



Guía para la implementación de la *NTS TS 002* en establecimientos de alojamiento y hospedaje.



*Guía para la implementación de la NTS TS 002 en
establecimientos de alojamiento y hospedaje.*

Esta Cartilla se realizó dentro del marco del proyecto FNT - 094 - 2014 y sus actualizaciones.

Dirección del proyecto:
Edwin Alberto Bernal Tristáncho
Director de Calidad



El proyecto se finalizó en enero de 2014.

Se realizó gracias al apoyo de:



Elaboración de textos y copia de reproducción:



Ivonne Andrea Sánchez Hernández
Sebastián García Baena
Eduardo Valencia Jaramillo
Juliana Curcio Valencia

Diseño y diagramación:

Juanita Vélez Moreno
Natalia Villa Bonilla

Guía para la implementación de la NTS TS 002 en establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Índice

Introducción

Navegando en la Guía	iii
Entendiendo la NTS-TS 002 y sus actualizaciones	vi

Parte A: Gestión de la sostenibilidad

Capítulo 1: Autoridad y Responsabilidad	7
Capítulo 2: Requisitos legales	12
Capítulo 3: Política de Sostenibilidad	19
Capítulo 4: Evaluación y priorización	23
Capítulo 5: Programas para la sostenibilidad	29
Capítulo 6: Capacitación, información y difusión	37
Capítulo 7: Documentos y Registros	47
Capítulo 8: Preparación y respuesta ante emergencias	47
Capítulo 9: Monitoreo y evaluación	53

Parte B: Buenas prácticas para un establecimiento de alojamiento y hospedaje sostenible

Agua	68
Energía	72
Cerrando el ciclo	75
Material Impreso	78
AVA	79
Biodiversidad	81
Patrimonio Cultural	84
Comunidades	85
Protección Social	86
Contratación y empleo	89
Capacidades comunitarias	90

Calidad y Satisfacción	92
Compras	93
Informes y Promoción	97
Hoja de Respuestas	107
Referencias	109

Parte C: Anexos



Introducción

La presente guía ha sido elaborada con el propósito de orientar al usuario en el reconocimiento, integración, implementación y cumplimiento de los requisitos que contiene la Norma Técnica Sectorial para el Turismo Sostenible NTS-TS 002 y sus actualizaciones.

La normatividad nacional en este aspecto inició con la Ley 300 de 1996 que en su artículo 69 conformó la Unidad Sectorial de Normalización en Sostenibilidad Turística, con el fin de establecer normas que promuevan la sostenibilidad en destinos o la prestación de servicios o productos turísticos. Despues, la Ley 1558 de 2012 en su artículo 5 estableció la obligatoriedad de implementar las normas de las Unidades Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible y de Aventura. Por último, en junio de 2014 a través de la Resolución 2804 el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se reglamentó que la actualización del Registro Nacional de Turismo está condicionada a la certificación de la operación turística, otorgando un plazo de 18 meses para su cumplimiento.

La NTS-TS 002 y sus actualizaciones describen los requisitos aplicables para establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH), así, la certificación bajo dicha norma permitirá al establecimiento, además de demostrar el cumplimiento de la normativa nacional, consolidar mecanismos que fortalezcan la prestación de sus servicios en el marco de la calidad y sostenibilidad turística.

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

Navegando en la guía

La presente guía permitirá al usuario:

- Familiarizarse con los conceptos, requerimientos y acciones relacionadas en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002 y sus actualizaciones.
- Acompañar la revisión y evaluación del establecimiento de alojamiento y hospedaje frente a los criterios requeridos por la NTS-TS 002 y sus actualizaciones.
- Identificar herramientas para la consolidación de documentos y acciones requeridas que evidencien el cumplimiento de los requisitos incluidos en la NTS-TS 002 y sus actualizaciones.
- Orientar en la implementación de acciones y recomendaciones que apoyen el cumplimiento de dichos requisitos.

Esta guía se ha dividido en tres partes, la primera describe todos los requerimientos de la Gestión para la Sostenibilidad que permiten identificar la organización, el personal, las evidencias y los documentos para ejecutar, evaluar y dar cumplimiento a las acciones requeridas por la norma. La segunda parte, hace referencia a diferentes prácticas y recomendaciones que pueden facilitar el cumplimiento de los diferentes requerimientos ambientales, sociales, culturales, económicos y de seguridad. La última parte contiene formatos modelo que pueden orientar el diseño de documentos del EAH.

Se presenta en el siguiente diagrama la organización de cada una de las partes del documento, donde se especifican los temas tratados en cada una.

Parte A

Gestión para la sostenibilidad

Autoridad y responsabilidad

Requisitos legales

Política de Sostenibilidad

Identificación impactos

Programas de Gestión para la Sostenibilidad

Información, sensibilización y capacitación

Documentos y Registros

Plan de emergencias

Monitoreo y Evaluación

Parte B

Buenas Prácticas

Requisitos Ambientales

Requisitos Socioculturales

Requisitos Económicos

Parte C

Anexos

Formatos:

Requisitos legales

Priorización impactos

Procedimientos

Programas de Gestión para la Sostenibilidad

Mejora continua

Indicadores de Sostenibilidad (Registro)

Carta de proveedores

Listado de documentos

En la primera parte, el usuario podrá reconocer como dar cumplimiento a los diferentes criterios de la norma, para lo cual es requerido implementar acciones que pueden variar entre documentos básicos, toma de decisiones de gestión, desarrollo de programas, evaluaciones, priorización impactos, entre otros. Con el propósito de orientar sobre las acciones o mecanismos que pueden implementarse para dar cumplimiento a cada uno de los criterios, esta sección se organiza por capítulos se presentarán varios módulos (colores) que permitirán relacionar los diferentes conceptos, documentos, recomendaciones y evaluar continuamente el estado de implementación de los requerimientos de la NTS-TS 002 y sus actualizaciones. Para ello encontrará:

Conceptos: en este módulo se definirán los principales términos que facilitarán el uso y comprensión de la norma.

Paso a paso: se describirá y orientará sobre los aspectos a considerar en el desarrollo de los diferentes mecanismos que permiten evidenciar el cumplimiento de la norma.

Recomendaciones: se ofrecerán tips y/o recomendaciones que apoyen al usuario en la implementación de los requerimientos.

Ejemplos: se presentarán modelos y/o formatos que permitan identificar los mecanismos a implementar.

Evaluación: se presentarán diferentes evaluaciones que permitan establecer el estado de cumplimiento y comprensión de los requerimientos desarrollados.

Cumplimiento: cada capítulo relacionará los requerimientos para evaluar y evidenciar el estado de cumplimiento de los criterios más representativos de los protocolos de certificación en sostenibilidad existentes del Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje.

Revise cada capítulo para poder identificar las herramientas, documentos, decisiones y acciones a implementar y que den cumplimiento efectivo al criterio. Al finalizar la guía encontrará documentos modelo para elaborar su sistema documental y una lista de chequeo para verificar constantemente el estado de cumplimiento de la norma.

Entiendo la NTS-TS 002 y sus actualizaciones

En los diferentes protocolos de certificación que existen en el mercado la cuestión de terminología es amplia y requiere tiempo, revisión, interpretación y análisis para ser entendida y aplicada en cualquier establecimiento que desee obtener una de éstas.

Como toda guía, al referenciar el siguiente contexto para la implementación de cualquier protocolo de certificación, se busca sugerir una forma práctica que permita a usuarios y responsables familiarizarse, identificar y orientar la implementación de las palabras con las que se redactan los criterios de este tipo de sellos.

Para poder desarrollar los diferentes actuares que sugiere la NTS-TS 002 y sus actualizaciones, los AEH deben enfocar su recorrido dando cabida a aspectos fundamentales como: responsabilidades, documentación requerida, capacitación, guiones e información disponible al público (colaboradores, proveedores y clientes).

Dentro del primer grupo de palabras claves para la comprensión de la NTS-TS 002, sus actualizaciones y otras similares se tiene:

Responsable: dentro del quehacer de cada negocio hay infinidad de actividades que ocupan a todos los integrantes del talento humano para cumplir unos objetivos empresariales. Cuando una empresa es pequeña, las responsabilidades se asignan a dedo y por la cotidianidad se evita un paso que en sí es lo que convierte al establecimiento realmente en un negocio.

Por simple que sea el nivel de autoridad y responsabilidad de un orden y jerarquía que le permitan distribuir las responsabilidades según la idoneidad de los diferentes procesos que maneje.

Pauta:

<i>Cargos más comunes utilizados en un SGS (Sistema de Gestión para la Sostenibilidad)</i>	<i>Terceros</i>
<ul style="list-style-type: none">■ Propietarios y dirección de alojamiento■ Líder de sostenibilidad■ Dirección comercial■ Camareras■ Cocina■ Mantenimiento, soporte y seguridad	Hay terceros que tienen relaciones de diferentes tipos con el EAH y deben ser contemplados, pues habrá responsabilidades y/o objetivos que tengan que ver con ellos.

Documentación: es la herramienta fundamental para plasmar el historial, la vida, comparación y mejoramiento de cualquier negocio. Así no se pida un sistema de gestión específico dentro de la NTS-TS 002 y sus actualizaciones, es vital que usted organice la documentación de acuerdo con los criterios que el negocio establezca; puede ser con un esquema que brinde facilidades para orientarse y saber dónde encontrar lo que está buscando. Hágalo flexible y según su contexto y estructura, para completarlo acorde con las necesidades que vaya encontrando en el

recorrido. Recuerde que es el primer acercamiento al protocolo de certificación al cual está aspirando, por eso debe ser lo primero que esté disponible para el auditor o para cualquier otro lector.

Pauta:

Documentos sugeridos	Otros documentos
<ul style="list-style-type: none">■ Manual■ Programas■ Procedimientos■ Herramientas■ Bitácora de operaciones	<ul style="list-style-type: none">■ Caracterizaciones■ Instrucciones técnicas■ Formatos de registros■ Reglamentos

Manual: se recomienda para originar las especificaciones que exige la NTS-TS 002 y sus actualizaciones. Recuerde que este protocolo está hecho para toda Colombia y como tal se debe traducir esto al EAH específico que está involucrado en el proceso. Este tiene que convertirse en un documento que oriente al lector para establecer la realidad dentro de la cual se administra el negocio.

Gestión: debe reflejar una administración responsable que busca tomar todas las medidas para lograr el objetivo para el cual está planteado. Es el resultado específico de hacer algo, trazarse una serie de actividades con un objetivo específico que, en este caso, es en pro de la sostenibilidad.

Pauta:

- Los objetivos y metas empresariales se revisarán trimestralmente para ver el avance del logro.
- Se verificará que los Requisitos Legales estén actualizados y en pleno cumplimiento.
- Ante cualquier observación o no conformidad de los parámetros anteriores se procederá a hacer los ajustes necesarios.

Programas: cabe anotar que estos se definen de acuerdo con un análisis de impactos^a que debe realizar el establecimiento según las actividades, productos y servicios que adquiere y provee. Dentro de estos se define el grueso de todas las Normas Técnicas Sectoriales en Turismo Sostenible. Radican en ellos las diferentes acciones que se precisen para contribuir con la conservación ambiental y sociocultural, sin dejar por fuera la viabilidad económica y aspectos fundamentales de calidad y seguridad.

a. Se recomienda hacer el análisis de impactos con una matriz. La cual se encuentra dentro de los documentos que se han categorizado como herramientas en esta guía.

Pauta:

Programas más comunes	Otros posibles programas
<ul style="list-style-type: none">■ Información, capacitación y sensibilización.■ Consumo eficiente del agua.■ Uso eficiente de la energía.■ Manejo integral de residuos sólidos.■ Disminución y utilización adecuada de productos químicos.■ Prevención de la contaminación AVA (Atmosférica, Visual y Auditiva.).■ Mantenimiento.■ Otros programas apoyados.	<ul style="list-style-type: none">■ Programa de Fidelización de clientes.■ Programa de Mercadeo.■ Programa Satisfacción del Cliente.■ Programa de Protección de Especies Amenazadas.■ Programa de Salud Ocupacional y Medicina Preventiva.■ Programa de Ventas no Presenciales

La NTS-TS 002 y sus actualizaciones exigen incorporar en los programas como mínimo: objetivos, actividades, metas (cuantificables; cuando

sea aplicable, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.

Adelantar acciones, brindar apoyo, capacitar, cumplir, dar a conocer, dar prioridad, identificar, informar, mantener, participar, prevenir, promover, realizar y verificar, son algunas de las palabras^a clave con que ésta y otras normas hacen requerimientos específicos. Téngalas presente siempre que se le presenten en la NTS-TS 002 y sus actualizaciones y sepá que tiene que hacer ejecuciones de una u otra forma. La evidencia objetiva^b que sustenta cada una de estas palabras es dar cumplimiento al requisito de la NTS-TS.

Adelantar acciones: demostrar toda la gestión realizada para cumplir con unos objetivos, metas e indicadores planteados en torno a acciones en pro del ambiente, la cultura, calidad, seguridad y el contexto socioeconómico. Como componente de los programas, se invita a que plasme las acciones adelantadas como actividades específicas de los programas que defina. Deben revisarse y verificarse periódicamente, tener un responsable, no olvide los recursos y los plazos en los cuales piensa cumplirla.

a Cuando estas palabras claves sean verbos, la forma más factible que sustente el cumplimiento es hacerlas realidad y llevarlas a cabo mediante las actividades que conforman los programas, dando correspondencia con el objetivo por el cual fueron definidas.

b Pregúntese en cada caso si es una evidencia objetiva o le falta bases.

Pauta:

Algunas acciones adelantadas por diferentes hoteles en el país:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">■ Sensibilizar a grupos estudiantiles del departamento en temas de conservación del patrimonio natural de la región.■ Adoptar convenios de sustitución de gases Sustancias Agotadoras del Ozono (SAO) con instituciones de la región que adelantan acciones para disminuir los impactos ambientales. | <ul style="list-style-type: none">■ Desarrollar actividades de sensibilización con colaboradores y personas en la zona de influencia para prevenir el ESCNNA (Explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes) y el trabajo infantil.■ Contar con participación activa en la escuela del corregimiento para inculcar en los niños de los grados 9, 10 y 11 apropiación por el Paisaje Cultural Cafetero del cual hacen parte. |
|---|--|

Brindar apoyo: invita a colaborar con terceros que estén desarrollando proyectos encaminados a la protección y/o conservación del patrimonio cultural y ambiental. El apoyo se puede brindar en efectivo, pero también en tiempo de algún integrante del equipo, espacio de instalaciones para actividades de diferente orden o donaciones de elementos en desuso.

Capacitar: el establecimiento debe tener un programa definido de esta índole. Las actividades principales deben concentrarse en analizar necesidades^a, ver los servicios que le pueden ofrecer instituciones cercanas

a Las necesidades pueden variar, por consiguiente es bueno evaluarlas desde un principio. Tipos de necesidades que se recomienda cubrir: por requerimiento de Ley, cumplimiento de criterios de algún protocolo de certificación implementado, mejora de las habilidades de sus colaboradores en aspectos turísticos y/o complementarios.

al establecimiento (cámara de comercio, secretarías del departamento, gremios COTELCO, ANATO, ACODRES, etc.), contemplar inversiones en tiempo^b y dinero, desarrollar un cronograma^c y, por último, hacer un análisis de los resultados del programa y tomarlos como los indicadores necesarios para hacer el seguimiento en muchos aspectos.

Recuerde que como aprendizaje básico del marketing, uno se debe diferenciar de la manada, por consiguiente busque explorar otras actividades de capacitación que no son obligatorias pero que pudieran darle un valor diferencial. Ejemplos de actividades de capacitación en servicios turísticos, competencias laborales y complementarias son: servicio y atención al cliente; mercadeo, manejo de redes sociales y marketing digital, inglés digital, interpretación ambiental, manejo adecuado de residuos, eficiencia energética, etc.

Cumplir: el raciocinio que debe hacer el lector e intérprete de la norma al encontrarse con esta palabra es analizar y clasificar el requerimiento del criterio. En la mayoría de casos se referirá a la legislación vigente que aplique en el establecimiento. En otros, a acciones ya establecidas dentro del establecimiento, como la documentación requerida, las responsabilidades instauradas de acuerdo con un cargo específico, la política y los programas de gestión de sostenibilidad y otros criterios exigidos por el protocolo aplicado.

b Muchas veces los empresarios se saturan en diferentes actividades que tienen muchos enfoques y objetivos trascendentales, dada la gran oferta que tienen nuestras regiones en estos aspectos, pero la cantidad les demanda tanto tiempo que terminan con incumplir las metas trazadas.

c No deje por fuera: Política de Sostenibilidad y SGS; Sensibilización Ambiental y Cultural; Legislación Básica Aplicable; del Destino Turístico (Orientación Responsable); Manejo Adecuado de Productos Químicos; Certificación en Manipulación de Alimentos; Preparación y Respuesta Ante Emergencias (Primeros Auxilios, Manejo de Extintores, Simulacros , Salud Ocupacional).

Dar prioridad: se definen acá las actividades que deben ser elegidas por encima de las otras, porque de una u otra forma minimizan impactos negativos o maximizan positivos.

Pauta:

- Si dentro de los aspectos e impactos identificados se encontró que el recurso hídrico es el que mayor afectación tiene, las actividades de minimización deben ir encaminadas a mermar el consumo y la contaminación.
- Se debe preferir, en la medida y disponibilidad posible, productos y servicios de origen local, al igual que el personal que se contrate.
- Los productos que sean sociocultural y ambientalmente amigables deben ser considerados antes que cualquier otro.

Informar y dar a conocer: son palabras que validan su cumplimiento de forma similar, pues ambas tienen que ver con la comunicación que se pueda llegar a trasmisitir a proveedores, colaboradores y clientes, dependiendo de la forma como usted se comunique con cada uno de estos. La forma de cumplir con la mayor cantidad de criterios de cualquier protocolo que tenga que ver con servicios y atención a clientes, es utilizando herramientas efectivas y eficaces de comunicación.

Realizar y ejecutar: son palabras que caben en la mayoría de los criterios que se deben cumplir en un protocolo de certificación. Enumeran acciones en temas claves y que deben revelar una evidencia objetiva. La forma de sustentarlas es independiente y la decide el establecimiento de acuerdo con su iniciativa, capacidad y acorde con lo que se pide.

Pauta:

“Realizar una evaluación de impactos”; común encontrar esta frase en una norma de sostenibilidad. El paso siguiente es analizar el resto de componentes del párrafo que se está leyendo; es decir, las otras partes - “que permita determinar las prioridades de actuación” y que “incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas enfocadas a la sostenibilidad”. Para hacer esto se hace necesario generar una herramienta (matriz) que le permitirá enlistar los impactos, dar puntuación de acuerdo con la magnitud, recurrencia, si son positivos o negativos y por consiguiente enunciar unas actividades que mitiguen el impacto generado por su actividad económica.

Con la generación de esta herramienta queda sustentada la acción que pide el criterio, después se generan una serie de actividades a realizar, que en su mayoría son los insumos de los programas de gestión para la sostenibilidad, a los cuales habría que complementar con objetivos, metas, recursos, responsables e indicadores.

Mantener: es prologar en el tiempo la vigencia de algo. Esto enmarca la ruta a favor del propósito de la sostenibilidad. Letreros, registros actualizados, revisión, documentos y demás deben tener orden, coherencia y ser comprendidas por el anfitrión, quien debe estar en capacidad de responder ante la exigencia de cualquier certificación que periódicamente requiere la gestión por la sostenibilidad.

Pauta:

El soporte de cualquier sistema de mejora continua se fundamenta en los registros, mantenerlos actualizados es la actividad que va a nutrir los principales indicadores del establecimiento. Entonces, deben estar ordenados y se recomienda hacer cortes periódicos que permitan hacer

análisis y trazar nuevos objetivos, con el fin de mantener vivo el propósito de la sostenibilidad.

Verificar: comprobar de alguna forma la realización de cierta vigilancia sobre la correcta realización de una actividad.

Pauta:

La forma de verificar que los trabajos con refrigerantes se hacen conforme con la Ley en términos ambientales, de seguridad industrial y salud ocupacional, es solicitando a la empresa que realiza este tipo de trabajos los certificados que los acrediten como competentes en la actividad concerniente.

Prevenir: es tomar todas las medidas para evitar que algo malo ocurra. Por lo general se requieren para actividades de mantenimiento, que evitan impactos ambientales y de seguridad negativos, y también se cuentan aquellas que puedan llegar a contrarrestar impactos sociales y culturales.

Pauta:

Definición participativa de la Política de Sostenibilidad

- Se programa una reunión con todos los colaboradores para socializar el borrador de una política de sostenibilidad.
- Se solicitará la opinión de los invitados, para lograr la construcción de un párrafo que identifique la marca que todos representan.

Participación en programas de conservación de la zona de influencia

- El hotel desarrolla un programa de conservación cultural con los estudiantes de grados 8 y 9 de los colegios del departamento. Éste busca sensibilizar, concientizar e instruir a los jóvenes para que cuiden, valoren y recuperen el valor tradicional del Paisaje Cultural Cafetero.
- El hotel participa en una iniciativa regional que busca la conversión de los gases de los equipos refrigerantes (gases obsoletos y agotadores de la capa de ozono por tecnología de punta y nuevos componentes que minimizan su impacto).

Participar: invita a dejar de lado la individualidad y realizar de forma conjunta tareas que tengan como finalidad beneficios de forma general para el equipo de trabajo, proveedores y clientes, hasta lograr beneficios que lleguen a la comunidad de la zona de influencia del EAH.

Pauta:

Definición participativa de la Política de Sostenibilidad	Participación en programas de conservación de la zona de influencia	Herramientas de comunicación que se recomiendan	Otros formas de promover diferentes acciones
<ul style="list-style-type: none"> ■ Se programa una reunión con todos los colaboradores para socializar el borrador de una política de sostenibilidad. ■ Se solicitará la opinión de los invitados, para lograr la construcción de un párrafo que identifique la marca que todos representan. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ El hotel desarrolla un programa de conservación cultural con los estudiantes de grados 8 y 9 de los colegios del departamento. Éste busca sensibilizar, concientizar e instruir a los jones para que cuiden, valoren y recuperen el valor tradicional del Paisaje Cultural Cafetero. ■ El hotel participa en una iniciativa regional que busca la conversión de los gases de los equipos refrigerantes (gases obsoletos y agotadores de la capa de ozono por tecnología de punta y nuevos componentes que minimizan su impacto). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Guión de bienvenida, recepción y entrega de habitación. ■ 4 habladores por la sostenibilidad. Uso eficiente del agua.<ul style="list-style-type: none"> • Ahorro energético. • Separación de residuos sólidos (biodegradables, reciclables, NO reciclables y peligrosos). • Protección de flora, fauna, vestigios arqueológicos y población juvenil e infantil. ■ Un portafolio de servicios que le permita incluir en él, de forma ordenada y según los requerimientos, palabras como promover e informar. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ El hotel gestiona 3 jornadas de capacitación al año que buscan promover en la comunidad de la zona de influencia el fortalecimiento en temas turísticos y complementarios. Se analizan los temas y se contactan a las instituciones que pudieran facilitar a los instructores. El establecimiento suministra el espacio, refrigerios y herramientas requeridas.

Procedimientos: cuando una norma de certificación los pide, por lo general exige que estén documentados. Cualquier procedimiento nos invita a que tengamos especificado cómo vamos a desarrollar cada uno de los pasos para lograr un propósito y que no queden cabos sueltos al realizar las actividades allí consignadas.

En cada uno de estos pasos se deben relacionar los responsables, las acciones, la periodicidad y las herramientas necesarias para dar cumplimiento efectivo de los mismos.

Pauta:

Los más comunes en protocolos de sostenibilidad son aquellos que tienen que ver con: identificación, actualización y cumplimiento de requisitos legales; identificación de aspectos e impactos; monitoreo y seguimiento, y mejora continua.

Herramientas: son los útiles que facilitan y apoyan la implementación y mantenimiento de las diferentes actividades de Gestión para la Sostenibilidad. Aunque en los protocolos de certificación esta palabra no se refiera como tal a un escrito, hay muchos requerimientos que se sustentan con diferentes tipos de documentos que caracterizados y agrupados de esta forma pueden dar claridad y facilitar su ubicación y utilización.

Pauta:

Herramienta que sustenta el requerimiento	¿Porqué se clasifica como una herramienta?
■ Registro de indicadores	Todos los registros son herramientas que nos ayudan a tomar nota de aconteceres especiales, particulares y requeridos por el protocolo de certificación.
■ Código de conducta	Es un documento que proviene de un requerimiento de ley, como tal debe estar expuesto; por consiguiente es una herramienta que nos permite evidenciar que estamos cumpliendo. Se sustenta mejor al estar firmada por todos los empleados y con copia a su hoja de vida.
■ Matriz de requisitos legales	Es un instrumento que nos guía de acuerdo con unos parámetros que nosotros diseñamos y que nos orientan para agendar, cumplir y saber cómo proceder en cada caso determinado.
■ Matriz de impactos	Es una herramienta para plasmar la actividad hotelera y ver los impactos positivos, negativos y sus magnitudes, además, para plantear una serie de actividades que los minimicen o potencialicen en consecuencia con la gestión para la sostenibilidad hecha por el establecimiento.
■ Portafolio de servicios	Es la herramienta de información más útil, el principal espacio para ubicar todo lo que se tenga y se deseé expresar al cliente. Es el lugar ideal para promover, informar, promocionar, invitar, referir, etc.

Registros: cualquier norma de certificación va a exigir que se lleve registros de algún tipo, para contar con un manuscrito donde se pueda constatar la veracidad de la acción según lo que se esté pidiendo.

Los registros deben estar actualizados, ordenados, legibles y en el momento que lo requieran con análisis y gestión de mejoramiento evidenciada. Hay registros especificados por la legislación que le sea aplicable y registros que pide la norma, para lo cual se recomienda una herramienta denominada Registro de Indicadores (HE-10).

Pauta:

Indicador de sostenibilidad sugerido	Características
<ul style="list-style-type: none">■ Núcleos beneficiados^a con el SGS■ Implementado en el EAH.■ Consumos de: agua (m3), energía (incluyendo todas las fuentes energéticas kWh), productos químicos.■ Generación de residuos sólidos (incluidos peligrosos - kg).■ Indicador de cumplimiento de programas (%).■ Maquinaria y equipos: tipo de equipo, fuente energética y consumo energético (refrigeración y climatización definida).■ Satisfacción del Turista, incluidas las PQRS. (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerecnias)■ Valor de las ventas y participación en el mercado de la región.	<p>Periodicidad de liquidación mensual.</p> <p>Cuantificables y comparables. Que revelen el porcentaje de crecimiento, decrecimiento, ahorro, participación, entre otros.</p> <p>Exactos, válidos, claros, sencillos, significativos, relevantes, fáciles de interpretar y que representen la realidad del establecimiento para poder actuar en consecuencia.</p>

a. Estos núcleos se pueden referir específicamente a personas, familias o inclusive empresas del ámbito de la zona de influencia que traigan beneficios locales.

