

**PROYECTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE
TURISMO SOSTENIBLE NTS –TS 002 EN UNA EMPRESA DEL SECTOR HOTELERO
EN GUADALAJARA DE BUGA**

ALEJANDRA MARIA VACA GUTIERREZ



**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
GUADALAJARA DE BUGA
2018**

**PROYECTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE
TURISMO SOSTENIBLE NTS –TS 002 EN UNA EMPRESA DEL SECTOR HOTELERO
EN GUADALAJARA DE BUGA**

ALEJANDRA MARIA VACA GUTIERREZ

Código. 200248050

Trabajo de grado para optar al título de Ingeniera Industrial

Director

Ing. Álvaro Julio Cuadros López



**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
GUADALAJARA DE BUGA
2018**

1. TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	4
2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO.....	5
2.1 Planteamiento del Problema.....	5
2.2 Formulación del problema.....	6
2.3 Justificación	6
2.4 Objetivos	8
2.5 MARCO REFERENCIAL	8
2.5.1 Marco Conceptual	8
2.5.2 Marco Teórico	9
2.5.3 Marco Legal.....	16
2.6 DISEÑO METODOLÓGICO	21
3. CARACTERIZACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS TS 002	22
3.1 GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD	26
Autoridad y responsabilidad	26
Requisitos legales.	26
Política de sostenibilidad.....	27
Identificaciones de aspectos e impactos ambientales, socio-culturales y económicos.....	27
Programas de gestión para la sostenibilidad.....	28
Información y sensibilización.....	28
Documentación y registros	28
Preparación y respuesta ante emergencias	29
Mejora continua	30
3.2 REQUISITOS AMBIENTALES	30
Material impreso.....	30
Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI).	30
Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO).....	31
Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	31
Gestión del Agua.....	31
Gestión de la energía	31

Uso y manejo de productos químicos.....	31
Manejo de residuos sólidos.	31
Manejo de residuos peligrosos (Respel).	32
Manejo de la contaminación atmosférica, visual y auditiva (AVA).	32
3.3 REQUISITOS SOCIO-CULTURALES	33
3.4 REQUISITOS ECONÓMICOS	33
Contratación y generación de empleo	33
Compras.	33
Calidad y satisfacción al cliente	33
4. ESTADO ACTUAL DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	35
4.1 METODOLOGÍA	35
Actividades generales para el desarrollo del diagnostico	35
Levantamiento de información	35
Escala de evaluación.....	36
Factores de análisis	36
4.2 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	36
4.3 RESUMEN DEL DIAGNÓSTICO	47
5. PROYECTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE La Norma NTS TS 002.....	49
5.1 ACTIVIDADES PRELIMINARES	49
5.2 PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD	49
5.3 PROGRAMAS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD	52
5.4 METODOLOGÍAS DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN A COLABORADORES Y HUÉSPEDES	54
6. CONCLUSIONES.....	56
7. BIBLIOGRAFÍA.....	57
8. ANEXOS.....	60

RESUMEN

Considerando que la industria turística es uno de los sectores de mayor impacto ambiental y socio-cultural para las regiones, exige una gran responsabilidad frente a la protección de los atributos naturales, el patrimonio cultural y el fortalecimiento del desarrollo social y económico de su entorno. Por lo tanto, la aplicación de protocolos de certificación permite reconocer, consolidar, integrar e implementar mecanismos que fortalezcan la sostenibilidad de establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Por lo anterior, el objetivo de este trabajo, es el diseño de un proyecto para la implementación de la Norma Técnica sectorial NTS TS 002, requisitos establecimiento de alojamiento y hospedaje. En la etapa inicial, se realizó una investigación sobre los antecedentes de la norma técnica sectorial NTS TS 002, sus inicios, que beneficios conlleva su implementación, que sanciones implicaría el desacato de esta norma, algunos ejemplos de empresas del sector turístico que se han adaptado a este proceso, complementado con un estudio minucioso de sus requisitos que permita comprender e interpretar sus objetivos para el desarrollo de las actividades posteriores.

Finalmente, se establecieron las acciones necesarias para llevar a cabo la implementación de la norma, tomando como base la herramienta Project para la gestión de proyectos; se organizó la información acerca de la asignación de tiempos a las tareas establecidas, para posteriormente realizar un seguimiento de todas las actividades planteadas y supervisar su progreso.

Palabras Clave: Norma Técnica Sectorial NTS 002, Turismo sostenible, Sostenibilidad.

1. INTRODUCCIÓN

Considerando que la industria turística es uno de los sectores de mayor impacto ambiental y socio-cultural para las regiones, exige una gran responsabilidad frente a la protección de los atributos naturales, el patrimonio cultural y el fortalecimiento del desarrollo social y económico de su entorno.

Además, el mercado turístico nacional e internacional es en la actualidad más selectivo frente a las condiciones de calidad y sostenibilidad de los servicios y productos. Por lo anterior, la aplicación de protocolos de certificación permite reconocer, consolidar, integrar e implementar mecanismos que fortalezcan la sostenibilidad de establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Es aquí en donde se establece la norma técnica sectorial NTS TS 002 dirigida específicamente a Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, que permite a los hoteles obtener el Certificado de Calidad Turística adoptando practicas sostenibles y poder continuar con sus operaciones.

Por lo anterior, la administración del establecimiento, comprometida con el desarrollo sostenible y la calidad turística ha decidido implementar el sistema para la sostenibilidad propuesto bajo el cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial Colombiana de Turismo sostenible NTS-TS 002 a lo largo del presente año 2018.

Para lograr una valoración inicial del estado actual del establecimiento frente a la norma, se realizó un diagnóstico inicial con el fin de analizar el desempeño del mismo con respecto a las buenas prácticas de manejo ambiental, sociocultural, económico pilares de la gestión sostenible con base en los criterios de esta norma.

Con base en los resultados del diagnóstico inicial, se diseñó un proyecto para implementación de la norma NTS-TS 002, que proporcione al establecimiento las bases para su futura ejecución y el cumplimiento de la normatividad colombiana.

2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La sostenibilidad ha cobrado un merecido protagonismo en la sociedad en los últimos años, llevando al sector turístico hacia un modelo más responsable con el entorno y más sostenible en términos generacionales.

En abril del año 1987 la Comisión publicó y dio a conocer su informe, titulado “Nuestro futuro común” (“Our common future”, en idioma inglés) conocido también como “Informe Brundtland” (Brundtland, G.H., 1987) [1], en el cuál se introduce el concepto de desarrollo sostenible, definido en estos términos: “Está en manos de la humanidad asegurar que el desarrollo sea sostenible, es decir, asegurar que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras”

Según Achim Steiner (2016) [2], director del Programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente, América Latina y el Caribe son una de las regiones más vulnerables a las crisis ambientales. Debido a su alto grado de dependencia de los ecosistemas y los servicios que estos prestan, la región es muy vulnerable a los efectos del cambio climático y sufre de manera desproporcionada cuando se degrada el medioambiente.

El análisis anterior demuestra por qué los países buscan un cambio profundo en sus estilos de vida, sus economías y sus sociedades. Los tradicionales e ineficaces modelos de crecimiento tendrán que ser reemplazados por alternativas más sostenibles y fiables.

En la actualidad, cincuenta años después de la celebración del Año Internacional del Turismo en 1967, las Naciones Unidas ha declarado 2017, como Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, lo que representa un claro reflejo de la dimensión social que la sostenibilidad ha adquirido, especialmente en lo referente al sector turístico, cuyo objetivo es el de concientizar a la sociedad de la necesidad de practicar un turismo responsable (OMT, 2017) [3]. Es por este motivo que, si no se realiza un control exhaustivo del flujo de turistas y el impacto que éstos generan sobre el país, puede suponer el deterioro irrevocable del paisaje.

Para facilitar el desarrollo del turismo, los agentes turísticos se deben apoyar en los desarrollos en términos normativos e innovaciones tecnológicas, que les permitan una mejora de los procesos y operaciones en el entorno empresarial. Adicionalmente, el desarrollo de la normativa en materia de sostenibilidad aplicada al sector turístico, ha resultado en que muchos hoteles se interesen en alcanzar el nivel exigido para poder ser certificado como sostenible, asegurándose así el cumplimiento de la legislación.

Tal es el caso del establecimiento abordado en el presente proyecto, quien con 11 años de experiencia en el mercado, ha tenido que adaptarse no solo a los cambios que representa tener clientes cada día más selectivos con las condiciones de calidad, inocuidad y servicio al cliente, sino también a la legislación colombiana que propende mantener escenarios propicios para todos los entes involucrados. Como lo es el caso de la NTS TS 002, de

obligatorio cumplimiento para que el establecimiento pueda continuar con el desarrollo de sus actividades, además de obtener el sello de calidad turística que proporciona un elemento diferenciador con respecto a la competencia y aumenta la brecha sobre la informalidad de algunos operadores turísticos en la ciudad de Guadalajara de Buga.

La administración del establecimiento, comprometida con el mejoramiento continuo y crecimiento, inicia su adhesión a este proceso de implementación consiente que aun cuando se han realizado mejoras tecnológicas en su infraestructura y la sensibilización de sus colaboradores sobre el impacto negativo ambiental, hace falta mucho camino por recorrer y es necesario liderar este proceso de manera inmediata.

Finalmente, la implementación de esta norma proporcionará al establecimiento mecanismos que fortalecerán su sostenibilidad a lo largo del tiempo, además de su integración con otras normas.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo a lo anterior se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo se puede implementar la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002 en una empresa del sector Hotelero?

2.3 JUSTIFICACIÓN

La importancia de que este establecimiento de alojamiento y hospedaje sea sosteniblemente competitivo influye en la mejora del desempeño económico. Socioculturalmente hablamos de satisfacer las necesidades humanas de forma justa, algo que debe reflejarse en las personas que trabajan en la empresa, al mismo tiempo que se relacionan con la comunidad a la que pertenece apoyando y colaborando. En el campo ambiental se refleja a gran escala la reducción de los gases efecto invernadero (GEI), hacer uso adecuado de los recursos que dispone, gestionar los residuos siguiendo las 3R del reciclaje (reducir, reutilizar y reciclar), utilizar productos biodegradables, además de la sensibilización y sentido de pertenencia con nuestra biodiversidad y demás valores añadidos a este.

Bajo el mismo lineamiento la Organización Mundial del Turismo (OMT), menciona que el turismo sostenible responde tanto a las necesidades de los turistas, como de los destinos turísticos, formándose así una especie de protección mutua y mejoramiento de las oportunidades futuras. El turismo sostenible está enfocado a las gestión de recursos, de manera que satisfagan tanta las necesidades económicas, sociales y ambientales, sin dejar de lado la integridad cultural, los procesos ecológicos naturales, la biodiversidad y los sistemas de soporte de vida, la comprensión internacional, la paz, la prosperidad y el respeto universal, la obediencia de los derechos humanos y las libertades fundamentales.

Se puede decir entonces que el proyecto que se presenta nace a partir de una situación de certificación que sea venido desplegando dentro del establecimiento, lugar donde se brinda

un servicio a la comunidad Bugueña y Nacional, caracterizada por su acogedor y personalizado servicio. Esta certificación solo es otorgada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través de la dirección de calidad y desarrollo sostenible, quienes se encargan de formular, adoptar, dirigir y coordinar las políticas generales en materia de desarrollo económico y social del país, relacionadas con la competitividad, integración y desarrollo de los sectores productivos de la industria, la micro, pequeña y mediana empresa, el comercio exterior de bienes, servicios y tecnología, la promoción de la inversión extranjera, el comercio interno y el turismo; y ejecutar las políticas, planes generales y proyectos de comercio exterior coordinando los programas de normalización y estándares de calidad de cada uno de los sectores del turismo[4].

Así mismo el interés del presente proyecto obedece a las observaciones reales en el escenario empresarial, como también los conocimientos adquiridos durante el programa, se convierten en una valiosa herramienta, no solo para contribuir a la solución de problemas y necesidades sino también para desarrollar y fortalecer competencias para el desempeño profesional e integral del autor.

Una vez definidas las actividades que integran el sistema de gestión de la sostenibilidad en el establecimiento, se procede al estudio y diagnóstico, los cuales sustentaran las acciones del mismo y proporcionaran la información necesaria para la toma de decisiones que evitan la actuación negativa de los factores que generan desviaciones.

Por tanto, gracias a la implementación de este proyecto, el establecimiento podrá obtener algunos logros como se mencionan a continuación:

- Incentivar el crecimiento en la prestación de servicios turísticos de calidad.
- Cuidar la salud de las partes interesadas o grupos de interés, utilizando productos biodegradables y amigables con el medio ambiente.
- Dar ejemplo y mejorar la imagen del servicio turístico.
- Transmitir calidad de vida y sentido de pertenencia con los ecosistemas por medio de las personas, demostrando que están proyecten el comunicado las generaciones futuras.

2.4 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un proyecto para la implementación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS – TS 002 en una empresa del sector hotelero en Guadalajara de Buga.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar la norma NTS TS 002 y sus antecedentes mediante revisión de literatura.
- Evaluar el estado actual del establecimiento mediante un diagnóstico inicial frente a la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS TS 002.
- Diseñar un proyecto para la implementación para la norma NTS TS 002 con base en el diagnóstico inicial.

2.5 MARCO REFERENCIAL

2.5.1 MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se definirán algunos términos relacionados con la NTS TS 002 para el desarrollo del proyecto [5].

Huésped: Persona que utiliza los servicios de alojamiento en un establecimiento (Congreso de la Republica de Colombia, Ley 300, 1996).

Establecimiento de alojamiento y hospedaje: Conjunto de bienes destinados por la perna natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje. (Congreso de la Republica de Colombia, Ley 300, 1996, Artículo 78)

Contrato de hospedaje: Contrato de arrendamiento de carácter comercial y de adhesión que una empresa dedicada a esta actividad celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped, mediante el pago del precio respectivo día a día, por un plazo inferior a treinta días. (Congreso de la Republica de Colombia, Ley 300, 1996, Artículo 79).

Unidades sectoriales de Normalización: son aquellas reconocidas por el Organismo Nacional de Normalización, de acuerdo con las directrices fijadas por el Consejo Nacional de Normas y Calidades, las cuales tienen como función la preparación de normas propias de un sector, dentro de los lineamientos internacionales establecidos para esta actividad, con la posibilidad de ser sometidas, ante el organismo nacional de normalización, al proceso de adopción y publicación de normas técnicas colombianas. (Congreso de la Republica de Colombia, Decreto 2269, 1993, Artículo 2).

Organismo Nacional de Normalización: Entidad reconocida por el Gobierno Nacional cuya función principal es la elaboración, adopción y publicación de las normas técnicas nacionales

y la adopción como tales de las normas elaboradas por otros entes. El Instituto Colombiano de Normas Técnicas, Icontec, continuará siendo el Organismo Nacional de Normalización. (Congreso de la Republica de Colombia, Decreto 2269, 1993, Artículo 2).

Norma Técnica: Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices y características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado. Las normas técnicas se deben basar en los resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia y sus objetivos deben ser los beneficios óptimos para la comunidad. (Congreso de la Republica de Colombia, Decreto 2269, 1993, Artículo 2).

Norma Técnica Sectorial: Reglas, características y directrices para las actividades o resultados, orientados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado; específicas de un sector. (Congreso de la Republica de Colombia, Decreto 2269, 1993, Artículo 2)

Certificación: Procedimiento mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad de que un producto, un proceso o un servicio cumple los requisitos especificados en el reglamento. (Congreso de la Republica de Colombia, Decreto 2269, 1993, Artículo 2).

Desarrollo sostenible: Aquel que conduce al desarrollo económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de los recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho a las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus necesidades. (Congreso de la Republica de Colombia, Ley 99, 1993. Artículo 3).

2.5.2 MARCO TEÓRICO

La medición del éxito y la gerencia de proyectos no pueden verse como temas aislados, todo lo contrario, están estrictamente relacionados y es por esto que para entenderlo y aplicarlo, deben puntualizarse algunas pautas en la gerencia de proyectos, como antesala de la medición del éxito de los proyectos. Estas se presentan a continuación:

Definición de un proyecto.

Un proyecto es una unidad de organización dedicada al logro de una meta en general, a la terminación acertada de un producto en desarrollo, a tiempo, dentro del presupuesto y en conformidad con las especificaciones predeterminadas para el desempeño [6]. Por otro lado según la definición del Project Managment Institute (PMI): “Un proyecto es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único” [7]

Consideraciones generales de los proyectos.

Muchas veces los proyectos se abren paso entre las actividades normales de una organización, inclusive comparten muchos de los recursos, es así como en algunas ocasiones se generan confusiones en el momento de identificar un proyecto dentro de una organización, por esto, se presentan a continuación algunas diferencias existentes entre un proyecto y el negocio normal [8]:

- **Son únicos en la naturaleza:** Ellos no involucran los procesos repetitivos. Cada proyecto emprendido es diferente cualquier otro, considerando que las actividades operacionales involucran a menudo procesos repetitivos (idénticos).
- **Tienen una escala de tiempo definida:** Los proyectos tienen claramente especificada la fecha de inicio y la fecha del fin dentro de las cuales los entregables deben producirse para cumplir con los requisitos especificados por el cliente.
- **Tienen un presupuesto aprobado:** Se asignan a los proyectos un nivel de gasto financiero dentro de los cuales los entregables se producen para cumplir con los requerimientos especificados por el cliente.
- **Tienen recursos limitados:** Al inicio de un proyecto una cantidad convenida de trabajo, de equipo y materiales se asignan al proyecto.

Clasificación de los proyectos

“Cada proyecto debería usar medidas específicas en diferentes formas y con diferentes grados de importancia” [9] es decir que las medidas de desempeño están influenciadas por diversas variables de contingencia, tales como la tecnología empleada y el ambiente externo, es por eso que surge la necesidad de clasificar a los proyectos. Sin embargo no se ha encontrado una clasificación aceptada unánimemente por los expertos en el tema, que sea precisa y explícita sobre los tipos de proyectos. Por tal motivo al tratar de crear una lista de los diferentes hallazgos frente al tema, ésta se prolongaría, quizá, hasta el infinito, resultando un arduo y extenso trabajo. No obstante, para la presente tesis se asume la siguiente clasificación [10].

- **Proyectos de baja-tecnología.** Cuentan con tecnología existente y bien establecida, vigente en proyectos de construcción y proyectos de reconstrucciones de un producto existente.
- **Proyectos de media-tecnología.** Basados principalmente en tecnologías existentes, aunque escasa, incorporan un poco de nueva tecnología. Los ejemplos incluyen proyectos industriales de innovación incremental, así como las mejoras y modificaciones de productos existentes.
- **Proyectos de alta tecnología.** Son definidos como proyectos, cuando la mayoría de la tecnología empleada es nueva pero existente; como los desarrollos de nuevas familias de computadoras o muchos desarrollos de la industria de la defensa o seguridad nacional.
- **Proyectos de súper alta tecnología.** Están basados principalmente en tecnología nueva, todavía no existente y que debe desarrollarse durante la ejecución del proyecto. Este tipo de proyecto es relativamente raro y normalmente se lleva a cabo por sólo pocas (y probablemente grandes) organizaciones o agencias de gobierno.

