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Generación de ruido	Contaminación auditiva	Evitar la contaminación auditiva	Mantener el número de decibelios estipulados por la ley de acuerdo con las características del vehículo	Jefe del proceso	Financiero Humano y Tecnológico	X			Controlar la contaminación auditiva y visual generada por el servicio	Total, cumplimiento de las actividades estipuladas al finalizar el 2017

4.2.1.9 Manejo de otros impactos ambientales

En las instalaciones administrativas, operativas o ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben, cuando aplique, establecer, implementar y mantener un programa que incluya acciones y mecanismos que permitan la identificación, control y evaluación para la minimización de otros impactos ambientales negativos y la optimización de aquellos positivos que las distintas actividades estén generando.

Este requisito es una referencia directa al diseño e implementación de un programa de mantenimiento sostenible del parque automotor, teniendo dos objetivos:

1. Mantener el vehículo en perfectas condiciones mecánicas, afinando el motor, cambiando los filtros, controlando las emisiones de gases.
2. Cumplir con los controles y evaluaciones de emisiones que solicita el Ministerio de Transportes.

Cuadro 7.5.4.18. Programa de mantenimiento vehicular

ETRATU		NTS-TS 005			VERSIÓN	
		PROGRAMA DE MANTENIMIENTO VEHICULAR SOSTENIBLE			FECHA	
		RESPONSABLE			CODIGO	
ACCIÓN	OBJETIVO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSO	RESPONSABLE	TIEMPO	
Registro control de vehículo	Minimizar la contaminación producida por vehículos que no estén en condiciones mecánicas óptimas	Matriz de registro	Humano	Administrador	Corto plazo	

4.2.2 Requisitos socioculturales

4.2.2.1 Códigos de conducta

Las ETRATU deben diseñar y dar a conocer un código de conducta aplicable en el momento del viaje y durante la estadía en el destino visitado, dirigido a los conductores, auxiliares y usuarios de los servicios que presta.

Un código de conducta es un instrumento de regulación voluntario de las actuaciones de una ETRATU, tanto en sus procesos internos como en sus relaciones con otros actores y la sociedad en general, con el propósito de garantizar el control de sus actos de acuerdo con principios y valores sociales y ambientales.

El espíritu con el que se suele guiar la elaboración de un código de conducta es el de sensibilizar a determinados actores de la sociedad sobre algunas cuestiones específicas vinculadas con el desarrollo económico, sociocultural o ambiental. Un código actúa mediante la aplicación de un conjunto de principios, normas y regulaciones.

Un buen número de las medidas que contemplan los códigos de conducta se dirigen a los turistas con la finalidad de incidir en el respeto a las culturas locales, sus tradiciones y costumbres. Suelen referirse a sugerencias y modos de alcanzar un grado de conocimiento mutuo y un entendimiento respetuoso, evitando los conflictos entre turistas y comunidades receptoras.

Ejemplo: Código de conducta del turista responsable (Ítems para tener en cuenta)

Valore las tradiciones y costumbres locales: Respete y proteja todo aquello que hace del destino un lugar único.

Conozca las partes de interés como historia, arquitectura, valores culturales, naturales y propios religión, música, arte, gastronomía y bailes.

Respete los recursos culturales, actividades turísticas deben practicarse con respeto por el patrimonio artístico, arqueológico y cultural.

Apoye a la economía local: Respete y se amable con la comunidad local. Promueva la compra de servicios y productos elaborados por la comunidad dentro y fuera del lugar. Contribuya con el desarrollo económico y social del lugar, compre artesanías de la localidad para apoyar la economía del lugar, y atégase a los principios del comercio justo. Cuando regatee, tenga presente el concepto del salario justo.

4.2.2.2 Patrimonio cultural

Las ETRATU deben:

- a) Adelantar acciones que promuevan la conservación y adecuada gestión del patrimonio cultural.

Para el cumplimiento de este requisito, se recomienda que la ETRATU minimice los impactos socioculturales negativos y optimice aquellos positivos que sus distintas actividades puedan generar:

Identificar los bienes materiales e inmateriales del patrimonio cultural del destino donde la ETRATU transporta pasajeros

- ✓ Gastronomía local.
- ✓ Expresiones artísticas.
- ✓ Expresiones folclóricas.
- ✓ Saberes ancestrales.
- ✓ Cosmovisión.
- ✓ Lenguas y dialectos.
- ✓ Artesanías.
- ✓ Edificaciones de origen militar.
- ✓ Edificaciones de origen educativo.
- ✓ Edificaciones de entidades públicas.
- ✓ Museos.
- ✓ Lugares con significados históricos.

- b) Manejar de manera responsable y respetuosa la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de los destinos que visita.

La ETRATU debe contar con un *brochure* donde se especifique muy bien las actividades que se pueden realizar en el destino con sus respectivos precios, con el fin de promover la visita a otros lugares turístico además de brindar al turista toda la información pertinente.

Tabla 7.5.4.134. Ejemplo Matriz de atractivos patrimonio

ETRATU	NTS-TS 005		VERSION	
	ATRATIVOS PATRIMONIO		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
Lista de atractivos	Información del atractivo	Actividades	Fotos	Experiencias memorables

- c) Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, acciones enfocadas a la prevención y denuncia frente al tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la legislación vigente.

La ETRATU debe educar a sus empleados y a sus clientes en temas de prevención del tráfico ilícito de bienes culturales; además de tener publicado las acciones que hace para prevenir este tráfico.

Tabla 7.5.4.135. Ejemplo Matriz de campañas de prevención

ETRATU	NTS-TS 005		VERSION		
	CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN		FECHA		
	RESPONSABLE		CODIGO		
Actividad	Objetivo	Dirigido a	Responsable	Asistentes	Observaciones
Conociendo la ley 397 de 1997. Contra el tráfico de Patrimonio Cultural.	Concientizar a las personas sobre la protección de los bienes culturales del destino turístico	Turistas	Personal asignado		
		Comunidad			
		Empleados			

- d) Evitar la generación de impactos negativos en el patrimonio cultural de los destinos que visita.

La ETRATU debe estipular por escrito cuales son las acciones que llevara a cabo para no generar impactos negativos al patrimonio cultural de esa sociedad, además debe estar público.

Ejemplo

La ETRATU _____, está comprometida con la conservación del patrimonio natural y cultural, por consiguiente, ofrece escenario donde se destaca la cultura y la riqueza artística de las comunidades donde opera. Además de generar nuevas oportunidades laborales y reconocimiento ante la sociedad.

- e) Promover con sus usuarios comportamientos responsables y respetuosos en los destinos que visita, especialmente en aquellos donde habiten comunidades locales o minorías étnicas y en relación con el adecuado uso del patrimonio cultural.

El programa debe contener como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.

Tabla 7.5.4.136. Ejemplo programa sociocultural

ETRATU		NTS-TS 005			VERSIÓN					
		PROGRAMA SOCIOCULTURAL			FECHA					
		RESPONSABLE			CODIGO					
ASPECTO AMBIENTAL-CULTURAL	IMPACTO AMBIENTAL-CULTURAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO			META	INDICADOR
						CORTO	MEDIANO	LARGO		
Conservación de la cultura tradicional	Desplazamiento de la comunidad aledaña	Protección de los bienes culturales del destino turístico	Durante los recorridos, divulgar la oferta cultural del sitio de llegada	Jefe del proceso	Humano	X			El apoyo socio-cultural aumentara en un 10%	Para diciembre del 2017 el apoyo socio-cultural incrementará en un 10%

4.2.2.3 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística.

- a) Denunciar la explotación laboral infantil.

Para este requisito, es necesario demostrar a través de evidencias documentadas el compromiso de la ETRATU en relación con la lucha contra la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes.

- b) Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, acciones enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual y laboral con menores de edad, y denunciar los casos según la legislación vigente.

La ETRATU debe trabajar de la mano con las organizaciones competentes del municipio para prevenir el comercio y la explotación sexual con menores, además de generar acciones desde la empresa con sus empleados y clientes.

Nota: si los destinos que la ETRATU opera no cumplen con este requerimiento será sancionada.

- c) Informar a sus proveedores sobre su compromiso para la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad a través del turismo.

La ETRATU debe dar a conocer a sus proveedores que se cumple con la Ley 679 del 3 de agosto de 2001 y verificar que también ellos cumplan estos requisitos y generen acciones para evitar este acto ilegal.