Afecten: cualquier protocolo de certificación en sostenibilidad buscará que las actividades que desarrolle el establecimiento no perjudiquen o influyan desfavorablemente el servicio, la seguridad, y el entorno ambiental y sociocultural. Siempre que la encuentre registre alguna acción que le permita sustentar que está evitando a toda costa que estos se vulneren.

Pauta:

- La información para orientar a huéspedes y visitantes que indique cómo llegar al EAH se hará mediante un mapa en la página web, utilizando aplicaciones para teléfonos móviles o mediante indicaciones telefónicas que no afecten el patrimonio arquitectónico.
- Se incorporaran botellas de gaseosas llenas de arena dentro de los tanques de los sanitarios para minimizar el consumo de agua. Se verificará que no afecte su funcionamiento tanto para sólidos como líquidos.
- Se instalarán sensores de movimiento en los corredores que conducen a las habitaciones para minimizar el consumo de energía. Se comprobará su correcto funcionamiento y que no se afecte la iluminación del recorrido en los momentos que se necesitan.

Disponible: algo que debe estar a la mano en el momento que se requiera o siempre.

Pauta:

- Se cuenta con un portafolio de servicios que estará disponible en cada una de las habitaciones. En éste se incluirán: la política de sostenibilidad, las principales disposiciones legales y recomendaciones de buen comportamiento a tener presente, establecimientos de gastronomía regional y de artesanías,
- La documentación interna del sistema de gestión para la sostenibilidad



PARTE A: Gestión de la sostenibilidad

La gestión de la sostenibilidad se escribe día a día, siempre habrá una acción más que realizar. Cualquier idea de gestión debe contener una estructura y diagrama que le permita actuar de una forma ordenada; por consiguiente diseñar, implementar, mantener, evaluar y mejorar es necesario en la gestión del EAH.

Antes de empezar, pregúntese: ¿cuáles son las fortalezas y oportunidades? y, en ese contexto: ¿cuáles son mis 4 objetivos empresariales? y ¿qué acciones debo implementar para lograrlas? ¿Nuestras fortalezas coinciden con las del entorno? ¿Tenemos conciencia de los impactos negativos de nuestras acciones? ¿Estos impactos negativos afectarán el negocio, nuestros ingresos y por tanto el futuro de nuestros hijos? O más bien: ¿podemos hacer parte de la solución? ¿Ser parte propositiva y activa de la zona de influencia? Y en conclusión: ¿cómo establecer la gestión de la sostenibilidad?

En los siguientes puntos encontrará en forma ordenada los aspectos macro más importantes y relevantes para diagramar un Sistema de Gestión para la Sostenibilidad^a del establecimiento, que permita ir más allá del cumplimiento

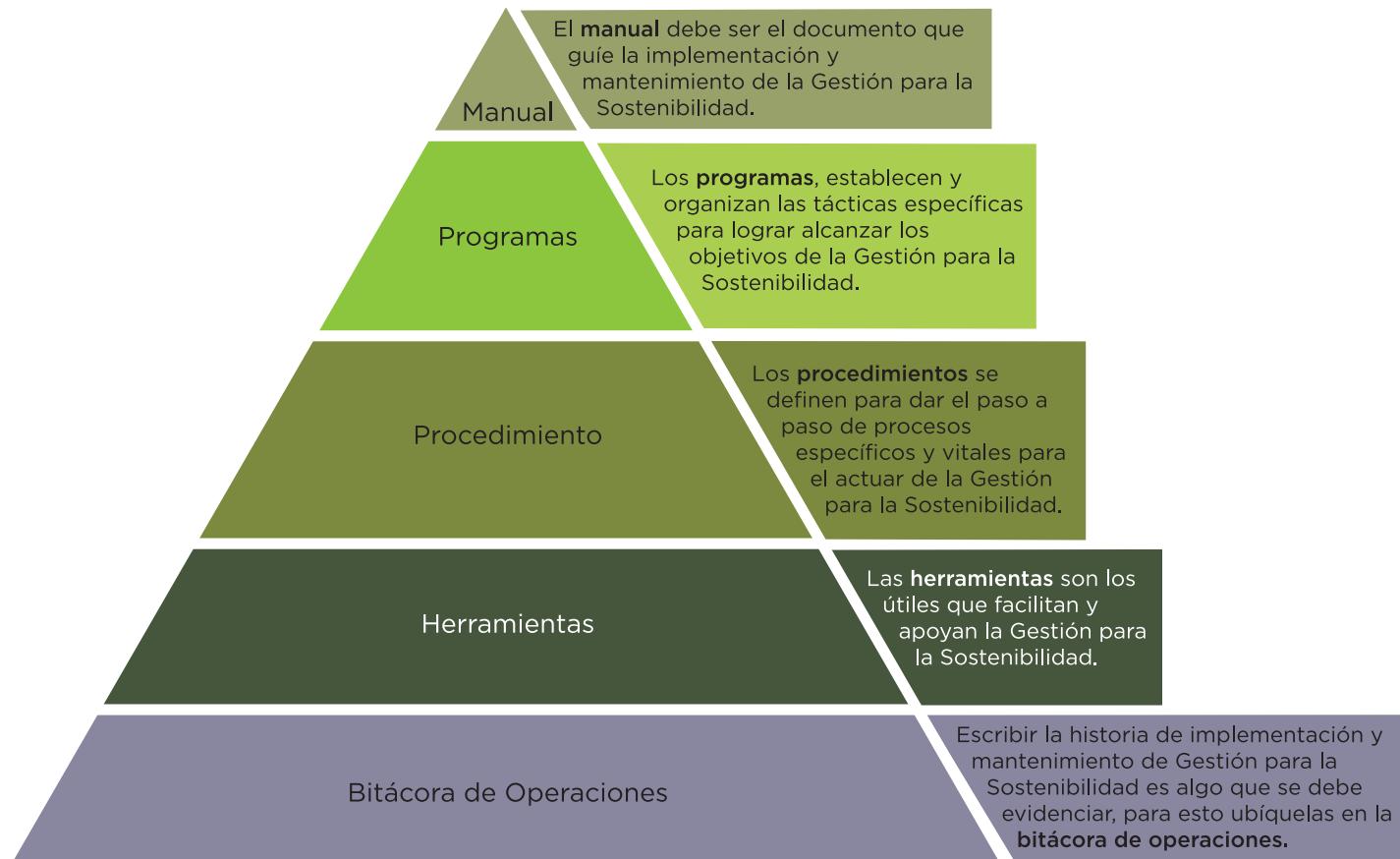
a. Sistema de Gestión para la Sostenibilidad: es un sistema de gestión básico, de acuerdo con la definición suministrada por la NTS-TS 002. Parte del sistema de gestión general que incluye la estructura de la organización, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, realizar, revisar y mantener la política de sostenibilidad.

de los criterios de un protocolo de certificación y se convierta en una herramienta de gestión para medir e ir avanzando en los objetivos que año tras año se tracen.

Esta guía parte del supuesto de que el EAH está a punto de abrir las puertas a sus primeros huéspedes, apenas va a empezar a construir la ruta de negocio. Por lo tanto se sugieren unos documentos y un esquema base, el cual se invita a ser adoptado, actualizado y ajustado según las necesidades.

Como se refleja en el siguiente esquema, el primer documento con que debe contar el establecimiento es el Manual de Gestión para la Sostenibilidad, en él se incluye la política, los objetivos y metas, además de los programas, procedimientos, herramientas y registros requeridos por el protocolo de certificación al cual se deseé aplicar. En éste se da el paso a paso y las indicaciones para la implementación, mantenimiento y evaluación que deben tener las acciones macro de la gestión del establecimiento.

Ilustración 2. Esquema de la documentación



El soporte de documentación está implementado de manera que facilite la ubicación, manejo y verificación de los procesos relacionados con la Gestión para la Sostenibilidad. Tener la documentación organizada permite consultar información requerida en todo momento y poder acceder y analizar de forma eficiente.

Se debe complementar la información codificándola e incluyendo el tipo de documento que es, la fecha de aprobación y el responsable. Se sugiere tener la información en medio magnético e imprimir sólo lo realmente necesario, además de tener un listado de documentos que facilite su manejo.

Tabla 1. Documentos sugeridos para implementar la gestión de la sostenibilidad

Tipo de Documentos	Nombre del documento
■ 1. MAnual	MA-01 M. de Gestión.
■ 2. ProGramas	PG-01 P. Información, capacitación y sensibilización. PG-02 P. Consumo eficiente de agua. PG-03 P. Consumo eficiente de energía. PG-04 P. Manejo integral de residuos sólidos. PG-05 P. Manejo adecuado de productos químicos. PG-06 P. Prevención de la contaminación AVA. PG-07 P. Mantenimiento. PG-08 P. Apoyos zona de influencia. PG-09 ...

Tipo de Documentos	Nombre del documento
■ 3. ProCedimientos	PC-01 P. de requisitos legales. PC-02 P. para la identificación de aspectos e impactos. PC-03 P. de mejora continua. PC-04 P. de monitoreo y seguimiento. PC-05 ...
■ 4. HErramientas	HE-01 Listado de documentos. HE-02 Matriz de impactos ^a . HE-03 Registro de la política de sostenibilidad. HE-04 Registro de programas de gestión para la sostenibilidad. HE-05 Registro de mejora continua. HE-06 Registro de asistencia. HE-07 Formato carta a terceros ^b . HE-08 ... HE-09 Plan de emergencias y contingencias. HE-10 Registro de indicadores. HE-11 ... HE-12 ... HE-13 ... HE-14 Carpeta de hojas de seguridad y fichas técnicas. HE-15 ...
■ 5. Bitácora de Operaciones	La historia de cada establecimiento en la gestión para la sostenibilidad se escribe de forma independiente y distinta, por eso se sugiere hacer el contenido según los procesos característicos del establecimiento.

a. En la matriz de impactos se registra de forma periódica (anualmente) la identificación de aspectos e impactos ambientales, culturales, sociales y económicos.

b. Por medio de esta carta se informa a proveedores, asociaciones, gremios y otros sobre la política de sostenibilidad del hotel y alguna referencia especial que se esté requiriendo.

La codificación con que cuenta el Sistema de Gestión para la Sostenibilidad obedece a una estructura lógica que le permita al usuario o lector la ubicación de los documentos.

Tabla 3. Codificación sugerida para la documentación

<i>Manual, ProGramas, ProCedimientos, HErramientas</i>	<i>BitÁcora de Operaciones</i>
<ul style="list-style-type: none">■ La codificación de estos tipos de documentación cuenta con una correlación específica que denotan el tipo de documento que es y en qué carpeta se pueda encontrar. <p>Ejemplo:</p> <p>HE-10 Registro de indicadores. Es la décima herramienta con que cuenta la documentación del EAH.</p>	<ul style="list-style-type: none">■ Se organiza la Bitácora de Operaciones de una forma distinta. Por temáticas que tengan lógica para el empresario y que den claridad al momento de cumplir con los requisitos exigidos por cualquier protocolo de certificación. <p>Ejemplo:</p> <p>Capacitación / Gestión legal / Zona de influencia / Monitoreo y evaluación / Mejoramiento</p> <p>Al concluir cada año liquide todas las carpetas, incorpórelas allí y vuelva a generar el abanico de opciones para el siguiente.</p>



Capítulo 1

Autoridad y responsabilidad

Conceptos clave

Cliente: Persona natural o jurídica que recibe un servicio del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

Colaboradores: Todas las personas que intervienen en los procesos del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

Comunidad: Grupo de personas que conviven en un espacio geográfico determinado y comparten intereses, creencias, sentimientos, valores, actitudes y expectativas. Poseen un determinado grado de organización, pueden llegar a compartir un gobierno, y se diferencian de los demás por una herencia histórica y cultural que comparten. La comunidad local va más allá de sus componentes estructurales, es un patrón que se afianza día a día con la participación de los sujetos que la conforman.

Huésped: Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje.

Líder de sostenibilidad: Persona que realiza las acciones requeridas para asegurar la ejecución, actualización, evaluación, y mejoramiento del sistema de gestión diseñado para la sostenibilidad del EAH.

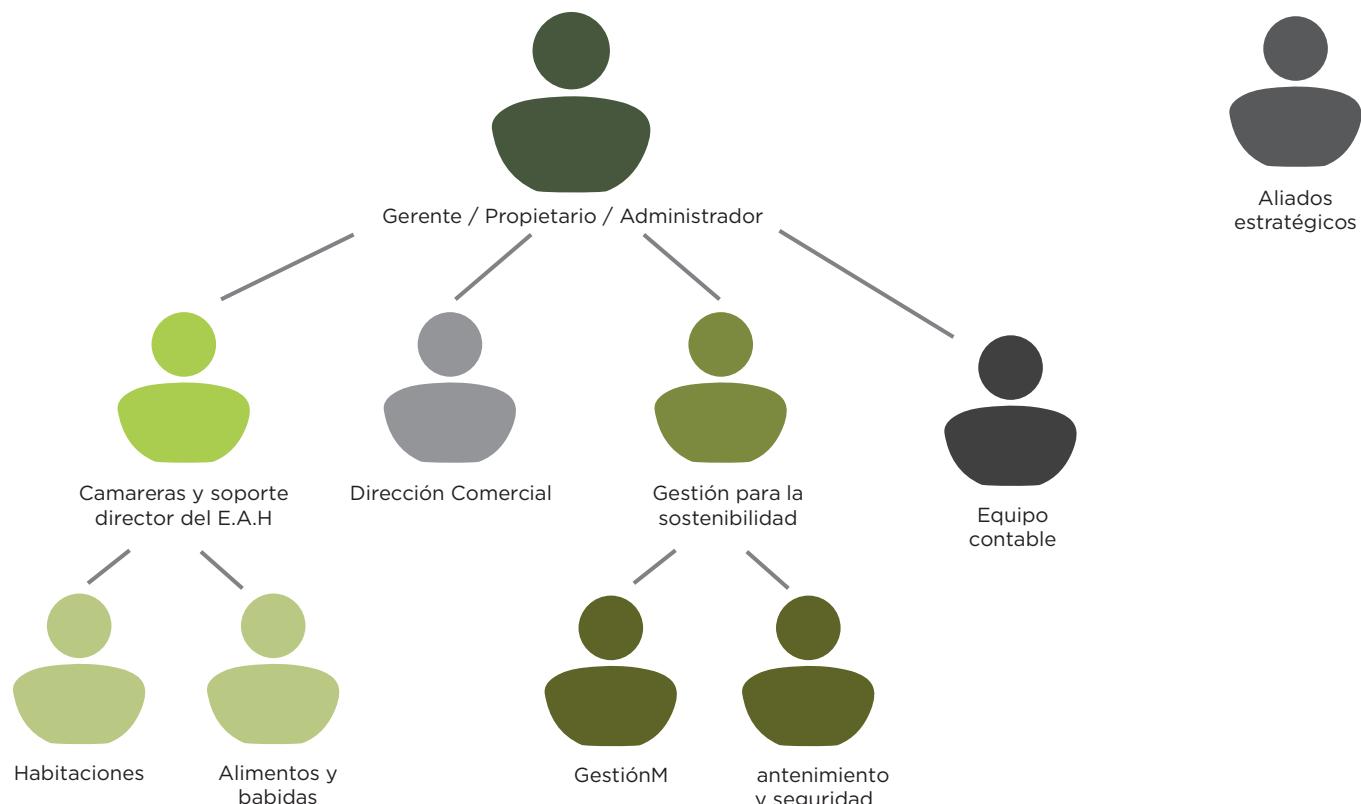
La complejidad y tamaño en este aspecto puede ser infinita, pero está claro que debe existir y estar representada en un esquema, elija uno, modélelo y sepa establecer en él responsabilidades de acuerdo con su tamaño.

Se puede presentar que el establecimiento no tenga tantos cargos y que una persona pueda tener varias responsabilidades expuestas en el diagrama anterior. Ajústelo según sus necesidades y evite complicarse.

Si su establecimiento tiene una envergadura mayor simplemente adapte las responsabilidades de la Gestión para la Sostenibilidad de acuerdo con la idoneidad del cargo. Incorporé dentro del manual de funciones o el instructivo de cada cargo las responsabilidades a las cuales debe obedecer cada colaborador de su establecimiento.

Paso a paso	Recomendaciones	Paso a paso	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Se ha definido un líder de sostenibilidad de forma efectiva? 	<p>Defina un líder de sostenibilidad de acuerdo con sus capacidades. Es decir, puede ser el propietario del establecimiento, si el tamaño es muy pequeño o puede ser el director del departamento de calidad. Ésta será la persona indicada para leer, interpretar y poner en marcha lo que esta guía sugiere para diseñar, implementar, mantener, evaluar y mejorar la gestión de la sostenibilidad del EAH.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿He reconocido los diferentes compromisos frente a cada uno de los proveedores, colaboradores, clientes y huéspedes? 	<p>Identifico de acuerdo con cada grupo de colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes las relaciones que se establecen frente a los alcances de sostenibilidad del EAH.</p> <p>Se establecen compromisos claros y puntuales para cada grupo de actores y son articulados a los mecanismos de comunicación que se establecen con los mismos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿He identificado y articulado las diferentes responsabilidades al personal del EAH? 	<p>Aparte del líder, todos los integrantes del equipo de la empresa tendrán responsabilidades que deben cumplir. La forma más conveniente de definirlas es mediante un instructivo de cargo, donde se incluyen las responsabilidades propias del cargo, aquellas que emergen de la gestión propia de la sostenibilidad y establezca derechos y deberes entre colaboradores y con proveedores, clientes y huéspedes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Apoyo constantemente a los colaboradores en el cumplimiento de sus responsabilidades? 	<p>Utilice esta herramienta para concretar los compromisos y en el momento que encuentre inconformidades e incumplimientos ejecute las decisiones que le permitan seguir el rumbo para lograr los objetivos organizacionales.</p>

Ejemplo organigrama



Para Recordar:

Escoja la respuesta que considere apropiada

1. ¿La persona que estaría a cargo de asegurar que se cumplan con todas las responsabilidades sería el/la?

- a. El Líder de sostenibilidad.
- b. Todos los colaboradores.
- c. El Gerente.

2. ¿Quiénes deben cumplir con los compromisos de sostenibilidad?

- a. El Líder de sostenibilidad.
- b. Los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes.
- c. El Gerente.

¿Cómo estamos?

Escriba sí o no en la columna lateral.

Criterio	Cumple Sí / No
■ Se ha nombrado a un líder de sostenibilidad de acuerdo con su perfil y capacidad.	
■ Se establecen responsabilidades y un organigrama que relacione los cargos frente a las mismas.	
■ Se identifica de forma clara y puntual los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.	
■ Se apoya a los colaboradores en la ejecución de las decisiones para el cumplimiento de los requisitos de esta norma.	

Capítulo 2

Requisitos Legales

Conceptos clave

Procedimiento: El procedimiento como tal nos describe la secuencia de pasos y actividades que debemos desarrollar para lograr un objetivo definido.

Componentes del procedimiento: Todos los procedimientos (independientemente del formato que se utilice) deben contener como mínimo:

Propósito: para qué está hecho dicho procedimiento.

Ejm: El propósito del presente procedimiento es mantener actualizado los requisitos legales que nos son aplicables como EAH.

Alcance: donde empieza y hasta donde llega el procedimiento, con qué actividad empieza y con qué actividad termina.

Ejm. Este procedimiento empieza con la identificación de los requisitos legales que nos son aplicables y termina con su cumplimiento y actualización.

Descripción de actividades: se puede hacer de manera escrita, describiendo en detalle de actividades y acciones requeridas para cada paso del procedimiento. Se puede hacer también utilizando un diagrama de flujo, que indique la secuencia de actividades según su ubicación en la estructura.

Responsable: se debe definir qué cargo dentro del EAH es el responsable de ejecutar y desarrollar las actividades descritas en el procedimiento.

Frecuencia: se debe definir con qué periodicidad (cada cuanto) se deben ejecutar y desarrollar las actividades descritas en el procedimiento.

Definiciones: cuando dentro del procedimiento se utilicen términos que requieran una explicación adicional para poder tener en contexto dicho significado, es necesario disponer una sección para la terminología utilizada.

Documentado: cuando en el desarrollo de implementación de esta norma sea requerido un producto y deba ser documentado, quiere decir que debe estar por escrito. Para este caso, se requiere un procedimiento documentado, o sea, que esté escrito, codificado y cuyo propósito sea mantener actualizado y en cumplimiento los requerimientos legales.

Documento: Información y su medio de soporte.

Nota: El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico, electrónico, fotografía o muestras patrón o una combinación de éstas.

Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje (EAH): conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación

y servicios básicos o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje
Nota Tomado de la Ley 300 de 1996 del Congreso de la República de Colombia.

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

De hecho, para que un EAH sea sostenible verdaderamente, además de la rentabilidad económica y su gestión ambiental y sociocultural, deberá necesariamente propender por cumplir y actualizar los requisitos legales aplicables a la operación turística.

Se presume que para que una empresa turística sea certificada con Calidad Turística y Sello Ambiental Colombiano, lo primero que debe hacer es cumplir y tener al día todos los requisitos legales. Esta es la base para la implementación de los criterios contenidos en la NTS-TS 002 y sus actualizaciones.

Se debe tener en cuenta que al ser un EAH son aplicables distintos tipos de requerimientos legales, dependiendo de la perspectiva de la Ley. Por ser un EAH, aplica toda la normatividad turística colombiana como Registro Nacional de Turismo, pago de Parafiscales del turismo, Registro de huéspedes, entre otros. Así mismo por ser un establecimiento de comercio, aplica la legislación de carácter comercial y económico como tener matrícula mercantil, renovarla, pagar impuesto de industria y comercio en el municipio, etc. Así mismo existe reglamentación tributaria

y se debe tener RUT, entre otras. También aplican reglamentaciones de carácter ambiental, como permisos de vertimientos para sistemas de aguas residuales en zonas rurales o concesiones de agua, cuando se capta el recurso de fuentes superficiales o subterráneas, garantizar la correcta disposición de residuos sólidos y algunas más. También aplica la legislación laboral para la contratación de colaboradores y equipo de trabajo, que es un requisito indispensable para la certificación, y así evitar sanciones y futuros inconvenientes.

Dentro de los EAH se debe tener en cuenta que hay dos clases de requisitos legales, aquellos que para su cumplimiento necesitan realizar un pago (se recomienda diseñar un cronograma de pagos, con fechas de vencimiento y renovación), una liquidación, una salida de dinero, y aquellos requerimientos legales que no necesitan de un pago (se recomienda construir una matriz de requisitos legales donde se dispongan por componente, ejm. Ambiental, turística, etc.), sino una acción concreta que dé cumplimiento a lo contenido en la normatividad dispuesta para tal caso.

El EAH debe:

- a. Contar con un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, cumplir y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación vigente aplicable en los aspectos ambientales, socioeconómicos y culturales.

Contar: En esta parte del requerimiento de la NTS-TS 002 y sus actualizaciones, se hace referencia a que se debe diseñar, implementar y mantener.



<i>Paso a paso</i>	<i>Recomendaciones</i>
<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Conoce los requisitos legales que aplican en su EAH? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Realice una visita o consulte a las instituciones encargadas de velar por el cumplimiento de la normatividad que le aplica como empresa turística. Se recomienda consultar la secretaría de turismo municipal o departamental, la Cámara de Comercio de la localidad, DIAN, Corporación Autónoma Regional de la localidad, entre otras. ■ Recuerde que la legislación que aplica es de diferentes componentes, el turístico, el ambiental, el económico, el laboral, el tributario, el comercial, etc. ■ También puede consultar las páginas web de los ministerios relacionados con la legislación aplicable, como Ministerio de Comercio, Industria y Turismo/ Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible/ Ministerio de Trabajo/ Ministerio del Interior.
<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Tiene acceso a los requisitos legales aplicables a su EAH? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se debe tener disponibilidad al contenido de la norma y su aplicabilidad y cumplimiento dentro del EAH. Se puede tener acceso a través de internet, una carpeta en su computadora con los archivos de las leyes o tener un archivo impreso con las normas, etc.

Paso a paso	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Está cumpliendo con los requisitos legales que aplican a su EAH? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Establezca una matriz en la cual relacione el tipo de legislación (ambiental, turística, etc.), aspecto regulado, medio de verificación, plazo de renovación o actualización y responsable. ■ Cada norma contiene un requerimiento que aplica y que será revisado en la inspección.
<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Ha evaluado el cumplimiento de los requisitos legales del EAH? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Realice una evaluación (monitoreo y seguimiento) del estado de cumplimiento de los requisitos legales que le aplican en los distintos componentes. Se recomienda realizar este ejercicio por lo menos dos (2) veces al año, al inicio y a la mitad. ■ Se debe realizar una evaluación sobre el cumplimiento de los requisitos legales, con el fin de actualizar y mantener vigente los requerimientos de este tipo. Recuerde que existen requisitos legales que para su cumplimiento requieren de un pago de dinero y otros que son de acciones concretas.
<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Ha actualizado los requisitos legales del EAH? 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Realice una actualización de la matriz de requisitos legales, cuando haya identificado que existe alguna nueva normatividad que aplica en el EAH y que debe cumplir. ■ Actualice periódicamente su matriz de requisitos legales para mantener al día los requerimientos de la normatividad vigente.

Ver ejemplo en la siguiente página.

Para Recordar:

Escoja la respuesta que considere apropiada

1. ¿Qué clase de normatividad identificaría usted para su EAH?

- a. Turístico
- b. Ambiental
- c. Laboral

2. ¿En dónde de los siguientes sitios buscaría información sobre requisitos legales para Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje?

- a. Secretaría de Movilidad
- b. Secretaría de Turismo
- c. Cámara de Comercio

3. ¿Qué tendría en cuenta para actualizar y mantener vigente el cumplimiento de los requisitos legales?

Logo del hotel	<i>Registro de Indicadores de Gestión para la Sostenibilidad</i>	Nivel: IV
	Responsable: Mantenimiento	Código: HE-10 / RS
		Versión: 01
		Página: 1 de 1

Tabla 1. Registro de Residuos Sólidos Generados por el Establecimiento

Residuos Biodegradables	Residuos Aprovechables	Basuras	Residuos Peligrosos	Observaciones

¿Cómo estamos?

Escriba sí o no en la columna lateral.

<i>Requisito</i>	<i>Cumple</i> Sí / No
■ Poseo un procedimiento documentado, para identificar, cumplir y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación aplicable de mi EAH.	
■ Poseo una matriz de requisitos legales en mi EAH.	
■ He realizado el respectivo proceso de consulta previa en cumplimiento de lo establecido en el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo, ratificado por la Ley 21 de 1991 y la Ley 70 de 1993, si mi EAH está ubicado en zona sensible (territorios de comunidades indígenas o de comunidades de afrocolombianos).	



