

**ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA FUNDACIÓN RED DE
EXPERIENCIAS AMBIENTALES “FREA”**



**ANGELA MARÍA CHÁVEZ LÓPEZ
LINA MARÍA SOLARTE GONZÁLEZ**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE TURISMO
POPAYÁN
2016**

**ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA FUNDACIÓN RED DE
EXPERIENCIAS AMBIENTALES “FREA”**



Angela María Chávez López

Lina María Solarte González

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE
PROFESIONAL EN TURISMO**

Asesora Académica

Luz Stella Pemberthy Gallo

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE TURISMO
POPAYÁN
2016**

Nota de aceptación

Firma del asesor académico

Firma del asesor empresarial

Popayán Cauca, Mayo 2016

DEDICATORIA

Una vez alguien me dijo que los títulos no hacen a las personas, hoy comprendo que las victorias agrandan nuestra alma, pero nunca deben acrecentar nuestro ego, que no logramos nada solos y es por eso que hoy comparto este logro con las personas más maravillosas que hay en mi vida.

En primer lugar a ti Dios, infinitas gracias te doy, por brindarme el regalo más precioso, la vida, por enviar al ángel más bello para que me guiara, me cuidara y me llenara de amor, mi Madre, por ser el dueño de mi vida y de mi destino, porque todo aquello que obtenga y logre será por tu causa Señor.

A mi Madre y a mi Hermana dos seres extraordinarios, que me han dado todo en la vida, que nunca se cansan de sacrificarse por mi causa, a quienes les debo todo lo que tengo y todo lo que soy, por su ejemplo y tenacidad, por estar a mi lado a cada instante y por brindarme una familia, un techo y un amor incondicional.

A mi Padre, porque a pesar de todos sus errores, me ha demostrado un afecto verdadero, apoyándose y esforzándose por acompañarme en cada paso de la vida.

A mis Padrinos, dos personas maravillosas que hoy ya no están a mi lado, aquellas que se encargaron de darme un amor absoluto mientras tuvieron vida, que me dejaron 5 personitas grandiosas para que me acompañaran, me protegieran y me malcriaran un poco, especialmente Nane y Lore, dos mujeres sorprendentes que han estado a mi lado en cada momento, a ellas, a quienes les debo tanto, mi gratitud, mi amor y mi respeto por siempre, a Bey, ese hermano que no tuve y que ellos me regalaron, mi protector, mi amigo, mi cansón favorito.

A mi Novio, un hombre asombroso que cambio mi vida, que se convirtió en mi mejor amigo, aquel que con amor y dulzura ha sabido aplacar mis malos humores y mostrarme perspectivas distintas de la vida, gracias amor, por tu apoyo, tu compañía y tu espíritu aventurero, indomable y contagioso, ese que a pesar de pasar por las pruebas más duras no se detiene, ni se aplaca.

A mis YAJAD, mis primos del alma, mis cómplices, esos amigos verdaderos con los que he compartido tantos sueños y alegrías, gracias por cada risa, por cada abrazo, y por cada momento en el que han llenado mi corazón de regocijo.

A los amores de mi vida, Yei, Mane, Isa, Juan, Santi y Anita, gracias infinitas a ustedes mis niños, por enseñarme tantas cosas, por llenarme con cada una de sus sonrisas y por hacerme rabiar con cada una de sus locuras los amo infinitamente.

A mis tíos, particularmente a mi tío Orlando y Ernesto, a mis tías Stella, Rosalba y Eroita, cinco personas que han marcado mi vida de diferente manera, cada uno con un aporte inigualable en mi vida.

A mis amigos a esos de siempre y a esos de ahora que se volverán para siempre, Mar, Ani, Lina Sol, Lina Tru, Ana y Andru, gracias porque por ustedes conocí una amistad verdadera y junto a ustedes me llevo los recuerdos más geniales, que guardaré de mi paso por la Universidad, esperando haber dejado una huella en sus corazones, como ustedes la dejaron en mí.

Angela María Chávez López.

Este trabajo está dedicado primeramente...

A Dios, porque gracias a su infinito amor y misericordia he podido terminar esta etapa de mi vida; porque ha sido mi guía y roca firme en este camino, que me ayudado a levantarme cuando he caído, y aunque le he fallado, él nunca lo hará y no me abandonará, así que toda la gloria, honra y honor sean para ti... Gracias Señor.

A mi mami Juanita, por darme la vida y por estar siempre a mi lado en la buenas y en las malas, gracias por tu amor y apoyo constante. Te quiero mucho Ma.

A mi Titi Flor, por su gran apoyo y amor incondicional, que aunque no siempre estemos de acuerdo en muchas cosas y peleemos y discutamos, sabes que te respeto y que te quiero infinitamente, mi loquita favorita.

A mis hermanos, por estar siempre a mi lado y que a pesar de ser tan diferentes, daría todo, lo que fuera por ustedes. Gracias Dios por la bendición de tener hermanos.

Gracias por la vida de mi hermana Gaby, eres una guerrera mi negra hermosa, gracias por el privilegio de tener una hermana como tú.

A mis amigas hermosas, Mar, la sexy girl oficial; Angelina, la monstrico hermosa; Linita, la más fresca y relajada y Anita, la modelo chick, gracias; porque con ustedes tengo otra familia, son mis hermanas de corazón, de aventuras, de altos y bajos; gracias por su amistad incondicional, por darme la oportunidad de hacer parte de sus vidas; gracias por dejarme compartir momentos tan especiales e inolvidables que siempre estarán en mi corazón.

Ustedes mis "Sexy Girls" las quiero montones.

Gracias Dios por esos amigos incondicionales, que me han hecho crecer y de los cuales he aprendido a cómo ser una mejor persona.

*... "Te haré entender, y te enseñaré el camino que debes andar;
Sobre ti fijaré mis ojos"...
Salmos 32:8*

Lina María Solarte González.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser nuestro guía y acompañarnos en cada paso, a nuestros padres y familiares porque son ellos los pilares y la motivación para luchar por nuestros sueños y alcanzar nuestras metas.

A nuestra directora de práctica, Docente Luz Stella Pemberthy Gallo, por estar pendiente de nuestro progreso siendo una guía, una amiga, y un sostén permanente en todo el proceso para culminar tanto el trabajo de práctica profesional como nuestra carrera profesional.

A los señores Jorge Gómez y Hugo Cuervo, presidente y Vicepresidente de la Fundación Red de Experiencias Ambientales FREA, quienes con su apoyo incondicional permitieron nuestro trabajo en dicha entidad; a la señora Juliana Vidal quien asesoró y diligenció los requisitos interinstitucionales para hacer posible la práctica profesional, a los señores Diego Muñoz y José Manuel Pérez y las Señoras María del Socorro Caicedo, Halma Vidal, Luisa Fernanda Ávila y Diana María Ruíz propietarios y administradores de los Ecodestinos pertenecientes a la Fundación quienes nos recibieron y colaboraron en todo el proceso de la práctica, aportando todo su carisma y personalidad enfocándonos a realizar una excelente Labor.

A los demás docentes del programa de Turismo, porque de cada uno de ellos nos llevamos grandes cosas, no solo académicas sino humanas, compartiendo su conocimiento y perspectivas de la vida, formando líderes encaminados a crear un mejor mañana.

*Angela María Chávez López.
Lina María Solarte González.*

ÍNDICE

GLOSARIO.....	31
RESUMEN.....	33
ABSTRACT.....	34
1. INTRODUCCIÓN.....	35
2. PROBLEMA.....	36
2.1 Definición del Problema.....	36
2.2 Justificación.....	37
2.3 Objetivos.....	38
2.3.1 Objetivo General.....	38
2.3.2 Objetivos Específicos.....	38
3. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA.....	39
3.1 Marco Teórico.....	39
3.2 Marco Contextual.....	39
3.3 Marco Legal.....	40
4. METODOLOGÍA.....	41
4.1 Análisis de Conceptos y Marcos Teóricos.....	42
4.2 Diagnóstico.....	43
4.2.1 Definición del Tipo de Planificación.....	43
4.2.2 Delimitación del Área de Estudio.....	44
4.2.3 Revisión de Documentos.....	46
4.2.3.1 Caracterización Externa.....	46
4.2.3.2 Caracterización Interna.....	55
4.2.4 Planificación del Trabajo de Campo.....	58
4.2.4.1 Metodología.....	58
4.2.4.2 Recursos Humanos.....	58
4.2.4.3 Tiempo.....	58
4.2.4.4 Recursos Económicos.....	59
4.2.4.5 Materiales.....	59
4.2.5 Fase de Recolección de la Información de Campo.....	60
4.2.6 Trabajo de Campo.....	63
4.3 Diseño de Estrategias.....	72

5. RESULTADOS.....	73
5.1 Listas de Chequeo.....	73
5.2 Diagnósticos.....	74
5.2.1 Agroparque Las Villas.....	75
5.2.1.1 Reseña Histórica.....	75
5.2.1.2 Direccionamiento Estratégico.....	76
5.2.1.2.1 Misión.....	76
5.2.1.2.2 Visión.....	76
5.2.1.2.3 Objetivo.....	76
5.2.1.2.4 Portafolio de Servicios.....	76
5.2.1.3 Análisis y Sistematización de Resultados.....	77
5.2.1.3.1 Lista de Chequeo Número Uno.....	77
5.2.1.3.2 Lista de Chequeo Número Dos.....	83
5.2.1.3.3 Lista de Chequeo Número Tres.....	84
5.2.1.3.4 Lista de Chequeo Número Cuatro.....	85
5.2.1.4 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Uno ...	86
5.2.1.4.1 Requisitos Generales de Sostenibilidad.....	86
5.2.1.4.1.1 Política de Sostenibilidad.....	86
5.2.1.4.1.2 Programas de Gestión para la Sostenibilidad.....	88
5.2.1.4.1.3 Monitoreo y Seguimiento.....	89
5.2.1.4.1.4 Compras.....	89
5.2.1.4.1.5 Preparación y Respuesta ante Emergencias.....	90
5.2.1.4.2 Requisitos Específicos de Tipo Ambiental.....	90
5.2.1.4.2.1 Áreas Naturales.....	90
5.2.1.4.2.2 Protección de Flora y Fauna.....	91
5.2.1.4.2.3 Gestión del Agua.....	92
5.2.1.4.2.4 Gestión de la Energía.....	93
5.2.1.4.2.5 Consumo de Productos.....	93
5.2.1.4.2.6 Manejo de Residuos.....	93
5.2.1.4.2.7 Manejo de la Contaminación Atmosférica.....	94
5.2.1.4.2.8 Participación en Programas Ambientales.....	95
5.2.1.4.3 Requisitos Específicos de Tipo Socio-cultural.....	95

5.2.1.4.3.1 Patrimonio Cultural.....	95
5.2.1.4.3.2 Prevención y Manejo de Impactos Sociales Negativos.....	96
5.2.1.4.4 Requisitos Específicos de Tipo Económico.....	97
5.2.1.4.4.1 Contratación y Capacitación de las comunidades Locales.....	97
5.2.1.4.4.2 Beneficios Indirectos.....	97
5.2.1.4.5 Requisitos Complementarios.....	97
5.2.1.4.5.1 Seguridad.....	97
5.2.1.4.5.2 Infraestructura.....	97
5.2.1.5 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Dos.....	98
5.2.1.6 Recomendaciones Establecidas para el Ecodestino como Prestador de Servicios de Agroturismo.....	98
5.2.1.7 Recomendaciones Establecidas para la Atención al Cliente.....	99
5.2.1.8 Análisis General Agroparque Las Villas.....	99
5.2.2 Canopy Las Ardillas.....	101
5.2.2.1 Reseña Histórica.....	101
5.2.2.2 Direccionamiento Estratégico.....	101
5.2.2.2.1 Misión.....	101
5.2.2.2.2 Visión.....	102
5.2.2.2.3 Portafolio de Servicios.....	102
5.2.2.3 Análisis y Sistematización de Resultados.....	103
5.2.2.3.1 Lista de Chequeo Número Uno.....	103
5.2.2.3.2 Lista de Chequeo Número Dos.....	105
5.2.2.3.3 Lista de Chequeo Número Tres.....	108
5.2.2.3.4 Lista de Chequeo Número Cuatro.....	111
5.2.2.3.5 Lista de Chequeo Número Cinco.....	112
5.2.2.4 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Uno...	113
5.2.2.4.1 Programas de Gestión para la sostenibilidad.....	113
5.2.2.4.2 Preparación y Respuesta ante Emergencias.....	113
5.2.2.4.3 Manejo de Residuos.....	113
5.2.2.4.4 Manejo de la Contaminación Atmosférica.....	114
5.2.2.4.5 Participación en Programas Ambientales.....	114
5.2.2.5 Recomendaciones Establecidas para la lista de chequeo Número Dos.....	114

5.2.2.5.1 Requisitos de información.....	115
5.2.2.5.2 Requisitos de Seguridad.....	115
5.2.2.5.3 Equipos de Seguridad.....	116
5.2.2.5.4 Requisitos de Operación.....	116
5.2.2.6 Recomendaciones Establecidas para la lista de chequeo Número Tres.....	117
5.2.2.6.1 Requisitos de Información.....	117
5.2.2.6.2 Requisitos de Seguridad.....	117
5.2.2.6.3 Equipos de Seguridad.....	118
5.2.2.6.4 Requisitos de Operación.....	119
5.2.2.6.5 Requisitos de Inducción.....	119
5.2.2.6.6 Requisitos de control y Seguimiento.....	119
5.2.2.7 Recomendaciones Establecidas para la lista de chequeo Número Cuatro...	120
5.2.2.8 Recomendaciones Establecidas para la Atención al Cliente... ..	120
5.2.2.9 Análisis General Canopy Las Ardillas.....	121
5.2.3 Ecoparque Los Guaduales.....	122
5.2.3.1 Presentación del Ecodestino.....	122
5.2.3.2 Portafolio de Servicios.....	122
5.2.3.3 Análisis y Sistematización de Resultados.....	123
5.2.3.3.1 Lista de Chequeo Número Uno.....	123
5.2.3.3.2 Lista de Chequeo Número Dos.....	129
5.2.3.3.3 Lista de Chequeo Número Tres.....	130
5.2.3.3.4 Lista de Chequeo Número Cuatro.....	131
5.2.3.4 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Uno...	132
5.2.3.4.1 Requisitos Generales de Sostenibilidad.....	132
5.2.3.4.1.1 Política de Sostenibilidad.....	132
5.2.3.4.1.2 Programas de Gestión para la Sostenibilidad.....	132
5.2.3.4.1.3 Monitoreo y Seguimiento.....	132
5.2.3.4.1.4 Compras.....	132
5.2.3.4.1.5 Preparación y Respuesta ante Emergencias.....	133
5.2.3.4.2 Requisitos Complementarios.....	133
5.2.3.4.2.1 Seguridad e Infraestructura.....	133
5.2.3.4.3 Requisitos de Tipo Ambiental.....	133

5.2.3.4.3.1 Áreas Naturales.....	133
5.2.3.4.3.2 Protección de Flora y Fauna.....	134
5.2.3.4.3.3 Gestión del Agua.....	135
5.2.3.4.3.4 Gestión de la Energía.....	136
5.2.3.4.3.5 Consumo de Productos.....	136
5.2.3.4.3.6 Manejo de Residuos.....	136
5.2.3.4.3.7 Manejo de la Contaminación Atmosférica.....	137
5.2.3.4.3.8 Participación en Programas Ambientales.....	137
5.2.3.4.4 Requisitos Específicos de Tipo Socio Cultural.....	137
5.2.3.4.4.1 Patrimonio Cultural.....	137
5.2.3.4.4.2 Prevención y Manejo de Impactos Sociales Negativos.....	139
5.2.3.4.4.5 Requisitos Específicos de Tipo Económico.....	139
5.2.3.4.5.1 Contratación y Capacitación de las comunidades Locales.....	139
5.2.3.4.5.2 Beneficios Indirectos.....	139
5.2.3.5 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Dos.....	140
5.2.3.6 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Tres.....	141
5.2.3.7 Recomendaciones Establecidas para la Atención al Cliente.....	141
5.2.3.8 Análisis General Ecoparque Los Guadales.....	142
5.2.4 Ecoparque Rayos del Sol.....	143
5.2.4.1 Presentación del Ecodestino.....	143
5.2.4.2 Portafolio de Servicios.....	143
5.2.4.3 Análisis y Sistematización de Resultados.....	144
5.2.4.3.1 Lista de Chequeo Número Uno.....	144
5.2.4.3.2 Lista de Chequeo Número Dos.....	151
5.2.4.3.3 Lista de Chequeo Número Tres.....	152
5.2.4.4 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Uno ...	152
5.2.4.4.1 Requisitos Generales de Sostenibilidad.....	152
5.2.4.4.1.1 Política de Sostenibilidad.....	152
5.2.4.4.1.2 Programas de Gestión para la Sostenibilidad.....	153
5.2.4.4.1.3 Monitoreo y Seguimiento.....	153
5.2.4.4.1.4 Compras.....	153
5.2.4.4.1.5 Preparación y Respuesta ante Emergencias.....	153

5.2.4.4.2 Requisitos Complementarios.....	154
5.2.4.4.2.1 Seguridad e Infraestructura.	154
5.2.4.4.3 Requisitos de Tipo Ambiental.....	154
5.2.4.4.3.1 Áreas Naturales.....	154
5.2.4.4.3.2 Protección de Flora y Fauna.....	155
5.2.4.4.3.3 Gestión del Agua.....	156
5.2.4.4.3.4 Gestión de la Energía.....	157
5.2.4.4.3.5 Consumo de Productos.....	157
5.2.4.4.3.6 Manejo de Residuos.....	157
5.2.4.4.3.7 Manejo de la Contaminación Atmosférica.....	158
5.2.4.4.3.8 Participación en Programas Ambientales.....	158
5.2.4.4.4 Requisitos Específicos de Tipo Socio Cultural.....	158
5.2.4.4.4.1 Patrimonio Cultural.....	158
5.2.4.4.4.2 Prevención y Manejo de Impactos Sociales Negativos.....	159
5.2.4.4.5 Requisitos Específicos de Tipo Económico.....	160
5.2.4.4.5.1 Contratación y Capacitación de las comunidades Locales.....	160
5.2.4.4.5.2 Beneficios Indirectos.....	160
5.2.4.5 Recomendaciones para la Lista de Chequeo Número Dos.....	160
5.2.4.6 Recomendaciones Establecidas para la Atención al Cliente.....	161
5.2.4.7 Análisis General Ecoparque Rayos Del Sol.....	161
5.2.5 Finca La Claudia.....	163
5.2.5.1 Presentación del Ecodestino.....	163
5.2.5.2 Portafolio de Servicios.....	163
5.2.5.3 Capacidad de Ocupación.....	163
5.2.5.4 Análisis y Sistematización de Resultados.....	164
5.2.5.4.1 Lista de Chequeo Número Uno.....	164
5.2.5.4.2 Lista de Chequeo Número Dos.....	170
5.2.5.4.3 Lista De Chequeo Número Tres.....	171
5.2.5.5 Recomendaciones Establecidas para la Lista De Chequeo Número Uno...	172
5.2.5.5.1 Requisitos Generales de Sostenibilidad.....	172
5.2.5.5.1.1 Política de Sostenibilidad.....	172
5.2.5.5.1.2 Programas de Gestión para la Sostenibilidad.....	174

5.2.5.5.1.3 Monitoreo y Seguimiento.....	174
5.2.5.5.1.4 Compras.....	174
5.2.5.5.1.5 Preparación y Respuesta Ante Emergencias.....	175
5.2.5.5.2 Requisitos Específicos de Tipo Ambiental.....	176
5.2.5.5.2.1 Áreas Naturales.....	176
5.2.5.5.2.2 Protección de Flora y Fauna.....	178
5.2.5.5.2.3 Gestión del Agua.....	178
5.2.5.5.2.4 Gestión de la Energía.....	179
5.2.5.5.2.5 Manejo de Residuos.....	180
5.2.5.5.2.6 Consumo de Productos.....	180
5.2.5.5.2.7 Manejo de Contaminación Atmosférica.....	181
5.2.5.5.2.8 Participación en Programas Ambientales.....	181
5.2.5.5.3 Requisitos Específicos de Tipo Socio Cultural.....	182
5.2.5.5.3.1 Patrimonio Cultural.....	182
5.2.5.5.3.2 Prevención y Manejo de Impactos Sociales Negativos.....	183
5.2.5.5.4 Requisitos Específicos de Tipo Económico.....	184
5.2.5.5.4.1 Contratación y capacitación de Comunidades Locales.....	184
5.2.5.5.4.2 Beneficios Indirectos.....	185
5.2.5.5.5 Requisitos Complementarios.....	185
5.2.5.5.5.1 Seguridad.....	185
5.2.5.5.5.2 Infraestructura.....	185
5.2.5.6 Recomendaciones Establecidas para la Lista De Chequeo Número Dos...	185
5.2.5.7 Recomendaciones Establecidas para la Atención al Cliente.....	186
5.2.5.8 Análisis General Finca La Claudia.....	187
5.2.6 Finca Posada El Agrado.....	188
5.2.6.1 Presentación del Ecodestino.....	188
5.2.6.2 Direccionamiento Estratégico.....	188
5.2.6.2.1 Misión.....	188
5.2.6.2.2 Visión.....	188
5.2.6.2.3 Portafolio de Servicios.....	188
5.2.6.3 Análisis y Sistematización de Resultados.....	189
5.2.6.3.1 Lista de Chequeo Número Uno.....	189

5.2.6.3.2 Lista de Chequeo Número Dos.....	195
5.2.6.4 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Uno ...	196
5.2.6.4.1 Requisitos Generales de Sostenibilidad.....	196
5.2.6.4.1.1 Política de Sostenibilidad.....	196
5.2.6.4.1.2 Programas de Gestión para la Sostenibilidad.....	196
5.2.6.4.1.3 Monitoreo y Seguimiento.....	196
5.2.6.4.1.4 Compras.....	197
5.2.6.4.1.5 Preparación y Respuesta Ante Emergencias.....	197
5.2.6.4.2 Requisitos Específicos de Tipo Ambiental.....	198
5.2.6.4.2.1 Áreas Naturales.....	198
5.2.6.4.2.2 Protección de la Flora y Fauna.....	199
5.2.6.4.2.3 Gestión del Agua.....	200
5.2.6.4.2.4 Gestión de la Energía.....	200
5.2.6.4.2.5 Manejo de Residuos.....	201
5.2.6.4.2.6 Consumo de Productos.....	202
5.2.6.4.2.7 Manejo de la Contaminación Atmosférica.....	202
5.2.6.4.2.8 Participación en Programas Ambientales.....	203
5.2.6.4.3 Requisitos Específicos de Tipo Socio-Cultural.....	203
5.2.6.4.3.1 Patrimonio Cultural.....	203
5.2.6.4.3.2 Prevención y Manejo de Impactos Sociales Negativos.....	204
5.2.6.4.4 Requisitos Específicos de Tipo Económico.....	205
5.2.6.4.4.1 Contratación y capacitación de Comunidades Locales.....	205
5.2.6.4.4.2 Beneficios Indirectos.....	205
5.2.6.4.5 Requisitos Complementarios.....	206
5.2.6.4.5.1 Seguridad.....	206
5.2.6.4.5.2 Infraestructura.....	206
5.2.6.5 Recomendaciones Establecidas para la Atención al Cliente.....	207
5.2.6.6 Análisis General Finca Posada El Agrado.....	208
5.2.7 Granja Integral Mamá Lombriz.....	209
5.2.7.1 Presentación del Ecodestino.....	209
5.2.7.2 Direccionamiento Estratégico.....	209
5.2.7.2.1 Misión.....	209

5.2.7.2.2 Visión.....	209
5.2.7.2.3 Objetivo General.....	209
5.2.7.2.4 Capacidad, Personal y Terreno.....	210
5.2.7.2.5 Portafolio de Servicios.....	210
5.2.7.3 Análisis y Sistematización de Resultados.....	211
5.2.7.3.1 Lista de Chequeo Número Uno.....	211
5.2.7.3.2 Lista de Chequeo Número Dos.....	216
5.2.7.3.3 Lista de Chequeo Número Tres.....	217
5.2.7.4 Recomendaciones Establecidas para “Buenas Prácticas Ambientales”.....	218
5.2.7.4.1 Política de Sostenibilidad.....	218
5.2.7.4.2 Programas Para La Sostenibilidad.....	218
5.2.7.4.3 Manejo de Agua Potable y Aguas Residuales.....	219
5.2.7.4.3.1 Consumo de Agua.....	219
5.2.7.4.3.2 Manejo de Aguas Residuales.....	220
5.2.7.4.4 Manejo de la Energía.....	220
5.2.7.4.4.1 Uso de la Energía.....	220
5.2.7.4.5 Manejo de Residuos y Contaminación.....	220
5.2.7.4.5.1 Gestión de Residuos.....	220
5.2.7.4.5.2 Gestión de la Contaminación.....	222
5.2.7.4.6 Áreas Naturales.....	224
5.2.7.4.6.1 Educación Ambiental.....	224
5.2.7.4.7 Conservación de la Biodiversidad.....	224
5.2.7.4.7.1 Protección de Flora y Fauna.....	224
5.2.7.4.8 Personal y Turistas.....	225
5.2.7.4.8.1 Seguridad, Salud e Instalaciones.....	225
5.2.7.4.9 Servicio al Cliente.....	226
5.2.7.5 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Dos....	227
5.2.7.6 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Tres....	227
5.2.7.7 Análisis General Granja Integral Mamá Lombriz.....	228
5.2.8 Granja Montepino.....	229
5.2.8.1 Presentación de La Granja.....	229
5.2.8.2 Objetivo.....	229

5.2.8.3 Capacidad de Carga.....	229
5.2.8.4 Portafolio de Servicios.....	229
5.2.8.5 Análisis y Sistematización de Resultados.....	230
5.2.8.5.1 Lista de Chequeo Número Uno.....	230
5.2.8.5.2 Lista de Chequeo Número Dos.....	235
5.2.8.5.3 Lista de Chequeo Número Tres.....	236
5.2.8.6 Recomendaciones Establecidas para “Buenas Prácticas Ambientales”.....	237
5.2.8.6.1 Política de Sostenibilidad.....	237
5.2.8.6.2 Programas para la Sostenibilidad.....	237
5.2.8.6.3 Manejo de Agua Potable y Aguas Residuales.....	237
5.2.8.6.3.1 Consumo de Agua.....	237
5.2.8.6.3.2 Manejo de Aguas Residuales.....	238
5.2.8.6.4 Manejo de la Energía.....	238
5.2.8.6.4.1 Uso de la Energía.....	238
5.2.8.6.5 Manejo de Residuos y Contaminación.....	239
5.2.8.6.5.1 Gestión de Residuos.....	239
5.2.8.6.6 Gestión de la Contaminación.....	240
5.2.8.6.7 Áreas Naturales.....	242
5.2.8.6.7.1 Educación Ambiental.....	242
5.2.8.6.8 Conservación de la Biodiversidad.....	243
5.2.8.6.8.1 Protección de la Flora y Fauna.....	243
5.2.8.6.9 Personal y Turistas.....	244
5.2.8.6.9.1 Seguridad, Salud e Instalaciones.....	244
5.2.8.6.10 Servicio al Cliente.....	244
5.2.8.7 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Dos.....	245
5.2.8.8 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Tres.....	246
5.2.8.9 Análisis General Granja Montepino.....	247
5.2.9 Análisis General de la Fundación Red de Experiencias Ambientales	
“FREA”.....	248
5.3 Manual de Buenas Prácticas para la Prestación de Servicios Turísticos	
Fundación Red de Experiencias Ambientales “FREA”.....	251
5.3.1 Aspectos Generales.....	251

5.3.2 Sitios de Interés.....	251
5.3.3 Gestión Administrativa.....	252
5.3.4 Aspectos Ambientales.....	252
5.3.5 Aspectos Socio Culturales.....	252
5.3.6 Servicio al Cliente.....	253
5.3.7 Marketing.....	253
6. CONTEXTUALIZACIÓN VALORATIVA.....	254
6.1 Contribución.....	254
6.1.1 Perspectiva de las Pasantes.....	254
6.1.2 Perspectiva de los dueños de Los Ecodestinos.....	254
6.2 Limitaciones.....	256
7. CONCLUSIONES.....	257
8. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS.....	258
ANEXOS.....	261
ANEXO 1 LISTAS DE CHEQUEO AGROPARQUE LAS VILLAS.....	262
ANEXO 2 LISTAS DE CHEQUEO CANOPY LAS ARDILLAS.....	271
ANEXO 3 LISTAS DE CHEQUEO ECOPARQUE LOS GUADUALES.....	283
ANEXO 4 LISTAS DE CHEQUEO ECOPARQUE RAYOS DEL SOL.....	292
ANEXO 5 LISTAS DE CHEQUEO FINCA LA CLAUDIA.....	300
ANEXO 6 LISTAS DE CHEQUEO FINCA POSADA EL AGRADO.....	308
ANEXO 7 LISTAS DE CHEQUEO GRANJA INTEGRAL MAMÁ LOMBRIZ.....	315
ANEXO 8 LISTAS DE CHEQUEO GRANJA MONTEPINO.....	321
ANEXO 9 FORMATOS.....	326
Formato programas de gestión para la sostenibilidad.....	326
Formato Lista de Asistencia a Capacitaciones.....	327
Formato Inventario de Flora y Fauna.....	328
Formato Registro Periódico de Consumo de Agua.....	329
Formato Registro Periódico de Consumo de Energía.....	330
Formato Plan de Mantenimiento Preventivo de Instalaciones Eléctricas.....	331
Formato de Registro Consumo de Productos.....	332
Hoja de Seguridad de Productos Químicos.....	333

Formato de Registro de Residuos.....	334
Formato Identificación Fuentes de Contaminación.....	335
Formato de Procedimientos Preparación y Respuesta Ante Emergencias.....	336
Formato de política de Contratación de Personal.....	337
Formato de Autorización para Realizar la Actividad de Neumataje.....	338
Formato para Registro de Clientes.....	339
Formato Plan de Contingencias.....	340
Formato Bitácora para Actividad de Muro de Escalar.....	341
ANEXO 10 PROGRAMAS.....	342
Programa Uso Eficiente del Agua.....	342
Programa Uso Eficiente de la Energía.....	343
Programa Para Manejo de Residuos Sólidos.....	344
Programa de Manejo de Productos Químicos.....	345
Programa de Control y Minimización de Fuentes de Contaminación.....	346
Programa de Mantenimiento para la Infraestructura.....	347
Programa de Sensibilización y Cuidado del Medio Ambiente.....	348
Programas de Sostenibilidad para Actividades de Restauración.....	349

LISTA DE TABLAS

Tabla 1, Demografía de los municipios de Popayán, Timbío y Cajibío.....	46
Tabla 2, Cronograma.....	58
Tabla 3, Recursos.....	59
Tabla 4, Materiales.....	59
Tabla 5, Relación listas de chequeo por ecodestino.....	73
Tabla 6, Ejemplo de formato para información de las áreas naturales, Agroparque Las Villas.....	90
Tabla 7, Ejemplo de formato para información de las áreas naturales, Ecoparque Los Guadales.....	134
Tabla 8, Ejemplo de formato para información de las áreas naturales, Ecoparque Rayos del Sol.....	155
Tabla 9, Ejemplo de formato para información de las áreas naturales, Finca La Claudia.....	177
Tabla 10, Ejemplo de formato para información de las áreas naturales, Finca Posada el Agrado.....	198
Tabla 11, Relación de requisitos de sostenibilidad aplicables para cada Ecodestino	249

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1, Representación de la Metodología Aplicada.....	41
Gráfica 2, Estructura Organizacional FREA.....	57
Gráfica 3, Entrevista miembros de la FREA, Oficina FREA Cámara de Comercio del Cauca.....	63
Gráfica 4, Entrevista Diana Ruiz, Oficina Agroparque las Villas.....	64
Gráfica 5, Agroparque las Villas.....	64
Gráfica 6, Agroparque las Villas, Hotel.....	64
Gráfica 7, Entrevista Hugo Cuervo, Canopy Las Ardillas.....	65
Gráfica 8, Deporte extremo “Canopy”.....	65
Gráfica 9, Visita Canopy Las Ardillas	65
Gráfica 10, Entrevista José M Pérez, Los Guaduales.....	66
Gráfica 11, Faisán Venerado, Los Guaduales.....	66
Gráfica 12, Ecoparque Los Guaduales.....	66
Gráfica 13, Entrevista María del Socorro Caicedo, Rayos del sol.....	67
Gráfica 14, Ecoparque Rayos del Sol, Hotel.....	67
Gráfica 15, Sendero Ecológico Rayos del sol.....	67
Gráfica 16, Finca La Claudia.....	68
Gráfica 17, Entrevista Halma Vidal, Finca La Claudia.....	68
Gráfica 18, Lago Finca La Claudia.....	68
Gráfica 19, Zona de Camping Finca La Claudia.....	68
Gráfica 20, Visita Finca Posada El Agrado.....	69
Gráfica 21, Alojamiento Finca Posada El Agrado.....	69
Gráfica 22, Entrevista Diego Muñoz, Finca Posada El Agrado.....	69

Gráfica 23, Visita Mama Lombriz.....	70
Gráfica 24, Granja Integral Mama Lombriz.....	70
Gráfica 25, Instituciones Educativas haciendo el recorrido en Mamá Lombriz.....	70
Gráfica 26, Visita Granja Montepino.....	71
Gráfica 27, Entrevista Luisa Fernanda Ávila, Granja Montepino.....	71
Gráfica 28, Procedencia de los diagnósticos.....	74
Gráfica 29, Representación del estado de cumplimiento a la NTS- TS 002, Agroparque Las Villas.....	77
Gráfica 30, Requisitos Generales de Sostenibilidad NTS- TS 002, Agroparque Las Villas.....	78
Gráfica 31, Requisitos Específicos de Tipo Ambiental NTS- TS 002, Agroparque Las Villas.....	78
Gráfica 32, Requisitos Específicos de Tipo Socio Cultural NTS- TS 002, Agroparque Las Villas.....	79
Gráfica 33, Requisitos Específicos de Tipo Económico NTS- TS 002, Agroparque Las Villas.....	79
Gráfica 34, Requisitos Complementarios NTS- TS 002, Agroparque Las Villas.....	80
Gráfica 35, Tópicos requisitos de tipo socio cultural, Agroparque Las Villas.....	80
Gráfica 36, Tópicos requisitos generales de sostenibilidad, Agroparque Las Villas.....	81
Gráfica 37, Tópicos requisitos de tipo ambiental, Agroparque Las Villas....	81
Gráfica 38, Tópicos requisitos de tipo Económico, Agroparque Las Villas..	82
Gráfica 39, Tópicos requisitos complementarios, Agroparque Las Villas...	82
Gráfica 40, Ejemplo medio visual acerca del tráfico ilegal de especies de flora y fauna, Agroparque Las Villas.....	83

Gráfica 41, Ejemplo medio visual acerca del tráfico de bienes culturales, Agroparque Las Villas.....	84
Gráfica 42, Representación del estado de cumplimiento a la NTS- TS 006-2, Agroparque Las Villas.....	85
Gráfica 43, Representación del estado de cumplimiento servicios de agroturismo, Agroparque Las Villas.....	92
Gráfica 44, Representación del estado de cumplimiento tópicos de atención al cliente, Agroparque Las Villas.....	96
Gráfica 45, Representación del grado de sostenibilidad manejado en cada servicio, Agroparque Las Villas.....	99
Gráfica 46, Representación del estado de sostenibilidad de Agroparque Las Villas.....	100
Gráfica 47, Representación del estado de cumplimiento en gestión ambiental Canopy Las Ardillas.....	103
Gráfica 48, Representación del estado de cumplimiento de los tópicos de requisitos generales de sostenibilidad, Canopy Las Ardillas.....	104
Gráfica 49, Representación del estado de cumplimiento con respecto a NTS 010 AV, Canopy Las Ardillas.....	105
Gráfica 50, Estado de cumplimiento tópico de información NTS 010 AV Canopy Las Ardillas.....	106
Gráfica 51, Estado de cumplimiento tópico de seguridad NTS 010 AV, Canopy Las Ardillas.....	106
Gráfica 52, Estado de cumplimiento tópico de equipos de seguridad NTS 010 AV, Canopy Las Ardillas.....	107
Gráfica 53, Estado de cumplimiento tópico de operación NTS 010 AV, Canopy Las Ardillas.....	107
Gráfica 54, Representación del estado de cumplimiento con respecto a NTS 011 AV, Canopy Las Ardillas.....	108
Gráfica 55, Estado de cumplimiento requisitos de información NTS 011 AV, Canopy Las Ardillas.....	109