Gerencia de proyectos

La gerencia de proyectos es también llamada, administración de proyectos o dirección de proyectos (este último se utiliza particularmente por la traducción de la frase en inglés *Project Management*), nace como disciplina en la administración del programa espacial de los Estados Unidos de Norteamérica, al comenzar la década de los años sesenta; su práctica se extendió rápidamente en el campo gubernamental, militar e industrial.

En cuanto a su definición, es muy probable encontrar tantas definiciones como expertos en el tema existen. Algunas de estas se presentan a continuación:

“La administración de un proyecto consiste en una operación con un principio y un fin, llevada a cabo para obtener las metas establecidas dentro de los objetivos de costo, programa y calidad fijados de antemano. La administración del proyecto reúne y aprovecha al máximo los recursos necesarios para completarlo con éxito. Estos recursos incluyen la habilidad, talento y esfuerzo cooperativo de un grupo de personas, instalaciones herramientas y equipos; información, sistemas, técnicas y dinero” [11].

Según el PMI, “la Gerencia de proyectos es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas sobre un amplio tipo de actividades para alcanzar los requerimientos de un proyecto específico” [7]. Por otro lado, se dice que la gerencia de proyectos es un campo amplio encargado de la coordinación de todos los recursos necesarios para un proyecto y que esta gestión, cuando se lleva a cabo de manera efectiva puede llevar a las organizaciones a ser exitosas en sus planes estratégicos y en las actividades claves de la organización [11]. La alta dirección puede valerse de la administración de proyectos para asegurar que sus planes y proyectos claves se ejecuten de manera efectiva.

Duración

Es el tiempo en el cual el proyecto pasa por todas cada una de las etapas de su ciclo de vida, este empieza a contar desde la fecha de inicio pactada con el cliente hasta la fecha real de finalización del mismo, la evaluación debe hacerse sin las modificaciones realizadas a las fechas pactadas durante la ejecución del proyecto.

Presupuesto

Desde el punto de vista técnico la palabra se deriva del francés *bougette* o bolsa, dicha acepción intentó perfeccionarse posteriormente en el sistema inglés con el término *budget*, término que es ampliamente conocido y que recibe del español la denominación de presupuesto, cuya definición es muy fácil encontrar en gran variedad. Entre las más comunes se encuentran:

“Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización.” [12]

“Es el conjunto coordinado de previsiones que permiten conocer con anticipación algunos resultados considerados básicos por el jefe de la empresa” [13].

El costo de desarrollar un proyecto depende de múltiples variables incluyendo costos de mano de obra, costos de materiales, administración de riesgo, infraestructura (edificios, máquinas, etc.) y equipo [14].

Según Guerra y otros [15] el costo real o costo de ciclo de vida, comprende todos los costos incurridos durante la vida estimada del producto, correspondiente al sistema completo, subsistemas y componentes. Incluye los costos de investigación y desarrollo, ensayos, producción, adquisición, sistemas de apoyo, mantenimiento, operación y de eliminación. El costo de ciclo de vida del proyecto es el visto desde la perspectiva del cliente, pues será él quien financie el proyecto, desde los de desarrollo hasta, hasta los de eliminación del sistema una vez concluye su vida útil.

Alcance

En el contexto del proyecto, la palabra alcance puede referirse a lo siguiente [7]:

- **Alcance del producto.** Las características y funciones que caracterizan a un producto, servicio o resultado.
- **Alcance del proyecto.** El trabajo que debe realizarse para entregar un producto, servicio o resultado con las funciones y características especificadas.

Los procesos de otras áreas de conocimiento relacionadas al alcance del proyecto, son [7]:

- **Planificación del Alcance:** Crear un plan de gestión del alcance del proyecto que refleje cómo se definirá, verificará y controlará el alcance del proyecto, y cómo se creará y definirá la Estructura de Desglose del Trabajo (EDT).
- **Definición del Alcance:** Desarrollar un enunciado del alcance del proyecto detallado como base para futuras decisiones del proyecto.
- **Crear EDT:** Subdividir los principales productos entregables del proyecto y el trabajo del proyecto en componentes más pequeños y más fáciles de manejar.
- **Verificación del Alcance:** Formalizar la aceptación de los productos entregables completados del proyecto.
- **Control del Alcance:** Controlar los cambios en el alcance del proyecto.

Involucrados

Usualmente se define que el término inglés "*stakeholder*" se refiere a aquellas personas o grupos de personas que se ven o se podrían ver afectados por las operaciones de una organización o empresa. Esta definición no incluye a todos los que pueden tener una opinión sobre la empresa. Las organizaciones pueden tener muchos tipos de involucrados, cada cual a un nivel o compromiso diferente y a menudo con intereses disímiles [16].

Según algunos expertos, Identificar a los involucrados radica en la importancia en el carácter dinámico que estos poseen, por lo que se hace necesario que éste proceso sea claro y con una metodológica definida, en la cual, se logre definir cuáles son, en qué se ven impactados y cuáles pueden impactar al proyecto [17].

Indicadores

Esencialmente un indicador mide o compara una magnitud con un patrón preestablecido. Hoy en día existe la tendencia a medirlo todo con el fin de disminuir la incertidumbre, la clave se encuentra en tratar de escoger las variables críticas de éxito de cada proceso y construir los indicadores necesarios para valorar, analizar y evaluar el comportamiento de dichas variables [18].

Para hacer un diagnóstico, Zemelman, prevé la utilización de indicadores enfocados a organizar y rescatar lo específico de cada situación concreta, encontrando indicadores que además de representar cierto orden de magnitud, puedan dar cuenta de una situación total [19].

Bakkes y otros [20] afirman que:

“un indicador es una pieza de información que es parte de un proceso específico de gestión, que puede ser comparado con los objetivos de dicha gestión y a la que ha sido asignado un significado más allá de su valor aparente. Con los indicadores se puede medir con claridad los resultados obtenidos de una aplicación de programas, procesos o acciones específicos, con el fin de obtener el diagnóstico de una situación, comparar las características de una población o para evaluar las variaciones de un evento, permitiendo identificar las diferencias existentes entre los resultados planeados y obtenidos como base para la toma de decisiones, fijar el rumbo y alinear los esfuerzos hacia la consecución de las metas establecidas con el fin de lograr el mejoramiento continuo de los servicios o productos”.

A continuación, se presenta la revisión de la literatura en cuanto a la teoría general de sistemas, tomando como base el tema de interés son los sistemas de gestión aplicada a la sostenibilidad, lo cual nos permitirá la caracterización de la norma y determinará los recursos necesarios para la mejora continua.

Teoría general de sistemas (TGS)

Una de las primeras contribuciones en este campo fue introducida en el año 1928 por el Biólogo Alemán **Karl Ludwig Von Bertalanffy** (1901-1972) [21]. Esta teoría contribuyó a la aparición de un nuevo paradigma científico basado en la interrelación entre los elementos que forman los sistemas. Previamente se consideraba que los sistemas en su conjunto eran iguales a la suma de sus partes, y que podían ser estudiados a partir del análisis individual de sus componentes, en 1968 define las principales metas de la teoría general de sistemas así:

Hay una tendencia general hacia la integración en las varias ciencias, naturales y sociales.

- Tal integración parece girar en torno a una teoría general de los sistemas.
- Tal teoría pudiera ser un recurso importante para buscar una teoría exacta en los campos no físicos de la ciencia.
- Al elaborar los principios unificadores que corren «Verticalmente» por el universo de las ciencias, esta teoría nos acerca a la meta de la unidad de la ciencia.
- Esto puede conducir a una integración, que hace mucha falta en la instrucción científica.

Johansen (1962) [22], define que las principales características de un sistema son su corriente de entrada, su proceso de conversión, su corriente de salida y como elemento de control, la comunicación de retroalimentación. Dentro de las entradas tenemos los recursos materiales, financieros, humanos e información. En el proceso de conversión esta la energía que aportan los recursos de entrada para la transformación de los mismos, lo que resulta en la corriente de salida, que equivale a la exportación que el sistema hace al medio que puede ser positiva o negativa.

La relación que existe entre la corriente de salida positiva y negativa determinara en última instancia la supervivencia misma del sistema. La retroalimentación es la información que indica como lo está haciendo el sistema en busca de su objetivo, es decir un mecanismo de control que posee el sistema para el logro de su meta.

Enfoque PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar)

El modelo PHVA promueve un proceso interactivo usando las organizaciones para conseguir la mejora continua. Se puede aplicar en un Sistema de Gestión para la sostenibilidad completo y en cada uno de los elementos individuales. A continuación, se realizará una breve descripción con base en la norma para la sostenibilidad.

- **Planificar:** Establecer todos los objetivos para la sostenibilidad y los procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política de sostenibilidad de la empresa.
- **Hacer:** Establecer los procesos como se encontraba prevista.
- **Verificar:** Establecer los procesos de seguimiento y medir la política de sostenibilidad, incluyendo los compromisos, los objetivos ambientales y los criterios de operación.
- **Actuar:** Establecer las decisiones para mejorar de forma continua.

Finalmente, La filosofía y los principios de modelo de administración PHVA y los sistemas de gestión, pueden ser un faro de orientación para la toma de decisiones que afectan a las organizaciones, así no se tenga en mente optar por la implementación de un sistema formal o una certificación, al final son herramientas para el beneficio de la organización, clientes y proveedores.

Las nuevas exigencias del mercado, exige herramientas que garanticen la uniformidad de los procesos y procedimientos que se siguen para la elaboración de productos o la prestación de servicios. Por ejemplo, en el sector hotelero, uno de los procedimientos críticos es el de recepción. Es allí donde se establece el centro de operaciones de la organización, donde se

elabora y emite la información a los diferentes departamentos para su funcionamiento y es por ello que se deben identificar y controlar todos los factores que intervienen en él y garantizar un flujo continuo de información para retroalimentarlo constantemente.

2.5.3 MARCO LEGAL

A continuación se mencionan algunas normas relacionadas con el tema de este proyecto

- Decreto 410 de 1971, Por el cual se expide el Código de Comercio.
- Decreto 2811 de 1974, Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente.
- Decreto 1715 de 1978, Por el cual se reglamenta parcialmente el Decreto - Ley 2811 de 1974, la Ley 23 de 1973 y el Decreto - Ley 154 de 1976, en cuanto a protección del paisaje
- Decreto 1608 de 1978, Por el cual se reglamenta el Código Nacional de los Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente y la Ley 23 de 1973 en materia de fauna silvestre
- Ley 9 de 1979, Por la cual se Dictan Medidas Sanitarias.
- Resolución 2400 de 1979, por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
- Ley 17 de 1981, Por la cual se aprueba la "Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres", suscrita en Washington, D.C. el 3 de marzo de 1973.
- Ley 23 de 1982, Sobre los Derechos de Autor
- Ley 14 de 1983, Por la cual se fortalecen los fiscos de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 0614 de 1984, por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.
- Decreto 614 de 1984, por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.
- Ley 63 de 1986, Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre las medidas que deben adoptarse para prohibir e impedir la importación, la exportación y la transferencia de propiedad ilícita de bienes culturales".
- Ley 30 de 1986, Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Estupefacientes y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 2013 de 1986, Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo.
- Ley 75 de 1986, Por la cual se expiden normas en materia tributaria, de catastro, de fortalecimiento y democratización del mercado de capitales, se conceden unas facultades extraordinarias y se dictan otras disposiciones.

- Ley 84 de 1989, Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Protección de los Animales y se crean unas contravenciones y se regula lo referente a su procedimiento y competencia.
- Resolución 1016 de 1989, por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.
- Resolución 1075 de 1992 por la cual se reglamentan actividades en materia de Salud Ocupacional
- Ley 44 de 1993, por la cual se modifica y adiciona la Ley 23 de 1982 y se modifica la Ley 29 de 1944.
- Ley 99 de 1993, Ley general ambiental de Colombia.
- Decreto 1295 de 1994, Por la cual se determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales.
- Ley 223 de 1995, Por la cual se expiden normas sobre Racionalización Tributaria y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 948 de 1995, por el cual se reglamentan, parcialmente la Ley 23 de 1973, los artículos 33, 73, 74, 75 y 75 del Decreto-Ley 2811 de 1974; los artículos 41, 42, 43, 44, 45, 48 y 49 de la Ley 9 de 1979; y la Ley 99 de 1993, en relación con la prevención y control de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire.
- Ley 300 de 1996 - Ley General del Turismo y Otras Disposiciones
- Ley 397 de 1997, Ley general de Cultura
- Ley 388 de 1997, La Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial.
- Ley 373 de 1997 por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua.
- Ley 361 de 1997, Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 357 de 1997 Por cual se reula el manejo, transporte y disposición final de escombros y materiales de construcción.
- Decreto 1515 de 1998, por el cual se reglamenta los artículos 60, ordinal g, y 109 de la ley 100 de 1993 y 83 del decreto -ley 1295 de 1994
- Ley 599 de 2000, Por la cual se expide el Código Penal.
- Resolución 1367 de 2000, Por la cual se establece el procedimiento para las autorizaciones de importación y exportación de especímenes de la diversidad biológica que no se encuentran listadas en los apéndices de la Convención CITES

- Ley 697 de 2001. Mediante la cual se fomenta el uso racional y eficiente de la energía, se promueve la utilización de energías alternativas y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1607 de 2002, por medio del cual se modifica la tabla de clasificaciones de actividades económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2400 de 2002, por el cual se modifica el decreto 1703 del 2002.
- Decreto 2074 de 2003, Por el cual se modifica el Decreto 504 de 1997
- Resolución 0156 del 2005, por la cual se adoptan los formatos de informes de accidente de trabajo y de enfermedad profesional y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 1555 de 2005, por medio de la cual se reglamenta el uso del sello ambiental colombiano.
- Decreto 838 de 2005 por el cual se modifica el Decreto 1713 de 2002 sobre disposición final de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones. Manejo de residuos.
- Resolución 627 de 2006, Por la cual se Establece la Norma Nacional de Emisión de Ruido y Ruido Ambiental
- Ley 1101 de 2006 - Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo y se dictan Otras Disposiciones
- Ley 1010 del 2006 Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- Ley 1109 de 2006, por medio de la cual se aprueba el "Convenio marco de la OMS para el control del tabaco", hecho en Ginebra el 21 de mayo del 2003.
- Decreto 1575 de 2007, por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano.
- Resolución 2647 de 2007, por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.
- Resolución 1401 del 2007, por la cual se reglamenta la investigación incidentes y accidentes de trabajo.
- Resolución 2844 del 2007, por la cual se adoptan las guías de Salud Ocupacional basado en evidencias.
- Decreto 1879 de 2008, Por el cual se reglamentan la Ley 232 de 1995, el artículo 27 de la Ley 962 de 2005, los artículos 46, 47 y 48 del Decreto Ley 2150 de 1995 y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1185 de 2008, por la cual se modifica y adiciona la Ley 397 de 1997 –Ley General de Cultura– y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1336 de 2009 Por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001 / Resolución 3840 de 2009. Lucha contra La Explotación, Pornografía, y El Turismo Sexual con Niños, Niñas y Adolescentes
- Decreto 763 de 2009, Por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 814 de 2003 y 397 de 1997 modificada por medio de la Ley 1185 de 2008, en lo correspondiente al Patrimonio Cultural de la Nación de naturaleza material.
- Decreto 3695 de 2009, Por medio del cual se Reglamenta la Ley 1259 de 2008 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1333 de 2009, Por el cual se Establece el Procedimiento Sancionaría Ambiental y se Dictan Otras Disposiciones.
- Decreto 2045 de 2009, Decreto 2171 del 2009, Por medio del cual se señalan medidas aplicables a las piscinas y estructuras similares de uso colectivo y de propiedad privada un habitacional y se dictan otras disposiciones
- Ley 1335 del 2009, Disposiciones por medio de las cuales se previenen daños a la salud de los menores de edad, la población no fumadora y se estipulan políticas públicas para la prevención del consumo del tabaco y el abandono de la dependencia del tabaco del fumador y sus derivados en la población colombiana.
- Decreto 3942 de 2010, Por el cual se reglamentan las Leyes 23 de 1982, 44 de 1993 y el artículo 2, literal c) de la Ley 232 de 1995, en relación con las sociedades de gestión colectiva de derecho de autor o de derechos conexos y la entidad recaudadora y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 1618 de 2010, Por el cual se Reglamenta parcialmente el decreto 2171 de 2009
- Ley 1607 de 2012, Por la cual se expiden normas en materia tributaria y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1581 de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1558 de 2012, por el cual se modifica la ley 300 de 1996 (Ley General del Turismo) y la ley 1101 de 2006
- Ley 1562 de 2012, Por la cual se modifica el sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud Ocupacional.
- Resolución 0652 de 2012, por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1523 de 2012, Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1575 de 2012, Por Medio de la Cual se Establece la Ley General de Bomberos.
- Decreto 1377 de 2013, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Resolución 2674 de 2013, Por la cual se reglamenta el artículo 126 del Decreto-ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2981 de 2013, Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo.
- Ley 1618 de 2013, Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con Discapacidad.
- Decreto 1443 de 2014, Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- Decreto 2731 de 2014, Por el cual se fija el salario mínimo Legal.
- Decreto 472 de 2015, Por la cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa y paralización o prohibición inmediata de trabajo o tareas y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 0148 de 2015, Por medio de la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas Técnicas de Calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística.
- Decreto número 229 de 2017, por el cual se establecen las condiciones y requisitos para la inscripción y actualización en el Registro Nacional de Turismo y se modifican en su integridad las Secciones 1, 2 y 3 del Capítulo 1 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo
- **NTS TS 002**, “Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Requisitos de sostenibilidad”. Artículo 2, Resolución reglamentaria 2804 del 2014; Los prestadores de servicios turísticos que dispongan de Normas Técnicas Sectoriales relacionadas con la sostenibilidad turística, para inscribirse 13 en el Registro Nacional de Turismo o renovar la inscripción en el mismo, deberán presentar, además de los requisitos exigidos, el Certificado de Calidad Turística otorgado por las certificadoras, entendiéndose estas como organismos evaluadores de la conformidad debidamente acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación en Colombia (ONAC).

2.6 DISEÑO METODOLÓGICO

En el desarrollo de este trabajo se diseñará un proyecto para el cumplimiento de los requisitos de la NTS TS 002, planteando actividades para su futura implementación.

Para el desarrollo de este trabajo se tendrá en cuenta tres etapas, las cuales dan cumplimiento al objetivo general.

Objetivo 1: Caracterizar la norma NTS TS 002 y sus antecedentes mediante revisión de literatura.

En la etapa inicial del proyecto se indagará sobre los antecedentes de esta norma, cuáles son sus inicios, que beneficios conlleva su implementación, que sanciones implicaría el desacato de esta norma, algunos ejemplos de empresas del sector turístico que se han adaptado a este proceso, complementado con un estudio de sus requisitos que permita comprender e interpretar sus objetivos para el desarrollo de las actividades posteriores.

Objetivo 2: Evaluar el estado actual del establecimiento tomado como referencia mediante un diagnóstico inicial frente a la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS TS.

Se realizará una lista de chequeo para conocer el nivel de cumplimiento de la norma NTS TS 002 en el establecimiento, en cuanto a los requisitos relacionados con la sostenibilidad ambiental, económica y socio cultural, realizando una exploración con la administración y personal frente a cada aspecto y presentando las evidencias disponibles en el momento.

Objetivo 3: Diseñar un proyecto para la implementación para la norma NTS TS 002 con base en el diagnóstico inicial.