Capítulo 3

Política de sostenibilidad

Conceptos clave

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

Nota: tomado del Artículo 3 de la Ley 99 de 1993 del Congreso de la República de Colombia.

Política de sostenibilidad. Declaración realizada por el establecimiento de alojamiento y hospedaje, de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas.

Nota: adaptada de la norma NTC-ISO 14001:2004.

De acuerdo con la magnitud y momento evolutivo del EAH, si es grande y está lejos en el desarrollo de modelos administrativos y de gestión de diferentes tipos, debe contemplar cómo esta política de sostenibilidad se adhiere a todos los espectros organizacionales: visión, misión, valores, etc. Tenga presente lo que se sugiere en este espacio de la guía, pues se debe reflejar la filosofía resumida en un párrafo que invite a respirar conservación ambiental y sociocultural, sin dejar por fuera la viabilidad económica y aspectos fundamentales de calidad y seguridad.

Paso a paso	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none">■ ¿Ha consultado con proveedores, clientes y proveedores aspectos y compromisos con la sostenibilidad?	Defina un líder de sostenibilidad de acuerdo con sus capacidades. Es decir, puede ser el propietario del establecimiento, si el tamaño es muy pequeño o puede ser el director del departamento de calidad. Ésta será la persona indicada para leer, interpretar y poner en marcha lo que esta guía sugiere para diseñar, implementar, mantener, evaluar y mejorar la gestión de la sostenibilidad del EAH.
<ul style="list-style-type: none">■ ¿Ha identificado impactos ambientales y establecido metas para su manejo?	Recuerde que la política es un compromiso con la sociedad, identifique aquellos aspectos que de acuerdo con el EAH deben ser mejorados o potencializados, báse en su contexto, en los requerimientos del entorno para identificar metas que serán alcanzadas. Resalte los aspectos que ha priorizado en su evaluación de impactos.

Paso a paso	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> ● ¿Ha consultado con proveedores, clientes y proveedores aspectos y compromisos con la sostenibilidad? 	<p>Recuerde que la política es un compromiso con la sociedad, identifique aquellos aspectos que de acuerdo con el EAH deben ser mejorados o potencializados, basése en su contexto, en los requerimientos del entorno para identificar metas que serán alcanzadas. Resalte los aspectos que ha priorizado en su evaluación de impactos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● ¿Se ha elaborado una política clara, integral y alcanzable para el EAH? 	<p>El compromiso que establezca en la política debe identificar en qué se diferencia el EAH y cómo se hace sostenible, describalo de una forma clara y concisa que logre ser entendido por todos. Puntualice los aspectos a mejorar, establezca alcances que puedan observarse en el EAH, que motiven la participación de los clientes, colaboradores y proveedores. La política debe identificar puntualmente el cumplimiento legal, ambiental, social, cultural y económico, relacione para cada aspecto un alcance que sea realista y evidenciable.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● ¿Ha documentado, socializado, publicado y mantiene accesible la política de sostenibilidad diseñada? 	<p>Exponga la política a la vista de huéspedes, compártala en material publicitario, difúndala en los comunicados electrónicos, aproveche espacios de encuentro no sólo para exponerla, sino también para valorar el alcance continuo. Asegúrese que sus empleados están en capacidad de explicar la política y relacionar acciones evidentes del EAH que demuestran su cumplimiento.</p>

Ejemplo política de sostenibilidad

En el Hotel Casa Jardín Zen estamos comprometido con el equilibrio y la armonía con la naturaleza. Un balance entre la arquitectura en piedra, guadua, madera y la exuberancia de la flora y fauna del departamento del Quindío hacen de éste un lugar mágico e ideal para el descanso y la tranquilidad. La paz y la belleza de Casa Jardín Zen lo ubican como un lugar memorable en el eje cafetero colombiano.

Además tenemos el compromiso con la preservación del medio ambiente, la promoción y protección del patrimonio cultural y la mejora en la calidad de vida de nuestros empleados y los habitantes de la región. Así mismo, es nuestro compromiso con los huéspedes ofrecerles un ambiente saludable, en la parte física y espiritual.

Mantenemos un equipo humano competente y consciente de la importancia que tienen los principios de la sostenibilidad. Tenemos claro que solamente trabajando en equipo y mejorando continuamente nuestros procesos podemos garantizar un servicio eficiente, amable, personalizado y confiable, que permita el desarrollo equilibrado de nuestra empresa en todas las perspectivas estratégicas, previniendo daños y deterioro de la salud de nuestros empleados y cumpliendo las expectativas de todos los interesados.

Para Recordar:

Escoja la respuesta que considere apropiada

1. ¿Qué debe contener una política de sostenibilidad?

- a. Los indicadores de cumplimiento.
- b. Los programas ejecutados por el EAH.
- c. Compromisos de mejora ambiental.

2. ¿Quién debe conocer la política?

- a. La comunidad.
- b. Los colaboradores.
- c. Los clientes.

¿Cómo estamos?

Escriba sí o no en la columna lateral.

Criterio	Cumple Sí / No
<ul style="list-style-type: none">■ Se han recogido propuestas por parte de los colaboradores, proveedores, clientes y/o comunidad de alcances de sostenibilidad del EAH.	
<ul style="list-style-type: none">■ Se han identificado impactos del EAH y relacionado alcances para su manejo.	
<ul style="list-style-type: none">■ Se relacionan los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.	
<ul style="list-style-type: none">■ La política se encuentra publicada, disponible al público y es conocida por los colaboradores	

Capítulo 4

Evaluación y priorización

Conceptos clave

Impacto ambiental. Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida en el ambiente.

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

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

Impacto económico. Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida en la dinámica económica.

Impacto social. Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico,

derivado o asociado a la actividad turística que incida sobre la comunidad o alteración de los esquemas previos de relaciones sociales, orden social, convivencia, calidad de vida, pobreza, inclusión social, acceso a servicios de salud, capacitación.

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

Impacto económico. Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida en la dinámica económica.

Aspectos. Elementos derivados o asociados a las actividades, productos o servicios del establecimiento de alojamiento y hospedaje que interactúan con el entorno. Pueden ser ambientales (ejm.: consumo de agua y energía, emisión de partículas, vertimientos, generación de residuos, generación de ruido, entre otros), socioculturales (ejm.: participación de los actores locales, intervención en el patrimonio material e inmaterial, cambios en prácticas culturales, entre otros) o económicos (ejm.: generación de empleo, creación de empresas, participación local, desarrollo empresarial, entre otros).

Evaluación de impactos. Procedimiento que sirve para identificar, interpretar y calificar los impactos ambientales, socioculturales y económicos que se producen en el desarrollo de la actividad económica de los EAH.

Significativo. Hace referencia a la importancia o representatividad del cambio registrado. En la evaluación ambiental lo significativo puede volverse subjetivo, por lo cual es de gran importancia establecer escalas y criterios para definir si un impacto (positivo o negativo) puede ser representativo; igualmente la significancia de un impacto varía de acuerdo con el contexto, por lo cual es recomendado reconocer los valores culturales, sociales, económicos y naturales que pueden ser influenciados para poder definir dicha escala.

La evaluación de impactos permite identificar, evaluar y priorizar acciones necesarias para que el EAH promueva la sostenibilidad de sus servicios y/o productos.

Una evaluación de impactos es el punto de partida para dar cumplimiento a distintos requerimientos de la norma, ésta se debe realizar desde un esquema que permita entender la vulnerabilidad social, económica, cultural y natural del entorno del EAH. También es necesario describir las actividades puntuales del EAH y relacionar los impactos más significativos que puedan ser manejados a través de la gestión para la sostenibilidad que se implemente.

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

además las áreas del EAH sobre las cuales actuar de forma efectiva para su respectivo manejo.

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

Identificación de aspectos e impactos	Recomendaciones		Paso a paso	Recomendaciones
¿Conoce el entorno y la vulnerabilidad del mismo?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Observe, pregunte y registre aspectos del ambiente, cultura, economía o comunidad vulnerables con los cuales interactúa a través del desarrollo de su empresa. ■ Identifique los recursos, valores o condiciones que se pueden ver gravemente afectadas por las actividades desarrolladas. ■ Consulte con expertos, autoridades locales, empleados y comunidad la percepción y registre información relevante de aquellos aspectos vulnerables que puedan verse relacionados con su empresa. 		¿Conoce los impactos asociados a su EAH?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Realice una inspección visual para cada una de las actividades relacionadas, desarrolle estas inspecciones en horas pico o en períodos en que la actividad se desarrolla de forma normal. ■ Elabore una lista de chequeo de acuerdo con cada impacto potencial, registre condiciones específicas de la presencia de dicho impacto.
¿Tiene identificadas las diferentes actividades de su EAH?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Identifique las características del tipo de producto o servicio que ofrece. ■ Describa, de acuerdo con las prácticas cotidianas y los procesos diseñados, las actividades que se relacionan con el desarrollo de sus productos o servicios, qué se hace, cuándo se hace, cómo se hace. Estos lineamientos le ayudarán a describir las actividades y relacionar los impactos de las mismas. 	¿Ha valorado y priorizado los impactos?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Califique los impactos reconocidos por cada una de las actividades identificadas, de acuerdo con una tabla de valoración que le permita evaluar la importancia de cada una, realice el ejercicio con actores de apoyo de la comunidad, autoridades locales y empleados. 	
¿Reconoce los diferentes aspectos relacionados con su EAH?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Establezca una matriz en la cual relacione los aspectos vs las actividades reconocidas de su EAH. 			

Ejemplo

Aspecto:	Hídrico	Alteración de calidad físico-química fuentes superficiales de agua	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	ALTA (-)	ALTA (-)
			S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P	S	P
		Alteración en la oferta de agua de fuentes superficiales																
		Cambios en la intercepción, escorrentía y caudal																
		Alteración de calidad físico-química fuentes subterráneas de agua																
		Alteración en la oferta de agua de fuentes subterráneas																
		SUB-ACTIVIDADES																
		ACTIVIDADES																
	Alojamiento	Información y señalización																
	Alojamiento	Uso equipos eléctricos y electrónicos																
	Alojamiento	Uso insumos y materiales																
	Alojamiento	Uso servicios sanitarios o de agua																
	Alojamiento	Equipamiento y dotación																
	Cocina y bar	Almacenamiento de insumos																
	Cocina y bar	Equipamiento y dotación																
	Cocina y bar	Información y señalización																
	Cocina y bar	Uso servicios sanitarios o de agua																
	Cocina y bar	Uso equipos eléctricos y electrónicos																
	Cocina y bar	Uso insumos y materiales																
		Prioridad																

Actividades del EAH

Aspecto

Impactos

Evaluación de impactos

Los impactos se evalúan según la sumatoria entre la Probabilidad (P) y la Severidad (S), que se califican del 1 al 3, así se determina la prioridad según el promedio de los valores, siendo alta entre más se acerque a 3.

Para Recordar:

Escoja la respuesta que considere apropiada

1. ¿Qué aspectos identificaría usted para su EAH?

- a. Socio-cultural
- b. Alojamiento
- c. Contaminación de aguas

2. De los siguientes: ¿cuáles consideraría un impacto cultural?

- a. Pérdida de la Biodiversidad.
- b. Incremento de la mendicidad.
- c. Alteración de costumbres locales.

3. Qué tendría en cuenta para establecer una evaluación de impactos de su EAH?

¿Cómo estamos?

Escriba sí o no en la columna lateral.

Criterio	Cumple Sí / No
<ul style="list-style-type: none">■ La política de sostenibilidad incluye un compromiso con el manejo de impactos positivos y negativos que se priorizaron.	
<ul style="list-style-type: none">■ Identifica las actividades y productos, y relaciona los aspectos ambientales, económicos y socio-culturales que aplican.	
<ul style="list-style-type: none">■ Se apoya a los colaboradores en la ejecución de las decisiones para el cumplimiento de los requisitos de esta norma.	
<ul style="list-style-type: none">■ Relaciona y evalúa los impactos positivos y negativos para los diferentes aspectos identificados y prioriza aquellos de mayor significancia.	
<ul style="list-style-type: none">■ De acuerdo con los productos y servicios identificados, establece mecanismos para evitar o minimizar los impactos causados.	
<ul style="list-style-type: none">■ Relaciona en su evaluación de impactos las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual resultantes de su actividad.	
<ul style="list-style-type: none">■ Relaciona en su evaluación de impactos las fuentes de emisión atmosféricas que generan Gases Efecto Invernadero (GEI).	
<ul style="list-style-type: none">■ Reconoce los impactos que generan los productos y servicios en el patrimonio cultural.	
<ul style="list-style-type: none">■ Identifica en la evaluación aspectos para productos o servicios que adquiere y reconoce impactos que le permiten establecer criterios de compra.	

Capítulo 5

Programas de gestión para la sostenibilidad

Conceptos clave

Programa. Conjunto de acciones o instrucciones que se organizan con el propósito de mejorar las condiciones en determinadas áreas.

Objetivo. Resultado final de un plan de acción o de trabajo.

Meta. Expresión cuantitativa o cualitativa que permite determinar el(los) alcance(s) o resultado(s) del objetivo definido.

Indicador. Signo, señal o parámetro que indica o establece la medida de una meta.

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

Los PGS permiten así, implementar las acciones más efectivas para el desarrollo sostenible del EAH, por ello, deben estructurarse de tal forma puedan ser actualizados constantemente, ser suficientemente claros para reconocer cuándo, dónde, quiénes y cómo se implementan las actividades identificadas y deben facilitar la evaluación continua de las mismas.

Los PGS se elaboran en función de los impactos priorizados, por lo cual deben suministrar acciones de manejo para diferentes impactos que hayan sido reconocidos en las evaluaciones periódicas, pero además para requerimientos puntuales en los cuales la norma exige la existencia de este instrumento.

Un PGS se diseñará e implementará para un grupo de impactos que puedan ser manejados por actividades integrales, las cuales están contempladas en uno o diferentes programas. Como se sugiere, se pueden establecer programas para distintos aspectos evaluados y/o impactos similares.

Identificación de aspectos e impactos	Recomendaciones	Identificación de aspectos e impactos	Recomendaciones
¿Ha priorizado los impactos de su EAH?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Agrupe los impactos según el aspecto, áreas o áreas del EAH de procedencia y prioridad. 	¿Ha establecido un formato claro y completo para el PGS?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Esquematicice el programa de forma que permita responder a todos los requerimientos (responsables, recursos, actividades, metas, indicadores, plazos, mecanismos verificación). ■ El esquema debe permitir leer y ubicar fácilmente las acciones propuestas según componentes o temas, así mismo registrar los plazos de cumplimiento y/o verificación y los detalles de las actividades definida.
¿Tiene identificadas actividades requeridas para cumplir con su política de sostenibilidad?	<ul style="list-style-type: none"> ■ De acuerdo con la política de sostenibilidad establecida, reconozca acciones de manejo requeridas por el EAH y reconozca PGS que permitan su consolidación. 	¿Ha establecido metas alcanzables e indicadores claros?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Las metas e indicadores deben establecerse de forma que puedan cuantificar o cualificar el alcance de la actividad (cantidad, forma, tamaño, área, tiempo etc.). ■ Recuerde establecer indicadores fáciles de medir, evite proponer metas que requieran una frecuencia, personal o equipo especializado o costoso.
¿Conoce acciones requeridas para dar cumplimiento a su marco legal?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dentro de la evaluación del marco legal, identifique acciones de mejora que puedan incluirse en los PGS requeridos de acuerdo con los impactos o requerimientos puntuales de la norma. ■ Relacione en el PGS, de acuerdo con las actividades planteadas o impactos reconocidos, la normatividad aplicable, revisela y tómela de referencia para plantear las acciones del PGS. 	¿Ha reconocido actividades efectivas para manejar los impactos?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Para la definición de actividades tenga en cuenta las prioridades de los impactos evaluados, establezca acciones que principalmente sean preventivas o correctivas, en caso de que se requiera establezca mecanismos de mitigación o de compensación. Incluya igualmente acciones que difundan y/o potencialicen los impactos positivos. Para establecer las actividades tenga en cuenta: ■ Abordar inicialmente impactos de alta prioridad.
¿Ha relacionado los impactos priorizados con PGS específicos?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relacione los impactos (positivos y negativos) con los programas que son obligatorios por la norma. ■ Establezca PGS puntuales que agrupen actividades y permitan el manejo de impactos priorizados de forma estructurante (por áreas del EAH, por aspecto). 		

Identificación de aspectos e impactos	Recomendaciones	Identificación de aspectos e impactos	Recomendaciones
¿Ha reconocido actividades efectivas para manejar los impactos?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Recojer información de organizaciones locales o programas institucionales relacionados con las actividades o impactos reconocidos, establezca un canal de comunicación y registre mecanismos de apoyo que puedan brindarle. ■ Consultar con el personal recomendaciones y capacidades que los mismos puedan brindar para el mejoramiento de procesos en el marco de la sostenibilidad. ■ Establecer actividades que puedan estar dentro de un plan de inversiones factible, priorice inversiones que puedan ser transversales a varios impactos. ■ En muchas ocasiones las formas de hacer las cosas previenen o reducen los impactos, establezca guías de buenas prácticas que recojan acciones correctivas de cómo desarrollar los procesos para la producción o servicio, las guías pueden integrar una serie de actividades puntuales, Relaciones en su programa la elaboración y difusión de esta guía. 	¿Ha relacionado los responsables, periodicidad, costos, recursos y mecanismos de verificación?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Reconozca los costos aproximados de cada actividad de acuerdo con los recursos requeridos (humano, material, financiero). ■ Es importante hacer uso de mecanismos de verificación que respondan a las actividades contenidas en el PGS, opte por herramientas que ya están integradas al funcionamiento del EAH, con nuevos mecanismos que sean de fácil uso e integración.
¿Ha relacionado los responsables, periodicidad, costos, recursos y mecanismos de verificación?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Seleccione personal responsable que pueda revisar, registrar y evaluar el avance de las actividades en el marco de sus funciones y capacidades. ■ La periodicidad se relaciona con la frecuencia con que se realizará la verificación del cumplimiento de la actividad, establezca períodos acordes con las cargas laborales del personal responsable, en momentos óptimos para registrar la información relevante y que permita indicar sobre el avance de la actividad de forma efectiva. 		

Ejemplo

Nombre del Programa:	Uso eficiente de agua	Meta Corto Plazo (1 año) :	Realizar el registro de consumo de agua y establecer niveles de consumo.			
Responsable:	Gerencia / Administración	Meta Mediano Plazo (2 años):	Disminuir el consumo de agua un 2%			
Objetivo:	Promover el uso eficiente del agua del hotel.	Meta Largo Plazo (4 años) :	Disminuir el consumo de agua un 3%			
Número	Actividades	Plazo / Periodicidad	Responsable	Recursos	Indicador	Medio verificación
Documentación e información						
1	Capacitar en temas de manejo, uso y consumo adecuado del agua al personal operativo del hotel.	Anual	Gerencia/ Director recursos humanos	Recurso humano. Facilitador. Espacio de reunión, video beam, PC, tablero y marcador, Refrigerios. Tiempo de personal y del hotel.	Número de personas que laboran en el hotel/ número de personas capacitadas	Lista de asistencia
2	Incluir la Política de sostenibilidad en los portafolios de cada habitación.	Diciembre 2011	Gerencia/ Líder de sostenibilidad	Recurso humano y tiempo de personal. Portafolios de servicios.	Cumple /No cumple	Portafolio de servicios con Política de sostenibilidad.

● El PGS establece un tema específico de acuerdo con un aspecto reconocido.

● Meta es cuantificable y muestra un plazo de cumplimiento

● Las actividades indican específicamente alcances, reconociendo qué y/o cómo.

● Plazos establecidos claramente

● El responsable y los recursos están respectivamente descritos

● Los indicadores definen el tipo de información

Para Recordar:

Escoja la respuesta que considere apropiada

1. ¿Qué comprendería un Programa de Gestión para la sostenibilidad?

- a. Política de sostenibilidad.
- b. Los requerimientos legales que no se cumplen.
- c. Las acciones, metas e indicadores para manejar los impactos.

2. ¿Qué tendría en cuenta para establecer un PGS?

- a. Las acciones de mejora.
- b. La política de sostenibilidad.
- c. La legislación aplicable al EAH.

3. Establezca una actividad, meta e indicador para el impacto de cambio de calidad del suelo por disposición de residuos sólidos de la cocina.

¿Cómo estamos?

Escriba sí o no en la columna lateral.

Requisito	Cumple Sí / No
<ul style="list-style-type: none">■ Los programas identifican los responsables de acuerdo con funciones y competencias, que se encuentran igualmente relacionados en el manual de funciones u otro instrumento de apoyo para empleados.	
<ul style="list-style-type: none">■ Se establecen programas para el manejo de los impactos priorizados, teniendo en cuenta los requisitos legales y la política de sostenibilidad. Cada programa identifica: Objetivos Actividades Metas Recursos Responsables Plazos Indicadores	
<ul style="list-style-type: none">■ Se ha establecido un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad.	
<ul style="list-style-type: none">■ Todos los programas de gestión para la sostenibilidad se encuentran documentados.	
<ul style="list-style-type: none">■ Los programas de gestión para la sostenibilidad se encuentran en seguimiento y evaluación constante.	
<ul style="list-style-type: none">■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para la promoción entre clientes y huéspedes de los comportamientos responsables con el entorno natural.	

Requisito	Cumple Sí / No
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para usar productos químicos amigables con el ambiente, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes.	
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos.	
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual generada por el establecimiento, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para la reducción, reutilización y reciclaje del papel, o su reemplazo por medios magnéticos.	
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad.	
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para la sustitución de Sustancias que Agotan la Capa de Ozono (SAO) en dispositivos que las utilicen (sistemas de enfriamiento o equipos de extinción de fuego).	
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, según especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera.	

Requisito	Cumple Sí / No
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos, teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos.	
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere.	
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para promover la gastronomía local, regional o nacional.	
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo.	
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere,	
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos fabricados por personas o empresas de base local en condiciones comerciales justas y equitativas, de acuerdo con su disponibilidad en el destino donde opere.	
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario promover su recuperación, reutilización o reciclaje.	

Requisito	Cumple Sí / No
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación.	
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para el mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.	
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para el uso eficiente de la energía, que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación.	
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para el mantenimiento preventivo y para el uso eficiente de la energía.	
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahoren y hagan uso eficiente de la energía.	
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes.	
■ Entre los programas propuestos existen actividades puntuales para promover el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.	



Capítulo 6

Capacitación, información y difusión

Conceptos clave

Capacitación. Hace parte de la formación y busca mejorar las habilidades, destrezas y saberes de las personas.

Información y sensibilización. Divulgación o transmisión a un usuario de datos, conceptos o cualquier comunicado general mediante medios escritos o verbales.

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

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



Capacitación	Recomendaciones	Capacitación	Recomendaciones
¿Ha identificado los temas de capacitación requeridos por la norma?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Identifique en la norma los temas y públicos específicos que requieren capacitación. ■ Establezca planes para los diferentes temas reconocidos. 	¿Ha establecido un grupo de capacitadores internos o alianzas estratégicas?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Establezca con el personal identificado un plan posible de capacitación y ofrézcale la oportunidad de formación como capacitadores. Igualmente reconozca en el sector gubernamental, académico o comunitario personal idóneo que pueda apoyar el desarrollo de jornadas y realice alianzas con otras empresas turísticas de su área o sector para establecer un plan de capacitación conjunto.
¿Tiene identificados temas críticos de acuerdo con las condiciones de la operación turística?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Identifique temas críticos de acuerdo con las evaluaciones de impactos y eventos específicos del área de la operación (riesgos ambientales, presencia de especies relevantes de flora o fauna, eventos culturales) realice una lista de los mismos y establezca la población objetivo más idonea. 	¿Ha diseñado los mecanismos de capacitación acordes con su EAH?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Establezca un cronograma periódico (trimestral, semestral) donde relacione las jornadas y temas. Recuerde identificar el público objetivo de acuerdo con el requerimiento de la norma y según las áreas del EAH a mejorar. ■ La capacitación no es un proceso magistral de “poner a hablar a un experto de un tema en frente de otros que no saben”. Las capacitaciones más exitosas son aquellas que usualmente reconocen que todo el mundo tiene algo que enseñar y todos algo que aprender, además promueven un compartir y una reflexión sobre cómo se hace, por qué se hace, cuándo se hace. ■ Los marcos conceptuales o nuevos términos, herramientas o normas pueden ser difundidas de forma práctica con mecanismos visuales y en mesas de trabajo que permitan asimilar la información de acuerdo con las funciones y rol del actor. ■ Reconeza temas transversales pero también temas específicos que requieren llegar a un público determinado, trate de no combinar temas o grupos focales y genere espacios de consulta sobre dudas y evaluación de las jornadas realizadas.
¿Ha reconocido actores de apoyo para desarrollar los procesos de capacitación?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Consulte sobre las organizaciones académicas, gubernamentales y comunitarias que realizan u ofrecen servicios de capacitación, difusión y/o sensibilización en su zona. ■ Elabore un directorio de contactos a través del cual pueda identificar personal experto, recursos disponibles o escenarios accesibles para el desarrollo de procesos de capacitación o difusión del EAH en su zona. 		
¿Ha establecido un grupo de capacitadores internos o alianzas estratégicas?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Con el propósito de minimizar costos y generar procesos que respondan al contexto y necesidades de la empresa, reconozca dentro de su personal a aquellos líderes, personas con capacidades específicas y conocimientos enfocados en los temas requeridos, que puedan difundir información y experiencias de forma más directa a sus compañeros. 		

Ejemplo

Fecha	Hora	Lugar	Objetivo / Tema	Responsable	Convocados
9 de mayo 2012	4:00-5:00 PM	ALCALDÍA MUNICIPAL	Capacitación en requisitos legales.	SENA	Operadores turísticos.
29 de mayo 2012	3:00-3:30 PM	CASETA GOBERNACIÓN	Planteamiento de la importancia del desarrollo turístico.	Líder de sostenibilidad	Instituciones y prestadores de servicios turísticos de playa del morro.
10 de julio de 2012	2:00-3:00 PM	AUDITORIO	Áreas naturales protegidas de la región.	Parques nacionales naturales	Líder de sostenibilidad, inspector de playa.

- Se establecen fechas y horarios precisos, se determina una duración apropiada de acuerdo con el tema y los convocados.
- Temas claramente definidos y de acuerdo con los requerimientos de la norma y/o temas estratégicos.
- Se identifican capacitadores de la zona especializados en temas requeridos.
- Público objetivo específico para cada tema.

Para Recordar:

Escoja la respuesta que considere apropiada

1. ¿Qué temas son obligatorios en el plan de capacitación?

- a. Ahorro del agua.
- b. Separación de residuos.
- c. Legislación vigente.

