

**PROCESO DE DOCUMENTACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NTS
TS 002 EN SOSTENIBILIDAD EN KOLIBRI HOSTEL S.A.**

HUGO DANIEL MANCERA DELGADO

CÓD. 80449436

PROYECTO DE GRADO MEDIANTE PRÁCTICA EMPRESARIAL

DIRECTORA: ASTRID LORENA OCHOA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD CIENCIAS AMBIENTALES

ESCUELA TURISMO SOSTENIBLE

PEREIRA RISARALDA

COLOMBIA

2015

1. TABLA DE CONTENIDO

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	6
2.1 Planteamiento del problema.....	6
2.2 Formulación del problema	7
2.3 Sistematización del problema	7
3. JUSTIFICACIÓN.....	8
4. OBJETIVOS	9
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	9
5 MARCO DE REFERENCIA	10
5.1 Marco teórico	10
5.2 Marco normativo.....	11
5.2.1 Resolución reglamentaria 2804 del 2014	11
5.2.3 NTS-TS 002	13
5.3 Marco conceptual.....	14
5.4 Marco legal.....	16
6. METODO O ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS.....	17
7. DISEÑO METODOLÓGICO	18
7.1 CUADRO METODOLÓGICO	19
8. RESULTADOS.....	20
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	24
10. BIBLIOGRAFIA	25
11. ANEXOS	26

TABLA DE ANEXOS

Anexo 1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO OPORTUNO DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE AL ESTABLECIMIENTO	26
Anexo 2. LISTADO DE NORMATIVIDAD TURISTICA, AMBIENTAL, SOCIOCULTURAL, ECONOMICA Y LABORAL COLOMBIANA APLICABLE AL EAH.....	27
Anexo 3. MANUAL DE FUNCIONES GERENTE GENERAL	31
Anexo 4. MANUAL DE FUNCIONES DIRECTOR OPERATIVO	34
Anexo 5. MANUAL DE FUNCIONES ASISTENTE DE GERENCIA	36
Anexo 6. MANUAL DE FUNCIONES CONTADOR	38
Anexo 7. MANUAL DE FUNCIONES ASISTENTE OPERATIVO	40
Anexo 8. MANUAL DE FUNCIONES RECEPCIONISTA.....	42
Anexo 9. MANUAL DE FUNCIONES OFICIOS VARIOS.....	45
Anexo 10. MANUAL DE FUNCIONES MANTENIMIENTO.....	47
Anexo 11. POLITICA PARA LA SOSTENIBILIDAD.....	49
Anexo 12. PROGRAMA PARA EVALUAR PERIÓDICAMENTE LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	50
Anexo 13. MATRIZ DE IMPACTOS AMBIENTALES SOBRE LOS BIENES Y SERVICIOS QUE SE ADQUIEREN	67
Anexo 14. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SEGUIMIENTO DE TODOS LOS PROGRAMAS.....	68
Anexo 15. MATRIZ DE IMPACTOS AMBIENTALES SOBRE LOS BIENES Y SERVICIOS QUE SE ADQUIEREN	69
Anexo 16. POLITICA GENERAL DE COMPRAS SOSTENIBLES	71
Anexo 17. FORMATO DE CARTA PARA PROVEEDORES ACTUALES “DIVULGACIÓN PROCESO DE CERTIFICACIÓN EN NTC-TS 002”	73
Anexo 18. FORMATO DE CARTA PARA EMPLEADOS “DIVULGACIÓN PROCESO DE CERTIFICACIÓN EN NTC-TS 002 Y POLITICA”	74
Anexo 19. FORMATO DE CARTA PARA EMPLEADOS “DIVULGACIÓN PROCESO CERTIFICACIÓN EN NTC-TS 002 Y RESPONSABILIDADES” ..	75
Anexo 20. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	77
Anexo 21. FORMATO DE ACTA PARA REGISTRAR CAPACITACIONES ...	81
Anexo 22. FORMATO DE CARTA PARA EMPLEADOS “DIVULGACIÓN DEL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	82
Anexo 23. MANUAL DE PROCESO PARA ATENDER SITUACIONES DE EMERGENCIA.....	83
Anexo 24. PROTOCOLO DE EMERGENCIA EN CASO DE TERREMOTO ..	85
Anexo 25. PROTOCOLO DE EMERGENCIA EN CASO DE INCENDIO	90
Anexo 26. PROTOCOLO DE EMERGENCIA EN CASO DE INUNDACIÓN ..	93
Anexo 27. PROTOCOLO DE EMERGENCIA EN CASO DE ERUPCIÓN VOLCÁNICA	95
Anexo 28. PROTOCOLO DE EMERGENCIA EN CASO DE EPIDEMIA.....	99

Anexo 29. LISTADO DE SITUACIONES DE EMERGENCIA QUE	101
Anexo 30. REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y SERVICIO NO CONFORME	108
Anexo 31. PROGRAMA DE ACCIONES ESTRATÉGICAS EN GESTIÓN SOSTENIBLE	109
Anexo 32. RESEÑA ILUSTRATIVA DE ESPECIES NATIVAS.....	114
Anexo 33. PROGRAMA DE USO EFICIENTE DE AGUA	127
Anexo 34. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS Y REDES DE AGUA.....	130
Anexo 35. PROGRAMA DE AHORRO DE ENERGÍA	133
Anexo 36. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS E INSTALACIONES ELÉCTRICAS	136
Anexo 37. PROGRAMA PARA MINIMIZACIÓN Y MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS.....	140
Anexo 38. FICHAS TÉCNICAS DE PRODUCTOS DE ASEO.....	143
Anexo 39. FORMATO PARA DIVULGACIÓN DE TIPOS DE EXTINTORES Y FORMA DE USARLOS.....	149
Anexo 40. PROGRAMA DE RESIDUOS SOLIDOS	150
Anexo 41. PROGRAMA DE RESIDUOS PELIGROSOS.....	153
PROGRAMA DE RESIDUOS PELIGROSOS.....	153
Anexo 42. CRONOGRAMA DE PROGRAMAS DE MEJORA AMBIENTAL .	156
Anexo 43. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN O ACTIVIDADES DE CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	157
Anexo 44. FORMATO PARA DIVULGACIÓN DE CAPACITACIÓN Y ORIENTACION ACERCA DEL PATRIMONIO CULTURAL.....	161
Anexo 45. FORMATO DE CARTA PARA EMPLEADOS “DIVULGACIÓN CÓDIGO DE CONDUCTA CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLECENTES”	163
Anexo 46. PROGRAMA DE APOYO EN CAPACITACIÓN A LAS PERSONAS DE LA LOCALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS O ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.....	165
Anexo 47. PROGRAMA DE BONIFICACIÓN PARA LOS EMPLEADOS, EN LA ENTREGA DE CERTIFICADOS QUE FORTALEZCAN SUS COMPETENCIAS LABORALES.....	167
Anexo 48. POLITICA GENERAL DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL	169
Anexo 49. CRONOGRAMA PARTICIPACIÓN ACTIVA EN LAS DIFERENTES ACTIVIDADES SOCIALES, RECREATIVAS O BENÉFICAS CONVOCADAS POR ORGANIZACIONES COMUNALES O EMPRESAS LOCALES.....	171
Anexo 50. FORMATO DE ACTA PARA REGISTRAR LAS CAPACITACIONES SOCIALES.....	172
Anexo 51. FORMATO DE ACTA PARA REGISTRAR LAS CAPACITACIONES EN SEGURIDAD	173

Anexo 52. ACTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A EMPLEADOS Y MINUTA.....	174
Anexo 53. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA ...	175
Anexo 54. INFORMACIÓN DE ATRACTIVOS RELACIONADOS CON ÁREAS NATURALES	177
Anexo 55. INFORMACION DE ATRACTIVOS RELACIONADOS CON PATRIMONIO CULTURAL	179
Anexo 56. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS.....	181

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del problema

El turismo es una industria que es llamada sin chimeneas, aunque genera impactos negativos sobre el ambiente, es por esto que se habla de turismo sostenible o turismo sustentable que es una forma de turismo que sigue los principios de sostenibilidad. Una industria comprometida a hacer mínimo impacto sobre el ambiente y cultura local, contribuyendo por lo tanto a generar ingresos y empleo para la población local o regional.

En Colombia la creación de una norma de calidad turística nace con el fin de atender una demanda turística cada vez más exigente y mejor informada y atender las necesidades de mejoramiento de la calidad de la oferta turística, bajo un enfoque de turismo sostenible. Se ha detectado la necesidad de promover instrumentos que fomenten el uso de prácticas que permitan lograr el equilibrio entre el uso eficaz de las potencialidades estéticas, recreativas, científicas, culturales y naturales y la garantía de que se puedan proporcionar iguales o superiores beneficios a las generaciones futuras.

Es por esto que las empresas dedicadas al turismo (alojamiento y hospedaje, transporte, agencias de viaje, restaurantes, congresos ferias y convenciones) deben implementar un sistema de gestión en sostenibilidad para cumplir con la resolución 2804 de 25 de junio de 2014 “Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística.”

El KolibríHostel es un establecimiento de alojamiento y hospedaje ubicado en la ciudad de Pereira, Risaralda, Colombia, que requiere dicha certificación para poder desarrollar su labor de manera adecuada y apegada a la ley. Su propietaria está interesada en obtener el certificado en calidad turística aplicando la Norma Técnica Sectorial TS 002 de requisitos de sostenibilidad dirigida a los establecimientos de alojamiento y hospedaje, que una vez cumplan el 100 % de los requisitos descritos, podrán obtener el Certificado de Calidad Turística. Dado que el objetivo de los procesos de calidad en materia turística consiste en crear una cultura de la excelencia en la prestación de los servicios turísticos a los consumidores, el Certificado de Calidad Turística es la herramienta de promoción y reconocimiento para tal fin, que redundará en el crecimiento y fortalecimiento de la industria turística y traerá beneficios para el establecimiento y para el ambiente y la sociedad en general.

A su vez la Universidad Tecnológica de Pereira por medio de la Escuela de Turismo sostenible ha decidido realizar un acompañamiento a las empresas interesadas en tal certificación, por lo que se ha escogido al KolibríHostel como uno de los beneficiados de dicha documentación y han mancomunado esfuerzos por medio de una práctica conducente a trabajo de grado para tal fin.

2.2 Formulacióndel problema

De acuerdo a lo anterior ¿Cómo se realizaría la documentación delKolibríHostel para la obtención del certificado en calidad turística en la NTS TS 002 de requisitos de sostenibilidad?

2.3 Sistematización del problema

- ¿Cuáles son los requisitos técnicos que deben cumplir el KolibríHostel?
- ¿Tienen los recursos financieros, de personal y tecnológicos necesarios para cumplir con la NTS-TS?
- ¿Está dispuesto el KolibríHostela realizar las mejoras técnicas y tecnológicas que surgen del proceso de diagnóstico de necesidades para la certificación?
- ¿Qué nivel de importancia tiene la NTS-TS 002 para el prestador de servicios turísticos?
- ¿El personal de interés con el proceso de certificación, conoce de la existencia de la norma y de la nueva resolución que nace a partir de esta?

3. JUSTIFICACIÓN

Económicamente el turismo requiere un crecimiento a largo plazo contribuyendo a la reducción de la pobreza y la desigualdad en Colombia. Se depende de un desarrollo que incluya a toda la sociedad, al mismo tiempo que sea sostenible para el ambiente. Es por esto que cada vez son más las empresas hoteleras que desean hacer sus operaciones más sostenibles, y crear procesos para la elaboración de programas de sostenibilidad que les permitan medir el desempeño, establecer metas y gestionar los cambios necesarios. Una política y programa de sostenibilidad es la plataforma clave para comunicar impactos de sostenibilidad positivos y negativos, y para capturar información que pueda influir en la política general de la empresa, su estrategia y sus operaciones de manera continua.

La oferta hotelera colombiana inicia su adhesión a esta tendencia que preserva el ambiente y se compromete con la naturaleza. Los hoteles del país pueden obtener y tramitar la norma de sostenibilidad de manera voluntaria, aunque ya hay una ley que la exige, una vez hechas las adaptaciones en la infraestructura y los procesos para conseguir la acreditación. Así, Colombia entra en el plano competitivo internacional del mercado sostenible.

Es por esto que diferentes agentes y prestadores de servicios turísticos han unido esfuerzos para crear normatividades apoyados en leyes y decretos que dan pautas para realizar procesos sostenibles dentro de una instalación hotelera y brindar un mejor servicio al huésped a medida que se crean mecanismos sostenibles donde ganan todas las partes involucradas, el hotel en el aspecto social y económico, el ambiente y los clientes externos que visualizan estos factores como diferenciadores y se establece el turismo sostenible como una herramienta de ecomarketing. (Blasco, 2005).

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Documentar el proceso de obtención del certificado en calidad turística de acuerdo a los requisitos de sostenibilidad contemplados en la NTS TS 002

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar las condiciones actuales del KolibríHostel en relación con los requisitos de sostenibilidad
- Documentar los actuales procesos en sostenibilidad del KolibríHostel en el desarrollo de la prestación de sus servicios.
- Documentar procesos que aún no se llevan a cabo en el hostel, pero que son necesarios para obtener la certificación quedando como recomendaciones.

5 MARCO DE REFERENCIA

5.1 Marco teórico

El primer hostel comenzó a principios del siglo XX (la fecha exacta no se conoce, pero entre 1908 y 1912), de la mano de Richard Schirrmann, un maestro alemán quien solía realizar viejas por el campo con sus alumnos para estar en contacto con la naturaleza. Convencido que el contacto con la naturaleza traía innumerables beneficios para las personas, tuvo la idea de crear un albergue para incentivar a otros jóvenes a viajar y apoyar la integración con viajeros de diferentes partes del mundo. Este albergue comenzó a funcionar en un castillo reconstruido en Altena, Alemania, convirtiéndose en el primer hostel de la historia. Años más tarde, fundó la Asociación Alemana de Albergues para Jóvenes la cual hoy conocemos como Hostelling International, y vio como el movimiento alberguista se expandió, en Europa, y en el resto del mundo entre los años 30 y 50. (Vögler, 2013)

Su propósito era brindar alojamiento barato para los viajeros, favoreciendo la integración entre ellos a través de sus espacios comunes, un intercambio cultural. Entre muchos otros beneficios que esa integración entre viajeros de diferentes partes del mundo aporta al crecimiento personal y disfrute de los viajes.

Según HostelBookers, el 41% de sus clientes son mayores de 30 años. Mucha gente piensa, sobre todo Colombiana, que los hostales no son para ellos debido a su edad y la incomodidad de compartir, nada más lejos de la realidad, es posible encontrarse con personas de todas las edades, inclusive familias con niños.

Por lo general, con la competencia que hay hoy en día y el fácil acceso a la información a través de internet, sobre opiniones, experiencias y referencias que los viajeros dejan en las redes sociales y blogs, los hostales tratan de cuidar su imagen y ofrecer servicios de calidad, a los mejores precios. Un problema que se le adjudica a los hostales, es que se debe compartir habitación con otras personas. En parte es cierto, y fue así como nacieron los hostales, pero en la actualidad la mayoría de los hostales incluyen habitaciones privadas con baño, y a mejores precios que un hotel, manteniendo todos los beneficios de la integración que ofrece un hostel a través de sus salas de juego, living con TV, DVD y bibliotecas, excursiones y actividades organizadas por el hostel, cocinas compartidas donde probar comidas de diferentes partes del planeta hechas en el momento por los viajeros (además de que al poder cocinar ahorras dinero al no tener que comprar comida), la barra donde probar diferentes tragos, o las fiestas que suelen hacerse en las noches si es un partyhostel. (Vögler, 2013)

En caso de que se quiera compartir una habitación, se encuentra que son compartidas por 4, 8, 12, o a veces más personas. Por supuesto que a más personas en la habitación, más se reduce su precio, llegando a conseguir alojamiento por 2 o 3 dólares la noche. Y no hay que preocuparse por la

seguridad, ya que los hostales incluyen el servicio gratuito de lockers (si no incluye un servicio tan básico como los lockers, entonces descarten ese hostel), donde se pueden guardar pertenencias, llevando su propio candado para asegurar el locker. Muchos hostales no incluyen desayuno, si lo hace, se valora mucho más. Los que lo tienen suelen cobrar una tarifa extra. Pero al tener cocina, se pueden preparar por sí mismo y ahorrar dinero. (Rodríguez, 2008)

Hace unos años la calidad de estos establecimientos turísticos no importaba, sin embargo parece que en los últimos años esta tendencia se ha invertido. Ahora tanto hosteleros como clientes buscan y ofrecen alojamientos especiales, distintos, como es el caso de los hostales ecológicos y sostenibles.

El incremento de la preocupación por el ambiente y su conservación ha llevado al sector hostelero a ofrecer innovadores lugares donde poder pasar las vacaciones. Desde casas rurales en mitad de parajes naturales de alto interés biológico, hostales que reciclan, ahorran agua y energía. Todo vale si el fin último es el ambiente.

En muchos casos se combina el factor rural con el diseño interior, la arquitectura y el respeto por el ambiente, son los conocidos como hoteles ecológicos y sostenibles. Este tipo de alojamientos tienen dos objetivos claros: por un lado colaborar con la medio manteniendo y fomentando la biodiversidad de la zona donde están enclavados y por otro que los huéspedes se sientan cómodos.

Las nuevas formas de turismo también han generado que los buscadores y empresas por Internet se hayan tenido adaptar. Es el caso de Expedia, que ha decidido sumarse a esta tendencia ecológica incorporando un nuevo filtro de búsqueda avanzada para facilitar la elección de este tipo de alojamientos en su portal. (Flores, 2010)

5.2 Marco normativo

5.2.1 Resolución reglamentaria 2804 del 2014

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

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

El Ministro de Comercio, Industria y Turismo, en ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las que le confieren los artículos 5 y 33 de la Ley 1558 de 2012, y CONSIDERANDO:

Que en desarrollo del principio de la calidad, previsto en el numeral 10 del artículo 3 de la Ley 1558 de 2012, modificatoria de la Ley 300 de 1996, como rector de la

actividad turística, el artículo 5 ídem dispuso el cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios turísticos de las Normas Técnicas Sectoriales que expidan las Unidades Sectoriales de Normalización sobre la sostenibilidad turística.

Que las Unidades Sectoriales de Normalización tienen como función la preparación y elaboración de Normas Técnicas Sectoriales, de acuerdo con las necesidades identificadas en los diferentes subsectores del turismo.

Que los párrafos 3, 4 y 5, respectivamente, del artículo 33 de la Ley 1558 de 2012 facultan al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para establecer los requisitos necesarios para la inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo; suspender automáticamente del Registro Nacional de Turismo a los prestadores de servicios turísticos que no lo actualicen anualmente dentro de las fechas señaladas en la reglamentación y sancionarlos si prestan el servicio sin estar registrados, tiempo durante el cual no podrán ejercer la actividad; y solicitar a las Alcaldías Distritales y Municipales el cierre temporal inmediato de los establecimientos turísticos hasta tanto los prestadores acrediten estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo o cumplan con la actualización de la inscripción,

RESUELVE:

Artículo 1. Los prestadores de servicios turísticos que dispongan de Normas Técnicas Sectoriales relacionadas con la sostenibilidad turística, tales como establecimientos de alojamiento y hospedaje, agencias de viajes, establecimientos gastronómicos y bares, empresas de transporte terrestre automotor especializado, operadores de chivas y otros vehículos automotores que prestan servicio de transporte turístico y organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones y demás prestadores que posteriormente cuenten con norma, deberán cumplir, según la actividad que corresponda, con las Normas Técnicas Sectoriales vigentes, sus actualizaciones y las posteriores que se llegaren a expedir:

- NTS – TS 002 “Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Requisitos de sostenibilidad”.
- NTS – TS 003 “Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad”.
- NTS – TS 005 “Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad”.
- NTS – TS 006-1. “Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones”.

Artículo 2. Los prestadores de servicios turísticos que dispongan de Normas Técnicas Sectoriales relacionadas con la sostenibilidad turística, para inscribirse

en el Registro Nacional de Turismo o renovar la inscripción en el mismo, deberán presentar, además de los requisitos exigidos, el Certificado de Calidad Turística otorgado por las certificadoras, entendiéndose estas como organismos evaluadores de la conformidad debidamente acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación en Colombia (ONAC).

Artículo 3. Los prestadores de servicios turísticos que cuenten con Normas Técnicas Sectoriales relacionadas con la sostenibilidad turística y presten su servicios sin estar inscritos o sin haber actualizado su inscripción en el Registro Nacional de Turismo serán sancionados en los términos del artículo 61 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 33 de la Ley 1558 de 2012, o en las demás que lo modifiquen o sustituyan.

Artículo 4. Transitorio. A partir de la publicación de la presente resolución, los prestadores de servicios turísticos que dispongan de Normas Técnicas Sectoriales relacionadas con la sostenibilidad turística tendrán un plazo de 18 meses para presentar el Certificado de Calidad Turística correspondiente.

Artículo 5. Transitorio. A partir de la publicación de la presente resolución, los establecimientos de alojamiento y hospedaje; denominados como hoteles, que tengan vigente el certificado de calidad turística bajo la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006 “Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles. Requisitos. Primera actualización, 2009” tendrán un plazo de 42 meses para presentar el Certificado de Calidad correspondiente.

Artículo 6. Transitorio. A partir de la publicación de la presente resolución, los prestadores de servicios turísticos que inicien la implementación de una de las Normas Técnicas Sectoriales relacionadas con la sostenibilidad turística indicadas en el artículo 1 de esta resolución de carácter obligatorio junto con una norma técnica sectorial voluntaria tendrán un plazo de 36 meses para presentar el Certificado de Calidad Turística correspondiente.

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

Artículo 8. La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

5.2.3 NTS-TS 002

Con el fin de atender una demanda turística cada vez más exigente y mejor informada, y atender las necesidades de mejoramiento de la calidad de la oferta turística bajo un enfoque de turismo sostenible, se ha detectado la necesidad de

promover instrumentos que fomenten el uso de prácticas que permitan lograr el equilibrio entre el uso eficaz de las potencialidades estéticas, recreativas, científicas, culturales y naturales y garantizar que se puedan proporcionar iguales o superiores beneficios a las generaciones futuras. En este orden de ideas, el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996, en conjunto con la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia, han unido sus esfuerzos para conformar la Unidad Sectorial de Normalización en sostenibilidad turística, tanto para destinos como para prestadores de servicios, con el fin de proponer normas que promuevan prácticas sostenibles.

Específicamente, esta norma está dirigida a los establecimientos de alojamiento y hospedaje, que una vez cumplan el 100 % de los requisitos descritos, podrán obtener el Certificado de Calidad Turística. Dado que el objetivo de los procesos de calidad en materia turística consiste en crear una cultura de la excelencia en la prestación de los servicios turísticos a los consumidores, el Certificado de Calidad Turística es la herramienta de promoción y reconocimiento para tal fin, que redundará en el crecimiento y fortalecimiento de la industria turística. En este sentido, los objetivos de la marca de Certificación de Calidad Turística son:

- Crear una herramienta informativa y comercial para diferenciar servicios turísticos que comparativamente presenten un mejor desempeño.
- Incentivar el crecimiento del mercado nacional de este tipo de servicios.
- Promover un cambio hacia el consumo de servicios turísticos de óptima calidad.
- Facilitar el acceso al mercado y mejorar la imagen de los servicios turísticos.
- Incentivar el crecimiento en la prestación de servicios turísticos de calidad.
- Promover el uso y desarrollo de procesos, técnicas y tecnologías de calidad aplicables al sector turístico.

Adicionalmente, el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial ha estructurado el Sello Ambiental Colombiano cuya reglamentación de uso se estableció mediante la Resolución 1555 de 2005 de los Ministerios de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y de Comercio, Industria y Turismo.

5.3 Marco conceptual

Huésped: Persona que utiliza los servicios de alojamiento en un establecimiento.

Contrato de hospedaje: Contrato de arrendamiento de carácter comercial y de adhesión que una empresa dedicada a esta actividad celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped, mediante el pago del precio respectivo día a día, por un plazo inferior a treinta días.

Alojamiento u Hospedaje: Lugar de establecimiento que provee de un espacio para pernoctar, puede ofrecer además servicios complementarios.

Norma Técnica: Una norma técnica es un documento aprobado por un organismo reconocido que establece especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico, que hay que cumplir en determinados productos, procesos o servicios. Las normas resultan fundamentales para programar los procesos de producción. Se crean con el consenso de todas las partes interesadas e involucradas en una actividad (fabricantes, administración, consumidores, laboratorios, centros de investigación); con beneficios óptimos para la comunidad.

Organismo Nacional de Normalización: Entidad reconocida por el Gobierno Nacional cuya función principal es la elaboración, adopción y publicación de las normas técnicas nacionales y la adopción como tales de las normas elaboradas por otros entes. El Instituto Colombiano de Normas Técnicas, Icontec, continuará siendo el Organismo Nacional de Normalización.

Unidad Sectorial de Normalización: Entidad reconocida por el Organismo Nacional de Normalización, de acuerdo con las directrices fijadas por el consejo nacional de normas y calidades, que tiene como función la preparación de normas propias de un sector, dentro de los parámetros internacionales establecidos para esta actividad, con la posibilidad de ser sometidas, al proceso de adopción y publicación de la NTC, ante el Organismo Nacional de Normalización.

Norma Técnica Sectorial: Reglas, características y directrices para las actividades o resultados, orientados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado; específicas de un sector.

Certificación: Una certificación es un documento que comprueba que una persona u organización cumple con los estándares mínimos para desempeñar una labor en un área determinada. Así mismo un producto, un proceso o un servicio que cumple los requisitos especificados en el reglamento.

Sostenibilidad: Enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento y conservación. Incluye las tres dimensiones como son lo social, lo económico y lo ambiental.

Impacto ambiental: Término que define el efecto que produce una determinada acción humana sobre el ambiente. Los efectos pueden ser positivos o negativos y se pueden clasificar en efectos sociales, efectos económicos, efectos tecnológico-culturales y efectos ecológicos.

Impacto socio-cultural: Efecto que produce una determinada acción humana sobre las tradiciones, costumbres y formas de vida de las comunidades y sitios de interés histórico y cultural de una zona o región determinada, dicho impacto puede ser positivo o negativo.

Impacto económico: Efecto que produce el desarrollo de actividades económicas en un grupo determinado. Estos impactos pueden ser positivos o negativos.

Turismo Sostenible: Es el que toma en cuenta las necesidades de los turistas actuales y de las comunidades receptoras, mientras protege y promueve oportunidades para el futuro. Su propósito es liderar el manejo de todos los recursos de tal manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas se puedan cumplir, mientras se mantiene la integridad cultural, los procesos esenciales ecológicos, la diversidad biológica y soporta los sistemas de vida.

5.4 Marco legal

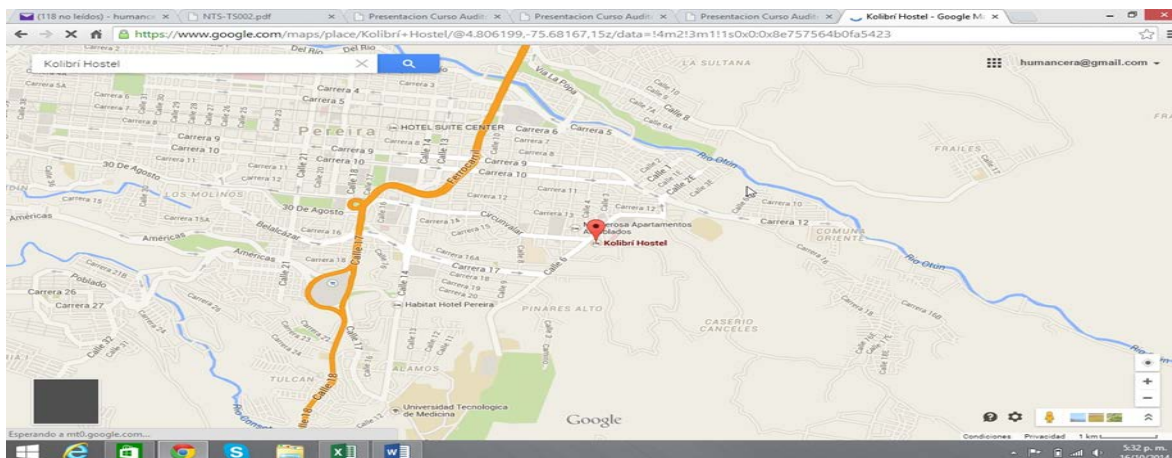
Debido a resolución 2804 de 25 de junio de 2014 “Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística.” se toma como referencia los datos suministrados por la misma, la cual abarca temas de certificación para los diferentes tipos de servicios en el sector, en este caso aplicado a la Norma Técnica Sectorial TS 002 de Sostenibilidad Turística condeciente a la certificación en calidad turística aplicada a un hostel.