Gráfica 56, Estado de cumplimiento requisitos de seguridad NTS 011 AV, Canopy Las Ardillas.....	109
Gráfica 57, Estado de cumplimiento equipos de seguridad NTS 011 AV, Canopy Las Ardillas.....	109
Gráfica 58, Estado de cumplimiento requisitos de operación NTS 011 AV, Canopy Las Ardillas.....	110
Gráfica 59, Estado de cumplimiento requisitos de inducción NTS 011 AV, Canopy Las Ardillas.....	110
Gráfica 60, Estado de cumplimiento requisitos de control y seguimiento NTS 011 AV, Canopy Las Ardillas.....	110
Gráfica 61, Representación del estado de cumplimiento Turismo de Aventura para Canopy, Canopy Las Ardillas.....	111
Gráfica 62, Estado de cumplimiento tópico para Canopy, Canopy Las Ardillas.....	112
Gráfica 63, Representación del estado de cumplimiento tópicos de atención al cliente, Canopy Las Ardillas.....	112
Gráfica 64, Representación del grado de cumplimiento de cada actividad, Canopy Las Ardillas.....	121
Gráfica 65, Representación del estado de cumplimiento a la NTS- TS 002, Ecoparque Los Guaduales.....	123
Gráfica 66, Requisitos Generales de Sostenibilidad NTS- TS 002, Ecoparque Los Guaduales.....	124
Gráfica 67, Requisitos Específicos de Tipo Ambiental NTS- TS 002, Ecoparque Los Guaduales.....	124
Gráfica 68, Requisitos Específicos de Tipo Socio Cultural NTS- TS 002, Ecoparque Los Guaduales.....	124
Gráfica 69, Requisitos Específicos de Tipo Económico NTS- TS 002, Ecoparque Los Guaduales.....	125
Gráfica 70, Requisitos Complementarios NTS- TS 002, Ecoparque Los Guaduales.....	125

Gráfica 71, Tópicos requisitos generales de sostenibilidad, Ecoparque Los Guaduales.....	126
Gráfica 72, Tópicos requisitos complementarios, Ecoparque Los Guaduales.....	126
Gráfica 73, Tópicos requisitos de tipo ambiental, Ecoparque Los Guaduales.....	127
Gráfica 74, Tópicos requisitos de tipo socio cultural, Ecoparque Los Guaduales.....	128
Gráfica 75, Tópicos requisitos de tipo Económico, Ecoparque Los Guaduales.....	128
Gráfica 76, Ejemplo medio visual acerca del tráfico ilegal de especies de flora y fauna, Ecoparque Los Guaduales.....	129
Gráfica 77, Ejemplo medio visual acerca del tráfico de bienes culturales, Ecoparque Los Guaduales.....	130
Gráfica 78, Representación del estado de cumplimiento a la NTS- TS 006-2, Ecoparque Los Guaduales.....	131
Gráfica 79, Representación del estado de cumplimiento a la NTS- TS 004, Ecoparque Los Guaduales.....	135
Gráfica 80, Representación del estado de cumplimiento tópicos de atención al cliente, Ecoparque Los Guaduales.....	138
Gráfica 81, Representación del grado de sostenibilidad manejado en cada servicio, Ecoparque Los Guaduales.....	142
Gráfica 82, Representación del estado de sostenibilidad de Ecoparque Los Guaduales, Ecoparque Los Guaduales.....	142
Gráfica 83, Representación del estado de cumplimiento a la NTS- TS 002, Ecoparque Rayos del Sol.....	144
Gráfica 84, Requisitos Generales de Sostenibilidad NTS- TS 002, Ecoparque Rayos del Sol.....	145
Gráfica 85, Requisitos Específicos de Tipo Ambiental NTS- TS 002, Ecoparque Rayos del Sol.....	145

Gráfica 86, Requisitos Específicos de Tipo Socio Cultural NTS- TS 002, Ecoparque Rayos del Sol.....	146
Gráfica 87, Requisitos Específicos de Tipo Económico NTS- TS 002, Ecoparque Rayos del Sol.....	146
Gráfica 88, Requisitos Complementarios NTS- TS 002, Ecoparque Rayos del Sol.....	147
Gráfica 89, Tópicos requisitos generales de sostenibilidad, Ecoparque Rayos del Sol.....	148
Gráfica 90, Tópicos requisitos complementarios, Ecoparque Rayos del Sol.....	148
Gráfica 91, Tópicos requisitos de tipo ambiental, Ecoparque Rayos del Sol.....	149
Gráfica 92, Tópicos requisitos de tipo socio cultural, Ecoparque Rayos del Sol.....	150
Gráfica 93, Tópicos requisitos de tipo Económico, Ecoparque Rayos del Sol.....	150
Gráfica 94, Ejemplo medio visual acerca del tráfico ilegal de especies de flora y fauna, Ecoparque Rayos del Sol.....	151
Gráfica 95, Ejemplo medio visual acerca del tráfico de bienes culturales, Ecoparque Rayos del Sol.....	152
Gráfica 96, Representación del estado de cumplimiento a la NTS- TS 006-2, Ecoparque Rayos del Sol.....	156
Gráfica 97, Representación del estado de cumplimiento tópicos de atención al cliente, Ecoparque Rayos del Sol.....	159
Gráfica 98, Representación del grado de sostenibilidad manejado en cada servicio, Ecoparque Rayos del Sol.....	162
Gráfica 99, Representación del estado de sostenibilidad de Ecoparque Rayos del Sol	162
Gráfica 100, Estado de Cumplimiento NTS-TS 002, Finca La Claudia.....	164
Gráfica 101, Requisitos Generales de Sostenibilidad NTS- TS 002 , Finca La Claudia.....	165

Gráfica 102, Requisitos Específicos de Tipo Ambiental NTS- TS 002 , Finca La Claudia.....	165
Gráfica 103, Requisitos Específicos de Tipo Socio-Cultural NTS- TS 002, Finca La Claudia.....	166
Gráfica 104, Requisitos Específicos de Tipo Económico NTS- TS 002 , Finca La Claudia.....	166
Gráfica 105, Requisitos Complementarios NTS- TS 002, Finca La Claudia	166
Gráfica 106, Ítems Requisitos Generales de Sostenibilidad, Finca La Claudia.....	167
Gráfica 107, Ítems Requisitos Específicos de Tipo Ambiental, Finca La Claudia.....	168
Gráfica 108, Ítems Requisitos Específicos de Tipo Socio-Cultural, Finca La Claudia.....	169
Gráfica 109, Ítems Requisitos Específicos de Tipo Económico, Finca La Claudia.....	169
Gráfica 110, Ítems Requisitos Complementarios, Finca La Claudia.....	169
Gráfica 111, Ejemplo Política de Sostenibilidad “FREA”, Finca La Claudia	170
Gráfica 112, Ejemplo Procedimientos de Repuesta ante Emergencias, Finca La Claudia.....	171
Gráfica 113, Medio Visual sobre Tráfico Ilegal de Especies de Flora y Fauna, Finca La Claudia.....	173
Gráfica 114, Medio Visual para Incentivar el Cuidado y Ahorro de Agua, Finca La Claudia.....	176
Gráfica 115, Medio Visual para Incentivar el Cuidado y Ahorro de Energía, Finca La Claudia.....	178
Gráfica 116, Medio Visual sobre Tráfico Ilegal de Bienes Culturales, Finca La Claudia.....	179
Gráfica 117, Ejemplo Medio Visual contra la Explotación Sexual Infantil, Finca La Claudia.....	180

Gráfica 118, Estado de Cumplimiento NTS-TS 006-2, Finca La Claudia...	183
Gráfica 119, Estado de Cumplimiento para Atención al Cliente, Finca La Claudia.....	184
Gráfica 120, Grado de Cumplimiento Sostenibilidad en Servicios, Finca La Claudia.....	187
Gráfica 121, Estado de Sostenibilidad Finca La Claudia.....	187
Gráfica 122. Representación del estado de cumplimiento a la NTS-TS 002, Finca Posada El Agrado.....	189
Gráfica 123. Requisitos Generales de Sostenibilidad NTS- TS 002, Finca Posada El Agrado.....	190
Gráfica 124, Requisitos Específicos de Tipo Ambiental NTS- TS 002, Finca Posada El Agrado.....	190
Gráfica 125, Requisitos Específicos de Tipo Socio-Cultural NTS-TS 002, Finca Posada El Agrado.....	191
Gráfica 126, Requisitos Específicos de Tipo Económico NTS-TS 002, Finca Posada El Agrado.....	191
Gráfica 127, Requisitos Complementarios NTS-TS 002, Finca Posada El Agrado.....	191
Gráfica 128, Ítems Requisitos Generales de Sostenibilidad NTS-TS 002, Finca Posada El Agrado.....	192
Gráfica 129, Ítems Requisitos Específicos de Tipo Ambiental NTS-TS 002, Finca Posada El Agrado.....	193
Gráfica 130, Ítems Requisitos Específicos de Tipo Socio-Cultural NTS-TS 002, Finca Posada El Agrado.....	194
Gráfica 131, Ítems Requisitos Específicos de Tipo Económico NTS-TS 002, Finca Posada El Agrado.....	194
Gráfica 132, Ítems Requisitos Complementarios NTS- TS 002, Finca Posada El Agrado.....	194

Gráfica 133, Visual sobre Tráfico Ilegal de Especies de Flora y Fauna, Finca Posada El Agrado.....	195
Gráfica 134, Medio Visual para Incentivar el Cuidado y Ahorro de Agua, Finca Posada El Agrado.....	199
Gráfica 135, Medio Visual para incentivar el Cuidado y Ahorro de Energía, Finca Posada El Agrado.....	200
Gráfica 136, Medio Visual sobre Tráfico Ilegal de Bienes Culturales, Finca Posada El Agrado.....	201
Gráfica 137, Representación Estado de Cumplimiento en Atención al Cliente, Finca Posada El Agrado.....	204
Gráfica 138, Ejemplo para elaborar un Código de Conducta, Finca Posada El Agrado.....	207
Gráfica 139, Estado de Sostenibilidad de Finca Posada El Agrado.....	208
Gráfica 140, Estado Cumplimiento Buenas Prácticas, Mamá Lombriz.....	211
Gráfica 141, Manejo de Agua Potable y Aguas Residuales, Mamá Lombriz.....	212
Gráfica 142, Manejo de Energía, Mamá Lombriz.....	212
Gráfica 143, Manejo de Residuos, Mamá Lombriz.....	212
Gráfica 144, Áreas Naturales, Mamá Lombriz.....	213
Gráfica 145, Conservación de la Biodiversidad, Mamá Lombriz.....	213
Gráfica 146, Personal y Turistas, Mamá Lombriz.....	213
Gráfica 147, Ítems Manejo Agua Potable y Aguas Residuales, Mamá Lombriz.....	214
Gráfica 148, Ítem Manejo de Energía, Mamá Lombriz.....	214
Gráfica 149, Ítems Manejo de Residuos y Contaminación, Mamá Lombriz	215
Gráfica 150, Ítems Áreas Naturales, Mamá Lombriz.....	215
Gráfica 151, Ítem Protección de Flora y Fauna, Mamá Lombriz.....	215

Gráfica 152, Ítems Personal y Turistas, Mamá Lombriz.....	215
Gráfica 153, Medio Visual Incentivar el Cuidado y Ahorro de Agua, Mamá Lombriz.....	216
Gráfica 154, Ejemplo de Punto Ecológico para Recolección de Basuras, Mamá Lombriz.....	217
Gráfica 155, Ejemplo Procedimiento de Respuesta Ante Emergencias, Mamá Lombriz.....	219
Gráfica 156, Medio Visual sobre Tráfico Ilegal de Especies de Flora y Fauna, Mamá Lombriz.....	221
Gráfica 157, Ejemplo para elaborar un Código de Conducta para la granja, Mamá Lombriz.....	223
Gráfica 158, Representación del Estado de Cumplimiento de la NTS-TS 006-2, Mamá Lombriz.....	225
Gráfica 159, Representación del Estado de Cumplimiento de la NTS-TS 004, Mamá Lombriz.....	226
Gráfica 160, Estado de los Servicios Ofertados Mamá Lombriz.....	228
Gráfica 161, Estado de Cumplimiento de Buenas Prácticas y Sostenibilidad Ambiental Mamá Lombriz.....	228
Gráfica 162, Estado de Cumplimiento de Buenas Prácticas Ambientales, Granja Montepino.....	230
Gráfica 163, Manejo de Agua Potable y Aguas Residuales, Granja Montepino.....	230
Gráfica 164, Manejo de Energía, Granja Montepino.....	231
Gráfica 165, Manejo de Residuos, Granja Montepino.....	231
Gráfica 166, Áreas Naturales, Granja Montepino.....	232
Gráfica 167, Conservación de la Biodiversidad, Granja Montepino.....	232
Gráfica 168, Personal y Turistas, Granja Montepino.....	232

Gráfica 169, Ítems Manejo Agua Potable y Aguas Residuales, Granja Montepino.....	233
Gráfica 170, Ítem Manejo de Energía, Granja Montepino.....	233
Gráfica 171, Ítems Manejo de Residuos y Contaminación, Granja Montepino.....	234
Gráfica 172, Ítems Áreas Naturales, Granja Montepino.....	234
Gráfica 173, Ítem Protección de Flora y Fauna, Granja Montepino.....	234
Gráfica 174, Ítems Personal y Turistas, Granja Montepino.....	234
Gráfica 175, Ejemplo Medio Visual para incentivar el Cuidado y Ahorro de Agua, Granja Montepino.....	235
Gráfica 176, Ejemplo de Punto Ecológico para Recolección de Basuras, Granja Montepino.....	236
Gráfica 177, Ejemplo Procedimiento de Respuesta Ante Emergencias, Granja Montepino.....	238
Gráfica 178, Ejemplo Medio Visual sobre Tráfico Ilegal de Especies de Flora y Fauna, Granja Montepino.....	239
Gráfica 179, Ejemplo para elaborar un Código de Conducta para la Granja Montepino.....	241
Gráfica 180, Representación del Estado de Cumplimiento de la NTS-TS 006-2, Granja Montepino.....	243
Gráfica 181, Representación del Estado de Cumplimiento de la NTS-TS 004, Granja Montepino.....	245
Gráfica 182, Estado de los Servicios Ofertados Granja Montepino.....	247
Gráfica 183, Representación Estado de Cumplimiento de Buenas Prácticas y Sostenibilidad Ambiental Granja Montepino.....	247
Gráfica 184, Estado de Sostenibilidad ecodestinos FREA.....	248
Gráfica 185, Representación del Estado de Sostenibilidad FREA.....	250

GLOSARIO

TURISMO SOSTENIBLE, Comprendido como el turismo que tiene en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.

(**"OMT"**, Organización Mundial del Turismo, 2015)

ECOTURISMO, se emplea para designar las formas de turismo que cuentan con las siguientes características:

- Toda forma de turismo basado en la naturaleza en la que la motivación principal de los turistas sea la observación y apreciación de esa naturaleza o de las culturas tradicionales dominantes en las zonas naturales.
- Procura reducir todo lo posible los impactos negativos sobre el entorno natural y sociocultural.
- Contribuye a la protección de las zonas naturales utilizadas como centros de atracción de ecoturismo.

(**El mercado inglés del ecoturismo, OMT, 2002**)

TURISMO DE NATURALEZA, definido como “todo tipo de turismo basado en la naturaleza, en la que la principal motivación es la observación y apreciación de la naturaleza, así como las culturas tradicionales”

(**OMT, 2002**)

BUENAS PRÁCTICAS, se refiere a toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o pautas aconsejables que se adecuan a una determinada perspectiva normativa o a un parámetro consensuado, así como también toda experiencia que ha arrojado resultados positivos, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto.

(Banco de experiencias, 2008).

NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS, son herramientas que facilitan la gestión documental en las empresas oficiales privadas, con el fin de simplificar y organizar la presentación y el manejo de sus comunicaciones, son guías flexibles que permiten su adaptación a las necesidades y características de cada empresa y a su vez, contribuyen a la disminución de tiempos y costos con buena calidad.

(scribd, 2009)

ECODESTINO, es un destino ecológico que facilita la recreación y la educación ambiental, ofertando servicios ecoturísticos dispuesto para desarrollar actividades turísticas, educativas o recreativas, que sean amigables con el entorno ambiental o cultural.

(Definición propia, 2016)

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

(Ley 300 de 1996, art. 100, s/f).

RESUMEN

La búsqueda de alternativas para el desarrollo de prácticas amigables con el medio ambiente, no es solo una moda sino una necesidad competente a todos los seres humanos, y más aún en una industria creciente como lo es el turismo; convirtiéndose en un factor de cumplimiento obligatorio para los prestadores de servicios turísticos del País, enmarcado en las normas técnicas de sostenibilidad Nacionales.

Sin embargo el hecho de estar sujetas a cambios, incrementa la factibilidad de implementar buenas prácticas que se acerquen al desarrollo de las normas sectoriales; por lo tanto se desarrolló un manual de buenas prácticas enmarcado en las normas técnicas de sostenibilidad, diagnosticando a cada uno de los ecodestinos que pertenecen a la Fundación Red de Experiencias Ambientales, a través de listas de chequeo elaboradas con caracteres específicos en las actividades desarrolladas por cada uno de estos, para lograr un análisis individual del estado de cumplimiento de estos respecto a las normas de sostenibilidad que les competen, para luego desarrollar un análisis comunitario estableciendo estrategias de buenas prácticas en la prestación de sus servicios como ecodestinos.

Palabras Claves: Turismo Sostenible, Ecoturismo, Turismo de Naturaleza, Buenas Prácticas, Normas Técnicas de Sostenibilidad Colombianas, Ecodestinos.

ABSTRACT

The search for alternatives to the development of friendly practices with the environment, is not just a fad but a competent need to all human beings, and even more in a growing industry such as the tourism; becoming a mandatory fulfillment factor for tourism service providers the country, framing in the technical standards of National sustainability.

However the fact of being subject to change, increases the feasibility of implementing good practice that approach to the development of sectoral rules; therefore a manual of good practices framed in the technical standards of sustainability, was a developed, diagnosing each ecodestino with belongs to the Fundación Red de Experiencias Ambientales, through checklists prepared with specific characters to the activities developed by each of these, to achieve an individual analysis of the state of compliance regarding sustainability standards that concern them, for then develop a Community Analysis establishing good practice strategies in the provision of their services as ecodestinos.

Keywords: Sustainable Tourism, Ecotourism, Nature Tourism, Good Practices, Standards Technical Sustainability Colombian, Ecodestinos.

1. INTRODUCCIÓN

Las Buenas Prácticas son acciones conjuntas que responden de manera eficiente y eficaz a problemas existentes, contribuyendo al desarrollo de las actividades o al alcance de las metas en organizaciones empresariales; siendo aplicadas a procesos y procedimientos con el fin de facilitar y mejorar la prestación de servicios, así como la producción sostenible de las empresas.

La búsqueda de Buenas Prácticas se relaciona con el diseño de criterios de calidad y el compromiso tanto social como ambiental. Siendo implementadas en cada uno de los procesos y procedimientos de una organización específica, con el objeto de incrementar el bienestar de las personas y minimizar una problemática particular.

Es por ello, que este trabajo de práctica profesional, tiene la finalidad de encaminar este concepto al diseño de estrategias recopiladas en un Manual de Buenas Prácticas para la Fundación Red de Experiencias Ambientales FREA, el cual aporte a la construcción de servicios turísticos de calidad, tanto en hospedaje, como en restauración y recreación, optimizando la prestación de los mismos, a la vez que facilite la cimentación de destinos sostenibles y competitivos para la demanda actual y potencial.

A continuación se encontrará un análisis completo, del estado de los prestadores de servicios turísticos que se encuentran vinculados a la fundación en relación con los requerimientos de las normas técnicas de sostenibilidad, un diagnóstico individual con las recomendaciones pertinentes y estrategias definidas en un manual de buenas prácticas para la prestación de sus servicios.

2. PROBLEMA

2.1 Definición del Problema

La FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES tiene como propósito exhibir la biodiversidad y la belleza paisajística de los ecosistemas de la zona, promoviendo el cuidado del medio ambiente a través de la educación ambiental y el contacto directo con la naturaleza, para lo cual trabaja en el posicionamiento y reconocimiento de cada uno de sus ecodestinos en pro del desarrollo turístico sostenible de la región, sin embargo alcanzar dicho objetivo requiere un arduo trabajo en calidad de servicio, y más aún en Colombia donde la calidad está erróneamente medida y asociada a la certificación en normas técnicas sectoriales, al mismo tiempo que se vuelven obligatorias para los prestadores de servicios turísticos la implementación de normas de sostenibilidad; dando paso a una evidente debilidad si no se cuenta con el credo de estar certificado, volviéndose incuestionable la importancia de ser un ecodestino de Calidad, asunto que se torna difícil si no se cuentan con los recursos necesarios para la implementación de factores tan técnicos, particularidad que poseen las normas técnicas sectoriales y si bien la normatividad de sostenibilidad no esta tan arraigada a procesos técnicos, aun se presentan dificultades de diversos tipos como financieros y experticia en su desarrollo y ejecución, además del hecho de estar susceptibles a modificaciones; situación que de seguir presentándose produciría un estancamiento en el crecimiento y progreso de cada uno de los prestadores de servicios turísticos pertenecientes a la FREA.

2.2 Justificación

El hecho de buscar alternativas que contribuyan al cumplimiento de las normas de sostenibilidad turística por parte de los ecodestinos, lleva a la ejecución de estrategias de buenas prácticas que sirvan como eje de implementación de las normas; lo que permite que el desarrollo de esta práctica profesional, no solo contribuya al proceso formativo y académico de los pasantes; sino que además hace del trabajo a desarrollarse un aporte importante en el proceso que desarrolla cada uno de los ecodestinos pertenecientes a la fundación Red de Experiencias Ambientales FREA con respecto a este tema.

Recibiendo beneficios mutuos, que contribuyen además a afianzar las relaciones entre el Alma Mater y la Fundación, abriendo caminos a nuevas generaciones de alumnos que decidan involucrarse en temas ecoturísticos y quieran afianzar y aportar sus conocimientos en pro del progreso turístico de la Región.

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo General

Diseñar estrategias de buenas prácticas en la prestación de servicios turísticos para la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES “FREA”, mediante un manual que oriente y permita el acercamiento de los requisitos de sostenibilidad y oferta de servicios de calidad, implementando procesos sostenibles y diferenciados.

2.3.2 Objetivos Específicos

- Conocer la organización que será objeto de estudio, analizando su direccionamiento, áreas funcionales y recursos con los que cuenta.
- Identificar los problemas fundamentales que se presentan en los procesos que desarrollan cada uno de los ecodestinos pertenecientes a la Fundación Red de Experiencias Ambientales “FREA” para ofertar sus servicios, brindando soluciones apropiadas.
- Elaborar un diagnóstico que sirva como fundamento para el diseño de las estrategias de buenas prácticas para los once ecodestinos que conforman la FREA.

3. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA

3.1 Marco Teórico

El trabajo a realizar encuentra su referente teórico en la ESCUELA SOCIOLÓGICA DEL TURISMO, Autor principal “**Alfonso Flórez Esparragoza**”; integrando el marco teórico con 4 ejes:

- **Turismo Sostenible**
- **Ecoturismo**
- **Turismo de Naturaleza**
- **Buenas Prácticas**

3.2 Marco Contextual

La FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES “FREA”, se encuentra ubicada en la ciudad de Popayán, en la Carrera 7a # 4-36 / Cámara de Comercio del Cauca, Oficina 210; conformada por 9 ecodestinos:

- Agroparque Las Villas
- Canopy Las Ardillas
- Ecoparque Los Guaduales
- Ecoparque Rayos del Sol
- Finca La Claudia
- Finca Posada El Agrado
- Granja Integral Mama Lombriz
- Granja Montepino
- Ojo de Agua

Localizados en 4 municipios del Departamento, Cajibío, Piendamó, Popayán y Timbío; los cuales ofrecen una diversidad de servicios turísticos como, senderos ecológicos, eventos, hospedaje rural, venta de productos, asesoría y capacitación,

agroturismo, camping, restaurantes, deporte y aventura, granjas integrales, vida nocturna, bienestar y salud, educación ambiental, viajes y salidas pedagógicas, fincas cafeteras, arte y cultura. Son miembros de la Mesa Departamental de Turismo del Cauca y de la Corporación Mixta de Turismo del Cauca; constituida con el propósito de defender, proteger y restaurar los recursos naturales del Departamento, cuyo fin es dar a conocer la biodiversidad de los ecosistemas de la zona y promover el cuidado del medio ambiente a través de la educación ambiental y el contacto directo con la naturaleza.

3.3 Marco Legal

El trabajo a desarrollarse encuentra su marco legal en las siguientes leyes y normatividad.

Leyes que rigen el Turismo en Colombia.

- Ley 300 de 1996. "Por el cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1101 de 2006. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1558 de 2012. "Por la cual se modifica la ley 300 de 1996-ley general de turismo, la ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones".

Normas Técnicas Sectoriales de Sostenibilidad Turística.

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad. 2014
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 004. Establecimientos Gastronómicos y Bares. Requisitos de Sostenibilidad 2008.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 006-2. Sede para Eventos, Congresos, Ferias y Convenciones.

4. METODOLOGÍA



Gráfica 1, Representación de la Metodología Aplicada
(Elaboración Propia, 2016)

La metodología para llevar a cabo el trabajo de la práctica profesional, se ha concebido en tres momentos, los cuales permiten establecer las etapas y el desarrollo de las actividades planteadas en el cronograma del proyecto.

Primer Momento: Es el Análisis de Conceptos y Marcos Teóricos, a partir de información secundaria, ya sea de internet, libros o documentos, tales como: Las Normas Técnicas Sectoriales de Sostenibilidad Turística colombianas y Manuales de Buenas Prácticas implementados en países como México, Perú y Ecuador, los cuales pueden servir de modelo y guía en el desarrollo del Manual para la Fundación Red de experiencias Ambientales FREA.

Segundo Momento: Elaboración del Diagnóstico, a partir del diseño de listas de chequeo para la recolección de información primaria con visitas, entrevistas y observación en los ecodestinos existentes.

Tercer Momento: Elaboración de Estrategias, para cada uno de los ecodestinos de la fundación, a partir de la información primaria y secundaria recolectada previamente. Compendio de la totalidad de estrategias y diseño del Manual de Buenas Prácticas para la prestación de servicios turísticos de calidad.

4.1 Análisis de Conceptos y Marcos Teóricos

En este punto se establece las legislaciones consultadas y la normatividad pertinente para cada ecodestino perteneciente a la Fundación red de Experiencias Ambientales FREA, así como el desempeño y funcionamiento de aspectos sostenibles.

Cuyo propósito es definir el estado de cumplimiento de los prestadores de servicios turísticos frente a las normas de sostenibilidad, identificando los factores de mayor susceptibilidad; de donde partirá el proceso de diseño de estrategias.

Normas Técnicas Sectoriales

- NTS-TS 002
- NTS-TS 004
- NTS-TS 006-2
- NTS-AV Canopy
- NTS-AV 010
- NTS-AV 011

Legislaciones

- Política de Turismo de Naturaleza.
- Política para el Desarrollo del Ecoturismo.
- Fauna Silvestre en la Legislación Colombiana
- Ley 679 de 2001
- Ley 9 de 1979
- Ley 1185 de 2008
- Resolución 0405 de 2014
- NTC 5131

Manuales de Buenas Prácticas

- Manual de Buenas Prácticas Turísticas (Rutas del Paisaje Cultural Cafetero)
- Guía de Buenas Prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza (Bogotá-Colombia, 2014)
- Manual de Buenas Prácticas en Turismo rural Comunitario (Bogotá-Colombia, 2014)
- Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística (Lima-Perú, 2007)

4.2 Diagnóstico

La metodología empleada para el desarrollo del diagnóstico está basada en el Manual para el Diagnóstico Turístico Local de Carla Ricaurte Quijano, el cual establece una serie de variables que deben ser consideradas para la estructura del mismo.

4.2.1 Definición del Tipo de Planificación

Cada uno de los ecodestinos que hacen parte de la Fundación Red de Experiencias Ambientales ofrece gran variedad de servicios ecoturísticos y ambientales que hacen posible vivir una verdadera experiencia ambiental, es por ello que la planificación está determinada en espacios naturales, rurales; desde un enfoque exclusivamente sostenible.

Y es debido a este enfoque que los instrumentos de recolección de información están adaptados a las Normas Técnicas Sectoriales de Sostenibilidad Turística colombianas, así como documentación pertinente que evalúa sistemas de sostenibilidad en granjas y sitios ecoturísticos.

4.2.2 Delimitación del Área de Estudio

El diagnóstico está realizado para una Fundación, delimitando su zona de acción en los 3 municipios donde se encuentran ubicados los ecodestinos vinculados a esta de la siguiente manera.

Popayán

- **Agroparque Las Villas**

Vereda Punta Larga

Oficina: Cra 10N # 8-90 Sta Clara

- **Los Guadales Ecoparque**

Vereda La Cabuyera

Km. 5 vía Popayán - Cali

- **Ecoparque Rayos del Sol**

Vereda Clarete

Km. 3,3 vía Popayán – Cali

Entrada vía a Totoró a 500 m

- **Granja Integral Mama Lombriz**

Parcelación El Tablón

Vereda Rioblanco

Entrada Km. 1 vía Popayán – Cali

Timbío

- **Finca Posada El Agrado**

Sector La Carolina

Vereda El Hato

Km. 10 vía Popayán – Timbío

Entrada La Bocana a 3 Km

- **Canopy Las Ardillas**

Finca La Carolina

Vereda La Martica

Entrada Km. 3 vía Popayán – Timbío

Cajibío

- **Granja Montepino**

Vereda El Cofre. Cajibío

Km. 12 vía Popayán – Cali

A 800 m. de la vía Panamericana

- **Finca La Claudia**

Vereda El Túnel. Cajibío

Km. 18 vía Popayán – Cali

(Fundación Red Experiencias Ambientales “FREA”)

4.2.3 Revisión de Documentos

4.2.3.1 Caracterización Externa

Popayán.

- **Descripción**

Es un municipio colombiano, capital del departamento del Cauca, localizado en el valle de Pubenza, entre la Cordillera Occidental y Central al suroccidente del país. Es una de las ciudades más antiguas y mejor conservadas de América, lo que se ve reflejado en su arquitectura y tradiciones religiosas, reconocida por su arquitectura colonial y el cuidado de las fachadas que hacen parte de uno de los pocos sectores históricos del país. Popayán tiene uno de los Centros Históricos Coloniales más grandes del país y América, con un total aproximado de 236 Manzanas de Sector Histórico.

Ciudad Blanca de Colombia declarada por la UNESCO. En el 2005, la UNESCO designó a la ciudad de Popayán como Ciudad UNESCO de la Gastronomía por su variedad y significado para el patrimonio intangible de los colombianos. La cocina caucana fue seleccionada por mantener sus métodos tradicionales de preparación a través de la tradición oral. El 28 de septiembre de 2009 las Procesiones de Semana Santa de Popayán fueron declaradas por la UNESCO como Obra Maestra del Patrimonio Oral e Inmaterial de la Humanidad.

(Wikipedia, 2016)

- **Demografía**

Las poblaciones según las proyecciones del DANE a 30 de junio de 2015 son las siguientes:

Municipios	Extensión (Km) ²	Población a 2005 (hab) ²	Proyección a 2015 (hab) ²
Popayán	483,11	257.512	277.441
Timbío	205	30.028	33.883
Cajibío	747	34.706	37.522

*Tabla 1, Demografía de los municipios de Popayán, Timbío y Cajibío
(Wikipedia, 2016)*

- **Características Geográficas**

Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar): 1.735 mts.

Área urbana total de 2.725 hectáreas.

El suelo rural representa el 95% del área total del Municipio que es de 51.200 hectáreas y está constituido por el suelo que no forma parte del área urbana o de las zonas de expansión.

- **Límites del municipio**

Al Norte con los municipios de Cajibío y Totoró, al Sur con los municipios de Sotaró y Puracé, por el Oriente con los municipios de Totoró, Puracé y el Dpto. de Huila, por el Occidente con los municipios de el Tambo y Timbío.

Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar): 1.735 mts

Temperatura media: 19° C

(Alcaldía de Popayan, 2014)

- **Actividades Económicas**

Principales Sectores Económicos.

- Sector Agrícola
- Sector Pecuario
- Sector Ambiental

Productos Agrícolas y Pecuarios.

- Caña, Café, Hortalizas y frutales
- Pollo de engorde, Gallinas ponedoras, Porcicultura, Piscicultura, Ganadería

(Alcaldía de Popayan, 2014)

- **Ecología**

Popayán se asienta en dos zonas de vida a saber, bosque andino y Sub andino. Cuenta con la gran cuenca del río Cauca y las subcuentas de los ríos Piedras y Molino que surten de agua al Acueducto Municipal y de los ríos Ejido, río blanco, Pisojé y río Negro. Este ecosistema, considerado como un reservorio estratégico, está conformado por 13 Microcuencas, Humedales, y Manantiales, su regulación hídrica tiene influencia sobre la única zona de Páramo del Municipio de Popayán.

- **Especies Animales**

Las aves ofrecen una gran variedad de formas, con especies como las Cerrajas o Quinquinas (*Cyanocorax yncas*), Pájaro Ardilla (*Piaya cayana*), Carpintero (*Melanerpes formicivorus*), Halcón Cernícalo (*Falco sparverius*) y Garrapatero (*Milvago chimachima*), Torcaza frijolera, Torcaza morada, torcaza roja, pava cara azul, chorlo, Periquito verde, perdiz, Llauta, Tres tres, calaquinge, Churrasquero, dormilon, garrapatero, Halconcito, Guaraguau, Gallinazo, garcita del ganado, baho, morrocoy, Gavilan coliblanco, Gavilan, Vencejo, Vencejo tijereto, Vencejo, Chiguaco, flautero, Chiguaquillo, Gorrión, Platanero pisa, pisa, semillero, semillerito, Semillerito negro, pacunguero, toreador, azulejo, mirla gris, cucarachero, Fio copeton, Fio, toreadorcito, colibrí cola de raqueta, carpintero, hormiguero, golondrina común, quinquina, chico, chupa flor, azulejo, entre muchos más.

Los mamíferos reportados se restringen a Ardillas (*Sciurus granatensis*), sin descartarse la probabilidad de encontrar ratones y conejos de campo, además de Murciélagos (Chiroptera), existe la posibilidad de encontrar también un marsupial (Raposa o Zarigüeya) y algunas especies observables en la zona son: Chucha (*Didelphys marsupialis*), Pecari (*Tayassu pecari*), armadillo, murciélago, ratón gris, rata, conejo, zorro, chucuru, tigrillo erizo.

En cuanto a los anfibios y reptiles se han observado pocos de los primeros, y una relativa abundancia de los segundos (Saurios y Ofidios). Coral, falsa coral y

cazadora. Los insectos presentan una gran diversidad, en especial Lepidópteros (mariposas y polillas), Himenópteros (Hormigas, Abejas y Avispas), Coleópteros (Escarabajos), Homópteros (Grillos y Saltamontes), sin que existan documentos que lo sustenten. Los Arácnidos tejedores, se encuentran representados por varias familias, y probablemente ofrece nuevas especies para la ciencia.