2. ¿Qué tendría en cuenta para establecer un PGS?

- a. Organizaciones de la zona expertas en el tema.
- b. Personal del EAH capacitado.
- c. Los impactos ambientales priorizados en el EAH.

3. ¿Para qué capacitaría a su personal?

- a. Reconocer y cumplir el marco legal.
- b. Priorizar impactos.
- c. Conocer los criterios de sostenibilidad.

Componente	Finalidad Principal
¿Reconoce los temas y público que deben ser informados de acuerdo con la norma NTS-TS 002 y sus actualizaciones?	Identifique en la norma los temas específicos en los cuales se exige información y/o sensibilización, relacionando el público que ésta determina para cada tema.
¿Identifica temas críticos que de acuerdo con su contexto deban ser informados?	Revise en su contexto cultural, social, legal y/o natural los temas obligatorios o relevantes para informar al público desde el EAH.
¿Cuenta con un mecanismo integral para informar sobre la sostenibilidad del hotel?	Diseñar un esquema visual que se comparta a través de todos los mecanismos implementados y que las herramientas de difusión hagan parte de la imagen del EAH. Ser estratégico en la localización de la información, menos es más, no saturar los espacios con mucha información. De acuerdo con el tema, seleccione el lugar más conveniente donde la información será expuesta claramente. La información debe llegar al público objetivo, seleccione el medio que el tipo de actor usará más frecuentemente y difunda a través del mismo la información requerida. El uso de guiones para difundir información por parte del personal es uno de los mecanismos más estratégicos, establezca un guion puntual para cada momento del servicio del EAH, desarrollado por el personal más idóneo, así mismo la información debe ser lo más clara y concreta frente a lo que se quiere

Componente	Finalidad Principal	Componente	Finalidad Principal
<p>¿Cuenta con un mecanismo integral para informar sobre la sostenibilidad del hotel?</p> <p>Exponer, promoviendo al usuario a consultar o usar otros mecanismos donde pueda ampliar la información.</p> <p>Establecer puntos específicos donde se pueda exponer información bibliográfica, folletos, impresos, que sea cómoda e invite a su consulta, el mismo puede situarse en las zonas de descanso o recepción.</p> <p>Agregue links de acceso en las páginas de web para brindar información de buenas prácticas relacionadas al EAH.</p> <p>La información puede cumplir distintas funciones, determine de acuerdo con la norma y necesidades del EAH, qué acción es necesaria y defina el esquema, ubicación y contenido de acuerdo con ella.</p> <p>Promover buenas prácticas: invita a participar en acciones de conservación o uso razonable de los recursos.</p> <p>Condiciona uso de servicios y productos: identifica el paso a paso o procedimientos que se deben llevar a cabo para realizar uso de servicios o productos en marco de la sostenibilidad del EAH.</p> <p>Difusión información: informar sobre organizaciones, destinos, acciones en general que promueva la sostenibilidad del destino.</p> <p>Legal: identifica normatividad y condiciones o requisitos de cumplimiento.</p> <p>Emergencias: identifica todas las condiciones que de acuerdo con la normatividad o requerimientos de seguridad deban ser expuestas al público.</p>	<p>Comunicar: presentar información específica a determinados actores, en momentos específicos (correos electrónicos, cartas, memorandus)</p> <p>Revise periódicamente el estado de la información, realice el respectivo mantenimiento y actualización de la información. Consulte en fechas especiales (ambientales, culturales) para difundir información respectiva.</p>	<p>¿Cuenta con un mecanismo integral para informar sobre la sostenibilidad del hotel?</p> <p>Mantiene actualizada y en mejoramiento los mecanismos de información?</p>	



Ejemplo



Uso de logos, esquemas visuales homogéneos, distribución de la información, imágenes llamativas, organización en distintas presentaciones (habladores, portafolio, web).



Uso de redes sociales y web.



Información relevante para el público objetivo y en varios idiomas.

¿Cómo estamos?

Escriba sí o no en la columna lateral.

Para Recordar:

Escoja la respuesta que considere apropiada

4. ¿Cuál sería el principal mecanismo de información que se usaría en el EAH?

- a. Señalética
- b. Página Web
- c. Guiones

5. ¿Qué tipo de acciones son obligatorias informar al público?

- a. Características de los productos y servicios..
- b. Sitios naturales y áreas protegidas del destino.
- c. Normatividad del uso del agua.

6. ¿Cuáles son los principales aspectos de la información disponible?

- a. Esquema visual homogéneo.
- b. La información en más de dos idiomas.
- c. Incluya todos los aspectos legales.

Requisito	Cumple Sí / No
■ Definir las responsabilidades en la organización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma.	
■ Está disponible y es difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes.	
■ Capacitación a los colaboradores para el cumplimiento de los requisitos de la norma.	
■ Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.	
■ Evitar la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.	
■ Evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la Ley.	
■ Contar con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables.	
■ Contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento. Nota: el medio de identificación lo establece cada establecimiento.	
■ Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua.	

Requisito	Cumple Sí / No	Requisito	Cumple Sí / No
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitar periódicamente al personal de la organización para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes, sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como aquellos de interés cultural con declaratorias especiales. 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuando preste sus servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC (Bienes de Interés Cultural), informar a los clientes sobre su valor patrimonial. 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA. 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO, la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA. 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables. Nota: ver definición 2.35. 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables. Nota: ver definición 2.35. 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar de manera responsable a los huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como aquellos de interés cultural con declaratorias especiales. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adelantar acciones para promover la capacitación de sus empleados para fortalecer sus competencias laborales. 	



Capítulo 7

Documentación y Registros

Conceptos clave

Registro. Tipo de documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desempeñadas.

Información documentada. Aquellos contenidos que evidencien acciones o procesos de una organización.

Procedimiento. Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso.

Instructivo. Hace referencia a la descripción que facilita y orienta la ejecución de procedimientos, uso de herramientas y/o desarrollo de acciones específicas para ser empleados de forma estandarizada y efectiva.

Como se mencionó en hojas anteriores, la documentación es una parte fundamental de cualquier administración, es la plataforma del establecimiento, por consiguiente debe saber manejarla y debe ser útil para actuar, evaluar y planificar el desarrollo del establecimiento.

Plasmar las diferentes actividades que se desarrollen en el contexto de la sostenibilidad es algo que se debe establecer, redactar, escribir y registrar dentro de una documentación de cualquier negocio que deseé optar por un protocolo de certificación o simplemente evidenciar de una forma ordenada

la gestión realizada en cualquier ámbito. Si no tienen establecido ningún sistema de gestión, parte de lo básico, parte de los documentos específicos que está pidiendo el protocolo de certificación por el que está optando e incorpore en el esquema que defina todas las herramientas con que haya trabajado y que tenga documentadas hasta el momento. Las normas de certificación en sostenibilidad por lo general indican que la documentación puede estar en cualquier formato y tipo de medio. Se entiende que la que esté establecida debe estar claramente identificada, disponible y legible. Los documentos mínimos que exige un protocolo de certificación varían según sean los requerimientos y la envergadura del establecimiento.

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

Existen diversas formas de presentar o diseñar un documento, puede realizarse de forma narrativa, en la cual cada paso se describe, o a través de esquemas que pueden sintetizar distinta información. Lo importante al decidir diseñar el procedimiento es plantear los pasos consecutivos que permitan el logro del producto y describir de forma clara, concisa y

sistemática lo que incluye cada paso.

En conclusión cada procedimiento debe identificar:

Nombre del procedimiento: identificar el procedimiento (debe responder al requerimiento de la norma).

Objetivo: para qué sirve el procedimiento.

Paso: es el conjunto secuencial de acciones a desarrollar.

Producto: es la información o decisión que debe arrojar cada paso.

Responsable: son los actores que deben desarrollar las distintas acciones.

Tiempo: periodicidad, fechas y/o duración con que se debe ejecutar cada una de las acciones involucradas.

Herramientas: son los formatos asociados que deben ser implementados en cada una de las acciones planteadas.

Por otro lado, los instructivos, aunque no son específicamente requeridos por las normas, sirven para describir los alcances, la forma y mecanismos necesarios para ejecutar ciertas actividades que son indispensables en la prestación del servicio. Para elaborar los respectivos instructivos identifique las actividades o herramientas empleadas que deben describirse para garantizar su correcta implementación. Relacione el objetivo, función, responsable, la frecuencia y las acciones requeridas para cada instructivo, donde especifique cómo se debe desarrollar la actividad o diligenciar la herramienta.

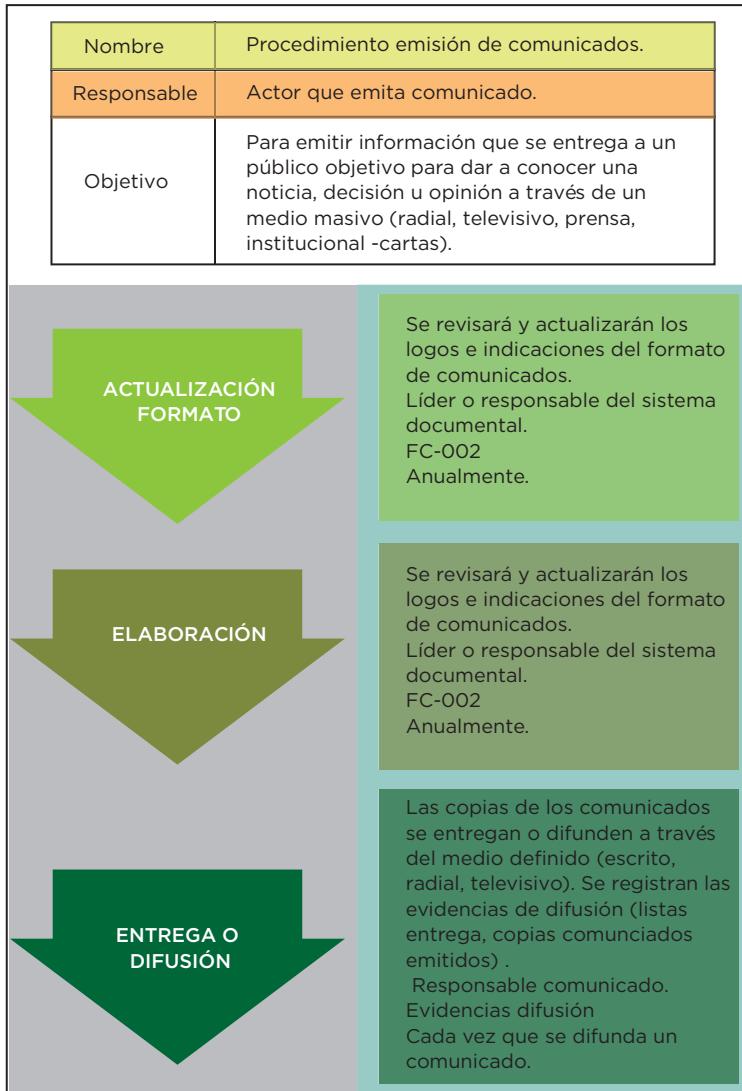
Recuerde que la idea del instructivo es permitir que cualquier persona logre desarrollar la misma actividad, por ello, sea lo más claro y conciso posible.

Capacitación	Recomendaciones
¿Ha identificado los procedimientos requeridos específicamente por la norma?	<ul style="list-style-type: none">■ La Norma identifica los procedimientos específicos que requiere.■ Si posee otros sistemas de gestión como el de calidad, revise si pueden complementarse o articularse para los procedimientos requeridos.
¿Tiene un esquema definido que incluya los responsables, frecuencia, acciones y evidencias para cada procedimiento requerido?	<ul style="list-style-type: none">■ Establezca un formato adecuado a través del cual pueda integrar la información requerida y que sea fácil de revisar. Identifique acciones paso por paso, sea específico en el qué, cómo y para qué. Relacione, cuando se requiera, las evidencias o formatos que deben ser diligenciados a través del procedimiento.■ Relacione una frecuencia de cada paso de acuerdo con la necesidad o requerimiento, especifíquela para cada momento del procedimiento.■ Asigne responsables a cada paso, de acuerdo con el procedimiento puede haber una o más funciones, identifique el cargo (no la persona) que debe ejecutar y evidenciar dicha acción.
¿Documenta y socializa a los actores pertinentes el procedimiento?	<ul style="list-style-type: none">■ Mantenga los documentos de los procedimientos accesibles al personal que se hace responsable de los mismos.■ Cuando contrate personal nuevo garantice que se encuentre al tanto de los procedimientos y la localización de los mismos.

Capacitación	Recomendaciones
¿Actualiza periódicamente cuando hay cambios en las acciones relacionadas?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Procure evaluar periódicamente el procedimiento con el personal a cargo. ■ Revise los formatos o herramientas relacionadas con los procedimientos, ajuste cuando sea necesario los procedimientos.
¿Identifica y elabora los registros básicos que den cumplimiento a la norma?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Elabore de forma física los siguientes registros al alcance de todos los clientes, colaboradores y proveedores: <ul style="list-style-type: none"> ■ Registro de la política de sostenibilidad ■ Registro de identificación de aspectos e impactos ■ Registro de programas de gestión para la sostenibilidad ■ Registro de mejora continua.
¿Cuenta con una organización clara y accesible de los documentos y evidencias del sistema de gestión?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Más allá de los procedimientos o registros obligatorios, u otros adicionales, un EAH debe establecer los documentos que sean necesarios para su operación y funcionamiento, enlista según la actualidad en la que se encuentra y esquematice su orden y funcionamiento (ver el ejemplo de los mecanismos para organizar su sistema documental).



Ejemplo



- Nombre específico para el procedimiento fácil de asociar
- Un responsable general del procedimiento y objetivo que permita relacionar el alcance del mismo.
- Paso específico
- Acciones puntuales y claras.
Responsables asignados para cada paso.
Frecuencia específica para cada paso.

Instructivo para manejo de mecanismos de difusión

Objetivo
Mantener el buen estado de los mecanismos para la difusión de información en el establecimiento y actualizarlos permanentemente.
Responsable
Líder de sostenibilidad
Frecuencia
Anual
Implementación
Revise el estado de las herramientas usadas para difusión de información de su establecimiento (habladores, señales, afiches, otros). Identifique cuando la información difundida se ha actualizado (leyes, servicios prestados, otros)
Solicite al personal que informe cuando se requiere mantenimiento o reparación de señales.

Para Recordar:

Escoja la respuesta que considere apropiada

1. ¿Para qué acciones es obligatorio establecer un procedimiento para el EAH?

- a. Información y sensibilización.
- b. Mejora continua.
- c. Comunicaciones.

2. ¿Qué componentes debería tener en cuenta en el diseño de un procedimiento?

¿Cómo estamos?

Escriba sí o no en la columna lateral.

Requisito	Cumple Sí / No
<ul style="list-style-type: none">■ Cuenta con un procedimiento que especifica los pasos para el reconocimiento y actualización de los requisitos legales aplicables al EAH.	
<ul style="list-style-type: none">■ Cuenta con un procedimiento que especifica los pasos para identificar los aspectos e impactos relacionados con las actividades del EAH.	
<ul style="list-style-type: none">■ Cuenta con un procedimiento que especifica los pasos para reconocer acciones requeridas para la mejora continua del EAH.	
<ul style="list-style-type: none">■ Se cuenta de forma organizada y accesible con la documentación que incluya los registros relacionados con: La política de sostenibilidad; identificación de aspectos e impactos; programas de gestión para la sostenibilidad; mejora continua. Nota: esta información debe estar claramente identificada, disponible y legible. Puede estar en cualquier formato o tipo de medio.	

Capítulo 8

Preparación y respuesta ante emergencias.

Conceptos clave

"HAY ACONTECIMIENTOS QUE EN EL MOMENTO QUE SUCEDEN DEJAN UNA HUELLA DIFÍCIL DE BORRAR."

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

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

Por consiguiente es importante seguir las especificaciones que se dan: "El programa de Salud Ocupacional consiste en la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Higiene Industrial y Seguridad Industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrollados en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria". Y considerando el contexto más reciente de legislación en aspectos de seguridad, regidos por el decreto 1443 del 2014, que indica que el establecimiento debe cumplir con las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes

de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión.

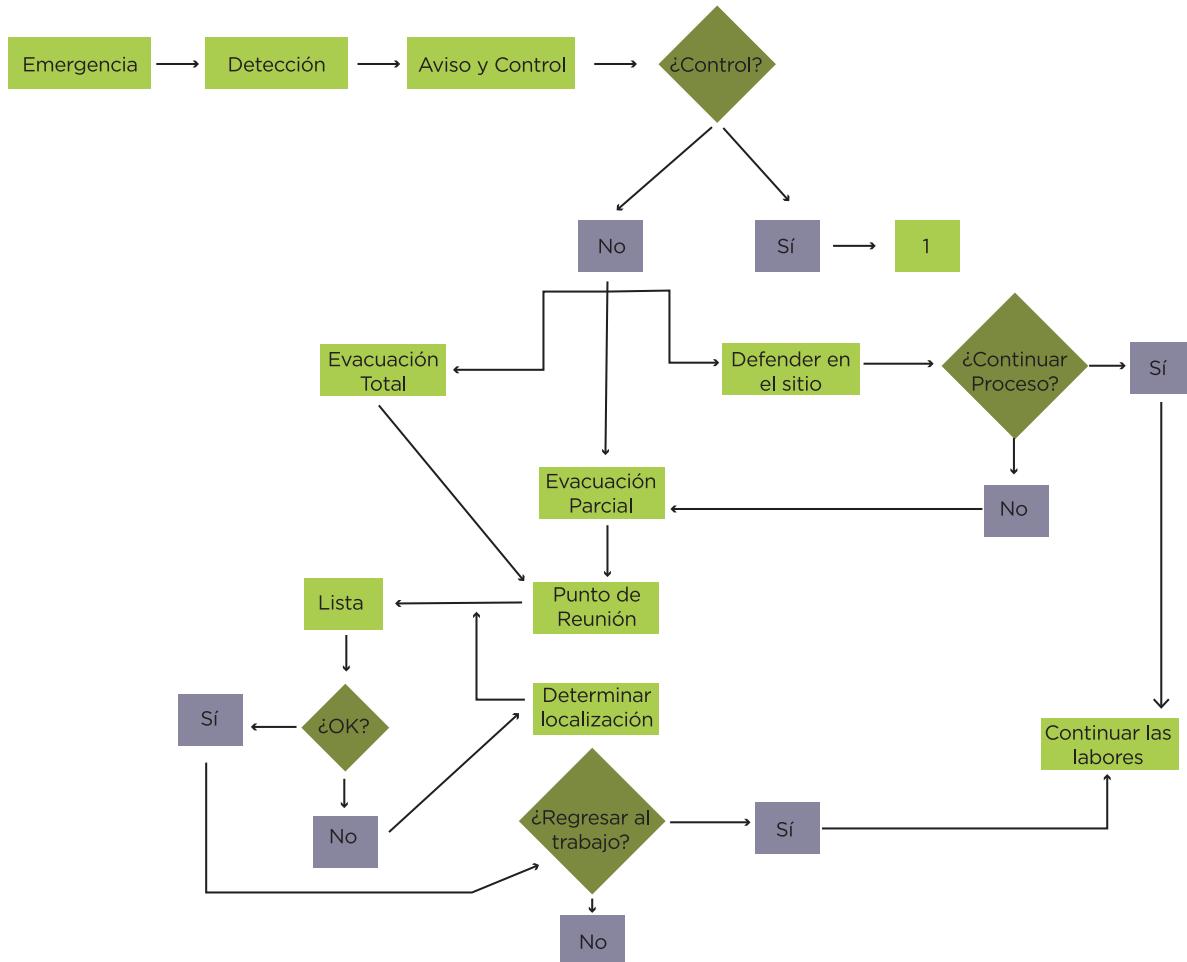
Componente	Finalidad Principal
Política	Definir desde la misma dirección del Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje los lineamientos sistema de seguridad y salud en el trabajo y todo aquello que se haya considerado dentro del ámbito de la salud ocupacional . Y teniendo como fundamentos el ciclo PHVA debe velar por el bienestar ambiental y humano.
Objetivos	Promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgo ocupacionales que se encuentran en un sitio de trabajo.
Planificación	Identificación, reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de los trabajadores. Teniendo dentro de sus principales actividades organizar y desarrollar un Plan de emergencias.
Evaluación Inicial	Todo tiene un punto cero, una línea base que establecer para poder trazar un camino dando prioridades a las particularidades más vulnerables en aspectos de seguridad en temas de implementación, mantenimiento, promoción, divulgación e información sobre medicina, higiene y seguridad industrial.

Componente	Finalidad Principal	Paso a paso	Recomendaciones
Aplicación	<p>Considerar todos los lineamientos para prevenir y estar preparado para abordar los riesgos laborales y de salud ocupacional, que de las herramientas para generar un Sistema de Gestión en estos aspectos.</p> <p>Es importante ir más allá e incluir herramientas vitales como: la afiliación y pago el pago de salud, pensión y riesgos laborales, que den las herramientas para implementar un SG-SST, acogiendo las indicaciones que la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) dé; evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo de historias clínicas ocupacionales, para colaboradores con vinculación laborar directa en sus diferentes modalidades y quelllos con periodos inferiores a un mes; defina comités de convivencia laboral, preparando y disminullendo la vulnerabilidad de su establecimiento a cualquier acontecer en estos aspectos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Cuento con un Plan de Emergencias? 	<p>Es uno de los requisitos básicos para cualquier establecimiento que tenga dentro de su objetivo organizacional “atender al público”.</p>
Auditoría	<p>Sentar revisiones periódicas que le permitan al EAH desarrollar actividades de seguimiento interno que le revelen eventualidades de riesgo, temas críticos y actuar como instrumento de vigilancia para el cumplimiento de los programas seguridad y salud en el trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Conoce la legislación al respecto? ■ ¿Ha analizado los diferentes tipos de emergencias de su establecimiento? 	<p>Como toda la legislación que le es aplicable al EAH es de obligatorio cumplimiento, debe estar contemplada y reflejada dentro de las evidencias.</p> <p>Puede empezar por la mencionada en los conceptos anteriores Resolución 1016 de 1989 y el subprograma de Higiene y Seguridad Industrial donde se requiere que el Programa de Salud Ocupación contemple dentro de sus principales actividades, organizar y desarrollar un plan de emergencias.</p> <p>Además acate lo expuesto en la ley 1562 de 2012, los decretos 1295 de 1994, 2616 del 2013, 1443 de 2014, resoluciones 2346 de 2007, 1356 de 2012 y demás que tuvieran aplicabilidad.</p> <p>Analice las amenazas (fenómenos y procesos naturales y acciones antrópicas con suficiente intensidad para causar daños) y la vulnerabilidad (condiciones resultantes de factores sociales, físicos, económicos y ambientales que condicionan la susceptibilidad de la comunidad a sufrir un daño).</p> <p>Gestione el riesgo que le permita en cada momento actuar: prevención, mitigación, preparativos y transferencias (ex ante), y respuesta, rehabilitación y reconstrucción (ex post). Así disminuirá significativamente la magnitud de los daños y las pérdidas.</p>

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de su establecimiento debe estar conformado por los componentes que se muestran en la tabla. Adicional a lo anterior, que contempla requerimientos legales complementados por el orden local (municipio y departamento), para el Plan de emergencias es importante que el EAH incluya aquellas emergencias ambientales que pudieran acontecer.

Paso a paso	Recomendaciones		Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> ● ¿Ha considerado algún procedimiento para actuar en caso que se presente alguna emergencia? 	<p>Al desarrollarlo, se debería considerar como mínimo:</p> <p>La naturaleza de los peligros "In Situ", ejm.: líquidos inflamables, tanques de almacenamiento y gases comprimidos, y medidas a tomar en caso de derrames o fugas accidentales.</p> <p>Tipo de cada emergencia probable.</p> <p>Los métodos más apropiados para responder a una posible situación de emergencias.</p> <p>Planes de comunicación interna (colaboradores) y externa (huéspedes y visitantes).</p> <p>Acciones requeridas para minimizar daños ambientales.</p> <p>La realización de simulacros para determinar la viabilidad del proceder ante las emergencias.</p> <p>La capacitación del personal en estos aspectos.</p> <p>Una lista del personal clave y las instituciones de ayuda, incluidos los datos de contacto.</p> <p>Rutas de evacuación y puntos de encuentro.</p> <p>La posibilidad de asistencia mutua de organizaciones vecinas.</p>	<p>● ¿Tiene validado por personal idóneo el plan de emergencias y demás componentes de este aspecto?</p>	<p>Tenga presente que los sucesos que afectan negativamente la vida humana o el entorno natural llegan de forma inesperada y pueden estar a la vuelta de la esquina. Si tiene dificultad para encontrar un profesional de la salud que valide el plan, sepa que la Administradora de Riesgos Laborales está en la obligación de asesorar (no suplantar) en todos estos temas de prevención y mejoramiento del riesgo profesional.</p> <p>Según el Decreto 1295 de 1994, artículo 35. "La afiliación al Sistema General de Riesgos Profesionales, da derecho a la empresa afiliada a recibir por parte de la entidad administradora de riesgos profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Asesoría técnica básica para el diseño del programa de salud ocupacional en la respectiva empresa. b) Capacitación básica para el montaje de la brigada de primeros auxilios. c) Capacitación a los miembros del comité paritario de salud ocupacional en aquellas empresas con un número mayor de 10 trabajadores, o a los vigías ocupacionales en las empresas con un número menor de 10 trabajadores. d) Fomento de estilos de trabajo y de vida saludables, de acuerdo con los perfiles epidemiológicos de las empresas."
<ul style="list-style-type: none"> ● ¿Se han incluido en el plan de emergencia, las ambientales? 	<p>Ejemplo de emergencias ambientales: colapso de sistema séptico, cancelación del servicio de recolección de residuos sólidos, derrame de producto químico, fuga de gas, entre otras.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ● ¿Cuenta con COPASO o Vigía de la Salud? 	<p>Recuerde que es lo más importante para estar preparado y saber qué hacer en caso de que alguna eventualidad ocurra. Tenga presente también que con él mejorará continuamente temas de implementación, mantenimiento, promoción, divulgación e información sobre medicina, higiene y seguridad industrial.</p>		

Ejemplo



Para Recordar:

Escoja la respuesta que considere apropiada

1. ¿Qué debe conocer primero para su plan de emergencias?

- a. Los impactos ambientales.
- b. La comunidad vulnerable.
- c. La legislación vigente.

2. ¿Cuáles riesgos tendría en cuenta para su plan de emergencias?

- a. Por sustancias tóxicas.
- b. Por transporte.
- c. Por accidentes laborales.

¿Cómo estamos?

Escriba sí o no en la columna lateral.

Criterio	Cumple Sí / No
■ Ha revisado los requisitos legales que aplican a la seguridad del EAH.	
■ Ha reconocido los riesgos potenciales del EAH	
■ Ha elaborado un plan claro para prevenir, atender y mejorar de acuerdo con los riesgos reconocidos.	
■ Capacita y cuenta con personal apto para dar respuesta a dichos riesgos.	