En esta etapa se tendrá en cuenta la información recolectada tanto en el primer objetivo sobre la caracterización de la norma y el diagnóstico inicial en donde se presentarán las actividades correctivas o de mejora para el cumplimiento de los requisitos.

3. CARACTERIZACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS TS 002

En la etapa inicial del proyecto se realizó una investigación sobre los antecedentes de la norma técnica sectorial NTS TS 002, sus inicios, que beneficios conlleva su implementación, que sanciones implicaría el desacato de esta norma, algunos ejemplos de empresas del sector turístico que se han adaptado a este proceso, complementado con un estudio minucioso de sus requisitos que permita comprender e interpretar sus objetivos para el desarrollo de las actividades posteriores.

Esta conclusión tiene como base el concepto de desarrollo sostenible definido en el Informe Brundtland (1987) [1], elaborado por distintas naciones, en donde se define el desarrollo sostenible como aquel que garantiza las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras, para satisfacer sus propias necesidades.

En 1992, se celebró en Río de Janeiro, Brasil, la reunión más importante de líderes mundiales en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo [23]. En la Cumbre para la Tierra se firmó un conjunto de acuerdos histórico, entre ellos había dos vinculantes: 1) la Convención sobre el Cambio Climático, que apunta a las emisiones de gases de efecto invernadero originadas en la industria y en otras fuentes, como el dióxido de carbono, y 2) el Convenio sobre la Diversidad Biológica, el primero mundial sobre la materia. Ha obtenido una aceptación rápida y generalizada. Más de 150 gobiernos firmaron el documento en la Conferencia de Río, y desde entonces más de 187 países han ratificado el acuerdo.

El convenio tiene tres objetivos principales: a) conservar la diversidad biológica; b) utilización sostenible de los componentes de la misma, y c) participación justa y equitativa en los beneficios que se deriven de la utilización de los recursos genéticos. El convenio reconoce, por primera vez, que la conservación de la diversidad biológica es “una preocupación común de la humanidad” y parte integral del proceso de desarrollo. (Cumbre Rio de Janeiro, Brasil 1992) [23].

Posteriormente, una de las conclusiones presentadas por La Carta de Lanzarote (Canarias en 1995) [24], producida por los asistentes a la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, expresa que siendo el turismo un potente instrumento de desarrollo, puede y debe participar activamente en la estrategia del desarrollo sostenible. Una buena gestión del turismo exige garantizar la sostenibilidad de los recursos de los que depende.

Según el Español Fernando Fraile (2017) experto en normas de calidad turística, “El turismo es la empresa de la felicidad, porque quienes estamos en ella colaboramos a que quien nos viviste sea un poco más feliz, y para que así sea, hay que apostar por la calidad” [25].

Es aquí donde comienza a tomar importancia el desarrollo sostenible en donde los consumidores son cada vez más conscientes que se debe cuidar el entorno, y conceden más importancia a que las marcas respeten el medio ambiente. Aun cuando para los establecimientos del sector turístico sea una obligatoriedad la adopción de estas políticas.

La legislación colombiana consciente de la importancia de la aceptación de estas directrices, expide la ley 300, de 30 de Julio de 1996, Ley general del turismo, en el artículo 69 sobre el fomento de la calidad en el sector turístico y promueve la creación de las unidades sectoriales, para su normalización, certificación y metrología. (Congreso de la Republica de Colombia, Ley 300, 1996).

Posteriormente se expide la resolución 0148 de 2015, reglamentando el cumplimiento de las normas técnicas de calidad, expedidas por las Unidades Sectorial de Normalización sobre sostenibilidad turística. En su artículo segundo establece que, para poder renovar la inscripción del registro nacional de turismo, los prestadores de servicios turísticos, en este caso el establecimiento de alojamiento y hospedaje, deberá demostrar el cumplimiento de los requisitos contemplados en la norma correspondiente previa autoevaluación documentada (Declaración de primera parte).

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, expidió la Resolución 3860 del "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", la cual deroga las resoluciones 0405 de 2014 y 0148 de 2015.

Con ésta resolución, se amplía el plazo para la implementación de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible hasta marzo de 2017 y la certificación en las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo de Aventura hasta la misma fecha.

Por otra parte, en cuanto a turismo sostenible se cuenta con varias Normas Técnicas Sectoriales en Colombia divididas por cada tipo de establecimiento [5]:

- NTS – TS 001- 1. Destinos turísticos – Área turística. Requisitos sostenibilidad 2014.
- NTS – TS 001- 2. Playas turísticas. Requisitos sostenibilidad. Actualización 2015.
- 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 sostenibilidad 2008.
- NTS – TS 005. Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad.
- NTS – TS 006 - 1. Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.
- NTS – TS 006 - 2. Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.

- Norma Técnica Sectorial NTS - TS 007. Empresas Comercializadoras de Esquemas de Tiempo Compartido y Multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad.

Dado que la industria turística es uno de los sectores de mayor impacto ambiental y socio-cultural, la misma posee gran responsabilidad frente a la protección de los atributos naturales, el patrimonio cultural y el fortalecimiento del desarrollo social y económico de su entorno. Además, el mercado turístico nacional e internacional es en la actualidad más selectivo frente a las condiciones de calidad y sostenibilidad de los servicios y productos. Por lo anterior, la aplicación de protocolos de certificación permite reconocer, consolidar, integrar e implementar mecanismos que fortalezcan la sostenibilidad de establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Para este caso de estudio, se describirá la NTS-TS 002 y sus actualizaciones en donde se describen los requisitos aplicables para establecimientos de alojamiento y hospedaje, así, la certificación bajo dicha norma permitirá a la organización, además de demostrar el cumplimiento de la normativa nacional, consolidar mecanismos que fortalezcan la prestación de sus servicios en el marco de la calidad y sostenibilidad turística.

El procedimiento para implementar la Norma consiste en que el prestador analice cada uno de los requisitos que exige de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible que le corresponde y evalúe si los está cumpliendo, o no. En caso negativo se deben implementar acciones para comenzar a cumplir el requisito. El prestador debe cumplir con todos los requisitos establecidos en la Norma que le aplique para renovar su RNT.

El cumplimiento de los requisitos se demuestra a través de una autoevaluación, la cual se refleja en una carta en la cual se declara que se ha implementado la norma y que cumple sus requisitos.

Según la ley 300 de 1996, y el Decreto 504 de 1977, quienes prestan servicios turísticos sin estar inscritos en el RNT podrán ser objeto de las siguientes sanciones [26]:

1. Amonestación escrita.
2. Multas que se destinaran al Fondo de Promoción Turística, hasta por un valor equivalente a 20 salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV).
3. Cuando la infracción consista en la prestación de servicios turísticos sin estar inscrito en el Registro Nacional de Turismo la multa será de 5 hasta 50 SMMLV, gradualidad que establecerá mediante resolución el ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Dicha multa irá acompañada de la solicitud de cierre del establecimiento dirigida al respectivo alcalde distrital o municipal, quien también podrá proceder de oficio o a solicitud de cualquier persona. Solo se podrá reestablecer la prestación del servicio, una vez se haya cerrado el establecimiento, pagado la multa y obtenido el respectivo Registro. El cierre no procederá tratándose de viviendas destinadas a la prestación ocasional de alojamiento turístico, caso en el cual se aplicarán multas sucesivas si se sigue prestando el servicio, hasta tanto se obtenga el registro.
4. Suspensión hasta por treinta días calendario de la inscripción en el RNT.
5. Cancelación de la inscripción del RNT que implicara la prohibición de ejercer la actividad turística durante 5 años a partir de la sanción.

En cuanto al tema administrativo, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo impondrá sanciones, cumpliendo el trámite respectivo que iniciará de oficio o previa la presentación del reclamo, a los prestadores de servicios turísticos cuando incurran en las infracciones tipificadas en el artículo 71 de la presente ley, con base en la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional. Las sanciones aplicables serán las siguientes:

Adicionalmente el Ministerio de Comercio Industria y Turismo en su página virtual, puso a disposición de los establecimientos las siguientes herramientas con el objetivo de facilitar estos procesos de implementación y contribuir al aumento de la competitividad de los prestadores de servicios turísticos:

- **Plataforma Virtual de Certificación:** Esta herramienta es voluntaria y busca facilitar el proceso de certificación, permitiendo a cada prestador reemplazar las auditorías presenciales por auditorías virtuales, disminuyendo de este modo los costos de este proceso. La plataforma que esta albergada en www.certificacioncalidadturistica.com.co y se encuentra disponible desde el mes de abril de 2016.
- **Guías para la Implementación de Normas Técnicas Sectoriales:** Esta herramienta busca orientar al prestador en la implementación de cada uno de los requisitos definidos en diferentes Normas Técnicas Sectoriales. Las mismas estarán disponibles tanto en la página oficial del MinCIT, como en la plataforma de certificación virtual a partir del mes de abril de 2016.

NORMA TECNICA SECTORIAL NTS TS 002. REQUISITOS SOSTENIBILIDAD ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC [27], es el organismo nacional de normalización, según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico (hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo) y delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades.

La Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia es la Unidad Sectorial de Normalización para los temas referentes al turismo sostenible. La misión primordial de esta Unidad Sectorial de Normalización 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.

La elaboración de esta norma fue llevada a cabo por el comité técnico de sostenibilidad para para prestadores de servicios turísticos, integrado por representantes de la industria turística y hotelera, delegados del Gobierno, la academia, usuarios y asesores que garantizaron la participación y la planeación efectiva de la norma; y fue ratificada por el Consejo Directivo el cinco de noviembre de 2014.

A continuación, se realizará un recorrido a través de la norma analizando los diferentes aspectos enfocados hacia el desarrollo de un turismo sostenible.

La figura 1, muestra las dimensiones en los que se fundamenta la NTS 002.

Figura 1: Dimensiones de la sostenibilidad.



Fuente: Capacitación NTS TS 002, cámara de comercio de Buga, enero 2018.

3.1 GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

Autoridad y responsabilidad. En esta parte se define un líder de sostenibilidad quien se encargará de leer, interpretar y poner en marcha el proceso de implementación de la norma. Se definen las responsabilidades que pueden ser mediante organigrama y manual de funciones. Se constituyen los derechos y deberes de los colaboradores, clientes, proveedores y huéspedes y sus compromisos frente a los alcances de la sostenibilidad.

Requisitos legales. La base y soporte fundamental para que una operación turística tenga un desarrollo y crecimiento, es el cumplimiento de los requerimientos legales que le son aplicables en aspectos turísticos, socioeconómicos, ambientales, laborales, entre otros.

Para el caso de un establecimiento de alojamiento y hospedaje, aplica toda la normatividad turística colombiana como: Registro Nacional de Turismo, pago de Parafiscales del turismo, registro de huéspedes, entre otros.

Así mismo por ser un establecimiento de comercio, aplica la legislación de carácter comercial y económico como: Tener matrícula mercantil, renovarla, pagar impuesto de industria y comercio en el municipio, etc.

De igual forma existe una reglamentación tributaria y se debe tener RUT, declarar renta, pagar el Impuesto sobre las ventas, presentar estados financieros, entre otros

En cuanto al aspecto ambiental, también aplican reglamentaciones como permisos de vertimientos para sistemas de aguas residuales en zonas rurales o concesiones de agua, cuando se capta el recurso de fuentes superficiales o subterráneas, garantizar la correcta disposición de residuos sólidos y algunas más.

También aplica la legislación laboral para la contratación de colaboradores y equipo de trabajo, que es un requisito indispensable para la certificación, y así evitar sanciones y futuros inconvenientes.

Para el caso de los requisitos legales que se necesita realizar un pago, se puede diseñar un cronograma de pagos con fechas de vencimiento y renovación. Para aquellos requerimientos legales que no lo necesitan se puede construir una matriz de requisitos legales y realizar las actividades que den cumplimiento a la normatividad dispuesta para tal caso.

Política de sostenibilidad. El establecimiento debe definir de manera participativa dentro de la organización, una política de sostenibilidad que: 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. Esta política debe estar disponible y ser difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes.

Identificaciones de aspectos e impactos ambientales, socio-culturales y económicos. La evaluación de impactos permite identificar, evaluar y priorizar acciones necesarias para que el establecimiento promueva la sostenibilidad de sus servicios y/o productos. Una evaluación de impactos es el punto de partida para dar cumplimiento a distintos requerimientos de la norma, ésta se debe realizar desde un esquema que permita entender la vulnerabilidad social, económica, cultural y natural del entorno del establecimiento. También es necesario describir las actividades puntuales de la organización y relacionar los impactos más significativos que puedan ser manejados a través de la gestión para la sostenibilidad que se implemente.

Es importante destacar que una evaluación de impactos debe ser sencilla pero integral, optar por mecanismos para registrar que sean fácilmente actualizables y que puedan indicar temas puntuales sobre los cuales actuar. Además, la evaluación de impactos debe permitir no sólo identificar el impacto, sino además las áreas del establecimiento sobre las cuales actuar de forma efectiva para su respectivo manejo.

Lo más importante de una evaluación de impactos es que su registro, actualización y manejo permitan identificar a través del tiempo la forma en que el establecimiento se ha comportado frente a la sostenibilidad de su entorno.

Programas de gestión para la sostenibilidad. Los Programas de Gestión para la Sostenibilidad (PGS) son mecanismos que recogen los impactos del establecimiento y definen acciones para su respectivo control, reducción y/o potencialización (si son impactos positivos). Un PGS se convierte en un documento de control, que debe ser revisado constantemente (monitoreo y seguimiento) para identificar el respectivo avance de las actividades registradas.

Los PGS permiten así, implementar las acciones más efectivas para el desarrollo sostenible del establecimiento, por ello, deben estructurarse de tal forma puedan ser actualizados constantemente, ser suficientemente claros para reconocer cuándo, dónde, quiénes y cómo se implementan las actividades identificadas y deben facilitar la evaluación continua de las mismas. Los PGS se elaboran en función de los impactos priorizados, por lo cual deben suministrar acciones de manejo para diferentes impactos que hayan sido reconocidos en las evaluaciones periódicas, pero además para requerimientos puntuales en los cuales la norma exige la existencia de este instrumento.

Un PGS se diseñará e implementará para un grupo de impactos que puedan ser manejados por actividades integrales, las cuales están contempladas en uno o diferentes programas.

Información y sensibilización. El fortalecimiento del recurso humano y comunidad en general suele dirigirse a través de acciones de capacitación y/o información y sensibilización, a través de estos mecanismos se promueve en empleados, colaboradores y otros temas específicos de sostenibilidad, entendiéndose que cada uno requiere un enfoque y alcanza un resultado específico.

La Norma NTS-TS 002 y sus actualizaciones establece criterios específicos en cuanto al público, temas y/o objetivos de capacitación o información. Es de gran importancia que el establecimiento establezca un proceso integral que logre enfocar recursos en temas y público estratégicos, lograr una continuidad en el largo plazo sobre los procesos de mejora continua que requiere la sostenibilidad del establecimiento y se determinen alcances claros sobre la capacitación, sensibilización y/o información.

Documentación y registros. La documentación es una parte fundamental de cualquier administración, es la plataforma del establecimiento, por consiguiente, debe saber manejarla y debe ser útil para actuar, evaluar y planificar el desarrollo del establecimiento.

Plasmar las diferentes actividades que se desarrollen en el contexto de la sostenibilidad es algo que se debe establecer, redactar, escribir y registrar dentro de una documentación de cualquier negocio que desee optar por un protocolo de certificación o simplemente evidenciar de una forma ordenada la gestión realizada en cualquier ámbito. Si no se tiene establecido ningún sistema de gestión, se debe comenzar con los documentos específicos que está

pidiendo el protocolo de certificación por el que está optando e incorporar un esquema que defina todas las herramientas con que haya trabajado y que tenga documentadas hasta el momento.

Las normas de certificación en sostenibilidad por lo general indican que la documentación puede estar en cualquier formato y tipo de medio. Se entiende que la que esté establecida debe estar claramente identificada, disponible y legible.

Los documentos mínimos que exige un protocolo de certificación varían según sean los requerimientos y la envergadura del establecimiento. Los procedimientos deben permitir una lectura sistemática de las acciones, herramientas, tiempos y responsables, que se relacionan con los diferentes momentos o pasos de un proceso. En este sentido es de gran importancia leer e identificar en los requerimientos normativos las acciones o productos que debe arrojar un procedimiento y, de acuerdo con la empresa, establecer las acciones más eficientes para dar respuesta a los mismos.

Preparación y respuesta ante emergencias. La gestión del riesgo busca minimizar y estar preparado ante acontecimientos que puedan representar una afectación negativa a la vida humana o al entorno natural.

Partiendo de esta premisa, y del concepto de que la gestión del riesgo es responsabilidad tanto de las autoridades como de los habitantes del territorio colombiano, un establecimiento, como integrante dinámico de la comunidad de esta nación, debe desarrollar y ejecutar los procesos necesarios para contemplar factores como: manejo de desastres, seguridad y salud en el trabajo y la prevención de los riesgos laborales, para evitar accidentes de trabajo, enfermedades laborales, estar preparado y saber cómo abordar las emergencias que pudieran llegar a presentarse en el marco de sus competencias, su ámbito de actuación y su jurisdicción, de acuerdo con la legislación que le es aplicable.

Por consiguiente, es importante seguir las especificaciones que se dan: “El programa de Salud Ocupacional consiste en la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Higiene Industrial y Seguridad Industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrollados en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria”. Y considerando el contexto más reciente de legislación en aspectos de seguridad, regidos por el decreto 1443 del 2014, que indica que el establecimiento debe cumplir con las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión.

Mejora continua. Con el fin de garantizar una constante y periódica revisión de los impactos a la sostenibilidad que son generados por el establecimiento (positivos o negativos), se deben realizar actividades de monitoreo y seguimiento a los programas de gestión para la sostenibilidad, requeridos por las normas técnicas sectoriales.

Las actividades de monitoreo y seguimiento están encaminadas a propender para que el establecimiento se mantenga dentro del concepto de mejoramiento continuo, revisando periódicamente los indicadores de cada programa de gestión, evaluando su eficacia en la implementación y, de ser necesario, evaluando si existe alguna dificultad, oportunidad de mejora o alguna actividad que se deba o pueda mejorar, el monitoreo y seguimiento nos ayuda a revisar y evidenciar éstas eventualidades, para luego establecer por medio de la mejora continua (procedimiento) las actividades y acciones de mejora o correctivas respectivas para el establecimiento.

Al hacer el monitoreo y seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad, se recomienda realizar una revisión exhaustiva de todas las actividades de los programas establecidos para la sostenibilidad (PGS) y sus indicadores, con lo cual se determina el grado de cumplimiento e implementación adelantados, el cumplimiento de las metas de ahorro establecidas y, así mismo, la generación de acciones encaminadas al cumplimiento de las mismas.

La mejora continua y el monitoreo y seguimiento son las herramientas que permiten al encargado revisar constantemente y objetivamente su gestión en términos de la sostenibilidad y de los lineamientos de la norma.

3.2 REQUISITOS AMBIENTALES

Material impreso. La utilización del papel es tan habitual y corriente que casi nadie se pregunta de dónde viene, que proceso requiere para su fabricación, cuanto líquido es necesario para hacer una hoja de papel, cuanto cloro se utiliza, entre otras acciones, que contribuyen a generar impactos negativos en el ambiente que nos rodea.

Adelantar actividades como reglas de impresión, minimizar las impresiones aprovechando la difusión de información digital o en medios centralizados, imprimir a dos caras y ajustar márgenes, son algunas recomendaciones para reducir, reutilizar y reciclar el papel.

Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI). Estos gases se encuentran presentes en la atmósfera terrestre. Su concentración atmosférica es baja, pero tienen una importancia fundamental en el aumento de la temperatura del aire próximo al suelo,

haciéndola permanecer en un rango de valores aptos para la existencia de vida en el planeta. En la industria hotelera estos gases los podemos encontrar en equipos como calentadores, lavadoras, hornos, entre otros.

Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO). Estas sustancias químicas de origen industrial destruyen la capa de ozono y forman parte de la vida cotidiana, para el caso de hoteles las podemos encontrar en los aerosoles, en los colchones, almohadas y bajo las alfombras, así como en la espuma aislante en el interior de los calentadores de agua, refrigeradores y aires acondicionados.

Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna. Una de las principales causas de pérdida de especies de la biodiversidad colombiana, adicional a los procesos de destrucción de los hábitats en los diferentes ecosistemas colombianos por procesos antrópicos inadecuados (crecimiento urbano, actividades sectoriales, vías, minas, hidrocarburos, puertos, energía, agrícola, pecuaria, servicios públicos) y la presencia de invasión de especies foráneas, es el tráfico ilegal de especies silvestres.

Gestión del Agua. El uso racional y eficiente del agua se refiere a los patrones de consumo, el cual implica utilizar solo la cantidad necesaria de agua, evitando desperdicios. Para ello se deben implementar una serie de acciones orientadas al ahorro en el consumo del líquido como parte de la protección ambiental y el desarrollo sostenible del establecimiento.

Gestión de la energía. El uso energético puede representar un gran impacto, especialmente teniendo en cuenta las fuentes usadas para proveerla. En algunas zonas, las fuentes de energía pueden ser recursos no renovables como el carbón, diésel o gas, otras fuentes renovables usualmente usadas son de tipo hidráulico; a pesar de que esta última es renovable, puede verse afectada por temporadas secas. Así, de acuerdo con el tipo de energía utilizada, se pueden generar diferentes emisiones atmosféricas que pueden ser causantes del calentamiento global y de otros efectos de la contaminación atmosférica.

Las acciones de reducción o gestión energéticas permiten reducir la fuente de diferentes impactos ambientales, pero además reducir gastos en la factura de energía.

Uso y manejo de productos químicos. El uso de las sustancias o compuestos químicos y sus derivados en los hoteles son indispensables en varios procesos, como lavado de ropa, desinfección de baños y pisos, pintura, entre otros; por lo cual, se hace necesario conocer acerca de estos productos para realizar una correcta manipulación de los mismos y evitar riesgos para la salud del trabajador y la contaminación del ambiente.

Manejo de residuos sólidos. Los residuos sólidos son en muchas partes uno de los principales impactos de la actividad turística. Los sistemas de recolección y disposición de

residuos sólidos pueden ser altamente costosos y en varias zonas del país no contar con todos los mecanismos que garanticen un bajo impacto ambiental. Además, algunas ciudades tienen mayor dificultad para acceder a las áreas requeridas y darles un manejo adecuado a sus residuos sólidos.

Así, muchos de estos pueden terminar contaminando cuerpos de agua o suelos. El manejo adecuado de los residuos puede darse desde nuestra decisión de compra, hasta los mecanismos que se dispongan para su recolección selectiva o manejo post-uso. Así, las acciones requeridas para el manejo de residuos sólidos son de las más difundidas y también pueden generar un mayor impacto en nuestra comunidad.

Manejo de residuos peligrosos (Respel). Se deben identificar las características de peligrosidad y clasificar los residuos peligrosos generados. Recopilar en su totalidad las hojas de seguridad las cuales proporcionan la información de peligrosidad de los residuos

Manejo de la contaminación atmosférica, visual y auditiva (AVA). Es una de las que recibe menos atención, aunque afecta sensiblemente la salud humana y a otros seres vivos. Las emisiones atmosféricas generadas de procesos de combustión (cocina, uso equipos con base en gasolina o diésel, quemas) son responsables de enfermedades respiratorias. Igualmente, muchos gases emitidos en actividades como transporte o uso de combustibles son causantes del efecto invernadero y daño de la capa de ozono.

También el uso de algunas sustancias químicas o la disposición de residuos pueden generar gases con efectos adversos al medio ambiente y olores que reducen la calidad del entorno.

La contaminación visual se genera por una saturación o sobre posición de elementos visuales que pueden afectar la armonía e integridad de paisajes naturales, arquitectónicos o culturales, además generan efectos de sobrestimulación que en muchas ocasiones reducen la efectividad informativa de elementos expuestos. Así mismo, la exposición constante a ruidos puede deteriorar la capacidad auditiva de personas expuestas y afectar la capacidad de concentración o rendimiento.

Reconocer fuentes presentes y potenciales de esta contaminación y establecer medidas óptimas para su minimización y mitigación redundan en la mejora de la calidad de la visita de huéspedes y en la calidad de vida de empleados y comunidad.

3.3 REQUISITOS SOCIO-CULTURALES

El patrimonio cultural inmaterial puede contribuir eficazmente al desarrollo sostenible junto a las dimensiones económicas, sociales y ambientales del desarrollo sostenible, por lo que su salvaguardia es fundamental para que las comunidades de todo el mundo lleguen algún día a materializar el futuro que queremos para todos.

El personal de la organización debe estar en capacidad de dar información sobre las comunidades locales, valores culturales y recomendaciones acordes con las costumbres locales. Mantener información sobre el patrimonio cultural local, autoridades de apoyo en su conservación, riesgos existentes sobre su preservación.

3.4 REQUISITOS ECONÓMICOS

Contratación y generación de empleo. Priorizar 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.

Compras. Es importante la promoción de acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local en el destino, 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.

Es necesario establecer políticas de compra que permitan reducir las cantidades de residuos sólidos que se generan (envases, empaques y embalajes), para minimizar el impacto ambiental negativo.

Calidad y satisfacción al cliente. La satisfacción del cliente es la base de los sistemas de gestión. Los clientes necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. 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.

Finalmente, para cerrar este capítulo, se mencionan algunos trabajos realizados en hoteles de nuestra región con base en la NTS TS 002, en búsqueda de la certificación en calidad turística:

- **El Hotel NH Royal** de Cali, la autora Cindy Paola Alvarado (2016), genera una propuesta documental para la implementación de un sistema de sostenibilidad turística basado en la norma técnica sectorial colombiana NTS TS 002, empleando tres fases en su metodología de desarrollo. La primera consistió en elaborar un diagnóstico de la empresa respecto al cumplimiento de los requisitos y las actividades desarrolladas en cada proceso. La segunda, documentar la información relacionada a los procedimientos

utilizando diferentes herramientas. Finalmente, divulgar los resultados y concientizar a los diferentes grupos de interés de la organización sobre la información documentada y las herramientas desarrolladas para facilitar su aplicación, monitoreo y control.

- **En el Kolibri Hostel** de Pereira, el autor Hugo Daniel Mancera (2015), desarrolla un proceso para la implementación de la NTS TS 002. Inicialmente determina las condiciones actuales en relación con los requisitos de sostenibilidad, posteriormente documenta los procesos actuales del establecimiento con base en el desarrollo sostenible y finalmente documenta los procesos que no se llevan a cabo pero que son necesarios para la certificación en calidad turística.
- **En el Hotel San Martin** en Armenia, Los autores Jorge Mejía y compañeros (2016), realizaron el proceso de documentación e implementación de la norma NTS TS 002. Su primer objetivo fue desarrollar un diagnostico situacional en el establecimiento, seguido del diseño de la documentación requerida para finalmente implementar los procesos planteados. En su evaluación final el Hotel presento el 100 % del cumplimiento de los requisitos y actualmente se encuentra en proceso de certificación.
- **El Hotel Casa Santa Mónica**²⁹ Sede Norte de Cali, ha sido voluntariamente certificado con el Sello Ambiental Colombiano y el Sello de Calidad Turística Nivel Alto. El Sello Ambiental Colombiano identifica y diferencia servicios de hospedaje que cumplen criterios ambientales en todos sus procesos. El Sello de Calidad Turística demuestra el compromiso con el avance de la sostenibilidad en lo ambiental, sociocultural y económico, construyendo un reto cotidiano para prestar cada vez los mejores servicios a los huéspedes y a la vez un aporte en la construcción de una cultura de uso racional de recursos, buenas prácticas de manejo y consumo responsable.

4. ESTADO ACTUAL DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE

Este diagnóstico abarcó la evaluación del desempeño ambiental, sociocultural y económico del establecimiento siendo el protocolo de referencia la NTS – TS 002, Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje.

Este capítulo está organizado en dos partes la primera presenta la metodología seguida que incluye las actividades desarrolladas, las estrategias de recolección de información, la escala de evaluación establecida y los factores que se analizaron.

4.1 METODOLOGÍA

ACTIVIDADES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL DIAGNOSTICO

Introducción: La realización del diagnóstico no fue una actividad específica, se debieron realizar algunas actividades que facilitaran el trabajo como la presentación del proyecto, así como el levantamiento propiamente de información. Las actividades fueron las siguientes:

- Reunión inicial con la administración del establecimiento para conocer las estrategias generales implementadas en cuanto a la sostenibilidad.
- Entrevistas con los colaboradores del establecimiento para la recolección de información
- Inspección visual
- Elaboración de una lista de chequeo sobre el cumplimiento de los requisitos.

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

La recolección de información tuvo varias facetas diferentes que buscaron limitar posibles sesgos o falta de información. Las estrategias fueron las siguientes:

- **Entrevistas:** Por medio de esta técnica se obtuvo información sobre las condiciones laborales en general, sobre los programas de capacitación, los programas de seguridad, y salud en el trabajo, manejo de equipos de protección, sistema de abastecimiento del establecimiento, manejo de desechos, manejo y tratamiento de aguas residuales, entre otras.
- **Observación en el campo:** Con la utilización de esta técnica se logró obtener información in situ complementaria a todos los procesos de manejo y operación.

- **Revisión de la documentación:** Se realizó una revisión de los documentos relevantes a la auditoría de sostenibilidad, tales como información, aspectos laborales, legales, programa de capacitación, sistemas de registro, labores, manual de procedimientos, registros, archivo en general.

METODOLOGIA DE EVALUACIÓN

Los datos se valoraron con la ayuda de una matriz de calificación desarrollada en Excel o lista de chequeo, la cual contiene un total de 59 indicadores específicos los cuales se califican de acuerdo a los criterios macro dando un punto cuando se cumpla (1), en los casos en que el cumplimiento sea parcial (0.5 puntos) y cuando no cumpla (0 puntos).

Si un indicador no es aplicable se marcará No Aplica (N.A.), este valor se sustrae del valor de calificación y no se tiene en cuenta para el total de la calificación.

Utilizando la metodología antes mencionada, se generara una calificación con base en el siguiente rango de valoración proporcionado por la fundación AB origen:

- 0% - 9%: Nivel Bajo
- 10% - 69%: Nivel Medio
- 70% - 89%: Nivel Alto
- 90% - 100%: Listo para certificación

FACTORES DE ANÁLISIS

Siguiendo los lineamientos de la norma, los factores de análisis fueron constituidos por los cuatro requerimientos principales y los criterios que conforman cada requerimiento.

Los requerimientos fueron Gestión para la sostenibilidad, requisitos ambientales, requisitos legales y requisitos económicos. Cada requerimiento tiene un número diferente de criterios que suman en total 25 criterios como se puede ver en la tabla 1. A su vez cada criterio podía estar compuesto por varios indicadores específicos que en total suman 59 indicadores.

4.2 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

En la tabla 1, se presentan cada uno de los requisitos de la norma evaluados con base en los diferentes criterios y divididas según la categorización antes mencionada. Además las

observaciones de cómo se está cumpliendo en el momento de la revisión o las actividades que se pueden realizar para su cumplimiento.

Tabla 1. Resultados de cumplimiento frente a la política de sostenibilidad

Requisito	Criterio	% cumplimiento	% cumplimiento categoría
GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD			
3.1	Autoridades y responsabilidades	25%	1,00%
3.2	Requisitos legales	0%	
3.3	Política de sostenibilidad	0%	
3.4	Identificación de aspectos e impactos	0%	
3.5	Programas de gestión para la sostenibilidad	0%	
3.6	Información y sensibilización	0%	
3.7	Documentación y registros	0%	
3.8	Preparación y respuesta ante emergencias	0%	
3.9	Mejora continua	0%	
REQUISITOS AMBIENTALES			
PROTECCION A LA BIODIVERSIDAD			
4.1.1	Prevención del trafico ilícito de flora y fauna	17%	22,00%
4.1.2	Apoyo a programas de protección y uso sostenible	60%	
4.1.3	Gestión del agua	100%	
4.1.4	Gestión de la energía	67%	
4.1.5	Uso y manejo de Productos Químicos	0%	
4.1.6	Gestión de residuos	55%	
4.1.7	Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual (AVA)	0%	
4.1.8	Material impreso	100%	
4.1.9.	Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)	0%	
4.1.10	Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	18%	
REQUISITOS SOCIOCULTURALES			
5.1	Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	45%	6,00%
5.2	Manejo y prevención de riesgos sociales	33%	
5.3	Apoyo a las comunidades	25%	
REQUISITOS ECONOMICOS			
6.1	Contratación y generación de empleo	67%	4,00%
6.2	Mejoramiento de las capacidades de las comunidades	50%	
6.3	Compras	25%	
6.4	Calidad y satisfacción del cliente	50%	

Fuente: Elaboración propia, basado en el porcentaje de cumplimiento de los criterios de la NTS TS 002.

GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

Autoridades y responsabilidades. (Porcentaje de cumplimiento 25%)

Este requerimiento es la base para la implementación de esta norma y comienza con la definición de las autoridades y responsabilidades por parte de la administración del establecimiento, designando en primer lugar una persona que lidere el proceso y dejando constancia de ello. Como se pudo encontrar, este es el único criterio que se encuentra en estado de cumplimiento en este requerimiento y le da 1% a la calificación general. Se encuentra designado un líder para el sistema de gestión y cuentan con un acta como evidencia de ello.

A falta de un organigrama de cargos y un manual de funciones en la organización, no se tienen claramente definidas las responsabilidades del personal con respecto a la sostenibilidad. Además, es necesario que se establezcan también los deberes y derechos tanto de los colaboradores del establecimiento que demuestren su compromiso con este proceso.

Requisitos legales. (Porcentaje de cumplimiento 0%)

Aun cuando la empresa cumple con los requisitos legales vigentes para establecimientos con su actividad económica, no existe evidencia documental de estos requisitos. El establecimiento debe contar con un documento que contenga todos los requisitos aplicables, además de fechas para los que requieren de desembolso económico para evitar sanciones.

Política de sostenibilidad (Porcentaje de cumplimiento 0%)

No existe evidencia documental de la definición de una política de sostenibilidad, sin embargo visualmente se puede evidenciar el compromiso por parte de la administración en cuanto a la reducción del impacto ambiental, socio-cultural y económico, reflejados en sus actividades diarias.

Identificación de aspectos e impactos (Porcentaje de cumplimiento 0%)

No se encontró evidencia de la identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales o económicos provenientes de las actividades de la organización. Una vez identificados, se debe proceder a realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas enfocadas a la sostenibilidad.

Programas de gestión para la sostenibilidad (Porcentaje de cumplimiento 0%)

No existe ningún programa establecido para la sostenibilidad. A partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos, se recomienda la construcción de programas de gestión para la sostenibilidad, que permitan dar respuesta a la minimización de los impactos negativos o a la maximización de los aspectos positivos. Teniendo en cuenta, que dichas acciones se convierten en actividades de los programas.

Los programas deben contar con recursos, responsables, plazos e indicadores o verificadores (Evidencias) para su cumplimiento, adicional a lo anterior deben contar con objetivos alcanzables mediante metas y estas a su vez deben medirse a través de indicadores. Los objetivos deben ser coherentes y trazables con la política de sostenibilidad, lo cual permitirá el cumplimiento del programa y a su vez el cumplimiento de la política de sostenibilidad.

Es importante tener en cuenta cuando se definan las actividades de cada programa, incluir actividades que hagan referencia al cumplimiento de los requisitos legales.

Información y sensibilización (Porcentaje de cumplimiento 0%)

No hay evidencia de un programa de información para los colaboradores y huéspedes orientado a promover y difundir buenas prácticas para la sostenibilidad. Se recomienda documentar e implementar un programa integrado de sensibilización, información y capacitación que permita dar cumplimiento a los requisitos normativos en materia de información disponible a huéspedes, capacitaciones a colaboradores, comunidades del destino y actividades que permitan la generación de conciencia o sensibilización a las partes involucradas.

Documentación y registro (Porcentaje de cumplimiento 0%)

No se encuentra evidencia de procedimientos para la Identificación y actualización de requisitos legales, Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos, ni para la mejora continua.

Se recomienda diseñar e implementar un procedimiento que permita identificar, documentar y actualizar los requisitos legales. Además de un procedimiento para la forma como se identifiquen aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos, luego definir cuáles de estos impactos son positivos o negativos, evaluarlos para definir prioridades de actuación y acciones o medidas de control y por ultimo definir los programas del sistema de gestión. Finalmente se recomienda diseñar e implementar un procedimiento que permita adelantar acciones de mejora de acuerdo al ciclo de mejoramiento continuo de DEMING PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) o de acuerdo a los mecanismos que se crean pertinentes al interior de la organización.

Preparación y respuesta ante emergencias. (Porcentaje de cumplimiento 0%)

No existe evidencia de un plan de emergencia, aun cuando la organización se encuentra en el proceso de implementación de la norma de seguridad y salud en el trabajo.

Mejora continua (Porcentaje de cumplimiento 0%)

Aun cuando existen acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad, hace falta un procedimiento documentado y evidencias que permitan verificar esta información.

Se recomienda implementar una matriz de mejora continua que permita realizar un análisis de causas de acuerdo a las metodologías existentes o las que decida la organización, para determinar un ciclo bajo el esquema de mejoramiento continuo PHVA. Se deben establecer metodologías u acciones de seguimiento a los programas de gestión para el cumplimiento de sus actividades y para el cumplimiento de los requisitos normativos en general.

REQUISITOS AMBIENTALES

Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna (Porcentaje de cumplimiento 17%)

No se cuenta con Información a 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 cuenta con tarjetas ecológicas en las habitaciones para promover entre sus huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural. Se recomienda implementar acciones de buenas prácticas en diferentes medios de difusión, para 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.

En cuanto criterio sobre la comercialización o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley, este criterio No Aplica, puesto que no cuentan con servicio de restaurante.

Apoyo a programas de protección y uso sostenible (Porcentaje de cumplimiento 60%)

El establecimiento no cuenta con Información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino ni promueve entre sus clientes y huéspedes, que asuman comportamientos responsables cuando visiten estos lugares.

En cuanto a la iluminación externa, utiliza luminarias led en todo el establecimiento evitando causar alteraciones en el medio natural.

Promueven el cuidado y la protección de los espacios naturales que se encuentran en los alrededores del hotel, mediante la adopción de una zona verde para su mantenimiento.

Las especies arbustivas encontradas en el establecimiento no se encuentran identificadas con su nombre científico y común como lo indica la norma.