✦ **Especies Vegetales**

Las especies más comunes son Roble (*Quercus humboldtii*), Cucharo (*Rapanea guianensis*), Cascarillo (*Ladenbergia magnifolia*), entre otras, contando con varias reservas naturales como la Reserva Natural de Sociedad Civil El Naranjal, Betania, El Jardín, San Pedro, El Recuerdo, La Montaña, La Palma, La Angostura, Santa Marta, El Manzano, El Caimo, El Jazmín, Los Laureles, Motilonal, San Antonio, La Cantera, La Laguna, Oasis, Recuerdo, El Retorno, Irlanda, San Ignacio, El Rincón, El Derrumbo, Alto, Las Veraneras, Belén, La Esperanza, La Aurora, Las Mercedes, Belencito, Altamira, El Palmichal, Arrayanales, Mirador el Consuelo, El Cabuyo, Puerta Dorada, La Palma, La Primavera, Monte Redondo, La Concepción, El Trébol, La Laguna, La Ceja, El Retiro, El Cerro Arrayán, La Pequeñita, El Pajonal y la Reserva Manantiales. Recientemente se registraron las Reservas de El Carmen, La Aurora II, La Fortaleza y Las Piedras.

(Alcaldía de Popayan, 2014)

• **Principales Atracciones**

- ✦ Puente del Humilladero
- ✦ Pueblito Patojo
- ✦ Torre del Reloj
- ✦ Parque Caldas
- ✦ Morro de Tulcán
- ✦ Museo Arquidiocesano de Arte Religioso
- ✦ Museo Casa Mosquera

- ✦ Casa Museo Negret y Museo iberoamericano de Arte Moderno
- ✦ Museo de Historia Natural
- ✦ Catedral Basílica de Nuestra Señora de la Asunción
- ✦ Santuario de Belén
- ✦ Iglesia la Ermita
- ✦ Templo de San Agustín
- ✦ Templo de San Francisco
- ✦ Templo de Santo Domingo
- ✦ Templo de la Encarnación o Monjas

(Viaja por Colombia, s.f.)

Timbío.

- **Descripción**

Es un municipio de Colombia ubicado en el departamento de Cauca situado a 13 kilómetros de Popayán, la capital del departamento, perteneciente al área metropolitana de Popayán.

El vocablo Timbio está formado por el monosílabo Tim de origen Quechua, que significa unión o relación y por el bisílabo Bio de origen Pubenés, que significa río o fuente, por lo tanto, Timbio quiere decir unión de dos ríos (Chambio y Timbio). El cacique Timbio cuya descendencia llegó hasta el año 1.677, tomó su nombre del lugar donde vivió.

Timbio se convierte en el tercer municipio más antiguo de Colombia y el quinto en Suramérica refundado por los españoles. La población fue fundada el 1 de noviembre de 1535 por los conquistadores español Juan de Ampudia y Pedro de Añasco bajo órdenes dadas por Sebastián de Belalcázar.

(Wikipedia, 2016)

- **Características Geográficas**

Se localiza a 29°.20de Latitud Norte y a 29°.35´ Longitud Oeste respecto del meridiano de Bogotá. En el Departamento del Cauca su cabecera está localizada a los 02° 21´22´´ de Latitud Norte y 76° 41´16´´ de Longitud Oeste. Situado al Sur Occidente de Colombia y en la parte Centro Oriental del Departamento del Cauca; sobre la vertiente Occidental de la cordillera Central. Pertenece al Macizo Andino Sur Colombiano dentro del cinturón cafetero y hace parte del pleniplano de Popayán.

- **Límites del municipio**

Por el norte limita con el Municipio de Popayán en una extensión de 10 Kms., por el sur con el Municipio de Rosas en un perímetro de 6 Kms, por el oriente con el Municipio de Sotará en una longitud de 15 Kms, al occidente con el Municipio del Tambo en una extensión de 20 Kms.

Extensión total: 205Km²

Extensión área urbana: 1.3 Km²

Extensión área rural: 203.7 Km²

Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar): entre 1.000 y 2.000 metros

Temperatura media: promedio entre 16 y 23° C

Distancia de referencia: a 13 kilómetros de Popayán, la capital del departamento

(Alcaldía de Timbio-Cauca, 2012)

- **Actividades Económicas**

El municipio de Timbío ha orientado su actividad económica hacia el sector agrícola, en su mayor porcentaje representado por cultivos permanentes como el café, caña, plátano, macadamia y Cultivos transitorio como el maíz, frijol, yuca, tomate y espárragos. Frutales como la guayaba, mora, tomate de árbol, chontaduro, naranja, aguacate, limón. El sector pecuario está representado por ganado para carne y leche y doble propósito. Las especies menores como gallinas, pavos, cerdos, conejos y peces, además es de destacar la sericultura. Timbío es un centro de comercialización de carne a nivel local y regional. Existe la explotación pesquera y se hace como apoyo tecnológico para producción de especies por la C.R.C. en la Estación Piscícola de Pambío. En la producción industrial se destaca en este campo el procesamiento de conservas entre ellos los espárragos. Hay tostadoras de café y fábricas de calzado deportivo y formal. En menor escala existen talleres de confección, ebanisterías, mecánica, velas, mallas, panaderías, polvorerías, ladrilleras, hilos de seda, cestería, artesanías.

(Alcaldía de Timbio-Cauca, 2012)

- **Ecología**

La mayor parte de la vegetación natural ha desaparecido dando lugar a las actividades agropecuarias. Subsisten en las orillas de los ríos los bosques de galería, rastrojos, matorrales, guaduales, cañabraba, yarumo, balsa, nacedero, cascarillo, fresno, arrayán, lechero, guarango, roble, etc. existe el bosque artificial con fines ecológicos con especies introducidas como el pino y el eucalipto.

Aún subsiste el guatín y venados en caños de los ríos Quilcacé y Piedras, armadillo y perro de monte en Quilcacé y Pan de Azúcar, también conejos y ardillas. Entre las aves existen torcazas, pavas, calaguigos, anguilas, chamonés, chapetón, garrapatero, gavilán y carpintero entre otros. En cuanto a los peces se han extinguido muchas especies, aún subsisten el barbudo y la carpa. Y entre los

reptiles se pueden observar lagartijas, serpientes tales como rabo de ají, coral, equis, guasqueadoras verdes y cabeza de candado.

(Alcaldía de Cajibío-Cauca, 2012)

- **Principales Atracciones**

- ✕ Sendero Agroambiental Las Cascadas

(Alcaldía de Timbío-Cauca, 2012)

Cajibío.

- **Descripción**

Es un municipio colombiano en el departamento del Cauca a una distancia de 29 km al norte de Popayán, Pertenece al área metropolitana de Popayán, está bañado por los ríos Cajibío, Pedregosa y el Cauca.

Fundado en 1560 por los capitanes de Sebastián de Belalcázar, Carlos Velasco y Álvaro Paz; Cajibío, en lengua nativa significaba “caja de Viento”. La región fue el asiento de los indígenas cajibios quienes reconocían la autoridad del Cacique Pubén o Pubenza y del cacique Paniquitá.

Cajibío es considerado como la capital musical del Cauca, allí nació el compositor Efraín Orozco autor de la canción Señora María Rosa. El compositor Leonardo Pasos también es nativo de la región.

(Wikipedia, 2016)

- **Características Geográficas**

Se encuentra ubicado entre las cordilleras occidental y central. La mayor parte de su territorio es quebrado y de montaña en el caso de la zona de la cordillera, es bañado por los Ríos: Cauca, Palace, Cajibío, Urbio Y otros de menor cauce.

- **Límites del municipio**

Al Norte con los Municipios de Morales y Piendamó, al Oriente con los Municipios de Piendamó y Totoró, al Sur con los Municipios de Popayán y El Tambo, al Occidente con Los Municipios de El Tambo y Morales.

Extensión total: 747 Km²

Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar): 1.765

Temperatura media: 19°C

Distancia de referencia: 28 km de Popayán

(Alcaldía de Cajibío-Cauca, 2012)

- **Actividades Económicas**

La economía del Municipio de Cajibío se basa principalmente en la agricultura sobresaliendo los cultivos de: café, caña de azúcar, plátano, chontaduro y pequeños cultivos de pancoger como el Fríjol, Maíz, yuca y otros; además se cuenta con un gran proyecto productivo para la producción de espárragos de exportación. Cultivo de Tequila para exportación en la zona de la cabecera municipal y cultivos de flores de exportación; en la producción pecuaria sobresalen principalmente las pequeñas ganaderías y granjas productoras de pollos de engorde y gallinas ponedoras en la zona de la vía panamericana, y la explotación forestal para lo cual se cuenta con una gran cantidad de hectáreas de tierra al servicio de la explotación de maderas por parte de Cartón Colombia y sus empresas filiales.

(Alcaldía de Cajibío-Cauca, 2012)

- **Ecología**

El Municipio cuenta con un ecosistema ecuatorial el cual permite el desarrollo de una gran biodiversidad. Posee gran diversidad de plantas propias de bosques en la zona de la cordillera y animales como zorros, ardillas, conejos, chuchas y otros que

se resisten a desaparecer debido a la deforestación causada por el hombre. Es importante su riqueza hídrica con micro cuencas como la del Río Urbio, el Río Cajibío, y Puente Alto. Se están implementando santuarios ecológicos en algunas fincas del Municipio para el disfrute de propios y extraños.

- **Principales Atracciones**
- ✕ Sendero Ecológico Cajibío
- ✕ Finca La Claudia

(Alcaldía de Cajibío-Cauca, 2012)

4.2.3.2 Caracterización Interna

- **Reseña Histórica**

La fundación Red de Experiencias Ambientales “FREA” es una organización creada hace 10 años, conformada por 9 ecodestinos, siendo miembros de la Mesa Departamental de Turismo del Cauca y de la Corporación Mixta de Turismo del Cauca.

Cuyo propósito es dar a conocer la biodiversidad y belleza paisajística de los ecosistemas de la zona y promover el cuidado del medio ambiente a través de la educación ambiental y el contacto directo con la naturaleza.

- **Direccionamiento Estratégico**

Misión

Aportar en la construcción de relaciones armónicas entre el ser humano y la naturaleza, a partir de experiencias ambientales demostrativas, orientadas hacia la sensibilización social y la oferta de servicios ambientales y eco turísticos para contribuir con la conservación del planeta.

Visión

En el año 2015 la FREA será una organización líder reconocida y posicionada regional, nacional e internacionalmente, por su capacidad de despertar conciencia, a través de la prestación de servicios ambientales y eco turísticos, basado en la recreación sana y la conservación de la biodiversidad.

Principios

AMOR: Principio único que direcciona todas las actividades de la Fundación Red de Experiencias Ambientales “FREA”.

Valores

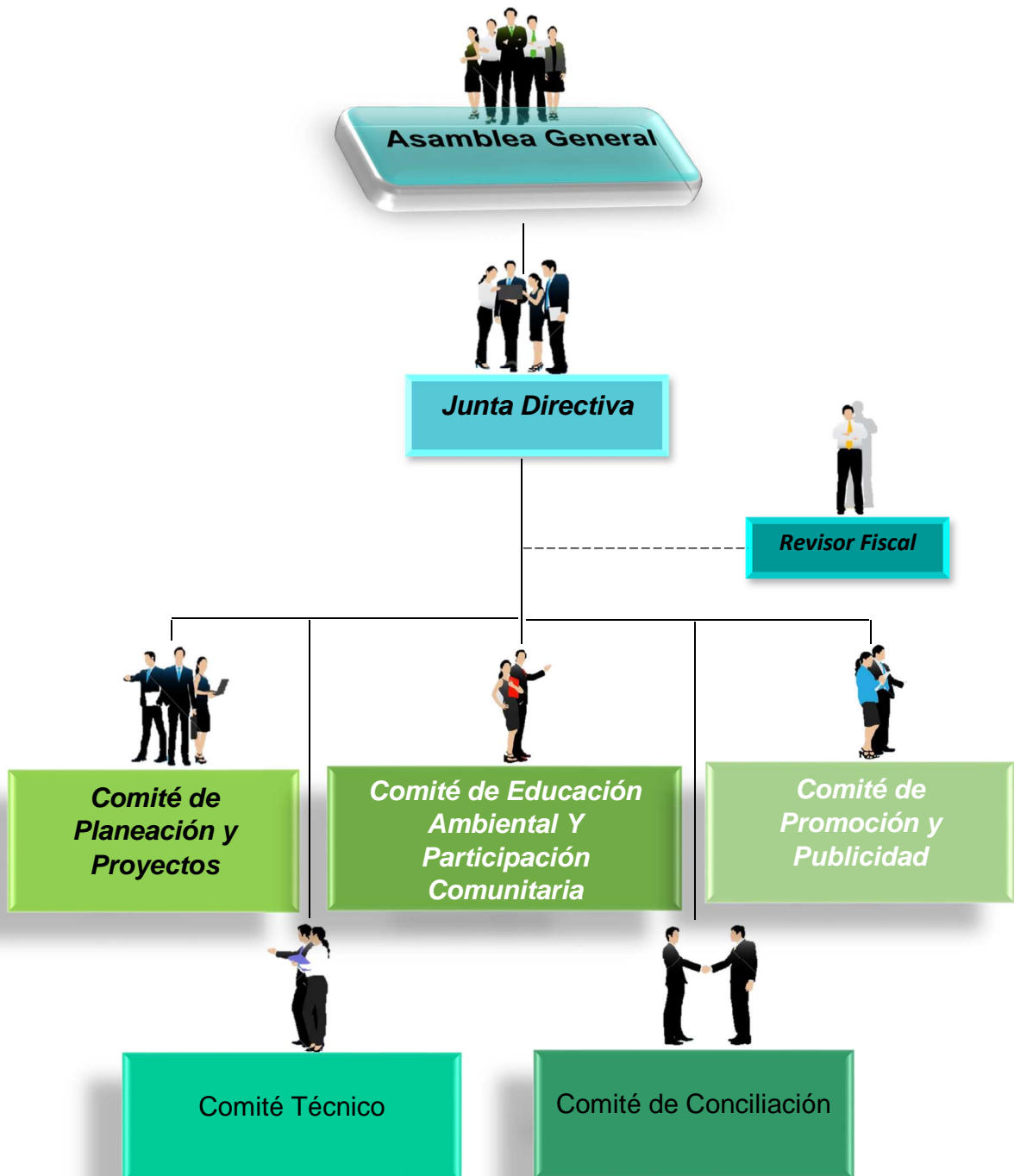
Respeto: La persona por encima de todo. Este valor supremo regirá las relaciones entre la Fundación Red de Experiencias Ambientales “FREA” y sus grupos de interés: clientes, asociados, trabajadores, el estado, proveedores y comunidad en general.

Honestidad: Todos los asociados de la FREA tendrán una conducta recta, que lleva a observar normas y compromisos, teniendo en cuenta principios y valores éticos.

Trabajo en equipo: Unimos esfuerzos para el logro de nuestros objetivos, en un ambiente de confianza, comunicación permanente y respeto; compartiendo conocimiento, experiencia e información. En procura de fortalecer las nuevas generaciones.

(Fundación Red Experiencias Ambientales “FREA”, s.f.)

- Estructura Organizacional



Gráfica 2, Estructura Organizacional FREA
(Fundación Red Experiencias Ambientales "FREA")
(Dibujos Tomados de Google.com)

4.2.4 Planificación del Trabajo de Campo

4.2.4.1 Metodología

La herramienta utilizada para recolectar la información son listas de chequeo tomadas y modificadas de las Normas Técnicas de Sostenibilidad Turística Colombianas que en este caso son aplicables, NTS-TS 002 Requisitos para Alojamiento, NTS-TS 004 Establecimientos Gastronómicos y Bares y la NTS-TS 006-2 Sedes para Eventos, Congresos, Ferias y Convenciones; aplicadas a través de observación y entrevistas realizadas en las visitas hechas a cada ecodestino.

4.2.4.2 Recursos Humanos

El trabajo está a cargo de dos personas, quienes ejercen como pasantes, Angela María Chávez y Lina María Solarte realizando las actividades pertinentes para recoger la información y desarrollar el trabajo, visitando cada uno de los ecodestinos y entrevistando a los encargados de los mismos.

4.2.4.3 Tiempo

A continuación se expone el cronograma establecido para las visitas en cada ecodestino, detallando el tiempo de trabajo establecido en cada uno de ellos.

MES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
SEMANA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ACTIVIDADES																				
Análisis de Conceptos y Marcos Teóricos.	■	■	■																	
Diagnostico																				
Finca la Claudia				■																
Granja Montepino				■																
Ecoparque los Guaduales					■															
Ecoparque Rayos de Sol					■															
Granja Integral Mama Lombriz						■														
Agroparque Las Villas							■													
Canopy las Ardillas								■												
Finca Posada el Agrado									■											
Diseño de Estrategias										■	■	■	■	■						
Elaboracion del Manual														■	■	■				
Informe Final																		■	■	■

Tabla 2, Cronograma
(Elaboración Propia, 2015)

4.2.4.4 Recursos Económicos

Recursos
Transporte
Refrigerios
Materiales
Asesor Académico
Diseñador Gráfico
Imprevistos

*Tabla 3, Recursos
(Elaboración Propia, 2015)*

4.2.4.5 Materiales

Materiales
Impresión
Fotocopias
Papelería
Computador
Grabadora o Celular
Cámara Fotográfica

*Tabla 4, Materiales
(Elaboración Propia, 2015)*

4.2.5 Fase de Recolección de la Información de Campo

La información de campo se recoge a través de las listas de chequeo establecidas para cada ecodestino; las cuales en su mayoría se encuentran enmarcadas en las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible de acuerdo a su relación y pertinencia con los servicios ofertados por los ecodestinos.

- Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible “NTS-TS 002” Requisitos para Alojamiento

La cual está definida por 5 tópicos; que a su vez se dividen para establecer una evaluación completa del uso de herramientas y programas de sostenibilidad de obligatorio cumplimiento para los prestadores de servicios turísticos que oferten servicios de Alojamiento ya sean Rurales o Urbanos.

Estableciendo Requisitos Generales de sostenibilidad los cuales involucran:

- Política de Sostenibilidad.
- Programas de gestión para la Sostenibilidad.
- Monitoreo y Seguimiento.
- Compras.
- Preparación y respuesta ante emergencias.

Requisitos Específicos de Tipo Ambiental.

- Áreas Naturales
- Protección de flora y fauna
- Gestión del agua
- Gestión de la energía
- Consumo de productos
- Manejo de residuos
- Manejo de la contaminación atmosférica
- Participación en programas ambientales

Requisitos Específicos de Tipo Socio Cultural.

- Patrimonio Cultural
- Prevención y Manejo de impactos Sociales Negativos

Requisitos Específicos de Tipo Económico.

- Contratación y capacitación de las comunidades locales
- Beneficios indirectos

Requisitos Complementarios.

- Seguridad
- Infraestructura

Siendo la más esgrimida, debido a que el 56% de los Ecodestinos ofertan servicios de Alojamiento.

- Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible “NTS-TS 004” Establecimientos Gastronómicos y Bares.
- Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible “NTS-TS 006-2” Sedes para Eventos, Congresos, Ferias y Convenciones.

Estas últimas dos normas son empleadas analizando ciertos tópicos específicos apropiados para el tema a tratar, no obstante no es evaluada en su totalidad ya que los ecodestinos en cuestión y en su totalidad no registran ni como establecimientos gastronómicos y bares ni como sedes para eventos; sin embargo son pertinentes al momento de valorar el manejo sostenible que requieren los procesos para realizar estas actividades, ya que aunque legalmente no clasifican como estos tipos de prestadores, si ofertan estos servicios.

- Norma Técnica Sectorial de Turismo de Aventura “AV 010” requisitos para la Operación de Actividades de Rafting en Turismo de Aventura.

Está definida por 4 tópicos; los cuales son:

- Información
- Seguridad
- Equipos de Seguridad
- Operación

- Norma Técnica Sectorial de Turismo de Aventura “AV 011” requisitos para la Operación de Actividades de Rapel en Turismo de Aventura.

Está definida por 6 tópicos.

- Información
- Seguridad
- Equipos de Seguridad
- Operación
- Inducción
- Control y Seguimiento

- Propuesta de Norma Técnica Sectorial de Turismo de Aventura para Canopy.

Esta es una propuesta de norma técnica sectorial para Canopy tomada desde el Manual de Buenas Prácticas Turísticas “Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”, el cual evalúa los siguientes tópicos:

- Información
- Seguridad
- Inducción
- Capacitación
- Infraestructura y Equipamiento

4.2.6 Trabajo de Campo

Visita Realizada a la Fundación Red de Experiencias Ambientales “FREA”



Gráfica 3, Entrevista miembros de la FREA, Oficina FREA Cámara de Comercio del Cauca (Fotografía Propia, 2015)

Carrera 7 # 4 – 36 Cámara de Comercio del Cauca

Oficina 210. Popayán, Cauca. Colombia

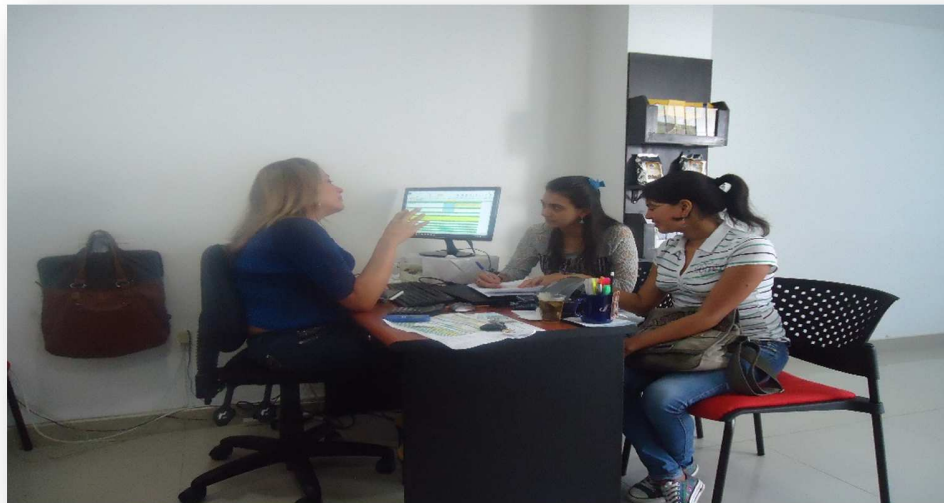
www.frea.com.co

www.facebook.com/fundacionreddeexperienciasambientales.frea

frea2003@gmail.com

3152877235 y 3015686642

Visita Realizada a Agroparque Las Villas



*Gráfica 4, Entrevista Diana Ruiz, Oficina Agroparque las Villas
(Fotografía Propia)*



*Gráfica 5, Agroparque las Villas
(Fotografía Propia)*



*Gráfica 6, Agroparque las Villas Hotel
(Fotografía Propia)*

Vereda Punta Larga Popayán
Oficina: Cra. 10N # 8-90 Sta Clara
Celular: 3105968642 y 3103914457
agroparquelasvillas@gmail.com
www.agroparquelasvillas.com

Visita Realizada a Canopy las Ardillas



**Gráfica 7, Entrevista Hugo Cuervo, Canopy Las Ardillas
(Fotografía Propia)**



**Gráfica 8, Deporte extremo "Canopy"
(Fotografía Propia)**



**Gráfica 9, Visita Canopy Las Ardillas
(Fotografía Propia)**

Finca La Carolina

Vereda La Martica Timbío

Entrada Km. 3 vía Popayán - Timbío

Celular: 3108297188 y 3158506674

contacto@canopylasardillas.com

www.canopylasardillas.com

Visita Realizada a Ecoparque los Guadales



*Gráfica 10, Entrevista José M Pérez, Los Guadales
(Fotografía Propia)*



*Gráfica 11, Faisán Venerado, Los Guadales
(Fotografía Propia)*



*Gráfica 12, Ecoparque Los Guadales
(Fotografía Propia)*

Vereda La Cabuyera Popayán

Km. 5 vía Popayán - Cali

Celular: 3155128703 y 3148808552

losguadalesecoparque@gmail.com

www.losguadalesecoparque.com

Visita Realizada a Ecoparque Rayos del Sol



Gráfica 13, Entrevista María del Socorro Caicedo, Rayos del sol
(Fotografía Propia)



Gráfica 14, Ecoparque Rayos del Sol, Hotel
(Fotografía Propia)



Gráfica 15, Sendero Ecológico Rayos del Sol
(Fundación Red de Experiencias Ambientales, "FREA")

Vereda Clarete Popayán

Km. 3,3 vía Popayán – Cali

Entrada vía a Totoró a 500 m.

Celular: 3007874199 y 3104605183

rayosdelsol@holmail.es

www.facebook.com/rayosdelsol.parque

Visita Realizada a la Finca la Claudia



**Gráfica 16, Finca La Claudia
(Fotografía Propia)**



**Gráfica 17, Entrevista Halma Vidal, Finca La Claudia
(Fotografía Propia)**



**Gráfica 18, Lago Finca La Claudia
(Fotografía Propia)**



**Gráfica 19, Zona de Camping Finca La Claudia
(Fotografía Propia)**

Vereda El Túnel. Cajibío

Km. 18 vía Popayán - Cali

Celular: 3105149111

fincalacaudia@gmail.com

www.fincalacaudia.com

Visita Realizada a la Finca Posada El Agrado



*Gráfica 20, Visita Finca Posada El Agrado
(Fotografía Propia)*



*Gráfica 21, Alojamiento Finca Posada El Agrado
(Fotografía Propia)*



*Gráfica 22, Entrevista Diego Muñoz, Finca Posada El Agrado
(Fotografía Propia)*

Sector La Carolina.

Vereda El Hato. Timbío

Km. 10 vía Popayán – Timbío

Entrada La Bocana a 3 Km.

Celular: 3113152064 y 8364259

fincaelagrado@gmail.com

Visita Realizada a la Granja Integral Mama Lombriz



*Gráfica 23, Visita Mama Lombriz
(Fotografía Propia)*



*Gráfica 24, Granja Integral Mama Lombriz
(Fotografía Propia)*



*Gráfica 25, Instituciones Educativas haciendo el recorrido
(Fotografía Propia)*

Parcelación El Tablón

Vereda Rioblanco Popayán

Entrada Km. 1 vía Popayán - Cali

Celular: 3164828655 y 3217916024

granjamamalombriz@gmail.com

jgepaz@hotmail.com

Visita Realizada a la Granja Montepino



*Gráfica 26, Visita Granja Montepino
(Fotografía Propia)*



*Gráfica 27, Entrevista Luisa Fernanda Ávila, Granja Montepino
(Fotografía Propia)*

Vereda El Cofre Cajibío

Km. 12 vía Popayán – Cali

A 800 m. de la vía Panamericana

Celular: 3137651894 y 3104316100

luferavila@gmail.com

alejoavilapardo2612@hotmail.com

4.3 Diseño de Estrategias

Las estrategias están referidas a una serie de pasos o de conceptos que tienen como fin la consecución de un objetivo, en este caso el objetivo está dado en función de contribuir a la obtención de la certificación de normas de sostenibilidad por parte de los ecodestinos.

Para lo cual se ha estipulado el diseño de las estrategias en dos sentidos.

Primero, en cada uno de los tópicos críticos, que se obtengan del análisis de las listas de chequeo, en el diagnóstico de cada uno de los ecodestinos, es decir, cada establecimiento tendrá sus propias estrategias de buenas prácticas, que podrán implementar en cada uno de los puntos de incumplimiento arrojado por las listas de chequeo.

Segundo, aglomeradas en el Manual de Buenas Practicas elaborado para la Fundación Red de Experiencias Ambientales "FREA", este podrá ser consultado anexo a este documento.

5. RESULTADOS

Conforme a los Objetivos planteados, los resultados obtenidos son.

- Listas de Chequeo
- Diagnósticos
- Manual de Buenas Prácticas para la Implementación en la Prestación de Servicios Turísticos Fundación Red de Experiencias Ambientales “FREA”

5.1 Listas de Chequeo

Como se mencionó en puntos anteriores las listas de chequeo están elaboradas en base a las diferentes normas técnicas sectoriales de turismo sostenible y turismo de aventura, además de buenas prácticas en actividades agroturísticas, equivalentes a una lista de chequeo por producto ofertado, es decir cada ecodestino cuenta con listas de chequeo propias, las cuales están diseñadas según los productos que ofertan.

A continuación se ilustra la relación de la listas de chequeo por ecodestino.

ECODESTINO	NUMERO DE LISTAS DE CHEQUEO ASIGNADAS
AGROPARQUE LAS VILLAS	4
CANOPY LAS ARDILLAS	5
ECOPARQUE LOS GUADUALES	4
ECOPARQUE RAYOS DEL SOL	3
FINCA LA CLAUDIA	3
FINCA POSADA EL AGRADO	2
GRANJA INTEGRAL MAMÁ LOMBRIZ	3
GRANJA MONTEPINO	3

Tabla 5 Relación listas de chequeo por ecodestino
(Elaboración Propia, 2016)

Ver Listas de Chequeo en anexo 1 Pág 262.

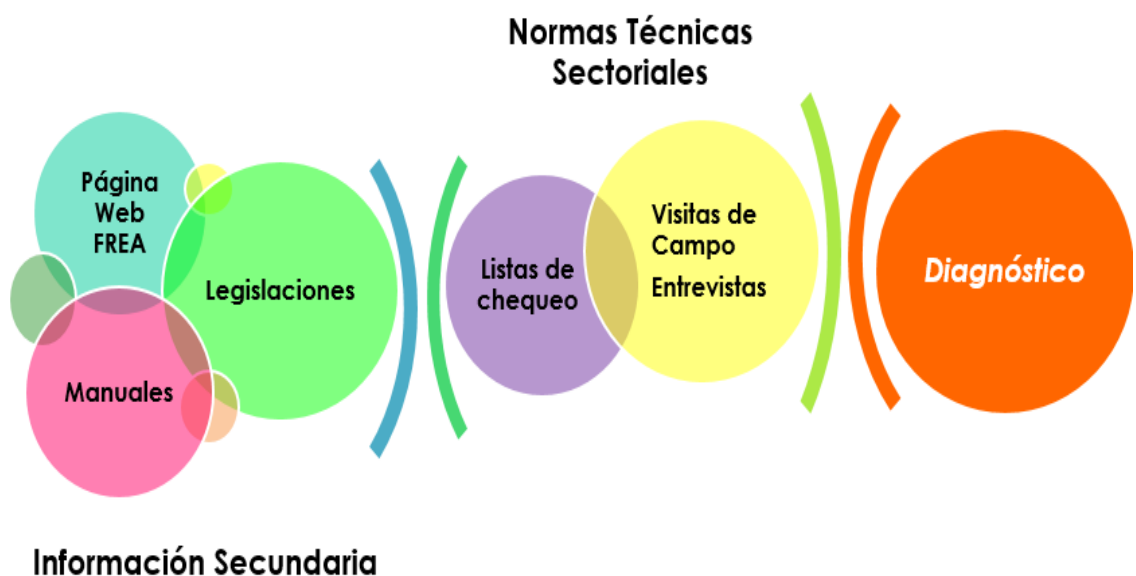
5.2 Diagnósticos

Para la elaboración de los diagnósticos se desarrollaron 3 pasos.

Primero, la revisión de información secundaria basada en la página web de la Fundación Red de Experiencias Ambientales “FREA” y las páginas web de los ecodestinos que poseen una, Manuales de Buenas Practicas en sostenibilidad turística, específicamente de Colombia y Perú, y legislaciones pertinentes a sostenibilidad.

Segundo, la elaboración de las listas de chequeo basadas en las normas técnicas sectoriales y las visitas de campo, que incluyeron entrevistas.

Tercero, el desarrollo del diagnóstico.



Gráfica 28, Procedencia de los diagnósticos
(Elaboración Propia, 2016)

5.2.1 Agroparque Las Villas

Agroparque Las Villas está ubicado en la CRA. 18 # 53-15 Vereda Punta Larga, en el municipio de Popayán.

5.2.1.1 Reseña Histórica

Agroparque Las Villas es el resultado de una trayectoria familiar, la cual inicio con la compra de un pequeño lote en el año de 1970, el cual tuvo como fin ser la finca de recreo de una familia típica de la meseta de Popayán. Poco a poco, la familia inició el cultivo, el cual se fue expandiendo cada vez más, lo que implicó el crecimiento de las actividades y la organización de las zonas de recreo de manera pausada pero constante, reflejando el esfuerzo y cariño que el grupo familiar colocó en el desarrollo de este proyecto, buscando especialmente el bienestar de todos sus integrantes.

A medida que pasaron los años y la familia creció, se establecieron cultivos de limón, se integraron al lugar ganados de tipo bovino y equino, además de productos y servicios que se fueron perfeccionando tales como los abonos orgánicos, la huerta y la lechería.

En el año 2009, aprovechando la infraestructura de la finca, se inicia el ofrecimiento del servicio de hospedaje y, ligado a este, llegó el servicio de atención de eventos.

En este contexto, cada uno de los productos y servicios que se desarrollan en las fincas que conforman El Agroparque, es proyectado para ser de la mejor calidad, sin olvidarse nunca de la comunidad del entorno, el medio ambiente, trayendo como resultado crecimiento y armonía para toda la región. Es así que como nace AGROPARQUE LAS VILLAS del Cauca naturalmente, un lugar que agrupa muchas actividades, integrando procesos, producciones, aprendizaje, descanso y recreación.

5.2.1.2 Direccionamiento Estratégico

5.2.1.2.1 Misión

Tiene como Misión brindar espacios de sano esparcimiento y conocimientos frente a temas agropecuarios, al igual que espacios para el desarrollo de eventos, logrando que sus visitantes puedan disfrutar de una experiencia lúdica a la vez formativa, gracias a la estructuración de un importante proyecto ecológico centrado en la protección del medio ambiente y la sostenibilidad.

5.2.1.2.2 Visión

En el año 2015, Agroparque las villas será reconocido como uno de los centros de esparcimiento y desarrollo de eventos más importantes del departamento del Cauca, especialmente por sus dinámicas agropecuarias y medioambientales, lo que le permitirá ser ejemplo de proyectos empresariales con sentido ambiental, que propende por la conservación ambiental y la sensibilización del Agroturismo.

5.2.1.2.3 Objetivo

Integral el desarrollo rural sostenible y el agroturismo a las dinámicas lúdicas y de esparcimiento que se ofrecen en la ciudad de Popayán y en el departamento del Cauca, generando bienestar Social.

5.2.1.2.4 Portafolio de Servicios

- Granja, Hormiguero y Huerta
- Recorrido Ambiental (Sendero Ecológico)
- Ruta Cafetera
- Ruta Ganadera
- Salón de Eventos
- Servicio de Hospedaje
- Servicio de Piscina y cancha

(Agroparque las Villas, 2016)

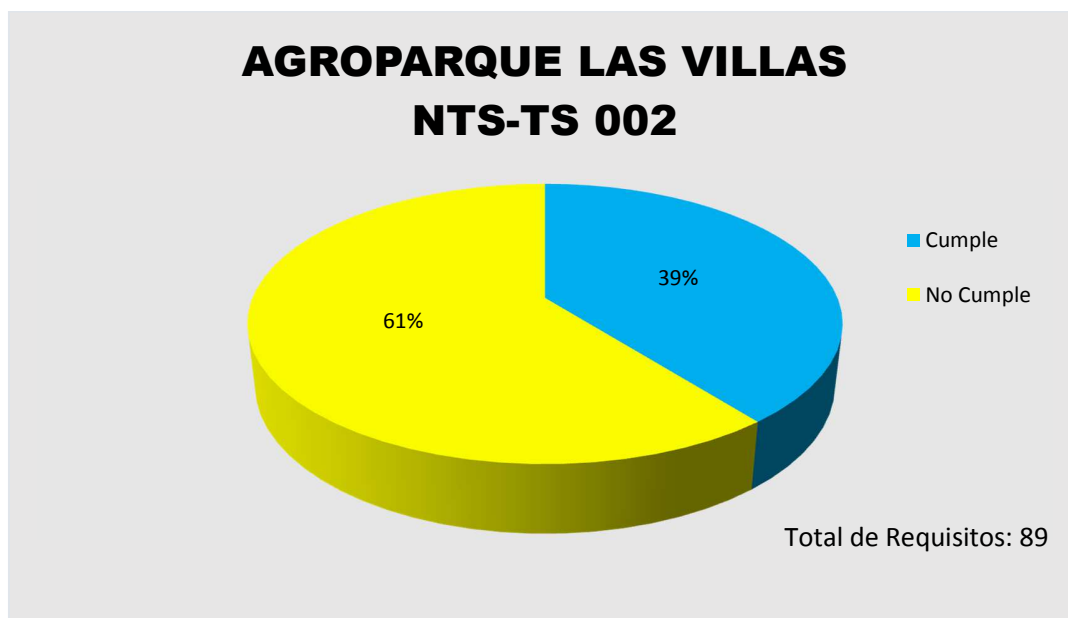
5.2.1.3 Análisis y Sistematización de Resultados

5.2.1.3.1 Lista de Chequeo Número Uno

Revisar lista de chequeo número 1 de Agroparque Las Villas en anexo 1, Pág 262.