Nota: para divulgar a los proveedores, clientes y personal su compromiso, la ETRATU de viajes debe crear una política de prevención de explotación sexual infantil.

Ejemplo de la política

La ETRATU _____, está comprometida con la prevención de la explotación y el abuso sexual de menores de edad asociada al turismo, por ende, emplea la ley 679 de agosto 03 de 2001 para capacitar y sensibilizar continuamente a empleados, proveedores, clientes, guías y agencias externas. (debe anexar un documento soporte de las actividades que impulsa para prevenir este tema)

- d) Contar con un programa de capacitación para la prevención del comercio sexual con menores de edad, conforme a la legislación vigente dirigido a empleados y demás personal vinculado.

La ETRATU debe brindar capacitaciones a todo el personal y clientes sobre el tema de explotación infantil, además de documentar las sesiones del programa establecido y utilizar los medios de comunicación para dar a conocer sobre el tema.

Tabla 7.5.4.137. Ejemplo programas de prevención sexual

ETRATU	NTS-TS 005		VERSION	
	CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
Tema	Objetivo	Dirigido a	Verificación de la acción	Observaciones
Turismo sexual con niños, niñas o adolescentes (Ley 679 del 3 de agosto de 2001)	Concientizar a las personas para prevenir la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes, asociadas a viajes y turismo.	Turistas	Fotos, lista de asistencia, entre otros.	
		Comunidad		
		Empleados		

4.2.3 Requisitos económicos

4.2.3.1 Contratación y generación de empleo

Las ETRATU deben:

- a) Contratar personas naturales o jurídicas, en condiciones justas y equitativas y de acuerdo con la legislación vigente.

La ETRATU debe estimular la contratación de personal local, además de brindar acompañamiento en los procesos de capacitación con el fin de generar condiciones justas de trabajo.

Tabla 7.5.4.138. Ejemplo Matriz de contratación

ETRATU	NTS-TS 005	VERSION	
	CONTRATACION	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	
Acción	Responsable	Objetivo	
Incluir a la comunidad local en la prestación de los servicios.	Administración	Capacitar 10% de la comunidad en procesos turísticos	

- b) Promover entre sus clientes la compra, el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la comunidad local en los destinos que visita, de acuerdo con la disponibilidad del mercado, en condiciones justas y equitativas.

La ETRATU debe estar comprometida con el desarrollo de la comunidad local, y buscar destacar la cultura a través de los bienes y servicios comercializados por ellos, además de generar nuevas oportunidades laborales.

- c) Abstenerse de contratar menores de edad.

ETRATU debe de cumplir al pie de la letra los requisitos laborales, teniendo en cuenta que la contratación de empleados debe ser mayores de edad.

Nota: Anexar programa de requisitos legales.

d) Evitar la discriminación laboral de raza o género.

La ETRATU debe informar a sus clientes sobre la discriminación raizal para evitar cualquier tipo de discriminación por parte de los turistas hacia la población local.

Tabla 7.5.4.139. Ejemplo programa de campañas de prevención de discriminación

ETRATU	NTS-TS 005		VERSION	
	CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
Tema	Objetivo	Dirigido a	Verificación de la acción	Observaciones
Discriminación	Concientizar a las personas para prevenir la discriminación de raza o genero asociadas a viajes y turismo.	Turistas	Fotos, lista de asistencia, entre otros.	
		Comunidad		
		Empleados		

4.2.3.2 Capacitación de las comunidades locales

Las ETRATU deben apoyar el desarrollo de programas de capacitación de la comunidad local en su área influencia.

La ETRATU debe brindar a la comunidad local capacitaciones sobre el desarrollo de turismo sostenible con el fin de crear conciencia medioambiental.

Tabla 7.6.4.140. Ejemplo programa de capacitación sobre turismo sostenible

ETRATU	NTS-TS 005		VERSION	
	PROGRAMAS DE CAPACITACION		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
Temas de interés	Asistentes	Resultados esperados	Verificación de la acción	Observaciones
¿Qué es turismo sostenible?	Comunidad	Que la comunidad se concientice de que el turismo es una estrategia para salvaguardar el patrimonio.	Por medio de listas de asistencias y fotos.	La ETRATU trabaja de la mano con la comunidad para generar un desarrollo sostenible
		Que la comunidad se apropie de la actividad.		

4.2.3.3 Beneficios indirectos

Las ETRATU deben demostrar y promover una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales del área de influencia de la empresa.

La ETRATU debe contribuir al desarrollo socioeconómico de las comunidades así promoviendo los eventos culturales, sociales además de garantizar condiciones dignas de trabajo.

4.2.4 Otros requisitos

4.2.4.1 Satisfacción del cliente

Tabla 7.6.4.141. Ejemplo Matriz satisfacción del cliente

ETRATU	NTS-TS 005	VERSION	
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	
Acción	Objetivo	Medios necesarios	Responsable
Quejas y reclamos	Dar solución a la atención al cliente resolviendo sus inconformidades	Carta escrita	Administrador
Aplicación de la encuesta de satisfacción	Identificar las sugerencias realizadas por el cliente	Encuesta	Administrador

Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un método para el registro, medición y seguimiento de la satisfacción del cliente que incluya quejas y reclamos.

4.2.4.2 Seguridad

Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que garantice la seguridad de los empleados y de los clientes y difunda las medidas de seguridad establecidas para los vehículos de transporte turístico terrestre automotor y en las instalaciones de la empresa.

ETRATU debe velar porque todos sus empleados se capaciten en temas de prevención de riesgos profesiones además de asegurar que los lugares de trabajo sean aptos para la prestación del servicio; en cuanto a los proveedores debe investigar cuales requisitos cumple y que seguridad ofrecen en cuanto a sus servicios turísticos. Finalmente debe velar por el bienestar de sus clientes, visitantes y personal.

Tabla 7.5.4.142. Ejemplo Matriz acciones para la seguridad

ETRATU	NTS-TS 005	VERSION	
	ACCIONES PARA LA SEGURIDAD	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	
Acción preventiva	Dirigido a	Estrategias	
Dar a conocer la ley 1562 de 2012	El personal y proveedores	Charlas informativas sobre la prevención de los accidentes de trabajo, enfermedades laborales.	

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA

Las ETRATU deben: Cumplir con el cien por ciento (100 %) del total de los requisitos indicados en esta norma.

Difundir el esquema de certificación a sus proveedores, empleados y clientes, de acuerdo con los lineamientos de los respectivos reglamentos de uso de la marca de certificación respectivas, una vez se obtenga la certificación bajo los criterios de esta norma.

Si algún requisito no es aplicable para la ETRATU, éste debe justificar su exclusión. La exclusión es justificable solamente cuando las características de la ETRATU y sus condiciones particulares no permitan cumplir ese requisito.

7.5.5. Herramienta guía para la implementación de la NTS TS – 006-1 organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones

HERRAMIENTA GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NTS TS – 006-1 ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES

Para dar inicio con el proceso de documentación para la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-1 para organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones deben diseñar una matriz de lista de chequeo que contenga todos los ítems de la norma, con el fin de identificar en qué estado se encuentra y que apartados son los que se deben implementar.

Tabla 7.5.5.143. Ejemplo Matriz lista de chequeo

ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	NTS TS 006-1	MATRIZ DE LISTA DE CHEQUEO	FECHA:	VERSIÓN:	RESPONSABLE:
REQUERIMIENTOS DE LA NTS TS 006-1	CODIGO	DEBE	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Sistema de gestión para la sostenibilidad	a)	Diseñar, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión para la sostenibilidad del OPC o del evento, en adelante SGSOPC/E, que cumpla con los requisitos definidos en esta norma.		X	
	b)	Definir y documentar el alcance de su SGSOPC/E.		X	

3. SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

El OPC o el evento deben:

a) Diseñar, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión para la sostenibilidad del OPC o del evento, en adelante SGSOPC/E, que cumpla con los requisitos definidos en esta norma.

OPC le da total cumplimiento a los requisitos en el momento que diseñen, implementen y mejorar un sistema de gestión para la sostenibilidad son los que se describen en la norma NTS-TS 006-2 a partir del numeral 3.1, requisitos que en esta guía se irán desarrollando para que se puedan incorporar.

b) Definir y documentar el alcance de su SGSOPC/E.