El establecimiento evita la generación de impactos negativos en el diseño, operación promoción y prestación de sus servicios. Ha creado una alianza con el SENA, para el diseño de una aplicación móvil la cual promueve rutas naturales, turistas y religiosas del centro del valle del cauca, recomendando a los huéspedes la contratación con operadores turísticos responsables.

Con respecto al criterio de respeto de 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, este criterio No aplica puesto que no se encuentran rodeado de ninguna ronda hídrica ya que es un alojamiento urbano.

Gestión del agua (Porcentaje de cumplimiento 100%)

El establecimiento adelanta acciones para el uso eficiente del agua mediante la recolección de agua lluvia y de ductos de aires acondicionados, la cual es canalizada y aprovechada para el mantenimiento de zonas verdes y aseo general, realizan actividades de mantenimiento preventivo, instalaron duchas, sanitarios y lavamanos amigables con el medio ambiente, las camareras hacen inspección de la habitación cuando los huéspedes salen de esta, verificando que las llaves queden cerradas.

No cuenta con registro y monitoreo periódico del consumo de agua, se recomienda dejar evidencia de consumos para construcción de indicadores de sostenibilidad con base en los recibos suministrados por la empresa proveedora de agua.

Se realizan actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias, cuentan con una bitácora en donde se registra esta información. Diariamente, las camaretas informan en la recepción los daños encontrados en las instalaciones del hotel y se programan las adecuaciones.

Cuentan con información en las habitaciones sobre sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua. Además tienen un Tienen un diseño de un vinilo informativo sobre buenas prácticas para pegarlo en la zona del comedor.

Tienen información en todas las habitaciones del Hotel sobre la potabilidad del agua certificada por la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad.

Gestión de la energía (Porcentaje de cumplimiento 67%)

Se adelantan acciones, para el uso eficiente de la energía que disminuyen el consumo como la sustitución de toda la iluminación del edificio por tecnología LED, el cambio de los aires

acondicionados por los de tecnología Inverter, instalación de sensores de movimiento en los pasillos

No cuenta con registro y monitoreo periódico del consumo de energía, se recomienda dejar evidencia de consumos para construcción de indicadores de sostenibilidad con base en los recibos suministrados por la empresa proveedora de energía.

No se realizan actividades periódicas de mantenimiento preventivo, de las instalaciones eléctricas, solo se realizan correcciones cuando se presentan fallas.

No se tiene información disponible sobre buenas prácticas para el ahorro de la energía, aun cuando desde la recepción se coordina que cada que los huéspedes salgan de las instalaciones se verifique que todos los equipos eléctricos estén apagados.

Se evidencia en las habitaciones y diferentes áreas del hotel el aprovechamiento de la luz y la ventilación natural.

No hay evidencia sobre la promoción del uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.

Uso y manejo de productos químicos (Porcentaje de cumplimiento 0%)

Este criterio obtuvo una calificación del 0% pues no se cumple con ninguna de indicadores requeridos

No se cuenta con un registro del consumo de productos químicos empleados, ni tampoco amigables con el medio ambiente

No se encuentran disponibles copias actualizadas de las hojas de seguridad para el manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y empleo de las dosis indicadas por el proveedor.

Se recomienda que todos los recipientes deben estar debidamente tapados para evitar vertimientos directos, un mayor orden en la zona de almacenamiento y si es posible un Kit de derrames o recipientes para control de estos.

Gestión de residuos (Porcentaje de cumplimiento 55%)

Su porcentaje de cumplimiento se debe a las acciones que se adelantan para el manejo de residuos sólidos, tales como su separación en recipientes según su clasificación, reutilizan botellas y bolsas plásticas y papel. Sin embargo, el establecimiento no cuenta con registro y monitoreo periódico de la generación de residuos, se recomienda implementar un programa de manejo integral de residuos el cual permita un manejo con criterios de minimización, reutilización, separación, reciclaje de residuos y la disposición final de los mismos con los gestores adecuados. Dejando evidencias de los registros de generación de residuos (pesos) por categorías o caracterización que se adelante; se recomienda la siguiente (Aprovechables, No Aprovechables, Orgánicos Peligrosos y Especiales).

Los residuos aprovechables se le suministran a un recuperador, esta persona no pertenece a ninguna fundación ni entidad, pero en su transporte tiene bolsas donde clasifica los residuos.

En cuanto a los residuos peligrosos no se cuenta con registro, manejo y disposición final adecuada de acuerdo a la legislación vigente aplicable.

Manejo de la contaminación atmosférica, visual y auditiva (AVA) (Porcentaje de cumplimiento 0%)

No se cuenta con registro de las fuentes de contaminación AVA. Se recomienda identificar cuáles son las fuentes que generan contaminación en materia de ruido, contaminación visual y contaminación atmosférica o del aire en las que se tenga control para su manejo. Para este requerimiento se puede adelantar una herramienta (matriz de identificación AVA) y el control se puede adelantar mediante actividades del programa AVA.

No se cuenta con una zona para fumadores, esta debe estar señalizada.

Material impreso (Porcentaje de cumplimiento 100%)

Las políticas para el material impreso en el establecimiento son permanentes y se cumplen 100%, se reutiliza las hojas y el material de papelería que sea posible.

El registro de huéspedes se realiza a través de un software, se está contactando a las empresas para que cuando no requieran las facturas físicas se envíen por correo electrónico.

Utiliza papel 100% caña de azúcar, libre de cloro elemental.

Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI) (Porcentaje de cumplimiento 0%)

No se cuenta con registro de listado de fuentes de emisión que generan GEI, este debe incluir tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.

Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO) (Porcentaje de cumplimiento 18%)

En este requerimiento el cumplimiento de 18% se debe a los siguientes criterios que se están cumpliendo: primero, los sistemas de refrigeración y aire acondicionado cuentan con placa o etiqueta visible, en donde se indica claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantienen las características del equipo. Segundo, se realiza mantenimiento preventivo cada seis meses de los aires acondicionados y se deja evidencia en la bitácora de mantenimiento.

En el momento de realizar mantenimientos preventivos a equipos de refrigeración se recomienda, seguir las especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera, además de dejar registros de mantenimiento que incluyan los criterios normativos.

En caso de que los mantenimientos se apliquen a equipos con refrigerantes con SAO se debe contar con la hoja de seguridad.

En cuanto al personal encargado del mantenimiento, se recomienda solicitar la hoja de seguridad del personal que realiza la intervención de los equipos, exigir al personal contratado para dicha labor que utilice los elementos de protección personal y solicitar la certificación en manejo de gases refrigerantes y cuál es la disposición final de estos.

REQUISITOS SOCIOCULTURALES

Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural (Porcentaje de cumplimiento 45%)

No se cuenta con información a 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.

En cuanto a la participación o apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural, se suministró a la alcaldía municipal tarros de pintura para el mantenimiento de áreas de esparcimiento del municipio, aun cuando no se dejaron evidencias físicas de este aporte.

La decoración del hotel se provee de artesanos y artistas de la región, sin embargo, deben identificar claramente los datos del artista.

Se cuenta con un punto de información con material disponible acerca de las áreas de interés, diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural.

No se encontró evidencia de capacitación del 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 de la ciudad, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales

Cada vez que se promueve en la prestación de servicios del establecimiento se hace de manera responsable, sin proveer información errónea y salvaguardando siempre la protección del patrimonio cultural del valle del cauca.

En cuanto a la promoción de la gastronomía local, cuentan con un punto de información en la recepción del hotel sobre diferentes restaurantes típicos de la zona.

Manejo y prevención de riesgos sociales (Porcentaje de cumplimiento 33%)

No se tiene una política para la sostenibilidad, Se debe documentar en la política de sostenibilidad el Compromiso de prevención y rechazo ESCNNA.

No existe evidencia de capacitación periódica a colaboradores en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA. Es necesario adoptar en el Código de Conducta su compromiso con el rechazo de Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes.

Aun cuando en la recepción se tiene publicado el código de conducta suministrado por la policía de turismo, hace falta mayor información a los clientes, huéspedes y proveedores a través de otros medios de comunicación acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.

Se cuentan con políticas de no contratar menores de edad, sin embargo, se debe tener por evidencias escritas.

Apoyo a las comunidades (Porcentaje de cumplimiento 25%)

Se evidencia acciones de apoyo a una diseñadora de la región para que promocioe sus productos en la recepción del hotel.

No se realizan capacitaciones a colaboradores ni su compromiso para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables

Se recomienda anexar este compromiso en el código de conducta como complemento al rechazo ESCNNA.

REQUISITOS ECONÓMICOS

Contratación y generación de empleo (Porcentaje de cumplimiento 67%)

Todos los colaboradores del establecimiento son de la localidad, 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.

Se tiene prioridad en la contratación de proveedores de base local dependiendo de la disponibilidad del mercado

Se capacita al personal, sin embargo se debe ampliar la oferta de capacitaciones y elaborar un cronograma de capacitaciones. Participan en muchas de las ofertas de capacitación ofrecidas por los diferentes entes gubernamentales, entre ellas la cámara de comercio de la ciudad, Cotelco, la universidad autónoma de occidente, el SENA y la administradora de riesgos profesionales.

Mejoramiento de las capacidades de las comunidades (Porcentaje de cumplimiento 50%)

Se deben adelantar más acciones para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local.

Es necesario que se adelanten capacitaciones en los temas que el hotel crea pertinentes para vincular en las mismas a la población de la zona sean colegios, grupos juveniles población vulnerable etc.

Compras (Porcentaje de cumplimiento 25%)

Los insumos se adquieren de empresas de la región, esto se debe establecer en los criterios de compra.

Se recomienda documentar estas acciones en una matriz u formato que se crea pertinente, en el mismo identificar a los proveedores con los que se tenga relación comercial, identificar cuál de ellos es local y dar prioridad en las comprar si existe disponibilidad en los bienes y servicios que el hotel necesita, además se deben definir criterios de compra los cuales busquen acciones en pro del medio ambiente, el desarrollo sociocultural y el beneficio económico de la organización, darle prioridad a aquellos bienes y servicios que están comprometidos con el desarrollo sostenible y mantener al máximo las acciones de reutilizar

Algunos insumos de mantenimiento cumplen con criterios sostenibles.

Se evidencia la compra de productos con gran cantidad de empaques. Se deben adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario, promover su recuperación, reutilización o reciclaje.

Calidad y satisfacción del cliente (Porcentaje de cumplimiento 50%)

En este requerimiento se cumple un 50% puesto que se realizan encuestas de satisfacción de manera aleatoria y se ejecutan acciones correctivas, pero no se cuenta con un procedimiento para la mejora continua que permita mantener un nivel alto de satisfacción del cliente.

Se recomienda implementar encuestas en las cuales además de medir la satisfacción de la prestación del servicio, la idea es evaluar la percepción de los huéspedes en materia de las acciones adelantadas por el hotel en materia ambiental y sociocultural, y de acuerdo a los resultados arrojados es necesario dejar evidencia objetiva de los mismos, es decir las respectivas tabulaciones las cuales se pueden convertir en insumos para la toma de acciones que permitan el mejoramiento de la gestión sostenible y de la organización en general.

Todo el personal de la empresa está comprometido con la sostenibilidad y ya se han distribuido algunas labores entre el personal de la empresa.

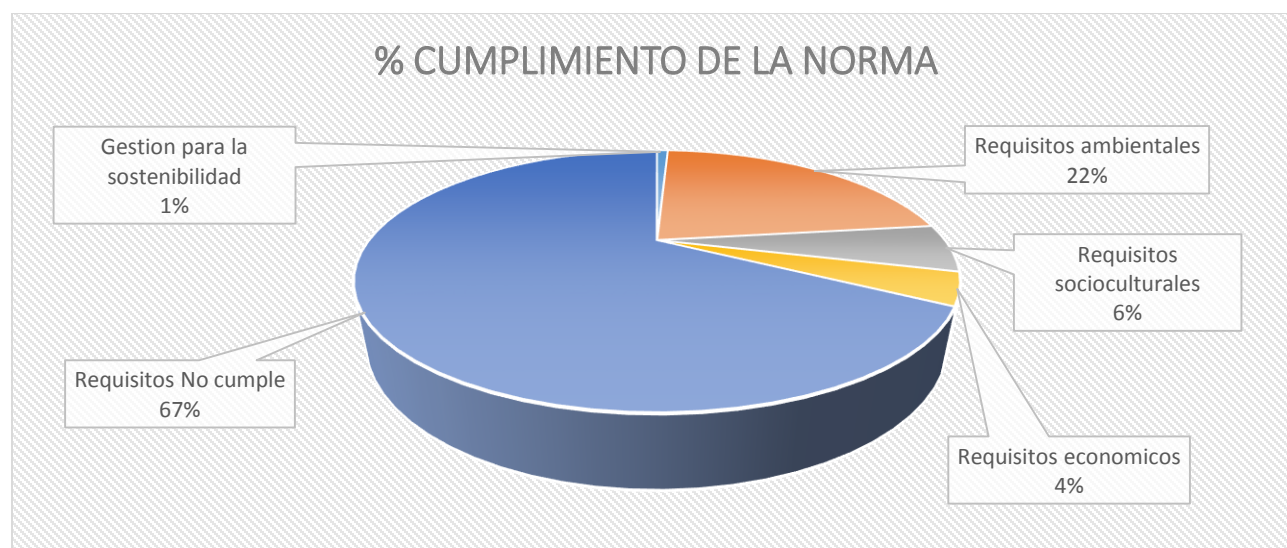
4.3 RESUMEN DEL DIAGNÓSTICO

El Establecimiento comparado con la norma NTS TS 002, en un ejercicio de diagnóstico inicial, obtiene un puntaje de 33%, ubicándose en un nivel MEDIO, de desempeño frente a la misma.

Es importante tener claridad que para la calificación de los criterios, se tiene en cuenta la respectiva evidencia objetiva, que permita verificar el cumplimiento, o el grado de implementación del respectivo criterio evaluado.

La figura 2, muestra los índices de cumplimiento con base en cada categoría evaluada.

Figura 2: Porcentajes de cumplimiento de la norma según la categoría



Fuente: Elaboración propia, basado en los porcentajes de cumplimiento obtenidos.

Con base en los resultados obtenidos a través de la metodología utilizada, se puede observar que los requisitos ambientales cumplen un índice de 22%, lo que se puede atribuir a la política de la administración en su compromiso con la biodiversidad y el cuidado del medio ambiente al utilizar tecnologías amigables con el planeta como luminarias Led e Inverter en los aires acondicionados, canalización de agua lluvia, disposición de residuos sólidos, políticas para el uso de material impreso y reducción de contaminación por detergentes.

Como resultado de los requisitos socioculturales el diagnostico arrojó que se cumple un 6%, un porcentaje bajo lo que se puede atribuir a que el establecimiento no cuenta con un programa para promoción del patrimonio cultural y de apoyo a las comunidades vulnerables.

Por otra parte, los requisitos económicos cumplen un 4%, debido principalmente a la falta de políticas de compras que favorezcan el uso de productos biodegradables y en grandes cantidades. Igualmente, hace falta establecer un procedimiento para la medición y el análisis de la calidad y satisfacción del servicio al cliente para la toma de decisiones que favorezcan a toda la organización.

El índice más bajo se encuentra en la gestión para la sostenibilidad con un índice de 1% consecuencia de la falta de planeación estratégica de la empresa en cuanto a políticas, programas para la mejora continua en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos y su debida documentación.

5. PROYECTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTS TS 002

En el siguiente capítulo se establecieron las acciones necesarias para llevar a cabo la implementación de la NTS TS 002, tomando como base la herramienta Project para la gestión de proyectos se organizó la información acerca de la asignación de tiempos a las tareas establecidas, para posteriormente realizar un seguimiento de todas las actividades planteadas y supervisar su progreso. Teniendo en cuenta el organigrama de cargos de la organización, se delegarán actividades para aumentar la capacidad de los recursos requeridos en su desarrollo. La figura 3 muestra el cronograma resumen por capítulos del proyecto, que duraría 87 días. En el anexo 2 se presenta el cronograma detallado de actividades resaltando las de la ruta crítica.

A continuación, se encuentra la descripción de las actividades, procedimientos y programas convenientes para la implementación del Sistema de Gestión para la sostenibilidad.

5.1 ACTIVIDADES PRELIMINARES

Inicialmente se plantearon algunas actividades preliminares tales como el diseño de un formato de acta de reuniones para dar inicio a este proyecto con el nombramiento de la persona encargada de liderar este proceso, definiendo las responsabilidades en el manual de funciones de los colaboradores involucrados con base en el organigrama de cargos de la organización y estableciendo el compromiso de la dirección para mantener un desarrollo turístico sostenible.

Se establecerá un código de conducta para contrarrestar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, institucionalizado en una política para la sostenibilidad que dará los lineamientos para la futura implementación de la norma. Este código de conducta se acompañará de un documento sobre qué hacer y a quien acudir para denunciar casos de ECSNNA, tráfico ilegal de flora, fauna y bienes culturales.

5.2 PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

Procedimiento de control de documentos

Hoy en día los documentos representan la mayor parte de la inteligencia de una organización. De acuerdo con el consultor David Baldwin, el control de documentos y registros debe proporcionar un medio para gestionar el desarrollo, aprobación, emisión, cambio, distribución, mantenimiento, almacenamiento y seguridad de la empresa. Es por ello que para el desarrollo de este proyecto es indispensable realizar un procedimiento para el control de documentos que sea aplicable no solo al sistema de Gestión para la sostenibilidad, sino también integral para los demás sistemas.

Procedimiento para la actualización de requisitos legales

Como base para la sostenibilidad de cualquier empresa, está el cumplimiento normatividad. Para lo cual no solo es importante estar al día con los requisitos legales aplicables a la actividad económica, sino también asegurarse del cumplimiento de los mismos. Con el fin de apoyar al sistema de Gestión, se diseñará un procedimiento que permita mantener actualizada la administración de la organización a través de una herramienta llamada matriz de requisitos legales, en la cual estarán escritos todos los requisitos legales aplicables, el objetivo, periodicidad, fechas de ejecución, el área o aspecto que afecta (Económico, social, turístico, cultural, salud y seguridad, ambiental o laboral), responsabilidades, monitoreo y modificaciones. Esta matriz estará acompañada de un cronograma de pagos para aquellos requisitos que requieren de salidas de dinero, especialmente los que tienen fechas límite.

En el anexo 3, se presenta el diseño de este procedimiento.

Procedimiento para la identificación de aspectos e impactos ambientales, socio-culturales y económicos

Una parte importante para la mejora, es identificar las actividades, productos y servicios que afecten positiva o negativamente la sostenibilidad de la empresa. Se debe realizar una matriz de evaluación de aspectos e impactos, que proporcione al líder de gestión los puntos clave para el mejoramiento. Robustecer aquellos aspectos en los que la organización es fuerte y reparar o mitigar las actividades que desmejoran el desarrollo sostenible. En este punto se pretende valorar los impactos para priorizar las acciones de mejora.

Procedimiento para la mejora continua

En este punto, se trata de establecer las herramientas que permitan identificar las oportunidades de mejora de todos los procesos, procedimientos, actividades y requisitos inherentes al que hacer institucional en procura de prestar servicios de hospedaje con los más altos niveles de calidad. La entrada de este procedimiento será la PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos o Sugerencias), que puedan llegar a través de los diferentes medios de información de la empresa presentada de manera verbal o por vía telefónica, depositada en el buzón de sugerencias, a través de un correo electrónico. Estas deben ser redirigidas al jefe de área encargado para dar una respuesta oportuna a la PQRS en el tiempo establecido, atendiendo todos los aspectos involucrados y realizando análisis causal del mismo. Con base en las PQRS se generan los planes de mejoramiento de la satisfacción de los usuarios.