Capítulo 9

Monitoreo y evaluación

Conceptos clave

Monitoreo. Actividad que consiste en realizar una evaluación en la cual se reúne, observa, estudia y emplea información para luego poder realizar un seguimiento de un programa o hecho particular. Es el análisis de una situación particular, para conocer si se encuentra dentro de los rangos y parámetros establecidos.

Seguimiento: observación minuciosa de la evolución y desarrollo de un proceso o una actividad, o el impacto de un programa de gestión para la sostenibilidad.

Acción. Actividad coordinada tendiente a alcanzar objetivos deseados o propuestos. Para efectos de esta norma se entiende por “adelantar acciones”: la gestión o ejecución que se desarrolla en torno a una actividad.

Adelantar acciones. Establecer y ejecutar actividades coordinadas tendientes a alcanzar objetivos deseados o propuestos.

Cliente. Persona natural o jurídica que recibe un servicio del EAH.

Colaboradores. Todas las personas que intervienen en los procesos del EAH.

Evidencias. Registros, hechos, declaraciones de hechos o cualquier otra

información que sea pertinente y verificable. Nota: la evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.

Mejora continua. Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. Nota: adaptada de la ISO 9000.

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

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

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

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

Lo más recomendado es dejar evidencia de todas las actividades de monitoreo y seguimiento (un acta, puede ser de utilidad) donde se consigne los hallazgos, los resultados de la evaluación y su traslado a mejora continua, con lo cual se asignará la correspondiente acción de mejora, el responsable y el plazo para su ejecución.

Monitoreo y Seguimiento

- Tienen como objetivo la verificación del cumplimiento de las metas propuestas.
- son la base para los planes de mejoramiento.
- En las revisiones periódicas, van a reflejar si el camino que se sigue es el adecuado.
- Se sustentan en los objetivos, las metas e indicadores.



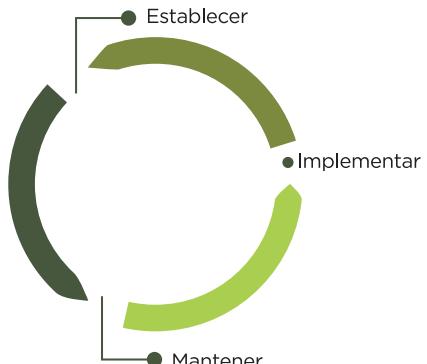
CARACTERÍSTICAS

Monitoreo y seguimiento	Recomendaciones	Paso a paso	Recomendaciones
¿Ha realizado una verificación de los programas de gestión en su EAH?	El primer paso para hacer monitoreo y seguimiento a la gestión de la sostenibilidad es consultar los programas vigentes, con sus componentes. En estos tendremos la información necesaria para verificar que el trabajo en implementación y mantenimiento de la sostenibilidad se ha desarrollado de forma correcta. Aquello que por algún motivo no se estuviera llevando acabo, se debe documentar y establecer la corrección, el responsable y el plazo de ejecución.	¿Ha reportado las acciones correctivas para el mejoramiento continuo del EAH?	La herramienta de reportes y seguimiento debe estar actualizada para ser monitoreada y debe estar en la capacidad de reportar el estado de las actividades realizadas, la participación de los actores, los compromisos adquiridos y las acciones de mejora continua, que la gestión para la sostenibilidad requiere para su funcionamiento. De manera semestral (recomendado) se debe liquidar el estado y definir unas acciones correctivas para las inconformidades que se encuentren.
¿Tiene evidencias de evaluación en su EAH?	Es importante registrar la evaluación hecha cada semestre (recomendado), la cual se refleja en los documentos donde se registren las actividades de monitoreo y seguimiento a los programas, objetivos, metas, compromisos, actividades, actores y acciones de mejora continua planteadas, para tener un mejoramiento continuo a lo largo del tiempo.		
¿Está implementando acciones correctivas en su EAH?	Los ajustes (correcciones) para la correcta gestión de la sostenibilidad se reflejan en las acciones de mejora continua que sean reportadas y documentadas en la herramienta soporte. Mejora continua será un tipo de actividad que se enmarcara dentro del aspecto de Evaluación.		

Ejemplo

Semestre		Enero - Junio 2015						Líder de sostenibilidad	
No.	Acción	Detalle	Alcance Acción	Fecha ejecución	Fecha Revisión	Evidencia/ Registro	Dato	Estado cumplimiento	Acción correctiva
1	Manejo eficiente del agua	Instalar ahorreadores de aguas en todos los grifos de lavamanos.	100% de grifería con ahorreadores agua instalados	Febrero 2014	Diciembre 2014	Factura compra Registro de camareras.	20%	20%	Requerida

Monitoreo y seguimiento



Síntesis

- Monitoreo y seguimiento
- Programas de gestión de sostenibilidad.
- Objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.

Para Recordar:

Escoja la respuesta que considere apropiada

1. ¿Qué debe conocer primero para su plan de emergencias?

- a. Los impactos ambientales.
- b. La comunidad vulnerable.
- c. La legislación vigente.

2. ¿Cuáles riesgos tendría en cuenta para su plan de emergencias?

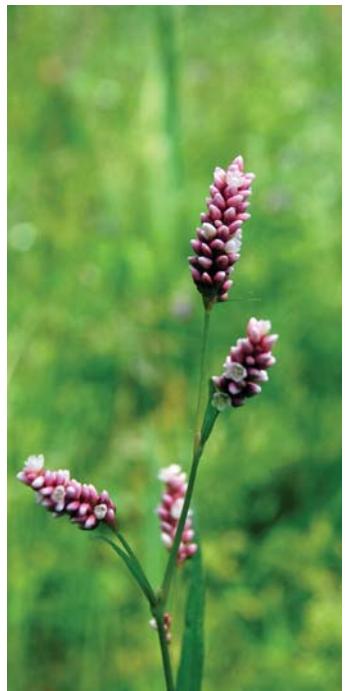
- a. Por sustancias tóxicas.
- b. Por transporte.
- c. Por accidentes laborales.

3. ¿Los hallazgos que realice dentro de sus actividades de monitoreo y seguimiento, a dónde los trasladaría y qué haría con ellos?

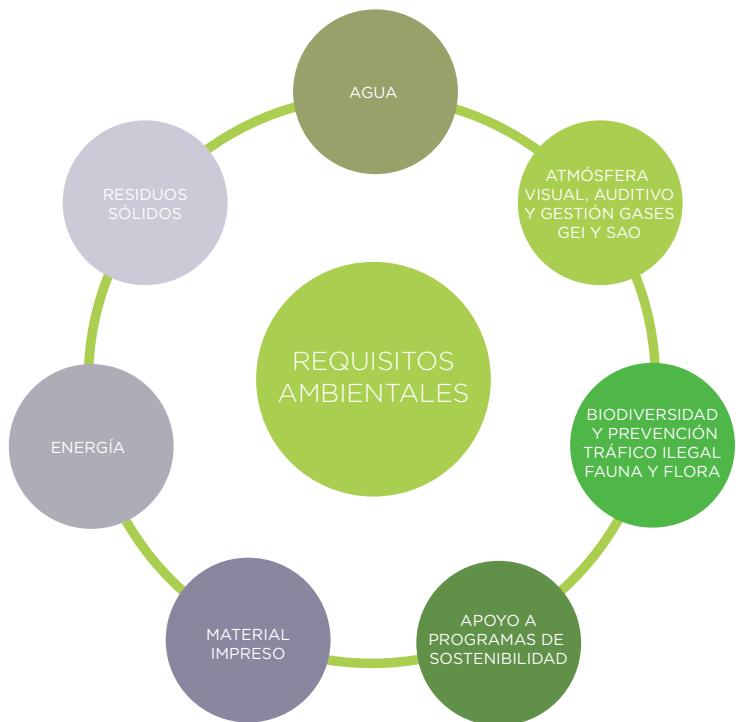
¿Cómo estamos?

Escriba sí o no en la columna lateral.

Criterio	Cumple Sí / No
<ul style="list-style-type: none">■ ¿He realizado permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad?	
<ul style="list-style-type: none">■ ¿Tengo evidencias de haber realizado monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad, que permitan garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma?	



***PARTE B: Buenas prácticas para un establecimiento
de alojamiento y hospedaje sostenible***



El soporte de documentación está implementado de manera que facilite la ubicación, manejo y verificación de los procesos relacionados con la Gestión para la Sostenibilidad. Tener la documentación organizada permite consultar información requerida en todo momento y poder acceder y analizar de forma eficiente.

Se debe complementar la información codificándola e incluyendo el tipo de documento que es, la fecha de aprobación y el responsable. Se sugiere tener la información en medio magnético e imprimir sólo lo realmente necesario, además de tener un listado de documentos que facilite su manejo.

Agua: usar menos, aprovechar más

- 1** Establecer una política de recolección de toallas y cambio de sábanas, en la cual no se realice el cambio diariamente sino con una menor frecuencia (teniendo en cuenta su contexto), invite a los huéspedes a participar de la misma con habladores o desde la información suministrada en la recepción.
- 2** Revisar las fugas constantemente, realice el mantenimiento de grifos y el registro de las acciones realizadas.
- 3** Instale dispositivos ahorradores en duchas, grifos y cisternas.
- 4** Reconozca las respectivas dosis recomendadas de los productos de limpieza, capacite al personal sobre el uso medido de los productos de aseo para evitar que haya descargas contaminantes innecesarias.
- 5** Identifique en su zona programas de recolección de aceites usados, si es posible implemente un procedimiento para separar el aceite usado de cocina y evitar depositarlo a través de los desagües.
- 6** Instale un sistema de riego eficiente si es requerido, instale mecanismos de riego que hacen uso del agua lluvia o agua reciclada, realice las actividades de riego en horas de la noche.
- 7** Instale sistemas de recolección de agua lluvia, úsela en actividades de limpieza o riego.
- 8** Instale los medidores de consumo de agua necesarios, establezca un registro que permita llevar la contabilidad del consumo de agua (por temporadas, por áreas operativas).
- 9** Establezca un plan de reutilización de aguas usadas, puede recuperar el agua de lavanderías para ser usadas en otras labores de limpieza.
- 10** Realice el lavado con cargas completas, sustituya paulatinamente los equipos por aquellos ahorradores.
- 11** Instale sistemas de tratamiento de aguas residuales óptimos para las condiciones de su establecimiento.
- 12** Evalúe la disponibilidad de sistemas de cloración eficientes para piscinas.

Dispositivos	Uso	Ahorro	Detalles
✓ Aireadores	Grifos lavados y cocina	40%	Usa aire para aumentar la presión del agua.
✓ Doble descarga	Inodoros	60%	Usa distintas opciones de descarga a partir de dos niveles de consumo.
✓ Cabezales	Duchas	50%	No se percibe la reducción del caudal.
✓ Reductores de caudal	Tubería de lavados y duchas	De acuerdo con el consumo que se fije	Limita el consumo a una tasa fijada, requiere buena presión.
✓ Sistema descarga interrumpible	Sanitarios		Permite realizar la descarga e interrumpirla para evitar mayor uso de agua.
✓ Contrapeso para cisterna	Sanitarios		Se interrumpe el flujo de agua cuando se deja de activar el tirador.
✓ Grifos de pedal	Cocinas bares o restaurantes		Se recomiendan por su higiene.

Fuente: Adaptado de http://www.agua-dulce.org/htm/consejosdeahorro/instal_sanitaria.html.

Dispositivos	Uso	Ahorro	Detalles
✓ Lavavajillas		Un sistema de 10 cubiertos eficiente puede usar hasta 15 litros de agua por ciclo.	Seleccionar de acuerdo con la operación, se recomienda para bares, restaurantes, especialmente cuando se requiere lavado intenso.
✓ Cafeteras		Las cafeteras consumen dos tercios del agua al calentar la parte superior del cazo en el que se coloca el café molido, se estima que una taza de café consume el equivalente a tres tazas.	Optar por una cafetera con recirculación de agua, denominado erogación continua que ahorra 100 ml por taza.
✓ Máquinas de hielo		Por 5.000 cubitos al día una máquina puede consumir 2.7 lt para el hielo y 10.8 lt para el enfriamiento.	Elegir sistemas que posean sistemas eficientes de refrigeración.
✓ Lavadoras		El consumo de una lavadora eficiente se estima en 15 litros de agua por kilogramo de ropa o alrededor de 60 litros por ciclo para 4 kilogramos de capacidad.	Identificar los sellos que certifican uso eficiente de energía y agua.
✓ Máquinas limpiadoras		Depende de las dimensiones y usos.	Verificar el consumo por ciclo o uso, identificar los requerimientos de productos químicos para el aseo, seleccionar los más eficientes disponibles en el mercado y que puedan usar sustancias biodegradables.

Fuente: Adaptado de http://www.agua-dulce.org/htm/consejosdeahorro/instal_sanitaria.html.

Jardinería

Diseño: tenga en cuenta las condiciones climáticas, las zonas de sombra y luz para seleccionar las especies más aptas y de menos requerimiento hídrico de acuerdo con el suelo y temperatura del lugar. Seleccione especies con requerimientos similares.

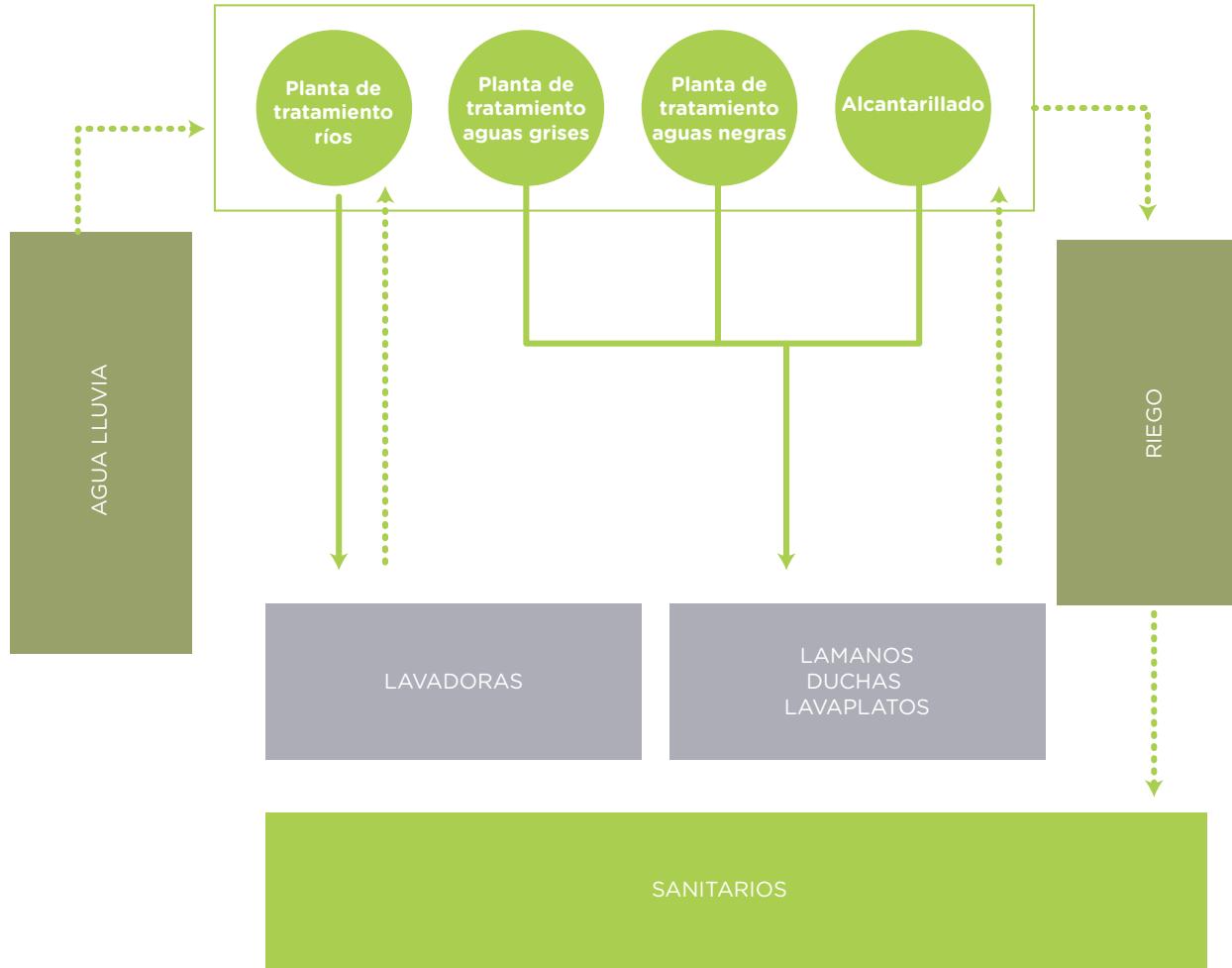
Riego: seleccione el sistema teniendo en cuenta la permeabilidad del suelo, el tipo de vegetación, la acción del viento, la pendiente. Existen sistemas eficientes y artesanales como el uso de botellas para el riego por goteo o con mecha, útiles para plantas en macetas.

Mantenimiento: tener en cuenta las condiciones meteorológicas para programar los riegos, retirar las plantas secas.



Básicamente, todas las aguas residuales deben ir a un sistema de tratamiento, el cual puede ser el alcantarillado o pozo séptico y debe encontrarse autorizado por la entidad competente. Aún así, cualquier establecimiento puede ir más allá y, respondiendo a las tecnologías disponibles, optar por sistemas que permitan recircular el agua utilizada, lo cual podría llevar no sólo a grandes ahorros en el consumo, sino además a bajar vertimientos que en muchos casos no son tratados y terminan en fuentes hídricas.

Existen sistemas que pueden reciclar aguas grises o negras para poder ser utilizadas en el riego o en funciones de aseo sin afectar la salud humana. Estos sistemas son altamente recomendables especialmente en zonas rurales o desconectadas del alcantarillado.



Energía: eficiencia y ahorro

- 1 El uso energético puede representar un gran impacto, especialmente teniendo en cuenta las fuentes usadas para proveerla. En algunas zonas, las fuentes de energía pueden ser recursos no renovables como el carbón, diesel o gas, otras fuentes renovables usualmente usadas son de tipo hidráulico; a pesar de que esta última es renovable, puede verse afectada por temporadas secas. Así, de acuerdo con el tipo de energía utilizada, se pueden generar diferentes emisiones atmosféricas que pueden ser causantes del calentamiento global y de otros efectos de la contaminación atmosférica.
- 2 Las acciones de reducción o gestión energéticas permiten reducir la fuente de diferentes impactos ambientales, pero además reducir gastos en la factura de energía. La medición constante de los consumos es de gran importancia, instale los contadores, si es posible hágalo para cada una de las áreas operativas del establecimiento y mantenga el registro actualizado.
- 3 Lleve los registros para cada una de las fuentes de energía utilizadas, eléctrica (si posee fuente solar o eólica sepáre el registro de los consumos del que obtiene de la red convencional), gas (pipa o natural), combustibles, leña, carbón, otros.
- 4 En caso de utilizar leña, identifique la fuente de la misma, evite el uso de especies que estén vetadas, sean nativas o estén en algún nivel de riesgo. Si es posible instale cultivos propios de leña o reconozca en su zona proveedores que puedan suministrar leña de especies permitidas.
- 5 Propender por realizar las labores de secado de ropa y sábanas al aire libre y minimizar el uso de máquinas secadoras.

- 6 Realizar la limpieza de ventanas, tragaluces, bombillas, luminarias, sistemas ventilación, para optimizar el uso de las mismas.
- 7 Establecer acciones de información y sensibilización de huéspedes y personal sobre el uso eficiente de equipos eléctricos y electrónicos.
- 8 Establezca acciones para sustituir la iluminación por equipos LED, esta tecnología consume del 80 al 90% menos electricidad que una bombilla incandescente y el 65% menos que una fluorescente.
- 9 Instale y revise los sistemas con sensores de movimiento, es más recomendable el uso de bombillas LED para estos sistemas, dado que se desgastan menos que las fluorescentes.
- 10 Invite a sus huéspedes a apagar las luces, promueva el uso de la iluminación natural abriendo cortinas o persianas.
- 11 Establezca una política para el uso eficiente de equipos electrónicos, indique a los empleados sobre mantener apagados los monitores de computadoras o usar la función de suspendido si van a tener recesos extensos. Igualmente informe en las salas multimedia con acceso a huéspedes.
- 12 Informe a clientes y empleados sobre el manejo de equipos electrónicos, invítelos a desconectar cargadores de celulares o baterías y a apagar los equipos no utilizados.
- 13 Establezca una rutina periódica para la revisión de instalaciones eléctricas del establecimiento, si es posible realice un convenio con un equipo, empresa o personal profesional de confianza para que realice los mantenimientos y reparaciones necesarias.
- 14 Controle las sobrecargas evitando conectar múltiples aparatos a un tomacorriente haciendo uso de extensiones.

- 15** Nunca realice modificaciones eléctricas sin la asistencia de un profesional, no sustituya ni adecúe interruptores sin consultar un experto.
- 16** Maneje colores claros para paredes, cielo-rasos, puertas y pisos en zonas de oficinas, encuentro o lectura para mejorar la iluminación.
- 17** Distribuya, cuando sea posible, los oficios y labores para que se aproveche la luz día y los espacios abiertos y bien iluminados.
- 18** Si es posible establezca un plan para adecuar zonas con tragaluces o ventanas que permitan aumentar la iluminación y ventilación natural.
- 19** Establezca un plan de iluminación nocturna en el cual identifique las zonas mínimas donde se hace necesario dejar las luces encendidas y se realicen rondas para apagar equipos no utilizados.
- 20** Limpie continuamente los electrodomésticos y aparatos electrónicos, limpie el polvo y residuos de alimentos o elementos que disminuyan la capacidad de funcionamiento de los equipos.
- 21** Revise los aparatos eléctricos, en caso de encontrar cables afectados o recalentamientos prohíba su uso hasta que sean reparados o sustituidos.
- 22** Mantenga en bues estado los tomacorrientes y enchufes, revise que todos los equipos estén bien conectados y fijos.

Equipo	Uso
■ Lavadoras	Evite el uso de agua caliente, use sólo cargas completas, use las cantidades de insumos indicados, selecciones el ciclo más corto cuando sea posible.
■ Secadoras	Úsela sólo cuando sea necesario.
■ Lavavajillas	Seleccione equipos con sellos de eficiencia energética, trate de remojar los platos previamente cuando tienen residuos de alimentos adheridos, seque la vajilla al aire, evite sobrecargar o subutilizar el equipo.
■ Planchado	Mantenga limpia la superficie de la plancha, organice el planchado iniciando con la ropa que requiere menos planchado y terminando con la que mas calor requiere, realice sesiones donde se planche grandes cantidades, no deje prendida la plancha por largos periodos.
■ Televisión	Ofrezca instrucciones de uso al huésped para que programe el apagado automático, mantenga desconectado si no está en uso la habitación.
■ Refrigeradores	Mantenga libre la rejilla trasera, mantenga el refrigerador en espacios amplios y lejos de fuentes de calor, evite ubicar otros equipos encima o al lado, no ponga el refrigerador sobre superficies desniveladas, revise que los empaques se encuentran en buenas condiciones, no abra innecesariamente la puerta ni la deje abierta por más de 10 segundos, mantenga limpia la superficie e interior, descongele periódicamente el congelador, para el uso de neveras en las habitaciones se recomienda apagarlas mientras las habitaciones no estén en uso, puede mantener las bebidas refrigeradas en una nevera central, en operación programe a una temperatura necesaria.
■ Aire acondicionado	Exponga instrucciones de uso invitando a cerrar ventanas y puertas mientras se encuentre en uso, programar el apagado y apagar cuando se deje la habitación, invite a usar el equipo a temperaturas moderadas (19°C-22°C) .

<ul style="list-style-type: none">Identifique el Consumo en el rótulo o instrucciones del equipo.	V _{mp}	17,54 V
<ul style="list-style-type: none">Estime el consumo diario de acuerdo con el número de horas al día que opera el equipo.	V _{mp} x Número horas día de uso	17,54 x 6=105,24
<ul style="list-style-type: none">Convierta a kilovatios el valor diario.	Consumo día/1.000	105,24/1.000=0,1052
<ul style="list-style-type: none">Estime el consumo mensual.	Kilovatios/día x 30 (de acuerdo con el mes)	0,1052*30=3,1572
<ul style="list-style-type: none">Conozca el costo mensual	Kilovatios/mes x costo kilovatio	3,1572*109= 344
Identifique proyectos o socios con los que pueda promover energías alternativas (solares, bio-combustibles a partir de residuos, eólica), puede integrar pequeños prototipos y escalar su uso paso a paso en la operación de su establecimiento para promover su uso, además puede hacer uso de residuos para generar combustibles.		

PHOTOVOLTAIC MODULE	
Model	A-140P
<i>P_{mp}</i>	140 W
<i>V_{mp}</i>	17,54 V
<i>I_{mp}</i>	7,98 A
<i>ID</i>	6P49-4x9
S.N.	P1011210003032



Cerrando el ciclo: cero residuos

Los residuos sólidos son en muchas partes uno de los principales impactos de la actividad turística. Los sistemas de recolección y disposición de residuos sólidos pueden ser altamente costosos y en varias zonas del país no contar con todos los mecanismos que garanticen un bajo impacto ambiental. Además, algunas ciudades tienen mayor dificultad para acceder a las áreas requeridas y darles un manejo adecuado a sus residuos sólidos. Así, muchos de estos pueden terminar contaminando cuerpos de agua o suelos. El manejo adecuado de los residuos puede darse desde nuestra decisión de compra, hasta los mecanismos que se dispongan para su recolección selectiva o manejo post-uso. Así, las acciones requeridas para el manejo de residuos sólidos son de las más difundidas y también pueden generar un mayor impacto en nuestra comunidad.

Por una mejor gestión de los residuos peligrosos

- 1 Elaborar planillas de compra para adquirir los insumos necesarios y reducir pérdida de productos.
- 2 Reconocer y adquirir productos y servicios de proveedores que posean prácticas sostenibles.
- 3 Identifique entre sus necesidades productos que requieran empaques, establezca alternativas accesibles en el mercado local que reduzcan el uso de los mismos.
- 4 Procure realizar compras al por mayor, que reduzcan la adquisición de empaques, por ejemplo algunos granos se pueden comprar al granel reutilizando las bolsas.