En este requisito se requiere que los profesionales en congresos, ferias y convenciones administren el sistema de gestión para la sostenibilidad en las sedes donde organiza sus servicios, y es necesario que establezca el alcance para la implementación de la NTS-TS 006-1. Este alcance puede establecerse en términos de los sitios geográficos en los que se realice la implementación del sistema de gestión para la sostenibilidad.

Por ejemplo: Realizar un concierto en Expo-futuro en Pereira Risaralda.

3.1 requisitos legales y otros requisitos

El OPC o el evento deben:

a) Diseñar, implementar, mantener y mejorar un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, cumplir y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que le sea aplicable en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos y otros requisitos que el OPC o el evento suscriba.

Los organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones deben revisar de manera minuciosa todos los requisitos legales tales como las leyes, decretos, resoluciones, licencia y permisos con los que actualmente opera la empresa; con el objetivo de adaptar los artículos que les aplican directamente a los organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones. Además, se deben tener en cuenta los diferentes aspectos turísticos, ambientales, socioculturales, económicos y laborales. Con el fin de darle cumplimiento a los requisitos legales que exige la norma.

Tabla 7.5.5.144. Ejemplo Matriz de requisitos legales

ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	NTS-TS 006-1			VERSIÓN	
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES			FECHA	
	RESPONSABLE			CODIGO	
TIPO DE REQUISITO	LEY/DECRETO	ASPECTO A CUMPLIR	COMO CUMPLE	AFECTA EL CLIENTE S/N	RESPONSABLE
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 Cumplimiento de los requisitos de las Normas de sostenibilidad	N	Coordinador del congreso, ferias y/o convenciones
Ambiental					
Sociocultural					
Económico					
Laboral					

b) Establecer medidas para el respeto y cumplimiento de la legislación indígena, de comunidades negras y raizales existentes en el destino, cuando ésta aplique.

Este apartado solo aplica para el cumplimiento de la NTS-TS 006-1 cuando la población cercana cuente con comunidad indígena, negra ni raizal.

3.2 AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

La alta dirección del OPC o del evento debe:

- a) Asegurar su compromiso con el diseño, implementación, seguimiento y mejora continua del SGSOPC/E.

El programa de sostenibilidad es creado para el cumplimiento de la norma y además para dar solución a los impactos significativos que arroja la matriz de evaluación de impactos negativos, este programa cuenta con actividades para la mejora en la prestación de servicios de eventos con una persona encargada de darle cumplimiento de la misma, quien será el coordinador de eventos y además a esto, debe verificar cada 3 meses se ejecute adecuadamente estas actividades, por lo tanto el administrador también debe asegurar que esta implementación, seguimiento y mantenimiento se le estén realizando los cambios oportunos.

- b) Designar un líder del proceso el cual deberá asegurar el diseño, implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGSOPC/E y dar cuenta de la documentación, evidencias, registros e indicadores del mismo.

El líder del proceso debe garantizar y asegurar que toda la documentación se cumpla como lo indica la norma técnica evidenciándolo por medio de registros e indicadores; además debe brindar apoyo y acompañamiento a todo el personal que tenga a cargo.

(Líder de sostenibilidad)

- c) Garantizar que el líder del proceso haga parte de la alta dirección y tenga injerencia en las decisiones estratégicas que se requieran para la implementación del SGSOPC/E.

- d) Definir los responsables que den cuenta y apoyen al líder en la implementación del SGSOPC/E.

Los organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones deben asignar varias personas que apoyen al líder en la implementación de la presente norma, iniciando con la revisión de toda la normatividad, leyes, decreto, resolución entre otros.

Tabla 7.5.5.145. Ejemplo Matriz de seguimiento de los objetivos

LOS ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	NTS-TS 006-1		VERSIÓN
	MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS		FECHA
	RESPONSABLE		CODIGO
Actividad relacionada	Numeral	Responsable	Proceso responsable
Velar por el cumplimiento de la normatividad	3.1	Líder Control Legal, Financiero y Gestión del Riesgo	Control Legal
Autoridad y responsabilidad	3.2	Coordinador de eventos	Administrativo
Velar por el cumplimiento de la Política de sostenibilidad	3.3	Coordinador de eventos	Administrativo
Identificación de aspectos	3.4	Coordinador de eventos	Administrativo
Dar cumplimiento del programa de gestión para la sostenibilidad	3.5	Coordinador de eventos	Administrativo
Gestión de proveedores	3.6	Coordinador de eventos	Administrativo
Capacitación	3.7	Coordinador de eventos	Administrativo
Información y sensibilización	3.8	Coordinador de eventos	Administrativo
Proceso de documentación	3.9	Jefe Administración de Documentos	Administración de Documentos
Control de los registros	3.10	Responsabilidad cada jefe de proceso	
Mejora continua	3.11	Líder de mejoramiento continuo	Mejoramiento continuo
Seguimiento y monitoreo el programa de sostenibilidad	3.11.1	Coordinador de eventos	Administrativo
Auditoría interna	3.11.2	Líder de mejoramiento continuo	Mejoramiento continuo
Acciones correctivas	3.11.3	Líder de mejoramiento continuo	Mejoramiento continuo
Acciones preventivas	3.11.4	Líder de mejoramiento continuo	Mejoramiento continuo
Revisión por dirección	3.12		
Requisitos ambientales	4	Coordinador Ambiental y Salud Ocupacional	Ambiental
Requisitos socio-cultural	5	Coordinador Área Cultural	Área Cultural
Requisitos económicos	6		

3.3 POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

El OPC o el evento deben definir y documentar una política de sostenibilidad que:

- a) Incluya su compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que el OPC o el evento suscriba relacionados con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. b) Incluya su compromiso con la promoción de beneficios y el control de aspectos ambientales, socioculturales y económicos que aporten a la minimización de impactos negativos o la optimización de impactos positivos, generados o relacionados con el desarrollo de su actividad.

Los organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones deben crear una política de sostenibilidad que sea clara, integra y alcanzable que pueda ser medible por medio de indicadores de sostenibilidad.

De esta forma debe identificar los posibles impactos negativos que se generen mediante las actividades que se realizan en la agencia de viajes, tanto de sus instalaciones y procesos administrativos como de los destinos que oferta a sus clientes, de esta manera debe definir metas con el fin de minimizar estos impactos.

EJEMPLO:

Formato de la Política de Sostenibilidad

Los organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones _____, es una empresa que se dedica a

_____, que se compromete con el desarrollo turístico sostenible, por medio del cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 006-1, y tiene la responsabilidad de prevenir impactos negativos que se generen por las actividades que se realizan en la misma, de esta manera deben crear promoción y gestión de infraestructuras, energía, agua y servicios contribuyentes con el bienestar social, el equilibrio ambiental y el progreso económico.

Esta política de sostenibilidad turística se debe actualizar cuando la norma así lo exija.

- c) Proporcione el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y las metas de los programas de gestión para lo sostenibilidad.

Para establecer los objetivos es necesario que sean coherentes con la política de sostenibilidad de la empresa. Además de ser relevantes y útiles para facilitar las decisiones de los organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones que serán tomadas sobre la base de tales mediciones.

Ejemplo:

Los organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones

Objetivos:

- Promover la capacitación de todo el personal de la empresa con temas de la política de sostenibilidad turística.
- Identificar los impactos ambientales negativos de mayor importancia para los organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones

Tabla 7.5.5.146. Ejemplo Matriz de seguimiento de objetivos 2

LOS ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	NTS-TS 006-1		VERSIÓN	
	MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS		FECHA	
	RESPONSABLE		CODIGO	
Lineamiento	Objetivos	Metas	Programas/ medibles	seguimiento
Gestión social	Promover la capacitación de todo el personal de la empresa con temas de la política de sostenibilidad turística.	Estimular una cultura y compromiso de conservación de los recursos naturales al 100% del personal de la empresa, para que esta sea transmitida a nuestros clientes como también a los socios estratégicos	Comunicar, difundir y hacer cumplir la política de sostenibilidad a los empleados de la empresa	Cada 15 días
			Crear un plan de capacitación, formación y conciencia al personal de la empresa	Cada mes
			Diseñar campañas de capacitación y sensibilización de la preservación del medio ambiente	Cada 15 días
			Realizar jornadas de evaluación al sistema implementado en la empresa	Cada mes
Gestión ambiental	Identificar los impactos ambientales negativos de mayor importancia para los organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.	Involucrar el componente ambiental en la planificación y el desarrollo de los congresos, ferias y convenciones.	Verificar que la planificación de los congresos, ferias y convenciones sean incluidos en estudios ambientales, cumplan con la normatividad ambiental para ejecutar cada congreso, ferias y/o convenciones diseñada.	Cada 8 días.
			Realizar estudios de impactos ambientales con seguimientos en cada uno de los procesos realizados en la empresa, como también en las actividades de la misma.	Cada mes

d) Será revisada para su continua adecuación y tenga en cuenta un compromiso de mejora continua.

e) Esté disponible al público y sea comunicada a las partes interesadas.