La lista de chequeo número uno, esta referenciada en la norma técnica de sostenibilidad colombiana NTS-TS 002 que evalúa a los establecimientos de alojamiento.

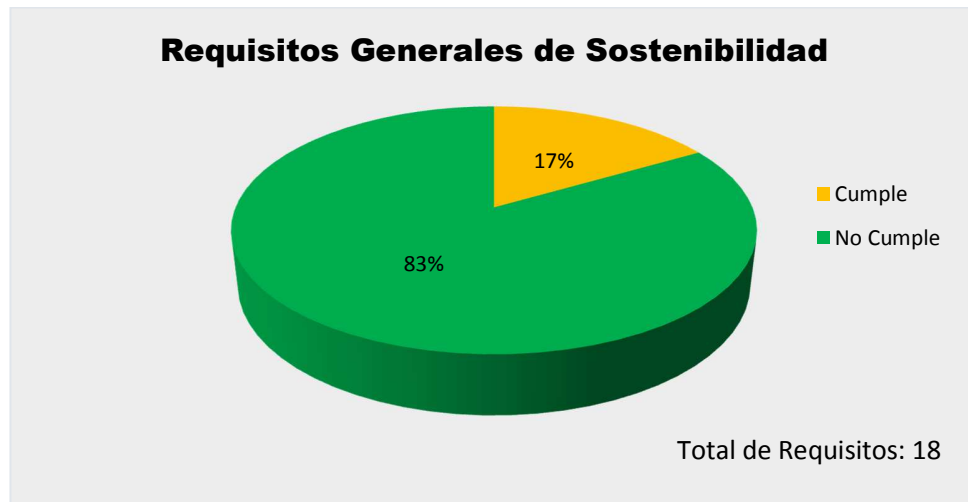
Agroparque Las Villas muestra la siguiente relación de cumplimiento con respecto a esta norma.



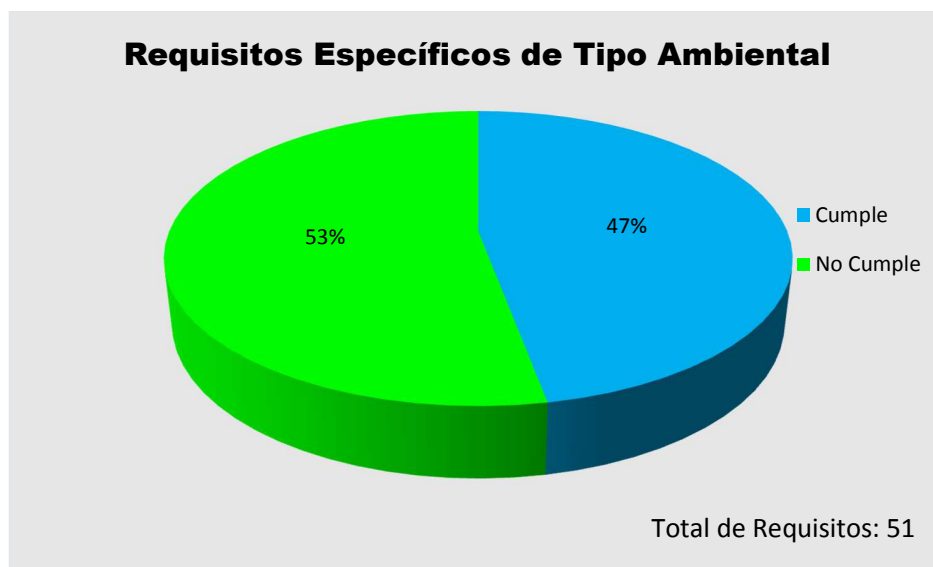
Gráfica 29, Representación del estado de cumplimiento a la NTS- TS 002, Agroparque las Villas (Elaboración Propia, 2016)

La grafica anterior revela que de los 89 tópicos que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos ofertantes de alojamiento el ecodestino cumple con el 39% por ciento lo que equivale a 35 de los ítems, dejando más de la mitad en incumplimiento.

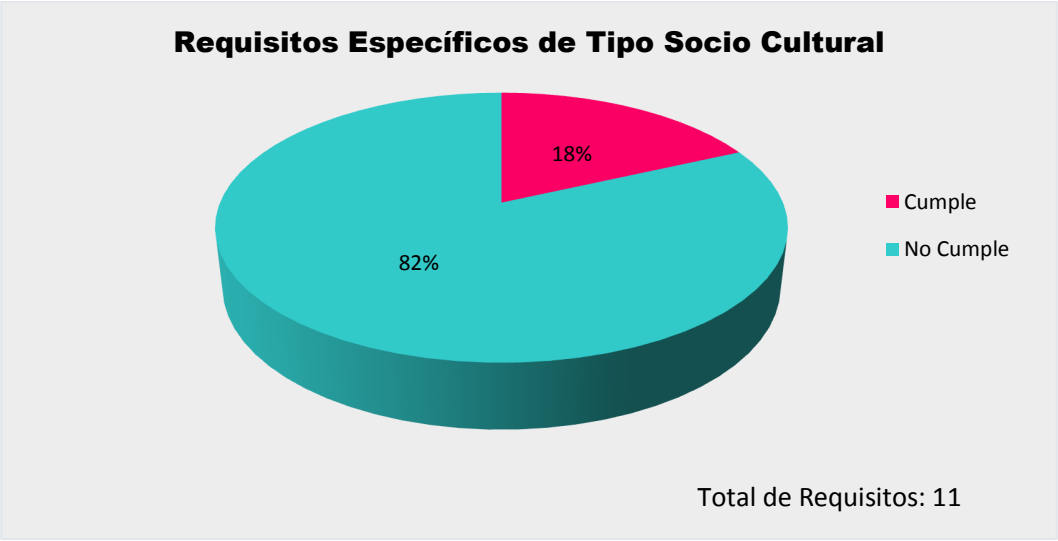
Por lo cual se analiza por grupo de requisitos de la siguiente manera.



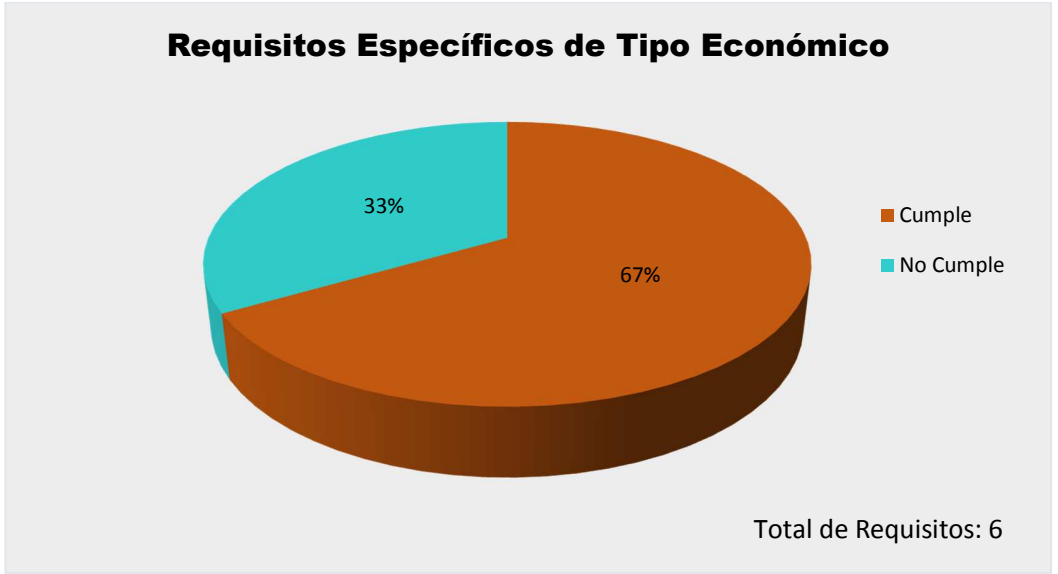
Gráfica 30, Requisitos Generales de Sostenibilidad NTS- TS 002, Agroparque las Villas (Elaboración Propia, 2016)



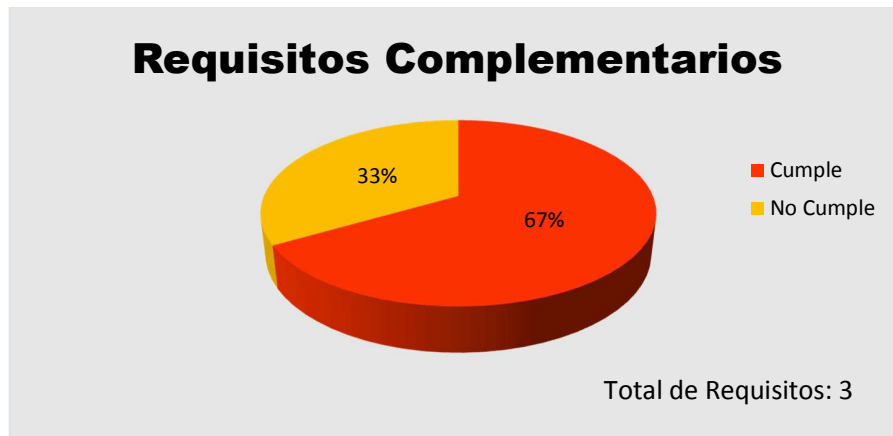
Gráfica 31, Requisitos específicos de tipo ambiental NTS- TS 002, Agroparque las Villas (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 32, Requisitos específicos de tipo socio-cultural NTS- TS 002, Agroparque las Villas (Elaboración Propia, 2016)



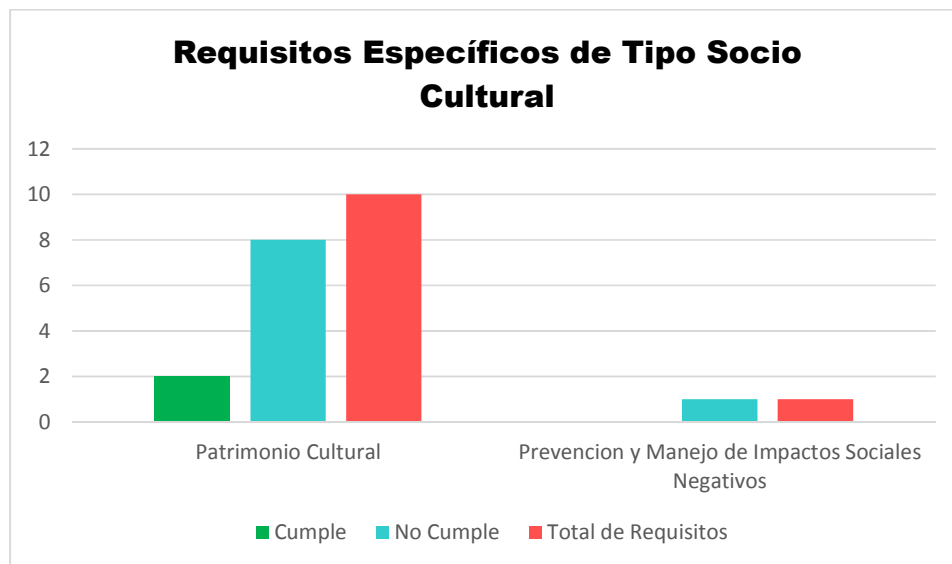
Gráfica 33, Requisitos Específicos de tipo económico NTS- TS 002, Agroparque las Villas (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 34, Requisitos Complementarios NTS- TS 002, Agroparque las Villas (Elaboración Propia, 2016)

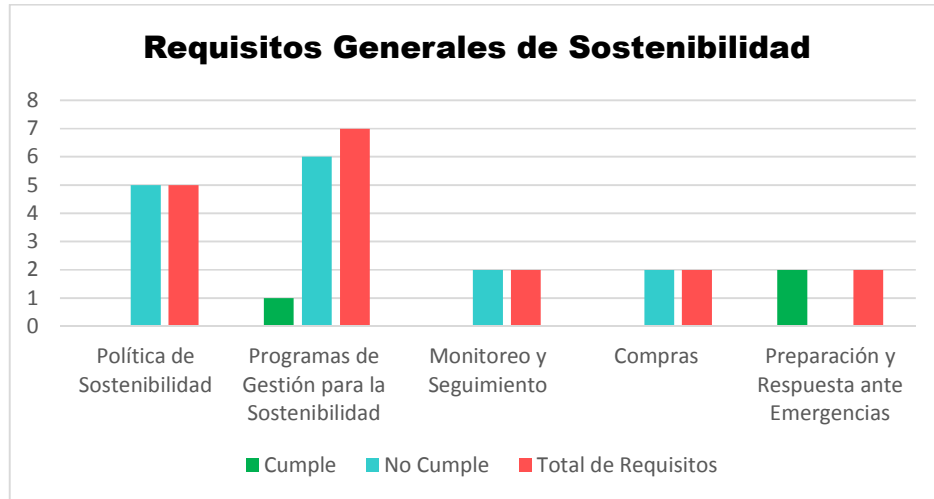
De lo anterior se puede inferir que en los ítems donde se encuentra mayor dificultad son, los Requisitos específicos de tipo Socio-cultural, requisitos generales de sostenibilidad y los requisitos específicos de tipo ambiental donde el nivel de incumplimiento esta dado por el 82%, 83% y 53% por ciento relativamente.

Para describir mejor este comportamiento se relacionan los requisitos de la siguiente manera.



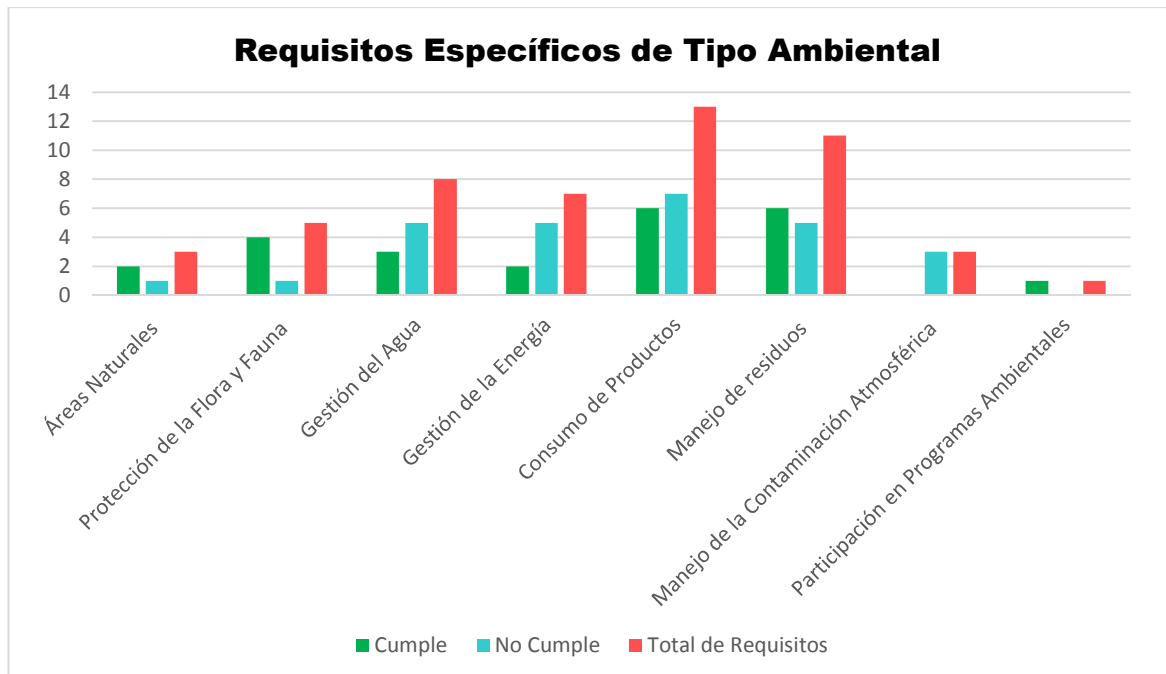
Gráfica 35, Tópicos Requisitos Específicos de Tipo Socio Cultural, Agroparque las Villas (Elaboración Propia, 2016)

Solo dos tópicos describen este conjunto uno de ellos obteniendo el nivel de incumplimiento en el 100% y el otro en el 80% por ciento.



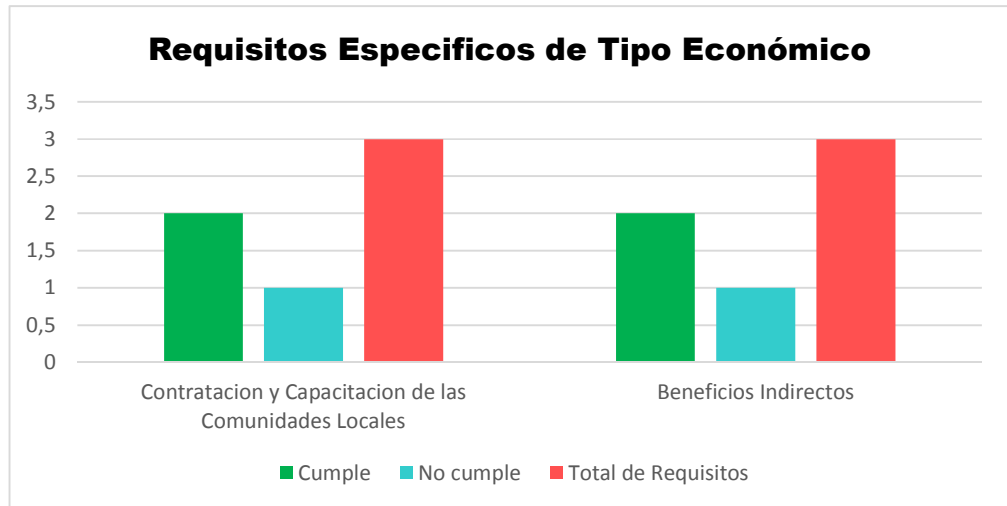
Gráfica 36, Tópicos Requisitos Generales de Sostenibilidad, Agroparque las Villas (Elaboración Propia, 2016)

De los 5 tópicos que evalúan este conjunto de requisitos solo dos de ellos se está cumpliendo, uno en el 14% por ciento y el otro en el 100%.

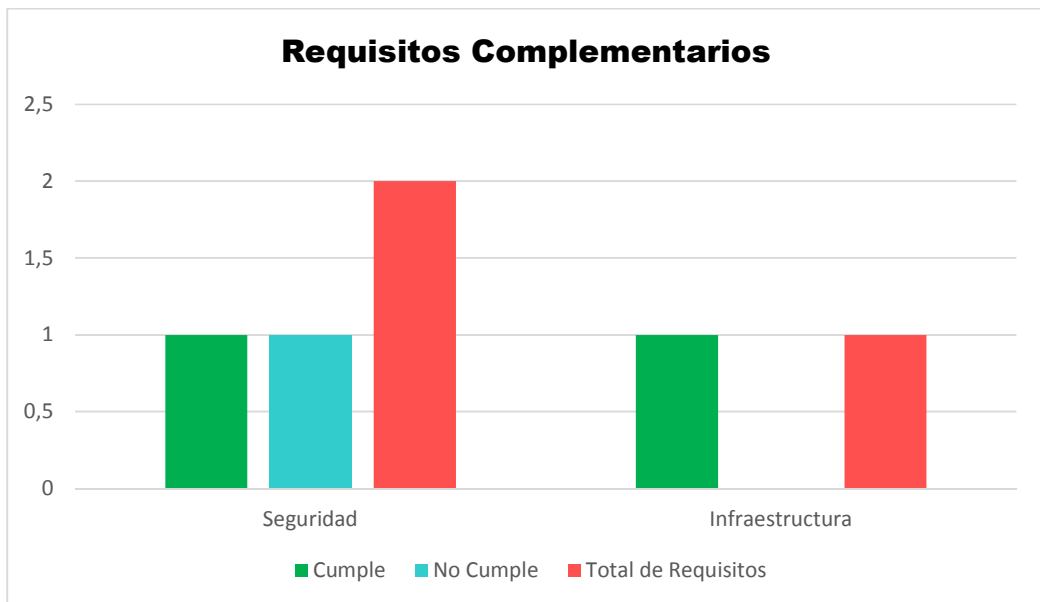


Gráfica 37, Tópicos Requisitos Específicos de Tipo Ambiental, Agroparque las Villas (Elaboración Propia, 2016)

En este conjunto de requisitos se infiere un mayor de requerimientos cumplidos no obstante sigue prevaleciendo el porcentaje de incumplimiento con el 53% por ciento. Mientras que en los siguientes conjuntos de requisitos prevalece más el porcentaje de cumplimiento que de incumplimiento así.



Gráfica 38, Tópicos Requisitos Específicos de Tipo Económico, Agroparque las Villas (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 39, Tópicos Requisitos Complementarios, Agroparque las Villas (Elaboración Propia, 2016)

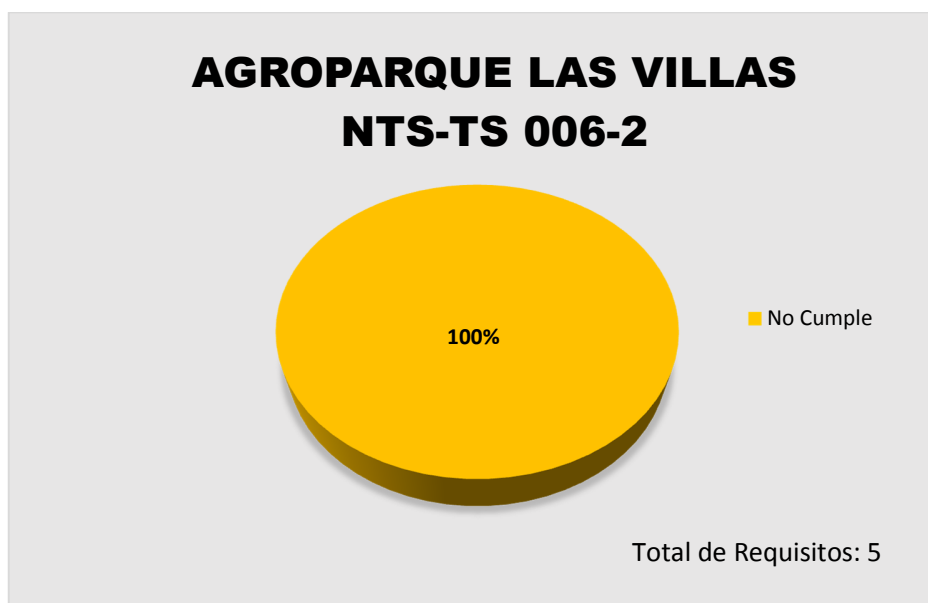
5.2.1.3.2 Lista de Chequeo Número Dos

Revisar lista de chequeo número 2 de Agroparque Las Villas en anexo 1, Pág 268.

La lista de chequeo número dos, esta referenciada en la norma técnica de sostenibilidad colombiana NTS-TS 006-2 la cual establece los requisitos para las sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones.

No obstante cabe resaltar que el establecimiento no ejerce como OPC, por lo tanto no está obligado al cumplimiento de esta norma, por ello la lista de chequeo no incluye todos los requerimientos de la norma, solo evalúa los aspectos pertinentes que pueden ser útiles para el establecimiento al momento de brindar este servicio, para que reduzca gastos y contribuya a la conservación de los recursos.

Evidenciándose la siguiente relación de cumplimiento.



Gráfica 40, Representación del estado de cumplimiento a la NTS- TS 006-2, Agroparque las Villas (Elaboración Propia, 2016)

Como se evidencia el establecimiento no cumple ninguno de los requisitos que como prestador de servicios de eventos le aplican.

5.2.1.3.3 Lista de Chequeo Número Tres

Revisar lista de chequeo número 3 de Agroparque Las Villas en anexo 1, Pág 269.

La lista de chequeo número tres, está elaborada desde ejemplos de buenas prácticas usadas en granjas, desde ahí se puede evaluar el rendimiento sostenible del establecimiento en cuanto a sus prácticas agroturísticas.

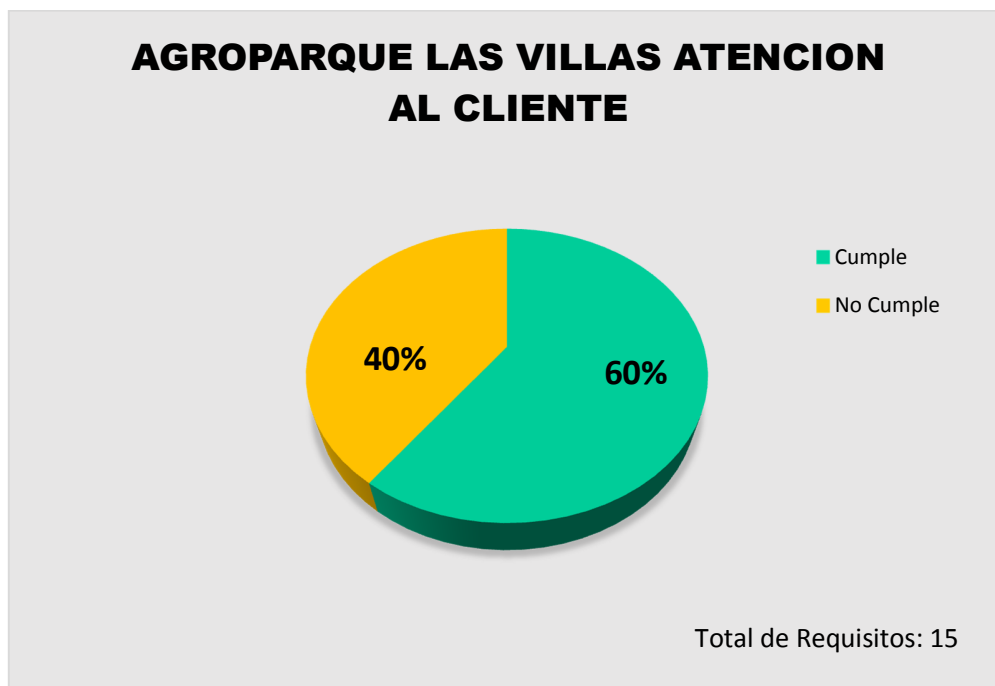


Gráfica 41, Representación del estado de cumplimiento a la NTS- TS 006-2, Agroparque las Villas (Elaboración Propia, 2016)

Como en el punto anterior el establecimiento no está obligado a cumplir con estos tópicos, sin embargo el ecodestino presenta una mayor opción de cumplimiento lo que quiere decir que maneja un nivel alto de sostenibilidad en este aspecto.

5.2.1.3.4 Lista de Chequeo Número Cuatro

Revisar lista de chequeo número 4 de Agroparque Las Villas en anexo 1, Pág 270.



Gráfica 42, Representación del estado de cumplimiento tópicos de atención al cliente, Agroparque las Villas (Elaboración Propia, 2016)

Esta lista se elaboró con el fin de medir otros aspectos importantes para el tema a tratar, para lo cual el establecimiento cumple en su mayoría con los requerimientos de dicha lista, en un promedio del 60% cumplido y el 40% por ciento restante aun sin cumplir.

5.2.1.4 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Uno

5.2.1.4.1 Requisitos Generales de Sostenibilidad

5.2.1.4.1.1 Política de Sostenibilidad

En primer lugar se debe entender que es una política de sostenibilidad, la cual es una declaración que realiza el establecimiento, constituyendo sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, que proporciona el marco para la acción y para determinar sus objetivos y metas de sostenibilidad.

(Norma Técnica Sectorial Colombiana, NTC-TS 002, 2006)

Entendiendo esto lo que el establecimiento debe hacer es constituir su propia política de sostenibilidad, analizando cuáles son sus intenciones y principios referentes a los aspectos ambientales, además debe:

- Establecer objetivos y metas de sostenibilidad, los cuales deben ser alcanzables y cuantificables es decir; cuando se refiere a que deben ser alcanzables es porque deben estar dentro de las posibilidades del ecodestino, teniendo en cuenta la capacidad o recursos tanto humanos, financieros, tecnológicos y demás, que éste posea y cuantificables porque deben ser medibles y deben estar ligados a un límite de tiempo.
- Hacer revisión y seguimiento al alcance de los objetivos y metas.
- Ser socializada y entendida por los empleados.

Ejemplo de política de sostenibilidad.

En la Fundación Red de Experiencias Ambientales “FREA” estamos comprometidos a promover el cuidado del medio ambiente a través de la educación ambiental y el

contacto con la naturaleza, constituyendo prácticas ecológicas e involucrando los principios de sostenibilidad, que se basan en:

Recolección Sostenible, es decir recursos potencialmente renovables.

Vaciado Sostenible, que hace referencia a los recursos no renovables.

Emisión Sostenible, referente a los contaminantes.

Selección sostenible de tecnologías, referido a tecnologías limpias y basadas en recursos renovables.

Desarrollo Equitativo, igualdad en la calidad de vida para todos los habitantes del planeta.

Trabajando activamente para reducir los impactos ambientales compartiendo esfuerzos que se vean reflejados en el comportamiento y servicios ofertados por cada uno de los ecodestinos que hacen parte de nuestra entidad.

Para lo cual se deberá:

- Conservar en su totalidad los recursos naturales y las especies nativas de flora y fauna que estén dentro de las áreas naturales de cada ecodestino.
- Establecer los factores contaminantes resultantes de sus actividades y reducirlos al mínimo.
- Aumentar la conciencia ambiental tanto en nuestros asociados, huéspedes clientes y comunidades.
- Imprimir hasta en un 50% en material reciclado.
- Implementar medidas prácticas de reducción en el consumo de Agua y energía.
- Contribuir hasta en el 80% a la conservación de los recursos hídricos evitando el desperdicio y contaminación.
- Manejar de manera adecuada los residuos a través de la reducción, reutilización y reciclaje.

Estamos convencidos que nuestros esfuerzos se verán reflejados en un medio ambiente más saludable y que contribuiremos a la conciencia ambiental dentro y fuera de nuestras comunidades aportando para que las generaciones futuras puedan disfrutar de los recursos naturales.

(Ejemplo de Política de Sostenibilidad, Elaboración propia, 2016)

5.2.1.4.1.2 Programas de Gestión para la Sostenibilidad

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.

(Guía de implementación NTS-TS002 , 2015)

Por lo cual el establecimiento debe identificar los impactos significativos que las actividades, productos y servicios que oferte puedan generar sobre la sostenibilidad, para establecer las prioridades de actuación.

Además debe establecer un programa de gestión que promueva beneficios y minimicen impactos de tipo tanto ambiental como socioculturales y económicos que sean negativos, el cual debe ser consistente con los objetivos y metas definidos en la política de sostenibilidad, asimismo se deben definir, responsables, recursos, actividades, plazos e indicadores de las actividades de los programas.

5.2.1.4.1.3 Monitoreo y Seguimiento

Se deben constituir procedimientos que permitan monitorear los programas de gestión de la sostenibilidad y el cumplimiento de los objetivos y metas para el logro de la política, además deben estar documentados.

Ejemplo, existen diferentes herramientas que sirven de apoyo para darle seguimiento al cumplimiento de los objetivos las metas o las actividades a desarrollarse, y esto dependerá de lo que se vaya a monitorear, por ejemplo si se habla de una actividad de capacitación, se puede hacer uso de un formato de asistencia.

5.2.1.4.1.4 Compras

El ecodestino debe identificar los bienes y servicios adquiridos, que tengan mayor impacto sobre la sostenibilidad y establecer criterios de compra que incluyan consideraciones tanto ambientales, socioculturales y económicas de acuerdo con la disponibilidad del mercado.

Ejemplo.

En nuestra misión de alcanzar los objetivos propuestos en la política de sostenibilidad se han establecido los siguientes criterios de compras.

- Dar prioridad a productos biodegradables y reutilizables así como a productos Orgánicos.
- Evitar el uso de materiales que causen algún tipo de impacto negativo sobre la capa de ozono.
- Dar prioridad a aquellos proveedores regionales y a aquellos que oferten productos amigables con el medio ambiente.

5.2.1.4.1.5 Preparación y Respuesta ante Emergencias

El ecodestino cumple en su totalidad con los requisitos de este tópico estipulando los procedimientos que identifican y responden a las posibles situaciones de emergencia y accidentes que puedan impactar de manera negativa el medio ambiente, estando estos documentados y comunicados tanto a los empleados como huéspedes y clientes.

5.2.1.4.2 Requisitos Específicos de Tipo Ambiental

5.2.1.4.2.1 Áreas Naturales

Es recomendable para este tópico que se establezca ya sea un formato o documento donde se plasme la cantidad de áreas naturales, así como las fuentes hídricas que se poseen, evidenciando los aspectos que exige la norma que aunque como indica el formato de chequeo, se están cumpliendo, no hay evidencia de ello.

Ejemplo.

Formato de Información Áreas Naturales


	Agroparque las Villas
	Áreas Naturales
<p>El establecimiento cuenta con 25 hectáreas, las cuales son aprovechadas de la siguiente manera.</p> <p>Ganado. Brindar información acerca de esta actividad.</p> <p>Lago. Plasmar información acerca de esta zona.</p> <p>Huerta. Brindar información acerca de esta actividad.</p> <p>Sendero. Brindar información acerca de esta actividad.</p> <p>Se promueve su visita y comportamiento responsable desde dos enfoques. Contratistas: Se les dan las recomendaciones de cuidado y uso de las basuras para mantener el sitio aseado y evitar contaminación, de manera verbal o escrita.</p> <p>Recorrido ambiental: antes de empezar el recorrido se hace un proceso de sensibilización del medio ambiente, de forma verbal.</p>	
Fuentes Hídricas	
<p>Se poseen dos fuentes hídricas las cuales están debidamente protegidas siguiendo con los parámetros que estipula el decreto 1106 de 1.986, que reglamenta la legislación para la protección de rondas de fuentes hídricas superficiales.</p>	

Tabla 6, Ejemplo de formato para información de las áreas naturales, Agroparque las Villas (Elaboración propia, 2016)

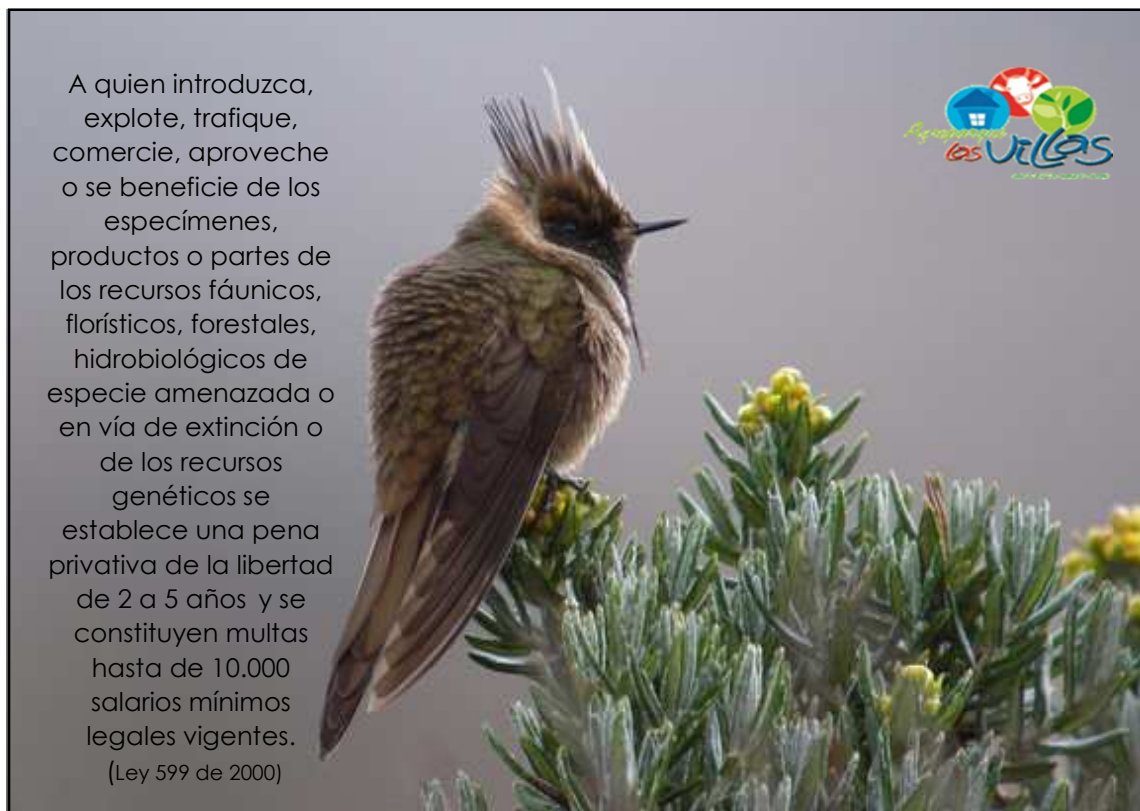
5.2.1.4.2.2 Protección de Flora y Fauna

Para cumplir con este tópico es recomendable que así como están identificados las especies arbóreas tanto con nombre local y científico se establezca un inventario documentado de dichas especies donde se identifiquen cuales son nativas de la zona; además se recomienda que aparezca en algún medio visual las principales disposiciones legales vigentes del tráfico ilegal de especies de flora y fauna las cuales se pueden encontrar en la siguiente normatividad.