- 5 Realice las compras haciendo uso de bolsas de tela o canastas, minimice las bolsas plásticas, reutilice bolsas de comprar anteriores que se encuentren en buenas condiciones sanitarias.
- 6 Opte por productos envasados en vidrio o envases retornables.
- 7 Haga uso de papel reciclado, de bagazo de caña o de producción ecológica, especialmente para el material publicitario.
- 8 Garantice que su personal conoce las medidas de manejo integral de residuos sólidos implementadas en su establecimiento.
- 9 Para hacer capacitaciones, contacte instituciones que se encuentren realizando procesos de manejo de residuos sólidos .
- 10 Garantice que los huéspedes cuentan con la información de la correcta separación y disposición de los residuos que generan.
- 11 Promueva a través de concursos o incentivos la correcta disposición y nuevas ideas de manejo de residuos entre empleados.
- 12 Haga uso de dispensadores de jabón y champú en vez de envases desechables, opte por el uso de secadores de aire caliente o disponga de toallas de papel reciclado para las manos.
- 13 Cuando el espacio lo permita, disponga de sistemas de compostaje para tratar algunos residuos de cocina.
- 14 Identifique empaques o envases que pueden ser reutilizados, comuníquese con su proveedor en caso de poder reenvasar algunos insumos.
- 15 Comuníquese con organizaciones o asociaciones que realicen manejo adecuado de residuos sólidos (tiendas reciclaje, compostaje, reutilización), revise que las mismas tengan prácticas adecuadas y establezca convenios de recolección.

- 16** No realice quemas de residuos plásticos o envases, no realice quemas de residuos de jardinería.
- 17** Sustituya equipos por aquellos que puedan hacer uso de baterías recargables, use pilas recargables. Promueva en los turistas el uso de estas pilas.
- 18** Establezca un mecanismo para medir los residuos sólidos producidos (volumen, peso), realice la medición periódica de los residuos generados por tipo de disposición.
- 19** Evite el uso de utensilios desechables o de icopor, ninguno de estos materiales es recicitable y genera un gran impacto ambiental, si es posible asóciense con otros prestadores y contacte con empresas que están ofreciendo utensilios en materiales biodegradables para ser abastecido o revise la disponibilidad en mercados cercanos.
- 20** Establezca mecanismos de almacenamiento adecuado de alimentos e insumos que minimicen pérdidas y mantengan buenas condiciones de empaques que puedan ser reutilizados.
- 21** Establezca una lista de insumos y productos requeridos, identifique la necesidad de los mismos y minimice la compra de aquellos que puedan ser sustituidos o eliminados.
- 22** Adquiera equipos electrónicos que funcionen con energía solar (calculadoras, relojes u otros).
- 23** Haga uso de ropa vieja para limpieza.
- 24** Identifique los residuos por área operativa, establezca de acuerdo con los mismos mecanismos aptos para cada área.
- 25** Establezca un plan de separación integral de residuos sólidos con alternativas y accesible a su zona de disposición selectiva. Realice planes de recolección y establezca reglas de separación de acuerdo con las condiciones requeridas por las empresas recolectoras.
- 26** Establezca el sistema de recolección selectiva y disponga de los recipientes necesarios por cada una de las áreas operativas, recuerde que algunas zonas producen más de un tipo de residuos que otros, disponga los recipientes en tamaños y localización acordes con la necesidad de cada zona.
- 27** Identifique una zona específica y adecuada (aireación, tamaño, accesibilidad) para disponer los residuos de forma separada antes de su recolección final.
- 28** Propenda por llevar un registro de residuos entregados a cada empresa recolectora.
- 29** Establezca entre los criterios de compra la adquisición de insumos de producción local, entre más cerca se produzcan los insumos menor es el impacto ambiental.
- 30** Identifique cuando los refrigerios o alimentos pueden ser empacados de forma natural y ofrezca esta opción a sus clientes.
- 31** Promueva el uso de agua reenvasable, puede ofrecer a sus clientes agua de botellón para reenvasar botellas o termos (a un menor precio que el agua en botella) como medida para reducir el uso de agua embotellada.
- 32** Evite ofrecer condimentos o salsas en empaques, ofrezca los mismos en forma reenvasable.
- 33** Reconozca empresas autorizadas de recolección de residuos especiales y peligrosos y establezca planes de recolección con ellos.
- 34** Integre en su establecimiento diversos mecanismos que permiten el manejo de residuos sólidos como ladrillos ecológicos, para lo cual puede invitar a sus clientes a llenar botellas de plástico con paquetes de dulces y empaques, los mismos pueden ser usados por los clientes o dispuestos en campañas regionales.

- 35** Establezca talleres periódicos abiertos a la comunidad, empleados o clientes para realizar artesanías o reutilizar residuos sólidos.

Ojo con los residuos peligrosos

- 1** Realice manejo exclusivo de los cartuchos de impresora, dispóngalos en empresas especializadas de ser posible.
- 2** Los equipos refrigerantes (aires acondicionados, neveras) deben ser dispuestos con agentes certificados.
- 3** Intégrese a programas de puntos de recolección selectiva (tapas, aceites usados, electrónicos, pilas, llantas, envases de insecticidas, envases de agroquímicos, medicamentos, lámparas o bombillas) puede contactar con universidades, instituciones regionales, la CAR o la ANDI para reconocer alternativas accesibles en la región.
- 4** Consulte con empresas especializadas en recolección de residuos peligrosos, si es posible realice alianzas con otros negocios de la zona que requieren recolección selectiva (peluquerías, hospitales, otros), para acordar horarios de recolección conjunta.
- 5** Identifique recipientes exclusivos para este tipo de residuos y dispóngalos en zonas seguras (sin acceso a niños o animales).
- 6** Informe a su huésped que en caso de requerir algún medicamento específico (inyecciones, curaciones), existe el recipiente exclusivo (rojo) para la disposición de estos residuos.

Recuerde los siguientes residuos son peligrosos y requieren un sistema de recolección y disposición exclusivo

- Tubos fluorescentes
- Aceites y lubricantes minerales usados
- Baterías de Plomo
- Equipos eléctricos y electrónicos desechados, que contienen mercurio clorofluorocarbonado (CFC)
- Restos y envases que contienen sustancias peligrosas (desinfectantes, disolventes)
- Absorbentes, trapos de limpieza y ropas protectoras contaminadas con sustancias peligrosas
- Filtros de celulosa
- Residuos voluminosos, chatarra en general que contengan sustancias peligrosas

Material impreso: una buena impresión

- 1** Establezca reglas de impresión, minimice las impresiones aprovechando la difusión de información digital o en medios centralizados, imprima a dos caras y ajuste márgenes.
- 2** Use contenedores exclusivamente para el papel en las oficinas, trate de separar el papel que puede usarse nuevamente (impresiones, notas), mantenga el papel completamente usado de forma que no se ensucie y pueda ser enviado a empresas de reciclaje.
- 3** Inscríbase en los programas de facturas o extractos electrónicos, algunas empresas o bancos ofrecen la información en menos papel enviando a los correos electrónicos facturas o extractos bancarios.
- 4** Ofrezca publicidad por los medios electrónicos a clientes y huéspedes, establezca un tamaño de facturas más pequeños.



AVA: menos es más

La contaminación atmosférica, visual y auditiva (AVA) es una de las que recibe menos atención, aunque afecta sensiblemente la salud humana y a otros seres vivos. Las emisiones atmosféricas generadas de procesos de combustión (cocina, uso equipos con base en gasolina o diesel, quemas) son responsables de enfermedades respiratorias. Igualmente muchos gases emitidos en actividades como transporte o uso de combustibles son causantes del efecto invernadero y daño de la capa de ozono. También el uso de algunas sustancias químicas o la disposición de residuos pueden generar gases con efectos adversos al medio ambiente y olores que reducen la calidad del entorno.

La contaminación visual se genera por una saturación o sobre posición de elementos visuales que pueden afectar la armonía e integridad de paisajes naturales, arquitectónicos o culturales, además generan efectos de sobreestimulación que en muchas ocasiones reducen la efectividad informativa de elementos expuestos. Así mismo, la exposición constante a ruidos puede deteriorar la capacidad auditiva de personas expuestas y afectar la capacidad de concentración o rendimiento. Reconocer fuentes presentes y potenciales de esta contaminación y establecer medidas óptimas para su minimización y mitigación redundan en la mejora de la calidad de la visita de huéspedes y en la calidad de vida de empleados y comunidad.

Por una mejor gestión de los residuos peligrosos

- 1 Identificar con los empleados de forma participativa fuentes de contaminación y definir medidas para reducir el uso de combustibles y manejo de acciones que generen humos, ruidos y olores.
- 2 En caso de uso de fogatas, chimeneas, leña o carbón, realícelos en

espacios abiertos y seguros, instale mecanismos que permitan extraer el humo y realizar manejo de los combustibles usados de forma segura.

Los gases usados en la refrigeración y aires acondicionados dañan la capa de ozono, compre equipos que tenga certificaciones ambientales, realice su mantenimiento con personas calificadas y dispóngalos de forma selectiva.

- 3 Promueva el uso de ventiladores ofreciendo la opción a clientes durante su registro.
- 4 Establezca planes para la insonorización de zonas que se encuentren expuestas a ruidos, se puede hacer uso de "tecnopor" en techos y paredes.
- 5 Cuando maneje motores procure usar coberturas o mecanismos que reduzcan la exposición del personal o clientes al ruido.
- 6 Procure planear las actividades que generan ruido (poda, mantenimiento, lavandería) cuando haya menos presencia de huéspedes.
- 7 Realice las actividades de transporte y descargue de mercancías en horarios en que los huéspedes no estén descansando, establezca instrucciones para que se apaguen motores y se hagan las labores de forma organizada.
- 8 Establezca límites al volumen de equipos de sonido de las zonas comunes, promueva en sus clientes el uso adecuado de dispositivos de música y televisores.

Controle los gases de efecto invernadero y que dañan la capa de ozono

- 1 Identifique las sustancias químicas que emiten gases (aerosoles, productos de aseo, combustibles), establezca sustitutos con mejores características y menor contenido de sustancias tóxicas o reconozca las instrucciones de dosis y aplicación para reducir su uso.
- 2 Identifique en los equipos de refrigeración los sellos o etiquetas que aseguren que no contienen CFC's o HCFC's (sustancias agotadoras de la capa de ozono), realice un plan para la sustitución de estos equipos.
- 3 Haga uso de sprays o pulverizadores para reemplazar los aerosoles.

Sustancias químicas, un control especial

- 1 Integre en su programa de capacitación acciones para instruir a su personal sobre el manejo adecuado de sustancias químicas: dosificación, almacenamiento, manipulación, restricciones uso.
- 2 Mantenga un lugar de almacenamiento de sustancias químicas en adecuadas condiciones de aireación y organización, asegúrese que todas las sustancias están adecuadamente etiquetadas y localizadas.
- 3 En caso de manejo de herbicidas o pesticidas, establezca un plan para su adecuado uso, vele por que la aplicación se realice de forma tal que no hayan clientes expuestos (cierra zonas, horarios adecuados), si es posible haga uso de métodos alternativos (agroecológicos, orgánicos).
- 4 Identifique en su cadena de abastecimiento de insumos y alimentos aquellos que puedan ser producidos con alto uso de pesticidas o que requieran transportes de largas distancia, reconozca insumos sustitutos o proveedores más cercanos.

Los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, de acuerdo con su tamaño, equipamiento y fuente de energía, pueden emitir gases que causan el efecto invernadero a partir de las siguientes actividades:

- Cualquier maquinaria o equipamiento que genere vapor o gases como calderas, calentadores, motores, chimeneas, etc.
- Uso de equipos para la refrigeración o acondicionamiento térmico, como refrigeradores o aires acondicionados.
- Acciones que requieran equipamientos eléctricos o electrónicos como computadores, lavadoras, hornos.
- Iluminación.
- Transporte de insumos, personal y mercancías.

El cálculo de la huella de carbono permite establecer la emisión de CO₂ que se relaciona con la actividad de su establecimiento, este es un indicador que es cada vez más usado en el mercado para diferenciar y relacionar la sostenibilidad de las operaciones turísticas, básicamente, es importante llevar registros continuos de:

- La ocupación anual.
- De acuerdo con recargas de los sistemas refrigerantes y las emisiones asociadas a estos.
- Áreas del EAH y las áreas de las diferentes zonas operativas.
- Consumos de electricidad, combustibles (leña, gas, gasolina).
- Emisiones de GEI derivados de actividades que pueden ser fuente de las mismas (fertilización, uso sustancias químicas).
- Muchos de estos cálculos se realizan a partir de metodologías validadas para estimar las emisiones.

Biodiversidad: Conservando y previniendo

Las actividades turísticas usualmente tienen un impacto sobre áreas naturales, así mismo sobre la flora y fauna que puede verse afectada por visitas o extracción de recursos. Es importante garantizar que el alojamiento preste servicios y ofrezca productos que promuevan el conocimiento, conservación y adecuado manejo de las zonas naturales.

Biodiversidad, establecimientos con vida

- 1** Puede crear una biblioteca o rincón informativo para difundir catálogos, inventarios y registros fotográficos de la flora y fauna de la región.
- 2** Integre sus zonas verdes a corredores ambientales de la zona, contacte con actores locales (universidades, organizaciones, CAR) para reconocer formas en que puede disponer sus zonas verdes a los procesos de conservación local.
- 3** Cuando su establecimiento se encuentra entre áreas naturales, procure usar barreras vivas (arbustos, árboles) para minimizar el ruido o efecto de la luz en las zonas exteriores.
- 4** Cuide la instalación de equipamiento u ornamentación en zonas externas, cuando se encuentre sobre áreas de playas.
- 5** Cuide la ornamentación, comuníquese con autoridades locales (CAR) o expertos de la zona para usar especies adecuadas, que además no vayan a representar un riesgo en propagación invasora o puedan afectar la cadena alimenticia de especies locales.
- 6** Mantenga una comunicación efectiva con los guías para mantener informados a sus clientes sobre precauciones y recomendaciones, y para transmitir sugerencias.
- 7** Haga un inventario de las vulnerabilidades de la zona y mantenga informado a su personal y clientes sobre las recomendaciones de manejo.
- 8** Cuando cuente con ventanales o puertas de cristal en corredores naturales (entre zonas verdes), puede adherir a los vidrios adornos de colores o siluetas de papel para evitar que haya choques de aves contra las ventanas o puertas.
- 9** Integre en sus espacios mecanismos y recursos que promuevan la conservación de las zonas naturales, puede facilitar juegos didácticos, almanaques, huertas, incluso el nombre de platos o bebidas que hagan referencia a especies locales.
- 10** Evite el uso de mecanismos artificiales para alimentar especies animales.
- 11** Ponga a disposición de clientes mapas del área señalando atractivos naturales, rutas de acceso y horarios de funcionamiento.
- 12** Capacite al personal en toda la reglamentación, atractivos naturales y recomendaciones. Establezca salidas de campo con sus empleados en festividades o celebraciones a estas zonas naturales.
- 13** Plantee alguna acción que le permita adoptar áreas naturales para promover actividades (visitancia, voluntariado, protección), contacte con la Red de Reservas Naturales de la Sociedad Civil, la CAR o Parques Nacionales para acordar vínculos.
- 14** En caso de tener senderos, establezca las condiciones, horarios y medidas de seguridad, establezca capacidades de carga que limite la cantidad de

- 15** En caso de que su establecimiento se encuentre dentro de áreas naturales, cuente con estudios de manejo, contacte con universidades o institutos ambientales para consolidar la información y tomar medidas adecuada de manejo.
- 16** Establezca un código de conducta para que sus clientes hagan uso de los senderos o zonas naturales del establecimiento.
- 17** Genere un sistema para identificar las especies (flora y fauna) de su establecimiento, puede ser mediante rotulado, tarjetas, mapas y otros.
- 18** No clave rótulos ni señales en árboles, puede colgarlos o usar una señalización innovadora, por ejemplo botellas con los rótulos adentro y colgadas en las ramas, entre otros mecanismos.
- 19** Puede hacer huertas con especies de alimentos locales (medicinales, aromáticas, tubérculos) y hacer uso de las mismas en la preparación de alimentos.
- 20** Cuando sea posible, haga uso de abonos orgánicos para los jardines y zonas verdes.
- 21** Garantice que las zonas naturales en las cuales se encuentra su establecimiento están correctamente zonificadas para identificar áreas permitidas para el descanso o las diferentes actividades que ofrece su establecimiento.
- 22** Adopte cuando sea posible las zonas verdes o naturales (playas, ríos, humedales) circundantes de su establecimiento para participar en su mantenimiento y ornamentación.
- 23** Cuando instales equipamiento o infraestructura cuide que la misma sea armónica con los elementos naturales, cuide que no interfiera con el desplazamiento de especies, infórmese sobre los diferentes períodos de reproducción, alimentación o migración de las especies en su zona para establecer medidas específicas de protección en esos momentos del año.
- Previniendo el robo de flora y fauna, todo se queda en casa*
- 1** No tenga especies silvestres en cautiverio, participe en programas de liberación si es posible.
 - 2** Contacte con autoridades locales y conozca sobre los principales problemas de tráfico de especies de flora y fauna, los períodos de veda y las especies en peligro de extinción, articúlese a los programas de información y mantenga contacto con las mismas para actualizar la información.
 - 3** Diseñe canales de comunicación efectivos con sus clientes sobre la protección de la flora y fauna, para evitar la compra de productos hechos con material vegetal/animal prohibido. Para esto puede usar un sistema de alerta, en el que establece un color a una temporada que es de alto riesgo o usar información visual para exponer productos prohibidos.
 - 4** Incluya funciones de monitoreo de las zonas naturales y senderos del establecimiento para controlar las actividades allí desarrolladas y el estado de los recursos.



Apoyando la sostenibilidad, alianzas amigas

- 1** Promueva planes y visitas a zonas naturales autorizadas, difunda en su cartelera, portafolio o redes sociales los atractivos naturales y recomendaciones de visita.
- 2** Reconozca organizaciones o campañas que promuevan la conservación de especies de flora y fauna local, difúndalas a través de los medios locales y articúlese con los mismos para promover entre sus clientes la participación en ellos.
- 3** Participe en las campañas y programas de conservación, puede hacerlo a través de donaciones, abra espacios para que sus empleados ofrezcan tiempo voluntario, apoye con recursos eventos puede ofrecer refrigerios, el espacio, sea un actor activo de la conservación.



Patrimonio cultural: es de todos

- 1** Puede contactar con organizaciones o universidades en la región, establezca convenios o acciones de apoyo (alojamiento, alimentación, espacio para reuniones) para articularse a proyectos de conservación cultural o para recibir asesorías especializadas en el tema.
- 2** Asegúrese de que sus clientes conozcan la legislación referente a territorios colectivos de comunidades protegidas y realice actividades de visitancia autorizadas.
- 3** Instruya al personal para que estén en capacidad de dar información sobre las comunidades locales, valores culturales y recomendaciones acordes con las costumbres locales.
- 4** Infórmese sobre el patrimonio cultural local, autoridades de apoyo en su conservación, riesgos existentes sobre su preservación, ponga a disposición de sus clientes esta información a través de folletos, portafolio de servicio, página web.
- 5** Evalúe las actividades de visitancia que se promueven desde su establecimiento, asegúrese que las mismas son controladas, no perturban las costumbres de los sitios visitados y se encuentran respaldadas por las comunidades locales.
- 6** Identifique comités locales que promuevan la protección y promoción cultural y social, asigne responsables que participen en los mismos.
- 7** Revise cuidadosamente que el material de divulgación y promoción tenga las referencias correctas de fuentes y que contenga información clara y legible.



Comunidades: amigos del turismo

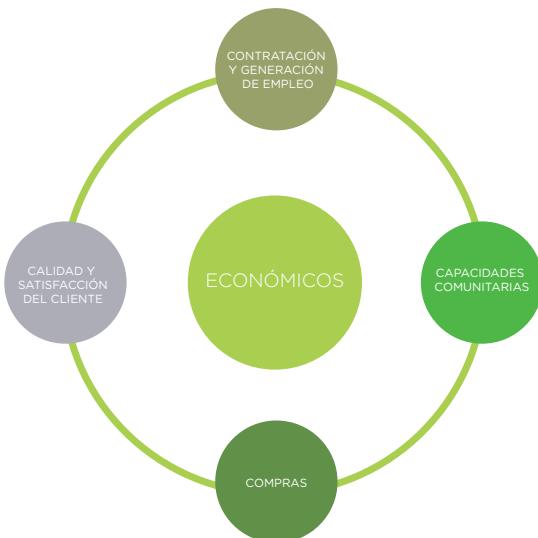
- 1 Elabore un tablero o rincón para promocionar actividades de la comunidad local, permita, cuando sea posible, que la comunidad exponga o publique en el mismo.
- 2 Elabore material divulgativo con organizaciones locales para promover actividades y atributos culturales.
- 3 Identifique con el personal actividades locales, valores culturales y destinos para difundir y participar en su conservación y visitancia.
- 4 Consulte las actividades culturales que están disponibles al público y sean de interés turístico, realice un cronograma periódico para promover la participación de sus clientes y personal en los mismos.
- 5 Identifique actores en su comunidad que quieran apoyar el turismo, consulte sobre acciones de cooperación que puedan mejorar las actividades del destino.
- 6 Integre en sus ambientes música local, incluya en su menú gastronomía típica.
- 7 Informe a clientes sobre programas o acciones que apoya el establecimiento, comunique sobre canales en los cuales se pueden articular ellos (donaciones, visitas, voluntariado).



Protección social

- 1 Registre condiciones médicas específicas de clientes, promueva que otros prestadores de servicios turísticos (guias) hagan lo mismo.
- 2 Identifique los riesgos durante las actividades desarrolladas en su establecimiento (limpieza, mantenimiento, cocina, oficina) y establezca las medidas adecuadas para reducirlos, diseñe las acciones de respuestas, establezca un protocolo para cada riesgo y capacite a su personal sobre el mismo.
- 3 Mantenga un botiquín disponible y accesible en cada zona operativa, recuerde revisar que todo se encuentre en buen estado y dentro de las fechas de vencimiento, equípelo correctamente.
- 4 Consulte con el centro médico de su área si cuenta con equipamientos adecuados para la respuesta a emergencias (accidentes, picaduras animales, enfermedades tropicales), identifique acciones de apoyo para mejorar la disponibilidad de recursos si es necesario.
- 5 Mantenga el directorio de contactos de emergencia actualizado y disponible al personal y a los clientes.
- 6 Articúlese con las autoridades locales para conocer los protocolos de respuesta a emergencias.
- 7 Establezca un calendario anual de simulacros, de acuerdo con los riesgos potenciales de su establecimiento, apóyese en autoridades locales o participe en aquellos que las mismas realizan.
- 8 Conforme una brigada de emergencias, puede contactar con defensa civil, bomberos o cruz roja para recibir la capacitación requerida, puede contar con personas de la comunidad inmediata que puedan estar disponibles para apoyarlos en caso de emergencias.
- 9 Mantenga medidas de higiene en preparación de alimentos, recuerde que el personal encargado de la preparación de alimentos debe contar con los certificados sanitarios al día.
- 10 Use solo agua potable para la preparación de alimentos. Consulte con organizaciones o autoridades locales sobre sistemas de tratamiento de agua (filtros caseros) que puedan ser accesibles en caso de no contar con acueducto que garantice agua con las condiciones requeridas para el consumo humano.
- 11 Recuerde almacenar los alimentos en lugares secos, organícelos de forma que los más antiguos queden adelante o encima, revise las fechas de vencimiento y mantenga los registros legibles.
- 12 Almacene en el refrigerador los alimentos de forma separada (crudos de preparados, carnes de verduras) mantenga los alimentos preparados en vasijas cerradas evitando el contacto con otros alimentos.
- 13 Separe las carnes por tipos (blancas, rojas, mariscos), etique de acuerdo con la fecha de compra y tipo de carne.
- 14 Mantenga contacto con las autoridades locales para ser informado de cualquier riesgo potencial o estado especial del clima, mantenga a sus clientes informados sobre estas situaciones.
- 15 Garantice que tiene disponible un extintor con capacidad para atender emergencias en cada zona operativa, que está identificado y es de fácil acceso, asegúrese que su personal conoce su funcionamiento.
- 16 Garantice que sus huéspedes cuentan con información de seguridad previa a las salidas, indique sobre rutas seguras, autoridades, recomendaciones o zonas con riesgos que se desgastan menos que las fluorescentes.

- 17** Mantenga los mecanismos de información y señalización de seguridad en buen estado.
- 18** Revise que las zonas de reposo de sus clientes se encuentran en buenas condiciones y no las localice al lado de elementos que puedan generar riesgos (caída de objetos como frutas, postes o cable energía, elementos combustibles).
- 19** Mantenga un plano con las salidas de emergencias a la vista, ya sea por piso o en zonas comunes.
- 20** Establezca rondas de seguridad en zonas o horarios de riesgo, si es posible instale sistemas de seguridad.
- 21** Establezca un código de conducta para personal y clientes, donde se establezcan las restricciones legales y las actividades no permitidas.
- 22** Articule proyectos para promover acciones contra la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, consulte con autoridades locales u organizaciones para conocer canales de difusión.
- 23** Revise que el personal cuenta y usa apropiadamente el uniforme o los equipos de seguridad asignados según sus oficios.
- 24** Consulte con organizaciones o instituciones de la zona para establecer visitas de revisión para evaluar periódicamente la higiene y seguridad del hotel.
- 25** Mantenga un cronograma para realizar chequeo y mantenimiento a los equipamientos, mobiliario e infraestructura de las diferentes áreas operativas.
- 26** Establezca un plan para el desarrollo de infraestructura que mejore la accesibilidad a diferentes zonas y servicios de personas discapacitadas, asigne a personal responsable de monitorear las zonas de acceso, revisar el estado de las zonas, realizar el mantenimiento inmediato y facilitar los servicios para esta comunidad.
- 27** Realizar la limpieza de ventanas, tragaluces, bombillas, luminarias, sistemas ventilación, para optimizar el uso de las mismas.
- 28** Establecer acciones de información y sensibilización de huéspedes y personal sobre el uso eficiente de equipos eléctricos y electrónicos.
- 29** Establezca acciones para sustituir la iluminación por equipos LED, esta tecnología consume del 80 al 90% menos electricidad que una bombilla incandescente y el 65% menos que una fluorescente.
- 30** Instale y revise los sistemas con sensores de movimiento, es más recomendable el uso de bombillas LED para estos sistemas, dado que se desgastan menos que las fluorescentes.