Los organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones deben contar con programas de capacitación con el fin de dar a conocer a todos sus funcionarios y clientes el compromiso y responsabilidad que tiene con el desarrollo sostenible, además debe estar disponible en la plataforma institucional y visible para todo el público.

3.4 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS

El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar uno o varios procedimientos para:

- a) Identificar aquellos aspectos ambientales, socioculturales y económicos derivados de sus actividades, productos y servicios que pueda controlar y aquellos sobre los que pueda influir dentro del alcance definido del SGSOPC/E.

Los OPCS deben identificar los aspectos ambientales, socioculturales y económicos derivados de las actividades del paso a paso que se genera en el momento de la realización del evento, por medio de la evaluación de la matriz de impactos negativos y positivos donde los aspectos son:

Por ejemplo:

- Consumo de energía
- Generación de residuos
- Consumo de agua
- Emisores atmosféricos
- Generación de ruido
- Consumo químico de limpieza
- Generación de residuos reciclables
- Generación de aguas residuales
- Contacto con proveedores locales
- Pago de proveedores locales y externos
- Capacitación de empleados

Tabla 7.5.5.147. Ejemplo Matriz de chequeo de actividades

LOS ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	MATRIZ LISTA DE CHEQUEO DE ACTIVIDADES		
	VERSIÓN:	CODIGO:	RESPONSABLE:
Actividades	Actividad secundaria	Frecuencia	Responsable
Verificar logística de eventos	Alistamiento del evento	3 veces antes del evento	Coordinador logístico del evento
Ejecución del evento	Apoyo logístico en el evento	1 vez	Coordinador del evento

b) Determinar aquellos aspectos que tienen o pueden tener impactos significativos.

OPC deben diseñar una matriz de evaluación de impactos, donde se identifiquen las actividades que se generaron en la matriz de lista de chequeo, con el fin de crear unos estándares de medición para visualizar el impacto que genera cada actividad primaria, secundaria, los insumos utilizados, los documentos asociados, en los diferentes aspectos ambientales, socioculturales y económicos exigentes por la norma.

Se diseña esta matriz de evaluación de impactos con el fin de identificar las actividades que más generan estos efectos negativos.

El objetivo de esta matriz es identificar las actividades que más generan impacto para crear estrategias que las mitigue.

Tabla 7.5.5.148. Ejemplo Matriz de evaluación de impactos

LOS ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES			NTS-TS 006-1			VERSIÓN	
			MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS			FECHA	
			RESPONSABLE			CODIGO	
Dimensión de la sostenibilidad	Aspecto	Impacto	Tipo	Valoración (1-3)	Priorización (bajo, media, alto)	Meta/ Programa (anexar los documentos)	Seguimiento
Ambiental	Generación de residuos	Incremento de residuos sólidos	Negativo	3	Alta	Controlar los residuos sólidos generados por los turistas en cada recorrido	Cada mes
Sociocultural	Social	Poca divulgación de las actividades folclóricas y artísticas.	Negativo	2	Media	Creación de un programa de patrimonio cultural el cual se promoció a través de la información brindada por OPC	Cada mes
Económico	Empleo	Disminución de oportunidades de trabajo para la población local.	Negativo	2	Media	OPC apoyará la contratación de la población local y creará un plan de capacitación y formación para que tengan las herramientas para desempeñar los cargos.	Cada mes

Esta matriz funciona así:

Ejemplo: Se hace referencia a los aspectos ambientales, socioculturales o económicos sobre los cuales se está evaluando el impacto.

Identificación de actividades, productos y servicios que afecten la sostenibilidad: De forma concreta, se señalan las acciones que están generando impactos negativos en alguno de los ejes.

Valoración: el prestador, a través de una calificación numérica, evalúa las actividades, productos y servicios que afectan la sostenibilidad, en la que 1 representa la calificación más baja; 2 representa una calificación que, si bien no es deficiente, implica el hacer mejoras, y 3 significa que el prestador actualmente está realizando acciones satisfactorias en favor de mitigar los efectos ambientales, socioculturales y económicos.

Prioridad de actuación: este ítem va relacionado con el de valoración; por lo tanto, si la calificación valorativa final es 1, implica que en un corto plazo (tres meses) se debe actuar para mitigar el impacto; si la valoración es 2, la actuación debe realizarse en un mediano plazo (seis meses), y si la valoración es 3, implica que en la actuación se deben realizar acciones de seguimiento para mejora continua y mantener esta valoración.

Los programas de gestión para la sostenibilidad nacen a partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos de la operación del establecimiento. Estos programas van enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, cuando sea aplicable, alcanzable y medible), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro.

3.5 PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento, teniendo en cuenta al menos:

- a) Los requisitos legales y otros requisitos.
- b) La política de sostenibilidad.
- c) Los aspectos significativos identificados (véase el numeral 3.4)

Los programas de gestión para la sostenibilidad nacen como resultado de la matriz de impactos, teniéndose en cuenta el siguiente esquema:

Tabla 7.5.5.149. Matriz de programa para la sostenibilidad

Requisitos legales	<ul style="list-style-type: none"> • Sociales • Economicos • Ambientales • Socioculturales • Laborales • Usos del suelo
Matriz de impactos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de proveedores • Capacitación • Información y sensibilización • Programas ambientales • Programas socioculturales • Programas economicos
Política de sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiental • Economico • Sociocultural

3.6 GESTIÓN DE PROVEEDORES

El OPC o el evento deben:

- a) Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.

Los organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones deben realizar una lista, donde se identifique y clasifique todos los productos utilizados en la agencia y relacionarlos con cada uno de los proveedores que lo suministran; con el fin de evidenciar cuáles de ellos generan un mayor impacto sobre la sostenibilidad y en base a este resultado se diseñe una matriz de criterios de compras de sostenibilidad que se debe dar uso al momento de contratar los proveedores.

Tabla 7.5.5.150. Ejemplo Matriz de productos y proveedores

ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES		NTS-TS- 006-1		VERSIÓN	
		MATRIZ DE PRODUCTOS Y PROVEEDORES		FECHA	
		RESPONSABLE		CODIGO	
Productos	Servicios	Proveedores	Utilización		
Limpia vidrios, escobas, traperos, lejía. Entre otros	Aseo y bioseguridad	Químicos Pereira, Distriaseo.	Para limpieza y desinfección de instalaciones, insumos, entre otros.		
Repuestos	Mantenimiento de equipos de cómputo y refrigeraciones, entre otros.	Dell, Lenovo, Toshiba.	Realizan mantenimiento a los equipos de sistemas y comunicaciones.		

Tabla 7.5.5.151. Ejemplo Matriz de criterios de compras

ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES		NTS-TS 006-1		VERSIÓN	
		MATRIZ DE COMPRAS DE SOSTENIBILIDAD		FECHA	
		RESPONSABLE		CODIGO	
Materiales de oficina	Cumple	Alimentación	Cumple	Aseo	Cumple
Utilizar papel 100% reciclado post-consumo y totalmente libre de cloro tanto en los consumos de papel de escritura, en cuadernos, etc. y comprobar las certificaciones mediante el sello ambiental colombiano.		Elegir preferentemente productos procedentes de la agricultura ecológica frente a los productos con aditivos o los procedentes de explotaciones agrícolas intensivas.		Utilizar productos naturales. Se pueden adquirir en asociaciones locales de productos ecológicos, herboristerías y tiendas especializadas.	

b) Dar prioridad a los proveedores que demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible.

Los organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones deben identificar los proveedores que en su política de calidad muestren el compromiso con el desarrollo sostenible. Y por medio de una matriz de evaluación se compruebe que si lo están cumpliendo.