- Ley 599 de 2000 Código Penal, la cual contempla los delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente.
- Resolución 584 de 2002 Ministerio de Ambiente, donde se declaran las especies amenazadas en el territorio nacional a partir de la categorización realizada por el UICN (Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza).
- Resolución 438 de 2001 Ministerio de Ambiente, donde se establece el salvoconducto único Nacional para la movilización de especímenes silvestres en el territorio nacional.
- Ley 599 de 2000 o Código Penal Art. 328 a 329, donde se establece la pena privativa de la libertad de 2 a 5 años a quien introduzca, explote, trafique, comercie, aproveche o se beneficie de los especímenes, productos o partes de los recursos fáunicos, florísticos, forestales, hidrobiológicos de especie amenazada o en vía de extinción o de los recursos genéticos y constituye multas hasta de 10.000 salarios mínimos legales vigentes.

(Piñeros, La Fauna Silvestre en la Legislación Ambiental Colombiana)

Medio Visual



Gráfica 43, Ejemplo medio visual acerca del tráfico ilegal de especies de flora y fauna, Agroparque Las Villas (Elaboración Propia, 2016; Fotografía tomada de www.google.com.co)

5.2.1.4.2.3 Gestión del Agua

En este punto es necesario que el ecodestino formule un programa de uso eficiente de agua, en el cual deben establecerse tres tipos de metas, la primera a corto plazo en un tiempo no mayor a un año, mediano plazo entre tres años, y a largo plazo más de tres años, donde deben estipularse responsables, recursos, actividades e indicadores de cumplimiento.

5.2.1.4.2.4 Gestión de la Energía

Al igual que el punto anterior es necesario formular un programa de uso eficiente de energía, estableciendo metas a corto plazo en un tiempo no mayor a un año, mediano plazo entre tres años, y a largo plazo más de tres años, donde deben estipularse responsables, recursos, actividades e indicadores de cumplimiento.

5.2.1.4.2.5 Consumo de Productos

El ecodestino debe formular un programa para la minimización y manejo de productos químicos, donde se estipule el uso de productos de limpieza que cumplan con la NTC 5131 la cual establece los criterios para productos detergentes de limpieza, es decir se debe dar prioridad a la compra de los productos de limpieza que cumplan con esta normatividad, según la disponibilidad del Mercado, donde se anexen las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos que son empleados.

Además es aconsejable que siempre se utilice la dosis que especifica el proveedor, o la dosis con estudios previos específicos.

Debe hacerse uso de productos en aerosol, solo si contienen elementos que no dañen la capa de ozono.

También debe hacerse uso de material reciclado para imprimir de ser posible no menos del 50%, dependiendo de la cantidad de impresiones que se realicen en el ecodestino.

5.2.1.4.2.6 Manejo de Residuos

Se debe establecer un formato donde se lleve el registro mensual de la cantidad y tipo de residuos que genere el ecodestino; los demás requisitos ya están en cumplimiento incluido el programa de manejo integral de residuos sólidos donde se incluye la minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de estos.

5.2.1.4.2.7 Manejo de la Contaminación Atmosférica

Para darle cumplimiento a este tópico, es necesario que se identifiquen las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual que puedan generar las actividades realizadas por el ecodestino, en caso de no presentarse alguna o ninguna, se debe establecer los argumentos por los cuales estas no aplican; así mismo y como en los anteriores puntos se debe formular un programa para la minimización de dichas contaminaciones.

Para tener más claridad se evidencian algunos tipos de contaminaciones.

Tipos de contaminación Atmosférica

- a) Fuentes Naturales, son emisiones generadas por la dinámica terrestre es decir erupciones volcánicas, incendios forestales, erosión del suelo, descargas eléctricas, etc.; o por la actividad de los seres vivos como respiración, fermentaciones, floración, entre otros.

- b) Fuentes Artificiales, son las ocasionadas por las actividades humanas, sobre todo por la utilización de combustibles fósiles como la gasolina, gasóleo, gas natural, carbón, etc.; en el transporte, las calefacciones o la industria.

(Demo e-educativa Catedu, 2016)

Tipos de contaminación Auditiva

Es el tipo de contaminación que se produce por diferentes fuentes de audio que causa una sensación de irritación o distracción para nuestro medio ambiente y para la humanidad como por ejemplo, el transporte, sirenas de los servicios de emergencia, alarmas, maquinaria, entre otros.

(Tipos de Contaminación, 2016)

Tipos de contaminación Visual

Se refiere al abuso de ciertos elementos no arquitectónicos que alteran la estética o la imagen del paisaje tanto rural como urbano y que generan una sobreestimación visual agresiva, invasiva y simultánea, como carteles, cables, chimeneas, antenas, postes, etc.

(Contaminacion Ambiental, 2016)

Tanto el ítem de zonas y habitaciones para fumadores y acciones para reducir la contaminación en recintos cerrados no aplica, ya que los ecodestinos vinculados a la fundación tienen en común el propósito de generar ambientes totalmente sanos y libres de contaminación esto incluye las normas de no fumar en ninguna zona y evitar el riesgo de incendios, además son lugares al aire libre.

5.2.1.4.8 Participación en Programas Ambientales

Es recomendable participar en programas de mejora ambiental en las diferentes zonas ya sean de la misma zona o en diferentes regiones del país, con cierta frecuencia, factor que cumple el ecodestino con una regularidad de 10 veces al año aproximadamente.

5.2.1.4.3 Requisitos Específicos de Tipo Socio-cultural

5.2.1.4.3.1 Patrimonio Cultural

Para cumplir con los requerimientos de este tópico es necesario que el ecodestino cuente con información de los diferentes atractivos y actividades culturales que posee la región, ya sean folletos, guías turísticas o diferentes tipos de elementos informativos que le permitan al cliente conocer estos lugares, a la vez que se promueve su visita y conservación, además es importante que se promuevan comportamientos responsables con la comunidad local y el patrimonio cultural ya sea de forma verbal, escrita (puede estar reglamentado en el código de conducta)

o visual, (implementar medios visuales que fomenten el buen uso y conservación del patrimonio).

Se debe también hacer uso de decoraciones alusivas a las manifestaciones culturales de la región, participar y apoyar programas de conservación del patrimonio y llevar registro de ello, además de prevenir el tráfico ilícito de bienes culturales de acuerdo a la legislación vigente; para ello puedes dar charlas de este tema o destinar un lugar visible donde puedas plasmar un medio visual con dicha información, para lo cual se puede consultar la ley 1185 de 2008 la cual establece la legislación para el tráfico de Bienes Culturales.

Medio Visual



Gráfica 44, Ejemplo medio visual acerca del tráfico de bienes Culturales, Agroparque Las Villas
(Elaboración Propia, 2016; Fotografía tomada de

5.2.1.4.3.2 Prevención y Manejo de Impactos Sociales Negativos

El establecimiento debe adelantar acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente, la cual está regida por la ley 679 de 2001, en la que se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en el artículo 44 de la Constitución Política de Colombiana no en el plan de Acción Nacional para la prevención y erradicación de la explotación sexual comercial de niñas, niñas y adolescentes.

5.2.1.4.4 Requisitos Específicos de Tipo Económico

5.2.1.4.4.1 Contratación y Capacitación de las comunidades Locales

Se debe apoyar el desarrollo de programas de capacitación de las personas de la localidad, en temas de prestación de servicios turísticos o actividades complementarias; los demás puntos que requiere este tópico se están cumpliendo.

5.2.1.4.4.2 Beneficios Indirectos

Es recomendable que se promueva y contribuya a la comercialización de productos característicos de la región, esto se puede lograr estipulando un lugar específico del ecodestino donde haya muestras de artesanías, alimentos típicos, etc., para la venta que pueden estar ubicados en vitrinas, stands, entre otros.

5.2.1.4.5 Requisitos Complementarios

5.2.1.4.5.1 Seguridad

El ecodestino cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo “S.G.S.S.T” que garantiza la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en las instalaciones y servicios; y en cuanto a la participación en programas de seguridad turística, no se ha dado apoyo porque no se han realizado este tipo de programas en la región.

5.2.1.4.5.2 Infraestructura

Se cuenta con programas de mantenimiento para el establecimiento.

5.2.1.5 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Dos

Se recuerda que el establecimiento no ejerce como OPC, por lo tanto no está obligado al cumplimiento de esta norma sin embargo y como pertinencia para el tema desarrollado que son las buenas prácticas de sostenibilidad, es oportuno que el ecodestino cuente con la siguiente documentación.

Se deben establecer programas de:

- Uso eficiente del agua
- Información y sensibilización para participantes y asistentes a los eventos, destinado a difundir buenas practicas sostenibles en el desarrollo de los eventos.
- Manejo de residuos peligrosos.

Observación.

Se pueden consultar los ejemplos de formatos en anexo 9 y 10.

5.2.1.6 Recomendaciones Establecidas para el Ecodestino como Prestador de Servicios de Agroturismo

El establecimiento debe para mejorar el aspecto de sostenibilidad en este tema, establecer vertederos y depósitos de basura adecuados, para lo cual se puede revisar la legislación para el manejo de residuos sólidos que se encuentra en la ley 9 de 1.979 donde se establecen las medidas sanitarias sobre el manejo de residuos sólidos, y hacer uso de agroquímicos para el cuidado de las plantas e implementar alternativas para conservar las áreas silvestres y minimizar los impactos ambientales.

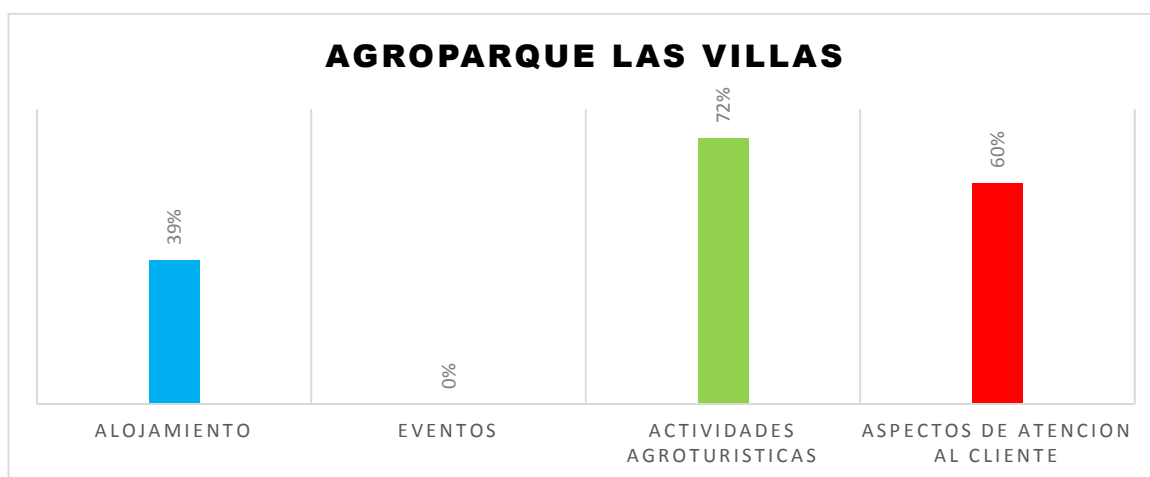
5.2.1.7 Recomendaciones Establecidas para la Atención al Cliente

Para darle cumplimiento a esta lista en su totalidad es recomendable elaborar un código de conducta, tanto para los trabajadores y el establecimiento como tal, como para los clientes, para que estos tengan conocimiento de las reglas y medidas que deben seguir dentro del ecodestino; y debe evaluar con una frecuencia mayor a 2 veces al año los siguientes aspectos, el desempeño ambiental del establecimiento, el grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteados en cada uno de los programas y el estado de las acciones correctivas y preventivas.

En general el establecimiento presenta un rendimiento bueno en las acciones y actividades que realiza con respecto a la sostenibilidad en la prestación de sus servicios.

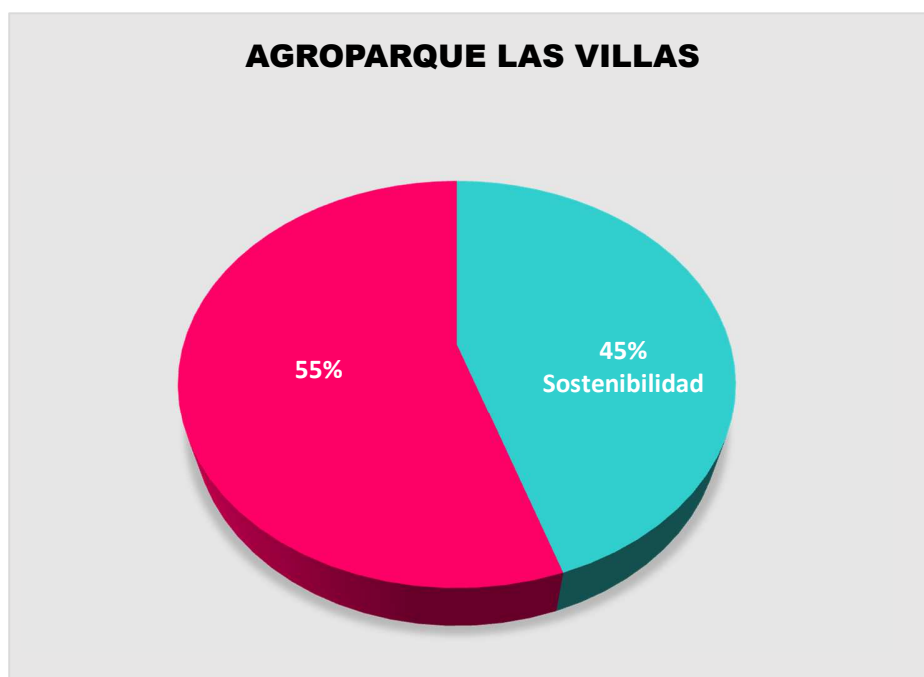
5.2.1.8 Análisis General Agroparque Las Villas

Si se evalúa la sostenibilidad en la prestación de los servicios ofertados por Agroparque Las Villas en función de las buenas prácticas que un prestador de servicios turísticos debe implementar y llevar a cabo, para constancia de ser un ecodestino y cumplir con los objetivos propuestos, se puede inferir que:



Gráfica 45, Representación del grado de sostenibilidad manejado en cada servicio, Agroparque las Villas (Elaboración Propia, 2016)

En el servicio de alojamiento se cuenta con un rendimiento de sostenibilidad del 39%, en eventos del 0%, las actividades agroturísticas con un 72% y los aspectos para la atención al cliente con un 60%, lo que arroja un resultado final del 45% por ciento de sostenibilidad manejada por el establecimiento, lo cual lo deja en una posición no muy buena ya que presenta menos de la mitad del porcentaje de sostenibilidad que como prestador de servicios turísticos sostenibles debe establecer, no obstante esto se debe no a sus prácticas si no a la documentación de ellas, es decir el ecodestino desarrolla actividades sostenibles mas no están documentadas, sin embargo es evidente su compromiso con la conservación y protección del medio ambiente.



Gráfica 46, Representación del estado de sostenibilidad de Agroparque las Villas (Elaboración Propia, 2016)

Observación.

Véanse formatos y programas aplicables en anexo 9 y 10.

5.2.2 Canopy Las Ardillas

Canopy Las Ardillas esta ubica en la finca la Carolina, en la Vereda La Martica en el municipio de Timbío.

5.2.2.1 Reseña Histórica

En vista que en el departamento del Cauca y en especial Popayán no tenían espacios para la recreación y visionando la posibilidad de crear un nuevo destino eco-turístico, se inicia un recorrido por el país para conocer sitios especiales relacionados con actividades agroturísticas y de deporte de aventura, pero con un compromiso en la conservación y preservación del medio ambiente.

Después de muchos análisis y conceptos, la obra fue contratada por un técnico experto en la construcción de canopys en el Eje Cafetero y San Andrés Islas, bajo estándares de seguridad y con los mejores elementos y materiales utilizados.

El nombre CANOPY LAS ARDILLAS se da como homenaje a un animalito vivaracho y aventurero de la región, que se desplaza entre los árboles con asombrosa agilidad (algo similar a lo planteado), creándose el icono de la ARDILLA.

5.2.2.2 Direccionamiento Estratégico

5.2.2.2.1 Misión

Ser un generador de empleo en la región, asegurando salud, calidad de vida y seguridad alimentaria, para que los visitantes tengan una estadía única, maravillosa e inolvidable en el municipio de Timbío, coadyuvando al desarrollo y buen nombre del departamento.

5.2.2.2 Visión

CANOPY LAS ARDILLAS será en el 2015 un centro ecoturístico generador de valor a través de encadenamientos productivos sostenibles, de desarrollo en el agro y la recreación, posicionado en el mercado nacional y visible en el mercado internacional.

5.2.2.3 Portafolio de Servicios

- Canopy, Tirolesa o Tirolina
- Zona de Vértigo o Puentes colgantes
- Neumataje
- Muro de Escalada
- Sendero y Zonas Húmedas
- Orbitrón Humano
- Outdoor Training

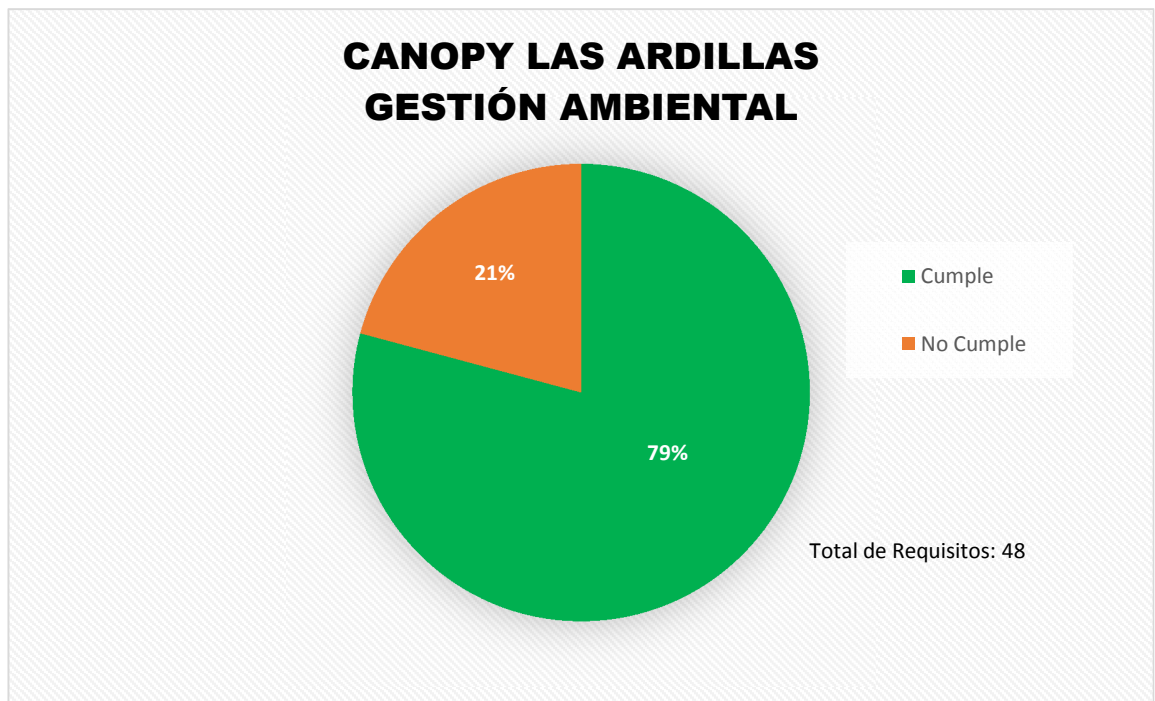
(Canopy Las Ardillas, 2016)

5.2.2.3 Análisis y Sistematización de Resultados

5.2.2.3.1 Lista de Chequeo Número Uno

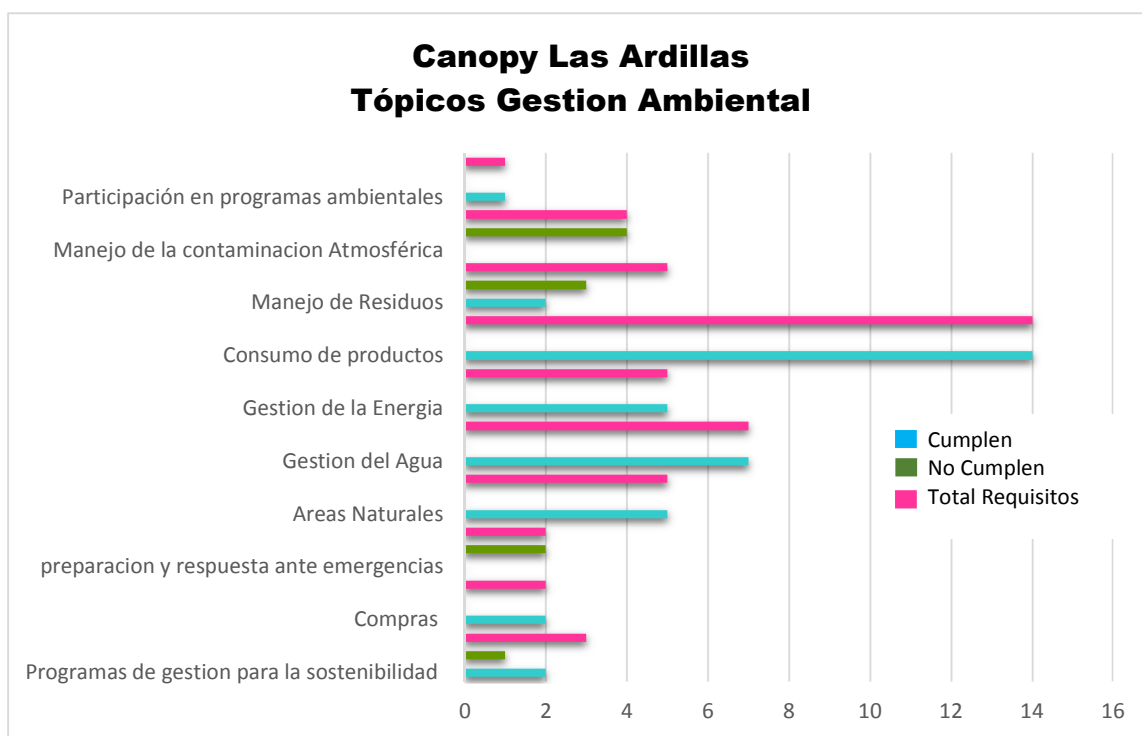
Revisar lista de chequeo número 1 de Canopy Las Ardillas en anexo 2, Pág 271.

La lista de chequeo número uno para Canopy las Ardillas, se elaboró con referencia a los tópicos de requisitos generales de sostenibilidad de la NTS-TS 002, para medir los aspectos de sostenibilidad ambiental con los que cuenta el establecimiento, obteniendo los siguientes resultados.



Gráfica 47, Representación del estado de cumplimiento en gestión ambiental, Canopy las Ardillas (Elaboración Propia, 2016)

El ecodestino cumple con el 79% de los requerimientos de esta lista, dejando un porcentaje muy reducido de tópicos en los cuales se debe trabajar evidenciados a continuación.



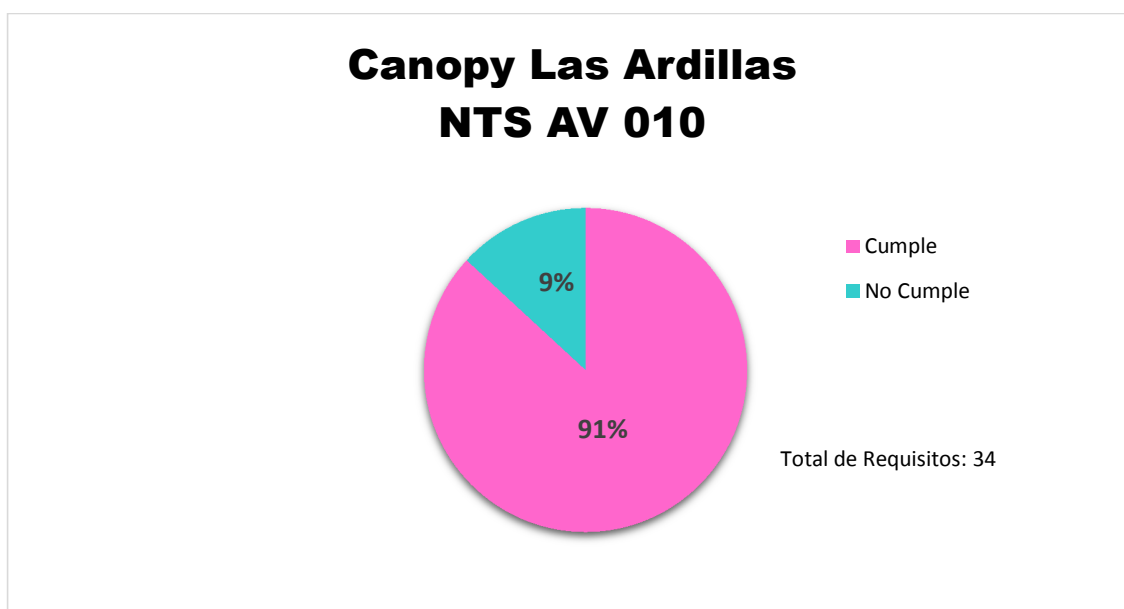
Gráfica 48, Representación del estado de cumplimiento de los tópicos de requisitos generales de sostenibilidad, Canopy las Ardillas (Elaboración Propia, 2016)

Como se puede observar el incumplimiento radica en programas de gestión para la sostenibilidad con un 33% por ciento, preparación y respuesta ante emergencias 100% por ciento, manejo de residuos 60% por ciento y manejo de la contaminación atmosférica 100% por ciento.

5.2.2.3.2 Lista de Chequeo Número Dos

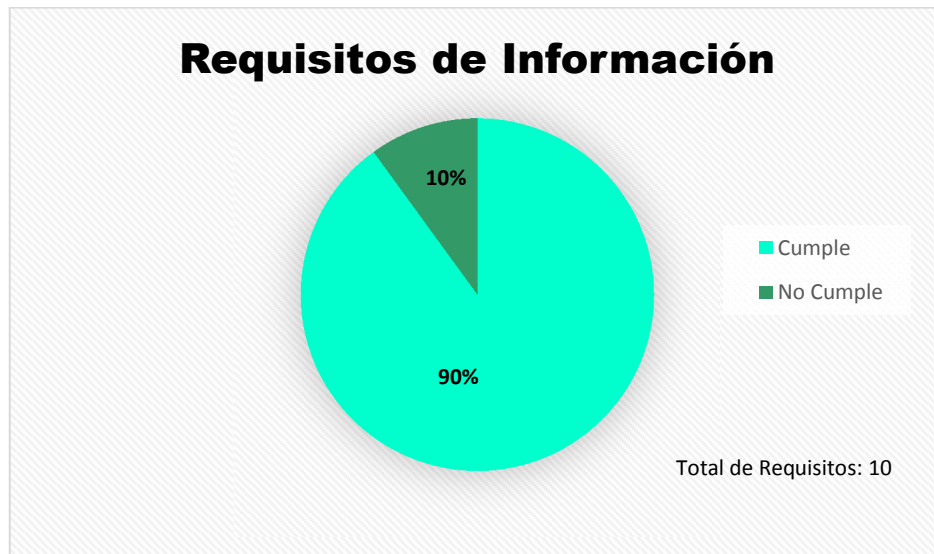
Revisar lista de chequeo número 2 de Canopy Las Ardillas en anexo 2, Pág 275.

La lista de chequeo número dos, elaborada para Canopy las Ardillas esta referenciada en los tópicos de requisitos para la operación de actividades de rafting de la norma técnica sectorial AV 010 de turismo de aventura, modificada para la actividad de Neumataje que realiza el establecimiento, por tal hecho la lista de chequeo solo contempla la normatividad pertinente para esta actividad, para lo cual el establecimiento presenta los siguientes resultados.

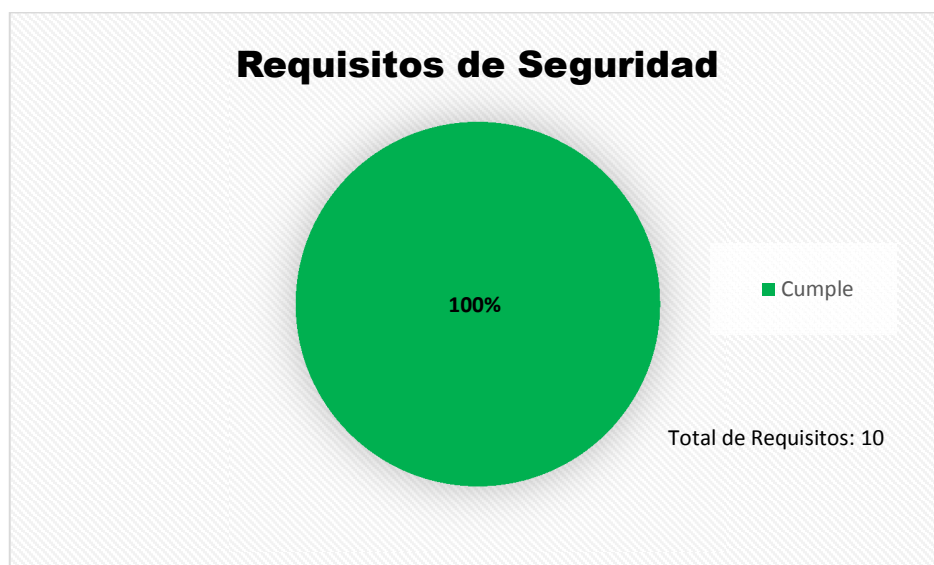


Gráfica 49, Representación del estado de cumplimiento con respecto a NTS 010 AV, Canopy las Ardillas (Elaboración Propia, 2016)

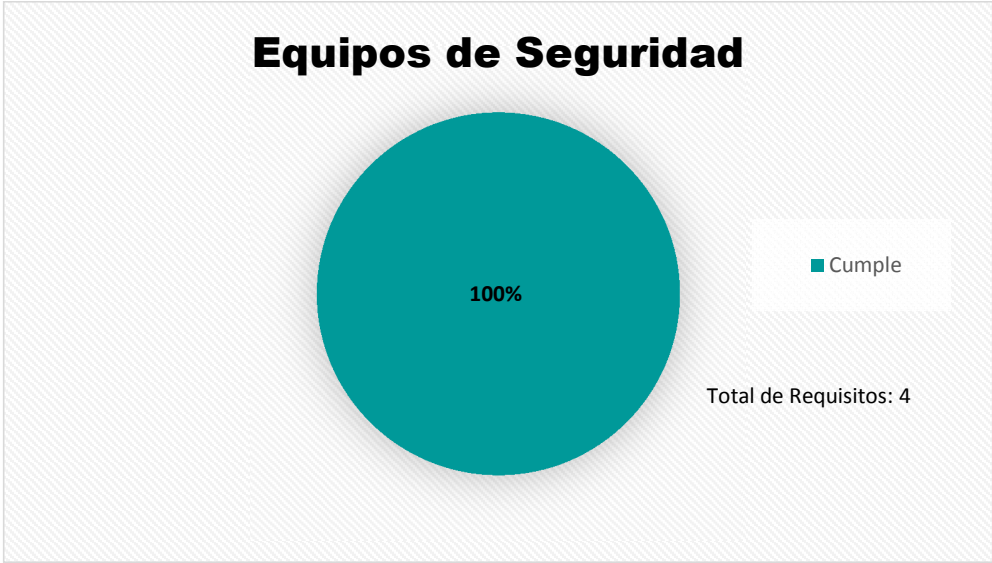
El establecimiento presenta un nivel alto de cumplimiento con respecto a los requisitos de la norma técnica sectorial 010 de Turismo de Aventura para la operación de actividades de Rafting, adecuada para la actividad de Neumataje ofertada por Canopy Las Ardillas con un porcentaje del 91%, representado de la siguiente manera.