Procedimiento de monitoreo y seguimiento

A través de este procedimiento se evaluarán los resultados de la gestión para la sostenibilidad de cada uno de los programas establecidos además de la política de sostenibilidad y la matriz de requisitos legales

Se diseñará un formato por cada programa del sistema de gestión para la sostenibilidad, evaluando para las actividades programadas, el porcentaje de cumplimiento de las metas establecidas.

5.3 PROGRAMAS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

Para mejorar la eficiencia del sistema de Gestión para la sostenibilidad, se propone realizar una serie de programas que sirvan de apoyo a los pilares ambientales, socioculturales y económicos. En cada programa se debe definir un objetivo, metas, indicadores, actividades, responsables, recurso y periodicidad. A continuación, se realiza una descripción de cada uno de ellos:

Programa para el ahorro y uso eficiente del agua

El objetivo de este programa es evidenciar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin que se afecte el servicio y la operación del establecimiento. Dichas actividades incluyen el registro y monitoreo constante del consumo de agua mes a mes. A partir de una muestra inicial, se determina el consumo de agua en litros / diario por persona para establecer metas de ahorro.

Entre las actividades a realizar se incluye el mantenimiento preventivo para los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias, la sensibilización al personal sobre el ahorro del agua, el desarrollo de campañas de comunicación sobre la reducción del consumo de agua, el reporte permanente de fugas y daños de las redes o infraestructura, entre otras.

En este programa se propone el diseño de un formato para el registro y monitoreo del agua en donde se consigne mes a mes el consumo de agua en m³, el número de personas alojadas, el número de trabajadores y además se describan eventos especiales que pudieran afectar el consumo. Los resultados serán analizados para identificar oportunidades de mejora o la implementación de medidas de ahorro más eficientes.

En el anexo 4. Se presenta el diseño de este programa.

Programa para el ahorro y uso eficiente de energía

En este programa no solo se pretende reducir el consumo de energía eléctrica, sino también de gas natural. Al igual que en el programa para el ahorro de agua, se debe registrar y monitorear el consumo de estas fuentes de energía mes a mes. Se debe tomar una muestra inicial para determinar el consumo de energía en KWH / diario por persona para establecer metas de ahorro. Para el caso del Gas Propano se debe registrar la conversión equivalente en KWH. Se deben adelantar acciones para el aprovechamiento de luz natural y el empleo de fuentes de energía renovables. Promover acciones como apagar las luces cuando no se estén utilizando ni sean necesarias, verificar el estado de las instalaciones, cada vez se realiza el aseo, sustituir las luminarias por otras más eficientes o de mejor óptica, entre otras.

Programa para el manejo integral de residuos sólidos

Con este programa se pretende mantener un control sobre la generación de residuos sólidos. Se debe llevar un registro de la cantidad (KG) y tipo de residuos generados (Aprovechables, no aprovechables, orgánicos y peligrosos), además del número de huéspedes alojados por mes, para definir con base en el indicador KG / Huésped, metas y actividades que permitan minimizarlo al máximo. Entre esas actividades podemos encontrar capacitar y sensibilizar el talento humano de la empresa, para disminuir la generación de residuos y propiciar la separación en la fuente, clasificación, caracterización, almacenamiento, pesaje y adecuada disposición final, reutilizar el papel por las dos caras, establecer convenio con una empresa de recolección de residuos especiales para el tratamiento adecuado de estos, establecer criterios de compra de insumos y materiales en grandes cantidades para reducir el consumo de empaques, entre otros.

Programa de mantenimiento

El objetivo del programa de mantenimiento es minimizar los efectos negativos sobre el medio ambiente, la cultura y la economía, resultado de la actividad turística derivada del desarrollo de nuestro objeto social. El programa de mantenimiento se considera un programa de apoyo a los demás programas pues interviene en cada uno de ellos para mejorar sus condiciones en cuanto a infraestructura, instalaciones, maquinaria y equipos. Se definirá un cronograma de mantenimiento para el sistema eléctrico, sistema hidráulico, sistema de gas natural, equipos e instalaciones de seguridad e infraestructura.

Los indicadores de este programa se pueden medir con base en los mantenimientos preventivos vs correctivos y con base en este, para determinar si la periodicidad de los mantenimientos programados debe ser mayor.

Programa de disminución de consumo de productos químicos

Este programa busca promover prácticas de ahorro, optimización y adecuado uso de los productos químicos, para disminuir su consumo. Es importante adoptar todas las medidas de precaución sugeridas por el fabricante del producto químico usado.

Se plantea el diseño de un formato para el registro de consumo diario de productos químicos utilizados para el aseo y mantenimiento de las instalaciones tales como detergentes, desinfectantes, desmanchadores, ambientadores, lavaplatos, entre otros. Además de esta información, se debe tener disponible a los colaboradores las fichas técnicas y hojas de seguridad de cada producto y seguir las recomendaciones para su dosificación y manipulación.

Dentro de las políticas de compra, dar prioridad a productos amigables con el planeta y biodegradables para reducir su impacto ambiental.

Programa de disminución de contaminación Auditiva, Visual y Atmosférica (AVA), Gases Efecto Invernadero (GEI) y sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO).

El objetivo de este programa es promover a disminución de la contaminación auditiva, visual y atmosférica, adoptando medidas correctivas o preventivas para su control. Para ello, se diseñará un formato de registro de fuentes de contaminación AVA, GEI y SAO, el cual debe incluir el equipo emisor, su ubicación, modelo, fuente energética y consumo energético. Para el caso de los aires acondicionados se debe registrar el tipo y cantidad de gas refrigerante y si es fuente de ruido o de contaminación visual. Con esta información se definirán actividades que reduzcan el impacto

Programa de capacitación

El objetivo de este programa es capacitar a los empleados con el fin de que adquieran compromiso y responsabilidad desde los aspectos legales de prevención y prohibición como en lo relacionado con su propia salud y bienestar, así como el adecuado desarrollo de todas las actividades. Se debe verificar la oferta de capacitaciones que ofrecen los entes asociados para analizar si es un requerimiento o una necesidad e incluirla en un cronograma de capacitación. Este cronograma de capacitaciones se debe diseñar teniendo en cuenta aspectos de competencias laborales, normas técnicas sectoriales y seguridad y salud ocupacional.

5.4 METODOLOGÍAS DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN A COLABORADORES Y HUÉSPEDES

Con base en la NTS TS 002, existe cierta información susceptible que debe ser difundida entre colaboradores y huéspedes. Esta información puede referirse a normatividad vigente aplicable, políticas de la organización, prácticas para el ahorro y uso eficiente de los recursos naturales, patrimonio histórico, entre otros.

No hay una forma única para realizar esta difusión, a continuación, se presentan algunos ejemplos útiles para hacerlo:

- Capacitaciones
- Habladores en las habitaciones.
- Tarjetas ecológicas.
- Correos electrónicos
- Página web.

- Redes sociales.
- Videos presentados en las pantallas del establecimiento.
- Contrato de Hospedaje.
- Portafolio de servicios.
- Manual para la sostenibilidad digital y disponible en la recepción para consulta.

Algo para tener en cuenta en éste y en cualquier sistema de gestión, es que siempre se deben dejar evidencias de la entrega de la información y lo podemos realizar en la forma que más se ajuste a las capacidades de la empresa.

6. CONCLUSIONES

La caracterización de la norma NTS TS 002, además de facilitar el análisis de las actividades que se deben cumplir en cada uno de los ejes para la sostenibilidad, permite establecer la importancia que tiene para el sector turístico la gestión sostenible ha adquirido cada vez una mayor relevancia a través de los años, debido al impacto ambiental, sociocultural y económico provenientes de sus actividades económicas.

Con respecto a la evaluación del estado actual del establecimiento, se debe efectuar una serie de cambios al interior de la organización para que las acciones adelantadas en materia de sostenibilidad sean evidenciables, mejorando su porcentaje de implementación al 100% y generando un valor agregado que sea percibido por los proveedores, colaboradores y clientes, creando una ventaja competitiva en el mercado.

La ejecución de este proyecto, aporta herramientas al establecimiento, para comprender y facilitar el proceso de implementación de la Norma NTS TS 002 que le permitirá no solo el cumplimiento de la legislación vigente, sino también un avance hacia la sostenibilidad de la organización en el tiempo.

La sostenibilidad y la certificación que se logre a partir de ella no son el fin, sino el principio e instrumento de otros procesos. Por lo cual, cualquier establecimiento certificado en calidad o sostenibilidad adquiere una responsabilidad no sólo de continuar y mejorar en los procesos diseñados, sino de promover este atributo para ganar un espacio en el mercado. La certificación es una herramienta valiosa que junto a todas las acciones y esfuerzos debe integrarse a mecanismos de promoción que permitan diferenciar el establecimiento en el mercado turístico.

7. BIBLIOGRAFÍA

1. BRUNDTLAND, Harlem. Año 1987. [en línea]. Desarrollo sostenible: Origen del término y rasgos principales. [Consultado 23 Enero de 2018]. Disponible en: <http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Havana/pdf/Cap3.pdf>
2. STEINER, Achim. Artículo El Tiempo. Año 2016 [en línea]. América Latina innova en sostenibilidad ambiental. Disponible en internet: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16560303>.
3. OMT (Organización Mundial del Turismo). Una hoja de ruta de aquí a 2030: el legado del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo. Año 2017. [en línea]. Disponible en: <http://www2.unwto.org/es/press-release/2017-12-21/una-hoja-de-ruta-de-aqui-2030-el-legado-del-ano-internacional-del-turismo-s>
4. COTELCO. Guía para la implementación de la NTS TS 002 en establecimiento de alojamiento y hospedaje [en línea]. COTELCO Asociación hotelera y turística de Colombia, Colombia. Consultado el 9 de Abril de 2018. Disponible en internet: <http://www.mincit.gov.co/descargar.php?id=73960>
5. MINISTERIO COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO. Normas Técnicas sectoriales de turismo sostenible. [en línea]. Colombia. MinCIT, (02 de Abril de 2014). Consultado el 03 de Marzo de 2018. Disponible en internet: http://www.mincit.gov.co/publicaciones/1450/turismo_sostenible
6. GADDIS P. "The project manager". 1959. P. 89–97.
7. PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE, Inc. "Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos", Tercera Edición. Pennsylvania, EE.UU. 2004; P 5
8. KOGAN Page Limited. "The project Management Life Cycle". Great Britain. 2006. P 2. 118
9. AARON J. Shenhar, Dov Dvir, Ofer Levy y Alan C. Maltz. "Project Success: A Multidimensional Strategic Concept". 2002. P 700-720
10. DVIR, D., Lipovetsky, S., Shenhar A., y Tishler A. "In search of project classification: a non-universal approach to project success factors" Research Policy. 1998. P915–935.
11. HAYNES, Marion. "Administración de Proyectos, desde la idea hasta la implantación".1998. Grupo Editorial Iberoamérica S.A.
12. De Camino, R. y Muller, S. "Esquema para la Definición de Indicadores". 1996. Web page: <http://www.clades.org/r10.htm>.

13. BURBANO, Jorge y Alberto Ortiz. "Presupuestos, enfoque moderno de planeación y control de recursos". Segunda edición, 1998,
14. Gestión de Proyectos. Wikipedia la enciclopedia libre. Disponible en internet: <http://wikimediafoundation.org>.
15. GUERRA, Luís y otros. "Gestión integral de proyectos". Fundación confemetal 2002.
16. SIISE. "Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador". 1997-2002. Disponible en internet: <http://200.24.215.221/ayudas/siis9339.htm>
17. Responsabilidad Social Corporativa RSC. "Expertos del WG y los involucrados". 2007.
18. FREEMAN M. y Beale P. "Measuring project success". Project Management Journal 1. 1992. P 8–17. 119
19. ZEMELMAN, H. "Crítica Epistemológica de los Indicadores". Colegio de México. México. 1989.
20. BAKKES y otros, 1994. En: Ministerio del Medio Ambiente. "Sistema de Indicadores de Sostenibilidad Ambiental en el ámbito Nacional – Avances y Perspectivas", presentación. Colombia, 2002. Disponible en internet: http://www.minambiente.gov.co/sisa/capitulos_1_4/cap_2/cap2a.htm.
21. VON BERTALANFFY, Karl Ludwig. Teoría general de sistemas. Año 1968 [en línea]. Ciencias y paradigmas. Página 37 [consultado el 02 Enero de 2018]. Disponible en internet: <https://psicologiyamente.net/psicologia/teoria-general-de-sistemas-ludwig-von-bertalanffy>
22. JOHANSEN BERTOGLIO, Oscar. Introducción a la teoría general de sistemas. Año 1962 [en línea]. Slideshare, Septiembre 11 de 2015. [Consultado el 03 Enero de 2018]. Disponible en internet: https://es.slideshare.net/williskar/introduccion-a-la-teoria-general-de-sistemas-oscar-johansen?next_slideshow=1.
23. DECLARACION DE RIO DE JANEIRO, Rio de Janeiro, año 1992. [Consultado en línea el 15 de Febrero de 2018]. Disponible en Internet: http://www.unesco.org/education/pdf/RIO_S.PDF
24. CARTA LANZAROTE, Islas Canarias. España Abril 1995. [en línea]. Consultado el 06 enero 2018. Disponible en internet: <http://www.turismo-sostenible.org/docs/Carta-del-Turismo-Sostenible.pdf>.
25. FRAILE, FERNANDO. IV Congreso internacional de calidad turística. Cali. Año 2017. [Consultado en línea el 21 de Febrero de 2018]. Disponible en Internet: <http://www.eltiempo.com/colombia/cali/iv-congreso-internacional-de-calidad-turistica-en-cali-153882>.

26. ALCALDIA DE BOGOTA. [en línea]. Normatividad. Consultado el 04 de Abril de 2018. Disponible en internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=38492>
27. ICONTEC INTERNACIONAL. Turismo. [en línea]. Consultado el 04 de Abril de 2018. Disponible en internet: <http://www.icontec.org/Sec/Paginas/Tur.aspx>

8. ANEXOS

Anexo 1. Informe de diagnóstico inicial

Criterio Gestión para la sostenibilidad

REQUISITO	CRITERIO	EVIDENCIA		CALIFICACION	OBSERVACIONES
3.1	AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES	Visual Doc.			
a.	Líder de sostenibilidad	X	X	1	Ya se asignó al líder de sostenibilidad, y se cuenta con el acta de reunión.
b.	Las responsabilidades en la organización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma están definidas.		X	0	Se recomienda identificar dichas responsabilidades en el manual de funciones o perfiles de cargos que se implementen en la organización.
c.	Derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.		X	0	Se recomienda implementar una matriz de identificación de derechos y deberes de las partes interesadas y los diferentes medios de difusión, portafolio de servicios o videos para huéspedes, oficio a proveedores manual de funciones para empleados.
d.	Ejecución de decisiones para cumplimiento de la norma		X	0	Se recomienda dejar evidencias de cada decisión mediante actas, o bitácora de reuniones en cuadernos
3.2	REQUISITOS LEGALES				
a.	Requisitos legales que le sean aplicables documentados y evaluar periódicamente su cumplimiento		X	0	Se recomienda identificar los requisitos legales relacionados con los aspectos ambientales, socioculturales, económicos, laborales y demás que le

					sean aplicables mediante una Matriz de Requisitos legales.
3.3	POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD				
a.	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.		X	0	Se recomienda construir política de manera participativa teniendo presente los requisitos normativos además del compromiso ESCNNA. Ésta debe ser coherente con identificación de los impactos más significativos y con los objetivos de los programas de gestión para la sostenibilidad, una vez esté construida debe estar disponible al público por el medio que se crea más conveniente. Sugerencia: Pueden incluir la política de sostenibilidad en el brochure, a los proveedores se les debe informar a través de una carta o notificación, a los colaboradores a través de una socialización de esta y para el público pueden hacer uso de la página web.
b.	Referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.		X	0	
c.	Esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes.	X	X	0	
3.4	IDENTIFICACION DE ASPECTOS E IMPACTOS				
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.		X	0	Se recomienda a través de una herramienta denominada matriz, identificar las actividades, productos y servicios que presta el EAH. Una vez identificados, debe seleccionar cuales de estos pueden generar mayor impacto

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		X	0	positivo o negativo, en la gestión sostenible; evaluarlos según las especificaciones socializadas para posteriormente tomar acciones de minimización o potencializarían según aplique. A partir de esta herramienta (Matriz de impactos) el líder de sostenibilidad y su grupo de colaboradores tendrán bases para construir la política de sostenibilidad y a su vez definir las actividades que contendrán los programas de gestión para la sostenibilidad.
3.5	PROGRAMAS DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD				
a.	A partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos se establecen programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica		X	0	A partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos, se recomienda la construcción de programas de gestión para la sostenibilidad, que permitan dar respuesta a la minimización de los impactos negativos o a la maximización de los impactos positivos. Teniendo en cuenta, que dichas acciones se convierten en actividades de los programas. Los programas deben contar con recursos, responsables, plazos e indicadores o verificadores (Evidencias) para su cumplimiento, adicional a lo anterior deben contar con objetivos alcanzables mediante metas y estas a su
	Los programas establecidos cuentan con objetivos		X	0	
	Los programas establecidos tienen actividades programadas		X	0	
	Los programas establecidos tienen metas definidas		X	0	
	Los programas establecidos tienen definidos los recursos necesarios		X	0	
	Los programas establecidos tienen definidos responsables		X	0	

	Los programas establecidos cuentan con plazos e indicadores de seguimiento		X	0	vez deben medirse a través de indicadores. Los objetivos deben ser coherentes y trazables con la política de sostenibilidad, lo cual permitirá el cumplimiento del programa y a su vez el cumplimiento de la política de sostenibilidad. Es importante tener en cuenta cuando se definan las actividades de cada programa, incluir actividades que hagan referencia al cumplimiento de los requisitos legales.
	Tiene en cuenta al menos la política de sostenibilidad		X	0	
	Tiene en cuenta al menos los requisitos legales vigentes que les sea aplicable		X	0	
3.6	INFORMACION Y SENSIBILIZACION				
a.	Programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad		X	0	Se recomienda documentar e implementar un programa integrado de sensibilización, información y capacitación que permita dar cumplimiento a los requisitos normativos en materia de información disponible a huéspedes, capacitaciones a colaboradores, comunidades del destino y actividades que permitan la generación de conciencia o sensibilización a las partes involucradas.
b.	Capacitación de los colaboradores para el cumplimiento de los requisitos de la norma.		X	0	
3.7	DOCUMENTACION Y REGISTROS				
a.	Se tiene Procedimiento documentado para la Identificación y actualización de requisitos legales.		X	0	Se recomienda diseñar e implementar un procedimiento (un paso a paso) que permita identificar, documentar y actualizar los requisitos legales.