Tabla 7.5.5.152. Ejemplo Matriz de evaluación

ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	NTS-TS 006-1	VERSIÓN	
	MATRIZ DE EVALUACIÓN	FECHA	
Criterios	Aspecto a evaluar	Evaluación	Reevaluación
Calidad de suministros	Que el producto sea duradero y de buen material.		
Fiabilidad del plazo de entrega	Que el proveedor llegue acuerdos sin ningún problema sin salirse de sus estándares.		
Competitividad de precios	Que el precio que se establezca sea asequible en el mercado.		
Política y objetivos de sostenibilidad	Evalúa la implementación de la política y objetivos sostenibles.		

c) Verificar la idoneidad y legalidad de los proveedores que contrata.

Los organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones deben asegurar que todos sus proveedores se encuentren legalmente constituidos ante la

Cámara de comercio, Dian y demás entidades a las que deben pagar impuestos; y además que cumplan con los criterios de compras de sostenibilidad.

3.7 CAPACITACIÓN

Basados en un programa de capacitación, el OPC o el evento deben garantizar que los empleados involucrados en la formulación, funcionamiento y seguimiento del SGSOPC/E reciban la capacitación necesaria para el buen desempeño del sistema.

Los organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones deben diseñar un programa de capacitación dirigido a todos los empleados y proveedores, que contenga tema de interés, público objetivo, instructor, fecha e indicador.

Tabla 7.5.5.153. Ejemplo Matriz programa de capacitación

ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	NTS-TS 006-1	VERSIÓN		
	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	FECHA		
	RESPONSABLE	CODIGO		
Tema de interés	Público objetivo	Instructor	Fecha	Indicador
Política y objetivos de sostenibilidad	Proveedores y personal de la empresa.	Coordinador o gerente de los organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.	02-15-2017	Para el 15 de febrero del 2017 el 100% del personal mencionado deben tener el conocimiento y entendimiento sobre el tema de interés.

3.8 INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar:

a) Un programa de información y sensibilización para los participantes y asistentes al evento o a los eventos, orientado a promover y difundir buenas prácticas que contribuyan con el logro de la política de sostenibilidad, los objetivos y metas. Esta información debe estar disponible al menos en idiomas español e inglés.

Los organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones deben disponer de la política y los objetivos de sostenibilidad (español e inglés), además de diseñar un programa de capacitación dirigido a todos los participantes y asistentes, que contenga tema de interés, público objetivo, instructor, fecha e indicador.

Tabla 7.5.5.154. Ejemplo Matriz de programa de capacitación

ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	NTS-TS 006-1	VERSIÓN		
	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	FECHA		
	RESPONSABLE	CODIGO		
Tema de interés	Público objetivo	Instructor	Fecha	Indicador
Política y objetivos de sostenibilidad	Participantes y asistentes.	Coordinador del congreso feria o convención.	02-15-2017	Para el 15 de febrero del 2017 el 100% del personal mencionado deben tener el conocimiento y entendimiento sobre el tema de interés.

b) Un plan de información y sensibilización del SGSOPC/E enfocado a proveedores y contratistas.

Los organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones deben dar a conocer la política y los programas de sostenibilidad a todos los proveedores y contratistas con los que tengan convenio. Por medio de publicidad, avisos en los

diferentes servicios, con el fin de que todo el personal que se encuentre vinculado en la misma y conozca el compromiso que se tiene con el ambiente.

Programa de sensibilización e información:

- ✓ Selección del líder-instructor, encargado de las actividades de sensibilización. (Generalmente es el mismo líder del sistema de gestión de sostenibilidad, o puede ser un jefe de área o una persona externa a la sede).
- ✓ Selección y organización de la información a transmitir a los clientes. (Por ejemplo, la política de sostenibilidad de la sede y los programas a implementar).
- ✓ Selección de los lugares y formatos donde se exhibirá la información: Recepción, salones, página web, entre otros lugares, del material publicitario de la sede. Esta información debe estar traducida al idioma inglés.
- ✓ Diligenciar el formato "Programa de sensibilización e información".
- ✓ Registro, por parte del personal de la sede, del número de clientes sensibilizados.

Tabla 7.5.5.155. Matriz de programa de información ambiental

ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	NTS-TS 006-1		VERSIÓN
	PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN		FECHA
	RESPONSABLE		CODIGO
Tema de interés	Público objetivo	Instructor	Área de información
Política y objetivos de sostenibilidad	Conductores, auxiliares de servicio a bordo y proveedores.	Coordinador o gerente OPC	Todas las instalaciones
Sociocultural	Conductores	Coordinador o gerente OPC	Todos los eventos
Evidencia de sensibilización: Lista de asistencia, fotográfico, etc.			

3.9 DOCUMENTACIÓN

La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir:

- a) Los procedimientos relacionados con los siguientes requisitos:
 1. Requisitos legales y otros requisitos
 2. Identificación de aspectos.
 3. Programas de gestión para la sostenibilidad.
 4. Capacitación
 5. Información y sensibilización.
 6. Mejora continua.
- b) Declaraciones documentadas de la política, los programas de sostenibilidad y del alcance del SGSOPC/E.
- c) Los documentos determinados por la OPC o el evento como necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de procesos relacionados con sus aspectos significativos.

Esta información debe ser vigente, estar codificada y disponible e incluir como mínimo: fecha, tipo, programa y criterio de la norma a los que corresponde. Puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

Para darle cumplimiento a este ítem, OPC debe diseñar un listado maestro de documentos, donde se evidencie las matrices, registros, formatos y demás que se mencionan en lo anterior.

Tabla 7.5.5.156. Ejemplo Matriz de lista maestra de documentos

ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	NTS-TS 002	VERSIÓN	
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	
Nombre De Los Documentos			Código
Programa de capacitación (PC): este código corresponde al programa de capacitación número 1			PC001
Programa de monitoreo y seguimiento			PMS002
Código de conducta			CC003

Nota: Los códigos de la documentación tienen una secuencia y las letras que acompañan cada código corresponden al área, al nombre del establecimiento o a los códigos de los sistemas de gestión con que cuenta el establecimiento.

3.10 CONTROL DE LOS REGISTROS

La OPC o el evento deben establecer y mantener los registros que sean necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del SGSOPC/E y de esta norma, y para demostrar los resultados logrados.

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Los registros deben ser y permanecer legibles, identificables y trazables (fecha, tipo, programa y criterio de la norma al que corresponde).

Teniendo definidos cada uno de los programas que soportan la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-1, se elaboran por programa formatos de registros.

Formatos de registros: son los documentos en los que se registra, de forma organizada, la información necesaria para la gestión eficaz de cada uno de los programas, acciones u objetivos para el cumplimiento de la política de turismo sostenible de la sede.

Tabla 7.5.5.157. Ejemplo Matriz de registro de agua

ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	NTS-TS 006-1		VERSIÓN		
	REGISTRO DE CONSUMO DE AGUA		FECHA		
	RESPONSABLE		CODIGO		
Mes	Consumo mes (kw)	Objetivo	Metas	Indicador	Frecuencia
Enero	40m ³	Reducir el consumo de agua en la ETRATU	Disminuir el consumo de agua en un 3%	Consumo total de agua 2017/ consumo total de agua 2016	Mensual
Febrero	35m ³				
Marzo	38m ³				
Abril	45m ³				

3.11 MEJORA CONTINUA

El OPC debe mejorar continuamente la eficacia del SGSOPC/E teniendo en cuenta la política de sostenibilidad y los objetivos de los programas de sostenibilidad, el monitoreo y seguimiento realizados, los resultados de las auditorías y las acciones correctivas y preventivas. En este sentido, el líder de sostenibilidad debe adelantar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento del SGSOPC/E, apoyado por los responsables definidos en cada uno de los programas y de acuerdo con el numeral de autoridad y responsabilidad.

Se deben registrar los logros obtenidos y las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con los programas de gestión para la sostenibilidad.

Nota: También aplica para eventos que se repiten periódicamente; sin embargo, para el caso del evento que no tiene periodicidad, no aplica.

El OPC debe contar con un área de mejoramiento continuo o de procesos que sea la encargada de realizar las auditorías internas con el fin de levantar las no conformidades de todos los programas, matrices, registros, formatos, que exige la norma.