- 31** Invite a sus huéspedes a apagar las luces, promueva el uso de la iluminación natural abriendo cortinas o persianas.
- 32** Establezca una política para el uso eficiente de equipos electrónicos, indique a los empleados sobre mantener apagados los monitores de computadoras o usar la función de suspendido si van a tener recesos extensos. Igualmente informe en las salas multimedia con acceso a huéspedes.
- 33** Informe a clientes y empleados sobre el manejo de equipos electrónicos, invítelos a desconectar cargadores de celulares o baterías y a apagar los equipos no utilizados.
- 34** Establezca una rutina periódica para la revisión de instalaciones eléctricas del establecimiento, si es posible realice un convenio con un equipo, empresa o personal profesional de confianza para que realice los mantenimientos y reparaciones necesarias.
- 35** Controle las sobrecargas evitando conectar múltiples aparatos a un tomacorriente haciendo uso de extensiones.
- 36** Nunca realice modificaciones eléctricas sin la asistencia de un profesional, no sustituya ni adecúe interruptores sin consultar un experto.
- 37** Maneje colores claros para paredes, cielo-rasos, puertas y pisos en zonas de oficinas, encuentro o lectura para mejorar la iluminación.
- 38** Distribuya, cuando sea posible, los oficios y labores para que se aproveche la luz día y los espacios abiertos y bien iluminados.
- 39** Si es posible establezca un plan para adecuar zonas con tragaluces o ventanas que permitan aumentar la iluminación y ventilación natural.
- 40** Establezca un plan de iluminación nocturna en el cual identifique las zonas mínimas donde se hace necesario dejar las luces encendidas y se realicen rondas para apagar equipos no utilizados.
- 41** Limpie continuamente los electrodomésticos y aparatos electrónicos, limpie el polvo y residuos de alimentos o elementos que disminuyan la capacidad de funcionamiento de los equipos.
- 42** Revise los aparatos eléctricos, en caso de encontrar cables afectados o recalentamientos prohíba su uso hasta que sean reparados o sustituidos.
- 43** Mantenga en buen estado los tomacorrientes y enchufes, revise que todos los equipos estén bien conectados y fijos.

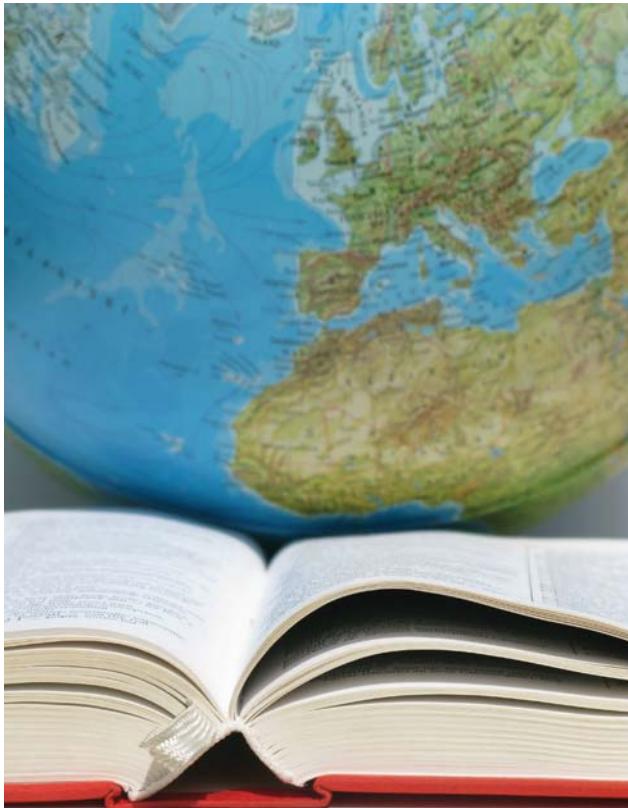
Contratación y empleo

- 1** Invite a actores locales que promueven el arte (pintores, poetas, cuenteros, cantantes) al establecimiento para apoyar o realizar actividades (cenas, días especiales, galerías de arte).
- 2** Promueva campañas, premios o incentivos que articulen artesanías y/o productos locales.
- 3** Establezca programas con otros establecimientos de capacitación específica, convoque a empleados y hágalos extensivos a familiares, esto puede promover contratación de personal más idóneo cuando existe una rotación de empleados.
- 4** Identifique criterios de contratación para promover la selección de personal local.
- 5** Aproveche temporadas bajas para enviar al personal a capacitaciones y/o actualizaciones.
- 6** Establezca programas de pasantías en temporadas bajas para preparar y seleccionar a jóvenes de la zona.



Capacidades comunitarias

- 1** Establezca con sus empleados mecanismos de incentivos o promoción para fortalecer la participación en actividades culturales, no sólo de los empleados sino también de sus familias.
- 2** Integre en sus acciones de capacitación a comunidades locales, puede realizar convenios con universidades u organizaciones expertas para apoyar formación de talento humano en comunidades locales y sensibilización en temas culturales y legales.
- 3** Evalúe los fines de sus donaciones, propenda por que las mismas lleguen al fortalecimiento de comunidades locales y que no promuevan adquisición de insumos que puedan alterar costumbres locales.
- 4** Abra espacios a la comunidad local para que puedan ofrecer capacitaciones en artes o actividades locales a clientes o empleados.
- 5** Identifique comunidades vulnerables o étnicas de la región, contacte organizaciones o autoridades que apoyen acciones de desarrollo y conservación para estas comunidades, consulte recomendaciones y actividades de acompañamiento que pueda promover o en las que pueda participar.
- 6** Articule personal que pueda comunicarse en lenguas de comunidades locales o ofrecer servicios de traducción a clientes.



Calidad y satisfacción del cliente

- 1** Incluya en sus encuestas a clientes, consultas sobre la calidad y recomendaciones de productos locales.
- 2** Realice encuestas a sus clientes para reconocer la percepción de productos, servicios o de los lugares visitados, para identificar sugerencias y acciones de mejora e integrarlas en sus actividades de apoyo.



Compras

- 1** Sistematice y registre todas las compras y apoyos realizados en relación con productores locales, actividades culturales, evalúe permanentemente grupos apoyados.
- 2** Integre la decoración de su establecimiento a los atributos culturales y productos locales.
- 3** Ofrezca muestras de frutas o productos locales a sus clientes como bienvenida, promueva su consumo durante la visita de clientes.
- 4** Cuando reciba grupos grandes ofrezca una muestra cultural (canto, danza, pintura) apoyada por grupos locales.
- 5** Incluya en uniformes, utensilios de oficina o mobiliario materiales manejados por comunidades locales (mientras sean legales o no provengan de material vegetal o animal prohibido) y promueva e informe a sus clientes sobre la misma.
- 6** Establezca con proveedores o productores locales un acuerdo para crear vitrinas en su establecimiento o apoyar la promoción de sus productos: artesanías, alimentos, obras artística que sean permitidos por la Ley.



Información y promoción

Los procesos de comunicación de la sostenibilidad dirigidos tanto a los clientes como a los empleados, comunidad y proveedores deben estar establecidos de forma que sean suficientemente efectivos para lograr sus objetivos de información, sensibilización y formación para el fortalecimiento del establecimiento en su sostenibilidad. Así, los mecanismos comunicativos implementados ya sean visuales o auditivos deben ser integrales, para lograr la claridad y enfoque necesario que permita hacer llegar la información correcta al público correcto. Por ello, es importante reconocer el público correcto para el mensaje requerido de sostenibilidad identificado, hay que recordar que todos no deben saber de todo, sino que de acuerdo con cada tema hay un actor responsable que debe ser informado, sensibilizado o formado de forma oportuna y efectiva.

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

1 Ajuste los mensajes de acuerdo con el público receptor, no use la misma redacción, tipo de mensajes o mecanismos de difusión para todos los públicos, revise las preferencias, acceso y disponibilidad de tiempo de los públicos receptores (clientes, proveedores, comunidad, empleados), procure que los mensajes respondan a las características de los mismos.

- 2** Los procesos de capacitación deben contar con facilitadores que establezcan dinámicas de formación de acuerdo con el grupo objetivo (edad, nivel educativo, interés, responsabilidades), las capacitaciones deben diseñarse en función del objetivo de formación y del grupo a formar o sensibilizar.
- 3** Difunda los esfuerzos y acciones de sostenibilidad que desarrolla el establecimiento, estableza canales de comunicación específicos con las autoridades ambientales, proveedores, clientes y personal para mantenerlos actualizados de sus metas y avances (correos electrónicos, página web, tablero informativo).
- 4** Elabore mecanismos visuales que puedan difundir las actividades desarrolladas periódicamente por su establecimiento en marco de la sostenibilidad, puede exponer álbumes, diarios de campo, tableros, link en página web, protectores de pantalla, comunicados internos, entre otros.
- 5** Integre al material existente la información de la sostenibilidad e invitación a clientes para participar en sus respectivas acciones, use los habladores, portafolio, afiches, información en recepción y capacite al personal para que ofrezca esta información de forma pertinente.
- 6** Cuando ofrezca información y recomendaciones a sus clientes sea claro y puntual sobre lo que debe hacer y para qué.
- 7** La disposición y organización de los espacios a los que tengan acceso los clientes y personal deben estar dispuestos de tal manera que se demuestre la sostenibilidad del hotel.
- 8** Priorice las capacitaciones, para lograr objetivos de formación y cambio de costumbres no pueden limitarse a una o dos jornadas, deben diseñarse de forma que den la oportunidad al grupo objetivo de aplicar las recomendaciones o instrucciones dadas, evaluar su implementación y valorar el avance de la misma, tome inicialmente los temas más sensibles, que puedan lograr una mayor visibilidad e incentivo al cambio.

- 9** Establezca planes de capacitación para las familias de empleados también, intégrelos en las acciones de participación e implementación de buenas prácticas.
- 10** Identifique a organizaciones y/o profesionales que puedan desarrollar capacitaciones especializadas, puede plantear convenios para cofinanciar las capacitaciones (ofrecer alojamiento y alimentación como parte del pago).
- 11** Trabaje colectivamente con otras organizaciones o empresas, puede asociarse con otras empresas para establecer los programas de capacitación y financiarlos o reconocer en organizaciones de las zonas oferta de capacitaciones específicas en las que puedan participar.
- 12** Evalúe continuamente a sus empleados de acuerdo con los objetivos de las capacitaciones, procure no evaluar los conocimientos solamente, sino además las prácticas y acciones implementadas en las zonas de trabajo.
- 13** Puede establecer un plan de becas para familiares de empleados o empleados sobresalientes.
- 14** Capacite a capacitadores, identifique personal con facilidad de comunicación y articúlelos a planes de capacitación para que se vuelvan facilitadores y difusores de información.
- 15** Establezca mecanismos de evaluación que permitan comparar resultados de encuestas a clientes y evaluación del personal para identificar áreas específicas de actuación y mejora.
- 16** Elabore bases de datos de clientes, solicite la autorización de huéspedes para difundir información a sus correos electrónicos, procure clasificar al cliente por grupo de interés (empresarial, familiar, de aventura) y mantenga el contacto enviando información estratégica, bien diseñada, concisa y llamativa, sin saturar, difundiéndola de acuerdo con el tipo de cliente y de forma periódica.
- 17** Establezca alianzas con otras empresas turísticas para promoverse de forma conjunta, recuerde que pueden llegar a acuerdos para promocionar festivales, sitios de interés, competencias, entre otras.
- 18** Identifique plataformas virtuales que promocionen establecimientos certificados en sostenibilidad, puede acceder a ellos a bajos costos o de forma gratuita.
- 19** Identifique una acción de sostenibilidad específica sobre la cual sobresalga, promuévala constantemente y visibilícela ante sus clientes.

Requisito	Cumple Sí / No	Requisito	Cumple Sí / No
Adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural.		Emplear las dosis indicadas por el proveedor para los productos químicos.	
Respetar las rutas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.		Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes. Nota: ver anexo A, bibliografía recomendada.	
Adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural.		Adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos. Nota: ver anexo A, bibliografía recomendada.	
Adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino.		Establecer el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	
Evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios.		Adelantar acciones para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual generada por el establecimiento, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	
Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación.		Adelantar acciones para la reducción, reutilización y reciclaje del papel y contemplar su reemplazo por medios magnéticos.	
Utilizar agua potable para el consumo humano, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.		Adelantar acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad. Nota: ver definición 2.33.	
Adelantar acciones para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación.		Garantizar que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible, en donde se indique claramente el tipo de refrigerante y la cantidad contenida. En caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta.	
Adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía.		Garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos, teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos. Nota: ver anexo A, bibliografía recomendada. Nota: ver anexo informativo D.	
Adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes.			
Promover el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.			
Usar productos químicos amigables con el ambiente, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.			

<i>Requisito</i>	<i>Cumple Si / No</i>
Promover las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales, hágalo de manera responsable.	
Diseñar, operar, promover productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural.	
Adelantar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional.	
Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo.	
Adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, para que resalten las características culturales del destino donde opere.	
Adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario promover su recuperación, reutilización o reciclaje.	
Promover acciones para la compra y el consumo de bienes servicios producidos y comercializados por población vulnerable en los destinos donde opera.	



Hoja de respuestas

Capítulo I

Pr. 1. C.
Pr. 2 C

Capítulo II

Pr. 1. A, B, C.
Pr. 2. B.
Pr. 3. Revisión periódica de la matriz de requisitos legales y una actualización de las normas vigentes.

Capítulo III

Pr.1. C
Pr. 2. A, B, C.

Capítulo IV

Pr. 1. A
Pr. 2. C
Pr. 3. La vulnerabilidad del entorno, información provista por autoridades, la forma como se realizan diferentes actividades, chequeos en temporadas altas, impactos potenciales, una escala de valoración, evaluaciones conjuntas con autoridades, expertos y empleados.

Capítulo V

Pr. 1. C
Pr. 2. B y C
Pr. 3. Un ejemplo sería construir un sistema de compostaje para la disposición selectiva de residuos de cocina, la meta podría ser una compostera en funcionamiento para disponer los residuos de alimentos de la cocina, como indicador se recomienda la compostera en funcionamiento. Recuerde que la actividad debió ser establecida de forma tal que se manejara el impacto de forma factible, la meta debe estar cuantificada y el indicador permite medir si

la meta se ha alcanzado o no.

Capítulo VI

Pr. 1. C.
Pr. 2. A, B, C.
Pr. 3. A.
Pr 4. C
Pr. 5. B
Pr. 6. A

Capítulo VII

Pr. 1. B.
Pr. 2. Objetivo, nombre procedimiento, los pasos, la frecuencia y el responsable.

Capítulo VIII

Pr 1. C.
Pr 2. C.

Formato evaluación de impactos

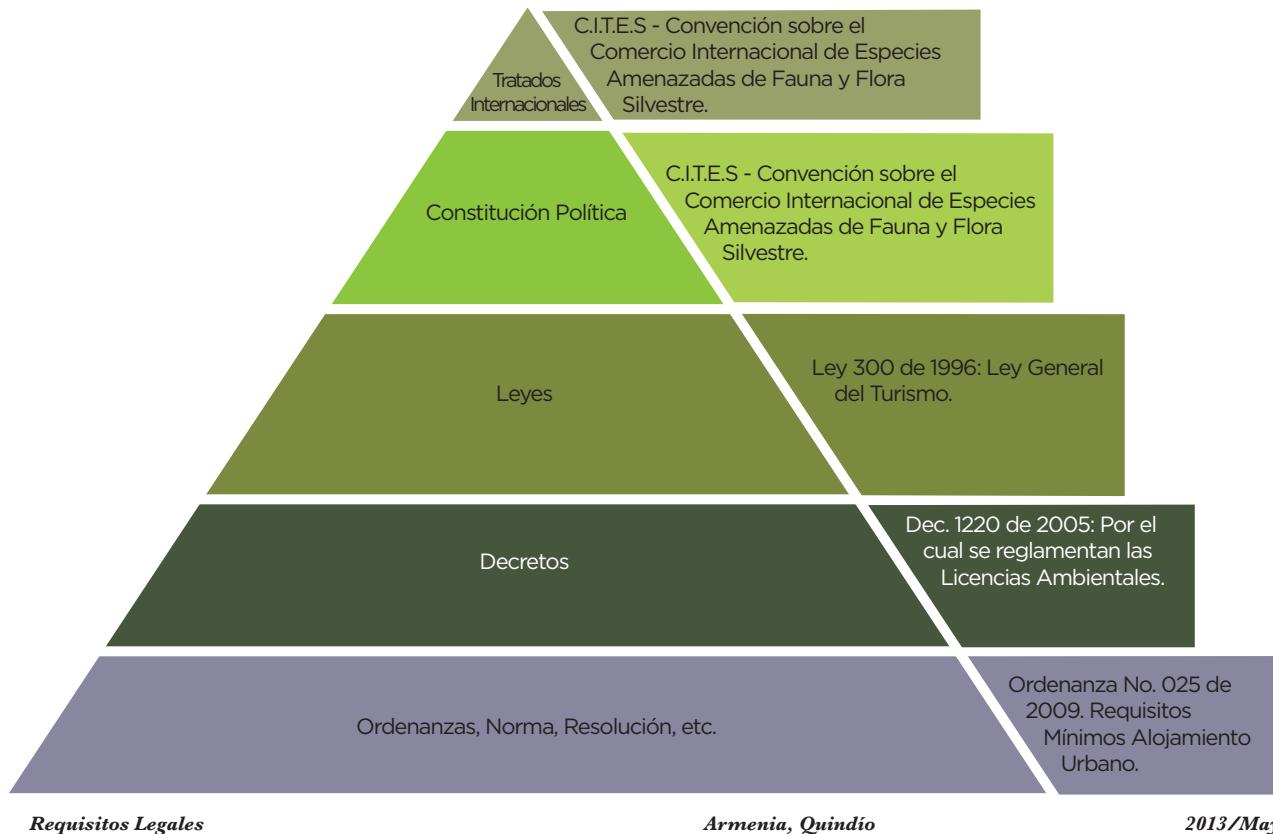
Criterio	Descripción	Valores
Probabilidad (P)	La probabilidad de que el impacto se presente de acuerdo con las condiciones normales de operación de la empresa y desarrollo de la actividad asociada.	3: muy probable, en condiciones normales se presentará continuamente. 2: moderadamente probable, se deben presentar circunstancias atípicas o se puede presentar ocasionalmente en condiciones normales de operación. 1: poco probable, se deben presentar circunstancias atípicas y no se presentaría en circunstancias normales de operación.
Severidad (S)	Es la capacidad de daño del impacto al presentarse, alterando gravemente el aspecto evaluado.	3: muy severo, genera un daño de larga duración y extensión que requiere recursos altamente especializados o controles extras para su manejo, siendo de difícil recuperación del medio o alterándolo de forma significante. 2: moderadamente severo, puede causar daños localizados y manejables con controles accesibles, sus efectos pueden mantenerse en el corto plazo. 1: poco severo, los daños se pueden manejar sin controles externos y son de corta duración y localizados.
Tipo	Negativo Positivo	Para cada impacto se indicará si es positivo o negativo de acuerdo con la actividad.

La Prioridad de las actuaciones se califica según la sumatoria entre la Probabilidad (P) y la Severidad (S), son prioritarios aquellos impactos con calificación de 1, 2 y 3. Se evaluarán aparte los impactos positivos de los negativos.

Equipo		Actividades relacionadas	Tipo Influencia	P	S	Prioridad impacto
Alteración calidad físico-química del aire	Alojamiento	Uso equipos eléctricos y electrónicos	NEG(-)	2	1	2
Alteración calidad físico-química del aire	Cocina y bar	Uso insumos y materiales	NEG(-)	3	1	2
Modificación de la participación población local	Alojamiento	Uso insumos y materiales	POSI(+)	2	1	2
Modificación de la participación población local	Gestión administrativa y financiera	Contratación personal	POSI(+)	3	1	2
Cambios en conductas culturales de comunidades locales	Alojamiento	Información y señalización	POSI(+)	2	1	2
Alteración de medios de vida de comunidades locales	Cocina y bar	Uso insumos y materiales	POSI(+)	2	1	2
Cambios en nivel de empleabilidad de comunidades locales	Cocina y bar	Equipamiento y dotación	POSI(+)	1	1	1
Cambios en nivel de empleabilidad de comunidades locales	Cocina y bar	Uso insumos y materiales	POSI(+)	2	1	2
Cambios en nivel de empleabilidad de comunidades locales	Gestión administrativa y financiera	Contratación personal	POSI(+)	3	2	3
Cambios en niveles de exposición a riesgos naturales o antrópicos	Cocina y bar	Información y señalización	POSI(+)	2	2	2
Cambios en niveles de exposición a riesgos naturales o antrópicos	Cocina y bar	Uso equipos eléctricos y electrónicos	NEG(-)	2	3	3
Cambios en niveles de exposición a riesgos naturales o antrópicos	Mantenimiento	Uso insumos y materiales	NEG(-)	2	3	3
Cambios en niveles de exposición a riesgos naturales o antrópicos	Mantenimiento	Uso equipos eléctricos y electrónicos	POSI(+)	2	3	3
Alteración en la oferta de agua de fuentes superficiales	Alojamiento	Uso servicios sanitarios o de agua	NEG(-)	3	2	3
Alteración en la oferta de agua de fuentes superficiales	Cocina y bar	Uso servicios sanitarios o de agua	NEG(-)	2	1	2
Alteración de calidad físico-química fuentes superficiales de agua	Alojamiento	Uso insumos y materiales	NEG(-)	2	1	2
Alteración de calidad físico-química fuentes superficiales de agua	Alojamiento	Uso servicios sanitarios o de agua		3	1	2

Equipo		Actividades relacionadas	Tipo Influencia	P	S	Prioridad impacto
Alteración de calidad físico-química fuentes superficiales de agua	Mantenimiento	Uso servicios sanitarios o de agua	NEG(-)	1	1	1
Modificación de niveles de exposición a actividades que alteren seguridad de población local	Cocina y bar	Información y señalización	POSI(+)	2	1	2
Alteración en la calidad de los suelos	Alojamiento	Uso insumos y materiales	NEG(-)	3	1	2
Alteración en la calidad de los suelos	Alojamiento	Uso servicios sanitarios o de agua	NEG(-)	2	1	2
Alteración en la calidad de los suelos	Cocina y bar	Uso insumos y materiales	NEG(-)	3	1	2
Alteración en la calidad de los suelos	Gestión administrativa y financiera	Uso insumos y materiales	NEG(-)	2	1	2
Alteración de los niveles de ruido	Alojamiento	Uso equipos eléctricos y electrónicos	NEG(-)	2	1	2
Alteración de los niveles de ruido	Mantenimiento	Uso equipos eléctricos y electrónicos	NEG(-)	2	3	3
Cambios en la eficiencia en el uso de recursos materiales y energéticos	Alojamiento	Información y señalización	POSI(+)	2	1	2
Cambios en la eficiencia en el uso de recursos materiales y energéticos	Alojamiento	Uso equipos eléctricos y electrónicos	NEG(-)	3	2	3
Cambios en la eficiencia en el uso de recursos materiales y energéticos	Cocina y bar	Uso equipos eléctricos y electrónicos	NEG(-)	3	2	3
Cambios en la eficiencia en el uso de recursos materiales y energéticos	Cocina y bar	Uso insumos y materiales	NEG(-)	3	2	3
Cambios en la eficiencia en el uso de recursos materiales y energéticos	Gestión administrativa y financiera	Uso equipos eléctricos y electrónicos	NEG(-)	3	2	3
Cambios en la eficiencia en el uso de recursos materiales y energéticos	Gestión administrativa y financiera	información y señalización	POSI(+)	2	1	2

A continuación se presenta un ejemplo de clases de normatividades y leyes que son aplicables en nuestras empresas turísticas, según su jerarquía, es decir, según su origen y naturaleza.



Metodología para identificar los requerimientos legales aplicables

■ *¿Qué legislación es aplicable?*

Turística, ambiental, sociocultural, económica y laboral.

■ *¿Instrumentos con que se cuenta para saber cómo cumplir?*

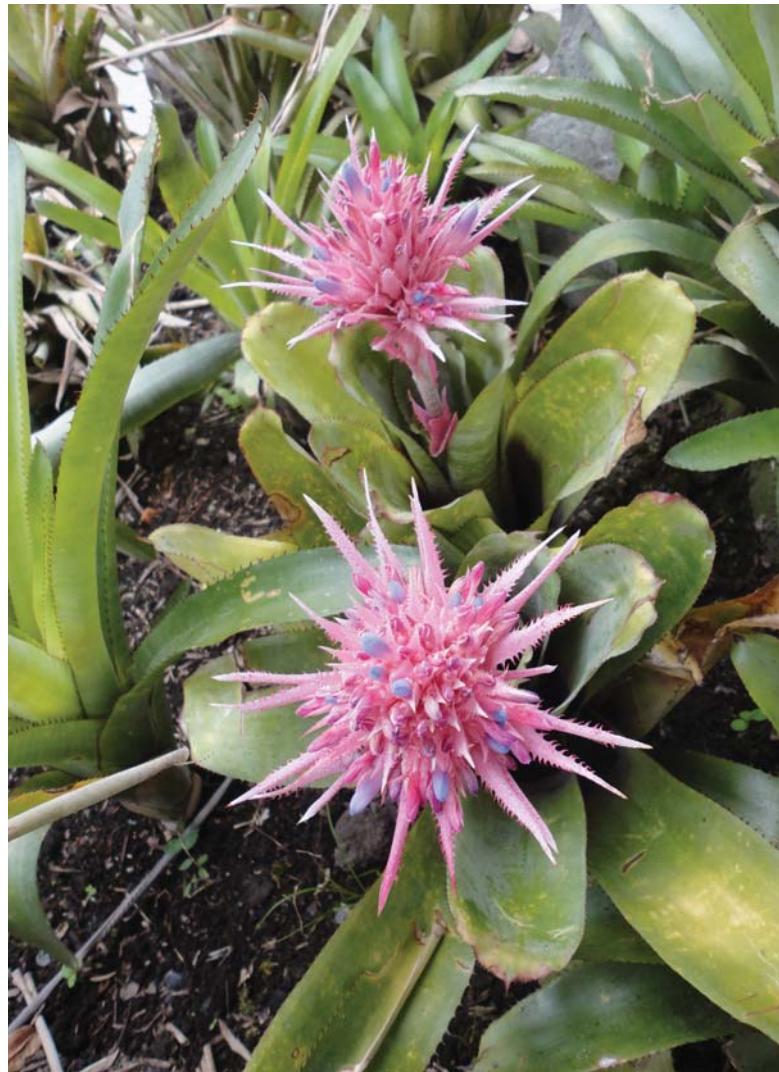
Ministerio de Medio Ambiente, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo;
Ministerio de Trabajo, Ministerio de Cultura; Secretaría de Turismo del Departamento; Cámara de Comercio, Corporación Autónoma; entre otros.

■ *¿Cómo hago para cumplirlas?*

Una entre varias es tener herramientas que le permitan recordarlo, cumplirlo, pagar, agendarse, etc. (otra: legis)

■ *¿Qué datos le puede proporcionar la herramienta de "Procedimiento Conformidad con Legislación"?*

¿Cada cuánto debo revisar, pagar o presentar algún informe al respecto?
¿Simplemente lo debo cumplir para cuando alguna entidad revisora lo solicite?