	Se tiene Procedimiento documentado para la Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos;		X	0	Se recomienda diseñar e implementar un procedimiento (paso a paso) para la forma como se identifiquen aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos, luego definir cuáles de estos impactos son positivos o negativos, evaluarlos para definir prioridades de actuación y acciones o medidas de control y por ultimo definir los programas del sistema de gestión.
	Se tiene Procedimiento documentado para la Mejora continua.		X	0	Se recomienda diseñar e implementar un procedimiento (paso a paso) que permita adelantar acciones de mejora de acuerdo al ciclo de mejoramiento continuo de DEMING PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) o de acuerdo a los mecanismos que se crean pertinentes al interior del EAH.
b.	Cuenta con el registro de la política de sostenibilidad.	X	X	0	Tanto la política de sostenibilidad, como la identificación de aspectos e impactos, programas y acciones de mejora continua deben estar documentadas en el medio que se crea más conveniente.
	Cuenta con el registro de la Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos.		X	0	
	Cuenta con el registro de la Mejora Continua		X	0	
3.8	PREPARACION Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS				
a.	Plan de emergencias y contingencia de acuerdo a la legislación		X	0	Se recomienda que en dicho plan se identifiquen las principales amenazas y emergencias ambientales. Se pueden apoyar de los bomberos de la región para la construcción del mismo o en la ARL para la elaboración del

					SGSST (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo)
3.9	MEJORA CONTINUA				
a.	Acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad		X	0	Se recomienda implementar una matriz de mejora continua que permita realizar un análisis de causas de acuerdo a las metodologías existentes o las que decida la organización, para determinar un ciclo bajo el esquema de mejoramiento continuo PHVA
b.	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		X	0	Se recomienda establecer metodologías u acciones de seguimiento a los programas de gestión para el cumplimiento de sus actividades y para el cumplimiento de los requisitos normativos en general.

Requisitos ambientales

REQUISITO	CRITERIO	EVIDENCIA		CALIFICACION	OBSERVACIONES
4.1	Protección de la Biodiversidad	VISUAL	DOC		
4.1.1	Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna				
a.	Información a clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna	X	X	0	Se recomienda implementar en los diferentes medios de comunicación, correos, tarjeta de registro hotelero, tv, redes sociales o página web, información que permita cumplir este requisito.

b.	Acciones que promueven entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural	X	X	0,5	Implementar acciones de buenas prácticas en diferentes medios de difusión, tarjetas ecológicas, portafolio de servicios, redes sociales, videos informativos.
c.	Evita 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;	X	X	0	Implementar acciones de buenas prácticas en diferentes medios de difusión, para 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.	Evita comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley.	X	X	N.A.	No cuentan con servicio de restaurante.
4.1.2	Apoyo a programas de protección y uso sostenible				
a.	Respeto de 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	X	X	N.A.	No se encuentra rodeado de ninguna ronda hídrica ya que es un alojamiento urbano.
b.	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	X	X	0,5	Se recomienda tener información disponible acerca de las principales áreas naturales de uso recreativo permitido y las recomendaciones necesarias relacionadas con comportamientos responsables, a través de diferentes medios como plegables, videos en el TV o información en la página WEB.

c.	Información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento	X		0	Se recomienda identificar (El medio de identificación lo define cada establecimiento) con el nombre local y científico las especies arbustivas que se encuentren dentro del EAH.
d.	Acciones para que la iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural	X	X	1	No utiliza iluminación externa que cause alteraciones en el medio.
e.	Acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino	X	X	1	Adelantar acciones para identificar especies nativas, en este caso especies arbustivas que se encuentren dentro del EAH. Promueven el cuidado y la protección de los espacios naturales que se encuentran en los alrededores del hotel.
f.	Evita la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios.	X	X	0,5	Se recomienda implementar información de buenas prácticas en materia de sostenibilidad turística en las diferentes áreas donde se pueda exponer información al huésped. Crearon una alianza con el SENA, que se comprometieron con compartirles el diseño de rutas turísticas que van a elaborar (rutas naturales, rutas nocturnas, rutas de los diferentes sitios turísticos, etc.), recomiendan a los huéspedes la contratación con operadores turísticos responsables.
4.1.3	Gestión del agua				

a.	Acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación	X	X	1	Se recomienda documentar las actividades adelantadas en el programa de ahorro y uso eficiente del agua (recuperación de aguas, grifería ahorradora entre otras) Recolectan agua lluvia y es aprovechada para el mantenimiento de zonas verdes y aseo general, recolectan agua de los ductos del aire acondicionado, realizan actividades de mantenimiento preventivo, instalaron duchas, sanitarios y lavamanos amigables con el medio ambiente, las camareras hacen inspección de la habitación cuando el turista sale de esta, verificando que las llaves queden cerradas.
b.	Registro y monitoreo periódico del consumo de agua		X	0	Se recomienda dejar evidencia de consumos para construcción de indicadores de sostenibilidad mediante los archivos que se suministraron. (Registro de operaciones). Registran el consumo de agua y recopilaron los recibos del año 2016 Y 2017 para elaborar un comparativo del consumo.

c.	Actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias		X	1	Se recomienda documentar las actividades de mantenimientos realizadas, en bitácora de mantenimiento (cuaderno o un libro de apuntes) para hacer más práctico el proceso. Cuentan con un cuaderno por cada habitación de acuerdo al mantenimiento preventivo que realizan en cada habitación, donde las camareras informan los daños, cada mes el recepcionista destina un día para revisar todas las habitaciones y áreas del hotel, en la cual identifica el estado de estas. Adicional a lo anterior, cada 6 meses realizan limpieza del conducto de los lavamanos.
d.	Información para los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua		X	1	Se recomienda informar a través de diferentes medios acciones para hacer ahorro y uso eficiente del agua. Esto se puede llevar a cabo, a través de plegables, videos en la TV, información en la página web, redes sociales o tarjetas ecológicas. Tienen un diseño de un vinilo informativo sobre buenas prácticas para pegarlo en la zona del comedor.
e.	Utilización de agua potable para el consumo humano, de acuerdo con la legislación vigente aplicable	x	x	1	Tienen información en todas las habitaciones del Hotel sobre la potabilidad del agua certificada por la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad.
f.	Información a los clientes, huéspedes y colaboradores si el	x	x	1	En caso que el agua no sea potable informar a los huéspedes.

	agua no es apta para el consumo humano				
g.	Cumplimiento de los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.		x	N.A.	Se recomienda adelantar la gestión necesaria para obtener el certificado de conformidad de vertimientos ante la autoridad competente alcantarillado del municipio de acuerdo la resolución 0631 del 2015. No cuentan con pozo séptico.
4.1.4	Gestión de la energía				
a.	Acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación	X	X	1	Se recomienda documentar las actividades adelantadas en el programa de ahorro y uso eficiente de la energía (uso de luminarias ahorradoras o led, desconexión de electrodomésticos, entre otras) Reemplazaron toda la iluminación del edificio por tecnología LED, cambiaron los aires acondicionados por los de tecnología invertir, instalaron el sistema de iluminación LED con sensores para los pasillos. Se recomienda que incluyan todas estas actividades a los programas.
b.	Registro y monitoreo periódico del consumo de energía		X	1	Se recomienda dejar evidencia de consumos de energía eléctrica y de gas para construcción de indicadores de sostenibilidad mediante los archivos que se compartieron. (Registro de operaciones) Registran el consumo de energía y recopilaron los recibos del año 2016 Y 2017 para elaborar un comparativo entre los consumos.

c.	Actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía		X	1	Se recomienda que documentar los mantenimientos adelantados en bitácora de mantenimiento (cuaderno o un libro de apuntes) para hacer más practico el proceso. Cuentan con un cuaderno por cada habitación de acuerdo al mantenimiento preventivo que realizan en cada habitación, donde las camareras informan los daños, cada mes el recepcionista destina un día para revisar todas las habitaciones y áreas del hotel, en la cual identifica el estado de estas.
d.	Acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía		X	0	Se recomienda informar mediante diferentes medios, acciones para ahorrar y hacer uso eficiente de la energía ya sea mediante plegables, videos en la TV, información en la página web, redes sociales o tarjetas ecológicas.
e.	Acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes	X		1	Se evidencia en las habitaciones y diferentes áreas del hotel el aprovechamiento de la luz y la ventilación natural.
f.	Promoción del uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.	X	X	0	Se recomienda tener información sobre fuentes de energía renovable en los diferentes medios de comunicaciones con los huéspedes y colaboradores.
4.1.5	Uso y manejo de Productos Químicos				

a.	Registro del consumo de productos químicos empleados		X	0	Se recomienda dejar documentado los consumos de las cantidades de todos los productos químicos utilizados en EAH, estos pueden ser mediante los soportes de compras
b.	Uso de productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado	X		0	Se recomienda la compra de productos químicos y de aseo que contenga bondades biodegradables libres de tensioactivos, cero fosfatos o bajo en los mismos de acuerdo con la disponibilidad en el mercado.
c.	Empleo de las dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos	X	X	0	Se recomienda seguir las recomendaciones de dosificación de productos por parte del proveedor.
d.	Copias actualizadas de las hojas de seguridad (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)	X	X	0	Se recomienda contar con la totalidad de las hojas de seguridad de los productos químicos, estas deben ser socializadas con el personal, y estar disponibles para su consulta.
	Hojas de seguridad divulgadas	X		0	
	Hojas de seguridad disponibles al personal que usa los productos	X		0	
e.	Evita el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes	X		0	Se recomienda que todos los recipientes deben estar debidamente tapados para evitar vertimientos directos, un mayor orden en la zona de almacenamiento y si es posible un Kit de derrames o recipientes para control de estos.
4.1.6	Gestión de residuos				
4.1.6.1	Residuos solidos				

a.	Registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades	X	X	0	Se recomienda implementar un programa de manejo integral de residuos el cual permita un manejo con criterios de minimización, reutilización, separación, reciclaje de residuos y la disposición final de los mismos con los gestores adecuados. Dejando evidencias de los registros de generación de residuos (pesos) por categorías o caracterización que se adelante; se recomienda la siguiente (Aprovechables, No Aprovechables, Orgánicos Peligrosos y Especiales). Tienen recipientes para separación de residuos Reutilizan botellas plásticas, papel, bolsas Tienen recipientes para separación de residuos Reciclan las bolsas, el papel, las toallas Los residuos aprovechables se le suministran a un reciclador, esta persona no pertenece a ninguna fundación ni entidad, pero en su transporte tiene bolsas donde clasifica los residuos.
b.	Acciones para el manejo integral de residuos:	X		1	
	minimización	X		1	
	reutilización	X		1	
	separación	X		1	
	reciclaje	X		1	
	disposición de los mismos	X		0,5	
4.1.6.2	Manejo de residuos peligrosos				
a.	Medidas de manejo de residuos peligrosos	X	X	0	Se recomienda anexar estos requerimientos como actividades al interior del programa de manejo de residuos.
	Disposición final de residuos peligrosos de acuerdo con la legislación vigente aplicable		X	0	
b.	Registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.		X	0	

4.1.7	Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual (AVA)				
a.	Fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual identificadas		X	0	Se recomienda identificar cuáles son las fuentes que generan contaminación en materia de ruido, contaminación visual y contaminación atmosférica o del aire en las que se tenga control para su manejo. Para este requerimiento se puede adelantar una herramienta (matriz de identificación AVA) y el control se puede adelantar mediante actividades del programa AVA.
b.	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		X	0	
c.	Cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.	X		0	Señalar área de fumadores Se cuenta con el área pero debe estar señalizada
4.1.8	Material impreso				
a.	Acciones para:	X	X	1	Se recomienda anexar estos requerimientos como actividades al interior del programa de manejo de residuos. Llevan un control de la impresora para saber cuándo hacer mantenimiento preventivo y para determinar cuánto se está imprimiendo Reutiliza las hojas y el material de papelería que sea posible El registro de huéspedes se realiza a través de un software, se está contactando a las empresas para que cuando no requieran las facturas físicas se envíen por correo electrónico. Utiliza papel 100% caña de azúcar, libre de cloro elemental
	reducción	X	X	1	
	reutilización	X	X	1	
	reciclaje del papel	X	X	1	
	o reemplazo por medios magnéticos	X	X	1	
b.	Acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad.	X	X	1	

4.1.9.	Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)				
a.	Registro listado de fuentes de emisión que generan GEI		X	0	Elaborar e implementar un formato el cual contenga el listado de fuentes de emisión que generan gases de efecto invernadero (Anexo C del documento de la NTS-TS 002), el tipo de equipo, fuente energética y consumo energético que los genere.
b.	Registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético		X	0	
4.1.10	Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)				
a.	Registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante	X	X	0	Se recomienda que en la matriz anterior también de puedan incluir las sustancias refrigerantes y discriminar cuales de ellas son SAO sustancia que agota la capa de ozono de igual forma que permita identificar en todas las sustancias refrigerantes de acuerdo al tipo de gas, tipo de equipo y cantidad de refrigerante
b.	Sistemas de refrigeración y aire acondicionado con placa o etiqueta visible, en donde se indique claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo.	X	X	1	Se cumple este requisito porque todos los aires son nuevos, por lo tanto tienen la etiqueta con las especificaciones técnicas del fabricante
	Sistemas de refrigeración y aire acondicionado con placa o etiqueta visible, en caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta	X		0	Cuando existan cambios de etiqueta o de refrigerante de los equipos de refrigeración debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta.

c.	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;	X		1	De 3 a 6 meses se realiza mantenimiento preventivo de todos los sistemas de refrigeración
	Mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera	X		0,5	De 3 a 6 meses se realiza mantenimiento preventivo de todos los sistemas de refrigeración. Se recomienda solicitarle al técnico el certificación y realizar el formato de mantenimiento
d.	Registro del mantenimiento que incluya:	X	X	0	Cuando se vayan a adelantar mantenimientos preventivos a equipos de refrigeración se recomienda, seguir las especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera, además de dejar registros de mantenimiento que incluyan los criterios normativos
	tipo de mantenimiento	X	X	0	
	cantidad de refrigerante adicionado o retirado	X	X	0	
	fecha	X	X	0	
	técnico o empresa que realiza la intervención	X	X	0	
	uso del refrigerante retirado	X	X	0	En caso de que los mantenimientos se apliquen a equipos con refrigerantes con SAO se debe contar con la hoja de seguridad del gas
e.	Disponibilidad la hoja de seguridad de la sustancia de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO	X	X	0	Se recomienda solicitar la hoja de seguridad del personal que realiza la intervención de los equipos

f.	Verificación de 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	X	X	0	Se le debe exigir al personal contratado para dicha labor que utilice los elementos de protección personal
g.	Se garantiza que hay 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.	X	X	0	El EAH debe solicitar a la persona capacitada certificación en manejo de gases refrigerantes, cual es la disposición final de estos.

Requisitos socioculturales

REQUISITO	CRITERIO	EVIDENCIA		CALIFICACION	OBSERVACIONES
5.1	Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	Visual	Doc.		
a	Información a 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	X	X	0	Se recomienda implementar en los diferentes medios de comunicación, correos, tarjeta de registro hotelero, tv, redes u página web información que permita cumplir este requisito.
b	Participación o apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere	X	X	1	Se le suministro a la alcaldía tarros de pintura para el mantenimiento de áreas de esparcimiento del municipio. Recomendación: solicitar a la alcaldía una carta donde certifique este aporte

c.	Uso responsable de material publicitario o en su decoración de manifestaciones culturales producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional	X	X	0,5	La decoración del hotel se provee de artesanos y artistas de la región, sin embargo, deben idéntica los datos del artista
d.	Información 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	X	X	0,5	Se cuenta con un punto de información con material disponible acerca de las áreas de interés.
e.	Capacitación periódica del 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	X	X	0,5	El personal tiene conocimiento pero no se ha realizado una capacitación y se debe ampliar la información
f.	Promoción responsable de las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales	X	X	0,5	Se cuenta con cronograma de las actividades que se realicen en el municipio
g.	Información a clientes del valor patrimonial cuando se preste servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC	X	X	0	Buga es declarado Pueblo Patrimonio de Colombia, por lo tanto se cuenta con información y los colaboradores transmiten esta información a los huéspedes. Se recomienda realizar capacitación a todos los trabajadores
h.	En caso de que esté ubicado en un BIC cumplir con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación	X	X	0,5	

i.	Diseño, operación, promoción de productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural	X	X	0	Cada vez que se Promueva en la prestación de servicios información que permita salvaguarda protección del patrimonio cultural del valle del cauca sin generar cambios o información errónea en esta materia las manifestaciones culturales no se deben a cambiar la autenticidad y esencia de las mismas
j.	Acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional.	X	X	1	Cuentan en el punto de información con publicidad de diferentes restaurantes típicos de la zona.
5.2	Manejo y prevención de riesgos sociales				
a	Política de sostenibilidad incluye compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA)	X	X	0	Se debe documentar en la política de sostenibilidad el Compromiso de prevención y rechazo ESCNNA
b	Acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA(en el contexto de los viajes y el turismo)	X	X	0,5	Se informan constantemente de la policía de turismo, tiene el volante suministrado por ellos, publicado en recepción.
c.	Capacitación periódica a colaboradores en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA	X	X	0	Se pueden adelantar capacitaciones en esta materia con la Policía de Turismo las capacitaciones adelantadas por fundación Renacer o Mincit
d.	Colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA	X	X	0	Es necesario adoptar el Código de Conducta y firmar el Compromiso ESCNNA

e.	Información a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA	X	X	1	Se debe informar al cliente, proveedores, colaboradores y demás actores involucrados sobre la legislación vigente en materia de Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes. Tener visible el código de conducta, firmado por colaboradores. Informar: Ley 679 y 1336, relacionadas con ECSNNA. En recepción se tiene publicado el código de conducta suministrado por la policía de turismo
f.	Prevención de la explotación laboral infantil	X	X	0,5	Tienen políticas de no contratar menores de edad, sin embargo, se debe tener por escrito
5.3	Apoyo a las comunidades				
a.	Acciones de apoyo a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere	X	X	1	Le suministraron un espacio a una diseñadora de la región para que promocioe sus productos.
b.	Capacitación a colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables	X	X	0	Adelantar capacitaciones relaciona a la prevención de la discriminación se pueden apoyar con videos.
c.	Información a través de medios visibles del compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables	X	X	0	Se recomienda implementar en los diferentes medios de comunicación, correos, tarjeta de registro hotelero, tv, redes u página web información que permita cumplir este requisito.
d.	Asegura que no se ejerce ningún tipo de discriminación	X	X	0	Se recomienda anexar este compromiso en el código de conducta como observación u complemento al rechazo ESCNNA