Esta área será la encargada de velar por las acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de sostenibilidad. Además, deben llevar semestralmente un registro de logros obtenidos por medio de las acciones y los programas de gestión para la sostenibilidad.

Procedimientos:

- Realizar plan de auditoria
- Verificar no conformidades pendientes
- Realizar lista de chequeo
- Ejecutar auditoria
- Revisar y clasificar los hallazgos
- Realizar retroalimentación
- Informe de auditorias

Revisión por dirección

3.11.1 Monitoreo y seguimiento

El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar procedimientos para realizar el monitoreo, seguimiento y medición de los programas de gestión de

sostenibilidad, así como el control operacional que permitan la verificación del cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.

La OPC o el evento deben asegurarse de que los equipos de seguimiento y medición se utilicen y mantengan calibrados o verificados, y se deben conservar los registros asociados.

La OPC deben establecer procedimientos que defina las disposiciones y responsabilidades para realizar el monitoreo y seguimiento de los programas de gestión, a partir de la identificación de sus efectos en sostenibilidad; Así mismo como el monitoreo y seguimiento de los objetivos, metas y política de sostenibilidad.

Los programas de sostenibilidad, se le deben realizar un seguimiento semestral, donde se revise el cumplimiento de las actividades, la eficiencia de estas y a los resultados obtenidos se les debe realizar las respectivas correcciones.

La persona encargada de revisar este seguimiento es la coordinadora o gerente de la OPC, y los asistentes; ellos tienen la obligación de realizar las modificaciones correspondientes, las cuales quedaran registradas en el programa e igualmente la fecha en la que fue desarrollada. Este proceso será orientado, verificado y aceptado de acuerdo al siguiente procedimiento, el cual se debe encontrar en la plataforma o documentos de la OPC.

Tabla 7.5.5.158. Ejemplo Matriz de monitoreo

ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES			NTS-TS 006-1											VERSIÓN				
			MATRIZ DE MONITOREO											FECHA				
			RESPONSABLE											CODIGO				
Equi po	Activid ad	Frecuen cia (Mensua l)	Meses del año												Tot al, al año	Observacio nes		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				

OPC debe llevar un seguimiento de las reuniones que se realicen, para evidenciar los cambios y estrategias que se generan en cada una de la toma de decisiones que se ejecuten.

Tabla 7.5.5.159. Ejemplo Matriz de acta de reuniones

ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	NTS-TS 006-1		VERSIÓN		
	MATRIZ DE ACTA DE REUNIONES		FECHA		
	RESPONSABLE		CODIGO		
ACTA:		FECHA:		HORA:	
ASISTENTES:					
<ul style="list-style-type: none"> • • • • 					
TEMAS DE INTERES					
10. Sociabilización política y objetivos de sostenibilidad. 11. Información sobre la capacitación de los programas de sostenibilidad. 12. Socialización sobre los comportamientos responsables de los clientes.					
TAREAS:					
<ul style="list-style-type: none"> • • • • 					

COMPROMISOS:

Firma de responsable:

3.11.2 Auditoría interna

El OPC debe realizar auditoría interna de la efectividad del SGSOPC/E, así como del cumplimiento de los requisitos de esta norma. Esta auditoría debe realizarse periódicamente.

El OPC debe garantizar que el auditor que realice estas auditorías sea una persona competente.

El OPC debe realizar auditoría interna para:

1. Determinar si el sistema de gestión para la sostenibilidad de eventos:
 - Es conforme con las actividades planificadas para la sostenibilidad del OPC y con los requisitos de esta norma.
 - Se ha implementado adecuadamente y se mantiene.
 - Demuestra que los objetivos y la política de sostenibilidad se están cumpliendo y se está mejorando el desempeño de la organización en términos de la sostenibilidad.
2. Proporcionar información a la dirección sobre los resultados de las auditorías.

Esta auditoría debe realizarse periódicamente. El OPC debe garantizar que el auditor que realice estas auditorías sea una persona competente.

La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

Nota: También aplica para eventos que se repiten periódicamente; sin embargo, para el caso del evento que no tiene periodicidad, no aplica.

Nota: Se recomienda el uso de la NTC ISO 19011 para la realización de las auditorías internas

Con el fin de dar cumplimiento a este requisito, es recomendable establecer e implementar un procedimiento de auditoría interna, el cual se presenta a continuación:

Tabla 7.5.5.160. Ejemplo Matriz de procedimientos de auditoría interna

ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	NTS-TS 006-1	VERSIÓN	
	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA INTERNA	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	
Objetivo: describir los responsables y los requisitos para planificar y realizar auditorías internas a fin de informar los resultados y generar los registros.			
Alcance: estas disposiciones serán utilizadas cuando se realicen auditorías internas al sistema de gestión de la sostenibilidad.			
ITEM	REQUISITOS Y RESPONSABLES		REGISTROS
1.	Programación de auditoría El líder de sostenibilidad debe definir los intervalos de auditoría interna de la organización, considerando los resultados de auditorías anteriores, los datos del desempeño de los procesos por solicitud de las autoridades, la importancia ambiental de las operaciones, la evaluación de riesgos por solicitudes de los dueños del proceso. Debe registrar los procesos o áreas a ser auditadas, la fecha aproximada, los recursos para realizar la auditoría y el responsable del área o proceso.		Programa de auditoría
2	Designar al líder del equipo auditor El líder de sostenibilidad debe designar a un auditor para que coordine la realización de cada auditoría. Debe recurrir al proceso de recursos humanos para observar el listado de calificación de auditores.		Plan de auditoría
3	Definir el objetivo de la auditoría El líder de sostenibilidad debe definir el propósito de la auditoría, teniendo en cuenta sus necesidades de evaluación. Los objetivos de las auditorías internas propenderán por la mejora de los procesos, áreas, actividades, personas, el uso de los recursos, la protección del medioambiente, de los aspectos socioculturales y económicos.		Plan de auditoría

3.11.3 Acciones correctivas

El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar uno o varios procedimientos para:

1. Revisar las no conformidades.
2. Determinar las causas de las no conformidades.
3. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
4. Determinar e implementar las acciones necesarias.
5. Registrar los resultados de las acciones tomadas.
6. Revisar las acciones correctivas tomadas.

3.11.4 Acciones preventivas

El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar uno o varios procedimientos para definir los requisitos para:

1. Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
2. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
3. Determinar e implementar acciones necesarias.
4. Registrar los resultados de las acciones tomadas
5. Revisar las acciones preventivas tomadas

Los numerales 3.11, 3.11.1, 3.11.2, 3.11.3 y 3.11.4 en su conjunto constituyen el proceso de evaluación y auditoría del sistema de gestión sostenible (SGS) de la OPC.

Tabla 7.5.5.161. Ejemplo Matriz de informe de auditoria

ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	NTS-TS 006-1	VERSIÓN	
	INFORME DE AUDITORIA A LA DIRECCIÓN	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	
AUDITORIA NÚMERO:		FECHA:	
AUDITOR LÍDER:		CRITERIO DE AUDITORIA:	
FORTALEZAS			
OBSERVACIONES			
NO CONFORMIDADES			
ENTREVISTADOS			
CARGO	NOMBRE	PROCESO	

Tabla 7.5.5.162. Ejemplo Matriz de requisito de no conformidades

ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	NTS-TS 006-1	VERSIÓN		
	REGISTRO NO CONFORMIDADES	FECHA		
	RESPONSABLE	CODIGO		
DESCRIPCIÓN				
ANALISIS DE CAUSAS				
ACCIONES CORRECTIVAS				
ACCIONES PREVENTIVAS				

3.12 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La alta dirección debe revisar el SGSOPC/, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Estas revisiones deben incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGSOPC/E, incluyendo la política de sostenibilidad del SGSOPC/E, los objetivos y las metas ambientales. Se deben conservar los registros de las revisiones por la dirección.

Tabla 7.5.5.163. Ejemplo Matriz de revisión por parte de la dirección

ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES	NTS-TS 006-1	VERSIÓN	
	REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN	FECHA	
	RESPONSABLE	CODIGO	
GERENTE		FECHA	
REQUISITO		REGISTRO	
Resultados de las auditorías internas	Informe de auditoría a la dirección de la empresa		
Evaluación del cumplimiento legal	Normas actualizadas y evaluación del cumplimiento Legal		
Monitoreo y seguimiento	Formatos de registro y procedimiento de cada programa		
RESULTADOS			

8. CONCLUSIONES

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo diseñar una metodología que busca facilitar la aplicación de las normas de sostenibilidad turística, por medio de instrumentos que permitan la comprensión de los parámetros exigidos por las normas técnicas sectoriales. Con el fin de orientar a los prestadores de servicios en la vinculación de las buenas prácticas que lleven a cumplir los requisitos ambientales, socio culturales, económicos y legales relacionados con el desarrollo sostenible.