Procedimiento	Identificación, evaluación y actualización marco legal						
Propósito	Identificar y mantener actualizado el marco legal relevante a la empresa y evaluar continuamente el cumplimiento del mismo.						
INICIO	FIN	ACTIVIDAD	EVIDENCIA/REGISTRO				
Flojograma	Descripción	Responsable	Periodicidad				
	1. Con base en fuentes de normatividad nacional, departamental y municipal, revisar leyes, decretos, acuerdos, ordenanzas y circulares que se encuentren vigentes y aplíquen al control, regulación, permiso, registro u otra actividad legal sobre las actividades de la empresa. La normatividad se registrará en la respectiva matriz legal.	Líder de Sostenibilidad	Al iniciar diseño SGS	Matriz marco Evaluación Requisitos legales	3. Se debe verificar el estado de cumplimiento de las distintas normas registradas a través de un chequeo de los procesos, documentos y permisos, según sea requerido por cada norma. La información se registra en la matriz de evaluación de requisitos legales, relacionando la evidencia de cumplimiento y estableciendo los puntos críticos.	Líder de sostenibilidad y coordinadores de áreas respectiva matriz legal.	Anual
	2. La matriz del marco legal debe ser accesible al personal en general, la misma puede ser consultada en cualquier momento y revisada continuamente por actores pertinentes.	Líder de Sostenibilidad	Continuamente	Reporte de cumplimiento	4. Los resultados de la evaluación deben ser comunicados por escrito a los coordinadores del área con las recomendaciones y acciones correctivas necesarias.	Líder de sostenibilidad	Anual
				Informe interno	5. En la normatividad nacional a local, a través de comunicación con autoridades competentes se registrarán las adiciones, eliminaciones o modificaciones de las normas relacionadas, estos cambios se registrarán en la matriz de marco legal, identificando la norma o requisito legal modificado y las fechas de cambios.	Líder de sostenibilidad	Anual
				Actualización			
				Matriz marco			

Observaciones

Jerarquía de la normatividad colombiana

Constitución Política. Es la norma fundamental o norma de normas. Es la máxima norma que rige a un país.

Ley. Regla, norma. Disposición emanada del poder legislativo.

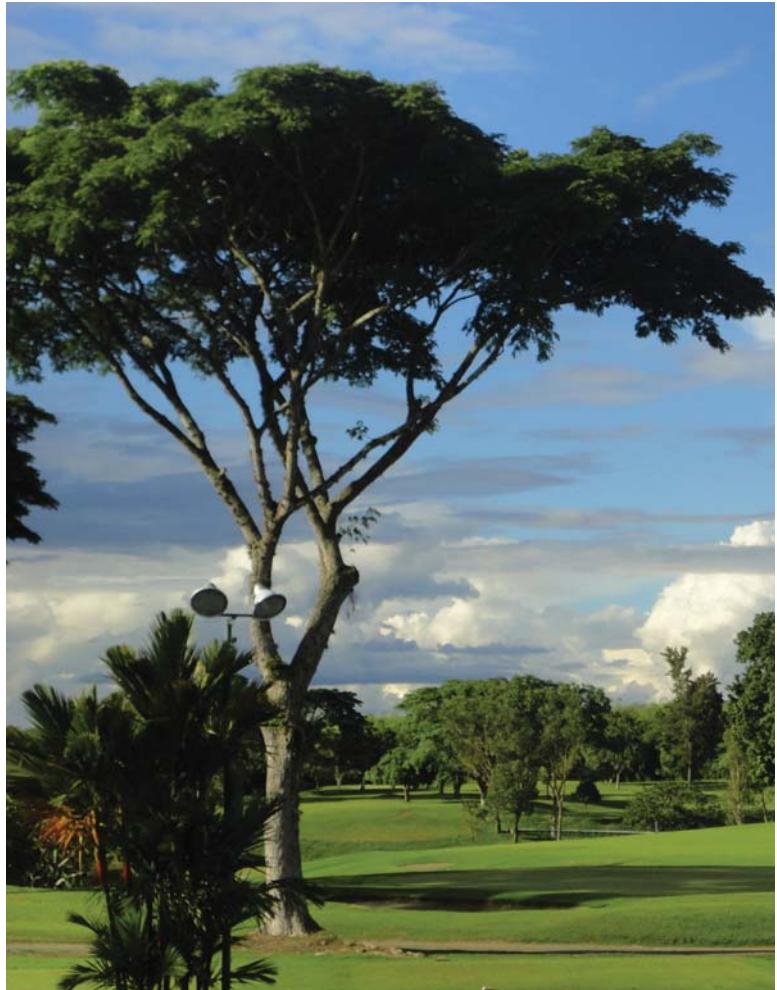
Decreto-Ley. Delegación expresa y especial del poder legislativo, ante circunstancias excepcionales, a favor del Poder ejecutivo.

Código. Cuerpo de leyes según un plan metódico y sistemático.

Decreto. Disposición o resolución dictada por la autoridad en asuntos de su competencia. Normas de carácter general, tendientes a cumplir la ejecución de las leyes.

Ordenanza. Norma de carácter general o particular y de cumplimiento obligatorio en el departamento respectivo.

Acuerdo Municipal. Norma de carácter general o particular y de cumplimiento obligatorio en el Municipio respectivo.
Acuerdo. Pacto o tratado.



Logo de la empresa	Nombre del programa:	Capacitación	Meta 100% de personal capacitado anualmente
	Responsable:	Gerencia /Administración	
	Objetivo:	Promover la capacitación del personal del hotel en temas ambientales, socioculturales, de calidad, comerciales y otros que sean de interés	

#	Actividades	Plazo / Periodicidad	Responsable	Recursos	Indicador
1	Capacitación en sellos verdes y socialización de la NTS-TS 002 y sus actualizaciones.	AAAA/MM/DD	Administración / Gerencia	Recurso Humano. Facilitador. Espacio de reunión, video beam, pc, tablero y marcador, Refrigerios. Tiempo de personal y del hotel. Norma NTS-TS 002 y sus actualizaciones.	#de personas que labora en el hotel/# de personas capacitadas.
2	Capacitar al equipo de colaboradores en la Política Integral del hotel, su interpretación y entendimiento.	Semestral	Administración / Gerencia	Recurso Humano. Facilitador. Espacio de reunión, video beam, pc, tablero y marcador, Refrigerios. Tiempo de personal y del hotel. Norma NTS-TS 002 y sus actualizaciones.	#de personas que labora en el hotel/# de personas capacitadas.
3	Socialización de los programas de sostenibilidad.	AAAA/MM/DD	Administración / Gerencia	Recurso Humano. Facilitador. Espacio de reunión, video beam, pc, tablero y marcador, Refrigerios. Tiempo de personal y del hotel. Norma NTS-TS 002 y sus actualizaciones.	#de personas que labora en el hotel/# de personas capacitadas.

#	Actividades	Plazo / Periodicidad	Responsable	Recursos	Indicador
4	Capacitación en seguridad turística y prevención de la explotación sexual. Socialización del código de conducta.	Anual o cuando se contrate personal nuevo	Administración / Gerencia	Recurso Humano. Facilitador. Espacio de reunión, video beam, pc, tablero y marcador, Refrigerios. Tiempo de personal y del hotel. Norma NTS-TS 002 y sus actualizaciones.	#de personas que labora en el hotel/# de personas capacitadas.
5	Capacitación en reportes ESNNA	Anual o cuando se contrate personal nuevo	Administración / Gerencia	Recurso Humano. Facilitador. Espacio de reunión, video beam, pc, tablero y marcador, Refrigerios. Tiempo de personal y del hotel. Norma NTS-TS 002 y sus actualizaciones.	#de personas que labora en el hotel/# de personas capacitadas.
6	Prevención de actividades de comercialización y cuidado del recurso de la flora, fauna y piezas arqueológicas. Socialización de legislación.	Anual o cuando se contrate personal nuevo	Administración / Gerencia	Recurso Humano. Facilitador. Espacio de reunión, video beam, pc, tablero y marcador, Refrigerios. Tiempo de personal y del hotel. Norma NTS-TS 002 y sus actualizaciones.	#de personas que labora en el hotel/# de personas capacitadas.

Referencias

Fundación Ecología y Desarrollo. 2014. Consejos de ahorro de agua en hoteles. Disponible en: <http://www.agua-dulce.org/htm/consejosdeahorro/hoteles.html>.

Instituto Machu Pichu. 2006. Buenas Prácticas Para Turismo Sostenible. Guía metodológica para el desarrollo de turismo sostenible en el Perú. Disponible en: www.imapi.org.

Instituto de Investigación Ambiental de la Universidad de Chulalongkorn. 2007. Administración del Turismo Sostenible en Tailandia: Guía de Buenas Prácticas para las empresas medianas (en inglés). Disponible en: <http://www.mekongtourism.org/>.

TEATA. 2010. Dirigiéndose hacia la Sostenibilidad: Un Manual para los Actores de Apoyo y Proveedores del Turismo Sostenible (en inglés). Disponible en: <http://www.yourtravelchoice.org/>.

Observatorio de la Sostenibilidad en España-OSE. Manual de cálculo y reducción de huella de carbono para hoteles. Disponible en: <http://www.comunidadadism.es/>.

PNUD. 2005. Integrando la Sostenibilidad en los Negocios. Una Guía de Implementación para Coordinadores del Turismo Sostenible (en inglés). Disponible en: <http://passaporteverde.s3-website-sa-east-1.amazonaws.com/upload/publicacoes/anex/003.pdf>.

Rainforest Alliance. 2005. Buenas prácticas para turismo sostenible: una Guía para el Pequeño y Mediano Empresario. Disponible en: www.rainforest-alliance.org.





PARTE C: Anexos

HOTEL CASA JARDÍN ZEN	Registro de Indicadores de Gestión para la Sostenibilidad				Nivel: IV
					Código: HE-10 / Agua
					Versión: 01
	Responsable: Mantenimiento	Fecha de Aprobación: 2015 febrero 15			Página: 1 de 2

Fecha Inicial	Fecha Final	Lectura Inicial	Lectura Final	Consumo	Ocupación PAX	Consumo PAX	Observaciones

1. FECHA INICIAL: fecha en la cual se hace la lectura del contador al momento de empezar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En facturas se puede encontrar denotada como "DEL".
 2. FECHA FINAL: fecha en la cual se hace la lectura del contador al momento de cerrar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En facturas se puede encontrar denotada como "AI".
 3. LECTURA INICIAL: registro del número exacto que le suministra el contador al momento de empezar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En facturas se puede encontrar denotada como "LECTURA ANTERIOR".
 4. LECTURA FINAL: registro del número exacto que le suministra el contador al momento de empezar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En facturas se puede encontrar denotada como "LECTURA ACTUAL".

5. CONSUMO: es la diferencia entre la lectura final e inicial del ciclo que se desea registrar y analizar.
 6. OCUPACIÓN (PAX): son las noches vendidas totales sumadas día a día en el ciclo que se desea registrar y analizar.
 7. CONSUMO/PAX: es la división entre el consumo y la ocupación en el ciclo en el cual se desea registrar y analizar.
 8. OBSERVACIÓN: anotaciones pertinentes que amplíen la información sobre la actividad realizada.

HOTEL CASA JARDÍN ZEN	Registro de Indicadores de Gestión para la Sostenibilidad	Nivel: IV
		Código: HE-10 / Agua
		Versión: 01
	Responsable: Mantenimiento Fecha de Aprobación: 2015 febrero 15	Página: 2 de 2

1. FECHA INICIAL: fecha en la cual se hace la lectura del contador al momento de empezar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En facturas se puede encontrar denotada como "DEL".
 2. FECHA FINAL: fecha en la cual se hace la lectura del contador al momento de cerrar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En facturas se puede encontrar denotada como "AI".
 3. LECTURA INICIAL: registro del número exacto que le suministra el contador al momento de empezar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En facturas se puede encontrar denotada como "LECTURA ANTERIOR".
 4. LECTURA FINAL: registro del número exacto que le suministra el contador al momento de empezar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En facturas se puede encontrar denotada como "LECTURA ACTUAL".

5. CONSUMO: es la diferencia entre la lectura final e inicial del ciclo que se desea registrar y analizar.
 6. OCUPACIÓN (PAX): son las noches vendidas totales sumadas día a día en el ciclo que se desea registrar y analizar.
 7. CONSUMO/PAX: es la división entre el consumo y la ocupación en el ciclo en el cual se desea registrar y analizar.
 8. OBSERVACIÓN: anotaciones pertinentes que amplíen la información sobre la actividad realizada.

HOTEL CASA JARDÍN ZEN	Registro de Indicadores de Gestión para la Sostenibilidad	Nivel: IV
		Código: HE-10 / Energía
		Versión: 01
	Responsable: Mantenimiento	Fecha de Aprobación: 2015 febrero 15

Fecha Inicial	Fecha Final	Lectura Inicial	Lectura Final	Consumo	Ocupación PAX	Consumo PAX	Observaciones

1. FECHA INICIAL: fecha en la cual se hace la lectura del contador al momento de empezar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En facturas se puede encontrar denotada como "DEL".
2. FECHA FINAL: fecha en la cual se hace la lectura del contador al momento de cerrar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En facturas se puede encontrar denotada como "AI".
3. LECTURA INICIAL: registro del número exacto que le suministra el contador al momento de empezar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En facturas se puede encontrar denotada como "LECTURA ANTERIOR".
4. LECTURA FINAL: registro del número exacto que le suministra el contador al momento de

empezar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En facturas se puede encontrar denotada como "LECTURA ACTUAL".
5. CONSUMO: es la diferencia entre la lectura final e inicial del ciclo que se desea registrar y analizar.
6. OCUPACIÓN (PAX): son las noches vendidas totales sumadas día a día en el ciclo que se desea registrar y analizar.
7. CONSUMO/PAX: es la división entre el consumo y la ocupación en el ciclo en el cual se desea registrar y analizar.
8. OBSERVACIÓN: anotaciones pertinentes que amplíen la información sobre la actividad realizada.

HOTEL CASA JARDÍN ZEN	<i>Registro de Indicadores de Gestión para la Sostenibilidad</i>	Nivel: IV Código: HE-10 / Energía Versión: 01 Página: 2 de 2
	Responsable: Mantenimiento Fecha de Aprobación: 2015 febrero 15	

1. FECHA INICIAL: fecha en la cual se hace la lectura del contador al momento de empezar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En facturas se puede encontrar denotada como "DEL".
2. FECHA FINAL: fecha en la cual se hace la lectura del contador al momento de cerrar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En facturas se puede encontrar denotada como "AI".
3. LECTURA INICIAL: registro del número exacto que le suministra el contador al momento de empezar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En facturas se puede encontrar denotada como "LECTURA ANTERIOR".
4. LECTURA FINAL: registro del número exacto que le suministra el contador al momento de

empezar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En facturas se puede encontrar denotada como "LECTURA ACTUAL".
5. CONSUMO: es la diferencia entre la lectura final e inicial del ciclo que se desea registrar y analizar.
6. OCUPACIÓN (PAX): son las noches vendidas totales sumadas día a día en el ciclo que se desea registrar y analizar.
7. CONSUMO/PAX: es la división entre el consumo y la ocupación en el ciclo en el cual se desea registrar y analizar.
8. OBSERVACIÓN: anotaciones pertinentes que amplíen la información sobre la actividad realizada.

HOTEL CASA JARDÍN ZEN	Registro de Indicadores de Gestión para la Sostenibilidad	Nivel: IV
	Responsable: Mantenimiento	Código: HE-10 / SAO*
		Versión: 01
		Página: 1 de 1

Tabla 1. Identificación de Equipos con Sustancias Agotadoras de Ozono (SAO)

Fecha de Identificación	Equipo- Tipo Ubicación	Placa	SAO -Gases Contenidos	Observaciones

F.DEA.: Fecha de Aprobación.

*SAO: Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono.

A) FECHA DE IDENTIFICACIÓN: todos los equipos de refrigeración y climatización que contengan sustancias agotadoras de ozono (SAO), deben ser identificados por el establecimiento.

O ETIQUETA visible

B) EQUIPO-TIPO-UBICACIÓN: equipo al cual se hará la inspección, identificando marca y serial.

Para ilustrarlo un par de ejemplos: neveras y aires acondicionados con gases CloroFluoroCarbonados CFC (más comunes: R12 y R22) y también recuerde incluir los HidroCloroFluoroCarbonos HCFC (más común R134A, que tiene una vigencia al 2030). Y no deje por fuera y los HidroFluoroCarbonos

HFC como Gases de Efecto Invernadero. Además, indique el espacio en el cual está el equipo que contiene el gas a ser registrado.

C) PLACA: debe estar siempre visible. En caso que falte, mínimo debe tener alguna etiqueta o rotulo de identificación que contenga claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo.

D) SAO - GASES CONTENIDOS EN EQUIPOS: todos los equipos que generen SAO, deben ser identificados por el establecimiento.

E) OBSERVACIÓN: anotaciones pertinentes que amplíen la información sobre la actividad realizada.

HOTEL CASA JARDÍN ZEN	Registro de Indicadores de Gestión para la Sostenibilidad			Nivel: IV
	Responsable: Mantenimiento	Fecha de Aprobación: 2015 febrero 15		Código: HE-10 / SAO*
				Versión: 01
				Página: 2 de 2

Tabla 2. Mantenimiento y demás actividades de los sistemas de refrigeración, aire acondicionado y de más que tengan SAO como agente refrigerante

Fecha de Registro	Equipo (Placa)	SAO ²	Mantenimiento Tipo de Actividad ³	Elabora la Actividad (firma):	Observación

2. SAO (Sustancia Agotadora de Ozono). Gas Refrigerante Contenido.

3. En caso de realizar cambios de refrigerante, debe especificar: el tipo y la cantidad del refrigerante adicional, al igual que el sustraido, indicando su respectivo uso o disposición.

*SAO: Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono, Sustancias químicas de origen industrial con un amplio espectro de uso que destruyen la capa de ozono (SAO).

A) FECHA DE REGISTRO: fecha en la cual se realiza la actividad.

B) EQUIPO Y PLACA: identificación a la cual se acoge el equipo, que le permita al establecimiento identificar claramente las especificaciones técnicas del fabricante (área a la cual pertenece, marca, serial, intervenciones anteriores, piezas especiales, etc.), ubicación y otras características del equipo a intervenir.

C) SAO - GAS REFRIGERANTE CONTENIDO: especificación del gas refrigerante que está contenido en el equipo.

D) MANTENIMIENTO TIPO DE ACTIVIDAD: cambios, modificaciones o inspecciones que se le realizarán al equipo. Incluya dentro de la información recolectada aquella que acredite a la persona como idónea para realizar la respectiva intervención; datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado.

E) ELABORA LA ACTIVIDAD (FIRMA): indicar la empresa y la persona encargadas de realizar el mantenimiento. Recopilar datos de tarjeta profesional y de más que puedan acreditar al responsable como profesional para ejercer su labor.

F) OBSERVACIÓN: anotaciones pertinentes que amplíen la información sobre la actividad realizada.

HOTEL CASA JARDÍN ZEN	Registro de Indicadores de Gestión para la Sostenibilidad	Nivel: IV
		Código: HE-10 / Químicos
		Versión: 01
	Responsable: Mantenimiento	Fecha de Aprobación: 2015 febrero 15

HS: Hoja de seguridad

FT: Ficha Técnica

- 1. Producto Químico:** en el abastecimiento son los productos de más alto impacto con cuales se surte el establecimiento para el desarrollo de actividades que, por lo general, tienen un propósito.
 - 2. HS-FT:** indique si tiene disponible, en donde son necesarias (bodegas), las hojas de seguridad y fichas técnicas de estos productos.
 - 3. Fecha:** indique la fecha en la cual es utilizado el producto.

- 4. Consumo:** indique la cantidad que ha utilizado, tenga presente dejar claro la unidad (ml, kg, cuñete u otro) con respecto a la cual va a registrarla para que lo liquide de forma mensual.

HOTEL CASA JARDÍN ZEN	Registro De Indicadores De Gestión Para La Sostenibilidad	Nivel: IV
		Código: HE-10 / Químicos
		Versión: 01
	Responsable: Mantenimiento Fecha de Aprobación: 2015 febrero 15	Página: 1 de 2

■ Producto Químico	■ HS-FT	■ Fecha	■ Observaciones				
		■ Consumo					

HS: Hoja de seguridad

FT: Ficha Técnica

- Producto Químico:** en el abastecimiento son los productos de más alto impacto con cuales se surte el establecimiento para el desarrollo de actividades que, por lo general, tienen un propósito.
- HS-FT:** indique si tiene disponible, en donde son necesarias (bodegas), las hojas de seguridad y fichas técnicas de estos productos.
- Fecha:** indique la fecha en la cual es utilizado el producto.

- Consumo:** indique la cantidad que ha utilizado, tenga presente dejar claro la unidad (ml, kg, cuñete u otro) con respecto a la cual va a registrarla para que lo líquide de forma mensual.
- Observación:** anotaciones pertinentes que amplíen la información sobre la actividad realizada.

HOTEL CASA JARDÍN ZEN	Registro de Indicadores de Gestión para la Sostenibilidad		Nivel: IV
	Responsable: Mantenimiento	Fecha de Aprobación: 2015 febrero 15	Código: HE-10 / GEI*
			Versión: 01
			Página: 1 de 1

Tabla 1. Registro de Residuos Sólidos Generados por el Establecimiento

Fecha de Identificación ¹	Fuente Energética	Equipo - Tipo - Ubicación	Gas de efecto invernadero generado	Consumo energético ²	Observaciones

1. La identificación de este registro debe basarse en los GEI (Gases Efectivo Invernadero).

2. El consumo energético se debe expresar en una misma unidad (ejm. kWh).

F,DEA: Fecha de Aprobación.

*GEI: Gases de Efecto Invernadero.

A) FECHA DE IDENTIFICACIÓN: todos los equipos que generen GEI, deben ser identificados por el establecimiento. Algunos: dióxido de carbono (plantas, fogatas, guadañas, entre otros), metano (descomposición orgánica/basuras).

B) FUENTE ENERGÉTICA: recursos naturales que se utilizan para producir la fuerza necesaria para hacer funcionar las máquinas, las industrias y los transportes. Para ilustrarlo las más comunes: Gas,

ACPM, Gasolina,

C) EQUIPO-TIPO-UBICACIÓN: equipo al cual se hará la inspección, identificando marca y serial. Para ilustrarlo un par de ejemplos: Calentador de Gas (SPA); y Planta Eléctrica de ACPM (Generador - Bodega Combustibles.)

D) GEI GENERADO- EMISIÓN: identificación de la sustancia química que sea producto de la utilización del equipo a inspeccionar, información que puede ser localizada en la ficha técnica del equipo.

E) CONSUMO ENERGÉTICO: cantidad de recurso consumido en el equipo emisor durante un periodo determinado. Totalícelo por fuente energética.

F) OBSERVACIÓN: anotaciones pertinentes que amplien la información sobre la actividad realizada.

HOTEL CASA JARDÍN ZEN	Registro de Indicadores de Gestión para la Sostenibilidad	Nivel: IV
		Código: HE-10 / RS
		Versión: 01
		Página: 1 de 1

Tabla 1. Registro de Residuos Sólidos Generados por el Establecimiento

Residuos Biodegradables	Residuos Aprovechables	Basuras	Residuos Peligrosos	Observaciones

F.DEA.: Fecha de Aprobación.

*RS: Residuos Sólidos – incluidos los peligrosos.

A) RESIDUOS BIODEGRADABLES: son todos aquellos residuos que alguna vez tuvo vida, que no contienen una esencia sintética dentro de sus elementos y tienen una descomposición más rápida (cascarras de frutas, huevos, tallos, ramas, demás restos de alimenticios).

B) RESIDUOS APROVECHABLES: todos aquellos desechos cuyo material es susceptible de ser reciclado por parte de la industria para servir como materia prima para un nuevo producto (dependen de la región – algunos latas de gaseosas, cervezas, botellas de plástico, enlatados, cartón y papel limpios y secos, botellas y frascos de vidrios).

C) RESIDUOS PELIGROSOS: son aquellos subproductos que por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, infecciosas o radiactivas puede causar riesgo o daño para la salud humana y el ambiente (agroquímicos sobrantes y sus embaces, jeringas, gasas, algodones y demás elementos que hayan tenido contacto con fluidos corporales, pilas, tóners, bombillos fluorescentes, lubricantes y combustibles de mantenimiento de equipos, baterías y sus componentes, pinturas, disolventes y sus recipientes).

D) BASURAS: el resto de residuos que genere el establecimiento y no se puedan clasificar en ninguno de los grupos descritos anteriormente y que se alistan y entregan al servicio de aseo del área donde opera.

E) OBSERVACIÓN: anotaciones pertinentes que amplíen la información sobre la actividad realizada.

HOTEL CASA JARDÍN ZEN	Registro de Indicadores de Gestión para la Sostenibilidad	Nivel: IV Código: HE-10 / RS Versión: 01 Página: 1 de 1
	Responsable: Mantenimiento F de A: 2015 febrero 15	

Pasto, 11 de marzo de 2015

SEÑORES:
Renacer Nariñense

Cordial saludo.

Como es de su conocimiento, Hotel Casa Jardín Zen ha sido durante mucho tiempo fiel a su negocio y testigo de su crecimiento, progreso e interés por el beneficio de sus clientes.

Debido a esta razón, queremos compartir con ustedes nuestra política de sostenibilidad:

En el Hotel Casa Jardín Zen estamos comprometido con el equilibrio y la armonía con la naturaleza. Un balance entre la arquitectura en piedra, guadua, madera y la exuberancia de la flora y fauna del departamento del Quindío hacen de éste un lugar mágico e ideal para el descanso y la tranquilidad. La paz y la belleza de Casa Jardín Zen lo ubican como un lugar memorable en el eje cafetero colombiano.

Además tenemos el compromiso con la preservación del medio ambiente, la promoción y protección del patrimonio cultural y la mejora en la calidad de vida de nuestros empleados y los habitantes de la región. Así mismo, es nuestro compromiso con los huéspedes ofrecerles un ambiente saludable, en la parte física y espiritual.

Mantenemos un equipo humano competente y consciente de la importancia que tienen los principios de la sostenibilidad. Tenemos claro que solamente trabajando en equipo y mejorando continuamente nuestros procesos podemos garantizar un servicio eficiente, amable, personalizado y confiable, que permita el desarrollo equilibrado de nuestra empresa en todas las perspectivas estratégicas, previniendo daños y deterioro de la salud de nuestros empleados y cumpliendo las expectativas de todos los interesados.

Además es contamos con programas de gestión para la sostenibilidad que buscan favorecer el ambiente, la cultura y la comunidad local, por consiguiente lo invitamos a enrolarse en esta tendencia mundial y que de tener dentro de sus productos alguno que vaya con esta tendencia por favor dejárnoslo saber para tenerlo presente en nuestro siguiente pedido.

Cordialmente





Apoya:

