Guía para la implementación

de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002

Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH)

Requisitos de sostenibilidad

MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO

FONTUR COLOMBIA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE NTS-TS 002

Ministra de Comercio, Industria y Turismo
Cecilia Álvarez-Correa Glen

Viceministra de Turismo
Sandra Victoria Howard Taylor

Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo
Mary Amalia Vásquez Murillo

Coordinador del Grupo de Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional
Luis Antonio Sarmiento Melo

Esta obra fue realizada por:

Corporación CICCE
Instituto Colombiano de Cualificación Empresarial

www.cicce.edu.co
Bajo la dirección de Claudia Milena Manjarrez Alzate – Directora Ejecutiva

MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO

FONTUR COLOMBIA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Contenido

CAPÍTULO 1
Introducción 4
¿Cómo funciona esta guía? 5
Estructura de la guía 5
Alcance de la guía 5
Utilización de la guía 6

CAPÍTULO 2
Sostenibilidad en la industria turística: ¿qué es? 7

CAPÍTULO 3
Requisitos Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS–TS 002 8
3. Gestión para la sostenibilidad 8
3.1 Autoridad y responsabilidad 8
3.2 Requisitos legales 12
3.3 Política de sostenibilidad 14
3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos 17
3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad 19
3.6 Información y sensibilización 20
3.7 Documentación y registros 22
3.8 Preparación y respuesta ante emergencias 25
3.9 Mejora continua 30
Repaso 1 33

4. Requisitos ambientales 35
4.1 Protección de la biodiversidad 35
4.1.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna 35
4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible 36
4.1.3 Gestión del agua 38
4.1.4 Gestión de la energía 41
4.1.5 Uso y manejo de productos químicos 43
4.1.6 Gestión y manejo de residuos 46
4.1.6.1 Manejo de residuos sólidos 46
4.1.6.2 Manejo de residuos peligrosos 48
4.1.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual 52
4.1.8 Material impreso 55
4.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI) 57
4.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO) 58
Repaso 62

5. Requisitos socioculturales 63
5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural 63
5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales 67
5.3 Apoyo a las comunidades 70
Repaso 73

6. Requisitos económicos 74
6.1 Contratación y generación de empleo 74
6.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades 74
6.3 Compras 75
6.4 Calidad y satisfacción del cliente 77
Repaso 80

7. Criterios de evaluación para el otorgamiento del Certificado de Calidad Turística 81

Bibliografía 85
Hoja de respuestas 87
Anexos 88

CAPÍTULO 1

Introducción

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, en cumplimiento del artículo 69 de la Ley 300 de 1996, promovió la Unidad Sectorial de Normalización de Turismo Sostenible, la cual se ha dedicado a elaborar las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible con la finalidad de dar cumplimiento a los principios de calidad turística y sostenibilidad.

Por ello, para dar cumplimiento a los objetivos del plan sectorial de turismo en la línea estratégica de calidad de la prestación de servicios turísticos y al compromiso nacional por alcanzar un turismo altamente competitivo con todos los prestadores de servicios turísticos del país, y para que estos den eficaz respuesta a los requerimientos de los consumidores y a las demandas del mercado mundial, cumpliendo con estándares mínimos de calidad en la prestación de los servicios, es necesario contar con un mecanismo de orientación que guíe a estos prestadores a poder cumplir con una correcta interpretación de cómo aplicar las normas existentes en los procesos de sus empresas y, así, implementar su Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística.

Esta guía ha sido diseñada con el fin de orientar al talento humano vinculado a los establecimientos de alojamiento y hospedaje, para que incorporen prácticas que lleven a cumplir los requisitos ambientales, socioculturales y económicos relacionados con el desarrollo sostenible, conforme a la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002. La guía para la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 es un instrumento didáctico conformado por herramientas, ejemplos, repasos y recomendaciones que facilitarán la incorporación de los requisitos ambientales, socioculturales y económicos en cada una de las empresas turísticas sin importar su tamaño o nivel de cualificación de su personal.

¿Cómo funciona esta guía?

Estructura de la guía

Esta guía se ha estructurado de la siguiente manera:

Numeral de la NTS-TS 002 **(Resaltado en verde desde el capítulo 3)**

↓

Explicación del numeral o acciones sugeridas de implementación

↓

Ejemplo de herramienta o instrumento de implementación

↓

Repasos (finalizando los numerales 3, 4, 5 y 7)

↓

Hoja de respuestas

↓

Anexos (encontrará los formatos en blanco)

Alcance de la guía

Esta guía centra su propuesta orientadora de incorporar la sostenibilidad a los establecimientos de alojamiento y hospedaje en áreas rurales y urbanas de acuerdo con la siguiente clasificación:

CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE (EAH)

Los establecimientos de alojamiento y hospedaje se clasifican según la modalidad en la prestación del servicio, de la siguiente forma:

- ✓ Albergue-refugio-hostal,
- ✓ Apartahotel,
- ✓ Apartamentos turísticos,
- ✓ Alojamiento rural - Lodge,
- ✓ Hotel,
- ✓ Posadas turísticas y
- ✓ Recinto de campamento o camping.

(Tomado de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006, primera actualización.)

Utilización de la guía

La guía se estructura con base en los requisitos plasmados en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 002, por lo que se sugiere estudiar previamente el documento en su totalidad antes de abordar la utilización de este instrumento.

Las dudas frente a conceptos que se puedan suscitar durante la utilización de esta guía pueden aclararse consultando el numeral 2, denominado: “Definiciones”, de la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 002, según su primera actualización.

Nota: Todos los ejemplos que encontrará son sugeridos; el prestador turístico puede ajustarlos de acuerdo con su necesidad.

CAPÍTULO 2

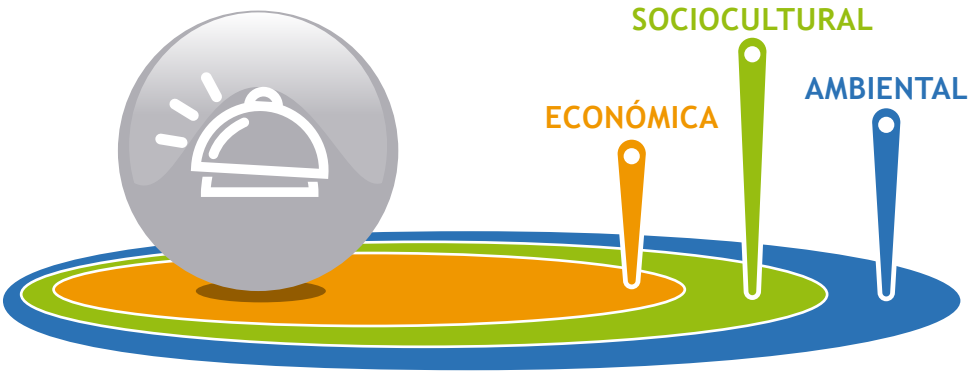
Sostenibilidad en la industria turística: ¿qué es?

Hablar de sostenibilidad, hoy en día, es hablar de respeto al medio ambiente, de inclusión de las comunidades locales, de generación de empleo en condiciones justas y equitativas y, por supuesto, de crecimiento económico para el prestador o destino donde se desarrollan las actividades de turismo.

En Colombia la sostenibilidad es uno de los principios rectores del turismo y es por ello que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo cuenta actualmente con nueve normas técnicas sectoriales en materia de turismo sostenible. La sostenibilidad es un principio que se debe promover desde las diferentes actividades turísticas; por un lado, desde la aplicación de sus principios por parte de los prestadores turísticos, y por otro, a través de la motivación hacia comportamientos sostenibles por parte de los turistas.

Es importante destacar que la gestión sostenible implica una serie de acciones posibles de ser realizadas en diversos ámbitos y que conducen a la obtención de resultados positivos, tanto para quien las aplica, como para su entorno. La implementación de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible puede ser entendida como un proceso de planificación que define los objetivos, metas, indicadores, responsables y recursos, así como los procedimientos para realizar monitoreo y seguimiento a criterios de sostenibilidad (ambientales, socioculturales y económicos). Cabe resaltar que la sostenibilidad es un proceso de mejora continua que implica el trabajo mancomunado de todos los actores involucrados y que sin duda conducirá a beneficios para cada uno de ellos.

Con base en lo expuesto, la gestión sostenible deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:



Dimensiones de la Sostenibilidad

CAPÍTULO 3

Requisitos Norma Técnica Sectorial NTS–TS 002

3. Gestión para la sostenibilidad

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

3.1 Autoridad y responsabilidad

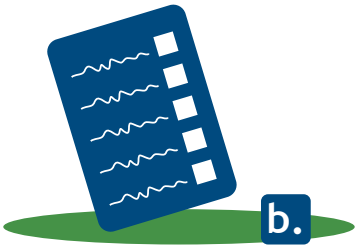
El EAH debe:

Contar con un líder.

Si el EAH es micro- o pequeña empresa, puede ser el mismo gerente o propietario quien lidere este proceso; si es de mayor tamaño puede ser el jefe de calidad, o quien tenga entre sus funciones estas actividades.

La principal función del líder será poner en funcionamiento esta guía en el EAH.

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



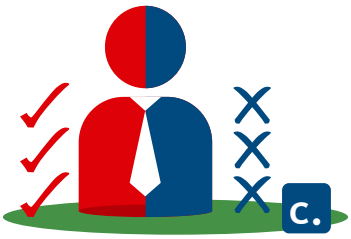
Definir las responsabilidades en la organización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma.

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

Estas responsabilidades se pueden establecer tomando en cuenta la identificación de aspectos e impactos de sostenibilidad; entre otros, se citan los siguientes ejemplos:

Ejemplo

Aspecto	Cargo	Función	Responsabilidad
Consumo de agua	Camarera	Aseo de habitación	Hacer uso adecuado del agua para el aseo de la habitación.
Generación de residuos	Camarera	Aseo de habitación	Ubicar los residuos en los recipientes que correspondan según guía de manejo de residuos.



Establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.

Se deben identificar los derechos, deberes y compromisos frente a la gestión de sostenibilidad de cada uno de los grupos de actores, sean colaboradores, proveedores o huéspedes.

Puede construirse una relación de derechos y deberes de cada uno de estos actores con base en el siguiente ejemplo sugerido:

Ejemplo

Actor	Derechos	Deberes
Huésped	Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos que afectan al EAH.	Hacer uso adecuado de las instalaciones del EAH. Hacer uso racional de los recursos naturales.

Actor	Derechos	Deberes
Huésped	Disfrutar de los sitios de interés turístico del destino. Disfrutar de las instalaciones del EAH. Conocer la información sobre los requisitos legales aplicables a los huéspedes para las actividades de turismo. Conocer las políticas y lineamientos de la prestación de servicios del EAH. Derecho a fumar en las áreas destinadas.	Respetar los espacios sociales de los EAH. Cumplir los requisitos legales para prevenir la explotación sexual de menores. Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio. Respetar la tranquilidad de los otros huéspedes. Hacer separación en la fuente de los residuos generados en el EAH y en los lugares que visite durante su estadía.

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

Es importante hacer seguimiento de cada uno de los compromisos establecidos frente al sistema de sostenibilidad, para el éxito de los objetivos establecidos.

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

Ejemplo Formato Actas de reunión

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	09/11/2016
	ACTA DE REUNIÓN	Versión	001
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACTA No. 001	ASISTENTES Líder del sistema de gestión de sostenibilidad. Colaboradores
FECHA 1 de diciembre de 2016	
HORA 8:00 a.m.	INVITADOS
LUGAR Hotel:_____	

ORDEN DEL DÍA

1. Llamado a lista y verificación del quórum.
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Tema a tratar:
   Nombramiento del líder de sostenibilidad.
   Definición de responsabilidad, deberes de los cargos para el sistema de gestión de sostenibilidad.
4. Varios

DESARROLLO

Se presenta al líder del sistema de gestión de sostenibilidad, quien será el responsable de la implementación de la NTS–TS 002 y cuenta con autoridad y autonomía para el éxito del proceso.