Para identificar las falencias de las guías existentes, se realizó un análisis de la situación del sector turístico; donde pudimos observar el escaso conocimiento sobre las normas de sostenibilidad turísticas, poco compromiso con el cuidado del ambiente y la falta de personal para asesorar a los prestadores en los procesos de documentación para la posterior certificación.

Siendo así, se diseñan y desarrollan unas encuestas al público objetivo que son los prestadores de servicios que cumplan con el Registro Nacional de Turismo de la ciudad donde solo 1.079 prestadores de servicios operan con todos los requisitos legales, de los cuales un porcentaje suspendidos, otros en proceso de certificación y otros activos, se realiza un estudio muestral dando como resultado el tamaño de la muestra en 123 prestadores a los cuales se les realiza la encuesta con el fin de verificar el nivel de conocimiento que tiene los prestadores de servicios frente a las normas de sostenibilidad. Obteniendo los siguientes resultados.

- 88,7% saben que es turismo sostenible
- 71% conocen sobre las normas técnicas sectoriales
- 76,6% conocen las guías de las NTS-TS creadas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- 75% no tiene claro la documentación que muestran las guías existentes.
- 23,4% han logrado certificarse por medio de estas guías y el 76,6% aun no cuentan con esta certificación

De allí nace la iniciativa de crear y desarrollar las herramientas guías para la implementación de las normas técnicas sectoriales colombianas 002,003,004,005 y 006-1; con el objetivo de lograr la comprensión de las mismas, desarrollar y documentar cada ítem exigido por la norma, explicando el paso a paso de cada uno y en algunos casos dando ejemplos de matrices, seguimientos, registros, programas y planes que ayudan a crear ideas a cada prestador de servicio con el fin de obtener un sistema de gestión de sostenibilidad y una posterior certificación aceptada por los organismos certificadores.

9. RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere al Ministerio de Comercio Industria y Turismo promocionar las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad.
- ✓ Teniendo en cuenta la exigencia de la resolución 3860, se recomienda capacitar más profesionales en estos temas de interés.
- ✓ Dada las guías existentes para la implementación gestión y mejoramiento de un Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística, se recomienda la investigación y estudios minuciosos de las normas técnicas sectoriales y su evolución, con el fin de facilitar la comprensión y uso de las herramientas guías que se diseñaron con el propósito de que los prestadores de servicios turísticos puedan operar legalmente, logrando la certificación en las normas de sostenibilidad exigida por la legislación colombiana.
- ✓ Capacitar a los prestadores de servicios turísticos, turista y comunidad sobre la importancia y el cuidado del turismo sostenible, con el fin de crear conductas de comportamientos responsables en los diferentes escenarios ambientales, socioculturales y económicos.
- ✓ Para desarrollar “sentido de pertenecía” sobre el Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística se recomienda involucrar al personal de la organización en su proyecto de implementación, con el fin de inspirar sentido de pertenecía conjunto y no por unas cuantas personas o por solo lograr la certificación.

10. BIBLIOGRAFÍA

-----, Certificaciones [online]. Disponible en:<
<http://mocawaresort.com/contenido-index-id-88.htm>>

-----, Gobierno Nacional promueve el turismo sostenible y ambientalmente responsable. [online]. [citado el 25 de noviembre de 2016] Disponible en: <<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=33085&dPrint=1>>

BARRERA, Jaqueline. El proyecto de investigación. 5ta edición Caracas: Ediciones Quirón-Sypal, 2007. 107 páginas.

BARRERA, Jaqueline. Metodología de la investigación, una comprensión holística. 4ta edición. Caracas: Ediciones Quirón-Sypal, 2008. 180 páginas.

CENTER FOR ECOTOURISM AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT. Una Guía Simple para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo. [online], pág. 8 [citado el 15 de noviembre de 2016]. Disponible en: <http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_1.pdf>

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. 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. Diario oficial. Bogotá DC, 2012. N° 42.487. Art. 5to

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 300 de 1996. Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Bogotá DC, 1996. N° 42845. Art 69

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. 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. Diario oficial. Bogotá DC, 1993 N° 41146, pág. 2

COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Resolución 3860 de 2015. Por la 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 Sostenibilidad Turística. Bogotá DC: El Ministerio. 2015, pág. 3. Art. 7

COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Resolución 2804 del 2014. Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística. Bogotá DC: El Ministerio. 2014, pág. 2

COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y 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. Bogotá DC: El Ministerio. 2014, pág. 2

COMISIÓN MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE Y DEL DESARROLLO. Nuestro futuro común 'Informe Brundtland'. Madrid: Ed. Alianza. 1988

DIMURO PETER, Glenda. Los ecosistemas como laboratorios: La búsqueda de modos de vivir: Para una operatividad de la sostenibilidad. Tesis de Maestría en Ciudades y Arquitectura Sostenibles. Sevilla-España: Universidad de Sevilla, Facultad de Arquitectura, 2008, pp 200

EDUARDES, Brian y HYETT, Paul. Guía básica de la sostenibilidad. Barcelona: Editorial Gustavo Gili, 2006. 2^{da} edición, pp 222

FERNANDEZ, Fluvia. "Los más grandes desafíos para el turismo en Colombia". En: revista Dinero [online], febrero 18 de 2016. [citado el 17 de noviembre del 2016]. Disponible en: < <http://www.dinero.com/edicion-impresa/sectores/articulo/el-turismo-el-colombia-crecio-69-generando-11-billones/219407>>

Fundación UNWTO. Estudio de la oferta y demanda de formación de los recursos humanos en el sector turístico de América Latina, pág. 3 [online]. Disponible en: < http://www.fec-chiapas.com.mx/sistema/biblioteca_digital/estudio-de-la-oferta-y-la-demanda-de-formacion-de-los-recursos-humanos-en-el-sector-turistico-en-america-latina...pdf>

GISOLF, Marinus. Las certificaciones de sostenibilidad. En: Turismo en teoría [online]. 1 de abril de 2012. [citado el 24 de noviembre de 2016]. Disponible en: < <http://www.tourismtheories.org/?p=470&lang=es> >

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Agencias de viajes: requisitos de sostenibilidad. NTS-TS 003. Bogotá DC. 2013, pág. 14

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: requisitos de sostenibilidad. NTS-TS 002. Bogotá DC: Univ. Externado de Colombia, 2014, pág. 7

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: requisitos de sostenibilidad. NTS-TS 002. Bogotá DC: Univ. Externado de Colombia, 2014, pág. 9

ISO [International Organization for Standardization]. 1996. ISO Guía 2. Geneva.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE COLOMBIA. Unidad Sectorial de normalización en turismo sostenible Universidad Externado de Colombia proyecto norma técnica sectorial PNTS -TS 001-1 [online]. Actualizado el: 3 de agosto de 2012. Disponible en: <<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=3914> >

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Gobierno Nacional promueve el turismo sostenible y ambientalmente responsable. [citado el 3 de noviembre de 2016] Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=33085&dPrint=1>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Plan indicativo de Formación en Turismo: lineamientos para su implementación. Bogotá 2009. Pág. 12

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Prestadores de servicios turísticos colombianos certificados en sostenibilidad. [citado el 7 de noviembre de 2016] Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=8781>

ROME, Abigail y HONEY, Martha. Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism. 1ra edición. Washington D. C.: Institute for Policy Studies, 2001. 114 páginas.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA. Normas Icontec [online]. Actualizado el: 13 de noviembre de 2013. Disponible en: <<http://mp.antioquiatic.edu.co/mi-blog/normas-icontec-Jhonatanhotmailcom-70.html>>

Tomado por ICONTEC y adaptado de Rainforest Alliance, Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. [online] [citado el 5 de noviembre del 2014] Disponible en: <https://www.google.com.co/?gfe_rd=cr&ei=W5p2WPe5GuvP8Aeky5e4Bw&gws_rd=ssl#q=buenas+practicas+de+turismo+alojamiento+y+hospedaje>