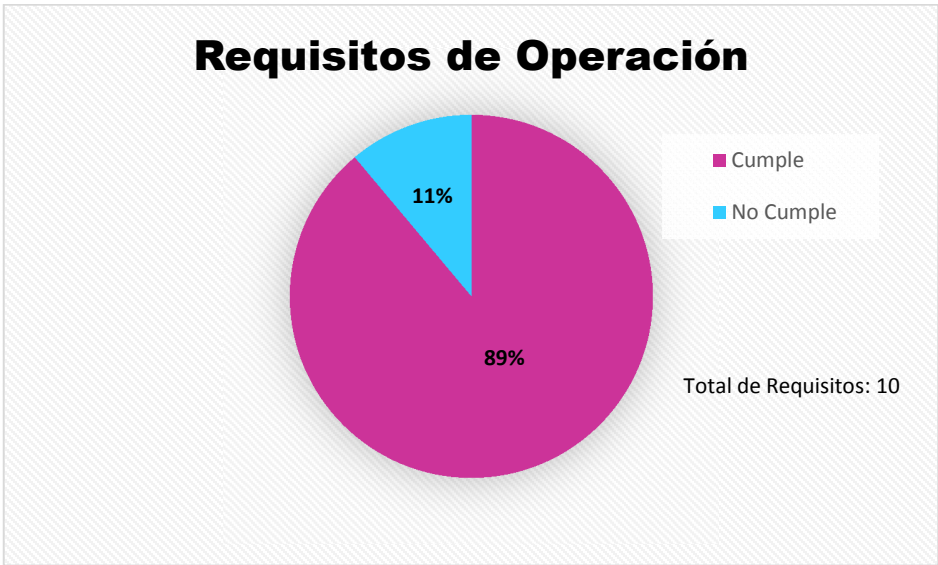
Gráfica 50, Estado de cumplimiento tópicos de información NTS 010 AV, Canopy las Ardillas (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 51, Estado de cumplimiento tópicos de seguridad NTS 010 AV, Canopy las Ardillas (Elaboración Propia, 2016)



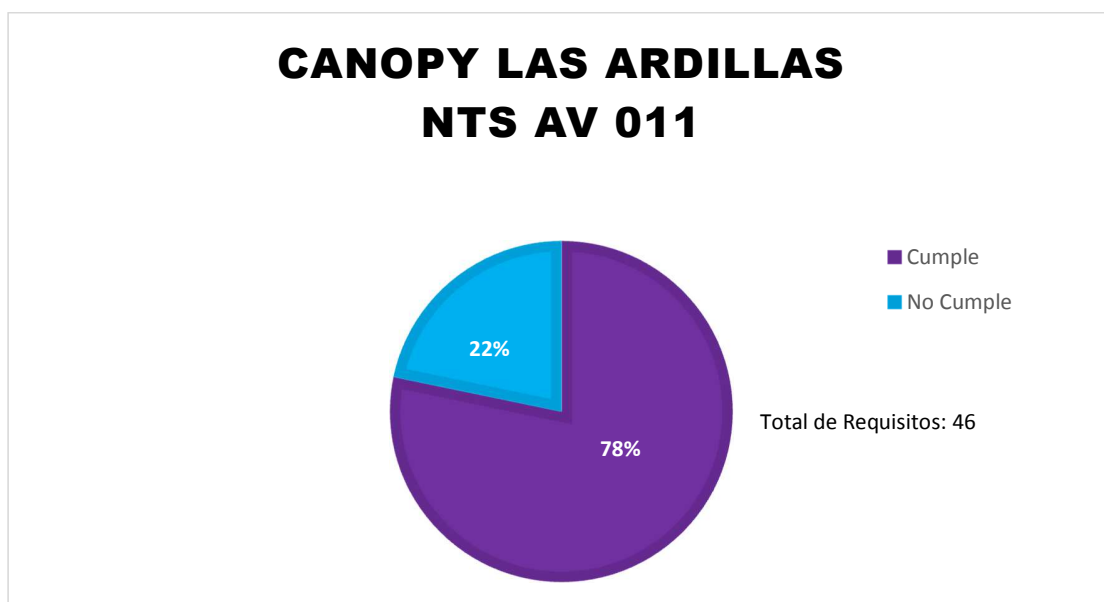
Gráfica 52, Estado de cumplimiento tópico de equipos de seguridad NTS 010 AV, Canopy las Ardillas (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 53, Estado de cumplimiento tópico de operación NTS 010 AV, Canopy las Ardillas (Elaboración Propia, 2016)

5.2.2.3.3 Lista de Chequeo Número Tres

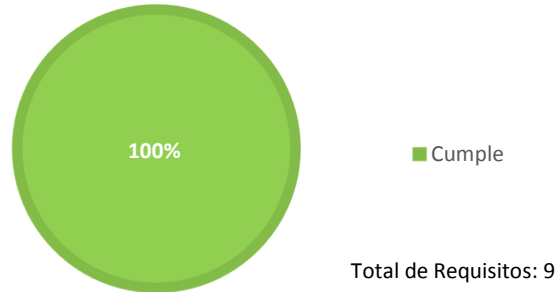
Revisar lista de chequeo número 3 de Canopy Las Ardillas en anexo 2, Pág 278. Esta lista de chequeo fue elaborada referenciada en la Norma Técnica Sectorial NTS AV 011 Requisitos para la operación de Actividades de Rapel en Turismo de Aventura, y adaptada a la actividad de Muro de Escalar que es la ofertada por el establecimiento, es por ello que la lista solo evalúa los criterios aplicables a esta actividad, arrojando los siguientes resultados.



Gráfica 54, Representación del estado de cumplimiento con respecto a NTS 011 AV, Canopy las Ardillas (Elaboración Propia, 2016)

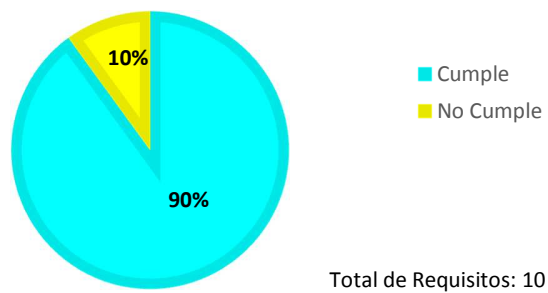
Como se evidencia el establecimiento cumple con un porcentaje alto respecto a los requisitos de esta norma, dejando un 12 % por ciento de incumplimiento equivalente a 10 ítems del total de tópicos que son evaluados los cuales se resumen a continuación.

Requisitos de Información



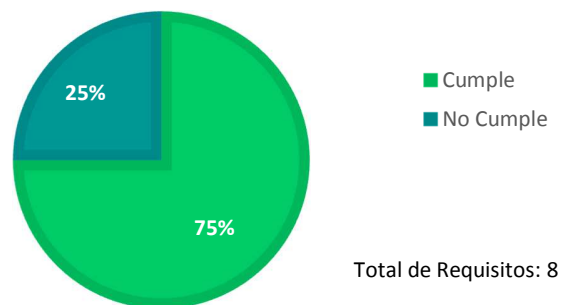
Gráfica 55, Estado de cumplimiento requisitos de información NTS 011 AV, Canopy las Ardillas (Elaboración Propia, 2016)

REQUISITOS DE SEGURIDAD

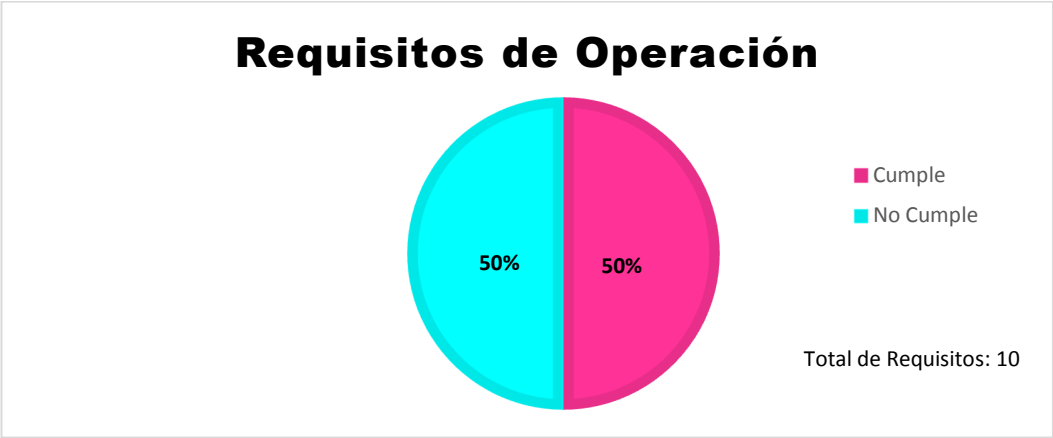


Gráfica 56, Estado de cumplimiento requisitos de seguridad NTS 011 AV, Canopy las Ardillas (Elaboración Propia, 2016)

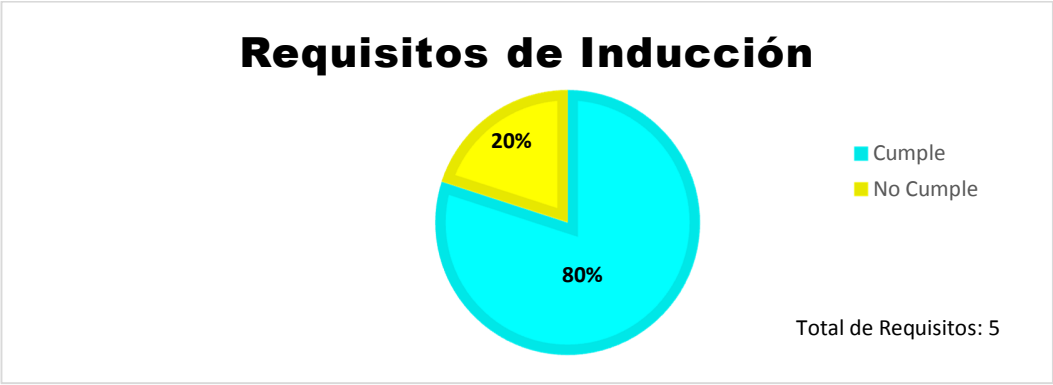
Equipos de Seguridad



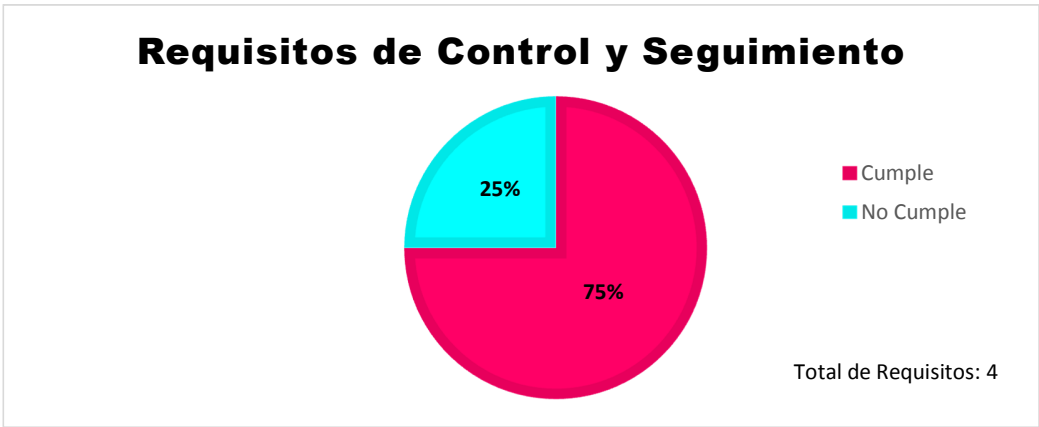
Gráfica 57, Estado de cumplimiento equipos de seguridad NTS 011 AV, Canopy las Ardillas (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 58, Estado de cumplimiento requisitos de operación NTS 011 AV, Canopy las Ardillas (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 59, Estado de cumplimiento requisitos de inducción NTS 011 AV, Canopy las Ardillas (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 60, Estado de cumplimiento requisitos de control y seguimiento NTS 011 AV, Canopy las Ardillas (Elaboración Propia, 2016)

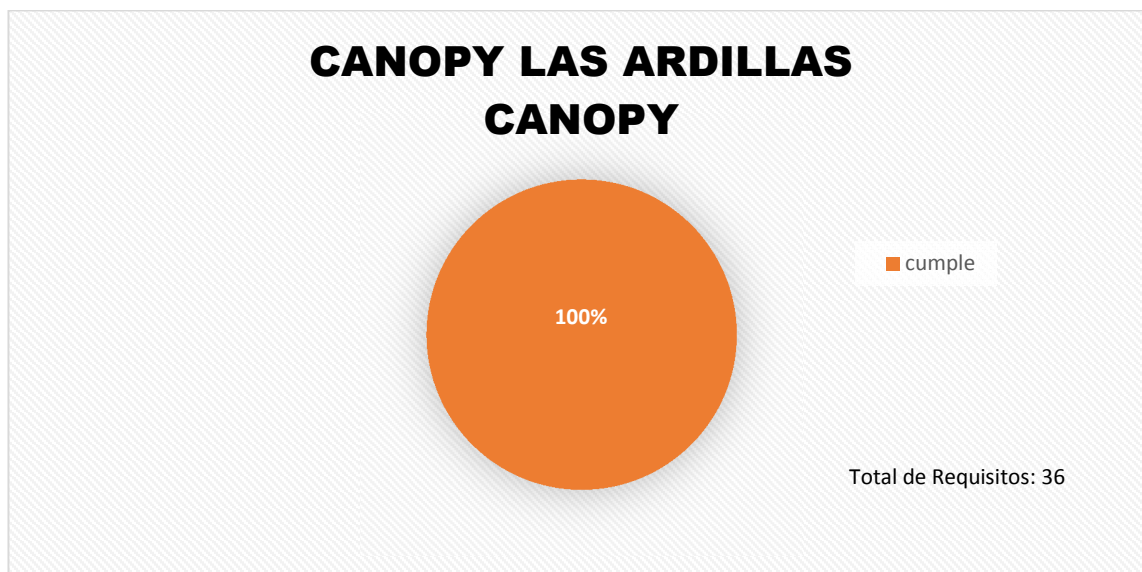
5.2.2.3.4 Lista de Chequeo Número Cuatro

Revisar lista de chequeo número 4 de Canopy Las Ardillas en anexo 2, Pág 280.

Esta lista esta referenciada a una propuesta planteada en un manual de buenas prácticas turísticas para Norma Técnica de Turismo de Aventura Canopy, por “Rutas del Paisaje Cultural Cafetero” debido a que en la normatividad colombiana para turismo y turismo de aventura existe un vacío en este tema.

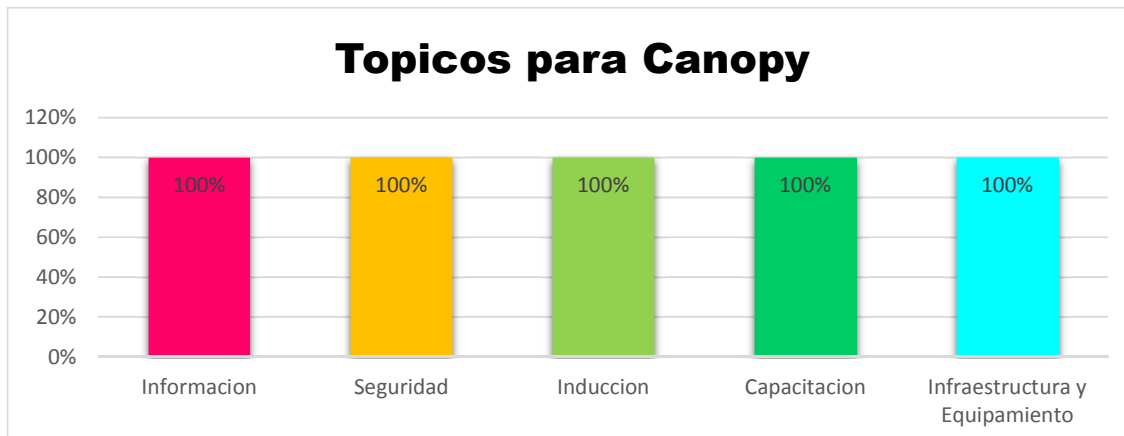
Dicha propuesta evalúa ciertos tópicos de las anteriores actividades que son Rafting y Rapel, adaptadas a la actividad de Canopy, más algunas variaciones como capacitación e infraestructura y equipamiento que no consideran las otras dos.

Por lo que establecida esta lista de chequeo el establecimiento presenta el 100% por ciento de cumplimiento, lo que establece un dominio preciso, seguro y confortable para el desarrollo de esta actividad.



Gráfica 61, Representación del estado de cumplimiento con respecto a la propuesta de Norma Técnica de Turismo de Aventura para Canopy, Canopy las Ardillas (Elaboración Propia, 2016)

Para observar de manera más precisa los tópicos evaluados, se representan a continuación.



Gráfica 62, Estado de cumplimiento tópicos para Canopy, Canopy las Ardillas (Elaboración Propia, 2016)

5.2.2.3.5 Lista de Chequeo Número Cinco

Revisar lista de chequeo número 5 de Canopy Las Ardillas en anexo 2, Pág 282.



Gráfica 63, Representación del estado de cumplimiento tópicos de atención al cliente, Canopy Las Ardillas (Elaboración Propia, 2016)

Esta lista se elaboró con el fin de medir otros aspectos importantes para el tema a tratar, para lo cual el establecimiento cumple en su mayoría con los requerimientos de dicha lista, en un promedio del 93% cumplido y el 7% por ciento restante aun sin cumplir, sin embargo dicho 7% equivale a un requisito sin cumplir, el cual hace referencia a si el lugar es accesible para personas discapacitadas.

5.2.2.4 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Uno

5.2.2.4.1 Programas de Gestión para la sostenibilidad

El establecimiento debe contar con programas de gestión que minimicen los impactos ambientales, socioculturales y económicos que sean negativos en el cual se deben definir, responsables, recursos, actividades, plazos e indicadores de las actividades de los programas.

Observación.

Véase definición de programas en la Pág 88.

5.2.2.4.2 Preparación y Respuesta ante Emergencias

El establecimiento debe estipular procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes que puedan impactar negativamente el ambiente; ya que a pesar de que se considera que este ítem no aplica, no se está exento de que ocurra un accidente de tipo ambiental, por ello se recomienda que se establezcan dichos procedimientos en un programa que puede estar estableciendo con los lineamientos con los que se han estipulado los demás programas con los que ya cuenta el ecodestino como los de uso eficiente de Agua y de Energía, o si se prefiere en anexo 10 se evidencia un modelo de programa para la preparación y respuesta ante emergencias.

5.2.2.4.3 Manejo de Residuos

Como primera medida se debe establecer un formato donde se lleve el registro mensual de la cantidad y tipo de residuos que genere el ecodestino, en segundo lugar y aunque el establecimiento practica alguna de las actividades como minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los residuos, es necesario que los procedimientos que se realizan se estipulen en un programa de manejo integral de residuos sólidos; revisar anexos 9 y 10.

5.2.2.4.4 Manejo de la Contaminación Atmosférica

A pesar de que se considera que el lugar no tiene fuentes de contaminación, es pertinente señalar algunos tipos de contaminación para dar a conocer que si existe la posibilidad de encontrar algunas de estas contaminaciones y definir las acciones correctivas necesarias para su minimización, el cual incluye un programa de prevención y disminución de contaminación Atmosférica, Visual y Auditiva.

Observación.

Véanse tipos de contaminación en la Pág 94.

5.2.2.4.5 Participación en Programas Ambientales

Es recomendable participar en programas de mejora ambiental en las diferentes zonas ya sean de la misma zona o en diferentes regiones del país, con cierta frecuencia, factor que cumple el ecodestino con una regularidad de 15 a 30 días.

5.2.2.5 Recomendaciones Establecidas para la lista de chequeo Número Dos

En primer lugar se caracteriza y clasifica los rápidos que presenta el río donde se desarrolla la actividad de Neumataje según la Matriz de caracterización de la NTS 010, obteniendo que dichos rápidos son de clase I ya que no hay obstáculos como rocas y troncos que interfieran en el recorrido, existen remansos, olas o Eddy no superiores a 50 cm, no hay caídas, no es necesaria la exploración ni el portaje, ni tampoco la participación del usuario, además no aplican fenómenos hídricos ya que el río no es caudaloso y su profundidad es de 10 metros en todo su recorrido en el cual no se presentan ni corrientes, ni remolinos u otros fenómenos.

5.2.2.5.1 Requisitos de información

En este tópico el ecodestino cumple en un 90% por ciento de los requisitos, lo cual indica que el 10% está en incumplimiento sin embargo este 10% corresponde sólo

a un requerimiento el cual hace referencia a la documentación que debe llenar los clientes antes de realizar la actividad.

Para lo cual es recomendable llevar un acta donde el cliente estipule que realiza la actividad bajo su propio riesgo y donde estén establecidas otras medidas, que el establecimiento considere apropiadas y oportunas; se evidencia un ejemplo de las preguntas que el establecimiento puede considerar para elaborar su acta en anexo 9 Pág 338.

La edad mínima establecida por el establecimiento para el desarrollo de esta actividad es de 10 años, o estar acompañados por un adulto.

5.2.2.5.2 Requisitos de Seguridad

Como se puede observar en la sistematización de resultados este tópico presenta en su totalidad el cumplimiento para todos sus requisitos.

Cabe aclarar que en ítems como verificar diariamente las condiciones meteorológicas, atmosféricas y ambientales requeridas para la actividad, se hace solo antes, durante y después de realizar la actividad, ya que solo se practica los días Sábados y Domingos, y en estación de invierno, ya que en verano el caudal del río es demasiado bajo y no es posible el desarrollo de esta.

Como planes de contingencia se han establecido rutas de evacuación del río, por ejemplo cuando el caudal del río sube o causas climáticas hacen la actividad peligrosa el recorrido se suspende y se toma el sendero ecológico para evitar lesiones o accidentes.

En cuanto a las acciones que adopta el establecimiento para mitigar los impactos negativos que ocasiona la actividad en el entorno se basan en la reducción de basuras y el cuidado de la flora con recomendaciones verbales.

5.2.2.5.3 Equipos de Seguridad

Aunque este tópico también se cumple en su totalidad, el equipo con el que cuenta el establecimiento para los clientes no es un equipo de seguridad como tal, ya que el establecimiento evidencia que la parte más profunda del recorrido es de 1 metro con diez centímetros y no hay existencia de corrientes de agua por lo cual solo hacen uso de un neumático por cliente y manilas de rescate por los guías.

Sin embargo y pese a las razones que se tienen para no contar con equipos de seguridad, es recomendable que también se haga uso de casco y de chaleco salvavidas al menos para los niños.

Los equipos de rescate que se emplean son las cuerdas de rescate, además los guías manejan técnicas de evacuación en agua, y equipos de primeros auxilios.

En cuanto a los planes de búsqueda y rescate no aplica ya que la zona que se trabaja para la actividad no es extensa y el recorrido va en un solo sentido, siendo muy limitado sin peligro alguno de que alguien se pueda perder.

5.2.2.5.4 Requisitos de Operación

Este tópico cuenta con un porcentaje de cumplimiento del 89% dejando un 11% de incumplimiento equivalente a dos ítems; por lo cual el establecimiento debe contar con seguros contra accidentes y atención de emergencia ya sea de obligatoriedad o de libre adquisición, según consideración del establecimiento.

Además es recomendable que en la bitácora de recorridos con la que cuenta exista un espacio para que los clientes dejen comentarios del recorrido; así mismo es necesario la existencia de un registro de clientes que incluya su nombre, edad, nacionalidad, documento de identidad, teléfono y nombre de la persona de contacto en caso de emergencia, seguro médico, información médica de importancia y declaración de saber nadar.

5.2.2.6 Recomendaciones Establecidas para la lista de chequeo Número Tres

5.2.2.6.1 Requisitos de Información

El establecimiento cumple con la totalidad de los requisitos que exige este tópico, sin embargo cabe aclarar que el recorrido al tratarse de un Muro de escalar, más no de la actividad de Rapel, solo se desarrolla ascenso ya que para el desarrollo de la actividad existen dos formas de descenso el autónomo y el asistido, el establecimiento usa la metodología de descenso asistido siendo el instructor quien lo realiza; la documentación con la que cuenta el establecimiento y que debe diligenciar el cliente, es un consentimiento informado, en el cual se brinda la información de las medidas de seguridad que se deben tomar para realizar la actividad, las condiciones con las que debe contar el cliente para realizarla y el procedimiento que se ejecuta, así el cliente posee una información amplia de lo que va a hacer y consiente el desarrollo de la misma.

En cuanto a la edad mínima se mayores de 10 años, sin embargo existen excepciones, y estas están determinadas en el tamaño de la persona o el niño y en los equipos de seguridad es decir en si el arnés le ajusta debidamente para garantizar su seguridad.

5.2.2.6.2 Requisitos de Seguridad

Este tópico tiene un cumplimiento del 90% por ciento, el 10% equivalente a incumplimiento representa un requisito sin cumplir, el cual hace referencia a los planes de contingencia, que para el establecimiento es apreciado como no aplicable, ya que se considera que no existe peligros que requieran un plan de contingencia debido los equipos los maneja directamente el instructor, es decir si se habla de la posibilidad de que el cliente haya realizado el ascenso y por temor u otras circunstancias no quiera descender, es directamente el instructor quien realiza esta acción, otra opción considerada podría ser la velocidad con la que el cliente puede descender y que el instructor no pueda detenerlo o razones como el peso del

cliente para cual se cuenta con un elemento de seguridad llamado Gringrin , el cual actúa frenando las cuerdas lo que permite que el cliente sea sujetado en el aire sin dejarlo caer, además de esto el instructor va asegurado a un punto de anclaje.

Sin embargo en cuestiones de seguridad siempre puede existir un porcentaje de error así sea mínimo, por lo cual es aconsejable que se formule un plan de contingencias. Un plan de contingencias nace de un análisis de riesgo donde, entre muchas amenazas, se identifican aquellas que afectan a la continuidad de la actividad y se seleccionan las contramedidas más adecuadas entre diferentes alternativas, siendo plasmadas en el plan de contingencias junto con los recursos necesarios para ponerlo en marcha y debe ser revisado periódicamente.

(Wikipedia, 2015)

En cuanto a las acciones que adopta el establecimiento para mitigar los impactos negativos que ocasiona la actividad en el entorno, es preciso evidenciar que el muro de escalar está anclado por dos árboles, los cuales soportan la estructura por lo que se sujetan los arboles por medio de anillos acero y estos son cubiertos por plásticos de llantas para evitar que los anillos se incrusten en los árboles y los troce, además se manejan senderos limitados que impiden el daño de la flora.

El desarrollo de esta actividad está permitida hasta las 5 de la tarde.

5.2.2.6.3 Equipos de Seguridad

El establecimiento cumple este tópico en un 75% por ciento, el 25% de incumplimiento está establecido debido a que no hace uso de dos equipos de seguridad mínima para desarrollar la actividad los cuales son Cofia, malla o Red y Guantes, esto ya que se consideran innecesarios, la red porque es el instructor quien hace el descenso y los guantes porque no está en contacto con rocas o cuerdas, no obstante para evitar daños o heridas en las manos por otro tipo de aspectos es recomendable su implementación, además de la red para afianzar la seguridad.

5.2.2.6.4 Requisitos de Operación

En este tópico hay un cumplimiento del 50% por ciento, el 50% correspondiente al incumplimiento hace referencia a 5 ítems, los cuales son considerados por el establecimiento, no aplicables, los cuales corresponden a la existencia de manuales de seguridad y atención de emergencias, bitácora de información de la actividad, registro de clientes y seguro contra accidentes; esto ya que como se explicó anteriormente la actividad que se desarrolla no es rapel sino muro de escalar, lo que reduce los riesgos, no obstante toda actividad de deporte extremo puede presentar riesgos es por ello que se recomienda que se establezcan dichos requisitos y se estipulen los riesgos a pese a ser muy mínimos, además se debe llevar registro tanto de la actividad como de las personas que la realizan.

5.2.2.6.5 Requisitos de Inducción

El tópico presenta un porcentaje de cumplimiento del 80% por ciento, el 20% de incumplimiento esta dado solo por un requisito que es divulgar el plan de contingencias y esto se debe a que no se cuenta con uno; por lo que como se evidenció anteriormente es necesaria su formulación.

5.2.2.6.6 Requisitos de control y Seguimiento

El porcentaje de cumplimiento para este tópico es del 75% por ciento, no obstante el 25% de incumplimiento se refiere solo a un ítem sin cumplir hacer revisión de los documentos que respaldan la actividad es decir de la bitácora y los procesos y procedimientos estipulados para desarrollar la actividad, ya que esto implica el debido seguimiento a la ejecución de la misma, lo que permite de manera más eficaz y segura su realización.

5.2.2.7 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Cuatro

Debido a que todos los tópicos se cumplen en su totalidad queda poco o nada de medidas que se deban tomar o recomendaciones que realizar, sin embargo se evidencia algunos procesos que se llevan a cabo de manera general.

El establecimiento ha estipulado ciertas condiciones bajo las cuales no se puede realizar la actividad las cuales contempla, mujeres en embarazo, personas en estado de embriaguez, problemas de espalda, cuello y cirugías recientes.

En caso de menores de edad debe estar acompañado por un adulto o poseer el permiso firmado por su padre o acudiente.

Se tiene un cuidado especial con los árboles que reciben los cables del Canopy, tomando medidas para evitar que dicho cable le cause daño al mismo.

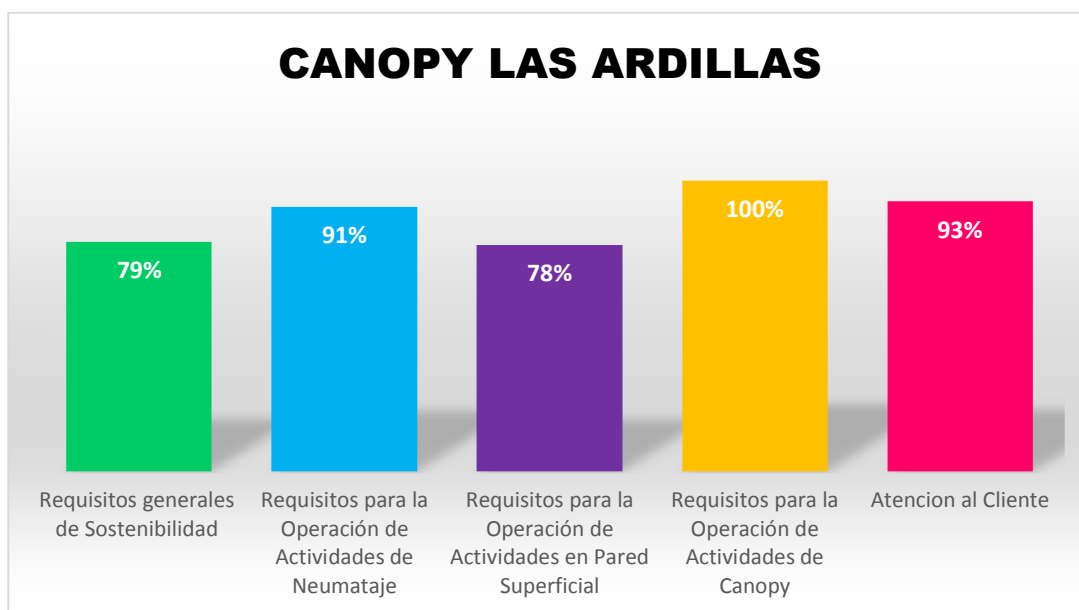
Es necesario que los planes de contingencia estén documentados.

5.2.2.8 Recomendaciones Establecidas para la Atención al Cliente

El establecimiento debe considerar a largo plazo proporcionar una infraestructura adecuada para que las personas que sufran de alguna discapacidad, puedan tener acceso al ecodestino

5.2.2.9 Análisis General Canopy Las Ardillas

Si se evalúa la normatividad que rige cada una de las actividades que oferta Canopy Las Ardillas que como prestador de servicios turísticos de aventura debe implementar y llevar a cabo, más los requerimientos que por estar vinculado a la fundación “FREA” debe cumplir como ecodestino, se puede inferir que:



Gráfica 64, Representación del grado de cumplimiento de cada actividad, Canopy Las Ardillas (Elaboración Propia, 2016)

Cuenta con un rendimiento de sostenibilidad del 79% por ciento, en Neumataje el 91% por ciento, Pared Superficial o Muro de Escalar el 78% por ciento, Canopy un 100% por ciento y aspectos para la atención al cliente 93% por ciento.

Lo cual evidencia un desempeño alto equivalente al 88% promedio de cumplimiento frente a las obligaciones que como prestador de servicios turísticos sostenibles, y de Aventura, debe efectuar, con dichas cifras se puede dar fe de su labor y compromiso con la conservación y protección del medio ambiente.

Observación.

Véanse los formatos y programas aplicables en anexos 9 y 10.

5.2.3 Ecoparque Los Guaduales

Ecoparque Los Guaduales está ubicado al norte de Popayán, en el kilómetro 5 sobre la vía panamericana Popayán - Cali, en la Vereda La Cabuyera.

5.2.3.1 Presentación del Ecodestino

Ecoparque Los Guaduales es una empresa familiar que de la mano con la Fundación Red de Experiencias Ambientales FREA brinda un espacio ideal para que los colegios, universidades y público en general participen en el proceso de conservación de los nacimientos de agua y especies nativas como: Guamos Guácimos, yarumos, jiguas, robles, y guaduales, los cuales brindan un hábitat perfecto para los armadillos y ardillas que habitan en sus bosques.

Sus instalaciones han sido construidas en guadua y rodeadas de amplios jardines con hermosas orquídeas, anturios, bromelias, bifloras, y heliconias cuyos colores alegran y hacen más acogedor el sitio, convirtiéndolo en un espacio ideal para compartir con la familia y los amigos.

Denominada "Un rincón de la naturaleza con mucho sabor", debido a que se brinda la mejor comida criolla, con la sazón de las abuelas aprovechando los productos de su huerta orgánica.

5.2.3.2 Portafolio de Servicios

- Hospedaje Campestre
- Salón de Eventos
- Restaurante
- Sendero Ecológico
- Talleres
- Manejo y conservación de nacimientos de agua
- Generación de Energía

(FREA)

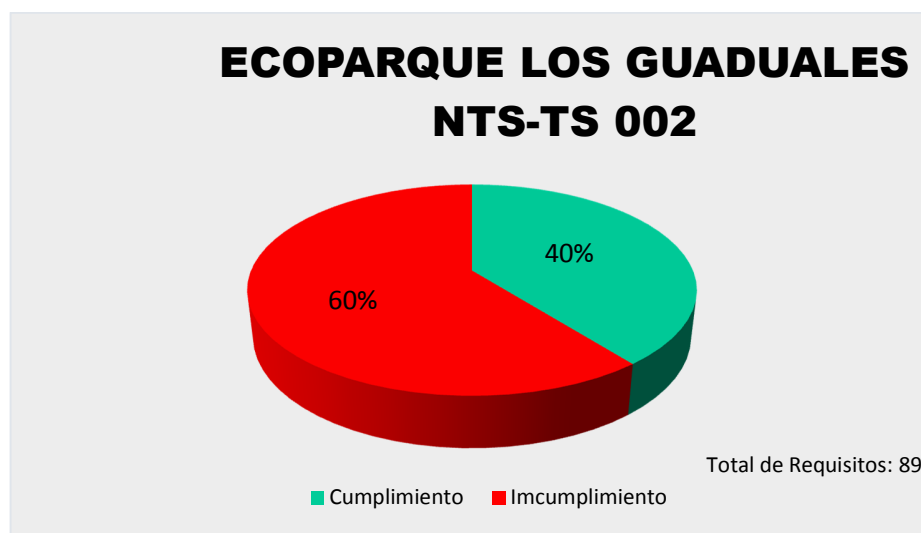
5.2.3.3 Análisis y Sistematización de Resultados

5.2.3.3.1 Lista de Chequeo Número Uno

Revisar lista de chequeo número 1 de Ecoparque Los Guaduales en anexo 3, Pág 283.

La lista de chequeo número uno esta referenciada en la norma técnica de sostenibilidad colombiana NTS-TS 002 que evalúa a los establecimientos de alojamiento.

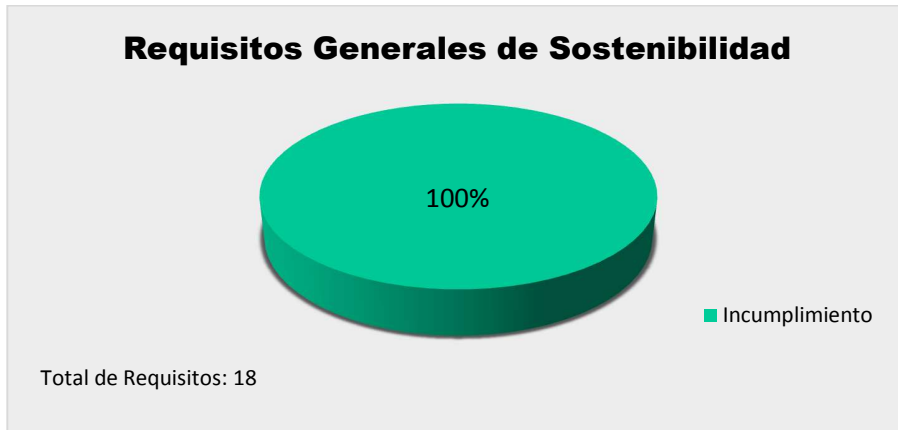
Ecoparque Los guaduales muestra la siguiente relación de cumplimiento con respecto a esta norma.



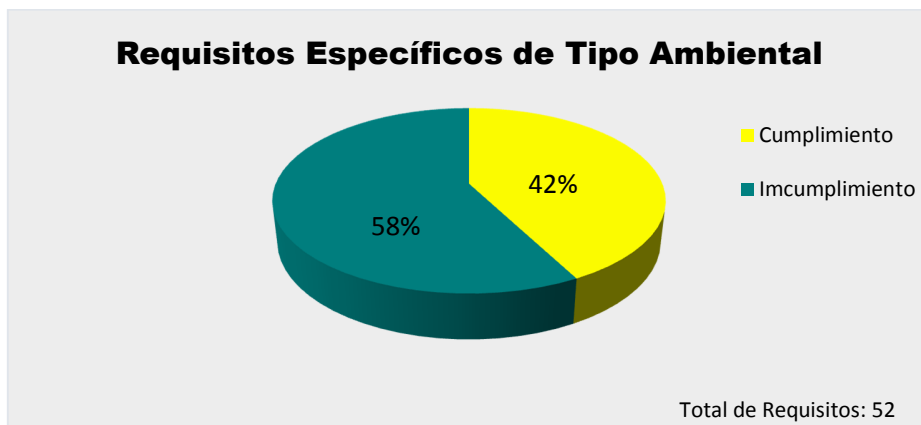
Gráfica 65, Representación del estado de cumplimiento a la NTS- TS 002, Ecoparque Los Guaduales (Elaboración Propia, 2016)

La grafica anterior evidencia que de los 89 tópicos que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos ofertantes de alojamiento, el ecodestino Ecoparque Los Guaduales cumple con el 40% por ciento lo que equivale a 36 de los ítems, dejando más de la mitad en incumplimiento.

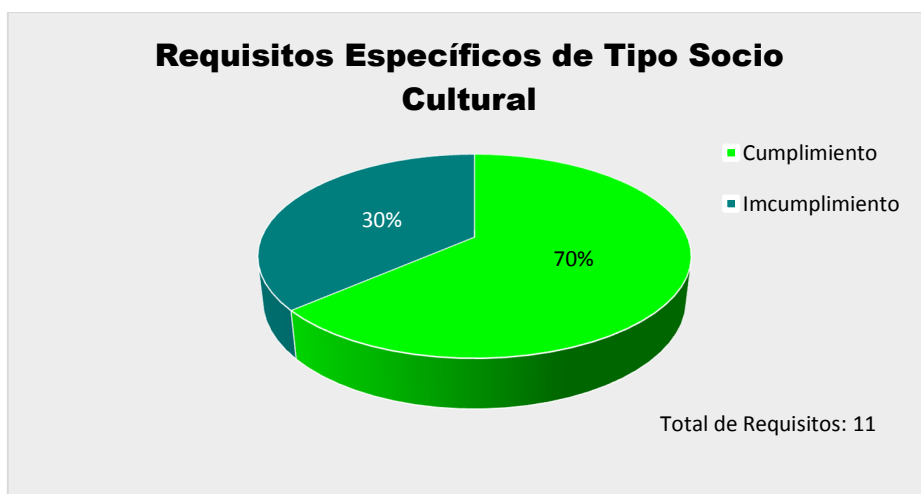
Por lo que se requiere analizar de manera más detallada los resultados obtenidos, para identificar los aspectos más críticos, para lo cual se analiza por grupo de requisitos de la siguiente manera.



Gráfica 66, Requisitos Generales de Sostenibilidad NTS- TS 002, Ecoparque Los Guaduales (Elaboración Propia, 2016)



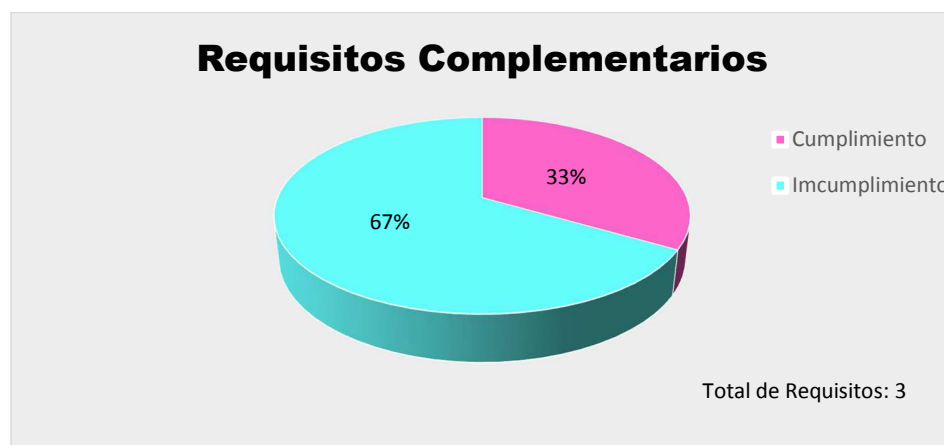
Gráfica 67, Requisitos Específicos de Tipo Ambiental NTS- TS 002, Ecoparque Los Guaduales (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 68, Requisitos Específicos de Tipo Socio Cultural NTS- TS 002, Ecoparque Los Guaduales (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 69, Requisitos Específicos de Tipo Económico NTS- TS 002, Ecoparque Los Guaduales (Elaboración Propia, 2016)

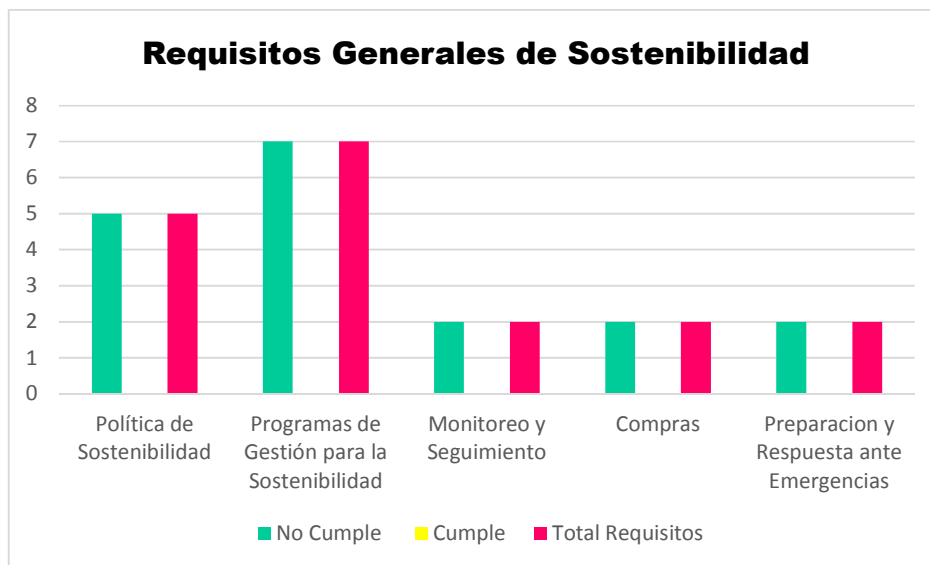


Gráfica 70, Requisitos Complementarios NTS- TS 002, Ecoparque Los Guaduales (Elaboración Propia, 2016)

De lo anterior se puede inferir que en los tópicos donde se encuentra mayor nivel de incumplimiento son, los Requisitos generales de sostenibilidad con un 100% por ciento, requisitos complementarios con el 67% por ciento y los requisitos específicos de tipo ambiental con un 58% por ciento.

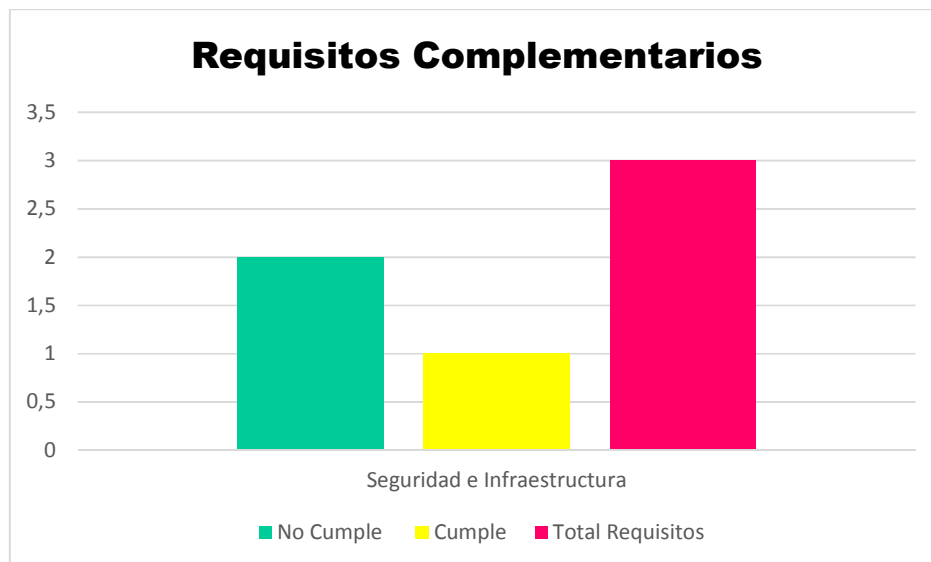
Para describir mejor este comportamiento se relacionan los requisitos de la siguiente manera.

Tópicos de Mayor Incumplimiento



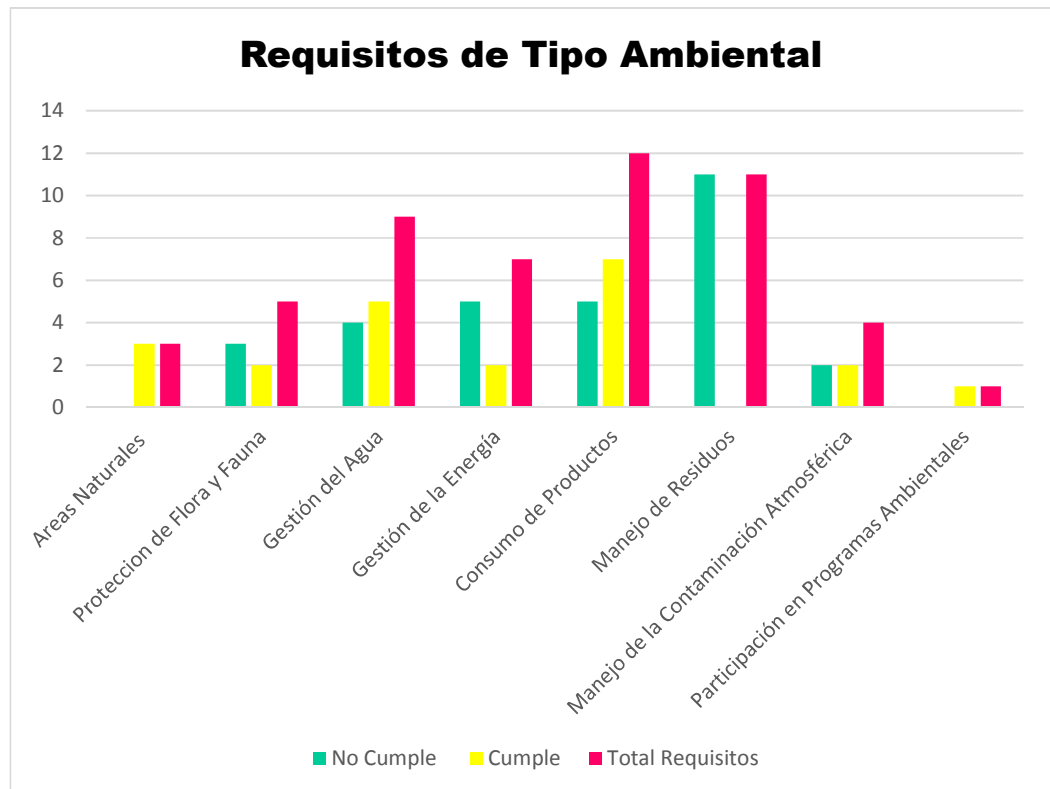
Gráfica 71, Tópicos requisitos generales de sostenibilidad, Ecoparque Los Guaduales (Elaboración Propia, 2016)

Siendo este el tópico más crítico, el cual evalúa 5 ítems incumplidos en su totalidad.



Gráfica 72, Tópicos requisitos complementarios, Ecoparque Los Guaduales (Elaboración Propia, 2016)

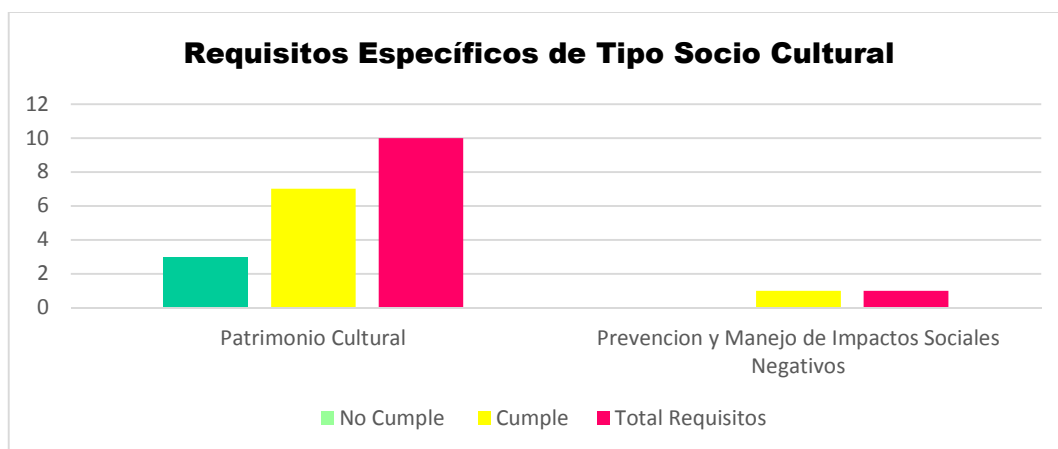
Pese a que este tópico presenta el segundo lugar en incumplimiento, cabe resaltar que solo está evaluando un ítem con 3 requisitos de los cuales uno está en cumplimiento dejando solo dos en incumplimiento.



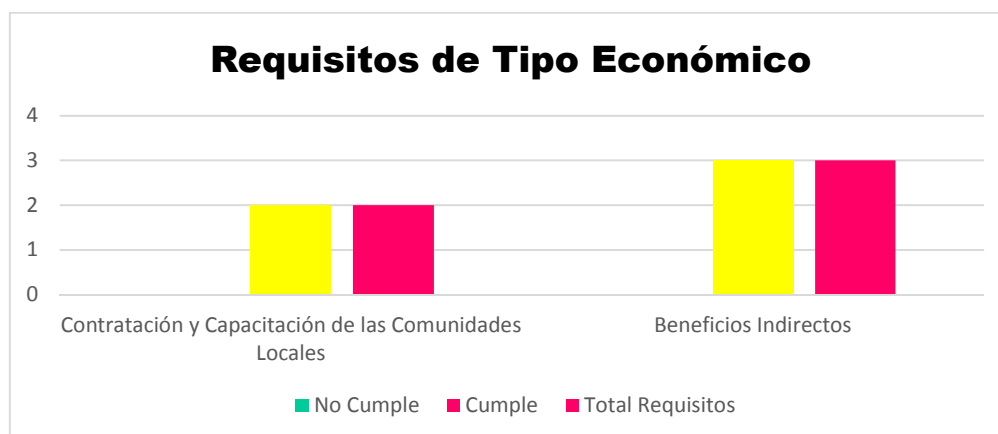
Gráfica 73, Tópicos requisitos de tipo ambiental, Ecoparque Los Guaduales (Elaboración Propia, 2016)

Aunque este tópico presenta por porcentaje el tercer lugar en incumplimiento es evidente que posee mayores requerimientos que los dos anteriores, siendo el más completo y constituyendo los requisitos de sostenibilidad más precisos, evaluando 8 ítems con un alto nivel de incumplimiento en más de la mitad de ellos.

Tópicos con Menor Incumplimiento



Gráfica 74, Tópicos requisitos de tipo socio cultural, Ecoparque Los Guadales (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 75, Tópicos requisitos de tipo Económico, Ecoparque Los Guadales (Elaboración Propia, 2016)

Estos dos tópicos presentan el menor nivel de incumplimiento, siendo el porcentaje de cumplimiento mayor que el de incumplimiento con el 70% y 100% de requisitos cumplidos respectivamente, no obstante los requerimientos que abordan son solo dos ítems por tópico; la primera grafica indica, que se evalúan dos ítems, uno con diez requisitos de los cuales tres no se están cumpliendo y el otro con un solo requisito el cual se cumple; mientras que la segunda gráfica ilustra dos ítems, el primero con un total de dos requisitos de los cuales ninguno está en incumplimiento.

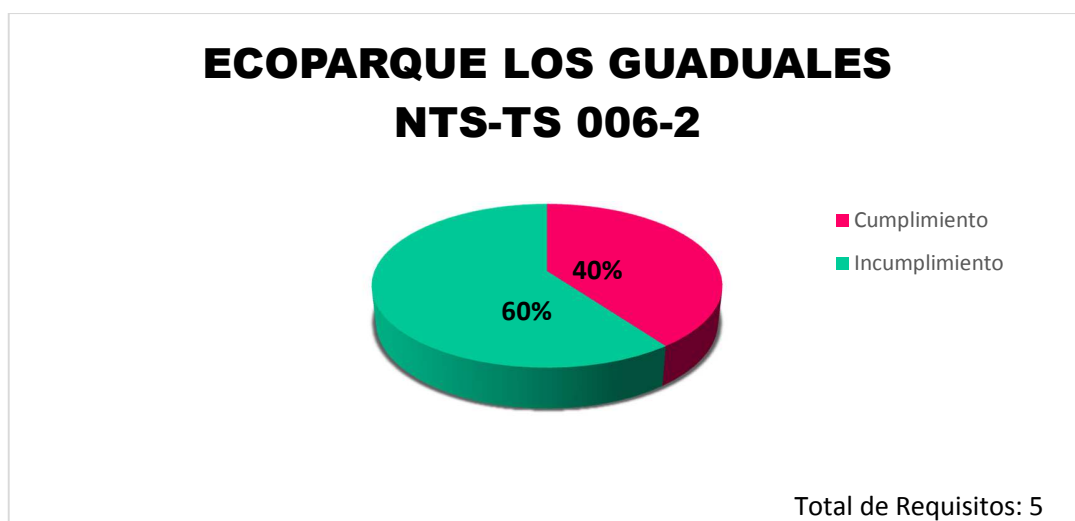
5.2.3.3.2 Lista de Chequeo Número Dos

Véase lista de chequeo número 2 de Ecoparque Los Guaduales en anexo 3, Pág 289.

La lista de chequeo número dos esta referenciada en la norma técnica de sostenibilidad colombiana NTS-TS 006-2 la cual establece los requisitos para las sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones.

No obstante cabe resaltar que el establecimiento no ejerce como OPC, por lo tanto no está obligado al cumplimiento de esta norma, por ello la lista de chequeo no incluye todos los requerimientos de la norma, solo evalúa los aspectos pertinentes que pueden ser útiles para el establecimiento al momento de brindar este servicio, para que reduzca gastos y contribuya a la conservación de los recursos.

Evidenciándose la siguiente relación de cumplimiento.

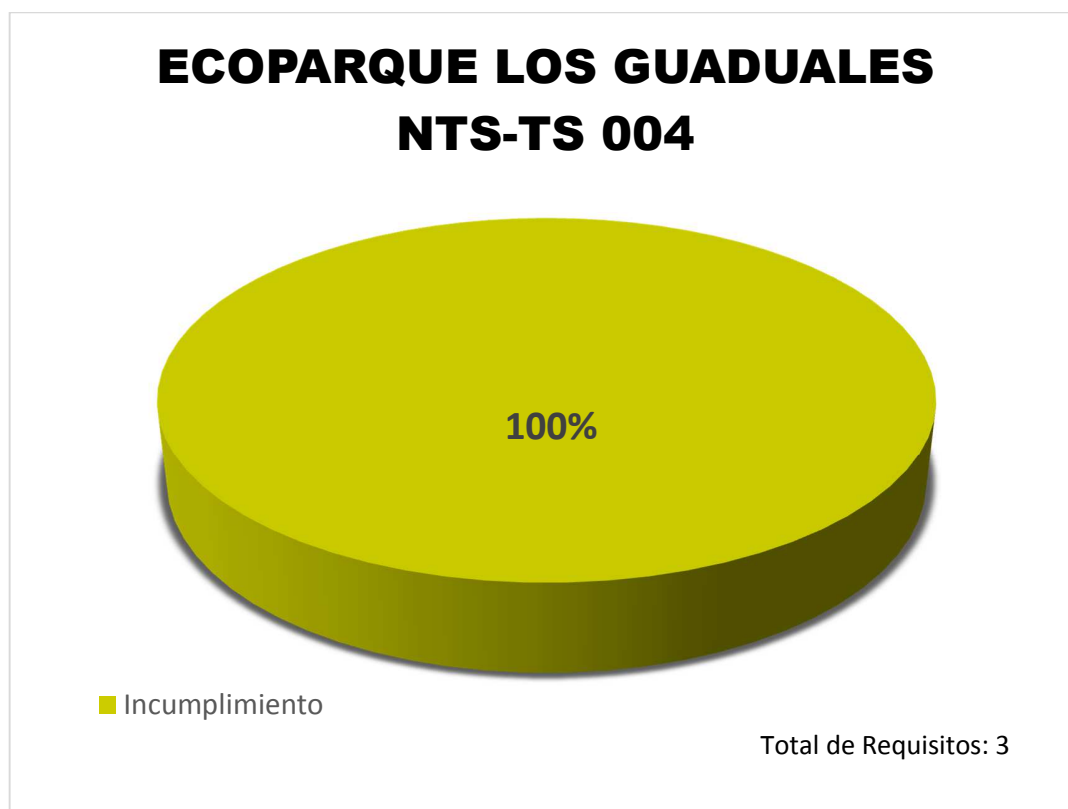


Gráfica 76, Representación del estado de cumplimiento a la NTS- TS 006-2, Ecoparque Los Guaduales (Elaboración Propia, 2016)

Como se evidencia el establecimiento cumple con el 40% por ciento de los requisitos que como prestador de servicios de eventos le aplican, dejando el 60% por ciento restante en incumplimiento, sin embargo cabe aclarar que este 40% equivale a 2 ítems por lo que el incumplimiento está dado por 3 ítems.

5.2.3.3.3 Lista de Chequeo Número Tres

Revisar lista de chequeo número 3 de Ecoparque Los Guaduales en anexo 3, Pág 290.

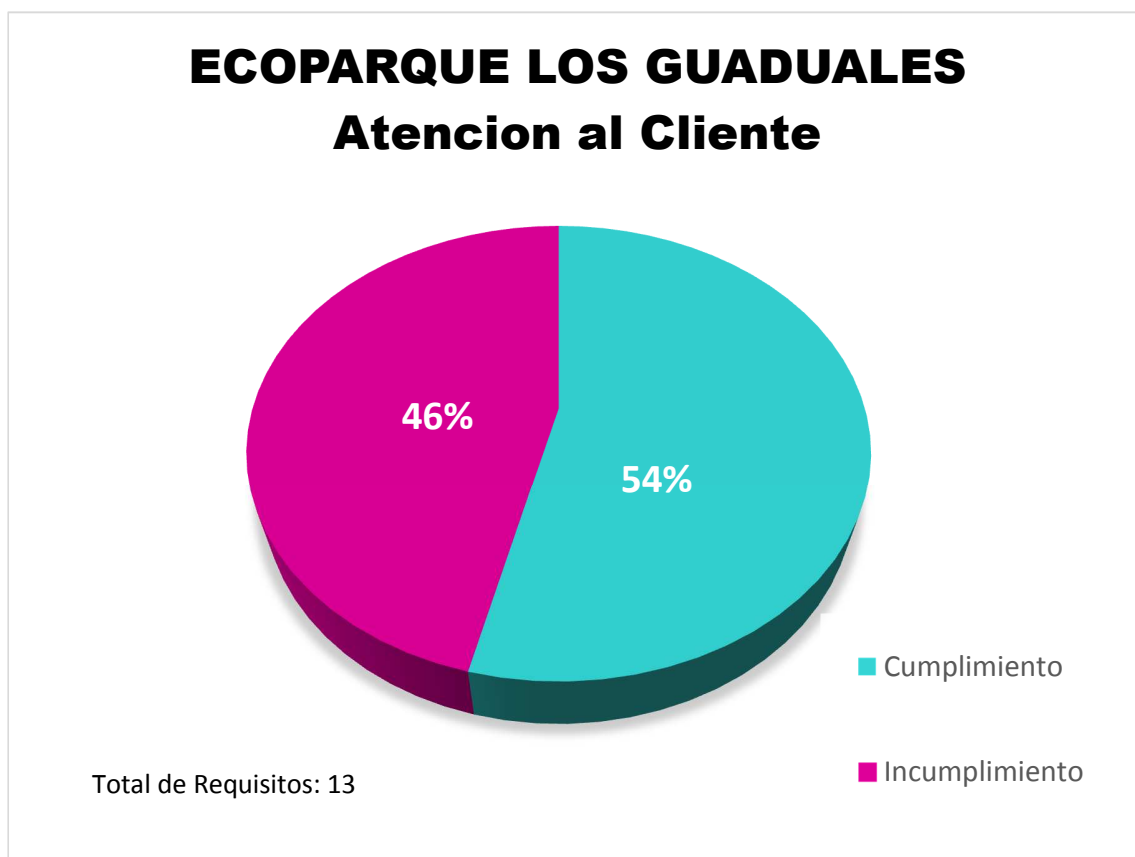


Gráfica 77, Representación del estado de cumplimiento a la NTS- TS 004, Ecoparque Los Guaduales (Elaboración Propia, 2016)

Como en el punto anterior el establecimiento no está obligado a cumplir con estos tópicos, sin embargo es pertinente hacer uso de algunas herramientas que a continuación se enseñan para fortalecer el tema de sostenibilidad en este aspecto ya que se presenta el 100% por ciento de incumplimiento en ella.

5.2.3.3.4 Lista de Chequeo Número Cuatro

Véase lista de chequeo número 4 de Ecoparque Los Guaduales en anexo 3, Pág 291.



Gráfica 78, Representación del estado de cumplimiento tópicos de atención al cliente, Ecoparque Los Guaduales (Elaboración Propia, 2016)

Esta lista se elaboró con el fin de medir otros aspectos importantes para el tema a tratar, para lo cual el establecimiento cumple en su mayoría con los requerimientos de dicha lista, en un promedio del 54% cumplido y el 46% por ciento restante aun sin cumplir.

5.2.3.4 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Uno

5.2.3.4.1 Requisitos Generales de Sostenibilidad

5.2.3.4.1.1 Política de Sostenibilidad

El establecimiento debe constituir su propia política de sostenibilidad.

Observación.

Véase definición de política de Sostenibilidad en la Pág 86.

5.2.3.4.1.2 Programas de Gestión para la Sostenibilidad

El establecimiento debe identificar los impactos significativos que las actividades, productos y servicios que oferte puedan generar sobre la sostenibilidad, para establecer las prioridades de actuación.

5.2.3.4.1.3 Monitoreo y Seguimiento

Se deben constituir procedimientos que permitan monitorear los programas de gestión de la sostenibilidad y el cumplimiento de los objetivos y metas para el logro de la política, además deben estar documentados.

5.2.3.4.1.4 Compras

El ecodestino cumple en su totalidad con los requisitos de este tópico identificando los bienes y servicios adquiridos, que tengan mayor impacto sobre la sostenibilidad, estableciendo criterios de compra que incluyen consideraciones tanto ambientales, socioculturales y económicas de acuerdo con la disponibilidad del mercado.

5.2.3.4.1.5 Preparación y Respuesta ante Emergencias

El Establecimiento debe estipular procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente el ambiente, los cuales deben ser comunicados tanto a empleados, huéspedes y clientes.

5.2.3.4.2 Requisitos Complementarios

5.2.3.4.2.1 Seguridad e Infraestructura

El ecodestino ejecuta acciones prácticas que garantizan la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados, las cuales se basan en medidas de seguridad como lo son extinguidores, además, y debido a ciertas actividades que se realizan hay existencia de abejas para lo cual se hacen recomendaciones verbales para evitar accidentes.

Con respecto a la participación en programas de seguridad turística, no se ha dado apoyo porque no se han realizado este tipo de programas en la región.

En cuanto a los programas de mantenimiento para el establecimiento con los que no cuenta, por lo cual es aconsejable que se estipule uno donde se evidencien los procesos y procedimientos a seguir para llevar control y evidencia del mantenimiento de la infraestructura.

5.2.3.4.3 Requisitos de Tipo Ambiental

5.2.3.4.3.1 Áreas Naturales

Es recomendable para este tópico que se establezca ya sea un formato o documento donde se plasme la cantidad de áreas naturales, así como las fuentes hídricas que se poseen, evidenciando los aspectos que exige la norma que aunque como indica el formato de chequeo, se están cumpliendo, no hay evidencia de ello.

Ejemplo.

Formato de Información Áreas Naturales


	Ecoparque Los Guaduales
	Áreas Naturales
<p>El establecimiento cuenta con hectárea y media reservada para la conservación de Bosque natural, y se desarrollan actividades de reforestación en potreros para silvopastoreo.</p> <p>Se promueve su visita y comportamiento responsable, por medio de medidas como visitas dirigidas, en las cuales se exponen los tipos de procesos que están llevando a cabo en la sostenibilidad de los yacimientos de Agua.</p> <p>(Reportar el número total de hectáreas del establecimiento, estipulando cuales son áreas naturales y como son aprovechadas, o demás información que considere apropiada)</p>	
Fuentes Hídricas	
<p>Se cuenta con fuentes hídricas las cuales están debidamente protegidas siguiendo con los parámetros que estipula el decreto 1106 de 1.986, que reglamenta la legislación para la protección de rondas de fuentes hídricas superficiales.</p> <p>(Reportar el número total de fuentes hídricas, que se encuentran dentro del establecimiento y demás información que considere apropiada)</p>	

Tabla 7, Ejemplo de formato para información de las áreas naturales, Ecoparque Los Guaduales (Elaboración propia, 2016)

5.2.3.4.3.2 Protección de Flora y Fauna

Es necesario identificar las especies arbóreas ubicadas al interior del establecimiento con nombre local y científico, para lo cual se puede hacer uso de herramientas que no vayan en contra de los aspectos ambientales y que prevalezcan dentro de la decoración del lugar; además de esto se puede manejar un inventario personal en el cual se establezca cuáles de estas son nativas de la zona; además se recomienda que aparezca en algún medio visual las principales disposiciones legales vigentes del tráfico ilegal de especies de flora y fauna.

Medio Visual



Gráfica 79, Ejemplo medio visual acerca del tráfico ilegal de especies de flora y fauna, Ecoparque Los Guaduales (Elaboración Propia, 2016; Fotografía tomada de www.google.com.co)

5.2.3.4.3.3 Gestión del Agua

En este punto es necesario que el ecodestino formule un programa de uso eficiente de agua, en el cual deben establecerse tres tipos de metas, la primera a corto plazo en un tiempo no mayor a un año, mediano plazo entre tres años, y a largo plazo más de tres años, donde deben estipularse responsables, recursos, actividades e indicadores de cumplimiento, revisar formatos y programas en anexos 9 y 10.

5.2.3.4.3.4 Gestión de la Energía

El establecimiento debe llevar un registro del Consumo de energía que genera el cual debe ser reportado en Kw/h, dato que se puede hallar en el recibo de energía además debe formular un programa de uso eficiente de energía, estableciendo metas a corto plazo en un tiempo no mayor a un año, mediano plazo entre tres años, y a largo plazo más de tres años, donde deben estipularse responsables, recursos, actividades e indicadores de cumplimiento, véase ejemplo de programa de uso eficiente de la energía en anexo 10 Pág 343.

5.2.3.4.3.5 Consumo de Productos

El ecodestino debe establecer un formato donde lleve el registro del consumo de productos e insumos que emplea, así como formular un programa para la minimización y manejo de productos químicos, donde se anexas las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos que son empleados.

En caso de hacer uso de productos en aerosol, estos deben contener elementos que no dañen la capa de ozono.

Además debe hacerse uso de material reciclado para imprimir de ser posible no menos del 50%, dependiendo de la cantidad de impresiones que se realicen en el ecodestino.

5.2.3.4.3.6 Manejo de Residuos

El establecimiento debe contar con un formato donde se lleve el registro mensual de la cantidad y tipo de residuos que genere el ecodestino; un programa de manejo integral de residuos sólidos donde se incluya la minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de estos, el cual debe ser conocido por empleados, huéspedes y clientes; y un programa de manejo de residuos peligrosos de acuerdo a la legislación vigente la cual está dada por la siguiente normatividad.

- Ley 09 de 1979, Medidas sanitarias sobre Manejo de Residuos Sólidos.
- Resolución 2309 de 1986, define los Residuos Especiales, Criterios de Identificación, Tratamiento y Registro.
- Documento CONPES 2750 de 1994, Políticas sobre manejo de residuos Sólidos.
- Ley 430 de 1998, Se dictan Normas Prohibitivas en Materia Ambiental referentes a los desechos peligrosos y se dictan otras Disposiciones.

(Normatividad Ambiental y Sanitaria, 2016)

5.2.3.4.3.7 Manejo de la Contaminación Atmosférica

El establecimiento considera que no hay ningún tipo de contaminación, no obstante es pertinente señalar algunos tipos de contaminación para dar a conocer que si existe la posibilidad de encontrar algunas de estas contaminaciones y definir las acciones correctivas necesarias para su minimización, el cual incluye un programa de prevención y disminución de contaminación Atmosférica, Visual y Auditiva.

Observación.

Véanse los tipos de contaminación en la Pág 94.

5.2.3.4.3.8 Participación en Programas Ambientales

Es recomendable participar en programas de mejora ambiental ya sean de la misma zona o en diferentes regiones del país, factor que cumple el ecodestino con asistiendo a ellas cada vez que se le invita o se tenga información de ello.

5.2.3.4.4 Requisitos Específicos de Tipo Socio Cultural

5.2.3.4.4.1 Patrimonio Cultural

El establecimiento cumple con el 70% de los requisitos de este tópico; esto debido a que cuenta con información de los diferentes atractivos y actividades culturales que posee la región, usando medios publicitarios que no afectan de manera

negativa el patrimonio, a la vez que promueve comportamientos responsables con la comunidad local y el patrimonio cultural, estableciendo recomendaciones al momento que alguien quiera vincularse a algún proyecto de la zona, y cuando se hacen visitas de tipo regional, especialmente zonas étnicas se es muy reiterativo con las recomendaciones acerca de los comportamientos y respeto hacia estos lugares de manera verbal.

Participa y apoya programas de conservación del patrimonio especialmente con grupos y zonas indígenas, inculcando y dirigiendo al huésped y cliente a vincularse de manera respetuosa con estas regiones.

Sin embargo para cumplir a cabalidad con dicho tópico, el ecodestino debe adelantar acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales de acuerdo a la legislación vigente; para ello puede dar charlas de este tema o destinar un lugar visible donde se plasme un medio visual con dicha información, para lo cual se puede consultar la ley 1185 de 2008 la cual establece la legislación para el tráfico de Bienes Culturales.

Medio Visual



Gráfica 80, Ejemplo medio visual acerca del tráfico de bienes Culturales, Ecoparque Los Guadales
(Elaboración Propia, 2016; Fotografía tomada de www.google.com.co)

5.2.3.4.4.2 Prevención y Manejo de Impactos Sociales Negativos

El establecimiento debe adelantar acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente, la cual está regida por la ley 679 de 2001, en la que se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en el artículo 44 de la Constitución Política de Colombiana no en el plan de Acción Nacional para la prevención y erradicación de la explotación sexual comercial de niñas, niñas y adolescentes.

5.2.3.4.5 Requisitos Específicos de Tipo Económico

Este tópico no presenta ningún porcentaje de incumplimiento, desarrollando las actividades que estipulan los siguientes ítems.

5.2.3.4.5.1 Contratación y Capacitación de las comunidades Locales

El establecimiento apoya el desarrollo de programas de capacitación de las personas de la localidad, en temas de prestación de servicios turísticos o actividades complementarias y promueve la capacitación del personal fortaleciendo sus competencias laborales.

5.2.3.4.5.2 Beneficios Indirectos

El ecodestino participa de forma activa en actividades sociales, recreativas y/o benéficas convocadas por empresas u organizaciones locales, además promueve el uso de bienes y servicios de origen local y contribuye a la comercialización de productos característicos de la región.

5.2.3.5 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Dos

Se recuerda que el establecimiento no ejerce como OPC, por lo tanto no está obligado al cumplimiento de esta norma sin embargo y como pertinencia para el tema desarrollado que son las buenas prácticas de sostenibilidad, es oportuno que sea considerada.