TAREA(S)	RESPONSABLE(S)	FECHA(S)

COMPROMISOS

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

3.2 Requisitos legales

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

Para identificar los requisitos legales aplicables al establecimiento es recomendable elaborar un documento que relacione los elementos fundamentales de esos requisitos. Esta información puede hacer referencia al tema objeto del requisito legal, el tipo de requisito (ley, decreto, resolución, licencia, permiso), su número consecutivo, la fecha de emisión, la autoridad que lo emite y la disposición para el establecimiento. Generalmente a esta relación de requisitos legales se le denomina "Matriz de requisitos legales", por ejemplo:

Ejemplo Formato Matriz de requisitos legales

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

TEMA	TIPO	NÚMERO Y FECHA	AUTORIDAD	NORMA
Sostenibilidad	Resolución	3860 de 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Para renovar el Registro Nacional de Turismo (RNT) en 2017 se debe implementar y autoevaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma

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

Con el fin de organizar la metodología para la identificación y actualización de los requisitos legales es necesario establecer un procedimiento que garantice que la información se mantendrá actualizada.

Ejemplo Formato Procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

OBJETIVO: Garantizar que los requisitos legales del establecimiento de alojamiento y hospedaje _____, van a estar siempre identificados y actualizados con la normatividad vigente, en materia ambiental, económica, sociocultural y turística.

1. Identificación de legislación.
La gerencia debe identificar los requisitos legales aplicables a los establecimientos de alojamiento y hospedaje definidos por las autoridades competentes, en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales.

2. Las fuentes para identificar los requisitos turísticos son:
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
Las alcaldías.
Los entes de turismo de las ciudades y municipios (Instituto Distrital de Turismo, Dirección de Turismo, Secretarías de Cultura y Turismo, otros).
Constitución Política de Colombia.
Ley General de Turismo.

3. Las fuentes para identificar los requisitos medioambientales son:
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
Secretarías de Salud.
Secretarías de Ambiente.
Otros.

4. Las fuentes para identificar los requisitos culturales son:
Instituciones educativas.
Ministerio de Cultura.
Secretarías de Cultura.
Gestores culturales.

5. Las fuentes para identificar los requisitos económicos son:
Ministerio u oficinas de trabajo.
Banco de la República.
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

6. Las fuentes para identificar los requisitos laborales son:
Ministerio u oficinas de trabajo.
Servicio público de empleo.

7. La gerencia debe estar consultando constantemente las diferentes fuentes de generación de requisitos para identificar cambios y actualizaciones que afecten a los EAH.

8. La gerencia debe propender por el cumplimiento de la legislación vigente, al igual que por denunciar las irregularidades en su cumplimiento, especialmente las que atenten contra el patrimonio cultural, natural y la integridad social.

_____

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

Con el fin de evaluar el cumplimiento de los requisitos legales, es recomendable realizar verificaciones en el establecimiento con respecto a cada disposición planteada en ellos; puede usarse una lista de chequeo como la siguiente:

Ejemplo Formato Lista de chequeo de requisitos legales

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	
	LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

REQUISITO LEGAL	EVALUACIÓN		ACCIÓN
	CUMPLE / SÍ	CUMPLE / NO	
Registro Mercantil	✓		
Registro Nacional de Turismo	✓		
Concepto favorable de la Secretaría de salúd	✓		

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

3.3 Política de sostenibilidad

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

a. **Incluya su compromiso con el mantenimiento o mejora de los impactos ambientales, socioculturales y económicos positivos y el manejo, minimización o eliminación de aquellos impactos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad.**

b. **Referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.**

c. **Esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes.**

La política de sostenibilidad es la forma como el EAH desarrolla su estrategia empresarial frente a los compromisos referentes a los aspectos ambientales, económicos y socioculturales. Para diseñar la política de sostenibilidad, siga las siguientes recomendaciones:

- ✓ Socialice con los clientes y proveedores sobre qué es sostenibilidad, su importancia y compromisos con ella.
- ✓ Identifique los impactos negativos que se generan en su EAH y defina metas para minimizar su trascendencia. (Apóyese en la matriz de evaluación de impactos).
- ✓ Elabore una política clara, integral y alcanzable que se pueda medir a través de indicadores de sostenibilidad. Para elaborarla siga los siguientes pasos:

1. Identifique el concepto de valor de su EAH (”contratamos a madres cabeza de familia”, “propendemos por mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores”, “estamos comprometidos con la protección del medioambiente”, entre otros).
2. Escriba por qué es un establecimiento sostenible (”Nuestro equipo es consciente y está ciento por ciento comprometido con la sostenibilidad”).
3. Sea realista con los aspectos que se deben mejorar y comprométase a mejorarlos. (Base este punto en el resultado de la matriz de evaluación de impactos).
4. Defina metas alcanzables para medir el mejoramiento de estos aspectos.
5. Recuerde que el EAH debe cumplir en todos los aspectos legales, ambientales, socioculturales y económicos; estos deben plasmarse claramente en la política.
6. Socialice la política con su equipo de colaboradores.
7. Difunda la política con clientes y proveedores por medios virtuales, por ejemplo publicándola en su página web, enviándola por correos electrónicos, en redes sociales y otros. También puede incluirla en sus folletos promocionales o colocarla impresa y enmarcada en la recepción del EAH.
8. Celebre cada vez que los indicadores muestren mejoramiento y cumplimiento de metas, socializando los resultados con todos los participantes (colaboradores, clientes, proveedores, inversionistas).

Ejemplo Formato Política de turismo sostenible

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	
	POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, y asumidos los principios adoptados específicamente en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 002, el _____(Nombre del establecimiento de alojamiento y hospedaje)_____ se compromete a llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el impacto de nuestras instalaciones y actividades, tanto internas como externas, así como optimizar la sostenibilidad del _____(Nombre del establecimiento de alojamiento y hospedaje) _____, mejorando su comportamiento con el entorno.

En ese mismo sentido, nuestra_____(Nombre del establecimiento de alojamiento y hospedaje)_____ ha adoptado la siguiente política de turismo sostenible, mediante la cual se compromete a cumplir los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 002, que incluye, entre otras cosas, los requerimientos legales que regulan los efectos generados por la actividad turística. Así mismo, nos comprometemos a motivar y formar a nuestro personal con acciones formativas y de concientización sobre los principios del turismo sostenible, a promover las buenas prácticas medioambientales en el entorno, participar en actividades externas, e informar tanto interna como externamente los avances y actuaciones medioambientales de la empresa.

Uno de nuestros principales objetivos es perfeccionar la gestión sostenible, asumiendo los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: social, económico y ambiental, así como en la satisfacción del cliente. Para ello, se someterán los proyectos de futuras ampliaciones de las instalaciones o actividades a criterios de sostenibilidad y eficiencia en el uso los recursos.

Esta política de turismo sostenible se actualizará siempre que las circunstancias lo requieran, adoptando y publicando en ambos casos nuevos objetivos de sostenibilidad.

_____

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

3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos

El EAH debe:

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

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.**

Para el cumplimiento de este requisito se hace necesaria la aplicación de una **matriz de evaluación de impactos**; este formato permite al EAH identificar y monitorear las áreas de responsabilidad con el fin de lograr el cumplimiento de la estrategia desarrollada por la dirección con base en los requisitos de la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 002. La matriz de evaluación de impactos se convierte en una herramienta con la que se identifican los posibles efectos negativos que pueda generar la actividad económica del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

Áreas de gestión de aplicación de la matriz de evaluación de impactos

Se deben tomar como base los programas relacionados en la Norma Técnica Sectorial 002, con el fin de identificar y definir el impacto que se desea medir y controlar, lo que lleva al resultado final de identificar cuáles son los programas que se deben implementar en el establecimiento de alojamiento y hospedaje.

Ejemplo Formato Matriz de evaluación de impactos

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS				Logo EAH
EJE	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD	VALORACIÓN	PRIORIDAD DE ACTUACIÓN	ACTUACIÓN
AMBIENTAL	Consumo de agua en cocina, baños y aseo general	1	Alta	Programa de ahorro del agua, buenas prácticas, ahorro de agua por medio de la purificación de la consumida en la ducha y lavamanos.
	Contaminación del agua por detergentes o materia orgánica	3	Baja	Purificación de aguas para ser más sostenible.
	Consumo de energía	1	Alta	Programa de ahorro de energía por medio de luces led y sistemas del hotel.
	Generación de residuos ordinarios y reciclables	3	Baja	Programa de manejo de desechos y capacitación de los empleados y huéspedes.
	Emisiones atmosféricas por zona de fumadores	3	Baja	Señalización.
	Generación de ruido por cuarto de máquinas, planta eléctrica	1	Alta	Programa de contaminación atmosférica, auditiva y visual (AVA).
	Uso de productos contaminantes	1	Alta	Política de compras sostenibles.
	Compra de productos en empaques reciclables	3	Baja	Los productos que compra el hotel vienen en empaques reutilizables o reciclables.
SOCIO-CULTURAL	Falta de promoción del patrimonio cultural	1	Alta	Programa de patrimonio cultural, en el que se difunde nuestra cultura a través de información en la recepción, directorio interno y la revista "GO".
	Prevención de explotación sexual de menores de edad	3	Baja	Programa de prevención contra el abuso de los niños, niñas y adolecentes. Unesco / Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en Colombia.
ECONÓ-MCO	Falta de apoyo a personas y empresas de la localidad	2	Media	En el hotel se apoya al personal del SENA y de universidades para que realicen sus pasantías, y la mayoría de empresas que nos prestan servicio son locales o nacionales.

Esta matriz funciona así:

EJE: se hace referencia al aspecto ambiental, sociocultural o económico sobre el cual se está evaluando el impacto.

IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD: de forma concreta se señalan las acciones, en el objeto social del prestador de servicios turísticos, que están generando efectos negativos en alguno de los ejes.

VALORACIÓN: el prestador, a través de una calificación numérica, evalúa las ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE IMPACTAN LA SOSTENIBILIDAD, en la que 1 representa la calificación más baja, 2 representa una calificación que si bien no es deficiente implica el

hacer mejoras, y 3 significa que el prestador actualmente está realizando acciones satisfactorias en procura de mitigar los efectos ambientales, socioculturales y económicos.

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

ACTUACIÓN: son las acciones concretas que van a lograr el mitigar o prevenir el efecto negativo que se está generando en el respectivo eje.

3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad

El EAH debe:

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

- ✓ **La política de sostenibilidad.**
- ✓ **Los requisitos legales vigentes que les sea aplicable.**

Los programas de gestión para la sostenibilidad nacen a partir de la identificación de los impactos significativos de la operación del EAH. Estos programas van enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que incluyan para su logro como mínimo:

- ✓ Objetivos
- ✓ Actividades
- ✓ Metas cuantificables (cuando aplique; deben ser alcanzables y medibles)
- ✓ Recursos
- ✓ Responsables
- ✓ Plazos e indicadores

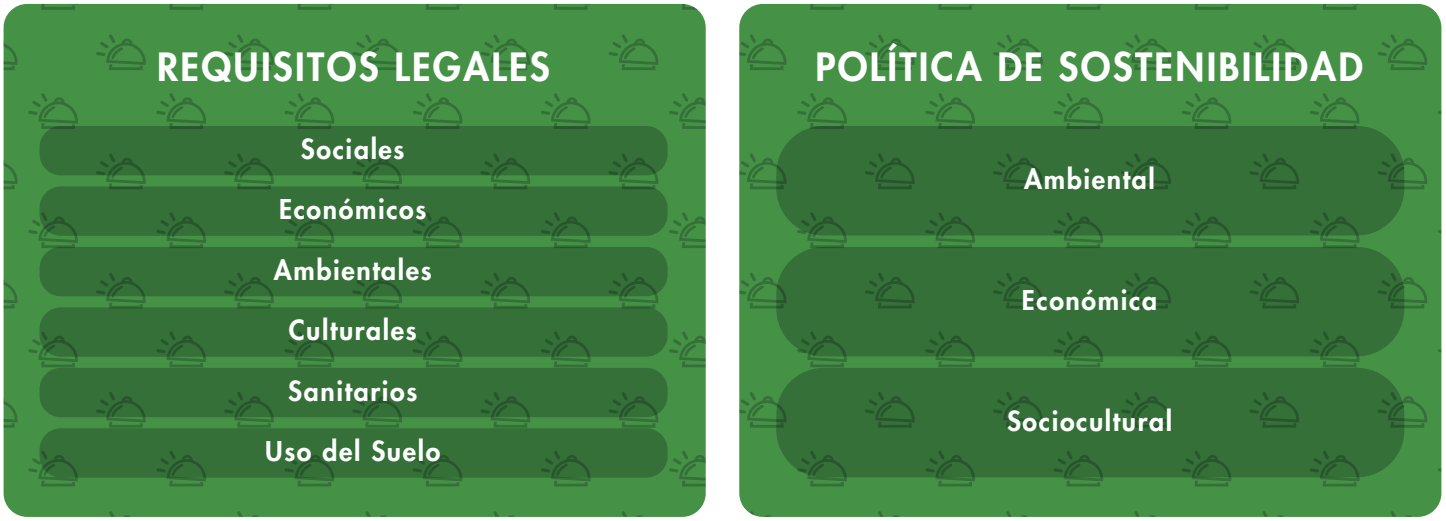
Así mismo, se ha de tener en cuenta que cada programa debe originarse de acuerdo con los impactos que cada área del establecimiento de alojamiento y hospedaje genera en cada uno de los aspectos estudiados en esta guía, por ejemplo: la flora y la fauna del lugar que las rodea, efectos que genera en la comunidad residente en cuanto a

calidad de vida y situación económica, repercusiones que genera en el patrimonio cultural existente y la responsabilidad de una difusión positiva de él.

Es aquí donde el encargado de implementar la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002 debe hacer una pertinente identificación de los impactos significativos que generan las actividades propias de su objeto social, los productos o servicios que ofrece el establecimiento de alojamiento y hospedaje y que son específicos para este: ningún EAH debe "copiar" actividades, productos y servicios de otro, ya que cada organización es única, siendo los programas de gestión de la sostenibilidad básicos para el éxito de la implementación de la NTS-TS 002.

Ante esto, el Programa de gestión para la sostenibilidad debe partir del siguiente esquema:

Programa de gestión para la sostenibilidad



3.6 Información y sensibilización

El EAH debe:

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

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

Para el desarrollo de este requisito se sugiere implementar los formatos "Programa de información" y "Plan de sensibilización". Para ello se debe realizar:

PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN

- Selección del líder–instructor encargado de las actividades de sensibilización. (Generalmente es el mismo del sistema de gestión de sostenibilidad, o puede ser un jefe de área o una persona externa al EAH).
- Selección y organización de la información a transmitir a los clientes (por ejemplo, la política de sostenibilidad del EAH y los programas a implementar).
- Selección de los lugares y formatos donde se exhibirá la información: recepción, tesorería, material publicitario, pagina web, entre otros.
- Diseño del plan de capacitación que incluya temas de formación, duración, fechas, personal a participar y evidencias de formación.
- Diligencie el formato "Programa de sensibilización e información".
- Registro por parte del personal del EAH del número de huéspedes sensibilizados.

Ejemplo Formato Programa de sensibilización e información

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	
	FORMATO PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN	Versión	
	RESPONSABLE: Encargado de implementación	Código	

ÁREA DE INFORMACIÓN	TEMA DE FORMACIÓN	PARTICIPANTES
TODO EL EAH	SOSTENIBILIDAD POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	Todos
RECEPCIÓN	SOCIOCULTURAL	Recepcionistas
EVIDENCIAS DE SENSIBILIZACIÓN: Listas de asistencia, registro fotográfico, otros.		

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

Ejemplo Formato Plan de capacitación

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	
	PLAN DE CAPACITACIÓN	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

PLAN DE CAPACITACIÓN SEMESTRE I – 2016

PARTICIPANTE	TEMA DE CAPACITACIÓN	INSTRUCTOR	FECHA	FIRMA

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

3.7 Documentación y registros

El EAH debe:

a. Contar como mínimo con los procedimientos documentados para los siguientes numerales:

- ✓ **3.2 Identificación y actualización de requisitos legales.**
- ✓ **3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos.**
- ✓ **3.9 Mejora continua.**

b. Contar como mínimo con la documentación que incluya los registros relacionados con:

- ✓ **3.3 La política de sostenibilidad.**
- ✓ **3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos.**
- ✓ **3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad.**
- ✓ **3.9 Mejora continua.**

Para el cumplimiento del requisito es necesario documentar los procedimientos requeridos en este capítulo. Un procedimiento es la descripción de disposiciones y responsabilidades para desarrollar una actividad o proceso.

Con respecto al literal b), el cual plantea la necesidad de registros, se pueden establecer los siguientes.

Ejemplos de registros:

La política de sostenibilidad:	Actas de reunión para socializar la política
Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos:	Matriz de evaluación de impactos
Programas de gestión para la sostenibilidad:	Actas de seguimiento del desarrollo de los programas
Mejora continua:	Registros de la acción tomada

Para evidenciar este requisito se procede a elaborar el "Listado maestro de documentos del sistema". Este listado comprende el nombre de cada uno de los documentos, evidencia que demuestra que el establecimiento de alojamiento y hospedaje está cumpliendo con los requisitos de la norma.

Ejemplo Formato Listado maestro de documentos

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	Nov. 2016
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

NOMBRE DEL DOCUMENTO

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS
ACTA DE REUNIÓN
LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES
PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES
POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS
FORMATO PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN
FORMATO PLAN DE CAPACITACIÓN
FORMATO PLAN DE ACCIÓN Y REACCIÓN FRENTE A EMERGENCIAS (sismo, tsunami, motín, otros.)
PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA
PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA
PROGRAMA DE USO DE PRODUCTOS QUÍMICOS
PROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS
PROGRAMA INTEGRAL MITIGACIÓN DE CONTAMINACIÓN AVA
PROGRAMA DE AHORRO MATERIAL IMPRESO
PROGRAMA INTEGRAL MITIGACIÓN DE CONTAMINACIÓN GEI-SAO
PROGRAMA SOCIOCULTURAL
CÓDIGO DE CONDUCTA PREVENCIÓN ESCNNA
REGISTRO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL-EMPRESARIAL
FORMATO DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE COMPRAS
PROGRAMA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

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

3.8 Preparación y respuesta ante emergencias

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

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

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

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

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

Lo primero que debe hacer el EAH es preguntarse si cuenta con un “Plan de emergencias”.

Si cuenta con él, incluya en su plan de capacitación el tema del plan de emergencias y todo lo que contiene.

Si no tiene el plan de emergencias, tomando en cuenta las variables previamente mencionadas (personas, gastronómicas, físicas y ambientales), analice:

AMENAZAS

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

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

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

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

PREVENCIÓN

Se define prevención como la acción de anticiparse a los hechos.

La mejor forma de prevenir es estar informado y capacitado, por eso es fundamental incluir en el plan de capacitación los planes de emergencia del establecimiento de alojamiento y hospedaje, con su sensibilización, simulacros de evacuación, rutas de evacuación, procedimientos de comunicación como líneas de emergencia, instituciones de ayuda como bomberos, policía, líneas de atención médica, primeros auxilios y primer respondiente, entre

otros, sin olvidar los puntos de encuentro, que deben ser difundidos a todas las personas tanto internas como externas.

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

VULNERABILIDAD

Según la Ley 1523 de 2012, por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, la vulnerabilidad se define de la siguiente manera: "Susceptibilidad o fragilidad física, económica, social, ambiental o institucional que tiene una comunidad de ser afectada o de sufrir efectos adversos en caso de que un evento físico peligroso se presente. Corresponde a la predisposición a sufrir pérdidas o daños de los seres humanos y sus medios de subsistencia, así como de sus sistemas físicos, sociales, económicos y de apoyo que pueden ser afectados por eventos físicos peligrosos".

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

Ejemplo Formato Matriz de identificación de potenciales emergencias

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	Nov. 2016
	MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE POTENCIALES EMERGENCIAS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

AMENAZA	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	TOTAL	ACCIONES ANTES	ACCIONES DURANTE	ACCIONES DESPUÉS
Sismo	3	3	9	Capacitar al personal interno sobre cómo actuar en caso de sismo. Identificar sitios de mayor daño en caso de sismo. Realizar adaptaciones o cambios para disminuir el impacto en caso de sismo. Definir un punto de encuentro e informarlo. Mantener un kit de sobrevivencia y/o primeros auxilios.	Mantener la calma. Ubicarse en los sitios seguros. Estar pendiente de los compañeros.	Cortar líneas de servicios. Evacuar la zona. Ubicarse en los sitios de encuentro. Realizar inventario de personas. Análisis de daños en la infraestructura. Reingreso al trabajo.
Derrame de productos químicos	2	1	2			
Incendio	2	3	6	Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas eléctricos. Control de sustancias inflamables. Contar con sistemas de extinción. Comunicación al huésped para actuar y evitar.	Aviso: sistema de detec-ción. Sistema de alarma. Sistema de llamado. Protocolo para actuar durante el incendio.	Atender heridos. Atender afectados. Hacer inventario de daños. Reestablecer actividades.

AMENAZA	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	TOTAL	ACCIONES ANTES	ACCIONES DURANTE	ACCIONES DESPUÉS
Escape de gas	2	2	4			
Inundación	1	3	3			
Caída de árbol	2	2	4			
Caída de rayo	3	3	9			
Vendaval	3	3	9			
Avalancha	1	3	3			
Ataque de abejas	1	2	2			
Epidemia	2	1	2			
Atentado terrorista	2	3	6			
Asonada	2	1	2			
Intoxicación	2	1	2			
Accidente de bañista	3	5	15	Capacitar al personal encargado de la piscina. Establecer señalización de profundidad, evacuación y piso resbaloso. Ubicar aviso de protocolo de seguridad. Contar con registro de bañistas. Contar con directorio telefónico de entidades.	Reacción del salvavidas. Prestar primeros auxilios. Dar aviso a la entidad de emergencia.	Evaluación del riesgo. Brindar acompañamiento al accidentado y a su familia. Realizar investigación del accidente.

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

Esta matriz funciona así:

En la columna **amenaza** se hace una relación de las posibles emergencias a presentarse.

En la columna **probabilidad** se evalúa qué tan posible es que se presente la emergencia, esta posibilidad se determina teniendo en cuenta la experiencia de las personas, los datos históricos y las recomendaciones de los expertos; dicha probabilidad se puede cuantificar de 1 hasta 3 en donde 1 representa una muy baja probabilidad y 3 es alta probabilidad.

En la columna **consecuencia** se evalúa la gravedad de la emergencia teniendo en cuenta la severidad para la seguridad de las personas o el ambiente. Una consecuencia leve puede calificarse con 1 mientras que una consecuencia grave (muerte) puede calificarse con 3.

En la columna **total** se coloca el resultado de multiplicar la probabilidad por la consecuencia, y se determinan cuáles son las potenciales emergencias de mayor probabilidad y efecto.

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

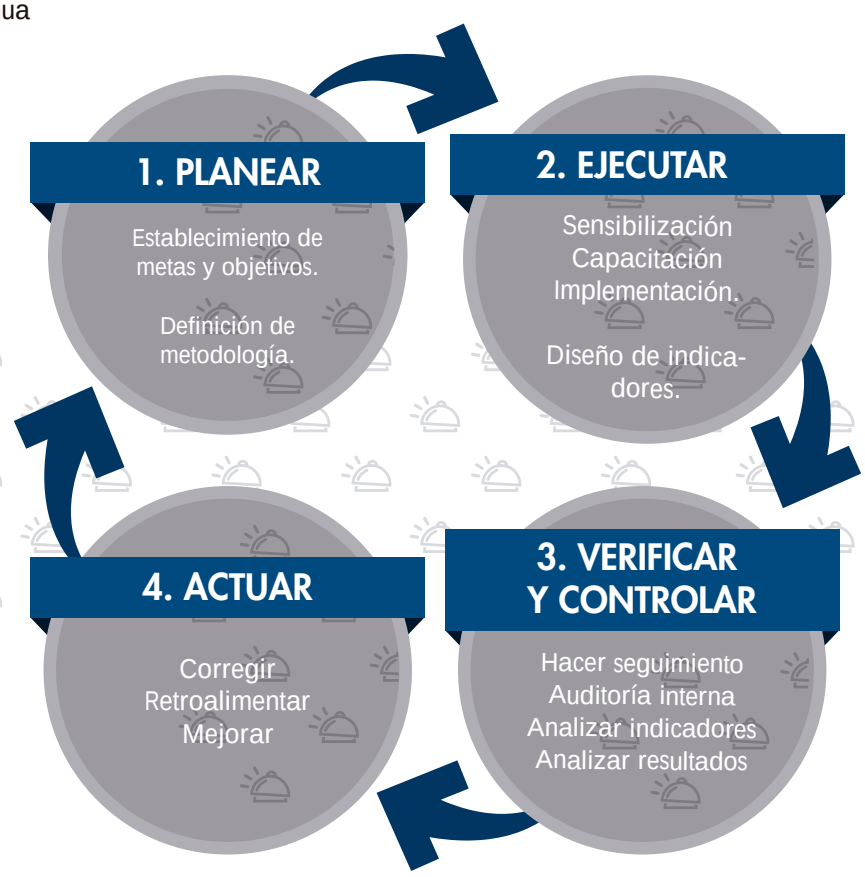
3.9 Mejora continua

El EAH debe:

a. Realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad.

b. Hacer monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad, que permita garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.

Proceso de mejora continua



Este numeral tiene como objetivo verificar que se cumplan todas las metas de sostenibilidad del EAH.

Como se puede apreciar en la gráfica, el primer paso es **planear** el Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística y establecer las metas y objetivos que se quieren alcanzar, definiendo una metodología clara.

En segundo lugar, debemos **ejecutar**, esto implica diseñar los programas de sostenibilidad con sus indicadores específicos, sensibilizar y capacitar sobre su aplicación en cada puesto de trabajo.

La **verificación y control** se hace mediante el seguimiento a los indicadores, que se debe hacer cada periodo, de acuerdo a como lo establezca el líder de implementación. Se sugiere semestral o trimestralmente.

La evidencia de esta verificación queda en un formato de acta de reunión, con los resultados de los indicadores, las metas cumplidas y las que faltan por cumplir, dejando compromisos claros de mejora y responsables.

El **actuar** permite corregir y reentrenar sobre las acciones de mejora que sean necesarias aplicar en los programas que no estén alcanzando las metas.

Ejemplo Formato Procedimiento de mejora

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	
	PROCEDIMIENTO DE MEJORA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

1. Objetivo: describir las disposiciones y las responsabilidades para adelantar los pasos que enfoquen al EAH hacia el mejoramiento continuo.

2. Alcance: este documento será utilizado para eliminar las causas de los problemas reales y potenciales identificados, y para la generación de acciones tendientes a la mejora continua.

3. Responsable: el responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento es la gerencia del EAH.

4. Disposiciones: la gerencia y el líder de sostenibilidad deben identificar los puntos de mejoramiento en el EAH, usando la información derivada de las siguientes fuentes:

- ✓ Medición de la satisfacción del cliente.
- ✓ Reclamos presentados .
- ✓ Resultados de auditorías internas y externas.
- ✓ Datos de indicadores.
- ✓ Cambios en los requisitos legales.
- ✓ Análisis de riesgos.
- ✓ Control de calidad del servicio.
- ✓ Inspecciones de las autoridades.
- ✓ Inspecciones de supervisión.

Una vez identificado un punto de mejoramiento o problema, se debe hacer un análisis de las causas con el fin de eliminarlas.

Una vez identificada la causa, el gerente y líder de sostenibilidad deben proponer las acciones necesarias para erradicarla, así como definir quién es el responsable de la acción, los plazos y los recursos necesarios para implementar la acción.

Una vez implementada la acción, el gerente debe hacerle seguimiento para determinar que las causas desaparecieron y el problema o punto de mejoramiento está resuelto.

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

Repaso 1

Seleccione de las opciones A, B o C, la respuesta correcta a la pregunta planteada.

1. Un requisito legal es:

A. Disposición de carácter obligatorio que tiene como propósito que el establecimiento de alojamiento y hospedaje cumpla con las normas sanitarias.

B. Disposición de carácter obligatorio que tiene como propósito que el establecimiento de alojamiento y hospedaje cumpla con las disposiciones de la Constitución Política, las leyes, decretos, códigos, ordenanzas, resoluciones y acuerdos municipales vigentes.

C. Disposición de carácter obligatorio que tiene como propósito que el establecimiento de alojamiento y hospedaje cumpla con las disposiciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

2. La autoridad y responsabilidad para el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 002 estarán a cargo de:

A. Un líder externo al establecimiento de alojamiento y hospedaje.

B. Un líder designado por el gerente del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

C. Un líder designado por el Comité de Implementación.

3. La matriz de impacto permite:

A. Identificar las áreas que generan más contaminación por parte del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

B. Identificar las áreas de mayor responsabilidad en generar impacto negativos económicos, ambientales y socioculturales del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

C. Identificar las áreas de responsabilidad del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

4. Una auditoría interna tiene como propósito:

A. Verificar el grado de cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 002.

B. Informar a la dirección del establecimiento de alojamiento y hospedaje el grado de cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 002.

C. Ambas.

5. Es mejora continua:

A. Realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad, como revisión, evaluación y acciones de mejora.

B. En ocasiones realizar acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad.

C. Capacitar cada dos años al personal de la organización.

Fin del Repaso 1

4. Requisitos ambientales

4.1 Protección de la biodiversidad

4.1.1. Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna

El EAH debe:

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

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

c. **Evitar la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.**

d. **Evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley.**

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

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

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

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

- ✓ Animales vivos utilizados como mascotas.

- ✓ Animales utilizados como curiosidades o trofeos de caza.
- ✓ Colmillos, huesos, órganos sexuales, plumas, uñas, cascos, como objetos afrodisíacos, medicinales o de brujería.
- ✓ Extracción sin autorización legal de flora y fauna para uso científico o comercial.
- ✓ Cuero o piel para fabricar prendas de vestir.
- ✓ Carne y huevos para consumo.

ACCIONES PARA PREVENIR EL TRÁFICO ILÍCITO DE FLORA Y FAUNA EN EL DESTINO DONDE FUNCIONA EL EAH, POR EJEMPLO:

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

4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible

El EAH debe:

a. **Respetar las rondas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.**

b. **Contar con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables.**

c. **Contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento.**

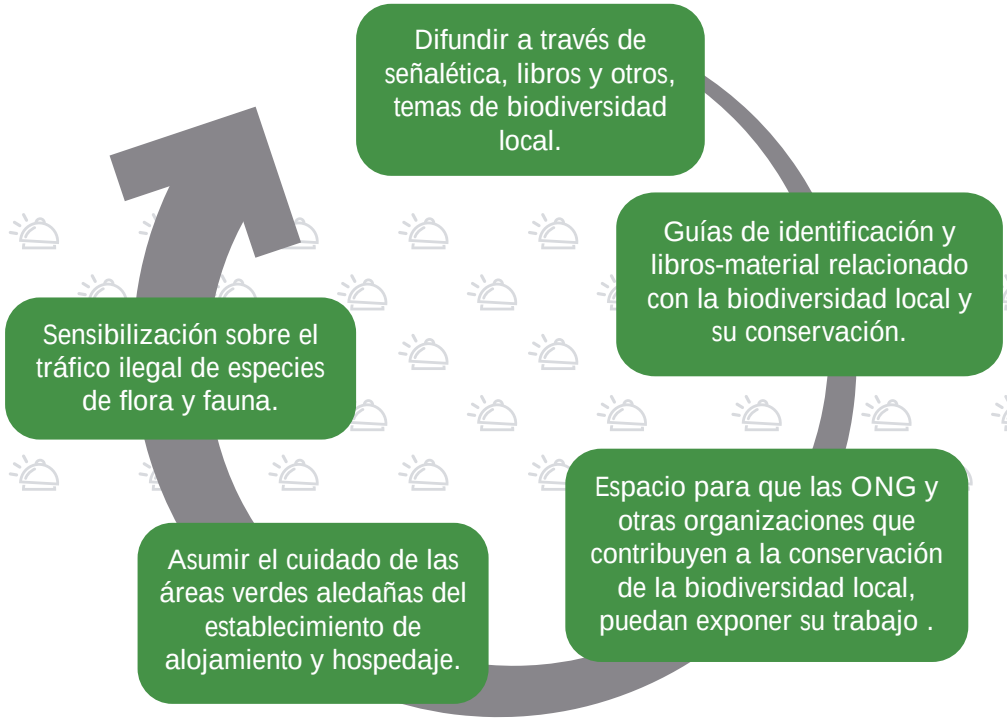
d. **Adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural.**

e. **Adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino.**

f. **Evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios.**

Un programa de protección de la biodiversidad busca promover que el establecimiento de alojamiento y hospedaje no cause efectos negativos en el medioambiente, ya sea dentro de sus instalaciones o alrededor de ellas.

Los aspectos a tener en cuenta son:



Para evidenciar dichos requisitos se sugiere implementar un programa con las siguientes características:

Ejemplo Formato Programa de flora y fauna

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	
	PROGRAMA DE FLORA Y FAUNA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Clasificar taxonómicamente las plantas nativas, endémicas y naturalizadas del EAH para un inventario de flora y fauna	Administración Mantenimiento	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción	Humano	Generar respeto hacia la flora y fauna locales, por parte de los visitantes
INDICADOR:					

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

4.1.3 Gestión del agua

El EAH debe:

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

b. **Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua.**

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

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

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

f. **Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano.**

g. **Cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.**

Para cumplir este requisito es recomendable desarrollar un programa de ahorro y uso eficiente del agua. Para ello se debe:

IDENTIFICAR FUENTES DE CONSUMO DE AGUA

- ✓ Grifería.
- ✓ Aparatos sanitarios.
- ✓ Sistema de riego de los jardines.
- ✓ Piscina.
- ✓ Lavanderías.
- ✓ Otras fuentes.

IMPLEMENTAR MEDIDAS PARA REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA, POR EJEMPLO:

- ✓ Realice una revisión y mantenimiento a las griferías y aparatos sanitarios.
- ✓ Instale dispositivos ahorradores en todas las salidas de agua.
- ✓ Realice un plan de reutilización de aguas.
- ✓ Realice campañas de sensibilización para la reducción del lavado de lencería de húespedes.
- ✓ Realice campañas de sensibilización al equipo de colaboradores en favor de ahorrar agua.

- ✓ Minimización de la descarga en servicios y sanitarios, con sistemas de contrapeso para cisternas.
- ✓ Recicle aguas lluvias para aprovechar en lavado de pisos, baños y otros.
- ✓ Utilice los equipos de lavado con la capacidad máxima, ya que el uso con menos prendas utiliza la misma cantidad de agua.

Para evidenciar este programa se sugiere implementar un formato con las siguientes características:

Ejemplo Formato Programa de ahorro y uso eficiente del agua

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Asegurarse de que los grifos estén bien cerrados. Para ello se debe sensibilizar a los clientes y colaboradores sobre la importancia de cerrar el grifo mientras se cepillen los dientes, se enjabonen y afeiten	Administración Cocina Mantenimiento	Diciembre de 2016	Identificación de cada uno de los puntos de salida de agua	Humano	Evitar pérdida por goteo de hasta veinte litros de agua al día
INDICADOR:					

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

4.1.4 Gestión de la energía

El EAH debe:

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

b. **Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía.**

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

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

e. **Adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes.**

f. **Promover el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.**

Para el cumplimiento de este requisito es necesario partir de las características de la infraestructura del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

Con las recomendaciones apropiadas, un programa de ahorro y uso eficiente de la energía permitirá a cabalidad desarrollar este requisito.

Para ello se recomienda que el programa apunte a:

IDENTIFICAR FUENTES DE CONSUMO DE ENERGÍA

- ✓ Lámparas y luminarias.
- ✓ Equipos de planchado.
- ✓ Equipos de lavado.
- ✓ Equipos de secado.
- ✓ Equipos eléctricos utilizados en las cocinas.
- ✓ Sistemas de climatización.
- ✓ Acondicionamientos térmicos.

- ✓ Secadores de cabello.
- ✓ Televisores.
- ✓ Equipos de congelación y refrigeración.
- ✓ Otros.

IMPLEMENTAR MEDIDAS PARA REDUCIR EL CONSUMO ENERGÉTICO, POR EJEMPLO:

- ✓ Propenda por aprovechar el ambiente (sol y brisa) para secado de lencería.
- ✓ Realice mantenimiento y limpieza periódicos de las lámparas y luminarias a fin de aprovechar al máximo su iluminación.
- ✓ Programe el cambio a iluminación ahorradora; inicialmente la inversión puede parecer alta, pero con el paso del tiempo se recuperará en consumo, lo que se reflejará en el recibo de energía.
- ✓ Mantenga zonas calientes y frías lo más alejadas posibles entre sí.
- ✓ Instale en pasillos, o en áreas de menor necesidad de iluminación, bombillas ahorradoras.
- ✓ No guarde alimentos calientes en los equipos de refrigeración o congelación.
- ✓ Evite abrir innecesariamente los equipos de refrigeración y congelación.
- ✓ Mantenga limpios los fogones para que la transmisión de calor sea la adecuada.
- ✓ Programe la instalación de interruptores temporizados y detectores de presencia en pasillos, baños y algunas zonas comunes.
- ✓ Utilice los equipos de lavado y planchado con la capacidad máxima, ya que el uso con menos prendas utiliza la misma cantidad de energía.
- ✓ Si es posible, programe la adquisición de equipos modernos que incluyan sistema de ahorro energético, puede ser una inversión inicial que se recuperará con ahorro en consumo.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación una sensibilización sobre la importancia y procesos para el ahorro de energía.

Para evidenciar este programa, se sugiere implementar un formato con las siguientes características:

Ejemplo Formato Programa de ahorro y uso eficiente de energía

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGÍA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Realizar el mantenimiento preventivo y regular a todas las redes y equipos que manejen energía.	Mantenimiento	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción.	Humano Técnico	Evitar daños permanentes en las redes y equipos de energía del establecimiento de alojamiento y hospedaje.
INDICADOR:					

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

4.1.5 Uso y manejo de productos químicos

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

a. **Llevar un registro del consumo de productos químicos empleados.**

b. **Usar productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado.**

c. **Emplear las dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos.**

d. Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.

e. Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes.

El principal objetivo de este requisito es reducir el uso de productos químicos, y a los productos existentes darles un manejo adecuado respecto a los impactos que puedan ocasionar en el ambiente. Para lograrlo se recomienda:

IDENTIFICAR LOS PRODUCTOS QUÍMICOS UTILIZADOS EN EL EAH

- ✓ Productos desengrasantes.
- ✓ Productos de higiene y desinfección de cocinas.
- ✓ Productos de lavandería y planchado.
- ✓ Productos ambientadores.
- ✓ Extintores.
- ✓ Productos utilizados en zonas húmedas.
- ✓ Productos agroquímicos de jardinería.
- ✓ Otros.

ACCIONES PARA EL ADECUADO USO Y MANEJO DE PRODUCTOS QUIMÍCOS, POR EJEMPLO:

- ✓ Establezca un proceso de uso de cada uno de los productos químicos que se utilizan en el EAH, que incluya cantidad por litro de agua, forma de uso, equipos de protección que se deben utilizar y un cronograma de capacitación.

- ✓ Utilice productos biodegradables; recuerde que un producto no biodegradable demora muchísimos años en descomponerse, lo que afecta ostensiblemente al medioambiente.

- ✓ Minimice el consumo de productos químicos de alto impacto.
- ✓ Confirme que el proveedor de recargas de extintores garantiza productos químicos aprobados por la legislación nacional.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación el manejo de productos químicos; las capacitaciones se pueden solicitar al proveedor de estos productos.
- ✓ Almacene adecuadamente los productos químicos lejos de alimentos y de su alcance por menores de edad.

Para evidenciar este programa se sugiere implementar un formato con las siguientes características:

Ejemplo Formato Programa de uso de productos químicos

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	
	PROGRAMA DE USO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Tener publicada la hoja de seguridad donde se utiliza o se almacena el producto químico	Mantenimiento	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción	Humano	Establecer un sistema de gestión sostenible en el uso de productos químicos
INDICADOR:					

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

4.1.6 Gestión y manejo de residuos

4.1.6.1 Manejo de residuos sólidos

El EAH debe:

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

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

El principal objetivo de este requisito es identificar, manejar adecuadamente y minimizar los efectos de los residuos sólidos que genera el EAH, buscando mitigar las consecuencias negativas que producen. Para lograrlo se recomienda:

IDENTIFICAR LOS RESIDUOS SÓLIDOS QUE SE GENERAN EN EL EAH

✓ Residuos orgánicos
- *Alimentos.
- *Aceites usados.
- *Poda de jardinería.

✓ Residuos inorgánicos
- *Bolsas plásticas.
- *Envases plásticos.
- *Envases de alimentos en vidrio.
- *Botellas de licores.
- *Botellas de alimentos.
- *Papel.
- *Empaques en cartón de alimentos.
- *Cajas de cartón.
- *Latas de aluminio de cervezas y gaseosas.
- *Periódico.
- *Colillas de cigarrillos.
- *Empaques individuales de azúcar.
- *Empaques individuales de salsas.
- *Icopor.
- *Toallas de papel.
- *Cartuchos de impresoras.
- *Equipos refrigerantes.
- *Tubos fluorescentes.

ACCIONES PARA IDENTIFICAR, MANEJAR ADECUADAMENTE Y MINIMIZAR LOS EFECTOS DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN EL EAH, POR EJEMPLO:

- ✓ Investigue si sus proveedores aplican prácticas sostenibles en sus productos, de no ser así propenda por adquirir productos amigables con el medioambiente.
- ✓ Evite al máximo la utilización de bolsas plásticas en las compras.
- ✓ Solicite a sus proveedores que utilicen canastas en vez de empaques plásticos o de icopor.
- ✓ Implemente el uso de bolsas en tela reutilizables o canastas para las compras diarias.
- ✓ Evite la quema de residuos.
- ✓ Minimice el empleo de productos desechables.
- ✓ En los casos en los que se ofrezca servicio en zonas verdes tipo pícnic, zonas húmedas y otros espacios externos diferentes a comedores de restaurante del EAH, los embalajes y utensilios que se empleen deberán ser compatibles con el medioambiente, y deberán incluirse instrucciones para los clientes sobre la adecuada disposición final de los residuos.
- ✓ Realice medición de residuos sólidos, de acuerdo con la clasificación.
- ✓ Implemente un programa de separación de residuos y difúndalo en todo el EAH, tanto a clientes como a personal interno.
- ✓ Evite el uso de salsas, azúcar, sal y otros en empaque individual; propenda por utilizar recipientes recargables para el servicio.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación el programa de separación en la fuente para todo el personal del EAH.
- ✓ Sensibilice mediante señalética a los visitantes del EAH.

Practique las 5R del manejo de residuos

Prefiera comprar productos que tengan mayor vida útil, que sean reutilizables y reciclables.

Cuadro las 5R del manejo de residuos

4.1.6.2 Manejo de residuos peligrosos

El EAH debe:

a. **Establecer el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.**

b. **Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.**

El principal objetivo de este requisito es identificar, manipular adecuadamente y minimizar los residuos peligrosos que genera el EAH, buscando mitigar el impacto negativo que produce. Para lograrlo se debe:

IDENTIFICAR FUENTES DE GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS

- ✓ Desechos tóxicos, como pinturas.
- ✓ Pilas y baterías.
- ✓ Productos químicos.
- ✓ Medicamentos.
- ✓ Aceites usados.
- ✓ Comodidades “amenities” de la habitación.
- ✓ Materiales en desuso de tipo industrial que se han destinado para labores de mantenimiento de la infraestructura del EAH.
- ✓ Productos químicos de lavandería.
- ✓ Cartuchos de impresoras.
- ✓ Equipos refrigerantes.
- ✓ Tubos fluorescentes.

FUERA DEL EAH, QUE PUEDEN LLEGAR A TRAVÉS DE LOS HUÉSPEDES Y VISITANTES

- ✓ Residuos hospitalarios.
- ✓ Residuos de la industria química e industria farmacéutica.
- ✓ Residuos de la actividad agropecuaria y forestal, como fungicidas y plaguicidas.

- Residuos de la industria energética, tales como aceites de transformadores eléctricos.
- Residuos de la industria del petróleo, tales como bituminosos, alquitrán y emulsiones acuosas.
- Residuos de la industria textil, tales como cromo oxidado, colorantes y ácidos.
- Residuos de la industria militar o industria afín.
- Residuos de centros de investigación científica, tales como solventes y reactivos usados, etcétera.

Con la identificación realizada, se pasa a establecer cuáles son las estrategias en las que se basará el programa para minimizar el impacto ambiental.

MEDIDAS PARA EL MANEJO DE RESIDUOS, POR EJEMPLO:

- Maneje las comodidades “amenities” del baño, en lo posible, en dispensadores recargables.
- Seleccione las comodidades “amenities” por su compatibilidad ambiental (producto y envase).
- Almacene de forma separada y segura los productos generadores de residuos sólidos.
- Guarde los productos por separado en un lugar protegido, en contenedores resistentes, seguros y debidamente señalizados para cada grupo de residuos.
- Recoja los aceites de la cocina quemados y los aceites de enlatados en botellas plásticas o bolsas, y márquelas indicando que son residuos peligrosos; nunca los deseche en un sifón.
- Evite el uso de icopor; este material es altamente contaminante, ya que no puede ser reutilizado fácilmente.
- Prefiera equipos que funcionen con energía solar y generadores alternativos de energía, como calculadoras, relojes, lámparas, entre otros.

- ✓ Participe en los programas de medioambiente que tiene el gobierno local y aproveche las capacitaciones y asesorías que se estén haciendo sobre el tema.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación el programa de manejo de residuos peligrosos a todo el personal del EAH y su sensibilización a los huéspedes.

Para evidenciar este programa se sugiere implementar un formato con las siguientes características.

Ejemplo Formato Programa de gestión de residuos

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	Nov 2016
	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESIDUO COMÚN	RESIDUO PELIGROSO	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Adecuar la bodega de desechos para mantener todos los desechos completamente separados y organizados			Mantenimiento	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción	Humano	Disminuir y minimizar la cantidad de desechos producidos por el EAH en un veinte por ciento
INDICADOR:							

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

4.1.7 Manejo de la Contaminación atmosférica, auditiva y visual

El EAH debe:

a. **Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.**

b. **Adelantar acciones para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, generada por el establecimiento, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.**

c. **Cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.**

Para el cumplimiento del requisito se sugiere manejarlos dentro de un solo programa de mitigación de la contaminación atmosférica, visual y auditiva (AVA) y para ello se debe:

IDENTIFICAR FUENTES DE GENERACIÓN DE CONTAMINACIÓN AVA

- ✓ Equipos de sonido y televisores o pantallas en discotecas, bares y zonas comunes.
- ✓ Zona de motores, como plantas eléctricas, calderas y otros equipos.
- ✓ Mantenimiento de jardines con el uso de guadañas y otros equipos.
- ✓ Mantenimiento de zonas comunes con el uso de aspiradoras, brilladoras y pulidoras.
- ✓ Cargue y descargue de mercancías, alimentos y bebidas, activos fijos y otros.
- ✓ Equipos de refrigeración con sustancias contaminantes y agotadoras de la capa de ozono. (Generalmente traen un sello de identificación con las siglas HCFC).
- ✓ Aerosoles de pinturas y otros productos con sustancias contaminantes y agotadoras de la capa de ozono.
- ✓ Equipos que generen vapor como las calderas y máquinas de planchado y secado.
- ✓ Chimeneas.
- ✓ Calentadores.
- ✓ Aires acondicionados.
- ✓ Funcionarios y huéspedes fumadores.

MEDIDAS PARA REDUCIR LA CONTAMINACIÓN AVA, POR EJEMPLO:

- ✓ Realice mantenimiento preventivo y regular a los equipos de refrigeración a fin de minimizar el ruido producido.
- ✓ Haga un plan para la minimización de las emisiones de ruido procedentes de equipos y maquinaria, mediante un mantenimiento y aislamiento adecuado.
- ✓ Programe los mantenimientos de jardinería y áreas comunes en las horas en que los huéspedes no estén descansando y preferiblemente estén fuera del EAH.
- ✓ Establezca límites de volumen en habitaciones y zonas comunes, tanto de huéspedes como por parte de visitantes y en puntos de venta del EAH.
- ✓ Propenda el establecimiento de buenas prácticas orientadas al personal interno y clientes en las que existan periodos de silencio, limitadores en televisores, teléfonos y otros equipos generadores de ruido ambiental.
- ✓ Programe la entrega de materias primas, activos fijos y otros en horarios que no interrumpan el descanso de los huéspedes y solicite el apagado de motores.
- ✓ Evite el exceso de iluminación para minimizar la contaminación lumínica, en cuanto a cantidad y tiempo de exposición.
- ✓ Propenda por la utilización de luminarias que maximicen la eficiencia del alumbrado y minimicen la contaminación resultante, evitando aquellas que emitan luz hacia el cielo o sobre el horizonte.
- ✓ Seleccione lámparas con un espectro luminoso óptimo para la sensibilidad visual, evitando en lo posible aquellas de “luz blanca” o amplio espectro. (Asesórese de su proveedor de confianza).
- ✓ Programe mantenimientos preventivos y regulares a los equipos de ventilación y extracción, con el fin de minimizar la contaminación atmosférica.
- ✓ Adecúe apropiadamente las entradas de ventilación natural de la cocina para evitar temperaturas extremas.
- ✓ Realice las demarcaciones en las diferentes áreas para el cumplimiento de la ley antitabaco.

- ✓ Adecúe y demarque un lugar para los fumadores (instalar ceniceros y programar recolección constante de colillas y cenizas).
- ✓ Evite quemar llantas, plantas o desechos.
- ✓ Evite el exceso de rotulación, ya que esta contribuye a la contaminación visual.
- ✓ Evite pinturas que contengan plomo, pues son un peligro para la salud.
- ✓ No use productos en aerosol que tengan cloroflúorcarbonos (CFC), ya que dañan la capa de ozono.
- ✓ Programe de acuerdo a sus posibilidades el cambio de equipos que contengan CFC o hidroclorofluorcarbono (HCFC).
- ✓ Incluya en el plan de capacitación del programa de manejo de AVA a todo el personal del EAH, su importancia y sensibilización a los huéspedes.

Para evidenciar este programa, se sugiere implementar un formato con las siguientes características.

Ejemplo Formato Programa integral de mitigación de AVA

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	
	PROGRAMA INTEGRAL DE MITIGACIÓN DE LA CONTAMINACIÓN	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Establecer patrones de utilización para equipos eléctricos y electrónicos con el fin de minimizar el ruido	Administración	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción	Humano	Minimizar la contaminación producida en el establecimiento de alojamiento y hospedaje en un cinco por ciento
INDICADOR:					

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

4.1.8 Material Impreso

El EAH debe:

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

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

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

IDENTIFICAR FUENTES DE GENERACIÓN DE MATERIAL IMPRESO

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

ACCIONES DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEL MATERIAL IMPRESO

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

- ✓ Al momento de imprimir digitalmente reduzca el tamaño de imágenes, fotos y letras a fin de ahorrar hojas.
- ✓ Realice mantenimiento frecuente de impresoras y fotocopiadoras, así evitará el desperdicio de papel por errores de impresión o de fotocopiado.
- ✓ Dé prelación a medios digitales y electrónicos por encima del uso del papel, por ejemplo, prefiera enviar información en correos electrónicos, comparta documentos a través de Google drive, Dropbox, blogs, entre otros.
- ✓ Fije metas de reducción de consumo de papel en las diferentes áreas del EAH.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación el programa de ahorro de material impreso, su importancia y sensibilización a los huéspedes.

Ejemplo Formato Programa de ahorro de material impreso.

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	
	PROGRAMA DE AHORRO DE MATERIAL IMPRESO	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Difundir la prioridad de medios virtuales de información por sobre la impresión en papel	Administración	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción.	Humano	Promover el ahorro de papel
INDICADOR:					

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

4.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)

El EAH debe:

a. **Identificar las fuentes de emisión que generan GEI.**

b. **Llevar un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.**

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

IDENTIFICAR LAS FUENTES GENERADORAS DE GEI

- ✓ Calderas.
- ✓ Hornos.
- ✓ Quemadores.
- ✓ Calentadores.
- ✓ Planta eléctrica.
- ✓ Gas natural.
- ✓ Combustibles líquidos.
- ✓ Aires acondicionados.
- ✓ Transporte.
- ✓ Equipos de refrigeración y congelación.
- ✓ Equipos e instalaciones que generen iluminación, ascensores, bombeo de agua, aire acondicionado, maquinaria eléctrica de cocinas y lavandería.

De forma indirecta, el EAH genera GEI por medio de:

- ✓ Energía eléctrica.
- ✓ Transporte de huéspedes, visitantes y colaboradores.
- ✓ Transporte de materias primas, mercancías y otros.

ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LA GENERACIÓN DE GEI, POR EJEMPLO:

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

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

El EAH debe:

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

b. **Garantizar que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible, en donde se indiquen claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar un cambio de refrigerante, se debe especificar el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta.**

c. **Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, según especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera.**

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

e. **Mantener a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta.**

f. **Verificar que en el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado de uso comercial e industrial, se cumplan las normas de seguridad industrial y salud en el trabajo vigentes.**

g. **Garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos, teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos.**

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

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

FUENTES GENERADORAS DE SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO (SAO)

- ✓ Extintores, equipos frigoríficos y equipos de aire acondicionado.

- ✓ Los equipos, vehículos y calderas.
- ✓ Combustibles fósiles como gasolina, carbón y gas natural.

ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LA GENERACIÓN DE SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO (SAO)

- ✓ Realice actividades para medir la emisión de gases CO2, lo que se conoce como “huella de carbono”.
- ✓ Los extintores, equipos frigoríficos y de aire acondicionado del establecimiento deberán emplear propelentes y refrigerantes que no dañen la capa de ozono.
- ✓ Programe un plan de mantenimiento para vehículos que garantice su correcto funcionamiento y control de emisiones.
- ✓ Cuando se empleen combustibles fósiles, deberán priorizarse aquellos menos contaminantes: metano mejor que propano, propano mejor que gasoil.
- ✓ Dé prioridad a la compra de productos y materias primas de origen local, con el fin de ir reduciendo las emisiones derivadas de su transporte.
- ✓ Participe en actividades de reforestación en su área de influencia a fin de compensar las emisiones de CO2.
- ✓ Promueva entre clientes y empleados medios alternativos de transporte para la reducción de la huella de carbono.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación el programa de gestión de sustancias agotadoras de la capa de ozono, su importancia y sensibilización a los huéspedes.

Para evidenciar este programa se sugiere implementar un formato con las siguientes características:

Ejemplo Formato Programa integral de mitigación de contaminación

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	
	PROGRAMA INTEGRAL DE MITIGACIÓN DE CONTAMINACIÓN	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Realizar capacitaciones a los empleados en la prevención de generación de CO2 en el área de cocina	Administración Chef Director de A&B	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción.	Humano	Minimizar la contaminación producida por el EAH en un cinco por ciento
INDICADOR:					

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

Repaso 2

Seleccione de las opciones A, B o C, la respuesta correcta a la pregunta planteada.

1. La sigla "AVA" significa:

A. Atmosférica, auditiva y visual .

B. Ambiental, verde y auditiva.

C. Autónoma, visual y auditiva.

2. Las siglas GEI y CO2 hacen referencia a:

A. Gases de efecto invernadero y dióxido de carbono.

B. Gases de efecto de inmersión y dióxido de nitrógeno.

C. Gases de efecto de infracción y dióxido de carbono.

3. Todo programa de gestión y control de la energía debe:

A. Tener indicadores de metas, formatos de procedimiento y registro.

B. Demostrar en algún grado el ahorro y uso eficiente de la energía

C. Ambas.

Fin del Repaso 2

5. Requisitos socioculturales

5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural

El EAH debe:

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

b. Participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere.

c. Cuando utilice en su material publicitario o en su decoración manifestaciones culturales producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, usarlas de manera responsable para que no se afecte negativamente el patrimonio cultural.

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

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

f. Cuando promueva las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales realizarlo de manera responsable.

g. Cuando preste sus servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC, informar a los clientes sobre su valor patrimonial.

h. En caso de que esté ubicado en un BIC, cumplir con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación.

i. Diseñar, operar, promover productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural.

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

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

IDENTIFICAR LOS BIENES MATERIALES E INMATERIALES DE PATRIMONIO CULTURAL DEL DESTINO DONDE SE UBICA EL EAH

- ✓ Gastronomía local.
- ✓ Expresiones artísticas.
- ✓ Expresiones folclóricas.
- ✓ Saberes ancestrales.
- ✓ Cosmovisión.
- ✓ Lenguas y dialectos.
- ✓ Artesanías.
- ✓ Edificaciones de origen militar.
- ✓ Edificaciones de origen educativo.
- ✓ Edificaciones de entidades públicas.
- ✓ Museos.
- ✓ Lugares con significados históricos.
- ✓ Bienes de interés cultural.
- ✓ Otros.

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

ACCIONES DE MEJORA FRENTE A ESTE PROGRAMA

Para lograr una gestión pertinente que lleve al cumplimiento de este requisito, se recomienda:

- ✓ Cree un programa de gestión sociocultural que cuente con acciones de contribución al desarrollo local, bienestar para la comunidad, promoción de una oferta turística con características culturales locales y protección al patrimonio histórico–cultural.
- ✓ Genere instrumentos de información y capacitación para difundir cada una de las actividades del programa. Estos instrumentos son evidencia de la existencia del programa y el cumplimiento del requisito.
- ✓ Difunda entre el personal interno, huéspedes y visitantes, la legislación referente a comunidades protegidas y patrimonio de la ubicación del EAH.
- ✓ Indague sobre entidades locales que promuevan la protección de estos recursos, y colabore con ellas.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los huéspedes.

Para evidenciar este programa se sugiere implementar un formato con las siguientes características:

Ejemplo Formato Programa sociocultural.

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	
	PROGRAMA SOCIOCULTURAL	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Publicar en un lugar visible tanto para los clientes como para los empleados del establecimiento, el Código de Conducta (Ley 1336 de 2009), el cual contiene los compromisos mínimos que deben asumir todos los prestadores de servicios turísticos	Mantenimiento	Diciembre de 2016	Formato de registro	Humano	Protección de los bienes culturales del destino turístico
INDICADOR					

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

5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales

El EAH debe:

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

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

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

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

e. **Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.**

f. **Prevenir la explotación laboral infantil.**

Para este requisito es necesario demostrar a través de evidencias documentales el compromiso del establecimiento de alojamiento y hospedaje en relación con la lucha contra la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes.

La gestión del sector turístico comprende una serie de cuestionamientos y retos para lograr que la ética sea parte del accionar cotidiano y se desarrollen relaciones sinérgicas, intercambios productivos y aportes tanto reales como benéficos a las comunidades de acogida.

Este requisito de la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 002 propone conocer, interiorizar y poner en práctica la ética personal y profesional frente a la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA). Este problema constituye un delito que, por su amplitud y complejidad, requiere la convergencia de múltiples actores en su tratamiento, prevención y, en especial, en los mecanismos para su erradicación.

IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS QUE INVOLUCRA LA ESCNNA

- ✓ Explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.
- ✓ Pornografía infantil y adolescente.
- ✓ Tráfico de niños, niñas y adolescentes con propósitos sexuales.
- ✓ Matrimonios involuntarios que involucren a menores de edad.
- ✓ Turismo sexual con niños, niñas y adolescentes.
- ✓ Explotación laboral infantil.

ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LA ESCNNA

- ✓ Realice campañas locales y nacionales (y apoyar las internacionales) para la prevención y erradicación de la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes, asociada a viajes y turismo.
- ✓ Informe a los huéspedes sobre la Ley 679 del 3 de agosto de 2001, instituciones e instrumentos en las que se puedan efectuar las denuncias de casos de ESCNNA que se evidencien.
- ✓ Diseñe folletos, carteles, carteras para boletos de avión, calcomanías, entre otros, con información referente.
- ✓ Diseñe, publique y sensibilice un Código de Conducta frente al ESCNNA para informar a colaboradores, huéspedes y visitantes.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los huéspedes.

Ejemplo Formato Programa código de conducta, prevencion ESCNNA

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	
	CÓDIGO DE CONDUCTA, PREVENCIÓN ESCNNA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

De acuerdo con lo establecido en la Ley 679 del 3 de agosto de 2001, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad. El incumplimiento de lo anterior podría generar responsabilidad de tipo penal y administrativo.

Política de prevención de la explotación sexual infantil

EL (nombre del establecimiento de alojamiento y hospedaje), está comprometido con la prevención de la explotación y el abuso sexual de menores de edad asociada al turismo, por lo tanto desarrollamos las siguientes actividades de prevención:

- ✓ Se informa al huésped que en nuestras instalaciones se aplica el art. 16 de la Ley 679 de agosto 3 de 2001, relativo a la protección a menores de edad de la prostitución.
- ✓ Solicitar información a los huéspedes y acompañantes de menores de edad acerca de su documento de identidad: pasaporte si es extranjero y cédula de ciudadanía si es nacional.
- ✓ Para el caso de los menores de edad, solicitar tarjeta de identidad o registro civil, para verificar vínculo que lo identifique con parentesco de primer grado, si la persona se aloja con otro pariente menor de edad que no sea el hijo, se informa que debe portar carta de autorización de los padres para alojarse. No permitir la renta de habitaciones cuando se tenga la sospecha de que pueda tratarse de un caso de abuso sexual a menores.
- ✓ En este caso los empleados del establecimiento de alojamiento y hospedaje deben evitar a toda costa rentar la habitación y dejar retirarse al cliente sin descartar que se está ante un caso de abuso sexual a menores. Por ningún motivo los empleados y proveedores podrán promocionar u ofrecer paquetes turísticos, sitios, imágenes, textos, publicidad, video, ni ningún medio en que se muestren actividades sexuales con menores de edad.
- ✓ Capacitar y sensibilizar constantemente a empleados, proveedores, clientes, guías y agencias externas al respecto.

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

5.3 Apoyo a las comunidades

El EAH debe:

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

b. **Capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.**

c. **Informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables.**

d. **Asegurar que no se ejerce ningún tipo de discriminación.**

El turismo representa una posibilidad de mejora económica en el nivel de vida de la población residente, ya que suele aumentar y mejorar la distribución de la renta en el área de desarrollo del EAH, siempre que se planifique desde los principios de la sostenibilidad. Para ello, los EAH deben aportar su capacidad como empresas con el fin de mejorar el desarrollo socioeconómico del destino en que se ubican. Además, deben promover un comportamiento responsable hacia sus colaboradores, garantizándoles unas condiciones dignas de trabajo.

ACCIONES DE MEJORA PARA EL APOYO A LAS COMUNIDADES

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

- ✓ Coloque música típica local en los ambientes comunes del EAH.
- ✓ Difunda entre huéspedes, visitantes y colaboradores los eventos sociales y culturales de la región donde se ubica el EAH.
- ✓ El EAH no comprometerá el normal desarrollo de los servicios locales (sanitarios, servicios públicos, seguridad, de limpieza o de otro tipo).
- ✓ Promueva acciones para evitar la disminución de la diversidad o autenticidad cultural y la pérdida de las costumbres y tradiciones locales, ya que puede disminuir el atractivo de los destinos para los visitantes que buscan una experiencia cultural exclusiva.
- ✓ Aporte beneficios económicos a la población autóctona mediante generación de empleo y la compra de bienes y servicios.
- ✓ Promueva acciones de promoción de la equidad de género a fin de brindar oportunidades positivas para la integración y el desarrollo de las mujeres, sin dejar de lado la revaloración y el trabajo compartido y en igualdad de oportunidades con los hombres.
- ✓ Promueva una comprensión y fortalecimiento de los derechos y las responsabilidades legales de las comunidades y de los pueblos indígenas sobre la tierra, los territorios, los recursos y el desarrollo en general, para elevar su calidad y condiciones de vida.
- ✓ Promueva y participe en comités con la suficiente autoridad, alcance y poder de decisión, que incluyan a la población local, los operadores privados y posiblemente las entidades de gobierno y las ONG, para asegurarse de la participación social activa, la equidad, el conocimiento respetuoso, la identificación de posturas y necesidades de cada grupo y que se tomen decisiones y acuerdos consensuados.
- ✓ Promueva espacios para el diálogo, la información y la comunicación local.
- ✓ Consulte con la comunidad sobre aspectos que incluyan la disposición hacia el conocimiento del turismo, las posibles oportunidades y los escollos, la experiencia existente, las inquietudes y el grado de interés.

- ✓ Haga una evaluación del patrimonio natural y cultural, incluidas las oportunidades que presenta el turismo, los puntos sensibles, los impactos y las limitaciones.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los huéspedes.

Ejemplo Formato Registro de acciones de responsabilidad social-empresarial

Logo EAH	NTS-TS 002		Fecha	
	REGISTRO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL-EMPRESARIAL		Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación		Código	
ACCIÓN REALIZADA	Celebración del Día Cultural			
FECHA DE REALIZACIÓN	XX de XXXX	RESPONSABLE	Dirección / Animación / Etcétera.	
ENTIDADES INVOLUCRADAS / COLABORADORAS	Asociación folclórica “X”, como agrupación invitada En colaboración con el EAH			
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN REALIZADA	Se realizó una muestra gastronómica para clientes a base de productos típicos. Se amenizó el almuerzo con la actuación del Grupo de Folclor “X” Se ofreció la posibilidad de adquirir productos típicos de la gastronomía a los huéspedes y visitantes.			
EVIDENCIA 1				
Fotos de la acción / evento, dirección web en la que se puedan ver evidencias al respecto, comunicado enviado confirmando evento, nota de prensa que narre la acción, etcétera.				
EVIDENCIA 2				
Fotos de la acción / evento, dirección web en la que se puedan ver evidencias al respecto, comunicado enviado confirmando evento, nota de prensa que narre la acción, etcétera.				

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

Repaso 3

Seleccione de las opciones A, B o C, la respuesta correcta a la pregunta planteada.

1. El manejo de la prevención de riesgos sociales implica:

A. Adelantar acciones para prevenir la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes.

B. No permitir que menores de edad estén trabajando en el establecimiento de alojamiento y hospedaje.

C. Ambas.

2. ¿Cuál es la ley que los huéspedes, colaboradores, residentes de un destino y operadores turísticos deben conocer para denunciar casos de ESCNNA?

A. Ley 634 del 10 de agosto de 2001.

B. Ley 1336 de 2009.

C. Ley 679 del 3 de agosto de 2001.

Fin del Repaso 3

6. Requisitos económicos

6.1 Contratación y generación de empleo

El EAH debe:

a. **Dar prioridad en la contratación de colaboradores de base local, vinculándolos de manera directa a nivel operativo, administrativo o gerencial, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.**

b. **Dar prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.**

c. **Adelantar acciones para promover la capacitación de sus empleados y fortalecer sus competencias laborales.**

6.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades

El EAH debe:

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

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

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE DESARROLLO ECONÓMICO DEL DESTINO DONDE OPERA EL EAH

- ✓ Inversiones productivas en el destino.
- ✓ Empleos directos e indirectos que genera el EAH.
- ✓ Proveedores locales.
- ✓ Identificar la cadena de valor local.
- ✓ Instituciones de educación superior y educación para el trabajo y el desarrollo humano.

ACCIONES DE MEJORA PARA DAR CUMPLIMIENTO A ESTE REQUISITO

- ✓ Facilite medios para que los emprendedores locales puedan desarrollar su actividad y vender productos basados en los valores naturales, culturales e históricos de la zona.
- ✓ Favorezca a los proveedores locales para contribuir al desarrollo local.
- ✓ Favorezca los productos de comercio justo.
- ✓ Favorezca los productos que han sido fabricados u obtenidos de forma sostenible.
- ✓ Colabore en actividades formativas con colegios o centros educativos mediante visitas de estudiantes, ofertas de prácticas laborales, entre otras.
- ✓ Fomente las contrataciones de residentes locales en diferentes líneas de responsabilidad dentro del EAH.
- ✓ Promueva y articúlese a la cadena de valor turística existente en el destino.
- ✓ Promueva en sus instalaciones y fuera de ellas la participación de actores locales culturales, ambientales, artesanales, artísticos, folclóricos, entre otros, en el desarrollo de sus actividades.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los huéspedes.

6.3 Compras

El EAH debe:

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

Se recomienda a los EAH:

b. **Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y diseñar criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas.**

c. **Dar prioridad a los proveedores que incluyan en sus productos y servicios, consideraciones sostenibles relacionadas con el desarrollo ambiental, sociocultural y económico, de acuerdo con la disponibilidad en el mercado.**

d. **Adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario, promover su recuperación, reutilización o reciclaje.**

Objetivos del Programa

- El precio justo del mercado
- Una garantía del producto o servicio adquirido
- Unas condiciones de pago favorables tanto para el comprador como para el vendedor
- Comprar productos biodegradables en empaques sujetos a reciclaje o reutilización
- Contribuya a la promoción del patrimonio cultural de la región
- Apoyo al desarrollo económico de la región
- Preferencia de proveedores con acciones comprobables de sostenibilidad
- Verificación de idoneidad legal del proveedor

Desglosando los objetivos planteados, se establece a nivel general que las relaciones comerciales que se tengan con los proveedores, además de considerar aspectos de calidad y precio, también y de forma destacada se tengan en cuenta aspectos ambientales y sociales, haciendo hincapié en el compromiso de sostenibilidad del EAH.

Se sugiere aplicar el siguiente modelo denominado “Formato de análisis del impacto de compras”; en él se registra el producto o servicio comprado y los impactos específicos ambientales, culturales y económicos que genera:

Ejemplo Formato Análisis del impacto de compras

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	
	FORMATO ANÁLISIS DEL IMPACTO DE COMPRAS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

No.	PRODUCTO O SERVICIO	IMPACTOS		
		AMBIENTAL	SOCIOCULTURAL	ECONÓMICO
1	TOMATES			
2	HUEVOS			
3	CERA BLANCA			
4	DESINFECTANTE			
5	PRELAVADO			
6	JABÓN REY			
7	JABÓN DISPENSADOR			

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

De igual manera, se debe tener presente la proximidad del territorio con el EAH. Se debe dar prioridad a proveedores locales siempre que la legislación lo permita y existan los bienes y servicios; esto contribuye económicamente a la comunidad cercana y minimiza efectos ambientales por concepto de transporte.

6.4 Calidad y satisfacción del cliente

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

La calidad se ha orientado tradicionalmente a todo lo relativo a la comodidad y servicio. Estos aspectos son básicos para la experiencia turística y es por ello que se consideran en este estándar.

Si se está tratando la sostenibilidad en sus aspectos ambientales, socioculturales y económicos, lo fundamental es garantizar la "sostenibilidad" empresarial del EAH, pensando en que cada servicio prestado nace y se dirige a la satisfacción de las necesidades de los clientes, superando las expectativas que ellos tengan.