TURISMO EN TEORÍA. Las certificaciones de sostenibilidad. [Citado el 16 de noviembre de 2016] Disponible en: <<http://www.tourismtheories.org/?p=470&lang=.es>>

TURISMO SOSTENIBLE. ¿Cuándo y por qué surge? [online]. 13 de abril de 2016. [citado el 6 de enero de 2017]. Disponible en: <http://www.turismo-sostenible.co.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=8&lang=es>

Universida Autónoma de Bucaramanga. Estadística general de capital humano en el sector turístico hotelero en el territorio colombiano [online]. [citado el 16 de Noviembre de 2016]. Disponible en: <https://www.google.com.co/?gws_rd=ssl#q=unab+ALIANZA+GASTRON%C3%93MICA+POR+COLOMBIA++SIETE+DEPARTAMENTOS>

VOINOV, Alexey. Understanding and communicating sustainability: global versus regional perspective. Montpellier: Ed. Springer Science+Business Media B.V. 2008, pág. 487

11. ANEXOS

Anexo No 1. Encuesta para empresas turísticas

Comparte tu opinión acerca de la aplicación de sostenibilidad turística

*Obligatorio

1. ¿Sabes que es sostenibilidad turística? *

Si ___

No ___

2. ¿Conoce las normas de sostenibilidad turística? *

Si ___

No ___

3. ¿Sabe qué exige la resolución 3860? *

Si ___

No ___

4. ¿Conoce las guías de las NTS-TS que el ministerio ha puesto a disposición de todos los prestadores turísticos? *

Si ___

No ___

5. ¿Conoce la plataforma que creo Fontur para facilitar la aplicación de las NTS-TS? *

Si ___

No ___

6. ¿Son claras estas herramientas para la aplicación de las normas? *

Sí ___

No ___

7. ¿Se le facilitó la comprensión de las normas con las herramientas, califique del 1 a 5?
Donde 5 es excelente y 1 es malo *

1__ 2__ 3__ 4__ 5__

8. ¿Ha logrado certificarse por medio de estas herramientas? *

Sí ___

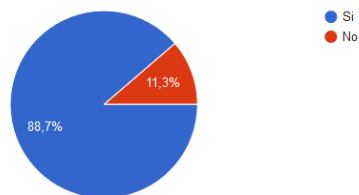
No ___

Anexo No 2. Resultados aplicación de encuestas

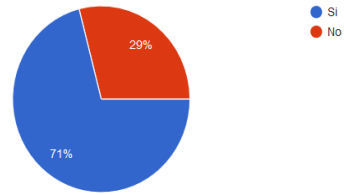
De una base de datos de 1.079 empresas turísticas se eligió aleatoriamente los encuestados, evitando sesgar el estudio de mercado-estadístico posterior:

Análisis gráfico

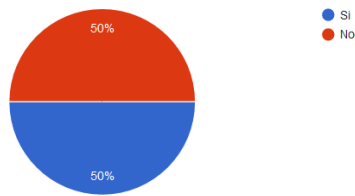
1.¿Sabes que es sostenibilidad turística? (124 respuestas)



2. ¿Conoce las normas de sostenibilidad turística? (124 respuestas)

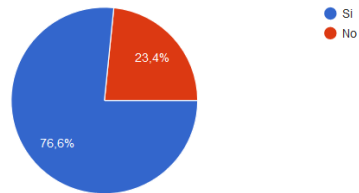


3. ¿Sabe qué exige la resolución 3860? (124 respuestas)



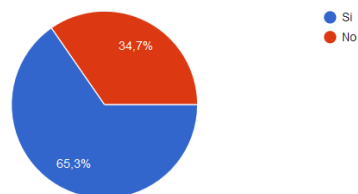
4. ¿Conoce las guías de las NTS-TS que el ministerio ha puesto a disposición de todos los prestadores turísticos?

(124 respuestas)

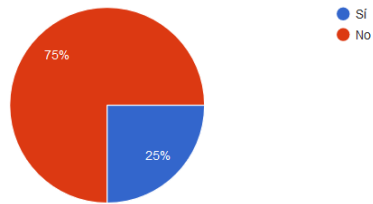


5. ¿Conoce la plataforma que creo Fontur para facilitar la aplicación de las NTS-TS?

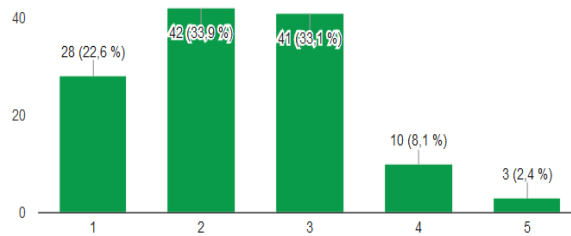
(124 respuestas)



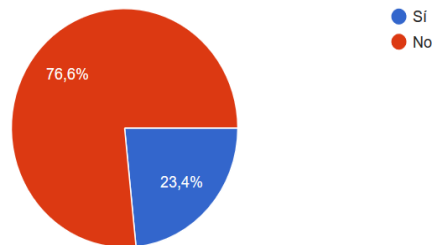
6. ¿Son claras estas herramientas para la aplicación de las normas?
(124 respuestas)



7. ¿Se le facilitó la comprensión de las normas con las herramientas, califique del 1 a 5? Donde 5 es excelente y 1 es malo
(124 respuestas)



8. ¿Ha logrado certificarse por medio de estas herramientas? (124 respuestas)



Anexo No 3. Ficha bibliográfica de análisis

Tabla 11.3.164. Ficha web

FICHA WEB
AUTOR: Instituto Colombiano de Normalización Técnica Y Certificación (ICONTEC) TÍTULO: Unidades sectoriales de normalización CONTENIDO: Parámetros internacionales establecidos para la preparación de normas sectoriales URL: http://www.icontec.org/Ser/Nor/Paginas/usn.aspx
AUTOR: Organización Internacional de Estandarización TÍTULO: Los conceptos de normas, certificación y etiquetado CONTENIDO: Definición técnica sobre norma, certificación y etiquetado URL: http://www.fao.org/docrep/008/y5136s/y5136s07.htm

Fuente: elaboración propia

Tabla 11.3.165. Ficha libro

LIBRO
AUTOR: Abigail Rome y Martha Honey TITULO: Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism EDICIÓN: 10 LUGAR DE EDICIÓN: Nueva Zelanda EDITORIAL: Hallmark Editions AÑO DE EDICIÓN: 2003 NÚMERO DE PÁGINAS: 114 SERIE Y NUMERO: B0006RWJCE LOCALIZACIÓN DE LA OBRA: Environment Institute of Australia and New Zealand

Fuente: María Teresa Martinelli, Manual para descripción bibliográfica

Tabla 11.3.166. Ficha libro 2

LIBRO
AUTOR: Comisión Mundial Del Medio Ambiente Y Del Desarrollo. TITULO: Nuestro futuro común 'Informe Brundtland' EDICIÓN: ----- LUGAR DE EDICIÓN: Madrid EDITORIAL: Alianza AÑO DE EDICIÓN: 1988 NÚMERO DE PÁGINAS: s.f. SERIE Y NUMERO: s.f.
AUTOR: Alexey Voinov TITULO: Understanding and communicating sustainability: global versus regional perspective. EDICIÓN: 1 LUGAR DE EDICIÓN: Berlin EDITORIAL: Springer Science+Business Media AÑO DE EDICIÓN: 2008 NÚMERO DE PÁGINAS: 487 SERIE Y NUMERO: --- LOCALIZACIÓN DE LA OBRA: Berlin

Fuente: María Teresa Martinelli, Manual para descripción bibliográfica

Tabla 11.3.167. Ficha web 2

FICHA WEB
AUTOR: Center for Ecotourism and Sustainable Development TÍTULO: Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo CONTENIDO: Desarrollo general para la certificación en turismo sostenible URL: http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_1.pdf

Fuente: elaboración propia

Tabla 11.3.168. Ficha web 3

FICHA WEB
AUTOR: Macawa Resort TÍTULO: Certificaciones CONTENIDO: Certificación en turismo sostenible en Colombia URL: http://mocawaresort.com/contenido-index-id-88.htm
AUTOR: Center for Ecotourism and Sustainable Development TÍTULO: Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo CONTENIDO: Línea base de certificación turística URL: http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_1.pdf

Fuente: elaboración propia