El presente proyecto se desarrollará bajo los criterios de las normas de legislación pertinentes, como la reciente resolución 2805 del 25 de junio del 2014 por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad turística. La Norma Técnica Sectorial Colombiana de Sostenibilidad NTS – TS 002, para Agencias de viajes, Requisitos de sostenibilidad. Todo esto bajo la legislación de la Ley 300 de 1996 la cual es la Ley General de Turismo.

El proceso de certificación en la NTS TS 002 de Sostenibilidad Turística nace como una necesidad del sector para mantener los establecimientos turísticos al día de acuerdo a las leyes Colombianas vigentes, por esta razón la Escuela de Turismo Sostenible de la Universidad Tecnológica de Pereira en asociación con el Nodo Regional de Producción Más Limpia y QUALICERT han decidido crear mecanismos que permitan a los actores del turismo regional certificarse y actualizarse de acuerdo a la demanda Nacional. Dicha alianza decidió empezar el proceso en la ciudad con 10 establecimientos turísticos interesados contando con la ayuda de un profesor líder y un practicante por cada uno de ellos.

6. METODO O ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS

El Kolibrí Hostel es un establecimiento de alojamiento y hospedaje ubicado en la ciudad de Pereira, Risaralda, Colombia la cual está a una altitud de 1450 msnm en medio del paisaje cultural cafetero. Sus instalaciones se encuentran ubicadas en la calle 4 # 16-50, en la zona de la Avenida Circunvalar conocida por ser el foco de los restaurantes y el entretenimiento de la ciudad.



Al ser escogido como uno de los precursores de la aplicación de la norma en la ciudad, fueron visitados por Andrés Rivera Berrio, director de la Escuela de Turismo Sostenible, Sandra Gómez, docente y Lorena Ochoa, docente líder quienes durante una reunión efectuada con Alexa Juliana Idárraga Salazar y Daniel Peter Vincent Bennekens, propietarios del hostel acordaron los términos de la documentación y al ser aceptados designaron un estudiante de la escuela como practicante. Posteriormente los propietarios asistieron a una reunión efectuada el día 17 de Septiembre de 2014 en las instalaciones de la Universidad donde les ampliaron la información a ellos y el resto de establecimientos turísticos involucrados y se concretó el inicio de las actividades.

Es por esto que Hugo Daniel Mancera Delgado estudiante de séptimo semestre del programa de administración en turismo de la UTP aceptó realizar su práctica empresarial en el área de recepción del Kolibrí Hostel lo que facilita la observación de los procesos desarrollados además de ser la persona que posteriormente realizando un trabajo en equipo con Lorena Ochoa docente de la escuela de turismo sostenible de la UTP permita iniciar el acompañamiento para la certificación en la NTS TS 002. Esta labor se viene realizando desde el 1 de Septiembre de 2014. Tras nueve meses de trabajo se han podido observar las fortalezas y debilidades en los procesos conducentes a la sostenibilidad, se ha realizado la documentación correspondiente y se han mejorado los procesos generales del hostel de acuerdo a la normatividad vigente.

7. DISEÑO METODOLÓGICO

Mediante el proceso de acompañamiento para la documentación realizado por Hugo Mancera y Lorena Ochoa se determinarán las fortalezas y debilidades del hostel frente a la norma, las cuales al ser analizadas derivarán en unas recomendaciones conducentes a la certificación en calidad si el hostel así lo dispone. Para lograr este fin se deben seguir una secuencia de actividades:

- * Reunión de sensibilización con los empleados y los propietarios. En la cual se abordarán los temas de sostenibilidad contemplados en la norma y se observarán los responsables designados para cada uno de estos, intentando que se involucren en los cambios a efectuar y se resalte la importancia de estos como un compromiso con el ambiente y la sociedad.
- * Elaboración y aplicación de unas listas de chequeo que permitirán compilar la información requerida en la norma de manera útil y sencilla para cada una de las partes involucradas en el proceso y realizar el seguimiento correspondiente periódicamente.
- * Análisis, creación y entrega de un documento escrito donde se incluyan los hallazgos y la información recopilada en las etapas anteriores y se den las recomendaciones documentadas conducentes a la certificación en la norma de sostenibilidad en establecimientos de hospedaje y alojamiento, incluyendo las recomendaciones para ejecutarlas.
- * Socialización de los hallazgos y recomendaciones con los propietarios del Kolibrí Hostel y los empleados para determinar si es necesario los nuevos responsables y procesos a seguir en adelante, y la manutención de estos durante acciones futuras.
- * Creación de los documentos solicitados en la norma para planeación, control y seguimiento de los estándares establecidos en cada uno de los puntos de esta, verificando su disponibilidad.
- * Elaboración de una lista de chequeo donde se enumeran los documentos a elaborar y sirve como guía para la elaboración de la documentación final
- * Elaboración de documento de trabajo de grado para su sustentación y entrega de resultados al Hostel para que puedan aplicar al certificado de calidad turística.

7.1 CUADRO METODOLÓGICO

OBJETIVO	DISEÑO METODOLÓGICO
GENERAL: Documentar el proceso de obtención del certificado en calidad turística de acuerdo a los requisitos de sostenibilidad contemplados en la NTS TS 002	Elaboración de un documento de trabajo de grado para su sustentación y entrega de resultados al Hostal para que puedan aplicar al certificado de calidad turística.
ESPECIFICO: Determinar las condiciones actuales del KolibríHostel en relación con los requisitos de sostenibilidad	Reunión de sensibilización con los empleados y los propietarios.
ESPECIFICO: Documentar los actuales procesos en sostenibilidad del KolibríHostel en el desarrollo de la prestación de sus servicios.	Elaboración y aplicación de unas listas de chequeo
ESPECÍFICO: Documentar procesos que aún no se llevan a cabo en el hostal, pero que son necesarios para obtener la certificación quedando como recomendaciones	Análisis, creación y entrega de un documento escrito donde se incluyan los hallazgos y la información recopilada

8. RESULTADOS

Mediante el trabajo realizado por el practicante durante el periodo de tiempo establecido en el KolibríHostel se consiguen una serie de resultados documentados que son conducentes a la aplicación de la NTS TS 002 y su respectiva posibilidad de certificación.

Inicialmente se crea un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, cumplir y evaluar periódicamente la conformidad con la legislación turística, ambiental, sociocultural, económica y laboral. Por lo tanto se crea un manual de procedimientos para el manejo oportuno de la legislación aplicable al establecimiento (MPKH 001- Anexo 1). Se genera un listado de normatividad turística a la fecha, el cual se encuentra actualizado en el computador principal de la oficina del hostel y se verifican cuáles de estas leyes/normas aplican y cuáles de estas se cumplen (VKH 001-Anexo 2). Se verifica que exista un manual de funciones, el cual no está actualizado y se procede a desarrollar uno con ayuda de personal del hostel. En este manual de funciones se designan tareas relacionadas con el cumplimiento de la norma a cada empleado según sea el caso. (MFKH 001 a 008-Anexo 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10). Es importante resaltar que en el manual de funciones quedaron distribuidas las labores por cargo de la norma de sostenibilidad y que estas fueron comunicadas, aceptadas y entendidas por cada funcionario publicándose un documento en el área de personal, solo con los responsables y responsabilidades de esta norma.

Para el Hostal Kolibrí se escribió una política de sostenibilidad (PKH 001-Anexo 11), de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por los servicios que presta. Dicha política de sostenibilidad, posee objetivos y metas alcanzables y cuantificables, con indicadores para evaluarla periódicamente (PRKH 001-Anexo 12) La política esta publicada, comunicada y entendida por los empleados del hostel y se encuentra tanto en la carpeta informativa en recepción y sala de estar, como en el archivo y en los computadores de recepción y la oficina.

Se procedió con una identificación de actividades, productos y servicios con impacto significativo mediante una matriz de impactos (MIKH 001-Anexo 13) para la realización de una evaluación que determine las prioridades de actuación y establecer programas de gestión que minimicen impactos negativos así como definir responsables, recursos, actividades, plazos e indicadores para el logro y seguimiento de los programas de gestión. Estos programas se verán reflejados en los programas ambientales de gestión de agua, energía, consumo de productos y manejo de residuos. Después se aseguró de que existan procedimientos documentados para realizar el seguimiento a los puntos anteriores (MPKH 002-Anexo 14).

Posteriormente se procedió a identificar los impactos ambientales de los bienes y servicios que adquiere para la prestación de sus servicios (proveedores) mediante una matriz de impactos (MIKH 002-Anexo 15) buscando que dentro de los criterios de compra se incluyan consideraciones ambientales y socioculturales, una vez identificados los productos que generan una contaminación considerable se procedió a solicitar las fichas técnicas a los proveedores de los productos químicos contaminantes y se informó a los proveedores sobre la política de compra (PKH 002-Anexo 16) mediante una carta (CKH 001-Anexo 17).

La alta gerencia se asegura de la implementación del SGA publicando las respectivas comunicaciones a los empleados, la primera para que lean y apliquen la política ambiental (CKH 002-Anexo 18) y otra para que queden comunicados las autoridades y responsabilidades (CKH 003-Anexo 19) para el cumplimiento de la norma.

Se crea un programa de capacitación para los empleados, que permita el cumplimiento de esta norma (PRKH 002-Anexo 20). Y se crea un formato de acta para registrar las capacitaciones (FAKH 001-Anexo 21). Una vez se obtenga la certificación, se debe difundir el esquema de certificación a huéspedes, empleados y proveedores, de acuerdo con los lineamientos de los respectivos reglamentos de uso de las marcas de certificación respectivas (CKH 004-Anexo 22).

Se establecen, implementan y mantienen procedimientos documentados para identificar y responder ante situaciones de emergencia que impacten negativamente al ambiente por lo tanto se crea un manual de procedimientos (MPKH 003-Anexo 23) y un protocolo para cada caso de emergencia posible en el hostel como lo son un terremoto, incendio, inundación, erupción volcánica o epidemia (PEKH 001, 002, 003, 004, 005-Anexos 24, 25, 26, 27, 28). Los procedimientos son comunicados a empleados, huéspedes y clientes (VKH 002-Anexo 29).

Se plantean y ejecutan continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad, por lo tanto se crea un formato de acciones correctivas (ACKH 001-Anexo 30) y se establece un programa de acciones estratégicas en gestión sostenible (PRKH 003-Anexo 31).

Después de esto hubo un enfoque en el aspecto ambiental construyendo una reseña ilustrativa (RIKH 001-Anexo 32) que contiene las especies de fauna y flora representativas de la región y se determinan las pocas plantas con que cuenta el hostel.

Se dispuso a contar con programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados que establezca el cumplimiento de metas a corto, mediano y largo plazo. Se crea un programa para registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de ahorro (PRKH 004-Anexo 33) y

otro para desarrollar actividades de mantenimiento preventivo para todos los equipos y redes de agua (PRKH 005-Anexo 34). Se pidió analizar periódicamente el PH y potabilidad del agua lluvia para asegurar su calidad para consumo humano en caso de que se utilice. Así como contar con la información y las facilidades necesarias para promover que huéspedes y empleados hagan uso eficiente del agua.

Proceso similar en cuanto a la gestión de la energía eléctrica, se dispuso contar con programa de ahorro de energía dirigido a huéspedes y empleados que establezca el cumplimiento de metas a corto, mediano y largo plazo (PRKH 006-Anexo 35) registrando y monitoreando el consumo de energía periódicamente y fijando metas de ahorro. También desarrollar actividades de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones eléctricas (PRKH 007-Anexo 36) contando con la información y las facilidades necesarias para promover que huéspedes y empleados hagan uso eficiente de la energía.

Se establecieron ciertas medidas respecto al consumo de productos, llevando un registro de los insumos empleados (VKH 003-Anexo 38) y definiendo un programa para la minimización y manejo de productos químicos (PRKH 008-Anexo-37). Se determina emplear productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables. Se crean plantillas para que los empleados conozcan las dosis y la información general indicadas por el proveedor para los productos químicos de limpieza. Se busca obtener la información con bomberos para usar sistemas de extinción de incendios los tipos de extintores y la forma de usarlos. (VKH 004-Anexo 39). Se empieza a imprimir mínimo 50% de los materiales en papel reciclado en recepción. Mediante cartas se obtienen copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados.

Se empezó a implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos, el cual fue conocido por empleados y huéspedes (PRKH 009-Anexo 40) que incluye minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos. Y se estableció un programa de manejo de residuos peligrosos de como baterías, pinturas y pilas construyendo unos contenedores exclusivos para estos. (PRKH 010-Anexo 41).

No se pudieron identificar fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual. Por lo tanto no se pudo establecer un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual. En la terraza se ofrece una zona acondicionada para fumadores debidamente señalizada. Finalmente se crea un cronograma para participar en programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones. (CRKH 001-Anexo 42).

En la recepción se busca contar con información disponible para huéspedes sobre medidas de protección y difusión del patrimonio cultural y la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales. (CKH 005-Anexo 44) y contar con la información de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural y

promover que las visiten. Con el restaurante Aly Torres se promueve la gastronomía nacional o regional y se utiliza de manera responsable en su decoración manifestaciones artísticas producidas en el ámbito local, regional o nacional como fotografías de naturaleza y artesanías. Se promueven comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural participando o dar apoyo en programas de conservación o manejo del patrimonio cultural y contando con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable sobre sitios de interés (PRKH 011-Anexo 43). Finalmente se adelantan acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo a la legislación vigente mediante una publicación (CKH 006-Anexo 45).

Se propone un programa para el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y en actividades complementarias, pero no se lleva a cabo por falta de interés de los socios del hostel. (PRKH 012-Anexo 46) y se promueve la capacitación del personal para fortalecer sus competencias laborales mediante un sistema de bonificaciones (PRKH 013-Anexo 47) teniendo una política de contratación de personal enfocada hacia la sostenibilidad (PKH 003-Anexo 48).

Para acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales se realiza un cronograma (CRKH 002-Anexo 49) y su formato de acta para registrar dicha participación (FAKH 002-Anexo 50).

Se cuenta con un acta de entrega de elementos a empleados y minuta (VKH 005-Anexo 51). El hostel tiene cámaras de seguridad en buen estado y elementos de seguridad para el aseo como: Aviso de piso mojado, uniforme, guantes y tapabocas. Hay una comunicación directa con el CAI más cercano, quienes visitan con regularidad las instalaciones y se tiene la respectiva minuta para rondas periódicas.

En el hostel se utiliza, promueve y apoya la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales como maxticafé y el artesano indígena Augusto Conrado, en condiciones comerciales justas. Se ejecutan acciones prácticas para garantizar la seguridad de los huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicios y se apoyan programas de seguridad turística que se estén desarrollando en la región y en el país lo cual se comunica a los empleados mediante un formato de acta (FAKH 003-Anexo 52). Finalmente se cuenta con un programa de mantenimiento a la infraestructura (PRKH 014-Anexo 53). Se crean planes turísticos donde se involucren áreas de interés natural (VKH006-Anexo 54) y patrimonio cultural (VKH 007-Anexo 55).

Toda la información acá recopilada se encuentra en el listado maestro de documentos (LMKH 001-Anexo 56)

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El hostel no contaba con procedimientos documentados para efectuar sus labores, se lograron avances en este sentido no solamente en el aspecto de la sostenibilidad sino que la aplicación de la norma trajo consigo la creación de procesos que han facilitado las labores y organizado al hostel.
- Fue necesario crear un manual de funciones y a partir de este definir las responsabilidades de sostenibilidad en concertación con los empleados del hostel.
- Los proveedores de elementos de aseo en general no cuentan con la información necesaria para ofrecer productos ambientalmente amigables, los productos de aseo y lavandería fueron cambiados y se mejoró el sistema de uso de estos.
- Los empleados en general comprenden la norma pero no asimilan la sostenibilidad como un quehacer diario, por esto se ha creado un programa de capacitaciones y se les entrega toda la información necesaria para que apliquen a su cotidianidad la norma.
- El hostel ya cuenta con un sistema de paneles solares para el agua caliente, sin embargo es susceptible de mejoras y se recomienda ampliar a otras tecnologías como los bombillos led y sistemas ahorradores de energía.
- Se recomienda un sistema de aguas lluvias que ya está planeado y falta ejecutarlo, es posible un ahorro de agua con una campaña informativa en cocinas y duchas así como con oficios varios.
- Se implementa un sistema de residuos sólidos donde se compran canecas de separación, se contactan fundaciones que realizan la separación y recogida de basuras como “botellas para educar” y se establecen mecanismos para la recolección de residuos peligrosos.
- En general el hostel cuenta con la información necesaria de atractivos naturales, culturales, y gastronómicos, además de vender artesanías contribuyendo a la economía de la región. Por lo tanto se realiza una labor de complemento y se documenta.
- Se recomienda tener un departamento de mantenimiento que sea preventivo y ahorre dinero.





10. BIBLIOGRAFIA






- Flores, Javier. LA NUEVA MODA DE LOS HOTELES ECOLÓGICOS Y SOSTENIBLES.2010. Disponible en: [\[http://www.muyinteresante.es/innovacion/medio-ambiente/articulo/buscador-hoteles-ecologicos-y-sostenibles\]](http://www.muyinteresante.es/innovacion/medio-ambiente/articulo/buscador-hoteles-ecologicos-y-sostenibles).
- Vögler, Andrés; QUE ES UN HOSTAL?.2013. Disponible en: [\http://bitacorasdeviaje.com/tips/que-es-un-hostal Que es un Hostal?].
- Rodríguez, María Victoria. ¿QUÉ ES UN HOSTEL?. 2008. Disponible en: [\[http://www.diariodelviajero.com/alojamiento/que-es-un-hostel\]](http://www.diariodelviajero.com/alojamiento/que-es-un-hostel)
- Blasco Lázaro,María. JORNADAS SOBRE TURISMO SOSTENIBLE EN ARAGÓN. 2005. Disponible en: <http://www.aragon.es/estaticos/ImportFiles/06/docs/%C3%81reas/EducaSensib/Sensibilizaci%C3%B3nAmbiental/Campa%C3%B1as/TurismoSostenible/PonenciasPresentadas/INTRODUCCION.pdf>
- ICONTEC. NORMA TÉCNICA NTS-TSSECTORIAL COLOMBIANA 002. 2006. Disponible en: https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/Otros/NTC/2006/NTSTS_002_2006.pdf








11. ANEXOS






Anexo 1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO OPORTUNO DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE AL ESTABLECIMIENTO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO OPORTUNO DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE AL ESTABLECIMIENTO		Código	Página
			MPKH 001	1 de 1
	Versión No 1	Fecha Marzo 2 de 2015		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento para el manejo oportuno de la legislación aplicable al establecimiento				
OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la legislación turística, ambiental, sociocultural, económica y laboral vigente aplicable al establecimiento - Cumplir con los requerimientos establecidos en la legislación turística ambiental, sociocultural, económica y laboral vigente aplicable al establecimiento - Evaluar cada mes el cumplimiento de la legislación vigente aplicable al establecimiento 				
INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO:				
Paso No 1	Mantener contacto con las siguientes fuentes de información: Legislación turística: Ministerio de industria, comercio y turismo. Página web: http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=13311 . Facebook: www.facebook.com/pages/Ministerio-de-Comercio-Industria-y-Turismo/144621955578773 , Canal de youtube: http://www.youtube.com/user/MincomercioColombia Legislación ambiental: https://www.facebook.com/pages/Ministerio-de-Ambiente-y-Desarrollo-Sostenible/118961431546715 Legislación laboral: http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/decretos/2014.html , https://www.facebook.com/MinTrabajoCol Legislación sociocultural: http://www.mincultura.gov.co/ministerio/politicas-culturales/Paginas/default.aspx			
Paso No 2	Mantener actualizado el listado de normatividad turística vigente			
Paso No 3	Coordinar las actividades necesarias para dar cumplimiento (normatividad nueva) o continuidad (norma ya aplicada) a la normatividad turística, ambiental, sociocultural, económica y laboral vigente mediante los mecanismos de seguimiento preestablecidos y registrados dentro del listado de normatividad (VKH 001)			
Revisión		Fecha de revisión		
Cambios en relación con la versión anterior:		Aprobó: <u>Firma y cargo</u>		

Anexo 2		LISTADO DE NORMATIVIDAD TURISTICA, AMBIENTAL, SOCIOCULTURAL, ECONOMICA Y LABORAL COLOMBIANA APLICABLE AL EAH			Código	Página	
		Versión 1			Fecha	VKH 001	1 de 1
		Marzo 2 de 2015					
Ídem	Norma	Descripción	Cumple		Estado	Mecanismos de seguimiento	Observaciones y ubicación del documento
			Si	No			
1	Resolución 0148 del 19 de enero de 2015	Derogación de la resolución 2804 y reglamentación para el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística			En proceso de aplicación de la norma NTS-TS-002	Programa SGA	PC Oficina
2	Resolución 5605 del 16 de diciembre de 2014 y resolución 5945 modificada por esta 5605	Los prestadores de servicios turísticos que se inscriban o actualicen el RNT deberán acreditar a partir del 1 de enero de 2016 la constitución de una garantía expedida por una compañía de seguros o por una entidad financiera, por una cuantía de 50 SMMLV, que ampare el cumplimiento de los servicios contratados por el turista y las devoluciones de dinero a favor cuando haya lugar.			Pendiente para el 1 de enero de 2016	Programa SGA	PC Oficina
3	Decreto 1293 del 10 de julio 2014	Funciones y requisitos para ejercer la profesión de guía de turismo			No se manejan proveedores que cumplen normatividad		En la ciudad solamente hay 2 personas con carnet de guía. PC Oficina

4	<i>Resolución 2804 del 25 de junio de 2014</i>	Cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las unidades sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística			En proceso de aplicación de la norma NTS-TS-002	1. Comité bimestral de sostenibilidad turística los días 5 que de cada mes. Acta de comité 2. Programa de SGA Cód. PRKH 001	PC Oficina
5	<i>Resolución 5797 de</i>	Manual gráfico de la marca de certificación en caso de ser utilizada con la marca País Colombia			No se estipula adicionar aún la marca de certificación		PC Oficina
6	<i>Decreto 2646 del 20 de noviembre de 2013</i>	Se reglamenta la exención del impuesto sobre las ventas para servicios turísticos prestados a residentes en el exterior que sean usados en el territorio Colombiano			Se aplica a la exención del impuesto	Declaración de impuestos	PC oficina Archivo
7	<i>Resolución 1065 del 30 de marzo de 2011</i>	Gradualidad de las multas previstas para los prestadores de servicios turísticos que operen sin el registro nacional de turismo			Se tiene registro nacional de turismo actualizado	Registro nacional de turismo	Archivo y publicación en recepción
8	<i>Resolución 4322 de octubre de 2011</i>	Las empresas que desarrollen actividades de hotelería y turismo y se beneficien de exenciones tributarias, deberán establecer descuentos destinados a los colombianos o extranjeros residentes en Colombia que hayan cumplido 62 años de edad y que se encuentren clasificados			No hay establecidos descuentos de este tipo		PC Oficina y contaduría

		en los niveles I O II del SISBEN, de mínimo el 15% de descuento sobre las tarifas de sus servicios.					
9	<i>Ley 300 e 1996- Ley 1101 de 2006- Ley 1558 de 2012</i>	Ley general de turismo (Protección al ambiente, desarrollo social)			Se cumple con lo estipulado por la ley 300		PC oficina
10	<i>Ley 1336 de 2009/ley 679 de 2001</i>	Contra explotación, pornografía y turismo sexual con niños niñas y adolescentes			Se cumple con lo estipulado por la ley	Cámaras de seguridad	PC oficina y publicación en recepción
11	<i>Ley 99 de 1993</i>	Se reordena el sector público encargado de la gestión y conservación del ambiente			Se cumple con lo estipulado por la ley		PC oficina
12	<i>Decreto 055 del 14 de enero de 2015</i>	Por el cual se reglamenta la afiliación de los estudiantes en práctica, al Sistema General de Riesgos Laborales			Conforme a la ley		PC oficina y contaduría
13	<i>Decreto 2731 del 30 de diciembre de 2014</i>	Se fija el salario mínimo legal para 2015			Conforme a la ley		PC oficina y contaduría
14	<i>Decreto 2732 del 30 de diciembre de 2014</i>	Se fija el auxilio de transporte para 2015			Conforme a la ley		PC oficina y contaduría
15	<i>Decreto 1443 del 14 de julio de 2014</i>	Se dictan disposiciones para la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)			Conforme a la ley		PC oficina y contaduría

16	<i>Ley 21 de 1982</i>	Aportes parafiscales			Conforme a la ley		PC oficina y contaduría
17	<i>Artículo 306 del código laboral</i>	Prima de servicios			Conforme a la ley		PC oficina y contaduría
18	<i>Código sustantivo del trabajo</i>	Regula la relación laboral entre empleados y empleadores			Conforme a la ley		PC oficina y contaduría
19	<i>Decreto 2941 de 2009</i>	Se reglamenta lo concerniente al patrimonio cultural de la nación, de naturaleza inmaterial			Se cumple con lo estipulado por la ley		PC oficina
20	<i>Ley 1185 de 2008</i>	Ley general de cultura			Se cumple con lo estipulado por la ley		PC oficina

Anexo 3. MANUAL DE FUNCIONES GERENTE GENERAL

		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Gerente general	CÓDIGO:	MFKH 001
NIVEL:	Alto	PÁGINA:	1/9
DEPARTAMENTO:	Administrativo		
JEFE INMEDIATO:	Socios fundadores		
PERSONAL A CARGO:	Asistente gerencia, contador.		
PROPÓSITO:	Velar porque los objetivos organizacionales se cumplan, generar bienestar a cliente internos y externos y propender por el crecimiento del hostel.		
FUNCIONES		PERIODICIDAD	
Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas		ANUAL	
Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos		MENSUAL	
Aprobar la selección de personal		CUANDO SEA NECESARIO	
Manejar adecuadamente información de empleados (Hojas de vida, nómina)		MENSUAL	
Verificar que el pago de nómina se realice apropiadamente		QUINCENAL	
Comprobar que las funciones correspondientes a los demás miembros del personal se están llevando a cabo de la manera adecuada		DIARIO	
Comprobar satisfacción de los huéspedes implementando y revisando formatos de quejas, reclamos y sugerencias		DIARIO	
Tomar correctivos necesarios para garantizar la satisfacción de clientes internos y externos.		DIARIO	
Realizar proyecciones de ventas, analizar financieramente la compañía, plantear políticas de mejora		TRIMESTRAL	
Verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias		BIMESTRAL	
Revisar contratos y convenios que el hostel reciba o preste algún servicio.		CUANDO SEA NECESARIO	
Verificar lista de proveedores y evaluar servicios de cada uno de ellos		BIMESTRAL	
Dar manejo a las reclamaciones de clientes internos y externos.		SEMANAL	
Planear los presupuestos de publicidad, actividades, eventos y personal.		BIMESTRAL	
Controlar el desarrollo de las actividades programadas.		DIARIO	
Controlar el correcto archivo de los documentos.		DIARIO	
Planear reuniones cada dos semanas donde se analizarán		QUINCENAL	

niveles de ocupación y novedades		
Comprobar la realización del pago quincenal al personal y proveedores		QUINCENAL
Gestionar ante las entidades pertinentes: Permisos, solicitudes, demandas, licencias, concesiones, convenios, contratos necesarios para el correcto funcionamiento del hostel.		CUANDO SEA NECESARIO
Resolver los asuntos legales con la entidad o persona pertinente y/o con la persona encargada dentro de la empresa.		CUANDO SEA NECESARIO
Buscar, crear y mantener relaciones con clientes, empresas y organizaciones que potencialicen y ayuden a alcanzar los objetivos de crecimiento del hostel.		PERMANENTE
Dar manejo oportuno a la legislación turística, ambiental, laboral y social aplicable a KolibríHostel, según procedimiento PKH 001		SEMESTRAL
Monitorear el programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad PSKH 001		SEMESTRAL
Planear y ejecutar las acciones correctivas y las acciones estratégicas en gestión sostenible		MENSUAL
Tener un programa de bonificaciones para los empleados que certifiquen capacitaciones en sostenibilidad		ANUAL
Crear una política de contratación del personal que contenga las especificaciones de sostenibilidad		ANUAL
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS:	Administración y gerencia de establecimientos hoteleros	
NIVEL ACADEMICO REQUERIDO:	Profesional o tecnólogo en administración de empresas. Estudios profesionales en administración o carreras afines.	
EXPERIENCIA:	Administrador de establecimientos de alojamiento. Experiencia en las actividades del cargo	
HABILIDADES REQUERIDAS:	Inglés conversacional y escrito fluido	
	Manejo de sistemas hoteleros	
	Conocimiento de inventarios	
	Alta capacidad de gerencia	
	Excelencia en relaciones humanas	
	Liderazgo	
	Empatía	
	Orientación a objetivos	
PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE:	Orientación al cliente	
	Representación del hostel	
	Organización	
	Control	
	Planeamiento estratégico de actividades	
RELACIONES INTERNAS:	Dirección	
	operativa/Asistente	gerencia/Asistente

	operativo/Contador/Oficios varios / Mantenimiento / Recepcionista		
RELACIONES EXTERNAS:	Bancos / Proveedores / Secretaría de Turismo / Universidades / Organizaciones culturales /Parques Nacionales / Gerentes de atractivos turísticos / Cámara de Comercio / Gerentes otros hostales /Vecinos		
Versión: 001	Fecha de versión: 12/03/15	Revisión : 002	Fecha de revisión: 16/03/15
Cambios en relación con la versión anterior:			Aprobó: <u>Firma y cargo</u>

Anexo 4. MANUAL DE FUNCIONES DIRECTOR OPERATIVO


		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Director operativo	CÓDIGO:	MFKH 002
NIVEL:	Alto	PÁGINA:	2/9
DEPARTAMENTO:	Operativo		
JEFE INMEDIATO:	Socios fundadores		
PERSONAL A CARGO:	Asistente operativo		
PROPÓSITO:	Velar porque los objetivos organizacionales se cumplan, coordinar el mercadeo y todo lo concerniente al personal		
FUNCIONES		PERIODICIDAD	
Coordinar actividades de promoción y mercadeo		SEMESTRAL	
Verificar contenidos de publicaciones en redes sociales		DIARIO	
Comprobar actualización y veracidad de tours e información turística disponible para los huéspedes		SEMANAL	
Diseñar planes para promover y difundir el turismo en la región		BIMESTRAL	
Planear la selección de personal		CUANDO SEA NECESARIO	
Corroborar que procedimientos de todo el personal se estén llevando a cabo de manera satisfactoria.		DIARIO	
Controlar el Pago de nómina		QUINCENAL	
Controlar que las funciones correspondientes a los demás miembros del personal se están llevando a cabo de la manera adecuada		DIARIO	
Tomar correctivos necesarios para garantizar la satisfacción de clientes internos y externos.		DIARIO	
Verificar que las proyecciones de ventas del hostel se estén cumpliendo		TRIMESTRAL	
Programar actividades, capacitaciones, actualizaciones y otras actividades conducentes a la mejora continua y bienestar de los empleados.		BIMESTRAL	
Planear las actividades adicionales y necesarias que se ejecutarán en el hostel.		MENSUAL	
Planear los presupuestos de publicidad, actividades, eventos y personal.		BIMESTRAL	
Controlar el desarrollo de las actividades programadas.		DIARIO	
Realizar el pago quincenal al personal y proveedores		QUINCENAL	
Mantener actualizada la información de áreas de		BIMESTRAL	

interésturístico			
Velar por el cumplimiento de las normas de la protección de fauna y flora		CUANDO SEA NECESARIO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS:	Administración y gerencia de establecimientos hoteleros		
NIVEL ACADEMICO REQUERIDO:	Profesional o tecnólogo en administración de empresas. Estudios profesionales en administración o carreras afines.		
EXPERIENCIA:	Administrador de establecimientos de alojamiento. Experiencia en las actividades del cargo		
HABILIDADES REQUERIDAS:	Inglés conversacional y escrito fluido		
	Manejo de sistemas hoteleros		
	Conocimiento de inventarios		
	Alta capacidad de gerencia operativa		
	Excelencia en relaciones humanas		
	Liderazgo		
	Empatía		
	Orientación a objetivos		
	Orientación al cliente		
PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE:	Representación del hostel		
	Organización		
	Control		
	Planeamiento estratégico de actividades		
	Dirección		
RELACIONES INTERNAS:	Dirección operativa/Asistente gerencia/Asistente operativo/Contador/Oficios varios / Mantenimiento / Recepcionista		
RELACIONES EXTERNAS:	Bancos / Proveedores / Secretaría de Turismo / Universidades / Organizaciones culturales /Parques Nacionales / Gerentes de atractivos turísticos / Cámara de Comercio / Gerentes otros hostales /Vecinos		
Versión: 001	Fecha de versión: 12/03/15	Revisión: 002	Fecha de revisión: 16/03/15
Cambios en relación con la versión anterior:			Aprobó: <u>Firma y cargo</u>

Anexo 5. MANUAL DE FUNCIONES ASISTENTE DE GERENCIA


		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Asistente de gerencia	CÓDIGO:	MFKH 003
NIVEL:	Medio/Alto	PÁGINA:	3/9
DEPARTAMENTO:	Administrativo		
JEFE INMEDIATO:	Gerente		
PERSONAL A CARGO:	Mantenimiento		
PROPÓSITO:	Asistir al gerente en lo que requiera para cumplir los objetivos organizacionales y planear lo concerniente al mantenimiento del Hostal		
FUNCIONES		PERIODICIDAD	
Revisar y actualizar todos los procesos administrativos del hotel.		MENSUAL	
Apoyar y controlar la parte operativa y control de cobranzas y pagos.		QUINCENAL	
Analizar resultados y elevar informes sobre la gestión general del hotel		MENSUAL	
Corroborar que procedimientos de todo el personal se estén llevando a cabo de manera satisfactoria.		DIARIO	
Manejar adecuadamente información de empleados (Hojas de vida, nómina)		MENSUAL	
Comprobar que las funciones correspondientes a los demás miembros del personal se están llevando a cabo de la manera adecuada		DIARIO	
Comprobar satisfacción de los huéspedes implementando y revisando y respondiendo formatos de quejas, reclamos y sugerencias		DIARIO	
Tomar correctivos necesarios para garantizar la satisfacción de clientes internos y externos.		DIARIO	
Programar mantenimiento de instalaciones y equipos.		MENSUAL	
Programar actividades, capacitaciones, actualizaciones y otras actividades conducentes a la mejora continua y bienestar de los empleados.		BIMESTRAL	
Verificar lista de proveedores y evaluar servicios de cada uno de ellos		BIMESTRAL	
Dar manejo a las reclamaciones de clientes internos y externos.		DIARIO	
Dirigir el desarrollo de las actividades programadas.		DIARIO	
Realizar el correcto archivo de los documentos.		DIARIO	

Se encargara de que el programa de capacitaciones se lleve a cabo de manera satisfactoria			SEMESTRAL
Mantendrá actualizado el listado maestro de documentos			MENSUAL
Implementará el programa de uso eficiente del agua			MENSUAL
Implementará el programa de ahorro de energía			MENSUAL
Implementará programa para el manejo integral de residuos solidos			MENSUAL
Implementara los programas de conservación de patrimonio cultural			BIMESTRAL
Implementará el programa para el mantenimiento de la infraestructura			SEMESTRAL
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS:	Administración		
NIVEL ACADEMICO REQUERIDO:	Estudios profesionales en administración o carreras afines.		
EXPERIENCIA:	Asistente administrativo. Experiencia en las actividades del cargo		
HABILIDADES REQUERIDAS:	Inglés conversacional y escrito fluido		
	Manejo de sistemas hoteleros		
	Conocimiento de inventarios		
	Alta capacidad de gerencia		
	Excelencia en relaciones humanas		
	Liderazgo		
	Empatía		
	Orientación a objetivos		
Orientación al cliente			
PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE:	Organización		
	Control		
	Planeamiento estratégico de actividades		
	Dirección		
RELACIONES INTERNAS:	Gerencia		
	Mantenimiento		
	Asistente operativo		
RELACIONES EXTERNAS:	Bancos / Proveedores / Secretaría de Turismo / Universidades / Organizaciones culturales /Parques Nacionales / Gerentes de atractivos turísticos / Cámara de Comercio / Gerentes otros hostales /Vecinos		
Versión: 001	Fecha de versión: 12/03/15	Revisión: 002	Fecha de revisión: 16/03/15
Cambios en relación con la versión anterior:			Aprobó:
			<u>Firma y cargo</u>

Anexo 6. 		MANUAL DE FUNCIONES CONTADOR	
CARGO:	Contador	CÓDIGO:	MFKH 004
NIVEL:	Alto	PÁGINA:	4/9
DEPARTAMENTO:	Administrativo		
JEFE INMEDIATO:	Gerente		
PERSONAL A CARGO:	Ninguno		
PROPÓSITO:	Velar porque los objetivos organizacionales se cumplan, generar bienestar a cliente internos y externos y propender por el crecimiento de la empresa.		
FUNCIONES			PERIODICIDAD
Planificar y coordinar todas las funciones relacionadas con el área contable y de impuestos con el fin de obtener la consolidación de los Estados Financieros y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.			DIARIO
Coordina la ejecución de políticas relacionadas con el área contable, asegurándose que se cumplan los principios de contabilidad y las normas internacionales, al igual que las políticas de la Entidad y las normas fiscales vigentes.			CUANDO SEA NECESARIO
Elaborar estados financieros mensuales con información oportuna y verídica			MENSUAL
Verificar y depurar cuentas contables.			SEMANAL
Controlar el correcto registro de los auxiliares de contabilidad.			SEMANAL
Revisar causaciones, corroborando los cálculos presentados especialmente en lo relacionado con las retenciones en la fuente.			SEMANAL
Revisar y firmar conciliaciones bancarias y de tarjeta de crédito.			DIARIO
Registrar asientos de Diferencia en cambio de cuentas Bancarias en el Exterior.			SEMANAL
Revisar y comparar gastos mensuales.			MENSUAL
Elaborar y presentar información Tributaria a la DIAN y Tesorería Distrital.			MENSUAL
Elaboración de facturas.			DIARIO
Cierre contable anual y elaboración de Estados Financieros anuales para el Consejo Directivo			ANUAL
Responder requerimientos de los organismos de control referentes a los Estados Financieros			TRIMESTRAL
Correspondencia con los bancos.			CUANDO SEA NECESARIO
Atender los requerimientos de las autoridades competentes en temas contables, dando aviso previo a la Dirección Administrativa y Financiera.			CUANDO SEA NECESARIO

Revisar los certificados de ingresos y retenciones de empleados.		MENSUAL	
Cuando sea necesario, digitar la información contable.		CUANDO SEA NECESARIO	
Mantener en orden y actualizado el archivo de documentos contables (notas, Recibos de caja, Declaraciones, etc.)		DIARIO	
Preparar los pagos de servicios públicos y nómina.		MENSUAL	
Proveer la información solicitada por parte de la Revisoría Fiscal.		CUANDO SEA NECESARIO	
Colaborar con el Área Administrativa (Caja, Tesorería, Recursos Humanos) para mantener establecer las mejoras prácticas contables.		DIARIO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS:	Normas Internacionales, Legislación Tributaria Vigente		
NIVEL ACADEMICO REQUERIDO:	Profesional Contador Público		
EXPERIENCIA:	3 años de experiencia como asistente contable o contador		
HABILIDADES REQUERIDAS:	Manejo de sistemas contables		
	Conocimiento de inventarios		
	Conocimiento tributario		
	Manejo de cartera		
PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE:	Representación del hostal		
	Organización		
	Control		
RELACIONES INTERNAS:	Gerente general		
RELACIONES EXTERNAS:	Bancos / Proveedores / Cámara de comercio/Dian		
Versión: 001	Fecha de versión: 12/03/15	Revisión: 002	Fecha de revisión: 16/03/15
Cambios en relación con la versión anterior:			Aprobó: <u>Firma y cargo</u>

Anexo 7. MANUAL DE FUNCIONES ASISTENTE OPERATIVO

		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Asistente operativo	CÓDIGO:	MFKH 005
NIVEL:	Medio-Alto	PÁGINA:	5/8
DEPARTAMENTO:	Operativo		
JEFE INMEDIATO:	Director operativo		
PERSONAL A CARGO:	Recepcionistas, Oficios Varios		
PROPÓSITO:	Ser el contacto directo entre las directivas y los proveedores y el personal		
FUNCIONES			PERIODICIDAD
Comprobar actualización y veracidad de tours e información turística disponible para los huéspedes			SEMANAL
Seleccionar personal			CUANDO SEA NECESARIO
Corroborar que procedimientos de todo el personal se estén llevando a cabo de manera satisfactoria.			DIARIO
Manejar adecuadamente información de empleados (Hojas de vida, nómina)			MENSUAL
Pagar nómina			QUINCENAL
Verificar estado de elementos publicitarios y encargar estos elementos en caso de ser necesario			QUINCENAL
Comprobar que las funciones correspondientes a los demás miembros del personal se están llevando a cabo de la manera adecuada			DIARIO
Comprobar satisfacción de los huéspedes implementando y revisando formatos de quejas, reclamos y sugerencias			DIARIO
Tomar correctivos necesarios para garantizar la satisfacción de clientes internos y externos.			CUANDO SEA NECESARIO
Programar actividades, capacitaciones, actualizaciones y otras actividades conducentes a la mejora continua y bienestar de los empleados.			BIMESTRAL
Hacer pedidos a los proveedores en cada caso			DIARIO
Ejecutar los presupuestos de publicidad, actividades, eventos y personal.			BIMESTRAL
Realizar el pago quincenal al personal y proveedores			QUINCENAL
Buscar, crear y mantener relaciones con clientes, empresas y organizaciones que potencialicen y ayuden a alcanzar los objetivos de crecimiento del hostel.			PERMANENTEMENTE

Encargarse de la política de compras y proveedores de acuerdo a la NTS TS 002			SEMANAL
Encargarse del programa para la minimización y manejo de productos químicos			SEMANAL
Encargarse del programa para manejo de residuos sólidos peligrosos			SEMANAL
Crear y asistir al cronograma para participar en programas de mejora ambiental en la región			SEMESTRAL
Encargarse del programa y apoyo en capacitación a personas de la localidad en la prestación de servicios turísticos			SEMESTRAL
Crear y verificar las actas de entrega de elementos de empleados: minuta, elementos de seguridad, cámaras de seguridad, listado de teléfonos de emergencia, llaves.			DIARIO
Participar de programas de seguridad turística en la región			SEMESTRAL
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS:	Manejo de personal y proveedores		
NIVEL ACADEMICO REQUERIDO:	Profesional o tecnólogo en administración. Estudios profesionales en administración o carreras afines.		
EXPERIENCIA:	Ninguna		
HABILIDADES REQUERIDAS:	Inglés conversacional y escrito fluido		
	Manejo de sistemas hoteleros		
	Conocimiento de inventarios		
	Excelencia en relaciones humanas		
	Liderazgo		
	Orientación a objetivos		
	Orientación al cliente		
PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE:	Dirección		
	Organización		
	Control		
RELACIONES INTERNAS:	Director operativo/Asistente Gerencia/Oficios varios/Recepcionistas		
RELACIONES EXTERNAS:	Proveedores / Secretaría de Turismo / Universidades / Organizaciones culturales /Parques Nacionales / Gerentes de atractivos turísticos / Cámara de Comercio / Gerentes otros hostales /Vecinos		
Versión: 001	Fecha de versión: 12/03/15	Revisión: 002	Fecha de revisión: 16/03/15
Cambios en relación con la versión anterior:			Aprobó: <u>Firma y cargo</u>


Anexo 8. MANUAL DE FUNCIONES RECEPCIONISTA

		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Recepcionista	CÓDIGO:	MFKH 006
NIVEL:	Medio	PÁGINA:	6/8
DEPARTAMENTO:	Operativo		
JEFE INMEDIATO:	Asistente operativo		
PERSONAL A CARGO:	Oficios Varios		
PROPÓSITO:	Atender a los clientes de hostel y brindarles la información necesaria		
PROPÓSITO:	Responder a las necesidades y expectativas de los huéspedes, antes y durante su estadía en el hostel. Dirigir al personal de oficios varios para el cumplimiento de sus responsabilidades. Ejecutar los objetivos propuestos y canalizar las inquietudes de huéspedes y personal de oficios varios		
FUNCIONES			PERIODICIDAD
Ingresar a turno recibiendo caja y confirmando que coincida con el sistema, así como inventario verificando coincidencia entre la lista de chequeo y el sistema.			DIARIO
Controlar asignación de habitaciones y verificar check in y checkout previos a su turno.			DIARIO
Revisar Microsoft Outlook y dar respuesta de manera rápida y competente a correos electrónicos, llamadas y preguntas diversas.			DIARIO
Ingresar al sistema los datos de migración requeridos e imprimir el listado de acuerdo al formato establecido agregándolo a la carpeta.			DIARIO
Realizar proceso de Ckeckout de manera cordial y agradable, verificando que cada huésped haya realizado los pagos correspondientes. El Checkout es hasta las 11:00am. En caso de que el huésped no haya salido de la habitación a esa hora verificar si quiere extender su estadía y en caso contrario informarle acerca de las políticas del hostel en cuanto a horarios de entrada y de salida.			DIARIO
Realizar proceso de Check-in de manera cordial y agradable, sin omitir ningún dato biográfico ni otro solicitado por el sistema. Acompañar al huésped a la habitación y mostrarle las instalaciones del hostel. El check in es a las 2pm. En caso de que el huésped llegue antes de esta hora verificar la disponibilidad de la habitación y en caso de que no esté aún lista informarle acerca de las políticas del hostel			DIARIO

en cuanto a horarios de entrada y de salida.	
Informarle a la mucama acerca de que habitaciones deben arreglarse detallando si en alguna ya se realizó checkout e informándole cada que un huésped vaya realizándolo.	DIARIO
Revisar reservas del día y de días anteriores haciéndoles el seguimiento detallado en el manual de procesos de reservaciones.	DIARIO
Brindar información precisa y concisa al huésped que la requiera procurando que quede satisfecho con la información recibida y si es el caso ofrecerle un mapa de la ciudad para su guianza y realizar llamadas que aseguren la cabalidad de sus tours en zonas aledañas	DIARIO
Estar atento de la seguridad del hostel y llamar a las autoridades competentes en caso de que se altere. Recibir las visitas de la policía y verificar que firmen en libro de actas.	DIARIO
Recibir pagos en efectivo ingresándolos al sistema y colocando el dinero en la caja menor, en caso de que haya gastos en efectivo desde la caja menor justificarlos mediante comprobantes de egreso o recibos colocándolos en la carpeta de soportes.	DIARIO
Recibir pagos por medio de tarjeta de crédito o débito ingresándolos al sistema y colocando el Boucher en la carpeta correspondiente reportándolos en la minuta.	DIARIO
Hacer pedidos del inventario en caso de ser necesario especificando cantidades de los productos, en caso de recibir llamadas verificar notas en la lista de chequeo y realizar el pedido en caso de ser necesario.	DIARIO
Llenar la minuta de manera clara y coherente, especificando las situaciones del día y el dinero disponible en caja así como el inventario, firmando al final.	DIARIO
Recibir al compañero del siguiente, realizando los chequeos de caja e inventario, informándole las situaciones especiales.	DIARIO
Investigar y brindar información sobre protección y difusión del patrimonio cultural y la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales	CUANDO SEA NECESARIO
Investigar y brindar información sobre el tráfico ilícito de fauna y flora	CUANDO SEA NECESARIO
Investigar y brindar información de atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural	CUANDO SEA NECESARIO
Investigar y brindar de gastronomía nacional o regional	CUANDO SEA NECESARIO
Investigar y brindar información para la prevención del comercio sexual de menores	CUANDO SEA NECESARIO


Investigar y brindar información de productos y artesanías de la región		CUANDO SEA NECESARIO	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS:	Servicio al público, idiomas, centrales de reservas, outlook, contabilidad básica.		
NIVEL ACADEMICO REQUERIDO:	Bachiller o técnico en carreras afines al turismo		
EXPERIENCIA:	Atención al público		
	Experiencia en las actividades del cargo		
HABILIDADES REQUERIDAS:	Inglés conversacional y escrito fluido		
	Manejo de sistemas hoteleros		
	Conocimiento de inventarios		
	Excelencia en relaciones humanas		
	Coordinación		
	Empatía		
	Orientación a objetivos		
	Orientación al cliente		
PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE:	Representación del hostel		
	Organización		
	Control		
	Reservas		
	Seguridad		
RELACIONES INTERNAS:	Gerencia/Asistente operativo/Oficios varios / Mantenimiento		
RELACIONES EXTERNAS:	Proveedores / Policía / Recepcionistas de otros hostales /Vecinos		
Versión: 001	Fecha de versión: 12/03/15	Revisión: 002	Fecha de revisión: 16/03/15

Anexo 9. MANUAL DE FUNCIONES OFICIOS VARIOS

		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Oficios varios	CÓDIGO:	MFKH 007
NIVEL:	Bajo	PÁGINA:	7/8
DEPARTAMENTO:	Operación		
JEFE INMEDIATO:	Recepcionista		
PERSONAL A CARGO:	Ninguno		
PROPÓSITO:	Realizar la limpieza del hostel en áreas sociales y habitaciones, arreglo de camas y baños, cambio de tendidos, lavado de toallas, sabana y cobijas, servicio de lavandería a huéspedes. Arreglo y limpieza de cocinas.		
FUNCIONES			PERIODICIDAD
Ingresar a turno a las 7:00am arreglo cocina gerencia.			DIARIO
Limpieza de baños			DIARIO
Verificar con el recepcionista los checkout para planificar la limpieza de las habitaciones			DIARIO
Realizar limpieza de habitaciones cambiando tendidos.			DIARIO
Lavar tendidos, toallas y ropa de huéspedes en caso de ser necesario			DIARIO
Arreglo cocinas de huéspedes verificando que los productos como el café y el azúcar estén en cantidades propicias y en caso contrario informar al recepcionista.			DIARIO
Limpieza de áreas sociales.			DIARIO
En caso de ser necesario adquirir productos de limpieza informarle al recepcionista para que haga el pedido.			DIARIO
En el servicio de lavandería anotar cuantas lavadas se hacen durante el día y usar cantidades de jabón y agua apropiadas. Entregar ropa de huéspedes doblada al recepcionista y toallas para uso diario.			DIARIO
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS:	Limpieza de interiores y exteriores, servicio al público		
NIVEL ACADEMICO REQUERIDO:	Bachiller		
EXPERIENCIA:	Oficios varios en casas, apartamentos u otros hoteles		
HABILIDADES REQUERIDAS:	Tendido de camas		
	Limpieza general		
	Mantenimiento		

PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE:	Mantenimiento, limpieza y adecuación de instalaciones		
RELACIONES INTERNAS:	Recepcionistas/Mantenimiento		
RELACIONES EXTERNAS:	Ninguna		
Versión: 001	Fecha de versión: 12/03/15	Revisión: 002	Fecha de revisión: 16/03/15
Cambios en relación con la versión anterior:			Aprobó: <u>Firma y cargo</u>

Anexo 10. MANUAL DE FUNCIONES MANTENIMIENTO

		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Mantenimiento	CÓDIGO:	MKH 008
NIVEL:	Bajo	PÁGINA:	8/8
DEPARTAMENTO:	Departamento de mantenimiento		
JEFE INMEDIATO:	Asistente Gerencia		
PERSONAL A CARGO:	Ninguno		
PROPÓSITO:	Mantener al hostel en perfecto estado brindando mantenimiento preventivo y resolutivo en sus instalaciones		
FUNCIONES		PERIODICIDAD	
Orientar, coordinar y realizar labores menores de reparación, instalación y mantenimiento eléctrico		CUANDO SEA NECESARIO	
Instalar y trasladar líneas telefónicas		CUANDO SEA NECESARIO	
Desempeñar funciones de mantenimiento preventivo que presenten los equipos en cuanto a su parte física		MENSUAL	
Efectuar cambios de unidades de los equipos		CUANDO SEA NECESARIO	
Efectuar diagnósticos y revisión de equipos, efectuar reparaciones menores de teclado y mouse		SEMESTRAL	
Instalar programas		CUANDO SEA NECESARIO	
Creación y distribución de puntos de red		CUANDO SEA NECESARIO	
Instalación y configuración de impresoras		CUANDO SEA NECESARIO	
Utilizar debidamente los elementos de dotación, protección y seguridad		DIARIO	
Encargado del manual de procedimientos para preparación de respuesta ante emergencias		MENSUAL	
Ejecutará el programa de mantenimiento preventivo de equipos y redes de agua		SEMESTRAL	
Ejecutará el programa de mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones eléctricas		SEMESTRAL	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS:	Mantenimiento, carpintería, electricidad y plomería		
NIVEL ACADEMICO REQUERIDO:	Bachiller educación media		
EXPERIENCIA:	2 años relacionados con las funciones del cargo		

HABILIDADES REQUERIDAS:	Albañilería		
	Plomería		
	Electricidad		
	Pintura		
	Mantenimiento de redes		
	Carpintería		
PROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE:	Mantenimiento y reparación		
RELACIONES INTERNAS:	Asistente gerencia/Oficios varios / Recepcionistas		
RELACIONES EXTERNAS:	Proveedores		
Versión: 001	Fecha de versión: 12/03/15	Revisión: 002	Fecha de revisión: 16/03/15
Cambios en relación con la versión anterior:			Aprobó: <u>Firma y cargo</u>


Anexo 11. POLITICA PARA LA SOSTENIBILIDAD

	POLITICA PARA LA SOSTENIBILIDAD		Código: PKH 001	Página: 1 de 1
	Versión No 1	Fecha: Marzo 6 de 2015		

El objetivo de la Política de Sostenibilidad de KolibríHostel es tener una declaración documentada de las intenciones y principios en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos y servicios estableciendo metas y objetivos alcanzables y cuantificables. El KolibríHostel es un establecimiento hotelero que busca integrar los principios fundamentales del desarrollo sostenible en relación al entorno sobre el cual actuaremos. Por esto nuestro compromiso es ser responsables con el manejo de los factores que influyen sobre el cambio de los fenómenos medioambientales y culturales del lugar en donde se desarrollen nuestros servicios. Nos acogemos a la legislación turística, ambiental, sociocultural, económica y laboral en búsqueda de la sostenibilidad integrada, el kolibríhostel se caracterizara por ser una empresa que cumple con todos los aspectos legales y normatividad para el apropiado desarrollo de nuestras actividades. El personal está en la obligación y responsabilidad de cumplir con lo establecido en las políticas para la sostenibilidad de la empresa, así como modelar un comportamiento impecable.