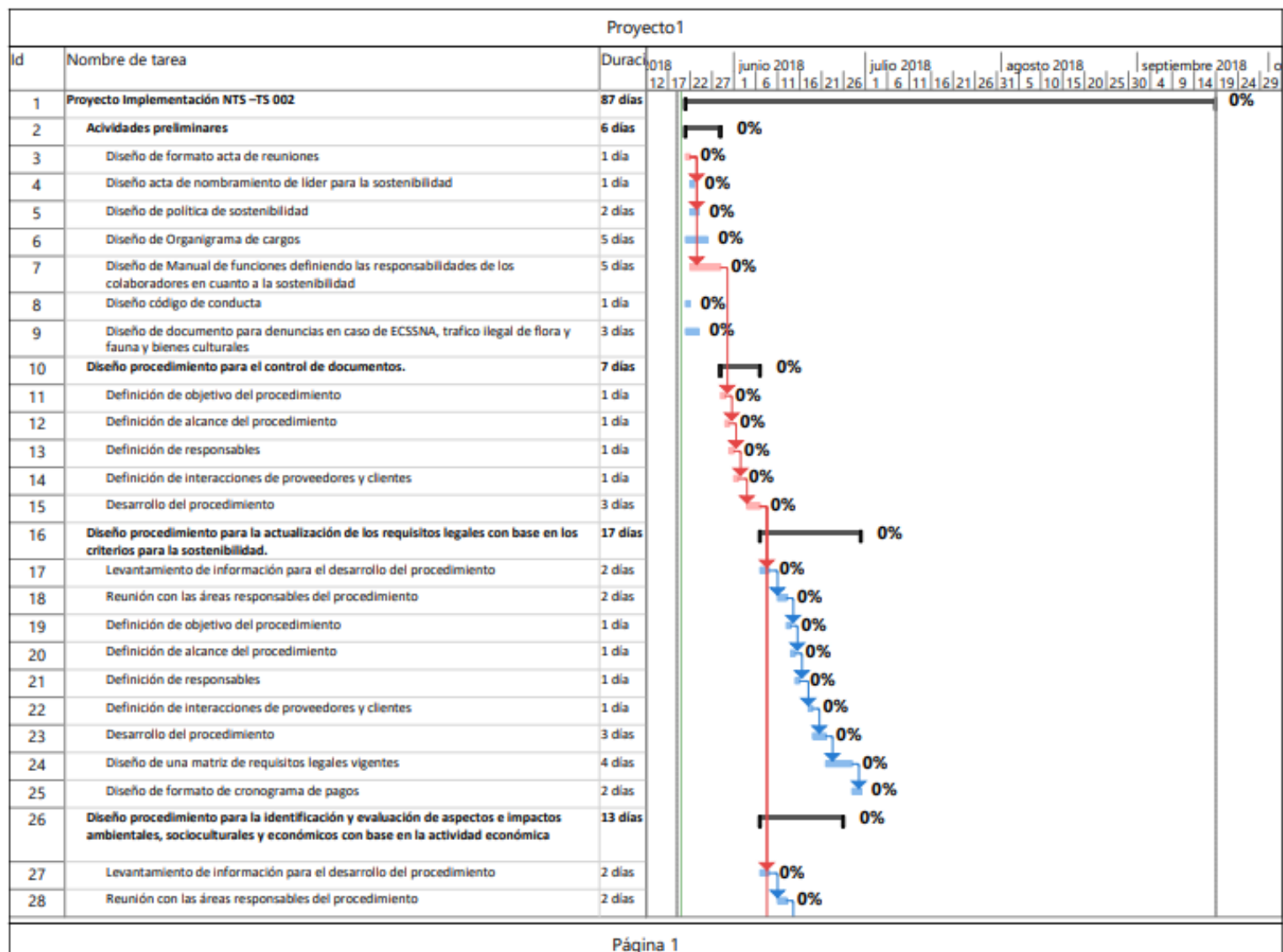
Requisitos económicos

REQUISITO	CRITERIO	EVIDENCIA		CALIFICACION	OBSERVACIONES
6.1	Contratación y generación de empleo				
a	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		X	0,5	Cumple con el requisito pero no lo tiene por escrito, documentar en el programa de apoyo a la zona de influencia
b	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		X	0,5	Cumple con el requisito pero no lo tiene por escrito. documentar en el programa de apoyo a la zona de influencia
c	Acciones para promover la capacitación de sus empleados y fortalecer sus competencias laborales.	X	X	1	Capacitan al personal, sin embargo se debe ampliar la oferta de capacitaciones y elaborar un cronograma de capacitaciones. Participan en todas las ofertas de capacitación ofrecidas por los diferentes entes gubernamentales
6.2	Mejoramiento de las capacidades de las comunidades				
a	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	X	X	1	Le suministraron un espacio a una diseñadora de la región para que promocióne sus productos, sin embargo se recomienda tener una base de datos de artesanos y establecimientos donde puedan obtener productos característicos de la región

	acuerdo con su disponibilidad en el destino donde opere				
b	Acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera		X	0	Es necesario que se adelanten capacitaciones en los temas que el hotel crea pertinentes para vincular en las mismas a la población de la zona sean colegios, grupos juveniles población vulnerable etc.
6.3	Compras				
a	Promoción de acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local en los destinos donde opera	X	X	0,5	Los insumos se adquieren de empresas de la región, esto se debe establecer en los criterios de compra Se recomienda documentar estas acciones en una matriz u formato que se crea pertinente, en el mismo identificar a los proveedores con los que se tenga relación comercial, identificar cuál de ellos es local y dar prioridad en las comprar si existe disponibilidad en los bienes y servicios que el hotel necesita, además se deben definir criterios de compra los cuales busquen acciones en pro del medio ambiente el desarrollo sociocultural y beneficio económico de la organización, darle prioridad aquellos bienes servicios que están comprometidos con el desarrollo sostenible y mantener al máximo las acciones de reutilizar o evitar la compra de productos con gran cantidad de
b	Identificación de 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	X	X	0	
c	Prioridad a los proveedores que incluyan en sus productos y servicios consideraciones sostenibles relacionadas con el desarrollo ambiental, sociocultural y	X	X	0,5	

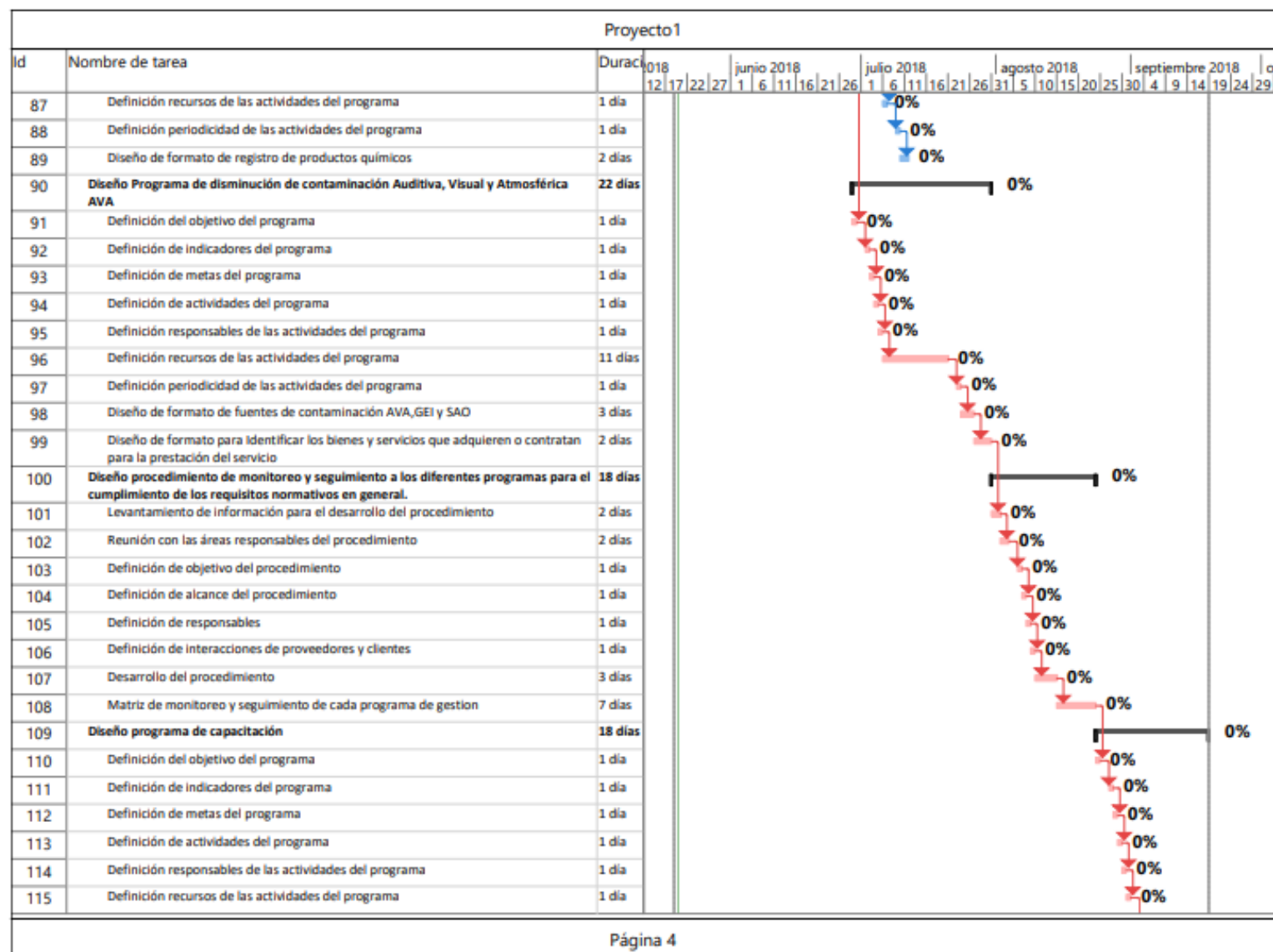
	económico, de acuerdo con la disponibilidad en el mercado				empaques Algunos insumos de mantenimiento cumplen con criterios sostenibles.
d	Acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario, promover su recuperación, reutilización o reciclaje.	X	X	0	Los insumos se compran de manera individual
6.4	Calidad y satisfacción del cliente				
a	Se mide 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.	X	X	1	Se realizan encuestas de satisfacción de manera aleatoria y ejecutan acciones correctivas Se recomienda implementar encuestas en las cuales además de medir la satisfacción de la prestación del servicio, la idea es evaluar la percepción de los huéspedes en materia de las acciones adelantadas por el hotel en materia ambiental y sociocultural, y de acuerdo a los resultados arrojados es necesario dejar evidencia objetiva de los mismos es decir las respectivas tabulaciones las cuales se pueden convertir en insumos Para toma de acciones que permitan el mejoramiento de la gestión sostenible y de la organización en general Todo el personal de la empresa está comprometido con la sostenibilidad y ya se han distribuido algunas labores entre el personal de la empresa.
	Acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.	X	X	0	

Anexo 2. Cronograma proyecto para la implementación de la norma NTS TS 002.



Proyecto1																															
Id	Nombre de tarea	Duración	2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018
29	Definición de objetivo del procedimiento	1 día																													
30	Definición de alcance del procedimiento	1 día																													
31	Definición de responsables	1 día																													
32	Definición de interacciones de proveedores y clientes	1 día																													
33	Desarrollo del procedimiento	3 días																													
34	Diseño de matriz de evaluación de impactos	2 días																													
35	Diseño procedimiento para la mejora continua a través del manejo de las PQRS	16 días																													
36	Levantamiento de información para el desarrollo del procedimiento	2 días																													
37	Reunión con las áreas responsables del procedimiento	2 días																													
38	Definición de objetivo del procedimiento	1 día																													
39	Definición de alcance del procedimiento	1 día																													
40	Definición de responsables	1 día																													
41	Definición de interacciones de proveedores y clientes	1 día																													
42	Desarrollo del procedimiento	3 días																													
43	Diseño de formato de encuesta para medir la satisfacción de los clientes.	2 días																													
44	Diseño de formato de matriz de mejora continua	3 días																													
45	Diseño programa para el ahorro y uso eficiente del agua	9 días																													
46	Definición del objetivo del programa	1 día																													
47	Definición de indicadores del programa	1 día																													
48	Definición de metas del programa	1 día																													
49	Definición de actividades del programa	1 día																													
50	Definición responsables de las actividades del programa	1 día																													
51	Definición recursos de las actividades del programa	1 día																													
52	Definición periodicidad de las actividades del programa	1 día																													
53	Diseño de formato para el registro y monitoreo del consumo del agua	2 días																													
54	Diseño programa para el ahorro y uso eficiente de la energía	9 días																													
55	Definición del objetivo del programa	1 día																													
56	Definición de indicadores del programa	1 día																													
57	Definición de metas del programa	1 día																													

Proyecto 1									
Id	Nombre de tarea	Duración	2018						
			junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018	junio 2018
58	Definición de actividades del programa	1 día							
59	Definición responsables de las actividades del programa	1 día							
60	Definición recursos de las actividades del programa	1 día							
61	Definición periodicidad de las actividades del programa	1 día							
62	Diseño de formato para el registro y monitoreo del consumo de la energía y gas natural	2 días							
63	Diseño programa de manejo integral de residuos solidos	9 días							
64	Definición del objetivo del programa	1 día							
65	Definición de indicadores del programa	1 día							
66	Definición de metas del programa	1 día							
67	Definición de actividades del programa	1 día							
68	Definición responsables de las actividades del programa	1 día							
69	Definición recursos de las actividades del programa	1 día							
70	Definición periodicidad de las actividades del programa	1 día							
71	Diseño de formato para el registro de generación de residuos solidos y peligrosos	2 días							
72	Diseño programa de mantenimiento	11 días							
73	Definición del objetivo del programa	1 día							
74	Definición de indicadores del programa	1 día							
75	Definición de metas del programa	1 día							
76	Definición de actividades del programa	1 día							
77	Definición responsables de las actividades del programa	1 día							
78	Definición recursos de las actividades del programa	1 día							
79	Definición periodicidad de las actividades del programa	1 día							
80	Diseño de cronograma de mantenimiento	4 días							
81	Diseño Programa de disminución de productos químicos	9 días							
82	Definición del objetivo del programa	1 día							
83	Definición de indicadores del programa	1 día							
84	Definición de metas del programa	1 día							
85	Definición de actividades del programa	1 día							
86	Definición responsables de las actividades del programa	1 día							



Anexo 3. Procedimiento para la actualización de requisitos legales

LOGO EMPRESA	PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES	Código: PC 01
		Versión: 001
		Página: 90 de 97

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO					
No	ENTRADA	DESCRIPCIÓN DE TAREAS	RESPONSABLE	RESULTADO	DOCUMENTO/ REGISTRO
1.	Actualizar y Documentar los requisitos legales	Mediante una comunicación con agremiaciones, entes de control y búsqueda web, se mantendrá actualizada la MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES en aquellos de obligatorio cumplimiento, con una periodicidad semestralmente.	Líder de la G.S.	Matriz de requisitos legales actualizada	Matriz de requisitos legales
2.	Cumplimiento y evaluación de requisitos legales	Revisar el estado de cumplimiento de la MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES, se evaluará cumplimiento a toda la normatividad vigente según se especifique allí.	Líder de la G.S	Requisitos legales cumplidos, documentos actualizados y socializados	Matriz de requisitos legales Documentos del G.S, Listado Maestro de Documentos
3.	Cumplimiento y evaluación de requisitos legales	En los puntos que haya que desarrollarse pagos, en comunicación permanente con el área contable de la empresa se actualiza y vigila permanentemente la programación de pagos a terceros cuando los requisitos legales así le establezcan, realizando actualización del cronograma de pagos	Líder de la G.S	Cronograma de pagos actualizado	Cronograma de Pagos

CONTROLES		
PUNTO CRITICO	RIESGO	CONTROL
Revisión de los requisitos legales	No realizar una revisión adecuada de las normas aplicables	Preventivo: Establecer una frecuencia constante en la revisión y cumplirla
		Correctivo: Ejecutar las actividades del procedimiento de manera inmediata y si es necesario iniciar acción correctiva

HISTORIAL DE REVISIONES			
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN	AUTOR(ES):

DOCUMENTOS RELACIONADOS			
TÍTULO	FECHA	ENTIDAD	IDENTIFICADOR DEL DOCUMENTO

Anexo 4. Programa para el ahorro y uso eficiente del agua

LOGO EMPRESA	PROGRAMA DE USO EFICIENTE DEL AGUA	Código: PG-01 Versión: 01 Vigencia: Página 1
--------------	------------------------------------	---

Objetivo: Implementar y mantener un Programa de Sostenibilidad ambiental para el uso eficiente del agua.		
Indicador: Consumo total anual/Meta x100		
Meta a corto plazo (0 a 12 meses): 2% Del consumo anual- Metros cúbicos		
Meta a mediano plazo (de 12 a 36 meses): 4% Del consumo anual- Metros cúbicos		
Meta a largo plazo (Más de 36 meses): 6% Del consumo anual- Metros cúbicos		
	ULTIMA FECHA DE SEGUIMIENTO	

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	PERIODICIDAD	META	OBSERVACIONES	SEGUIMIENTO
Registrar y monitorear consumo de agua mes a mes. A partir de la muestra inicial, determinar el consumo de agua en litros / diario por persona para establecer metas de ahorro.	Administrador / Líder de sostenibilidad	Recursos tecnológicos, humanos	Mensual	Mensual	Registrar consumo mensual en el documento denominado registro de operaciones. Evaluar reducción o aumento e incluir el número de empleados, clientes y eventos que se realizan en las instalaciones.	

Realizar actividades de mantenimiento preventivo para los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias	Gerencia / Líder de Mantenimiento	Recursos humanos, económicos y físicos.	Semestral	Semestral	Ver especificaciones del programa de mantenimiento y contar con personal o proveedores competentes para realizar la labor, según sea el equipo o el área a intervenir.	
Sensibilizar al personal sobre el ahorro del agua: 1. Utilizando la lavadora solo con la carga completa. 2. Recoger agua de los A.A. y aguas lluvias para utilizarla en otros oficios de limpieza de pisos, lavada de traperos, zonas verdes etc. 3. Cerrar la llave del lavaplatos y lavadero mientras no se requiera. 4. utilizar agua de A.A. para lavado de manos del uso del personal.	Gerencia/ Administración	Recursos humanos, económicos y físicos.	Permanente	Permanente	La actividad de capacitación al personal se debe registrar en el documento denominado "registro de capacitaciones".	
Colocar las tarjetas ecológicas de sensibilización a los huéspedes sobre el lavado diario de sabanas y toallas.	Camarería	Recursos humanos, económicos y físicos.	Permanente	Permanente	Estas deben presentarse en español y explicar al huésped.	

Generar campañas de comunicación sobre la reducción del consumo de agua	Gerencia/ Administración	Recursos humanos, económicos y físicos.	Permanente	Permanente	Campañas dirigidas a colaboradores	
Incluir en los documentos que se entregan a los viajeros, comportamientos responsables con el medio ambiente, incluyendo temas de consumo y uso eficiente de agua.	Gerencia/ Administración	Recursos tecnológicos, humanos	Permanente	Permanente	En los Boucher que se entregan a los huéspedes se incluyen comportamientos responsables con el medio ambiente.	
Cambio de los sanitarios para disminuir el volumen total de agua que se expulsa en cada uso.	Gerencia/Líder de Mantenimiento	Recursos humanos, económicos y físicos.	Permanente	Permanente	Cambio en un 80% del hotel	
En la limpieza de corredores, zonas comunes y parqueaderos se puede realizar con el agua de los tanques de agua lluvias y agua de A.A.	Líder de Mantenimiento/ Camarería	Recursos humanos, económicos y físicos.	Permanente	Permanente	Esta actividad se puede hacer, siempre y cuando los tanques cuenten con agua almacenada.	

Realizar el reporte permanente de fugas y daños de las redes o infraestructura.	Administrador/ Camareras	Recursos humanos, económicos y físicos.	Permanente	Permanente	Las acciones de mantenimiento se deben registrar en el documento denominado, registro de mantenimiento.	
---	-----------------------------	---	------------	------------	---	--

Elaboró y Aprobó:	
Cargo:	LIDER SOSTENIBILIDAD

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA	
N° actividades Totales	
N° actividades cumplidas	
N° actividades en proceso	
% cumplimiento	