ACCIONES DE MEJORA PARA LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

- ✓ Establezca mecanismos para evitar la renta de más plazas de las disponibles "overbooking" de tal manera que las reservas estén totalmente garantizadas.
- ✓ Estandarice los protocolos básicos de atención a clientes, desde el momento de la primera solicitud de información: atención telefónica, bienvenida, registro de llegada, registro de salida, atención en restaurante y otros.
- ✓ Defina pautas de comportamiento, aspectos del personal y códigos de ética, y garantice que todos los colaboradores las conozcan.
- ✓ Establezca instrucciones de trabajo que garanticen la limpieza y el mantenimiento de todo el establecimiento, tanto en habitaciones como en áreas comunes.
- ✓ Defina procesos y procedimientos en la prestación de los servicios para garantizar la correcta ejecución y satisfacción a los huéspedes.
- ✓ Diseñe y emplee un sistema de medición de la satisfacción de los clientes.
- ✓ Establezca y mantenga al día un sistema receptor de sugerencias y quejas, para recibir, documentar y responder las de los clientes.
- ✓ Evidencie que se da respuesta a cada una de ellas.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación este programa.

Para evidenciar este programa se sugiere implementar un formato con las siguientes características:

Ejemplo Formato Programa satisfaccion del cliente

Logo EAH	NTS-TS 002	Fecha	
	PROGRAMA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
1. Registro de formato de preguntas, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los clientes	Administración	Diciembre de 2016	Formato de registro	Humano	Identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio al cliente
INDICADOR:					

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

Repaso 4

Seleccione de las opciones A, B o C, la respuesta correcta a la pregunta planteada.

1. La responsabilidad social-empresarial tiene como propósito:

A. Que el establecimiento de alojamiento y hospedaje proporcione un aporte en dinero mensual a la comunidad.

B. Que el establecimiento de alojamiento y hospedaje retribuya a la comunidad, a los colaboradores y a proveedores locales una serie de beneficios económicos y no económicos por el desarrollo de su actividad económica en el destino.

C. Ambas.

2. Medir el nivel de satisfacción de los servicios prestados a los huéspedes le permite al establecimiento de alojamiento y hospedaje:

A. Mantener unos estándares de calidad.

B. Mejorar continuamente los servicios prestados.

C. Ambas.

3. Una actividad para dar cumplimiento al requisito de aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades es:

A. Diseñe folletos, carteles, calcomanías, entre otros, con información referente a la ESCNNA.

B. Fomentar la contratación de residentes locales en diferentes líneas de responsabilidad dentro del EAH.

C. Adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y, cuando sea necesario, promover su recuperación, reutilización o reciclaje.

Fin del Repaso 4

7. Criterios de evaluación para el otorgamiento del Certificado de Calidad Turística

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

La certificación es el proceso por el cual el EAH decide someter a evaluación su sistema de gestión de sostenibilidad turística por una tercera parte, a fin de obtener el Sello de Calidad Turística Colombiana en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 002.

La tercera parte es una persona natural o jurídica acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), que evalúa el sistema de gestión de sostenibilidad turística y deja una constancia documental sobre él. El Sello de Calidad Turística Colombiana en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 002 lo que hace es demostrar que el EAH cumple con los estándares de sostenibilidad exigidos por la norma.

El proceso de certificación pretende motivar a los EAH para mejorar sus procesos con respecto a los impactos generados frente al medioambiente, el patrimonio cultural y la dinámica social y económica en los destinos donde operan.

Los beneficios que trae la certificación para un EAH son:

- ✓ Reducción de los costos de operación, sobre todo los relacionados con servicios públicos como el agua, la energía y combustibles con base fósil.
- ✓ Mejora en la calidad del servicio, ya que uno de los principios de la sostenibilidad incluye el área económica; por lo tanto, la satisfacción de los clientes es un eje en el cumplimiento de la norma.

- La certificación le permite al EAH identificarse plenamente ante un segmento de mercado en crecimiento y con alta capacidad de pago, que tiene en cuenta a los EAH que realicen, a nivel interno y externo, acciones de responsabilidad social-empresarial en beneficio de la sostenibilidad.

- La certificación permite un reconocimiento positivo de entidades de gobierno, potenciales clientes nacionales e internaciones y actores del destino, en el que el EAH contribuye con su operación a la calidad de vida del lugar, y por lo tanto la cadena de valor local ve al EAH como un aliado para el crecimiento y posicionamiento del destino.

- El establecimiento al certificarse en la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible, obtendrá la Marca de Calidad Turística.

En caso de que el establecimiento opte por

certificarse con la NTS-TS 002

puede seguir los siguientes pasos

1

Elección del certificador

Es recomendable realizar una averiguación de las entidades certificadoras de la NTS-TS 002. Al realizar este análisis es importante considerar cuál es el prestigio que tienen en el mercado, ya que su respaldo es el principal beneficio para la imagen del establecimiento. En este paso es importante solicitar cotizaciones del servicio de certificación para incluir este criterio en la decisión de la entidad certificadora.

2 Contacto comercial

Una vez elegida la entidad certificadora, será necesario hacer el contacto con los agentes comerciales, con quienes se elaboran los respectivos documentos comerciales para la formalización del servicio de auditoría. La entidad certificadora asignará a un auditor que reúna las competencias requeridas para la realización de la visita de auditoría.

3 Revisión documental

El auditor asignado se reunirá con la gerencia para conocer los distintos procesos de la empresa. Revisará principalmente los documentos del sistema de gestión de la sostenibilidad para verificar que cumpla con los requisitos que plantea la NTS-TS 002. En caso de inconsistencias, hará las recomendaciones necesarias y esperará a que el establecimiento realice los cambios.

4 Auditoría de las instalaciones

Una vez que se verifique la documentación, el establecimiento y el auditor deciden en conjunto el momento en el que se realizará la auditoría de las instalaciones. Antes de comenzar, el auditor explica el procedimiento que se va a realizar:

- ✓ Observar las actividades.
- ✓ Inspeccionar los distintos procedimientos.
- ✓ Analizar si los registros se realizan correctamente.
- ✓ Entre las herramientas que utiliza, además de la observación, puede efectuar entrevistas con el personal o generar algún muestreo.

5

Informe de la auditoría

El auditor elabora un informe de la auditoria en las instalaciones, en el cual incluye las actividades realizadas, los hallazgos encontrados y la conclusión de la auditoría; esta conclusión es la aprobación de la certificación o la solicitud de acciones correctivas que deben ser solucionadas por el establecimiento, en un plazo no mayor a tres meses para la aprobación de su certificación.

6

Certificación

Es la entrega de un certificado al prestador turístico por parte de la entidad certificadora, en el cual se registra que se cumplen los requisitos de la NTS-TS 002.

La certificación tiene una validez de tres años

7

Auditorías de seguimiento

Aunque el certificado es válido por el período total de tres años, deben realizarse auditorías anuales de mantenimiento, siempre acordando la fecha previamente con el establecimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Consultores de CETA Turismo Sustentable (2013). Manual de entrenamiento para técnicos en turismo sustentable. Cuba.
- Fundación Oxígeno (2014). Manual de eventos sostenibles. España.
- ICONTEC. (2004). NTC-ISO 14001, Sistema de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. Bogotá.
- ICONTEC. NTS-TS 002, Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de Sostenibilidad, Bogotá: El Instituto, 2014.
- ISO (2008). Norma Internacional ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- Instituto de Turismo Responsable. Estándar Internacional del Sistema de Turismo Responsable para Rutas Turísticas – Biosphere Hotel. España. Revisión: junio de 2012.
- Instituto de Turismo Responsable. Estándar Internacional del Sistema de Turismo Responsable para Experiencias Turísticas – Biosphere Hotel. España. Revisión: junio de 2012.
- Instituto de Turismo Responsable. Estándar Internacional del Sistema de Turismo Responsable para Eventos – Biosphere Hotel. España. Revisión: junio de 2012.
- Matiz, A.F. (2012). Cae la noche. (Fotografía de portada) Recuperado del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Ministerio de Desarrollo Económico. Ley 300 de 1996, “Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones”. Bogotá: Corporación Nacional de Turismo.
- Servicio Nacional de Turismo. Manual de buenas prácticas – Tour operadores. Chile. Revisión: junio 1 de 2012.
- Servicio Nacional de Turismo. Manual de buenas prácticas ambientales para agencias de viaje y turismo. Chile. Revisión: junio 1 de 2012.

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- Donaciones culturales. (En línea). Disponible en: http://www.donacionesculturales.gob.cl/ley-de-donaciones-culturales/comite-de-donaciones-culturales/
- Enfoque económico. (En línea). Disponible en: http://enfoque-economico.blogspot.com/2012/06/el-procedimiento-administrativo-de.html
- Guía práctica para la implementación de un sistema de gestión de calidad en pymes. (En línea). Disponible en: HYPERLINK "http://www.hiperion.com.co/Guia.pdf" http://www.hiperion.com.co/guia.pdf
- Global Sustanaible Tourism Criteria. Los criterios (En Línea). Disponible en: http://www.sustainabletourismcriteria.org
- Subsector de lenguaje y comunicación. (En línea). Disponible en: http://natacastellano.blogspot.com/2011/12/actividad-3-registros-de-habla.html

Hoja de respuestas

Repaso 1

1. = B
2. = B
3. = B
4. = C
5. = A

Repaso 2

1. = A
2. = A
3. = B

Repaso 3

1. = C
2. = C

Repaso 4

1. = B
2. = C
3. = B

Anexos

A continuación se ponen a disposición los formatos sugeridos que podrán ser utilizados para la implementación de la norma.

	NTS-TS 002	Fecha	
	ACTA DE REUNIÓN	Version	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACTA No.	ASISTENTES
FECHA	
HORA	INVITADOS
LUGAR	

ORDEN DEL DÍA

DESARROLLO

TAREA(S)	RESPONSABLE(S)	FECHA(S)

COMPROMISOS

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

TEMA	TIPO	NÚMERO Y FECHA	AUTORIDAD	DISPOSICIÓN

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	LISTA DE CHEQUEO REQUISITOS LEGALES	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

REQUISITO LEGAL	EVALUACIÓN		ACCIÓN
	CUMPLE / SÍ	CUMPLE / NO	

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	CÓDIGO DE CONDUCTA , PREVENCIÓN ESCNNA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

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

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS

EJE	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD	VALORACIÓN	PRIORIDAD DE ACTUACIÓN	ACTUACIÓN

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	FORMATO PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN	Versión	
	RESPONSABLE: Encargado de implementación	Código	

ÁREA DE INFORMACIÓN	TEMA DE FORMACIÓN	PARTICIPANTES
EVIDENCIAS DE SENSIBILIZACIÓN:		

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	PLAN DE CAPACITACIÓN	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

PARTICIPANTE	TEMA DE CAPACITACIÓN	INSTRUCTOR	FECHA	FIRMA

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

NOMBRE DEL DOCUMENTO

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE POTENCIALES EMERGENCIAS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

AMENAZA	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	TOTAL	ACCIONES ANTES	ACCIONES DURANTE	ACCIONES DESPUÉS

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	PROCEDIMIENTO DE MEJORA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	PROGRAMA DE FLORA Y FAUNA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
INDICADOR:					

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de Implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
INDICADOR:					

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGÍA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
INDICADOR:					

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	PROGRAMA DE USO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO

INDICADOR:

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESIDUO COMÚN	RESIDUO PELIGROSO	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
INDICADOR:							

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	PROGRAMA INTEGRAL DE MITIGACIÓN DE LA CONTAMINACIÓN	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
INDICADOR:					

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	PROGRAMA DE AHORRO MATERIAL IMPRESO	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
INDICADOR:					

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	PROGRAMA SOCIOCULTURAL	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
INDICADOR:					

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	REGISTRO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL-EMPRESARIAL	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIÓN REALIZADA			
FECHA DE REALIZACIÓN		RESPONSABLE	
ENTIDADES INVOLUCRADAS/ COLABORADORAS			
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN REALIZADA			
EVIDENCIA 1			
EVIDENCIA 2			

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	FORMATO DE ANÁLISIS DEL IMPACTO DE COMPRAS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

No.	PRODUCTO O SERVICIO	IMPACTOS		
		AMBIENTAL	SOCIOCULTURAL	ECONÓMICO

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

	NTS-TS 002	Fecha	
	PROGRAMA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
INDICADOR:					

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