Seleccionaremos proveedores, operadores y atractivos turísticos que cumplan los criterios de sostenibilidad establecidos por la legislación y las normas pertinentes en cada caso. Nuestro compromiso con el ambiente es imprescindible para medir los impactos de nuestras operaciones sobre el entorno natural, adaptando un sistema de gestión ambiental apto para contrarrestar los posibles efectos negativos y preservar la biodiversidad. Fomentaremos el ahorro energético e hídrico y la disminución de las emisiones, utilizando nuestros recursos con eficiencia y tratando responsablemente nuestros residuos y vertidos. También tenemos un compromiso social. Entendemos que nuestra actividad será sostenible si somos capaces de hacer una contribución a la reducción de las diferencias sociales, y a la disminución de la pobreza a través de oportunidades de crecimiento económico mutuo. Seremos sensibles a las necesidades sociales de nuestros empleados capacitándolos. En nuestro hostel nace la necesidad misma de brindar ayuda a turistas que muchas veces se encontraran con situaciones desconocidas en lugares y costumbres diferentes a lo habitual. Estamos comprometidos en la conservación del patrimonio cultural tangible e intangible de las comunidades en que operamos.

La suma de todos estos compromisos es lo que permitirá que nuestro sector y nuestra actividad sean generadores de oportunidades y de riqueza para las personas y los pueblos, escuchando a nuestros grupos de interés y acercándonos a ellos, protegiendo el medioambiente y los recursos naturales, aportando valor para hacer menores las diferencias sociales del mundo globalizado y conservando la diversidad y el patrimonio cultural.

Anexo 12			PROGRAMA PARA EVALUAR PERIÓDICAMENTE LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD				Código	Página
							PRKH001	1 de 1
PROPOSITO: El presente programa tiene como fin fijar metas y objetivos alcanzables a corto, mediano y largo plazo respecto a la política de sostenibilidad								
ACTIVIDAD PRODUCTIVA: Procesos generales de alojamiento y hospedaje								
LEGISLACIÓN APLICABLE: NTS 002								
OBJETIVO: Tener un programa documentado que fije metas y objetivos respecto a la política de sostenibilidad.								
METAS: Lograr el certificado de calidad turística y ser reconocido como un establecimiento sostenible								
Ídem	Objetivo específico	Actividades	Respon sable	Recursos	Horizo nte de tiempo	Herramien ta de seguimien to	Porcentaje de cumplimie nto	Indicador
3.2.1	Verificar el cumplimiento de los requisitos legales que sean aplicables en aspectos turísticos, ambientales, socioculturales, económicos y laborales	Crear una lista de chequeo para revisión semestral de la normatividad nueva y la existente dentro del hostel así como un comité de gestión para la sostenibilidad	Gerente	PC	Junio 15 de 2015	VKH 001	100%	MPKH 001

3.2.2.1	Estar en la obligación y responsabilidad de cumplir con lo establecido en las políticas para la sostenibilidad de la empresa, así como modelar un comportamiento impecable.	Crear una política de sostenibilidad y socializarla con los empleados para darle cumplimiento, tanto nuevos como antiguos y recordarla cada 2 meses	Gerente	PC	Junio 15 de 2015	PKH 001	100%	PRKH 001
3.2.2.2	Tener un	Crear la matriz de	Asistent	PC	Junio	MIKH 001	100%	PRKH 004

3.2.2.3	programa de gestión para la sostenibilidad donde se identifiquen, evalúen, establezcan programas y definan responsables para el logro y seguimiento de este.	impactos productos y servicios del hostel, analizarla e incluir en los programas medio ambientales y tener el manual de procedimientos para el seguimiento	e Gerencia		15 de 2015	MPKH 002		PRKH 006 PRKH 008 PRKH 009 PRKH 010
3.2.2.4	La	Crear la matriz de	Asistent	PC	Junio	MIKH 002	100%	Certificados

	<p>organización deberá escoger e informar a los proveedores de servicios complementarios sobre el compromiso que tiene la organización con la sostenibilidad y los esfuerzos que se están llevando a cabo para obtener el certificado de sostenibilidad turística.</p>	<p>impactos bienes y servicios que adquiere el hostel, escribir la política de compra y enviar una carta a los proveedores actuales informándoles sobre las nuevas políticas del hostel de acuerdo a la sostenibilidad y verificar que se cumpla.</p>	e Operativo		15 de 2015	PKH 002 CKH 001		sostenibilidad proveedores CKH 001
3.2.2.5	Asegurar la	Incluir en el	Gerente	PC	Junio	MFKH 001	100%	ACKH 001

	implementación y mantenimiento del SGA definiendo las responsabilidades y autoridad del personal designado para el cumplimiento de esta norma	manual de funciones las funciones de la presente norma y publicar en el área de personal, solo con los responsables y responsabilidades de esta norma.			15 de 2015	MFKH 002 MFKH 003 MFKH 004 MFKH 005 MFKH006 MFKH 007 MFKH008 CKH 002		
3.2.2.6	Atender programas de capacitación y actualización que le permita comprometerse con la implementación de buenas prácticas que apoyan la	Crear el programa de capacitación anual para los empleados, registrando mediante actas cada una de estas.	Asistente Gerencia	PC	Junio 15 de 2015	PRKH 002	100%	FAKH 001

	sostenibilidad y su mejora continua en busca del beneficio social y ambiental.							
3.2.2.7	Tener declaración es documentadas de una política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad y llevar un listado que facilite el control de los documentos vigentes.	Crear el listado maestro de documentos donde se actualicen todos los documentos relacionados con la NTS TS 002 periódicamente	Asistente Gerencia	PC	Junio 15 de 2015	LMKH 001	100%	LMKH 001

3.2.2.8	Estar capacitados para responder ante emergencias y accidentes potenciales.	Se establecen, implementan y mantienen procedimientos documentados para identificar y responder ante situaciones de emergencia y tener en el hotel los elementos de seguridad necesarios	Asistente Operativo	PC	Junio 15 de 2015	MPKH 003 PEKH 001 PEKH 002 PEKH 003 PEKH 004 PEKH 005 VKH 002	100%	ACKH 001
3.2.2.9	Plantear y ejecutar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad	Crear el programa de acciones estratégicas en gestión sostenible y el formato de acciones correctivas	Gerente	PC	Junio 15 de 2015	PRKH 003	100%	ACKH 001

3.3.1	Promover en los huéspedes comportamientos responsables con el entorno	Tener información de áreas naturales de interés turístico del destino y promover que los huéspedes las visiten	Recepción	PC y carpeta	Junio 15 de 2015	Carpeta informativa	100%	ACKH 001
3.3.2	Adoptar medidas conducentes a la protección de fauna y flora	Crear una reseña ilustrativa con las especies representativas de la región y no permitir en el hostel el tráfico ilegal de especies.	Recepción	PC y carpeta	Junio 15 de 2015	RIKH 001	100%	ACKH 001

3.3.3	Velar por el cumplimiento de los manuales y procedimientos que se establezcan para la gestión del agua	Contar con programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados que establezca el cumplimiento de metas a corto, mediano y largo plazo así como un programa de mantenimiento preventivo	Asistente Gerencia	PC y carpeta	Junio 15 de 2015	PRKH 004	100%	PRKH 004
3.3.4	Velar por el cumplimiento de los manuales y procedimientos que se establezcan para la gestión de energía	Contar con programa de ahorro de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados que establezca el cumplimiento de metas a corto, mediano y largo plazo así como un programa de mantenimiento preventivo	Asistente Gerencia	PC y carpeta	Junio 15 de 2015	PRKH 006	100%	PRKH 006

3.3.5	Llevar un control en el consumo de productos necesarios para el funcionamiento del hostel controlando los productos químicos, aerosoles y sistemas de refrigeración	Crear el programa para minimización y manejo de productos químicos, la ficha técnica de los productos con tensoactivos biodegradables y tener un listado de proveedores competentes para el mantenimiento de los sistemas de refrigeración y de sistemas contra incendios	Asistente Gerencia	PC y carpeta	Junio 15 de 2015	PRKH 008	100%	PRKH 008
-------	---	---	--------------------	--------------	------------------	----------	------	----------

3.3.6	Implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos, el cual debe ser conocido por empleados y huéspedes que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos	Contar con programa de manejo de residuos sólidos y residuos sólidos peligrosos dirigido a clientes, huéspedes y empleados que establezca el cumplimiento de metas a corto, mediano y largo plazo.	Asistente Gerencia	PC y carpeta	Junio 15 de 2015	PRKH 009 PRKH 010	100%	PRKH 009 PRKH 010
3.3.7	Establecer un programa para promover el control y la disminución	No se evidencian problemas de contaminación atmosférica, auditiva y visual, en caso de presentarse crear	Asistente Gerencia	PC y carpeta	Junio 15 de 2015	N/A	100%	N/A

	de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	el programa						
3.3.8	Participar en programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones	Tener un cronograma actualizado con estas actividades y participar en ellas	Asistente Gerencia	PC y carpeta	Junio 15 de 2015	CRKH 001	100%	CRKH 001
3.4.1	Contar con información disponible para huéspedes sobre medidas de protección y difusión del patrimonio cultural y la prevención del tráfico	Crear el programa para la protección del patrimonio cultural y contra el tráfico ilícito de bienes culturales	Asistente Operativo	PC y carpeta	Junio 15 de 2015	PRKH 011	100%	PRKH 011


	ilícito de bienes culturales							
3.4.2	Adelantar acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo a la legislación vigente	No permitir este tipo de actividades en el hostel bajo ningún caso	Recepción	PC carpeta y	Junio 15 de 2015	CKH 006	100%	Acta de compromiso


3.5.1	Apoyar el desarrollo de programas específicos de capacitación de los empleados y de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y en actividades complementarias.	Capacitar personas de la región usando el programa para tal fin	Asistente Operativo	PC y carpeta	Junio 15 de 2015	PRKH 012	100%	PRKH 012
-------	--	---	---------------------	--------------	------------------	----------	------	----------


3.5.2	Acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales y promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en	Tener el cronograma y convenios con fundaciones y artesanos	Gerente	PC y carpeta	Junio 15 de 2015	CRKH 002	100%	CRKH 002
-------	---	---	---------	--------------	------------------	----------	------	----------

	condiciones comerciales justas.							
--	---------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--


3.6.1	Ejecutar acciones prácticas para garantizar la seguridad de los huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicios	Cumplir con los protocolos de seguridad	Recepción	PC carpeta y	Junio 15 de 2015	FAKH 003	100%	Acta de compromiso
3.6.2	Contar con un programa de mantenimiento a la infraestructura	Contar con programa de mantenimiento a la infraestructura que establezca el cumplimiento de metas a corto, mediano y largo plazo.	Asistente Gerencia	PC carpeta y	Junio 15 de 2015	PRKH 014	100%	PRKH 014
Versión		Fecha de versión			Revisión		Fecha de revisión	
Cambios en relación con la versión anterior:					Aprobó: <u>Firma y cargo</u>			

Anexo 13 		MATRIZ DE IMPACTOS AMBIENTALES SOBRE LOS BIENES Y SERVICIOS QUE SE ADQUIEREN								Código MIKH 0001
		Versión: 1				Fecha: Marzo 6 de 2015				Pág: 1/1
Actividad, servicio y producto	Fuente	Contribución				Irreversibilidad				Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	
Lavandería	Sustancias no biodegradables	4						2		6
	Consumo de Agua		3			4				7
Internet	Consumo energía 24 horas				1				1	2
Cocina	Consumo energía 24 horas				1				1	2
	Sustancias no biodegradables	4						2		6
	Desechos no biodegradables			2					1	3
	Consumo de Agua			2		4				6
Tienda	Desechos no biodegradables				1				1	2
Aseo General	Sustancias no biodegradables	4						2		6
	Consumo de Agua		3			4				7

Anexo 14 	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SEGUIMIENTO DE TODOS LOS PROGRAMAS		Código MPKH 002	Página 1 de 1
	Versión No 1	Marzo 16 de 2015		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento para el seguimiento de los programas del SGS				
OBJETIVOS: -Garantizar el monitoreo y seguimiento de todos los programas del sistema de gestión para la sostenibilidad del KolibríHostel -Tener procedimientos documentados para realizar los seguimientos - Evaluar periódicamente el cumplimiento de los programas del SGS				
INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO:				
Paso No 1	Establecer una política de sostenibilidad con objetivos y metas cuantificables al corto, mediano o largo plazo. Asegurándose de que los empleados y huéspedes la conozcan y den cumplimiento a esta. Identificar cuáles son los aspectos ambientales, socios culturales y económicos generados por el hostel.			
Paso No 2	Generar un programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad, en este cada meta debe ser medible y cuantificable para cumplir los objetivos propuestos, el programa debe ser dado a conocer a empleados, proveedores y clientes y debe tener responsables especificados que muestren los resultados en el periodo establecido			
Paso No 3	Realizar una matriz de impacto de los servicios y productos del hostel para identificar los grados de contribución e irreversibilidad que cada uno de estos genera.			
Paso No 4	Establecer programas de gestión que minimicen los impactos negativos definiendo responsables, recursos, actividades, plazos e indicadores para el logro y seguimiento de los programas de gestión			
Revisión		Fecha de revisión		
Cambios en relación con la versión anterior:		Aprobó: <u>Firma y cargo</u>		

Anexo 15 		MATRIZ DE IMPACTOS AMBIENTALES SOBRE LOS BIENES Y SERVICIOS QUE SE ADQUIEREN								Código MIKH 002
		Versión: 1				Fecha: Marzo 6 de 2015				Pág.: 1/1
Impactos, servicios o productos	Fuente	Contribución				Irreversibilidad				Total
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	
Limpiador multiusos	Limpieza de habitaciones, cocinas y baños	4						2		6
Suavizante	Lavandería			2				2		4
Jabón de manos líquido	Baños		3					2		5
Límpido color tex	Lavandería		3					2		5
Límpido ecológico	Lavandería			2				2		4
Jabón en polvo	Lavandería	4						2		6
Limpiavidrios	Limpieza de habitaciones, cocinas y baños	4						2		6
Axión	Cocina			2				2		4
Lozacrem	Cocina			2				2		4
Límpido patojito	Limpieza de habitaciones, cocinas y baños	4					3			7
Bolsas negras	Limpieza de habitaciones, cocinas y baños		3						1	4

Jabón Rey	Lavandería		3					2		5
Bolsas blancas	Limpieza de habitaciones, cocinas y baños		3						1	4
Café	Cocina			2					1	3
Azúcar	Cocina			2					1	3
Aceite	Cocina		3					2		5

<p>Anexo 16</p> 	<p><i>POLITICA GENERAL DE COMPRAS SOSTENIBLES</i></p>		<p>Código: PKH 002</p>	<p>Página 1/2</p>
	<p>Versión No 1</p>	<p>Fecha: Marzo 6 de 2015</p>		

El objetivo de la Política general de Compras sostenibles de KolibriHostel es entregar a sus colaboradores los lineamientos bajo los cuales se debe ejecutar una acción de compra (de productos y servicios), estableciendo un estilo de gestión que favorezcan la adquisición de productos y la contratación de servicios respetuosos con el ambiente y fabricados o generados en condiciones socialmente justas.

Definiciones:

Compra Sostenible: “El proceso mediante el cual las organizaciones satisfacen sus necesidades de bienes, servicios, obras y servicios públicos obteniendo el ‘mejor valor por el dinero gastado’ en términos de generación de beneficios no sólo para la organización sino también para la sociedad y la economía, al tiempo que se minimizan los daños al ambiente”. (Definición adoptada por el Grupo de Trabajo Internacional en Compras Públicas Sustentables en base a la política de SPP del Reino Unido, 2006).

Ciclo de Vida: Conjunto de etapas por las que atraviesa un producto, desde la extracción de la materia prima, su fabricación, distribución y uso, hasta su disposición final.

Productos Amigables con el Ambiente: Son todos aquellos bienes que, a lo largo de su ciclo de vida, pueden reducir los efectos ambientales adversos, en comparación con otros productos de la misma categoría, contribuyendo así a un uso eficiente de los recursos naturales y a un elevado nivel de protección del ambiente.


- Se exigirá a los proveedores certificado de la Cámara de Comercio y Registro Nacional de Turismo (para quienes aplique) de la ciudad donde esté radicada la empresa. Estos certificados deben constar que su matrícula mercantil se encuentra al día.
- Se pedirá a los proveedores certifiquen el cumplimiento de la legislación ambiental que los rija.
- Se dará prioridad a los proveedores o contratistas que cuenten con:
 - Programa de reducción en la generación de residuos sólidos
 - Materias primas provenientes de procesos de reciclado
 - Uso de materiales reciclables
 - Menor consumo de energía
 - Menos empaque/embalaje
 - Reutilización del producto y facilidad de reparación
 - Condiciones laborales justas para sus empleados
 - Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres
 - Programa contra la explotación infantil

- Trazabilidad a lo largo de la cadena de suministro.
- Programas de RSE en los que se tenga en cuenta los colectivos desfavorecidos
- Se contratara con proveedores preferiblemente de la región, dando prioridad a estos sobre los de otras regiones.
- Toda Compra o acuerdo con proveedores debe estar previamente autorizada por la gerencia. La práctica de comprar primero y pedir autorización después no es aceptable.
- Ningún colaborador involucrado en la gestión de compra debe usar su autoridad o posición en la organización para beneficio personal.
- El hostel efectuará sus compras en condiciones de pago y precios justos acordes con las leyes de oferta y demanda imperantes en el mercado.
- Las compras se realizan a proveedores que aseguren el mantenimiento, soporte y garantías del producto.

EN NINGUN CASO SE CONTRATARÁ UN SERVICIO O COMPRARÁ UN PRODUCTO A UNA EMPRESA QUE VIOLE LOS DERECHOS HUMANOS, ESTE FUERA DE LA LEGALIDAD, NO CUMPLA LOS REQUERIMIENTOS LEGALES O QUE ATENTE CONTRA LA SALUD DE LA COMUNIDAD O DE LOS EMPLEADOS PROPIOS DE LA EMPRESA.

Revisión	Fecha de revisión
Cambios en relación con la versión anterior	Aprobó: Firma y cargo _____

Anexo 17. FORMATO DE CARTA PARA PROVEEDORES ACTUALES
“DIVULGACIÓN PROCESO DE CERTIFICACIÓN EN NTC-TS 002”

	FORMATO DE CARTA PARA PROVEEDORES ACTUALES “DIVULGACIÓN PROCESO DE CERTIFICACIÓN EN NTC-TS 002”		Código: CKH 001	Página: 1/1
	Versión No 1	Fecha: Marzo 6 de 2015		

Pereira, _____

SEÑORES

Ciudad

REF: Proceso de certificación y solicitud de fichas técnicas.

Cordial saludo:


Por medio de la presente queremos informarles que nuestro hostel se encuentra pasando por una etapa de certificación en la NTC- TS 002 (Norma Técnica Sectorial Colombiana en turismo sostenible para establecimientos de alojamiento y hospedaje), en donde se evalúa la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica del establecimiento, desde las perspectivas de eficiencia energética, uso de energías alternativas, eficiencia del consumo de agua, disminución de impactos ambientales negativos y responsabilidad social empresarial entre otros. Durante este proceso, debemos evidenciar de manera documentada el impacto ambiental producido por todos los productos y servicios que utilizamos.

En virtud de lo anterior de manera atenta les solicitamos nos envíen las fichas técnicas de cada uno de los productos que nos venden, incluyendo la composición de los mismos con sus usos y restricciones, adicionalmente les requerimos nos suministren las políticas, planes o programas que manejen internamente relacionados con aspectos ambientales y socioculturales.

De antemano agradecemos su ágil colaboración.

Cordialmente;

Revisión	Fecha de revisión
Cambios en relación con la versión anterior	Aprobó: Firma y cargo _____

<p>Anexo 18</p> 	<p>FORMATO DE CARTA PARA EMPLEADOS “DIVULGACIÓN PROCESO DE CERTIFICACIÓN EN NTC-TS 002 YPOLITICA”</p>		<p>Código: CKH 002</p>	<p>Página 1/1</p>
<p>Versión No 1</p>	<p>Fecha: Marzo 6 de 2015</p>			

Pereira, _____

SEÑORES

Ciudad

REF: Proceso de certificación y responsables.

Cordial saludo:

Por medio de la presente queremos informarles que nuestro hostel se encuentra pasando por una etapa de certificación en la NTC- TS 002 (Norma Técnica Sectorial Colombiana en turismo sostenible para establecimientos de alojamiento y hospedaje), en donde se evalúa la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica del establecimiento, desde las perspectivas de eficiencia energética, uso de energías alternativas, eficiencia del consumo de agua, disminución de impactos ambientales negativos y responsabilidad social empresarial entre otros. Durante este proceso, debemos evidenciar de manera documentada el impacto ambiental producido por todos los productos y servicios que utilizamos.


En virtud de lo anterior de manera atenta les solicitamos leer y cumplir la política de sostenibilidad publicada en las carpetas informativas así como leer el nuevo manual de funciones donde se especifican las nuevas responsabilidades conducentes al certificado de sostenibilidad agregadas a cada cargo, con su ayuda manejaremos un programa de sistema de gestión sostenible para nuestro hostel y creceremos a la par.

De antemano agradecemos su ágil colaboración.

Cordialmente;

Revisión	Fecha de revisión
<p>Cambios en relación con la versión anterior</p>	<p>Aprobó: Firma y cargo _____</p>

**Anexo 19. FORMATO DE CARTA PARA EMPLEADOS “DIVULGACIÓN
PROCESO DE CERTIFICACIÓN EN NTC-TS 002 Y RESPONSABILIDADES”**

	FORMATO DE CARTA PARA EMPLEADOS “DIVULGACIÓN PROCESO DE CERTIFICACIÓN EN NTC-TS 002 Y RESPONSABILIDADES”		Código: CKH 003	Página 1/1
	Versión No 1	Fecha: Marzo 6 de 2015		

Pereira, _____

SEÑORES

Ciudad

REF: Proceso de certificación y responsables.

Cordial saludo:

Por medio de la presente queremos informarles que nuestro hostel se encuentra pasando por una etapa de certificación en la NTC- TS 002 (Norma Técnica Sectorial Colombiana en turismo sostenible para establecimientos de alojamiento y hospedaje), en donde se evalúa la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica del establecimiento, desde las perspectivas de eficiencia energética, uso de energías alternativas, eficiencia del consumo de agua, disminución de impactos ambientales negativos y responsabilidad social empresarial entre otros. Durante este proceso, debemos evidenciar de manera documentada el impacto ambiental producido por todos los productos y servicios que utilizamos.

Es por esto que hemos designado algunas responsabilidades para cada cargo que se adicionan a las funciones de cada uno de ustedes, son tareas sencillas que beneficiaran al hostel y mejoraran los procesos:

Gerente

Dar manejo oportuno a la legislación turística, ambiental, laboral y social aplicable a KolibriHostel, según procedimiento PKH 001	SEMESTRAL
Monitorear el programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad PSKH 001	SEMESTRAL
Planear y ejecutar las acciones correctivas y las acciones estratégicas en gestión sostenible	MENSUAL
Tener un programa de bonificaciones para los empleados que certifiquen capacitaciones en sostenibilidad	ANUAL
Crear una política de contratación del personal que contenga las especificaciones de sostenibilidad	ANUAL

Director operativo

Mantener actualizada la información de áreas de interés turístico	BIMESTRAL
Velar por el cumplimiento de las normas de la protección de fauna y flora	CUANDO SEA NECESARIO

Asistente Gerencia

Se encargara de que el programa de capacitaciones se lleve a cabo de manera satisfactoria	SEMESTRAL
Mantendrá actualizado el listado maestro de documentos	MENSUAL
Implementará el programa de uso eficiente del agua	MENSUAL
Implementará el programa de ahorro de energía	MENSUAL
Implementará programa para el manejo integral de residuos solidos	MENSUAL
Implementara los programas de conservación de patrimonio cultural	BIMESTRAL
Implementará el programa para el mantenimiento de la infraestructura	SEMESTRAL

Asistente Operativo

Encargarse de la política de compras y proveedores de acuerdo a la NTS TS 002	SEMANAL
Encargarse del programa para la minimización y manejo de productos químicos	SEMANAL
Encargarse del programa para manejo de residuos sólidos peligrosos	SEMANAL
Crear y asistir al cronograma para participar en programas de mejora ambiental en la región	SEMESTRAL
Encargarse del programa y apoyo en capacitación a personas de la localidad en la prestación de servicios turísticos	SEMESTRAL
Crear y verificar las actas de entrega de elementos de empleados: minuta, elementos de seguridad, cámaras de seguridad, listado de teléfonos de emergencia, llaves.	DIARIO
Participar de programas de seguridad turística en la región	SEMESTRAL

Recepción

Investigar y brindar información sobre protección y difusión del patrimonio cultural y la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales	CUANDO SEA NECESARIO
Investigar y brindar información sobre el tráfico ilícito de fauna y flora	CUANDO SEA NECESARIO
Investigar y brindar información de atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural	CUANDO SEA NECESARIO
Investigar y brindar de gastronomía nacional o regional	CUANDO SEA NECESARIO
Investigar y brindar información para la prevención del comercio sexual de menores	CUANDO SEA NECESARIO
Investigar y brindar información de productos y artesanías de la región	CUANDO SEA NECESARIO

De antemano agradecemos su ágil colaboración.
Cordialmente;



ANEXO 20.
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Código
PRKH002

Página
1 de _1_

PROPOSITO: El presente programa tiene como fin fijar metas y objetivos de capacitaciones para los empleados y directivos del KolibríHostel

ACTIVIDAD PRODUCTIVA: Procesos generales de alojamiento y hospedaje

LEGISLACIÓN APLICABLE: NTS TS 002

OBJETIVO: Tener un programa documentado que fije metas y objetivos respecto a las capacitaciones

METAS: Capacitar a los empleados en temas conducentes a la sostenibilidad

Ídem	Objetivo específico	Actividades	Responsable	Recursos	Horizonte de tiempo	Herramienta de seguimiento	Porcentaje de cumplimiento	Indicador
3.2.2.1	Dar a conocer la política de sostenibilidad a empleados.	Capacitación directa en el hostel	Practicante/Asistente gerencia	PC y Tablero	15 de Junio de 2015	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	0%	Acta de compromiso con política de sostenibilidad
3.2.2.2 3.2.2.4 3.3.5	Dar a conocer cuáles es el impacto de los productos y servicios del hostel y la política de compras	Capacitación directa en el hostel	Practicante/Asistente gerencia	PC y Tablero	15 de Junio de 2015	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	0%	Acta de compromiso con política de sostenibilidad
3.2.2.5	Dar a conocer el manual de funciones incluyendo responsables y responsabilidades de	Capacitación directa en el hostel	Practicante/Asistente gerencia	PC y Tablero	15 de Junio de 2015	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	0%	Acta de compromiso con política de sostenibilidad


	la NTS 002							dad
3.2.2.6	Dar a conocer el programa de capacitaciones durante el periodo	Capacitación directa en el hostal	Practicante/Asistente gerencia	PC y Tablero	15 de Junio de 2015	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	0%	Formato de actas para registrar las capacitaciones
3.2.2.8	Capacitar a los empleados respecto a los protocolos de emergencia en caso de incendio o explosiones	Capacitación por parte de bomberos	Practicante/Asistente operativo	Tablero y extintor	15 de Junio de 2015	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	100%	Formato de actas para registrar las capacitaciones
3.2.2.8	Capacitar a los empleados respecto a los protocolos de emergencia en caso de anegación, terremoto, huracán (vendaval) o explosión volcánica	Capacitación por parte de defensa civil	Practicante/Asistente operativo	PC, Tablero y camilla	15 de Junio de 2015	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	0%	Formato de actas para registrar las capacitaciones

3.3.1 3.3.2	Capacitar a los empleados respecto a los recursos naturales y de fauna y su responsabilidad con la conservación y manejo de este	Capacitación directa en el hostel	Practicante/Recepcionista día	PC, Tablero y guías	15 de Junio de 2015	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	50%	Formato de actas para registrar las capacitaciones
3.3.3 3.3.4	Capacitar a los empleados respecto al mantenimiento, buen uso y ahorro de agua y energía	Capacitación directa en el hostel	Practicante/Asistente gerencia	Programa a uso eficiente agua y ahorro de energía	15 de Junio de 2015	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	15%	Registro y monitoreo consumo de agua y energía
3.3.6	Capacitar a los empleados respecto al manejo de residuos sólidos	Capacitación por parte del nodo de producción más limpia	Practicante/Asistente gerencia	Programa para el manejo integral de residuos sólidos	15 de Junio de 2015	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	25%	Registro de cantidad mensual y tipo de residuos que se generan
3.3.8	Participar en programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones	Asistir a seminarios, talleres o conferencias ambientales	Gerencia/Dirección operativa	Cronograma de programas de mejora ambiental	Indefinido	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	0%	Formato de acta con imagen fotográfica de la asistencia

3.4.1	Capacitar a los empleados respecto al patrimonio cultural y su responsabilidad con la conservación y manejo de este	Capacitación directa en el hostel	Practicante/Recepcionista tarde	PC, Tablero y guías	15 de Junio de 2015	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	50%	Formato de actas para registrar las capacitaciones
3.4.2 3.6.1	Capacitar a los empleados respecto a la prevención y manejo de impactos sociales negativos y seguridad	Capacitación por parte de la policía nacional	Practicante/Recepcionista noche	PC y Tablero	15 de Junio de 2015	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	0%	Formato de actas para registrar las capacitaciones
3.5.1 3.5.2	Capacitar personas de la comunidad y participar en actividades sociales, benéficas o recreativas en la zona de influencia	Asistir a actividades sociales, benéficas o recreativas	Gerencia/Dirección operativa	Cronograma de actividades	Indefinido	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	0%	Formato de acta con imagen fotográfica de la asistencia
Versión: 001		Fecha de versión: 27/04/20015			Revisión: 002		Fecha de revisión	
Cambios en relación con la versión anterior:					Aprobó: <u>Firma y cargo</u>			

Anexo 21 	FORMATO DE ACTA PARA REGISTRAR LAS CAPACITACIONES		Código FAKH001	Página 1 de 1
PROPOSITO: Registrar mediante un acta las capacitaciones recibidas por el personal				
ACTIVIDAD PRODUCTIVA: Procesos generales de alojamiento y hospedaje				
LEGISLACIÓN APLICABLE: NTS TS 002				
OBJETIVO: Tener documentadas las capacitaciones recibidas por el personal del kolibríhostel				
METAS: Tener al personal capacitado al corto, mediano y largo plazo en los procesos de sostenibilidad del kolibríhostel				
Capacitación dirigida por:		Fecha de la capacitación:	Acta No:	
		Lugar:	Duración:	
Objetivo de la Capacitación:				
Temas tratados:				
Conclusiones y observaciones:				
Imágenes:				
Listado de asistentes				
Nombre	Cargo	Email	Cédula	Firma
Versión: 001	Fecha de versión: 27/04/15	Revisión : 001	Fecha de revisión	
Cambios en relación con la versión anterior:		Aprobó: <u>Firma y cargo</u>		

Anexo 22. FORMATO DE CARTA PARA EMPLEADOS “DIVULGACIÓN DEL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN”

	FORMATO DE CARTA PARA EMPLEADOS “DIVULGACIÓN DEL ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN”		Código: CKH 004	Página 1/1
	Versión No 1	Fecha: Marzo 6 de 2015		

Pereira, _____

SEÑORES _____

Ciudad _____

REF: Proceso de certificación y esquema de certificación


Cordial saludo:

Por medio de la presente queremos informarles que nuestro hostel se encuentra pasando por una etapa de certificación en la NTC- TS 002 (Norma Técnica Sectorial Colombiana en turismo sostenible para establecimientos de alojamiento y hospedaje), en donde se evalúa la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica del establecimiento, desde las perspectivas de eficiencia energética, uso de energías alternativas, eficiencia del consumo de agua, disminución de impactos ambientales negativos y responsabilidad social empresarial entre otros. Durante este proceso, debemos evidenciar de manera documentada el impacto ambiental producido por todos los productos y servicios que utilizamos.

Para el Hostal Kolibrí se escribió una política de sostenibilidad PKH 001, la cual pueden encontrar publicada en la carpeta informativa y en el computador de la recepción, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por los servicios que prestamos. Dicha política de sostenibilidad, posee objetivos y metas alcanzables y cuantificables, con indicadores para evaluarla periódicamente PRKH 001. Les recordamos entender sus funciones respecto a la certificación y cumplirlas a cabalidad constantemente.


De antemano agradecemos su ágil colaboración.
Cordialmente;

Anexo 23. MANUAL DE PROCESO PARA ATENDER SITUACIONES DE EMERGENCIA

	MANUAL DE PROCESO PARA ATENDER SITUACIONES DE EMERGENCIA		Código MPKH 003	Página 1 de 1
	Versión No 1	Fecha Marzo 10 de 2015		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento para identificar y responder ante situaciones de emergencia que impacten negativamente al ambiente				
OBJETIVOS: Identificar las situaciones de emergencia que impacten negativamente el ambiente y que se pueden dar en el hostel - Describir los pasos para responder a cada una de estas situaciones de emergencia. - Divulgar los procedimientos diseñados para responder a las situaciones de emergencias, como protocolos de seguridad tanto a los huéspedes como a los colaboradores y a la comunidad cercana.				
Definiciones: <ul style="list-style-type: none"> - Desastre: Es el resultado que se desencadena de la manifestación de uno o varios eventos naturales o antropogénicos no intencionales que al encontrar condiciones propicias de vulnerabilidad en las personas, los bienes, la infraestructura, los medios de subsistencia, la prestación de servicios o los recursos ambientales, causa daños o pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales, generando una alteración intensa, grave y extendida en las condiciones normales de funcionamiento de la sociedad, que exige del Estado y del sistema nacional ejecutar acciones de respuesta a la emergencia, rehabilitación y reconstrucción. - Emergencia: Situación de crisis generada por un desastre. - Emergencia ambiental: Evento o circunstancia indeseada que ocurre de forma repentina y que trae como resultado la liberación no controlada de uno o varios materiales o residuos peligrosos que afecta a la salud humana y/o al ambiente. - Situación de riesgo: Probabilidad de que se produzca un daño determinado, causado bien por la naturaleza o por el hombre - Gestión del riesgo: Es el proceso social de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas y acciones permanentes para el conocimiento del riesgo y promoción de una mayor conciencia del mismo, impedir o evitar que se genere, reducirlo o controlarlo cuando ya existe y para prepararse y manejar las situaciones de desastre, así como para la posterior recuperación, entiéndase: rehabilitación y reconstrucción. Estas acciones tienen el propósito explícito de contribuir a la seguridad, el bienestar y calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible. 				
INSTRUCTIVO DEL PROCEDIMIENTO:				

Paso No 1	Mantener contacto con la NGRD (Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de desastres - Colombia) http://www.gestiondelriesgo.gov.co/snigrd/index.aspx y con el programa de mejoramiento en la atención de emergencias y desastres del municipio de Pereira: http://www.dlspereira.gov.co/intranet/web/es/mejoramiento-en-la-atencion-de-emergencias-y-desastres-en-el-municipio-de-pereira
Paso No 2	Mantener actualizada y publicada la lista de situaciones de emergencia que impacten negativamente el ambiente y la infografía de la empresa para cada tipo de emergencia ambiental
Paso No 3	Diseñar y mantener actualizados los protocolos de emergencia para cada de las emergencias ambientales identificadas.
Paso No 3	Realizar periódicamente (cada seis meses o cada que haya un colaborador nuevo) simulacros de emergencia que permitan poner en práctica los protocolos de emergencia establecidos por la empresa.
Revisión	Fecha de revisión
Cambios en relación con la versión anterior:	<i>Aprobó:</i> <u><i>Firma y cargo</i></u>

Anexo 24. PROTOCOLO DE EMERGENCIA EN CASO DE TERREMOTO

	PROTOCOLO DE EMERGENCIA EN CASO DE TERREMOTO Versión 1	Código PE001	Página 1 de 1
	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	
ANTES	En cualquier desastre recuerde, las personas son más importantes que cualquier objeto que se encuentre dentro del edificio. No permita que las personas sufran riesgo alguno.	Recepcionista día/tarde/noche	
	En caso de Terremoto mantenga la calma. El pánico se contagia. Evite gritar, o acciones que expresen pánico. Lo que más ayuda es una actitud positiva y racional. Utilice su sentido común y no se deje dominar por el pánico, o la depresión. La calma y la inteligencia son sus mejores aliados. Haga un plan y atégase a él.	Recepcionista día/tarde/noche	
	Conozca las instalaciones para localizar rutas de evacuación, lugares seguros y puntos potenciales de peligro. Consulte con el personal de cada área sus puntos de vista y peligros potenciales que ellos hayan notado.	Recepcionista día/tarde/noche	
	Haga un listado y evalúelo, cada uno debe prever dónde se protegerá durante el sismo. Haga simulacros de acciones a tomar durante un sismo. Identifique rutas de evacuación. Conozca los nombres de las personas que están cerca de usted. En caso que alguien quede atrapado será de utilidad proporcionar los datos completos a los rescatistas para que le ubiquen por su	Recepcionista día/tarde/noche	


	nombre. No por apellidos, ni apodos.	
	Designa funciones a cada miembro del personal para reaccionar frente al desastre. Capacítase en el manejo de extintores. Capacítase para reaccionar durante y después del desastre. Capacítase en primeros auxilios. Evite dejar objetos como mochilas y otras cosas en las rutas de evacuación.	Recepcionista día/tarde/noche
DURANTE	Si se encuentra en el exterior o en sitios donde el acceso a espacios abiertos es inmediato, busque un lugar seguro; al aire libre es difícil que le caiga algo encima. De ser posible cierre las llaves del gas, baje el interruptor principal de la alimentación eléctrica y evite prender cerillos o cualquier fuente de incendio, sugiera a los alumnos y personal hacer lo propio. Si por cualquier motivo hubiera fuego, utilice el extinguidor y rápidamente apague el fuego.	Recepcionista día/tarde/noche
	Reaccione con prontitud. Durante un terremoto usted experimentará un movimiento de tierra que iniciará suavemente pero que se tornará severo varios segundos después. Probablemente no durará más de un minuto. Escuchará un ruido fuerte al que se le sumará el que producirán los objetos cuando caen así como el de numerosas alarmas que se activarán. Esté preparado.	Recepcionista día/tarde/noche

	Si tiene la facilidad de salir del edificio hágalo con calma y guíe a los huéspedes, de lo contrario espere a que todo regrese a la normalidad. Abra puertas y ventanas para asegurarse que existe alguna salida de emergencia. Aléjese de vitrinas y aparadores. Colóquese cerca de los pilares o muros grandes.	Recepcionista día/tarde/noche
	Evite salir corriendo durante el sismo. La mayor parte de desgracias son ocasionadas por personas que corren sin fijarse y son atropelladas, o sufren caídas. ; recomiende que se coloquen debajo de alguna mesa o escritorio y que se cubran la cabeza con ambas manos colocándola junto a las rodillas y que se sujeten a alguna de las patas de la mesa o escritorio.	Recepcionista día/tarde/noche
	Si conduce algún grupo establezca el orden. En calma, gire instrucciones precisas y concisas de cómo actuar. Si el exterior se encuentra en mejores condiciones que el interior guíelos a la salida. De lo contrario indique a los visitantes que se pongan en posición fetal protegiendo la cabeza y se peguen a las paredes, de preferencia en las paredes sin vitrina, hasta que pare el sismo. (Acérquese a las paredes; pero no se peque a ellas para evitar ser golpeados por movimientos ondulatorios de las mismas).	Recepcionista día/tarde/noche
	Absténgase de hacer llamadas telefónicas innecesarias. Debido a que se entorpecen las labores de los Departamentos en solicitar auxilio a los servicios de emergencia en la	Recepcionista día/tarde/noche

	situación de desastre. Si en el proceso de la contingencia existiera una persona anciana o embarazada permita su salida dando prioridad a estas personas así como a los discapacitados.	
	Quando se encuentre en el exterior. Rápidamente aléjese de paredes de piedra y colóquese en algún lugar seguro. Vidrios y cornisas de techos pueden caer, por lo tanto refúgiase en áreas abiertas y alejadas de los edificios. Identifique el punto de encuentro en los planos de evacuación.	Recepcionista día/tarde/noche
DESPUÉS	Verifique si hay lesionados, incendios o fugas de cualquier tipo, de ser así, llame a los servicios de auxilio. Use el teléfono sólo para llamadas de emergencia. Escuche la radio para informarse y colabore con las autoridades.	Recepcionista día/tarde/noche
	Si es necesario evacuar el inmueble, hágalo con calma, cuidado y orden, siga las instrucciones de las autoridades. Reúnase con las demás personas evitando regresar a los inmuebles, a fin de elaborar un conteo de las personas que se encontraban en su inmueble. No encienda cerillos ni use aparatos eléctricos hasta asegurarse de que no hay fugas de gas.	Recepcionista día/tarde/noche
	Efectúe con cuidado una revisión completa, de las instalaciones y edificios si se lo pidieran en colaboración. Evite e lo posible entrar en ellos si observa daños estructurales fuertes, y repórtelo a las	Recepcionista día/tarde/noche

	<p>autoridades en materia de protección civil. Si considera tener dudas, haga que lo revise un especialista, de preferencia un corresponsable en Seguridad Estructural; él le indicará lo que hay que hacer en cuanto a su funcionamiento, factibilidad de ocupación y reparación.</p>		
	<p>Limpie los líquidos derramados o escombros que signifiquen peligro. Si se trata de sustancias tóxicas, hágalo con el debido cuidado. Y esté preparado para futuros sismos, llamados réplicas, éstas pueden presentarse en las siguientes horas, días o semanas. Generalmente son más débiles, pero pueden ocasionar daños adicionales. Aléjese de los edificios dañados y evite circular por donde existan deterioros considerables.</p>	Recepcionista día/tarde/noche	
	<p>No consuma alimentos ni bebidas que hayan podido estar en contacto con vidrios rotos o algún contaminante. En caso de quedar atrapado, conserve la calma y trate de comunicarse al exterior golpeando con algún objeto para que sea rescatado.</p>	Recepcionista día/tarde/noche	
	<p>Evite propagar rumores no ciertos. Si es necesario evacuar, hágalo con cuidado y orden, siga las instrucciones de las autoridades o de las brigadas de auxilio.</p>	Recepcionista día/tarde/noche	
Versión: 001	Fecha de versión: 12/03/15	Revisión : 002	Fecha de revisión: 16/03/15
Cambios en relación con la versión anterior:			Aprobó:
			<u>Firma y cargo</u>


Anexo 25. PROTOCOLO DE EMERGENCIA EN CASO DE INCENDIO

	PROTOCOLO DE EMERGENCIA EN CASO DE INCENDIO	Código PE002	Página 1 de ____
	Versión 1		
MOMENTO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	
ANTES	Cualquier Persona administrativa, empleado o huésped, está autorizado para reportar un fuego, comunicándolo ya sea vía telefónica o presencial en recepción del hostel, de igual manera activando la alarma de seguridad dispuesta para ello en el edificio.	Recepcionista día/tarde/noche	
	Instale detectores de humo y alarmas contra incendios en las zonas críticas como cocinas, terraza y recepción.	Gerencia	
	Conozca las instalaciones para localizar rutas de evacuación, lugares seguros y puntos potenciales de peligro. Consulte con el personal de cada área sus puntos de vista y peligros potenciales que ellos hayan notado.	Recepcionista día/tarde/noche	
	Diseñe funciones a cada miembro del personal para reaccionar frente al desastre. Capacítese en el manejo de extintores. Capacítese para reaccionar durante y después del desastre. Capacítese en primeros auxilios. Evite deje objetos como mochilas y otras cosas en las rutas de evacuación.	Recepcionista día/tarde/noche	
DURANTE	Proceda a tratar de apagar el fuego con los extintores (Los fuegos pequeños se combaten mejor en los primeros minutos, ya que pueden apagarse más fácilmente), asegurándose de	Recepcionista día/tarde/noche	

	que vienen refuerzos para el caso de que se agrave el incendio.	
	Al momento que se escuche la alarma de emergencia, se iniciará el proceso de evacuación de las instalaciones donde haya sido activada la alarma de emergencias, para lo cual el proceso de evacuación deberá de ser menor de 3 minutos.	Recepcionista día/tarde/noche
	Baje cada uno de los interruptores correspondientes al abastecimiento de energía y gas si la eventualidad lo permite, o el interruptor general del área afectada, ya sea para maquinaria, equipo, alumbrado, ventiladores, aires acondicionados, calentadores, estufas o equipos eléctricos de esa área.	Recepcionista día/tarde/noche
	Evite salir corriendo durante el incendio. La mayor parte de desgracias son ocasionadas por personas que corren sin fijarse y son atropelladas, o sufren caídas. ; recomiende que se pongan una toalla mojada entre nariz y boca para respirar mejor y que lo hagan regularmente sin aguantar la respiración.	Recepcionista día/tarde/noche
	Si conduce algún grupo establezca el orden. En calma, gire instrucciones precisas y concisas de cómo actuar. Guíelos a la salida y al punto de encuentro que está en los planos de evacuación.	Recepcionista día/tarde/noche
DESPUÉS	Realice un conteo de las personas que se encuentran con usted en el exterior, verifique que todos estén a salvo, en caso de que alguien haga falta infórmelo a las	Recepcionista día/tarde/noche


	autoridades competentes indicando la zona donde fue visto por última vez		
	No permita que nadie reingrese al edificio una vez evacuado bajo ninguna circunstancia, solo los bomberos y las autoridades competentes pueden hacerlo. Colabore en todo momento con su trabajo, no permita que interfieran con este y aléjese en caso de que se lo pidan.	Recepcionista día/tarde/noche	
	Si alguna de las personas a su cargo requiere de atención médica, deberá comunicárselo a las autoridades competentes, bríndele primeros auxilios mientras llega el personal médico para que esta persona sea transferida a un hospital en caso de ser necesario o área asignada de enfermería para tal caso.	Recepcionista día/tarde/noche	
	Revise las condiciones del inmueble una vez el incendio este apagado y levante las actas correspondientes en caso de afectaciones a bien del inmueble, no utilice ningún mueble o equipo afectado, ventile las aéreas afectadas.	Recepcionista día/tarde/noche	
Versión: 001	Fecha de versión: 12/03/15	Revisión : 002	Fecha de revisión: 16/03/15
Cambios en relación con la versión anterior:		<i>Aprobó:</i>	
		<i>Firma y cargo</i>	

Anexo 26. PROTOCOLO DE EMERGENCIA EN CASO DE INUNDACIÓN

	PROTOCOLO DE EMERGENCIA EN CASO DE INUNDACIÓN	Código PE003	Página 1 de ____
	Versión 1		
MOMENTO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	
ANTES	Evite obstruir coladeras, sifones y cualquier sistema de desagüe depositando las basuras en el lugar apropiado y señalizando los depósitos de residuos sólidos.	Recepcionista día/tarde/noche	
	Proteja los documentos importantes utilizando bolsas de plástico o folders impermeables para evitar su pérdida o destrucción	Gerencia	
	Mantenerse informado del pronóstico de lluvias y sobre posibles inundaciones en la zona que puedan afectar el establecimiento.	Recepcionista día/tarde/noche	
DURANTE	Al conocer la posibilidad de inundación, desconectar la energía eléctrica y cerrar las llaves del gas y de agua. Reporte de inmediato a las autoridades competentes.	Recepcionista día/tarde/noche	
	Si tiene la facilidad de salir del edificio hágalo con calma y guíe a los huéspedes, de lo contrario espere a que todo regrese a la normalidad. Abra puertas y ventanas para asegurarse que existe alguna salida de emergencia.	Recepcionista día/tarde/noche	
	Evite acercarse a los postes o cables de electricidad, no transite por las zonas inundadas, evite el contacto con aguas sucias para prevenir enfermedades a causa de hipotermia o infecciones.	Recepcionista día/tarde/noche	
	Si conduce algún grupo establezca el orden. En calma, gire instrucciones precisas y concisas de cómo actuar. Guíelos a la salida y al punto de encuentro que está en los planos de evacuación.	Recepcionista día/tarde/noche	

DESPUÉS	Realice un conteo de las personas que se encuentran con usted en el exterior, verifique que todos estén a salvo, en caso de que alguien haga falta infórmelo a las autoridades competentes indicando la zona donde fue visto por última vez	Recepcionista día/tarde/noche	
	No permita que nadie reingrese al edificio una vez evacuado bajo ninguna circunstancia, solo los bomberos y las autoridades competentes pueden hacerlo. Colabore en todo momento con su trabajo, no permita que interfieran con este y aléjese en caso de que se lo pidan.	Recepcionista día/tarde/noche	
	Si alguna de las personas a su cargo requiere de atención médica, deberá comunicárselo a las autoridades competentes, bríndele primeros auxilios mientras llega el personal médico para que esta persona sea transferida a un hospital en caso de ser necesario o área asignada de enfermería para tal caso.	Recepcionista día/tarde/noche	
	Revise las condiciones del inmueble una vez el nivel de agua haya descendido y levante las actas correspondientes en caso de afectaciones a bien del inmueble, no utilice ningún mueble o equipo afectado, ventile las áreas afectadas.	Recepcionista día/tarde/noche	
Versión: 001	Fecha de versión: 12/03/15	Revisión: 002	Fecha de revisión: 16/03/15
Cambios en relación con la versión anterior:			Aprobó:
			<u>Firma y cargo</u>

Anexo 27. PROTOCOLO DE EMERGENCIA EN CASO DE ERUPCIÓN VOLCÁNICA


	PROTOCOLO DE EMERGENCIA EN CASO DE ERUPCIÓN VOLCÁNICA	Código PE004	Página 1 de ____
	Versión 1		
MOMENTO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	
ANTES	Mantenerse informado del pronóstico de actividad volcánica y sobre posibles erupciones en la zona que puedan afectar el establecimiento.	Recepcionista día/tarde/noche	
	Si se presenta la posibilidad de que ocurra una erupción, realice un plan de evacuación Este atento a las alarmas (sirenas, campanas, silbatos, bocinas) que pueden avisar de la inminencia de una erupción. Entérese de las medidas del plan de contingencia de la localidad y tenga a la mano todos los documentos de valor.	Recepcionista día/tarde/noche	
	Proteja los documentos importantes utilizando bolsas de plástico o folders impermeables para evitar su pérdida o destrucción	Gerencia	
	Mantener almacenada agua potable y alimentos no perecederos para disponer de ellos en el momento de una eventual evacuación; cubra los depósitos de agua para evitar que se contaminen de cenizas o gases. Mantener un maletín de primeros auxilios, un radio de pilas, una linterna en buen estado y pilas o baterías de reserva. Esté alerta a las instrucciones que den las autoridades y no preste atención a rumores.	Recepcionista día/tarde/noche	
DURANTE	Al conocer la posibilidad de erupción volcánica, desconectar	Recepcionista día/tarde/noche	

	la energía eléctrica y cerrar las llaves del gas y de agua.	
	Desplácese hacia lugares alejados del volcán; aléjese de valles y ríos por donde puedan bajar flujos de ceniza y rocas calientes, lava, lodo y emanaciones de gases. Procure no estar cerca de terrenos que hayan sufrido derrumbes. Si la ceniza volcánica comienza a caer, busque refugio bajo techo y permanezca allí hasta que el fenómeno haya pasado, respire a través de una tela humedecida en agua o vinagre, esto evitará el paso de los gases y el polvo volcánico, protege sus ojos cerrándolos tanto como sea posible y cúbrase con un sombrero y ropas gruesas, repita este procedimiento con los huéspedes en caso de ser necesario.	Recepcionista día/tarde/noche
	En caso de una fuerte lluvia de ceniza no utilice vehículos. La única protección contra la lluvia de ceniza y material volcánico de tamaño considerable son los refugios y techos reforzados. Debido a que las explosiones del volcán pueden causar ondas de aire o de choque que pueden romper los vidrios de las ventanas, coloque cintas adhesivas en forma de X, o en último caso, ponga tablas que impidan la caída violenta de los mismos.	Recepcionista día/tarde/noche
	Si conduce algún grupo establezca el orden. En calma, gire instrucciones precisas y concisas de cómo actuar. Guíelos a la salida y al punto de encuentro que está en los planos de evacuación.	Recepcionista día/tarde/noche

DESPUÉS	<p>Realice un conteo de las personas que se encuentran con usted, verifique que todos estén a salvo, en caso de que alguien haga falta infórmelo a las autoridades competentes indicando la zona donde fue visto por última vez. Si fue evacuado y se encuentra en un albergue, mantenga la calma; allí recibirá alimentos, atención médica e información.</p>	Recepcionista día/tarde/noche
	<p>No permita que nadie reingrese al edificio una vez evacuado bajo ninguna circunstancia, solo los bomberos y las autoridades competentes pueden hacerlo. Colabore en todo momento con su trabajo, no permita que interfieran con este y aléjese en caso de que se lo pidan.</p>	Recepcionista día/tarde/noche
	<p>Si alguna de las personas a su cargo requiere de atención médica, deberá comunicárselo a las autoridades competentes, bríndele primeros auxilios mientras llega el personal médico para que esta persona sea transferida a un hospital en caso de ser necesario o área asignada de enfermería para tal caso.</p>	Recepcionista día/tarde/noche
	<p>Evita hacer uso de líneas telefónicas, caminos, transportes, servicios médicos y hospitalarios si no es estrictamente necesario. Retire la acumulación de material volcánico caído sobre los techos para evitar que éstos se derrumben. Este riesgo crece si se presentan lluvias porque el agua aumenta el peso de los materiales sobre los techos (un metro cúbico de ceniza húmeda puede llegar a pesar más de una</p>	Recepcionista día/tarde/noche


	tonelada).		
	Revise las condiciones del inmueble una vez el nivel la emergencia haya pasado y levante las actas correspondientes en caso de afectaciones a bien del inmueble, no utilice ningún mueble o equipo afectado, ventile las áreas afectadas.	Recepcionista día/tarde/noche	
Versión: 001	Fecha de versión: 12/03/15	Revisión : 002	Fecha de revisión: 16/03/15
Cambios en relación con la versión anterior:			Aprobó: <u>Firma y cargo</u>

Anexo 28. PROTOCOLO DE EMERGENCIA EN CASO DE EPIDEMIA

	PROTOCOLO DE EMERGENCIA EN CASO DE EPIDEMIA	Código PEKH 005	Página 1 de 1
	Versión 1		
MOMENTO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	
ANTES	No permita que hayan focos de vectores epidemiológicos, las aguas negras y estancadas, llantas, alimentos en descomposición, entre otros no deben permanecer en las instalaciones.	Recepcionista día/tarde/noche	
	Si se presenta la posibilidad de una epidemia entre los empleados o huéspedes, reporte de inmediato a las autoridades competentes.	Recepcionista día/tarde/noche	
	Mantenga almacenada agua potable y alimentos no perecederos para disponer de ellos en el momento de una eventual epidemia; mantenga un maletín de primeros auxilios.	Recepcionista día/tarde/noche	
DURANTE	Al conocer la posibilidad de una epidemia y una vez reportada a las autoridades, no permita que salgan personas infectadas o con probabilidad de estarlo así no hayan presentado síntomas, espere a las autoridades competentes dentro de las instalaciones y siga sus instrucciones.	Recepcionista día/tarde/noche	
	Haga un listado de las personas infectadas y busque el posible vector causante de la epidemia reportándolo a las autoridades.	Recepcionista día/tarde/noche	
	Use tapabocas y evite tener contacto directo con las personas infectadas, no coma	Recepcionista día/tarde/noche	

	alimentos posiblemente contaminados ni use cucharas, tenedores etc. que hayan sido usados por los enfermos.		
	Si la epidemia es causada por un vector como mosquitos, moscas, piojos, pulgas etc. fumigue y evite contacto directo con estos.	Recepcionista día/tarde/noche	
DESPUÉS	Siga atentamente las instrucciones de las autoridades competentes, si se declara la cuarentena evite salir del hotel y no permita que nadie más lo haga a menos que tenga permiso expreso de las autoridades sanitarias	Recepcionista día/tarde/noche	
	No permita que nadie reingrese al edificio una vez evacuado bajo ninguna circunstancia, solo las autoridades competentes pueden hacerlo. Colabore en todo momento con su trabajo, no permita que interfieran con este y aléjese en caso de que se lo pidan.	Recepcionista día/tarde/noche	
	Evite propagar rumores no ciertos. Si es necesario evacuar, hágalo con cuidado y orden, siga las instrucciones de las autoridades o de las brigadas de auxilio.	Recepcionista día/tarde/noche	
Versión: 001	Fecha de versión: 12/03/15	Revisión: 002	Fecha de revisión: 16/03/15
Cambios en relación con la versión anterior:		Aprobó: <u>Firma y cargo</u>	

Anexo 29. LISTADO DE SITUACIONES DE EMERGENCIA QUE IMPACTAN NEGATIVAMENTE EL AMBIENTE

		LISTADO DE SITUACIONES DE EMERGENCIA QUE IMPACTAN NEGATIVAMENTE EL AMBIENTE	Código VKH 002	Página 1 de 1
		Versión 1		
Ídem	Situación de emergencia	Descripción	Elementos de seguridad	Protocolo de emergencia
1	Terremotos	<p>Es un fenómeno de sacudida brusca y pasajera de la corteza terrestre producida por la liberación de energía acumulada en forma de ondas sísmicas. Los más comunes se producen por la ruptura de fallas geológicas. También pueden ocurrir por otras causas como, por ejemplo, fricción en el borde de placas tectónicas, procesos volcánicos o incluso pueden ser producidas por el hombre al realizar pruebas de detonaciones nucleares subterráneas. La causa de los terremotos se encuentra en la liberación de energía de la corteza terrestre acumulada a consecuencia de actividades volcánicas y tectónicas, que se originan principalmente en los bordes de la placa.</p> <p>El punto de origen de un terremoto se denomina hipocentro. El epicentro es el punto de la superficie terrestre directamente sobre el hipocentro. Dependiendo de su intensidad y origen, un terremoto puede causar desplazamientos de la corteza terrestre, corrimientos de tierras, maremotos (o también</p>	Botiquín primeros auxilios - Mantas -Agua potable -Linterna -Alimentos no perecederos - Radio con pilas - Navaja -Silbato	PEKH001

		llamados tsunamis) o la actividad volcánica. Para medir la energía liberada por un terremoto se emplean diversas escalas, entre ellas, la escala de Richter es la más conocida y utilizada en los medios de comunicación.		
--	--	---	--	--

2	Incendio	<p>Un incendio es una ocurrencia de fuego no controlada que puede abrasar algo que no está destinado a quemarse. Puede afectar a estructuras y a seres vivos. La exposición de los seres vivos a un incendio puede producir daños muy graves hasta la muerte, generalmente por inhalación de humo o por desvanecimiento producido por la intoxicación y posteriormente quemaduras graves. Para que se inicie un fuego es necesario que se den conjuntamente tres componentes: combustible, oxígeno y calor o energía de activación, lo que se llama triángulo del fuego.</p> <p>A los efectos del agente extintor que debe usarse en cada caso, en Europa se contemplan cuatro tipos de incendio:</p> <p>Clase A: fuegos de materias sólidas, que implican madera, tejidos, goma, papel y algunos tipos de plástico o sintéticos.</p> <p>Clase B: fuegos de materias líquidas, que implican gasolina, aceites, pintura, gases y líquidos inflamables y lubricantes.</p> <p>Clase C: fuegos de materias gaseosas, como la mayor parte de los gases combustibles.</p> <p>Clase D: fuegos que implican metales combustibles, como el sodio, el magnesio o el potasio u otros que pueden entrar en ignición cuando se reducen a limaduras muy finas en presencia de calor.</p>	<p>Botiquín primeros auxilios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantas - Agua potable - Linterna - Alimentos no perecederos - Radio con pilas - Navaja - Silbato 	PEKH002
---	----------	--	--	---------


3	Inundación	<p>Una inundación es la ocupación por parte del agua de zonas que habitualmente están libres de esta, bien por desbordamiento de ríos, ramblas por lluvias torrenciales, deshielo, por subida de las mareas por encima del nivel habitual, por avalanchas causadas por maremotos. Las inundaciones no son ajenas a la ocupación del suelo. Subidas bruscas de temperatura pueden provocar crecidas en los ríos por la rápida fusión de las nieves, esto se da sobre todo en primavera, cuando el deshielo es mayor, o tras fuertes nevadas en cotas inusuales, que tras la ola de frío se funden provocando riadas. El caudal de los ríos es normalmente muy variable a lo largo de los años. En efecto, la hidrología establece para los ríos una gama de caudales máximos asociados al tiempo de retorno. Generalmente las poblaciones locales, cuando hace mucho tiempo que se encuentran asentadas en el lugar tiene conocimiento de las áreas ocupadas por las avenidas del río o barranco, y así respetan el espacio de éste y sus cauces, evitando la ocupación del mismo y por ello la inundación de sus centros poblados.</p>	<p>Botiquín primeros auxilios - Mantas -Agua potable -Linterna -Alimentos no perecedero s - Radio con pilas - Navaja -Silbato</p>	PEKH003
---	------------	--	---	---------

4	Erupciones volcánicas	<p>Una erupción volcánica es una emisión violenta en la superficie terrestre de materias procedentes del interior del volcán. Exceptuando los géiseres, que emiten agua caliente, y los volcanes de lodo, cuya materia, en gran parte orgánica, proviene de yacimientos de hidrocarburos relativamente cercanos a la superficie, las erupciones terrestres se deben a los volcanes. Las erupciones son consecuencia del aumento de la temperatura en el magma que se encuentra en el interior del manto terrestre. Esto ocasiona una erupción volcánica en la que se expulsa la lava hirviendo que se encontraba en el magma. Puede generar derretimiento de hielos y glaciares, los derrumbes, los aluviones, etc.</p> <p>Las erupciones también se caracterizan por otros factores: temperatura de la lava, su contenido de gases oclusos, estado del conducto volcánico (chimenea libre u obturada por materias sólidas, lago de lava que opone su empuje a la salida del magma del fondo, etc.).</p> <p>Las erupciones volcánicas no obedecen a ninguna norma de periodicidad, y no ha sido posible descubrir un método para prevenirlas, aunque a veces vienen precedidas por sacudidas sísmicas y por la emisión de fumarolas. Su violencia se relaciona con la acidez de las lavas y con la riqueza de estas en gases oclusos. Estos alcanzan altas presiones y,</p>	<p>Botiquín primeros auxilios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantas - Agua potable -Linterna -Alimentos no perecederos - Radio con pilas - Navaja -Silbato 	PEKH004
---	-----------------------	---	---	---------


		<p>cuando llegan a vencer la resistencia que encuentran, se escapan violentamente, dando lugar a una erupción explosiva. Por el contrario, una lava básica es mucho más fluida y opone escasa resistencia al desprendimiento de sus gases: las erupciones son entonces menos violentas y pueden revestir un carácter permanente.</p>		
--	--	--	--	--

5	Epidemias	<p>Es una descripción en la salud comunitaria que ocurre cuando una enfermedad afecta a un número de individuos superior al esperado en una población durante un tiempo determinado. Para evitar el sensacionalismo que conlleva esta palabra en ocasiones se utiliza el sinónimo de brote epidémico o brote.¹</p> <p>En la actualidad el concepto es una relación entre una línea de base de una enfermedad, que puede ser la prevalencia o incidencia normales, y el número de casos que se detectan en un momento dado. En este sentido si una comunidad se encuentra libre de determinada enfermedad, un solo caso constituye una epidemia. En otras palabras, es un incremento significativamente elevado en el número de casos de una enfermedad con respecto al número de casos esperados.</p> <p>En caso de que la epidemia se extendiera por varias regiones geográficas extensas de varios continentes o incluso de todo el mundo se trataría de pandemia. En caso de enfermedades que afectan en una zona mantenida en el tiempo se trataría de endemia.</p>	<p>Botiquín primeros auxilios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantas - Agua potable - Linterna - Alimentos no perecederos - Radio con pilas - Navaja - Silbato 	PEKH005
---	-----------	--	--	---------

Anexo 30. REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y SERVICIO NO CONFORME

		REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y SERVICIO NO CONFORME		CÓDIGO: ACKH 001		
Seleccione la Acción a registrar						
<input checked="" type="radio"/> Correctiva <input type="radio"/> Preventiva <input type="radio"/> Servicio No Confor						
¿Dónde se genera la No Conformidad (NC) o la Acción Preventiva (AP)?						
Escriba el nombre del Departamento u Operación:			Responsable del Departamento u Operación:			
Fecha de Apertura de la NC / AP		Fecha de Cierre de la NC / AP		N° de días para el cierre de la		
Responsable de la Detección						
Nombre:		Cargo:		Auditoria:		
				<input type="text"/>		
Descripción de la No Conformidad, Acción Preventiva o Servicio No conforme						
Descripción de la No Conformidad, Acción Preventiva o Servicio No conforme						
Corrección de la No Conformidad, Acción Preventiva o Servicio No conforme						
Corrección de la No Conformidad, Acción Preventiva o Servicio No conforme						
<h1>Página 1</h1>						
ANALISIS DE LA CAUSA RAÍZ						
ANALISIS DE LA CAUSA RAÍZ						
N°	Actividades	Responsable	Fecha de Cumplimiento			
1						
2						
3						
Seguimiento y Verificación de la Eficacia de la Acción						
N°	Responsable	Fecha de Seguimiento	Acción Realizada		Acción Eficaz	
			Si	No	Si	No
1						
2						
3						
Observaciones:						
Observaciones:						
Observaciones:						
Elaborado por:				Fecha:		

Anexo 31. PROGRAMA DE ACCIONES ESTRATÉGICAS EN GESTIÓN SOSTENIBLE

		PROGRAMA DE ACCIONES ESTRATÉGICAS EN GESTIÓN SOSTENIBLE					Código	Página
							PRKH 003	1 de 1
PROPOSITO: Enlistar, Priorizar y hacer seguimiento a las acciones estratégicas que la empresa inicia o se propone iniciar en pro de la gestión sostenible								
ACTIVIDAD PRODUCTIVA: Procesos generales operativos								
LEGISLACIÓN APLICABLE: NTS 002								
OBJETIVO: Tener un programa documentado de acciones estratégicas en gestión sostenible								
Ídem	Objetivo específico	Actividades	Responsable	Recursos	Horizonte de tiempo	Herramienta de seguimiento	Porcentaje de cumplimiento	Indicador

3.2.2.1	Tener una política de sostenibilidad de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por los servicios que presta. Con un programa con objetivos y metas así como indicadores y la cual esta comunicada y entendida por los empleados del hostal	Usar La política de sostenibilidad y su programa como acción estratégica para el mejoramiento del hostal	Gerencia	PC y tablero	15 de Junio de 2015	PKH 001 PRKH 001	100%	Metas
---------	--	--	----------	--------------	---------------------	---------------------	------	-------


3.2.2.2	Establecer programas de gestión que minimicen impactos negativos y definir responsables, recursos, actividades, plazos e indicadores para el logro y seguimiento de los programas de gestión	Crear los programas de gestión ambientales, culturales, económicos y complementarios para el mejoramiento estratégico del hotel	Gerencia	PC y tablero	15 de Junio de 2015	PRKH 001	100%	PRKH 001
3.2.2.4	Tener una política de compra la cual es informada a los proveedores y asimilada por los empleados	Establecer alianzas estratégicas con proveedores sostenibles	Gerencia	PC y tablero	15 de Junio de 2015	PKH 002	100%	PKH 002
3.2.2.5	Definir las responsabilidades y autoridad del personal designado para el cumplimiento de esta norma	Incluir en el MFKH 001-008 y asegurarse de que los empleados asuman y entiendan la norma	Gerencia	PC y tablero	15 de Junio de 2015	MFKH 001 a MFKH 008	100%	Acta de compromiso

3.2.2.6	Existen registros de la capacitación en los procedimientos para el cumplimiento de esta norma	Capacitar a los empleados en procedimientos conducentes al cumplimiento de la norma	Gerencia	PC y tablero	15 de Junio de 2015	PRKH 002	100%	PRKH 002
3.2.2.7	Los documentos vigentes deben estar codificados, aprobados, se deben revisar cuando sea necesario y estar disponibles en donde sea indispensable.	Crear el listado maestro de documentos y tener una copia digital de los mismos	Gerencia	PC y tablero	15 de Junio de 2015	LMKH 001	100%	LMKH 001



3.2.2.8	Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para identificar y responder ante situaciones de emergencia que impacten negativamente al ambiente. Los procedimientos son comunicados a empleados, huéspedes y clientes	Usar los protocolos de emergencia en caso de ser necesario	Gerencia	PC y tablero	15 de Junio de 2015	VKH 002	100%	VKH 002
Versión		Fecha de versión			Revisión		Fecha de revisión	
Cambios en relación con la versión anterior:					Aprobó: <u>Firma y cargo</u>			

Anexo 32. RESEÑA ILUSTRATIVA DE ESPECIES NATIVAS


Kolibri <i>hostel</i>		RESEÑA ILUSTRATIVA DE ESPECIES NATIVAS	Cód. RIKH 001	Pág. 1 de 1
PROPOSITO: Tener una guía ilustrada de las especies nativas para conocimiento de los empleados y huéspedes				
ACTIVIDAD PRODUCTIVA: Procesos generales de alojamiento y hospedaje				
LEGISLACIÓN APLICABLE:	NTS TS 002			
OBJETIVO: Dar a conocer las especies de fauna y flora representativas de la zona.				
METAS:				
	NOMBRE GENERAL Y NOMBRE ESPECÍFICO	DESCRIPCIÓN		
	Tarranquero <i>Momotus m. m. nota</i>	Es una especie de ave coraciforme de la familia Momotidae que habita las regiones tropicales de México, América Central, Trinidad y Tobago y Sudamérica hasta el noroeste de Argentina. Es un ave grande, de aproximadamente 48 cm; se reconoce por su cabeza voluminosa, con una banda azul clara que rodea su coronilla negra y se vuelve morada en la nuca; su pico es grueso y fuerte, ligeramente curvado con los bordes de la parte superior del pico aserrados; la cola es larga, de color negro por debajo, con las rectrices graduales, las centrales terminadas en forma de raqueta, que a veces menea con movimiento pendular		
	Oso de anteojos <i>Ailuropremarctos ornatus</i>	Es una especie de mamífero carnívoro de la familia Ursidae único sudamericano. De tamaño mediano en comparación con otros osos,		

		<p>mide entre 1,30 y 1,90 m de alto, y pesa en promedio entre 80 y 125 kg. Su coloración es uniforme, negra o café negruzca, con pelo áspero. El hocico es corto, de color café claro o blanco, con manchas blanquecinas que se extienden alrededor de los ojos y la nariz a través de las mejillas, bajando por el cuello hasta el pecho. Posee cinco dedos con garras largas y curvas no retráctiles, y las plantas de las patas poseen pelos interdigitales que le ayuda a trepar árboles. De hábitos diurnos, solitarios, omnívoros, terrestres y trepadores, su alimentación es predominantemente vegetariana.</p>
	<p>Callito de roca <i>Upicola peruviana</i></p>	<p>Es una especie de ave passeriforme de la familia Cotingidae. Habita en la vertiente oriental de la cordillera de los Andes desde Colombia pasando por Ecuador y el Perú hasta Bolivia entre los 400 y 2.500 msnm. Presentan un marcado dimorfismo sexual. El macho posee un plumaje muy colorido, combinación de naranja y negro. Las hembras, en contraposición, poseen un plumaje de color austero y apagado, dominado por tonos en marrón. El pico corto, las patas y los dedos son fuertes. Ambos sexos tienen una cresta de plumas en forma de disco permanentemente desplegada. Por lo general son difíciles de observar,</p>



		pues son ariscos y viven en cascadas muy profundas o en colinas remotas.
	mono aullador <i>Alouatta seniculus</i>	<p>Es una especie de primate platirrino del género Alouatta (monos aulladores) que habita al norte de América del Sur. Se caracteriza por su color caoba rojizo en todo el cuerpo, su cara desnuda de color negro y un pelaje facial a manera de barba, lo más notorio es su vocalización ya que es de las más fuertes del mundo animal. Se encuentra en Colombia, Perú, Ecuador y Venezuela. Es una especie grande entre, mide entre 44 y 59 cm u su cola mide entre 54 y 79 cm. Los machos tienen un peso promedio de 7,5 kg y las hembras 6,3 kg. Se alimentan de hojas, frutas y flores principalmente. El aparato vocal de la especie, especialmente el hueso hioideos amplifica los sonidos durante las vocalizaciones.</p>
	Pava <i>Penelope perspicax</i>	<p>Es una especie de ave galliforme de la familia Cracidae que se encuentra en los bosques nubosos de los departamentos colombianos de Cauca, Valle y Quindío, entre los 700 y 1.800 m.s.n.m. No se conocen subespecies. Su longitud promedio es de 76 cm. Las plumas de la cabeza, el cuello y la parte alta del dorso y pecho son entre gris y pardo bordeadas de gris claro o blanco, más jaspeadas en el pecho; en el resto de la espalda de color castaño. Presenta borde periocular gris pizarra</p>

		<p>azulado, pico negruzco, garganta y patas rojas. Pasan en la parte media y alta de los árboles y no bajan al suelo. Anidan en los árboles. Su hábitat ha sido reducido y fragmentado por lo que se encuentra en peligro de extinción</p>
	<p>danta o Tapir <i>apiuspinchaque</i></p>	<p>Es una especie de mamífero perisodáctilo de la familia de los tapíridos. Vive en zonas del extremo norte del Perú, Colombia (donde se conoce como "danta cordillerana" o "danta lanuda"), Ecuador y Venezuela. Es vegetariano, alimentándose a base de brotes y tallos. De costumbres nocturnas, vive en parejas o en pequeños grupos. Emite un grito como un silbido agudo y prolongado característico. Mide en promedio 1,8 m de longitud y entre 75 y 90 cm de alzada. Los adultos alcanzan un peso de 90 a 260 kg. El pelaje es negruzco, a diferencia de las demás especies de tapir, posee un vellón lanudo muy cerrado, pues este animal necesita defenderse del frío de su hábitat. Los labios tienen un característico borde blanco.</p>
	<p>colibrí esmeralda <i>amaziliaTzacatl</i></p>	<p>Es un colibrí de tamaño mediano que se encuentra desde el centro de México hasta Centroamérica y Colombia, al occidente de Venezuela y hacia el occidente de Ecuador cerca de Perú. Esta especie es común en campo abierto, en</p>

		<p>las riberas de ríos, bosques, matorrales, a orillas de la selva, plantaciones de café y jardines. El colibrí Amazilia de Cola Rufa adulto mide entre 10 y 12 centímetro de largo y pesa aprox. 5.2 gramos. El cuello es verde, la coronilla, el lomo y el costado son verdes con toques dorados, el vientre tiene un color grisáceo pálido y la cola ligeramente en forma de tenedor. El pico casi recto es de color rojo con la punta negra; más ancha en la parte superior de la mandíbula.</p>
	<p>uagua <i>cuniculus paca</i></p>	<p>Es una especie de roedor de la familia Cuniculidae que vive en las proximidades de los cursos de agua de los bosques tropicales, desde México hasta Paraguay y norte de Argentina, a menos de 2.000 msnm. El género tiene otro representante, la paca de montaña (<i>Cuniculustaczanowskii</i>) que habita los bosques de montaña andinos de Venezuela, Colombia, Ecuador, Perú y Bolivia. Su cuerpo mide entre 60 y 79 cm de longitud y la cola 2 a 3 cm. Pesa entre 7 y 10 kg.7 Está cubierta por un pelaje de color pardo o anaranjado, con bandas de manchas blancas redondeadas. La cabeza es grande, las mejillas son abultadas, las orejas cortas, marrones, las vibrisas son largas, los ojos son grandes y bien separados.</p>
	<p>angara real <i>angara cyanicollis</i></p>	<p>La Tangara Real es un ave que se encuentra en los Andes y se caracteriza por su</p>

		<p>llamativo color turquesa en la cabeza contrastando con su cuerpo de color negro. Su nombre Tangara deriva de la lengua Tupí y significa bailarín. Mide entre 12 y 13 cm con un peso promedio de 15.5g. Es principalmente negra con la cabeza de color azul turquesa el cual se torna púrpura en la garganta. Presenta máscara negra, hombros y rabadilla verde platinado lustroso a dorado quemado según la incidencia de la luz. Sus plumas primarias y cola presentan márgenes verde azul. Habita en pastizales enmalezados y áreas abiertas con árboles y arbustos dispersos, bordes de bosque, plantaciones y bosques secundarios.</p>
	<p>ana rubí <i>ndinobates bombetes</i></p>	<p>La rana rubí es una especie de anfibio de la familia Dendrobatidae, endémica de Colombia, se encuentra en los Andes, en ambas cuencas de la Cordillera Occidental del departamento del Valle del Cauca y en la ladera occidental de la Cordillera Central de los departamentos de Quindío y Risaralda. Vive en el estrato más bajo del bosque, entre los 1.580 y 2.100m de altitud. Deposita sus huevos entre la hojarasca y las larvas se desarrollan en bromelias. Se encuentra amenazada por pérdida de hábitat. El macho mide en promedio 17,76 mm y la hembra 18,63 mm.</p> <p>El dorso es de color negro a pardo, purpúreo o marrón</p>


		oscuro con rayas anaranjadas a rojas brillantes laterales desde el hocico hasta aprox. la mitad del cuerpo.
	arpintero real <i>ryocopusLineatus</i>	<p>Es una especie de ave piciforme de la familia Picidae que vive en América, desde México hasta el norte de Argentina. Los picamaderos listados miden de 31,5 a 36 cm de largo. Los adultos son prácticamente negros en sus partes superiores con un penacho de plumas rojo en cabeza y franjas blanquecinas que van de la base del pico por el cuello hasta los hombro. Sus partes inferiores son blanquecinas densamente veteadas con listas negras. Cuando están en vuelo muestran la parte inferior blanca de las alas. Los machos adultos presentan una lista malar roja y su frente también es roja. En las hembras esta parte del plumaje es negra. El hábitat de esta especie son los bordes de los bosques y otras arboledas abiertas</p>
	venado de páramo <i>azamarufina</i>	<p>Es una especie de artiodáctilo en la familia de los cérvidos. Se le encuentra en Colombia, Ecuador, Perú, y Venezuela. Mide unos 45 cm de altura y pesa cerca de 8 kg. Su pequeño tamaño parece ser una adaptación que le permite desplazarse con facilidad a través de los más espesos matorrales. Sus cuernos son simples, no ramificados, y se parecen bastante a unos pequeños cuernos de cabra. Esta sencilla cornamenta</p>


		<p>también es práctica para el animal, pues no se enreda con las ramas del bosque como sí lo harían las grandes astas ramificadas que tienen otros venados. Es muy difícil verlo en su hábitat natural, pues es un animal tímido y solitario, que se retira al interior del monte al sentir la presencia humana.</p>
	<p>Loro Cajamarillo<i>Ognorhynchus icterotis</i></p>	<p>Es una especie de ave psitaciforme de la familia de los loros (Psittacidae). Es endémica de los Andes de Colombia, entre los 1.200 y 3.500 msnm. En peligro de extinción. Se encuentra en los bosques andinos húmedos de Colombia, principalmente en los sitios donde crece la palma de cera, que le brinda refugio, nidos y frutos para alimentarse. Mide en promedio 42 cm. Frente, oídos, zona alrededor de los ojos, color amarillo intenso. Corona, nuca, dorso y cara superior de las alas y cola, color verde. El pecho y el vientre color amarillo. La población actual se estima en 1103 individuos maduros, aunque los individuos reproductores son muchos menos. La población total estaría en torno a 2600 ejemplares aproximadamente.</p>
	<p>Puma <i>Puma concolor concolor</i></p>	<p>Es una de las subespecies en que se divide la especie de Puma concolor, denominado comúnmente «puma» o «león de montaña». Esta subespecie, si bien fue exterminada en buena parte de su área de distribución</p>

		original, aún ocupa un dilatado territorio que va desde el norte de Venezuela, pasando por Colombia, el oeste de Brasil, Ecuador, Perú, hasta el norte de Bolivia, y el norte de Chile. También en el norte de Argentina. Se alimentan principalmente de mamíferos y en ocasiones llega a atacar al ganado doméstico. Prefieren habitar en lugares silvestres; excepcionalmente se acercan a núcleos urbanos. Sus hábitats preferidos son sierras, quebradas rocosas, y bosques densos.
	Yarumo blanco <i>Pecropiapeltata</i>	El yarumo es un árbol de 5 a 30 m de altura, con el tronco derecho, hueco, produciendo con el tiempo raíces zancudas o contrafuertes; corteza lisa, gris clara, con grandes cicatrices circulares de las estípulas caídas y abundantes lenticelas; ramas gruesas, horizontales. Ramillas huecas, tabicadas, con numerosas cicatrices anulares y lenticelas. Yemas de 10-12 cm de largo, cubiertas por una estípula pubescente, caediza. Hojas peltadas, redondeadas, coriáceas, de 30-40 cm de diámetro, divididas en 7-11 lóbulos unidos cerca de la base, enteros o algo sinuosos; tienen el haz áspero al tacto, y el envés blanco-tomentoso, con la nervadura sobresaliente en el envés.

	<p>Bromelias<i>Familia bromeliaceae</i></p>	<p>Bromelia es un género tropical americano de plantas de la familia Bromeliaceae, aunque comúnmente se llama con el mismo nombre a plantas de otros géneros de la misma familia. Sus flores tienen un cáliz muy profundo. Son plantas de hábitos terrestres, herbáceas, litófitas, que crecen sobre piedras o bien son epífitas que se desarrollan sobre árboles, cactus, etc. son plantas hermafroditas. Hojas arrosetadas y usualmente sin tallo, gruesamente armadas. Inflorescencia sésil o escapífera, pinnada o fasciculado compuesta, sublaxamente alargada a subcapitada; sépalos libres o rara vez connados; pétalos libres, carnosos; estambres connados; ovario ínfero o súpero. Fruto una baya; semillas sin apéndices</p>
	<p>Orquídeas<i>Familia Orchidaceae</i></p>	<p>Son una familia de plantas monocotiledóneas que se distinguen por la complejidad de sus flores y por sus interacciones ecológicas con los agentes polinizadores y con los hongos con los que forman micorrizas. Pueden ser reconocidas por sus flores de simetría fuertemente bilateral, en las que la pieza media del verticilo interno de tépalos —llamada labelo— está profundamente modificada, y el o los estambres están fusionados al estilo, al menos en la base. Colombia tiene la mayor variedad de orquídeas del mundo, con 4.270 especies,</p>


		de las cuales 1.572 sólo se dan en el país. Una variedad de orquídea, la “Cattley trianae”, de color lila, amarillo y púrpura, es la flor nacional de Colombia.
	Guadua <i>Guadua angustifolia</i>	<p>Es una especie botánica de la subfamilia de las gramíneas Bambusoideae, que tiene su hábitat en la selva tropical húmeda a orillas de los ríos. Propia de las selvas sudorientales venezolanas, y se extiende por las selvas de las Guayanas; y en Brasil, Colombia, Guyana, Perú, Surinam. Desde San Ángel en México, pasando por Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, y Panamá. Crece 15 a 20 m en 120 días; su diámetro máximo 2 dm, se aprovecha entre 4 a 5 años de plantado; su altitud ideal es entre los 400 y 1200 msnm; en suelos arenolimosos, arcillosos, profundos; y la T° entre 18 y 28 C°, con una precipitación superior a 1.200 mm y una humedad relativa de al menos 80 %</p>
	Café <i>Coffea</i> sp.	<p>Los cafetos son un género que contiene en torno a cien taxones específicos e infraespecíficos aceptados de los casi 400 descritos de plantas de la familia de las rubiáceas. En Colombia se cultivan extensamente por sus semillas que se emplean, molidas y tostadas, para la elaboración del café, una bebida estimulante; la popularidad de éste hace que la importancia económica del cafeto sea extraordinaria,</p>

		siendo uno de los productos más importantes del mercado global. El cafeto es un arbusto o árbol pequeño, perennifolio, de fuste recto que puede alcanzar los 10 metros en estado silvestre; en los cultivos se los mantiene normalmente en tamaño más reducido, alrededor de 3 metros.	
		palma de cera <i>Ceroxylon quindiuense</i>	
		<p>Es una palma nativa de los valles altos andinos del Parque Nacional Natural Los Nevados, Crece hasta 60 m-80m de altura en buenas condiciones de crecimiento, y es la más grande monocotiledónea del mundo. Las hojas son verde oscuras y grisáceas, con pecíolos de más de 2m de longitud. El tronco es cilíndrico, liso, y cubierto de cera. Cuando las hojas mueren y caen, deja un anillo negro alrededor del tronco. Es una especie protegida. Tiene un crecimiento extremadamente alto, y vive más de cien años. La palma de cera fue escogida como árbol nacional de Colombia. La palma de cera da un hábitat para muchas formas de vida, frecuentemente especies en riesgo de extinción como el Loro Orejiamarillo</p>	
Versión	Fecha de versión	Revisión	Fecha de revisión
Cambios en relación con la versión anterior:		<u>Aprobó:</u> <u>Firma y cargo</u>	

Anexo 33 		PROGRAMA DE USO EFICIENTE DE AGUA			Código	Página		
					PRKH 004	1 de 4		
PROPOSITO: El presente programa tiene como fin realizar un uso eficiente del agua dentro del hostel								
ACTIVIDAD PRODUCTIVA: Procesos generales operativos								
LEGISLACIÓN APLICABLE:		NTS TS 002						
OBJETIVO: Tener un programa documentado que garantice el uso eficiente de agua								
Ídem	Objetivo específico	Actividad es	Responsa ble	Recursos	Horizonte de tiempo	Herramienta de seguimiento	Porcentaje de cumplimiento	Indicador
1.1.1	Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de ahorro	Revisar facturas y contadores de las empresas públicas	Asistente Gerencia	Facturas y PC	Anual	Programa de uso eficiente de agua	0%	Variación de consumo de agua
1.1.2	Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo para todos los equipos y redes de agua	Incluir en el programa de mantenimiento las redes de agua	Mantenimiento	PC y mapa de redes de plomería	Anual	Programa de mantenimiento de redes de agua y alcantarillado	0%	Variación de consumo de agua en contador

1.1.3	Analizar periódicamente el agua para asegurar su calidad para consumo humano	Llevar muestra de agua al laboratorio de la UTP	Asistente Gerencia	Laboratorio y vasos de muestra	15 de Junio	Programa de uso eficiente de agua	0%	PH
1.1.4	Contar con la información y las facilidades necesarias para promover que clientes y empleados hagan uso eficiente del agua	Crear cartilla de ahorro de agua	Asistente Gerencia	PC e internet	15 de Junio	Programa de uso eficiente de agua	0%	Acta de compromiso con política de sostenibilidad
1.1.5	Utilizar agua potable para el consumo humano de acuerdo con la	Llevar muestra de agua al laboratorio de la UTP	Asistente Gerencia	Laboratorio y vasos de muestra	15 de Junio	Programa de uso eficiente de agua	0%	PH


	legislación vigente							
1.1.6	Realizar recolección de aguas lluvias mediante un sistema de canales y tanques para usarla en procesos del hostel	Construir un sistema de canales que transporten el agua desde los techos hasta tanques de almacenamiento	Mantenimiento	Canales, tubos de PVC, tanques, herramientas	1 año	Programa de uso eficiente de agua	0%	LT de agua lluvia almacenada al mes
Versión		Fecha de versión			Revisión		Fecha de revisión	
Cambios en relación con la versión anterior:								

Anexo 34 		PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS Y REDES DE AGUA					Código PRKH005	Página 1 de 1
PROPOSITO: El presente programa tiene como fin garantizar el mantenimiento preventivo de equipos y redes de agua								
ACTIVIDAD PRODUCTIVA: Procesos generales de alojamiento y hospedaje					Mantenimiento			
LEGISLACIÓN APLICABLE:		NTS TS 002						
OBJETIVO: Tener un programa documentado que prevenga daños en los equipos y redes de agua								
Ídem	Objetivo específico	Actividades	Responsa ble	Recursos	Horizo nte de tiempo	Herramie nta de seguimie nto	Porcentaj e de cumplimi ento	Indicador
3.2.2.1	Incluir en la política de sostenibilidad la importancia de tener un mantenimiento preventivo de los equipos y redes de agua.	Taller sobre política de sostenibilidad	Asistente Gerencia	PC y carpeta	15 de Junio	PRKH 001	0%	Acta de compromiso con política de sostenibilidad
3.2.2.5	Incluir en el manual de funciones del asistente de gerencia el mantenimiento preventivo de los equipos y redes de agua	Taller sobre responsabilidades de sostenibilidad	Asistente Gerencia	PC y carpeta	15 de Junio	PRKH 001	0%	Acta de compromiso con política de sostenibilidad

3.2.2.6	Incluir en el programa de capacitaciones	Capacitación directa en el hostal	Asistente Gerencia	PC y mapa de redes de agua y alcantarillado	15 de Junio	PRKH 001	0%	Registro y monitoreo consumo de agua
3.2.2.8	Disminuir la probabilidad de una inundación por falta de mantenimiento preventivo de los equipos y redes de agua	Capacitación directa en el hostal	Asistente Gerencia	PC y mapa de redes de agua y alcantarillado	15 de Junio	PRKH 001	0%	Registro y monitoreo consumo de agua
3.2.2.9	Incluir en el Programa de acciones estratégicas en gestión sostenible	Taller sobre responsabilidades de sostenibilidad	Asistente Gerencia	PC y mapa de redes de agua y alcantarillado	15 de Junio	PRKH 001	0%	Acta de compromiso con política de sostenibilidad
3.3.3	Incluir en el Programa de uso eficiente del agua	Capacitación directa en el hostal	Asistente Gerencia	PC y carpeta	15 de Junio	PRKH 001	0%	Acta de compromiso con política de sostenibilidad
3.3.5	Incluir en el Programa para minimización y manejo de productos químicos	Verificar que los productos químicos de limpieza utilizados no sean	Asistente Gerencia	Ficha técnica de los productos	15 de Junio	PRKH 001	0%	Seguimiento a proveedores

		corrosivos y afecten las redes de alcantarillado						
3.3.6	Incluir en el Programa para el manejo integral de residuos sólidos	Inculcar en huéspedes y empleados que no tiren basura en sanitarios, sifones y lavaplatos	Asistente Gerencia	Avisos en baños, cocinas y carpeta	15 de Junio	PRKH 001	0%	Registro y monitoreo consumo de agua
3.6.2	Contar con un programa de mantenimiento a la infraestructura	Capacitación directa en el hostal	Asistente Gerencia	PC	15 de Junio	PRKH 001	0%	Acta de compromiso con política de sostenibilidad
Versión		Fecha de versión			Revisión		Fecha de revisión	
Cambios en relación con la versión anterior:					Aprobó: <u>Firma y cargo</u>			


Anexo 35. PROGRAMA DE AHORRO DE ENERGÍA

		PROGRAMA DE AHORRO DE ENERGÍA					Código	Página
							PRKH 006	2 de 4
PROPOSITO: El presente programa tiene como fin realizar un ahorro de energía								
ACTIVIDAD PRODUCTIVA: Procesos generales operativos								
LEGISLACIÓN APLICABLE:		NTS TS 002						
OBJETIVO: Tener un programa documentado que garantice el ahorro de energía								
Ídem	Objetivo específico	Actividades	Responsable	Recursos	Horizonte de tiempo	Herramienta de seguimiento	Porcentaje de cumplimiento	Indicador
1.2.1	Registrar y monitorear el consumo de energía periódicamente y fijar metas de ahorro	Revisar facturas y contadores de las empresas públicas	Asistente Gerencia	Facturas y PC	Anual	Programa de uso ahorro de energía	0%	Variación de consumo de energía en contador
1.2.2	Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones eléctricas	Incluir en el programa de mantenimiento	Mantenimiento	PC y mapa de redes eléctricas	Semestre	Programa de mantenimiento de equipos e instalaciones eléctricas	0%	Variación de consumo de energía en contador

1.2.3	Analizar periódicamente el consumo de energía para verificar las metas de ahorro y mejorar procesos	Realizar graficas de variaciones de consumo de energía de acuerdo a las facturas	Asistente Gerencia	Facturas y PC	15 de Junio	Programa de ahorro de energía	0%	Kw
1.2.4	Contar con programa de ahorro de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados que establezca el cumplimiento de metas a corto, mediano y largo plazo	Crear cartilla de ahorro de energía	Asistente Gerencia	PC e internet	15 de Junio	Programa de ahorro de energía	0%	Acta de compromiso con política de sostenibilidad
1.2.5	Contar con la información y las facilidades necesarias para promover que huéspedes y	Tener avisos y recomendaciones en las paredes de las habitaciones	Asistente Gerencia	PC e internet	15 de Junio	Programa de ahorro de energía	0%	Kw

	empleados hagan uso eficiente de la energía							
1.2.6	Utilizar paneles solares para el uso del hostal específicamen te en los calentadores de agua	Construir un sistema de paneles solares que provean energía para el uso de las salas de sistemas	Mantenimiento	Cables, paneles solares, batería	1 año	Programa de ahorro de energía	0%	Kw de energía producida s por los paneles
Versión		Fecha de versión			Revisión		Fecha de revisión	
Cambios en relación con la versión anterior:					Aprobó: <u>Firma y cargo</u>			

Anexo 36. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS E INSTALACIONES ELÉCTRICAS


		PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS E INSTALACIONES ELÉCTRICAS					Código	Página
							PRKH007	1 de ____
PROPOSITO: El presente programa tiene como fin garantizar el mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones eléctricas								
ACTIVIDAD PRODUCTIVA: Procesos generales de mantenimiento								
LEGISLACIÓN APLICABLE:		NTS TS 002						
OBJETIVO: Tener un programa documentado que prevenga daños en los equipos e instalaciones eléctricas								
Ídem	Objetivo específico	Actividades	Responsable	Recursos	Horizonte de tiempo	Herramienta de seguimiento	Porcentaje de cumplimiento	Indicador
3.2.2.1	Incluir en la política de sostenibilidad la importancia de tener un mantenimiento preventivo de los equipos e instalaciones eléctricas	Taller sobre política de sostenibilidad	Asistente Gerencia	PC y carpeta	15 de Junio	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	0%	Acta de compromiso con política de sostenibilidad

3.2.2.5	Incluir en el manual de funciones del asistente de gerencia el mantenimiento preventivo de los equipos e instalaciones eléctricas	Taller sobre responsabilidades de sostenibilidad	Asistente Gerencia	PC y carpeta	15 de Junio	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	0%	Acta de compromiso con política de sostenibilidad
3.2.2.6	Incluir en el programa de capacitaciones	Capacitación directa en el hostal	Asistente Gerencia	PC y mapa de redes eléctricas	15 de Junio	PRKH 001	0%	Registro y monitoreo consumo de energía
3.2.2.8	Disminuir la probabilidad de un incendio por falta de mantenimiento preventivo de los equipos e	Capacitación directa en el hostal	Asistente Gerencia	PC y mapa de redes eléctricas	15 de Junio	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	0%	Registro y monitoreo consumo de energía

	instalaciones eléctricas							
3.2.2.9	Incluir en el Programa de acciones estratégicas en gestión sostenible	Taller sobre responsabilidades de sostenibilidad	Asistente Gerencia	PC y mapa de redes eléctricas	15 de Junio	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	0%	Acta de compromiso con política de sostenibilidad
3.3.2	Evitar que la iluminación externa cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de animales	Mantenimiento de iluminación externa	Asistente Gerencia	PC y mapa de redes eléctricas	15 de Junio	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	0%	Registro y monitoreo consumo de energía
3.3.4	Incluir en el Programa de uso eficiente de energía	Capacitación directa en el hostal	Asistente Gerencia	PC y carpeta	15 de Junio	PRKH 001	0%	Acta de compromiso con política de sostenibilidad

3.6.1	Ejecutar acciones prácticas para garantizar la seguridad de los huéspedes y empleados en sus instalaciones	Mantenimiento de iluminación externa e interna	Asistente Gerencia	PC y mapa de redes eléctricas	15 de Junio	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	0%	Registro y monitoreo consumo de energía
3.6.2	Contar con un programa de mantenimiento a la infraestructura	Capacitación directa en el hostal	Asistente Gerencia	PC	15 de Junio	Programa de mantenimiento a la infraestructura	0%	Acta de compromiso con política de sostenibilidad
Versión		Fecha de versión			Revisión		Fecha de revisión	
Cambios en relación con la versión anterior:					Aprobó: <u>Firma y cargo</u>			

Anexo 37. PROGRAMA PARA MINIMIZACIÓN Y MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS


		PROGRAMA PARA MINIMIZACIÓN Y MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS				Código PRKH 008	Página 1 de 1	
PROPOSITO: Enlistar, Priorizar y hacer seguimiento a las acciones estratégicas que la empresa inicia o se propone iniciar en pro de la minimización y manejo de los productos químicos								
ACTIVIDAD PRODUCTIVA: Procesos generales operativos								
LEGISLACIÓN APLICABLE: NTS 002								
OBJETIVO: Tener un programa documentado que garantice la minimización y el manejo de productos químicos								
Ídem	Objetivo específico	Actividades	Responsa ble	Recursos	Horizonte de tiempo	Herramient a de seguimient o	Porcentaje de cumplimie nto	Indicador
3.2.2.1	Incluir el PRKH 008 de la PS del hostel	Crear la PS	Gerencia	PC	15 de Junio de 2015	PSKH 001	100%	PSKH 001
3.2.2.2	Identificar productos químicos en la matriz de impactos productos y servicios del hostel	Identificar en MIKH 001	Asistente Gerencia	PC	15 de Junio de 2015	MIKH 001	100%	MIKH 001
3.2.2.4	Identificar productos químicos en matriz de impactos	Identificar en MIKH 002	Asistente Gerencia	PC	15 de Junio de 2015	MIKH 002	100%	MIKH 002

	bienes y servicios que adquiere							
3.2.2.4	Cambiar la política de compra buscando productor biodegradables	Carta a proveedores actuales y potenciales solicitando fichas técnicas	Gerencia	PC	15 de Junio 2015	CKH 001	100%	PRKH 001
3.2.2.5	Incluir en el manual de funciones	Asignar responsabilidad en el MF	Gerencia	PC	15 de Junio 2015	MFKH 004	100%	MFKH 004
3.2.2.6	Incluir en el programa de capacitación	Manejo de productos químicos de aseo	Asistente operativo	PC	15 de Junio 2015	PRKH 002	100%	PRKH 002
3.3.3	Incluir en el programa uso eficiente del agua y en el de mantenimiento de redes de agua	Disminuir vertimientos	Asistente gerencia	PC	15 de Junio 2015	PRKH 004	100%	PRKH 004
3.3.6	Tener el registro de cantidad mensual y	Identificar los residuos químicos que se generan	Asistente gerencia	PC	15 de Junio 2015	PRKH 009	100%	PRKH 009




	tipo de residuos que se generan en el hostal							
Versión		Fecha de versión			Revisión		Fecha de revisión	
Cambios en relación con la versión anterior:					<i>Aprobó:</i> <u><i>Firma y cargo</i></u>			

Anexo 38. FICHAS TÉCNICAS DE PRODUCTOS DE ASEO

Anexo 39. FORMATO PARA DIVULGACIÓN DE TIPOS DE EXTINTORES Y FORMA DE USARLOS

	FORMATO PARA DIVULGACIÓN DE TIPOS DE EXTINTORES Y FORMA DE USARLOS		Código: VKH 004	Página 1/1
	Versión No 1	Fecha: Marzo 6 de 2015		

C. TIPOS DE EXTINTORES

TIPO:	AGUA	POLVO QUÍMICO SECO	ANHÍDRIDO CARBÓNICO (CO ₂)
CARACTERÍSTICAS:	Extintor color plateado, relleno con agua a presión, con la particularidad de contar con un medidor de presión o manómetro, se lo debe revisar cada año	Extintor color rojo, con la particularidad de contar con un medidor de presión o manómetro, se lo debe revisar cada año	Extintor color rojo, sin manómetro, con la particularidad de contar con un cañón al extremo de su boquilla
USO:	Usado para sofocar fuegos de CLASE A	Usado para sofocar fuegos de CLASE A, B Y C	Usado para sofocar fuegos de CLASE B y C
EJEMPLO:			


D. COMO USAR UN EXTINTOR



Estas etiquetas serán colocadas junto al lugar donde se coloque el extintor (tanto sobre el espacio y junto al extintor).




Anexo 40. PROGRAMA DE RESIDUOS SOLIDOS

		PROGRAMA DE RESIDUOS SOLIDOS					Código	Página
							PRPAR 009	3 de 4
PROPOSITO:Implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos, el cual debe ser conocido por empleados y huéspedes que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos								
ACTIVIDAD PRODUCTIVA: Procesos generales operativos								
LEGISLACIÓN APLICABLE:		NTS TS 003						
OBJETIVO: Tener un programa documentado que garantice el manejo de residuos sólidos								
Ídem	Objetivo específico	Actividades	Responsa ble	Recursos	Horizon te de tiempo	Herramient a de seguimient o	Porcentaje de cumplimie nto	Indicador
1.3.1.	Registrar y monitorear el manejo de residuos sólidos	Revisar contenedore s de la separación de residuos	Asistente de gerencia	Contenedo res y computado r	Martes y Viernes	Programa de Residuos Sólidos	0%	Peso de cada contenedo r
1.3.2.	Contar con un sistema de separación de residuos	comprar y hacer visibles los contenedore s con instructivos sobre reciclaje	Asistente de gerencia	Canecas instructivas de separación de residuos	Diario	Programa de residuos sólidos	0%	Revisión diaria y separación en los contenedo res

1.3.3.	Incluir el programa de manejo de residuos en la política de sostenibilidad y en las carpetas informativas	Realizar guías y posters informativos	Asistente de gerencia	Computador y programa de diseño	Semestral	Programa de Residuos Sólidos	0%	Registro y monitoreo
1.3.4.	Capacitar a los empleados acerca de la separación de residuos sólidos	Capacitaciones de manejo de residuos	Asistente de gerencia	Sala de reuniones, computador, videobeam, tablero	Semestral	Programa de capacitaciones	0%	Certificados de capacitación.
1.3.5.	Contactar empresas y fundaciones encargadas de hacer el manejo adecuado de los residuos sólidos	Buscar las empresas y contactarlas para pedir visitas	Asistente de gerencia	Teléfono e-mail	Semestral	Programa de Residuos Sólidos	0%	Actas de visitas
1.3.6	Diseñar una cama de compostaje que permita transformar en abono los residuos sólidos orgánicos	Diseñar y construir una cama de compostaje con todas las especificaciones	Mantenimiento	Madera, herramientas, malla, tierra y demás utilizados	6 meses	Programa de Residuos Sólidos	0%	Numero de Kilogramos de abono obtenidos de la cama de compostaje

1.3.7.	Contar con un programa de mantenimiento preventivo de los contenedores, canecas y cama de compostaje	Monitoreo y mantenimiento de los contenedores, canecas y cama de compostaje	Mantenimiento	Herramientas observación del estado de los elementos	Semana l	Programa de Residuos Sólidos	0%	Observar si hay lixiviados o no que traspasen al suelo
Versión		Fecha de versión			Revisión		Fecha de revisión	
Cambios en relación con la versión anterior:					Aprobó: <u>Firma y cargo</u>			


Anexo 41. PROGRAMA DE RESIDUOS PELIGROSOS

		PROGRAMA DE RESIDUOS PELIGROSOS					Código	Página
							PRPAR 010	4 de 4
PROPOSITO:Implementar un programa de manejo integral de residuos peligrosos, el cual debe ser conocido por empleados y huéspedes que incluya minimización, separación y disposición adecuada de los mismos								
ACTIVIDAD PRODUCTIVA: Procesos generales operativos								
LEGISLACIÓN APLICABLE:		NTS TS 003						
OBJETIVO: Tener un programa documentado que garantice el manejo de residuos peligrosos								
Ídem	Objetivo específico	Actividades	Responsable	Recursos	Horizonte de tiempo	Herramienta de seguimiento	Porcentaje de cumplimiento	Indicador
1.4.1.	Registrar y monitorear el manejo de residuos peligrosos	Revisar contenedores especiales de la separación de residuos	Asistente de gerencia	Contenedores y computador	Cada que sea necesario	Programa de Residuos Peligrosos	0%	Estado de cada contenedor


1.4.2.	Contar con un sistema de separación de residuos	comprar y hacer visibles los contenedores especiales con instructivos sobre residuos peligrosos	Asistente de gerencia	Canecas instructivas de separación de residuos	Cada que sea necesario	Programa de residuos Peligrosos	0%	Revisión y separación en los contenedores
1.4.3.	Incluir el programa de manejo de residuos en la política de sostenibilidad y en las carpetas informativas	Realizar guías y posters informativos	Asistente de gerencia	Computador y programa de diseño	Semestral	Programa de Residuos Peligrosos	0%	Registro y monitoreo
1.4.4.	Capacitar a los empleados acerca de la separación de residuos peligrosos	Capacitaciones de manejo de residuos	Asistente de gerencia	Sala de reuniones, computador, videobeam, tablero	Semestral	Programa de capacitaciones	0%	Certificados de capacitación.
1.4.5.	Contactar empresas y fundaciones encargadas de hacer el manejo adecuado de los residuos peligrosos	Buscar las empresas y contactarla para pedir visitas	Asistente de gerencia	Teléfono e-mail	Semestral	Programa de Residuos Peligrosos	0%	Actas de visitas

1.4.6.	Contar con un programa de mantenimiento preventivo de los contenedores especiales	Monitoreo y mantenimiento de los contenedores especiales	Asistente de gerencia y Mantenimiento	Herramientas observación del estado de los elementos	Semanal	Programa de Residuos Peligrosos	0%	Observar si los contenedores especiales están en buen estado
Versión		Fecha de versión			Revisión		Fecha de revisión	
Cambios en relación con la versión anterior:					Aprobó: <u>Firma y cargo</u>			

Anexo 42. CRONOGRAMA DE PROGRAMAS DE MEJORA AMBIENTAL

	CRONOGRAMA DE PROGRAMAS DE MEJORA AMBIENTAL		Código: CRKH 001	Página 1/1
	Versión No 1	Fecha: Diciembre 11 de 2014		
<p>ENERO 2015→ Visita al Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya</p> <p>FEBRERO 2015→ Participación en ANATO</p> <p>MARZO 2015→ Plan de manejo de residuos solidos</p> <p>ABRIL 2015→ Mejoras ambientales como parte del sistema de seguridad y salud en el trabajo con la ARP</p> <p>MAYO 2015→ Visita a las termales de Santa Rosa</p> <p>JUNIO DE 2015→ Plan de manejo de aguas lluvia</p> <p>JULIO DE 2015→ Plan de manejo de energía solar</p> <p>AGOSTO DE 2015→ Visita a Planes de San Rafael</p> <p>SEPTIEMBRE DE 2015→ Participación en expocamello destacando avances ambientales</p> <p>OCTUBRE DE 2015→ Visita a finca Don Manolo y hacienda Guayabal</p> <p>NOVIEMBRE DE 2015→ Plan de manejo atmosférico, visual y auditivo</p> <p>DICIEMBRE DE 2015→ Visita a Marsella y Salento</p>				

Anexo 43. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN O ACTIVIDADES DE CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL


		PROGRAMA DE CAPACITACIÓN O ACTIVIDADES DE CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL					Código	Página
							PRKH 011	1 de 1
PROPOSITO:El presente programa tiene como fin apoyar capacitaciones a los empleados y tener actividades para conservar el patrimonio cultural								
ACTIVIDAD PRODUCTIVA: Procesos generales operativos								
LEGISLACIÓN APLICABLE: NTS 002								
OBJETIVO: Tener un programa documentado para la capacitación o actividades de conservación del patrimonio cultural								
Ídem	Objetivo específico	Actividades	Responsable	Recursos	Horizonte de tiempo	Herramienta de seguimiento	Porcentaje de cumplimiento	Indicador
3.4.1	Contar con información disponible para huéspedes sobre medidas de protección y difusión del patrimonio cultural y la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales	Solicitar a la policía de turismo afiches acerca del tema y tener en carpeta la información	Recepción	PC y carpeta	15 de Junio de 2015	PRKH 011	100%	PRKH 011

3.4.1	Contar con la información de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural y promover que las visiten	Crear planes turísticos donde se destaque el patrimonio cultural de la región	Asistente operativo	PC y carpeta	15 de Junio de 2015	PRKH 011	100%	PRKH 011
3.4.1	Asegurar que los medios publicitarios no afecten el patrimonio cultural	No pegar en paredes exteriores publicidad	Asistente operativo	PC y carpeta	15 de Junio de 2015	PRKH 011	100%	PRKH 011
3.4.1	Promover la gastronomía nacional o regional	Crear en el restaurante platos de comida nacional o regional	Asistente operativo	PC y carpeta	15 de Junio de 2015	PRKH 011	100%	PRKH 011
3.4.1	Promover comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural	Dar ejemplo y capacitar a la comunidad acerca del buen uso del patrimonio cultural	Asistente operativo	PC y carpeta	15 de Junio de 2015	PRKH 011	100%	PRKH 011
3.4.1	Participar o dar apoyo en programas de	Incluir en el cronograma actividades	Asistente operativo	PC y carpeta	15 de Junio de 2015	PRKH 011	100%	PRKH 011

	conservación o manejo del patrimonio cultural	de apoyo a la conservación del patrimonio cultural						
3.4.1	Contar con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable sobre sitios de interés	Brindar capacitaciones directas en el hostel	Asistente operativo	PC y carpeta	15 de Junio de 2015	PRKH 011	100%	PRKH 011
3.4.1	Utilizar de manera responsable en su decoración manifestaciones artísticas producidas en el ámbito local, regional o nacional	Tener dentro del hostel fotografías, cuadros y artesanías locales	Asistente operativo	PC y carpeta	15 de Junio de 2015	PRKH 011	100%	PRKH 011
3.4.1	Adelantar acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales	Contactar a la policía en caso de que se observe tráfico ilícito de bienes culturales	Asistente operativo	PC y carpeta	15 de Junio de 2015	PRKH 011	100%	PRKH 011

3.4.1	Informar a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local	Conocer y brindar la historia arquitectónica de la casa y de la zona de la circunvalar	Asistente operativo	PC y carpeta	15 de Junio de 2015	PRKH 011	100%	PRKH 011
Versión		Fecha de versión			Revisión		Fecha de revisión	
Cambios en relación con la versión anterior:					Aprobó: <u>Firma y cargo</u>			

**Anexo 44. FORMATO PARA DIVULGACIÓN DE CAPACITACIÓN Y
ORIENTACION ACERCA DEL PATRIMONIO CULTURAL**

	FORMATO PARA DIVULGACIÓN DE CAPACITACIÓN Y ORIENTACION ACERCA DEL PATRIMONIO CULTURAL		Código: CKH 005	Página 1/1
	Versión No 1	Fecha: Marzo 6 de 2015		

Pereira, _____

SEÑORES

Ciudad

REF: Proceso de certificación y esquema de certificación

Cordial saludo:

Por medio de la presente queremos informarles que nuestro hostel se encuentra pasando por una etapa de certificación en la NTC- TS 002 (Norma Técnica Sectorial Colombiana en turismo sostenible para establecimientos de alojamiento y hospedaje), en donde se evalúa la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica del establecimiento, desde las perspectivas de eficiencia energética, uso de energías alternativas, eficiencia del consumo de agua, disminución de impactos ambientales negativos y responsabilidad social empresarial entre otros. Durante este proceso, debemos evidenciar de manera documentada el impacto ambiental producido por todos los productos y servicios que utilizamos.

Les recordamos que bienes son considerados patrimonio cultural y que nuestro hostel no permite el tráfico ilícito de este, en caso tal debe ser denunciado con las autoridades competentes:

a) Las colecciones y ejemplares raros de zoología, botánica, mineralogía, anatomía, y los objetos

- b) Los bienes relacionados con la historia, con inclusión de la historia de las ciencias y de las técnicas, la historia militar y la historia social, así como con la vida de los dirigentes, pensadores, sabios y artistas nacionales y con los acontecimientos de importancia nacional
- c) El producto de las excavaciones (tanto autorizadas como clandestinas) o de los descubrimientos arqueológicos;
- d) Los elementos procedentes de la desmembración de monumentos artísticos o históricos y de lugares de interés arqueológico;
- e) Antigüedades que tengan más de 100 años, tales como inscripciones, monedas y sellos grabados;
- f) El material etnológico
- g) Los bienes de interés artístico tales como: Cuadros, pinturas y dibujos hechos enteramente a mano sobre cualquier soporte y en cualquier material (con exclusión de los dibujos industriales y de los artículos manufacturados decorados a mano); ii) Producciones originales de arte estatuario y de escultura en cualquier material; iii) Grabados, estampas y litografías originales; iv) Conjuntos y montajes artísticos originales en cualquier material;
- h) Manuscritos raros e incunables, libros, documentos y publicaciones antiguos de interés especial (histórico, artístico, científico, literario, etc.) sueltos o en colecciones
- i) Sellos de correo, sellos fiscales y análogos, sueltos o en colecciones
- j) Archivos, incluidos los fonográficos, fotográficos y cinematográficos
- k) Objetos de mobiliario que tengan más de 100 años e instrumentos de música antiguos

Cordialmente;

**Anexo 45. FORMATO DE CARTA PARA EMPLEADOS “DIVULGACIÓN
CÓDIGO DE CONDUCTA CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL DE NIÑOS,
NIÑAS Y ADOLESCENTES”**

	FORMATO DE CARTA PARA EMPLEADOS “DIVULGACIÓN CÓDIGO DE CONDUCTA CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES”		Código: CKH 006	Página 1/1
	Versión No 1	Fecha: Marzo 6 de 2015		

Pereira, _____

SEÑORES

Ciudad

REF: Proceso de certificación y código de conducta contra la explotación sexual

Cordial saludo:

Por medio de la presente queremos informarles que nuestro hostel se encuentra pasando por una etapa de certificación en la NTC- TS 002 (Norma Técnica Sectorial Colombiana en turismo sostenible para establecimientos de alojamiento y hospedaje), en donde se evalúa la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica del establecimiento, desde las perspectivas de eficiencia energética, uso de energías alternativas, eficiencia del consumo de agua, disminución de impactos ambientales negativos y responsabilidad social empresarial entre otros. Durante este proceso, debemos evidenciar de manera documentada el impacto ambiental producido por todos los productos y servicios que utilizamos.

Es por esto que hemos diseñado un código de conducta del KolibríHostel para la protección de niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual, es importante leerlo y que se cumpla obligatoriamente por parte de todos nosotros:

Nosotros, KolibríHostel

Considerando que la explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a niños, niñas y adolescentes, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia.

Amparados en la Ley 300 que tiene por objeto dictar medidas de protección contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores de edad, mediante el establecimiento de normas de carácter preventivo y sancionatorio, el código Ético Mundial para el Turismo.

En cumplimiento con el artículo 44 de la Constitución Colombiana que dice que todos los niños serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos; El Decreto 2737 de 1898 código del menor (artículos 30 y 31 del título primero, artículo 246, artículo 265 -utilizado en mendicidad- y 272 -sobre el maltrato; Ley 12 de 1991 por la cual se ratifica la convención internacional de los derechos del niño; Ley 360 de 1997 delitos contra la libertad sexual y la dignidad humana; Ley 470 de 1998 por medio de la cual se aprueba la convención internacional sobre tráfico internacional de menores con fines de explotación sexual; Ley 800 de 2003 por medio de la cual se aprueba la convención de las naciones unidas contra la delincuencia organizada transnacional y el protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas especialmente mujeres y niños.

En Nuestra empresa rechazamos: La explotación sexual de niños, niñas y adolescentes ya que desvirtúa nuestra razón de ser y atenta contra los derechos humanos.


Denunciamos y condenamos a quienes pretendan utilizar nuestro hotel en dichas prácticas.

Nos comprometemos a:

- Suscribir el presente código de conducta para proteger a niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual.
- El código hará parte de las cláusulas de contrato que tiene como objeto establecer una norma de conducta para todos los trabajadores del KolibríHostel, cuyo compromiso es el de proteger a los niños, las niñas y los adolescentes (menor de edad que no ha cumplido 18 años de edad) del abuso sexual.
- Este código será publicado en lugar visible.
- Capacitaremos constantemente a los empleados del hotel sobre las leyes y normas que protegen al menor contra la explotación sexual.
- Informaremos a nuestros proveedores que nuestro hotel rechaza toda forma de explotación de menores.


De antemano agradecemos su ágil colaboración.
Cordialmente;

Anexo 46. PROGRAMA DE APOYO EN CAPACITACIÓN A LAS PERSONAS DE LA LOCALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS O ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

		PROGRAMA DE APOYO EN CAPACITACIÓN A LAS PERSONAS DE LA LOCALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS O ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS					Código	Página
							PRKH 012	1 de 1
PROPOSITO: El presente programa tiene como fin apoyar capacitaciones a las personas de la localidad en la prestación de servicios turísticos o actividades complementarias								
ACTIVIDAD PRODUCTIVA: Procesos generales operativos								
LEGISLACIÓN APLICABLE: NTS TS 002								
OBJETIVO: Tener un programa documentado para apoyar la capacitación de personas de la localidad								
Ídem	Objetivo específico	Actividades	Responsa ble	Recurso s	Horizonte de tiempo	Herramie nta de seguimie nto	Porcenta je de cumpli miento	Indicad or
3.5.1	Apoyar el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y en actividades complementarias.	Dar cursos de guianza básica y de observación de aves a los niños de la comunidad	Asistente operativo	PC y reseña ilustrativa	31 de Diciembre de 2015	PRKH 012	0%	PRKH 012


3.5.1	Se promueve la capacitación del personal para fortalecer sus competencias laborales.	Capacitar y concientizar al personal acerca del compromiso social del hostel	Asistente operativo	PC	31 de Diciembre de 2015	PRHK 012	0%	PRKH 012
3.5.1	Se cuenta con políticas de contratación de personas de la zona de influencia, tanto a nivel operativo, administrativo como gerencial.	Incluir en la política de contratación de personal y buscar personal en la región por medio del SENA	Asistente operativo	PC	31 de Diciembre de 2015	PKH 003	0%	PKH 003
Versión		Fecha de versión			Revisión		Fecha de revisión	
Cambios en relación con la versión anterior:					Aprobó: <u>Firma y cargo</u>			

Anexo 47. PROGRAMA DE BONIFICACIÓN PARA LOS EMPLEADOS, EN LA ENTREGA DE CERTIFICADOS QUE FORTALEZCAN SUS COMPETENCIAS LABORALES

	PROGRAMA DE BONIFICACIÓN PARA LOS EMPLEADOS, EN LA ENTREGA DE CERTIFICADOS QUE FORTALEZCAN SUS COMPETENCIAS LABORALES					Código	Página	
						PRKH 013	1 de 1	
PROPOSITO: El presente programa tiene como fin dar bonificaciones a los empleados que demuestren compromiso con su formación								
ACTIVIDAD PRODUCTIVA: Procesos generales operativos								
LEGISLACIÓN APLICABLE: NTS TS 002								
OBJETIVO: Tener un programa documentado de bonificaciones								
Ídem	Objetivo específico	Actividades	Responsable	Recursos	Horizonte de tiempo	Herramienta de seguimiento	Porcentaje de cumplimiento	Indicador
3.5.1	Se promueve la capacitación del personal para fortalecer sus competencias laborales.	Crear y cumplir el programa de capacitación	Asistente operativo	PC y tablero	31 de diciembre	PRKH 002	0%	PRKH 002

3.5.2	Dichas capacitacione s será premiadas con bonificaciones de acuerdo a las horas de asistencia de acuerdo a la hora del smlv	Bonificar con 1 smdv al que asista a una capacitación	Asistente operativo	PC y tablero	31 de diciembre	PRKH 002	0%	PRKH 002
Versión		Fecha de versión			Revisión		Fecha de revisión	
Cambios en relación con la versión anterior:					Aprobó: <u>Firma y cargo</u>			

Anexo 48. POLITICA GENERAL DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL

	POLITICA GENERAL DE CONTRATACION DE PERSONAL		Código: PKH 003	Página 1/1
	Versión No 1	Fecha: Marzo 6 de 2015		

La política de contratación de personal del KolibríHostel contempla los siguientes puntos:

La persona a contratar debe cumplir con el perfil de cargo establecido para la vacante.

Antes de iniciar con el proceso de reclutamiento, la empresa analizará la posibilidad de realizar alguna promoción o rotación interna acorde a la vacante establecida.

Todos los candidatos deberán someterse a entrevista y a los exámenes laborales y deberán obtener resultados satisfactorios de acuerdo a las necesidades de cada caso para ser considerados como aptos para una vacante.

No se podrá realizar ninguna contratación de personal que no haya cumplido con el proceso de selección.

No es posible contratar a menores de edad.

Ningún trabajador se verá discriminado por razones de edad, sexo, estado civil, origen racial o étnico, condición social, religioso o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, afiliación o no a un sindicato, discapacidad, así como por razón de lengua.

El trabajador debe guardar absoluta discreción con la información confidencial.

El trabajador no podrá efectuar negociaciones relacionadas con los activos de la empresa en los cuales pueda tener un interés real o potencial.

No tener antecedentes judiciales y penales.

La administración será responsable de integrar los expedientes de personal y manejar confidencialmente su información, así como de elaborar los contratos respectivos, solicitando para tal efecto la siguiente documentación: Hoja de vida con las certificaciones laborales acorde a la experiencia acreditada, tarjeta militar en caso de personal masculino, certificaciones que avalen los estudios realizados, carta de no antecedentes penales, presentar la documentación que le solicite la

empresa para verificar su capacidad para el empleo.

Los datos y referencias que proporcionen los trabajadores serán verificados por la empresa, quedando entendido que de comprobarse la falsedad de los mismos, no será admitido en el trabajo, o, si ya estuviese trabajando, le podrá ser rescindido el contrato Individual del trabajo, sin responsabilidad alguna de la empresa.

Toda persona contratada para realizar una función en la empresa, deberá firmar un contrato de trabajo, que contenga todas las informaciones requeridas por la ley y según las políticas internas, la empresa podrá contratar de manera temporal a un trabajador que por la naturaleza del trabajo, sólo dure una parte del año. Este tipo de contratos se denomina "por cierto tiempo" y termina sin responsabilidad por parte de la empresa en la fecha de término estipulada en el mismo.


Una vez suscrito el contrato, el empleado, queda comprometido con la empresa, a prestar sus servicios personales, en el nivel que le corresponda en la organización, cumpliendo las cláusulas del contrato y las leyes laborales y reglamentos que regulan las relaciones de trabajo. La inducción al puesto será impartida y coordinada por la Gerencia, a través de proyección de una presentación, folleto y evaluación escrita, en donde se dará a conocer aspectos generales de la empresa, del puesto, y de los sistemas de calidad y ambiental así como aspectos de seguridad establecidos para el buen desarrollo de cada una de las actividades desarrolladas por la organización.

Todo empleado nuevo será sometido a un período probatorio, este será de tres meses, al finalizar este período el jefe directo inmediato deberá hacer la evaluación y recomendará o no su contratación, a la gerencia técnica y/o administración, para fines de confirmación en el cargo.

La Gestión de Recursos Humanos para la selección de los funcionarios tendrá como principio la búsqueda de personal de la más alta calidad profesional, cuyas competencias se encuentren en concordancia con las exigencias y objetivos institucionales, a través de procedimientos técnicos, transparentes y no discriminatorios, basados en el mérito y la excelencia.

Revisión	Fecha de revisión
Cambios en relación con la versión anterior	Aprobó: Firma y cargo _____

Anexo 49. CRONOGRAMA PARTICIPACIÓN ACTIVA EN LAS DIFERENTES ACTIVIDADES SOCIALES, RECREATIVAS O BENÉFICAS CONVOCADAS POR ORGANIZACIONES COMUNALES O EMPRESAS LOCALES

	CRONOGRAMA PARTICIPACIÓN ACTIVA EN LAS DIFERENTES ACTIVIDADES SOCIALES, RECREATIVAS O BENÉFICAS CONVOCADAS POR ORGANIZACIONES COMUNALES O EMPRESAS LOCALES		Código: CRKH 002	Página 1/1
	Versión No 1	Fecha: Diciembre 11 de 2014		
<p>ENERO 2015→ Buscar información acerca de la junta de acción comunal y la periodicidad de sus reuniones</p> <p>FEBRERO 2015→ Participación en junta de acción comunal</p> <p>MARZO 2015→Visita a colegios en la zona de influencia con botellas para educar</p> <p>ABRIL 2015→ Mejoras socioeconómicas como parte del sistema de seguridad y salud en el trabajo con la ARP</p> <p>JUNIO DE 2015→Plan contra el tráfico ilícito de bienes culturales</p> <p>JULIO DE 2015→ Plan contra la trata de personas</p> <p>SEPTIEMBRE DE 2015→ Participación en expocamello invitando a la junta de acción comunal a informarse acerca de posibilidades de trabajo</p> <p>NOVIEMBRE DE 2015→Capacitación a comunidad en planes culturales en Pereira</p>				

Anexo 50. FORMATO DE ACTA PARA REGISTRAR LAS CAPACITACIONES SOCIALES

	FORMATO DE ACTA PARA REGISTRAR LAS CAPACITACIONES SOCIALES		Código	Página
			FAKH 002	1 de 1
PROPOSITO: Registrar mediante un acta las capacitaciones recibidas por el personal				
ACTIVIDAD PRODUCTIVA: Procesos generales de alojamiento y hospedaje				
LEGISLACIÓN APLICABLE:		NTS TS 002		
OBJETIVO: Tener documentadas las capacitaciones recibidas por el personal del kolibríhostel				
METAS: Tener al personal capacitado al corto, mediano y largo plazo en los procesos de sostenibilidad del kolibríhostel				
Capacitación dirigida por:		Fecha de la capacitación:	Acta No:	
		Lugar:	Duración:	
Objetivo de la Capacitación:				
Temas tratados:				
Conclusiones y observaciones:				
Imágenes:				
Listado de asistentes				
Nombre	Cargo	Email	Cédula	Firma
Versión: 001	Fecha de versión: 27/04/15	Revisión : 001	Fecha de revisión	
Cambios en relación con la versión anterior:		Aprobó: <u>Firma y cargo</u>		

Anexo 51. FORMATO DE ACTA PARA REGISTRAR LAS CAPACITACIONES EN SEGURIDAD

	FORMATO DE ACTA PARA REGISTRAR LAS CAPACITACIONES EN SEGURIDAD		Código	Página
			FAKH 003	1 de 1
PROPOSITO: Registrar mediante un acta las capacitaciones recibidas por el personal				
ACTIVIDAD PRODUCTIVA: Procesos generales de alojamiento y hospedaje				
LEGISLACIÓN APLICABLE:		NTS TS 002		
OBJETIVO: Tener documentadas las capacitaciones recibidas por el personal del kolibríhostel				
METAS: Tener al personal capacitado al corto, mediano y largo plazo en los procesos de sostenibilidad del kolibríhostel				
Capacitación dirigida por:		Fecha de la capacitación:	Acta No:	
		Lugar:	Duración:	
Objetivo de la Capacitación:				
Temas tratados:				
Conclusiones y observaciones:				
Imágenes:				
Listado de asistentes				
Nombre	Cargo	Email	Cédula	Firma
Versión: 001	Fecha de versión: 27/04/15	Revisión : 001	Fecha de revisión	
Cambios en relación con la versión anterior:		Aprobó: <u>Firma y cargo</u>		

Anexo 52. ACTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A EMPLEADOS Y MINUTA

Anexo 53. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA


		PROGRAMA DE MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA					Código	Página
							PRKH 014	1 de 1
PROPOSITO: El presente programa tiene como fin tener un programa de mantenimiento de la infraestructura general del hostel								
ACTIVIDAD PRODUCTIVA: Procesos generales operativos								
LEGISLACIÓN APLICABLE: NTS TS 002								
OBJETIVO: Tener un programa documentado para el mantenimiento								
Ídem	Objetivo específico	Actividades	Responsabl e	Recurso s	Horizont e de tiempo	Herramienta de seguimiento	Porcenta je de cumplimi ento	Indicador
1.1.2	Desarrollar actividades de mantenimient o preventivo para todos los equipos y redes de agua	Verificar semestralmen te el estado de las redes de plomería como sanitarios y sifones y de las redes de alcantarillado	Mantenimient o	PC y mapa de redes de plomería	Anual	Programa de mantenimient o de redes de agua y alcantarillado	0%	PRKH 005

3.2.2.8	Disminuir la probabilidad de un incendio por falta de mantenimiento preventivo de los equipos e instalaciones eléctricas	Verificar que se cumplan los estándares respecto a los equipos eléctricos y su adecuado mantenimiento	Asistente Gerencia	PC y mapa de redes eléctricas	15 de Junio	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	0%	PRKH 007
3.6.2	Disminuir la probabilidad de un inundaciones con el mantenimiento preventivo del techo	Subir regularmente al techo a verificar su estado	Mantenimiento	Escalera y tejas	15 de Junio	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	100%	Goteras en caso de lluvia
3.6.2	Tener un constante mantenimiento de pintura y fachada	Observar humedades, manchas y caída de pintura o fachada	Mantenimiento	Escalera y tejas	15 de Junio	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	100%	Humedades
Versión		Fecha de versión			Revisión		Fecha de revisión	
Cambios en relación con la versión anterior:					Aprobó: <u>Firma y cargo</u>			

Anexo 54. INFORMACIÓN DE ATRACTIVOS RELACIONADOS CON ÁREAS NATURALES

**Anexo 55. INFORMACION DE ATRACTIVOS RELACIONADOS CON
PATRIMONIO CULTURAL**

Anexo 56. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS				Código	Página
		Versión 1		Fecha Marzo 2 de 2015		LMKH 001	1 de 1
IDEM	TIPOLOGIA	CÓDIGO	VERSIÓN VIGENTE	FECHA DE VIGENCIA	NOMBRE DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN	
1	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	MPKH 001	1	02/03/2015	Procedimiento para el manejo oportuno de la legislación aplicable al establecimiento	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Requisitos legales	
2	VARIOS	VKH 001	1	02/03/2015	Listado de normatividad turística, ambiental, sociocultural, económica y laboral Colombiana aplicable al EAH	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Requisitos legales	
3	MANUAL DE FUNCIONES	MFKH 001	2	29/05/2015	Manual de funciones gerente general	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Requisitos legales	
4	MANUAL DE FUNCIONES	MFKH 002	2	29/05/2015	Manual de funciones director operativo	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Requisitos legales	

5	MANUAL FUNCIONES	DE	MFKH 003	2	29/05/2015	Manual de funciones asistente gerencia	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Requisitos legales
6	MANUAL FUNCIONES	DE	MFKH 004	2	29/05/2015	Manual de funciones contador	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Requisitos legales
7	MANUAL FUNCIONES	DE	MFKH 005	2	29/05/2015	Manual de funciones asistente operativo	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Requisitos legales
8	MANUAL FUNCIONES	DE	MFKH 006	2	29/05/2015	Manual de funciones recepcionista	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Requisitos legales
9	MANUAL FUNCIONES	DE	MFKH 007	2	29/05/2015	Manual de funciones oficios varios	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Requisitos legales
10	MANUAL FUNCIONES	DE	MFKH 008	2	29/05/2015	Manual de funciones mantenimiento	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Requisitos legales

11	POLITICA	PKH 001	1	29/05/2015	Política de sostenibilidad	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Política de sostenibilidad
12	PROGRAMA	PRKH 001	1	29/05/2015	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Política de sostenibilidad
13	MATRIZ DE IMPACTOS	MIPK 001	1	06/03/2015	Matriz de impactos productos y servicios	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Programas de gestión para la sostenibilidad
14	MANUAL DE PROCESO	MPR 002	1	10/03/2015	Manual de procesos para el seguimiento a todos los programas	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Monitoreo y seguimiento
15	MATRIZ DE IMPACTOS	MIPK 002	1	06/03/2015	Matriz de impactos bienes y servicios que adquiere	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Compras
16	POLITICA	PKH 002	1	06/03/2015	Política general de compras sostenibles	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Compras

17	FORMATO CARTA	DE	CKH 001	1	06/03/2015	Formato de carta para proveedores actuales "Divulgación proceso de certificación NTC-TS 002"	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Compras
18	FORMATO CARTA	DE	CKH 002	1	06/03/2015	Formato de carta para empleados "Divulgación de proceso de certificación en NTC- TS 002 y política"	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Autoridad y responsabilidad
19	FORMATO CARTA	DE	CKH 003	1	06/03/2015	Formato de carta para empleados "Divulgación de proceso de certificación en NTC- TS 002 y responsabilidades"	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Autoridad y responsabilidad
20	PROGRAMA		PRKH 002	1	29/05/2015	Programa de capacitación	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Información y capacitación
21	FORMATO ACTA	DE	FAKH 001	1	06/03/2015	Formato de acta para registrar las capacitaciones	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Información y capacitación

22	FORMATO DE CARTA	CKH 004	1	06/03/2015	Formato de carta para empleados "Divulgación del esquema de certificación"	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Información y capacitación
23	MANUAL DE PROCESO	MPR 003	1	10/03/2015	Manual de procesos para atender situaciones de emergencia	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Preparación y respuesta ante emergencias
24	PROTOCOLO DE EMERGENCIA	PEKH 001	1	10/03/2015	Protocolo de emergencia en caso de terremoto	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Preparación y respuesta ante emergencias.
25	PROTOCOLO DE EMERGENCIA	PEKH 002	1	10/03/2015	Protocolo de emergencia en caso de incendio	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Preparación y respuesta ante emergencias.
26	PROTOCOLO DE EMERGENCIA	PEKH 003	1	10/03/2015	Protocolo de emergencia en caso de inundación	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Preparación y respuesta ante emergencias.
27	PROTOCOLO DE EMERGENCIA	PEKH 004	1	10/03/2015	Protocolo de emergencia en caso de erupción volcánica	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Preparación y respuesta ante emergencias.

28	PROTOCOLO DE EMERGENCIA	PEKH 005	1	10/03/2015	Protocolo de emergencia en caso de epidemia	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Preparación y respuesta ante emergencias.
29	VARIOS	VKH 002	1	02/03/2015	Listado de situaciones de emergencia que impactan negativamente el ambiente	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Preparación y respuesta ante emergencias.
30	ACCIONES CORRECTIVAS	ACKH 001	1	10/03/2015	Registro de acciones preventivas, correctivas y servicio no conforme	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Mejora continua
31	PROGRAMA	PRKH 003	1	10/03/2015	Programa de acciones estratégicas en gestión sostenible	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos generales de sostenibilidad/Mejora continua
32	RESEÑA ILUSTRATIVA	RIKH 001	1	11/03/2015	Reseña ilustrativa de especies nativas	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos de tipo ambiental/Protección de fauna y flora
33	PROGRAMA	PRKH 004	1	10/03/2015	Programa uso eficiente del agua	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos de tipo ambiental/Gestión de agua
34	PROGRAMA	PRKH 005	1	10/03/2015	Programa de mantenimiento preventivo de equipos y redes de agua	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos de tipo ambiental/Gestión de agua

35	PROGRAMA	PRKH 006	1	10/03/2015	Programa de ahorro de energía con registro mensual de consumo y metas de ahorro	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos de tipo ambiental/Gestión de energía
36	PROGRAMA	PRKH 007	1	10/03/2015	Programa de mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones eléctricas	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos de tipo ambiental/Gestión de energía
37	PROGRAMA	PRKH 008	1	11/03/2015	Programa para minimización y manejo de productos químicos	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos de tipo ambiental/Consumo de productos
38	VARIOS	VKH 003	1	02/03/2015	Fichas técnicas de productos de aseo	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos de tipo ambiental/Consumo de productos
39	VARIOS	VKH 004	1	02/03/2015	Formato para divulgación de tipos de extintores y forma de usarlos	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos de tipo ambiental/Consumo de productos
40	PROGRAMA	PRKH 009	1	11/03/2015	Programa para el manejo integral de residuos sólidos	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos de tipo ambiental/Manejo de residuos
41	PROGRAMA	PRKH 010	1	11/03/2015	Programa de manejo de residuos sólidos peligrosos	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos de tipo ambiental/Manejo de residuos

42	CRONOGRAMA	CRKH 001	1	10/03/2015	Cronograma de programas de mejora ambiental	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos de tipo ambiental/Manejo de residuos
43	PROGRAMA	PRKH 011	1	10/03/2015	Programa de capacitación o actividades de conservación del patrimonio cultural por parte del hostel con la comunidad	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos de tipo sociocultural/Patrimonio cultural
44	FORMATO DE CARTA	CKH 005	1	10/03/2015	Formato de carta para divulgación de capacitación y orientación acerca del patrimonio cultural	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos de tipo sociocultural/Patrimonio cultural
45	FORMATO DE CARTA	CKH 006	1	10/03/2015	Formato de carta para divulgación código de conducta contra la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos de tipo sociocultural/Prevención y manejo de impactos sociales negativos
46	PROGRAMA	PRKH 012	1	10/03/2015	Programa de apoyo en capacitación a las personas de la localidad en la prestación de servturísticos o actividades complementarias	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos económicos/Contratación y capacitación de las comunidades locales

47	PROGRAMA	PRKH 013	1	10/03/2015	Programa de bonificación para los empleados, en la entrega de certificados que fortalezcan sus competencias laborales	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos económicos/Contratación y capacitación de las comunidades locales
48	POLITICA	PKH 003	1	10/03/2015	Política de contratación de personal con requisitos de sostenibilidad	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos económicos/Contratación y capacitación de las comunidades locales
49	CRONOGRAMA	CRKH 002	1	10/03/2015	Cronograma de participación en actividades sociales	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos económicos/Beneficios indirectos
50	FORMATO DE ACTA	FAKH 002	1	10/03/2015	Formato de acta de participación en actividades sociales	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos económicos/Beneficios indirectos
51	FORMATO DE ACTA	FAKH 003	2	11/03/2015	Formato de acta de participación en actividades de seguridad	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos complementarios/Seguridad
52	VARIOS	VKH 005	1	10/03/2015	Acta de entrega de elementos a empleados	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos complementarios/Seguridad

53	PROGRAMA	PRKH 014	1	10/03/2015	Programa de mantenimiento a la infraestructura	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos complementarios/Infraestructura
54	VARIOS	VKH 006	1	10/03/2015	Información de atractivos relacionados con áreas naturales	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos de tipo ambiental/Áreas naturales
55	VARIOS	VKH 007	1	10/03/2015	Información de atractivos relacionados con patrimonio cultural	COMPUTADOR GERENCIA: NTC-TS 002/Requisitos de tipo sociocultural/Prevención y manejo de impactos sociales negativos