El establecimiento desarrolla los siguientes tipos de Eventos:

- Familiares
- Empresariales
- Educativos

Para los cuales se deben establecer programas de:

- Uso eficiente del agua
- Información y sensibilización para participantes y asistentes a los eventos, destinado a difundir buenas practicas sostenibles en el desarrollo de los eventos.
- Manejo de residuos peligrosos.

Observación.

Se pueden consultar los ejemplos de formatos para programas en anexos 9 y 10.

Pese a que el establecimiento desarrolla un programa de uso eficiente del agua este no está documentado, lo que no evidencia el uso de él, por lo que es recomendable que se establezca de forma escrita.

5.2.3.6 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Tres

Se recuerda que el establecimiento no está obligado al cumplimiento de esta norma, y que solo han sido considerados 3 ítems de esta ya que el resto de tópicos son los mismos que le competen a la NTS- TS 002 requisitos de alojamiento; sin embargo y como pertinencia para el tema desarrollado que son las buenas prácticas de sostenibilidad, es oportuno que el ecodestino cuente con un programa de sostenibilidad dirigido a las actividades de restauración, el cual debe ser socializado a los proveedores con los cuales se tenga una relación comercial, así mismo es aconsejable establecer un programa para el manejo de residuos peligrosos, y demás programas considerados en la lista de chequeo número 1 que considere pertinente.

Observación.

Se pueden consultar los ejemplos de formatos y programas en anexos 9 y 10.

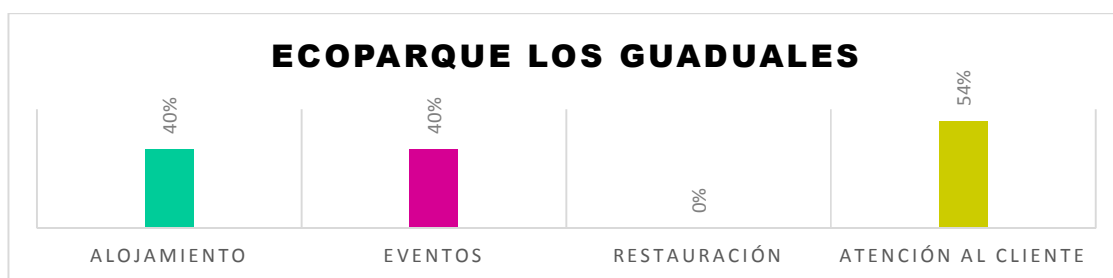
5.2.3.7 Recomendaciones Establecidas para la Atención al Cliente

Para darle cumplimiento a esta lista en su totalidad es recomendable elaborar un código de conducta, tanto para los trabajadores y el establecimiento como tal, como para los clientes, para que estos tengan conocimiento de las reglas y medidas que deben seguir dentro del ecodestino; además debe establecer un programa para la minimización de impactos generados por la llegada, estacionamiento y salida de vehículos y se debe establecer una frecuencia para evaluar los siguientes aspectos, el grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteados en cada uno de los programas y el estado de las acciones correctivas y preventivas.

En general el establecimiento presenta un rendimiento bueno en las acciones y actividades que realiza con respecto a la sostenibilidad en la prestación de sus servicios.

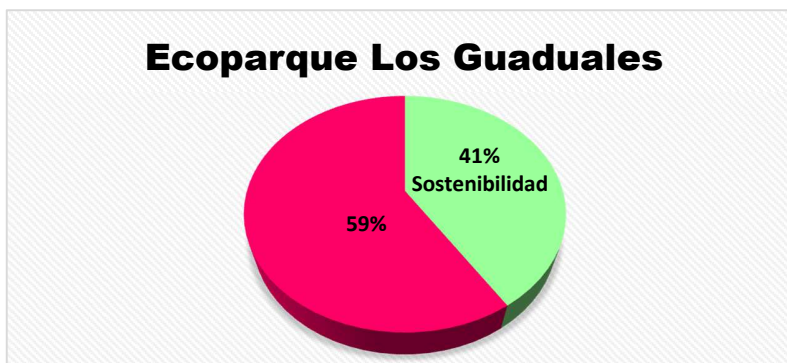
5.2.3.8 Análisis General Ecoparque Los Guaduales

Si se evalúa la sostenibilidad en la prestación de los servicios ofertados por Ecoparque Los Guaduales en función de las buenas prácticas que un prestador de servicios turísticos debe implementar y llevar a cabo, para constancia de ser un ecodestino y cumplir con los objetivos propuestos, se puede inferir que:



Gráfica 81, Representación del grado de sostenibilidad manejado en cada servicio, Ecoparque Los Guaduales (Elaboración Propia, 2016)

En el servicio de alojamiento se cuenta con un rendimiento de sostenibilidad del 40%, en eventos del 40%, las actividades de Restauración con un 0% y los aspectos para la atención al cliente con un 54%, lo que arroja un resultado final del 33% por ciento de sostenibilidad manejada por el establecimiento, lo cual lo deja en una posición no muy buena ya que presenta menos de la mitad del porcentaje de sostenibilidad que como prestador de servicios turísticos sostenibles debe establecer, no obstante esto se debe no a sus prácticas si no a la documentación de ellas, es decir el ecodestino desarrolla actividades sostenibles mas no están documentadas, sin embargo es evidente su compromiso con la conservación y protección del medio ambiente.



Gráfica 82, Representación del estado de sostenibilidad de Ecoparque Los Guaduales (Elaboración Propia, 2016)

5.2.4 Ecoparque Rayos del Sol

5.2.4.1 Presentación del Ecodestino

Ecoparque Rayos del Sol es una empresa Caucana que hace parte de la Fundación Red de Experiencias Ambientales FREA, la cual ofrece turismo de naturaleza místico, donde el visitante encuentra un lugar de paz y armonía que permite reconciliarse consigo mismo utilizando para ello diferentes escenarios que brinda la naturaleza y prácticas con la amada tierra.

Está ubicado en la Vereda Clarete, en el Km. 3,3 vía Popayán – Cali, entrada vía a Totoró a 500 m.

Este mágico lugar te invita a creer en un mundo más armonioso, donde el hombre aprende a respetar su entorno y a sí mismo, logrando vivir en armonía con la naturaleza, donde buscan ofrecerte una nueva alternativa para tu tiempo libre, buscando despertar en ti un nuevo nivel de conciencia, para lo cual cuentan con diferentes espacios donde es posible desarrollar la sensibilidad, el amor y el respeto.

Disfrutarás de un precioso sendero ecológico junto al río Palacé, donde la vegetación crece libremente y encontrarás estaciones alusivas a los siete rayos del sol, los arcángeles, sus misiones y valores, pudiendo así reencontrarte con tu propio ser y renovar tu energía espiritual.

5.2.4.2 Portafolio de Servicios

- Sendero eco espiritual.
- Observación de flora y fauna
- Alojamiento rural
- Zona de camping
- Alquiler del salón para eventos.
- Pasadía
- Paseo de olla
- Terapias alternativas

(Fundación Red de Experiencias Ambientales FREA, S/F)

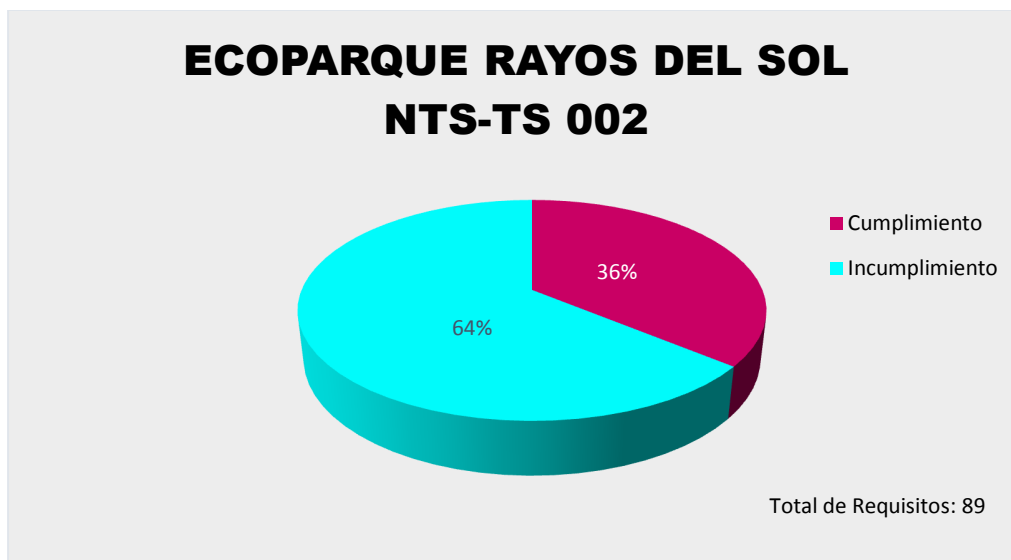
5.2.4.3 Análisis y Sistematización de Resultados

5.2.4.3.1 Lista de Chequeo Número Uno

Véase lista de chequeo número 1 de Ecoparque Rayos del Sol en anexo 4, Pág 292.

La lista de chequeo número uno esta referenciada en la norma técnica de sostenibilidad colombiana NTS-TS 002 que evalúa a los establecimientos de alojamiento.

Ecoparque Rayos del Sol muestra la siguiente relación de cumplimiento con respecto a esta norma.

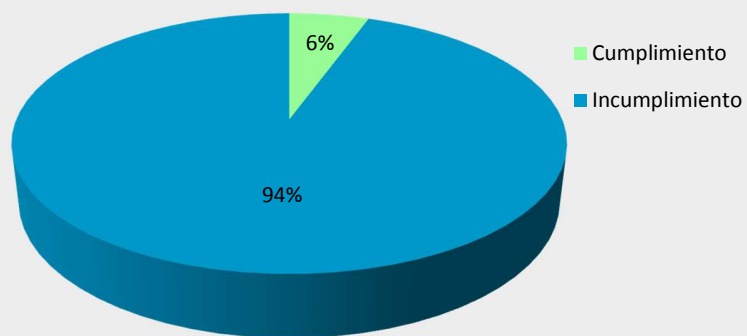


Gráfica 83, Representación del estado de cumplimiento a la NTS- TS 002, Ecoparque Rayos del Sol (Elaboración Propia, 2016)

La gráfica anterior evidencia que de los 89 tópicos que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos ofertantes de alojamiento, el ecodestino Ecoparque Rayos del Sol cumple con el 36% por ciento lo que equivale a 32 de los ítems, dejando más de la mitad en incumplimiento.

Por lo que se requiere analizar de manera más detallada los resultados obtenidos, para identificar los aspectos más críticos, para lo cual se analiza por grupo de requisitos de la siguiente manera.

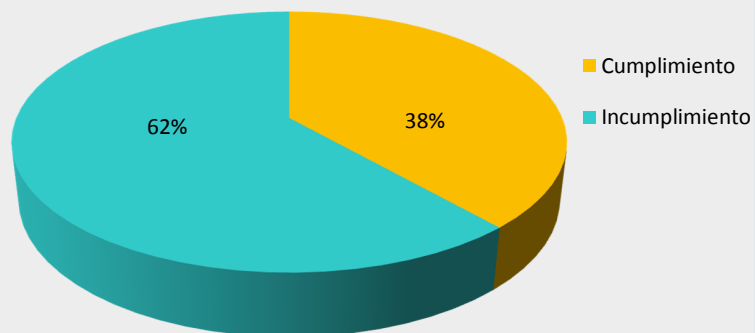
Requisitos Generales de Sostenibilidad



Total de Requisitos: 18

Gráfica 84, Requisitos Generales de Sostenibilidad NTS- TS 002, Ecoparque Rayos del Sol (Elaboración Propia, 2016)

Requisitos Específicos de Tipo Ambiental

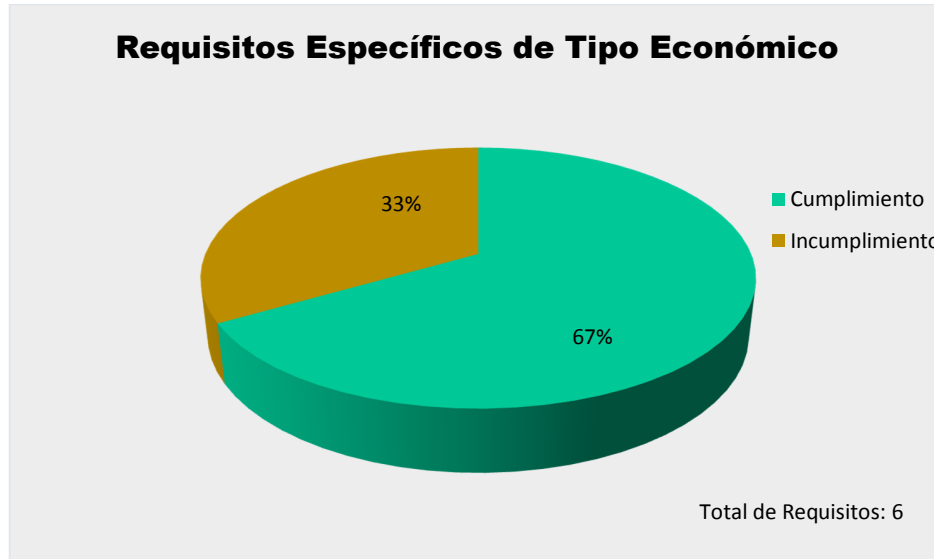


Total de Requisitos: 52

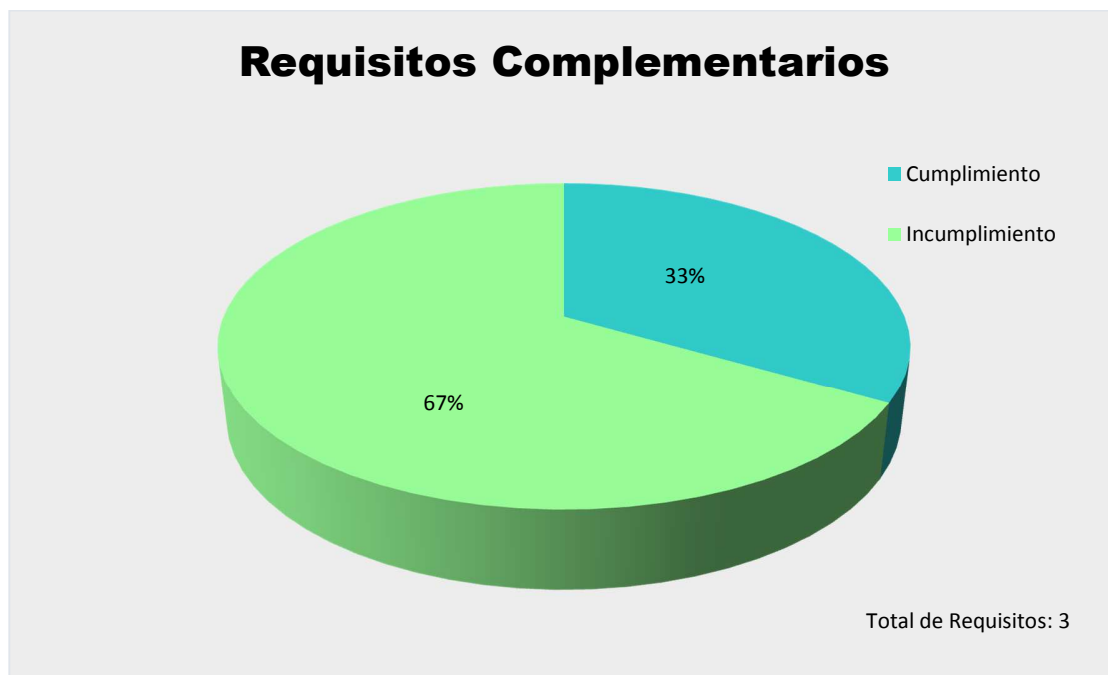
Gráfica 85, Requisitos Específicos de Tipo Ambiental NTS- TS 002, Ecoparque Rayos del Sol (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 86, Requisitos Específicos de Tipo Socio Cultural NTS- TS 002, Ecoparque Rayos del Sol (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 87, Requisitos Específicos de Tipo Económico NTS- TS 002, Ecoparque Rayos del Sol (Elaboración Propia, 2016)

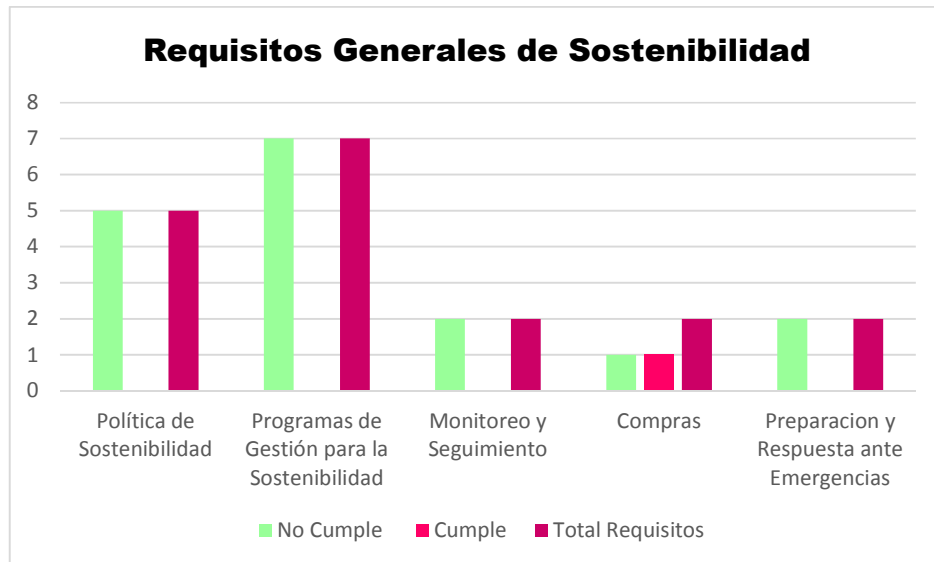


Gráfica 88, Requisitos Complementarios NTS- TS 002, Ecoparque Rayos del Sol (Elaboración Propia, 2016)

De lo anterior se puede inferir que en los tópicos donde se encuentra mayor nivel de incumplimiento son, los Requisitos generales de sostenibilidad con un 94% por ciento, requisitos complementarios con el 67% por ciento y los requisitos específicos de tipo ambiental con un 62% por ciento; todos por encima de la mitad de los requerimientos sin cumplir, los únicos tópicos que presenta mayor cumplimiento que incumplimiento son los requisitos de tipo sociocultural con un 40% por ciento y los requisitos de tipo económico con un 33% por ciento de incumplimiento.

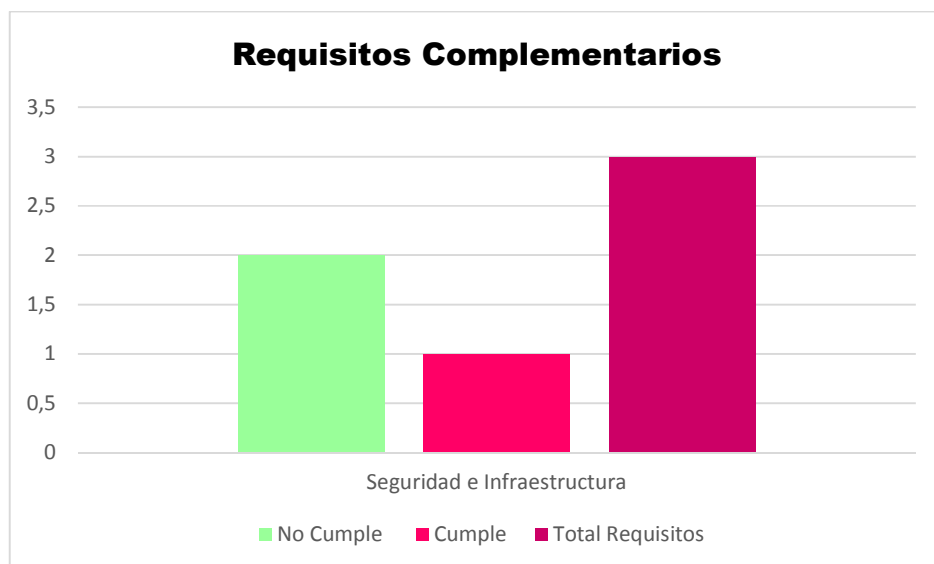
Para describir mejor este comportamiento se relacionan los requisitos de la siguiente manera.

Tópicos con Mayor Incumplimiento



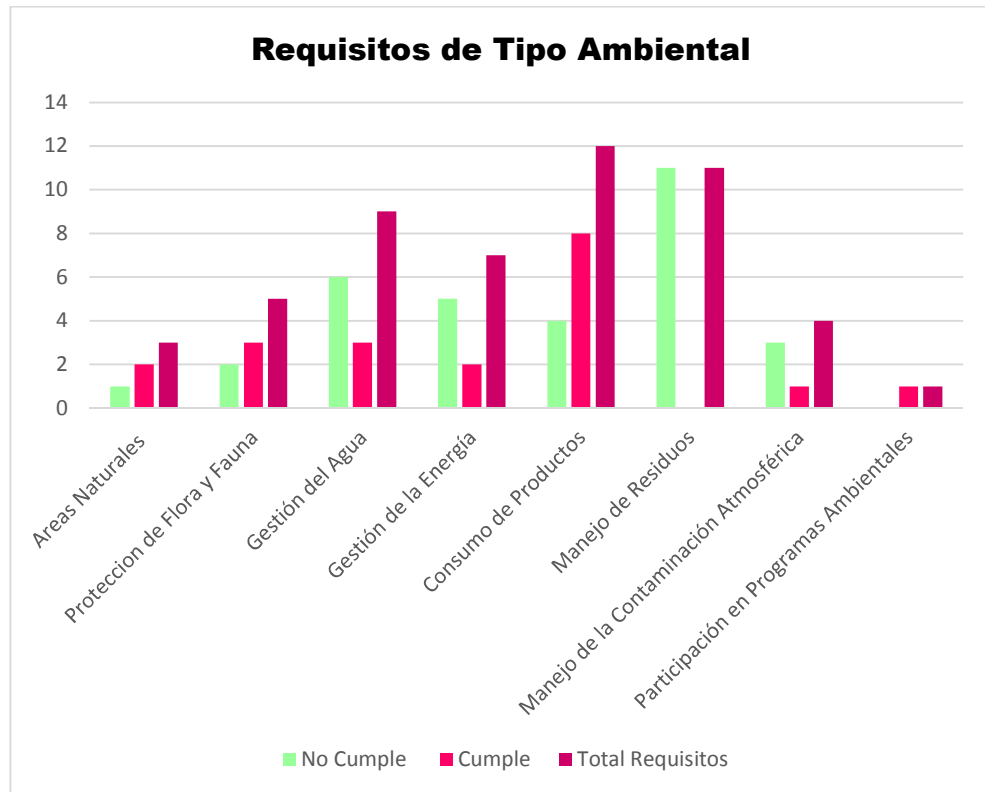
Gráfica 89, Tópicos requisitos generales de sostenibilidad, Ecoparque Rayos del Sol (Elaboración Propia, 2016)

Siendo este el tópico más crítico, el cual evalúa cinco ítems, cuatro de ellos incumplidos en su totalidad y uno con el 50% por ciento de incumplimiento.



Gráfica 90, Tópicos requisitos complementarios, Ecoparque Rayos del Sol (Elaboración Propia, 2016)

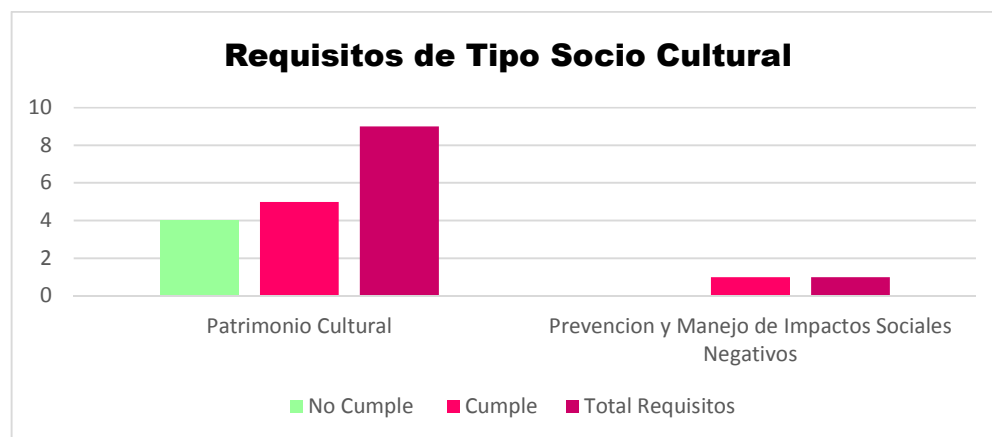
Pese a que este tópico presenta el segundo lugar en incumplimiento, cabe resaltar que solo está evaluando un ítem con tres requisitos de los cuales uno está en cumplimiento dejando solo dos en incumplimiento.



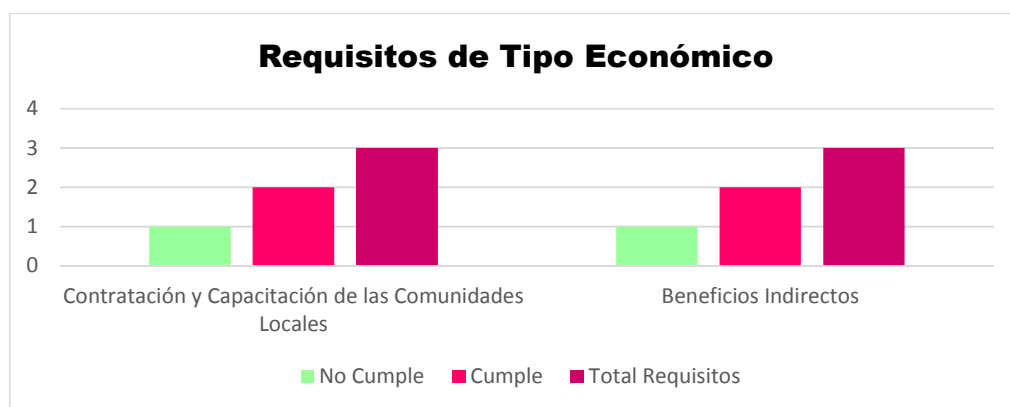
Gráfica 91, Tópicos requisitos de tipo ambiental, Ecoparque Rayos del Sol (Elaboración Propia, 2016)

Aunque este tópico presenta por porcentaje el tercer lugar en incumplimiento es evidente que posee mayores requerimientos que los dos anteriores, siendo el más completo y constituyendo los requisitos de sostenibilidad más precisos, evaluando ocho ítems con un alto nivel de incumplimiento en la mitad de ellos.

Tópicos con Menor Incumplimiento



Gráfica 92, Tópicos requisitos de tipo socio cultural, Ecoparque Rayos del Sol (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 93, Tópicos requisitos de tipo Económico, Ecoparque Rayos del Sol (Elaboración Propia, 2016)

Estos dos tópicos presentan el menor nivel de incumplimiento, siendo el porcentaje de cumplimiento mayor que el de incumplimiento con el 60% y 67% de requisitos cumplidos respectivamente, no obstante los requerimientos que abordan son solo dos ítems por tópico; la primera gráfica indica, que se evalúan dos ítems, uno con nueve requisitos de los cuales cuatro no se están cumpliendo y el otro con un solo requisito el cual se cumple; mientras que la segunda grafica ilustra dos ítems, el primero con un total de tres requisitos de los cuales uno está en incumplimiento y el otro con las mismas características del primero es decir, un requisito en incumplimiento y dos en cumplimiento.

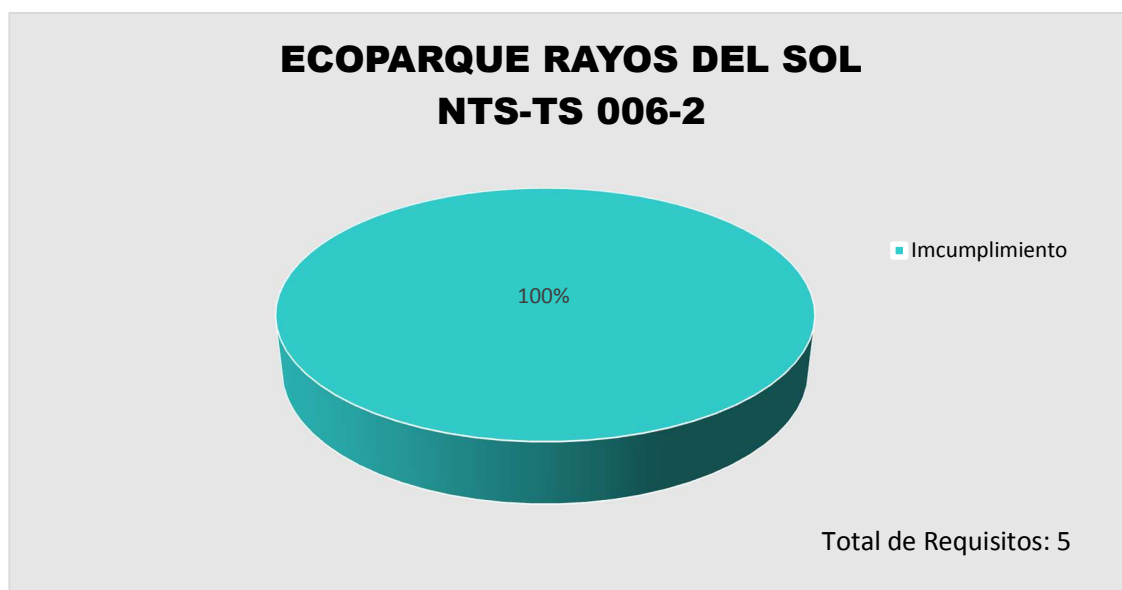
5.2.4.3.2 Lista de Chequeo Número Dos

Véase lista de chequeo número 2 de Ecoparque Rayos del Sol en anexo 4, Pág 298.

La lista de chequeo número dos esta referenciada en la norma técnica de sostenibilidad colombiana NTS-TS 006-2 la cual establece los requisitos para las sedes de eventos, congresos, ferias y convenciones.

No obstante cabe resaltar que el establecimiento no ejerce como OPC, por lo tanto no está obligado al cumplimiento de esta norma, por ello la lista de chequeo no incluye todos los requerimientos de la norma, solo evalúa los aspectos pertinentes que pueden ser útiles para el establecimiento al momento de brindar este servicio, para que reduzca gastos y contribuya a la conservación de los recursos.

Evidenciándose la siguiente relación de cumplimiento.

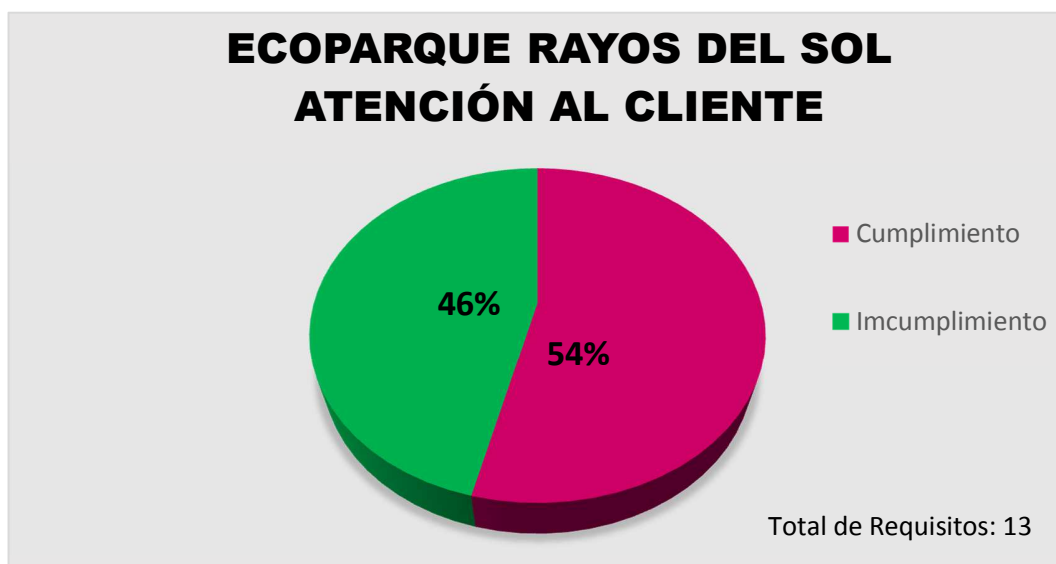


Gráfica 94, Representación del estado de cumplimiento a la NTS- TS 006-2, Ecoparque Rayos (Elaboración Propia, 2016)

Como se evidencia el establecimiento no cumple con ningún requisito que como prestador de servicios de eventos le aplican.

5.2.4.3.3 Lista de Chequeo Número Tres

Véase lista de chequeo número 3 de Ecoparque Rayos del Sol en anexo 4, Pág 299.



Gráfica 95, Representación del estado de cumplimiento tópico de atención al cliente, Ecoparque Rayos del Sol (Elaboración Propia, 2016)

Esta lista se elaboró con el fin de medir otros aspectos importantes para el tema a tratar, para lo cual el establecimiento cumple en su mayoría con los requerimientos de dicha lista, en un promedio del 54% cumplido y el 46% por ciento restante aún sin cumplir.

5.2.4.4 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Uno

5.2.4.4.1 Requisitos Generales de Sostenibilidad

5.2.4.4.1.1 Política de Sostenibilidad

El establecimiento debe constituir su propia política de sostenibilidad.

Véase definición de Política de Sostenibilidad en la Pág 86.

5.2.4.4.1.2 Programas de Gestión para la Sostenibilidad

El establecimiento debe identificar los impactos significativos que las actividades, productos y servicios que oferte puedan generar sobre la sostenibilidad, para establecer las prioridades de actuación.

Véase definición de Programas de Gestión para la Sostenibilidad en la Pág 88.

5.2.4.4.1.3 Monitoreo y Seguimiento

Se deben constituir procedimientos que permitan monitorear los programas de gestión de la sostenibilidad y el cumplimiento de los objetivos y metas para el logro de la política, además deben estar documentados.

5.2.4.4.1.4 Compras

El ecodestino tiene identificado los bienes y servicios que adquiere y que tienen mayor impacto sobre la sostenibilidad, sin embargo se deben establecer criterios de compra que incluyan consideraciones tanto ambientales, socioculturales y económicas de acuerdo con la disponibilidad del mercado.

Véase criterios de compra en la Pág 89.

5.2.4.4.1.5 Preparación y Respuesta ante Emergencias

El Establecimiento debe estipular procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente el ambiente, los cuales deben ser comunicados tanto a empleados, huéspedes y clientes.

5.2.4.4.2 Requisitos Complementarios

5.2.4.4.2.1 Seguridad e Infraestructura

El ecodestino ejecuta acciones prácticas que garantizan la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados, las cuales se basan en redes de apoyo.

Con respecto a la participación en programas de seguridad turística, no se ha dado apoyo porque no se han realizado este tipo de programas en la región.

En cuanto a los programas de mantenimiento para el establecimiento con los que no cuenta, por lo cual es aconsejable que se estipule uno donde se evidencien los procesos y procedimientos a seguir para llevar control y evidencia del mantenimiento de la infraestructura, revisar ejemplo de programa de Mantenimiento de infraestructura en anexo 10, Pág 347.

5.2.4.4.3 Requisitos de Tipo Ambiental

5.2.4.4.3.1 Áreas Naturales

Es recomendable para este tópico que se establezca ya sea un formato o documento donde se plasme la cantidad de áreas naturales, así como las fuentes hídricas que se poseen, evidenciando los aspectos que exige la norma que aunque como indica el formato de chequeo, se están cumpliendo, no hay evidencia de ello.

Ejemplo.

Formato de Información Áreas Naturales


	Ecoparque Rayos del Sol
	Áreas Naturales
<p>En un área de 8 hectáreas donde por más de 60 años fue una finca ganadera; hace 7 años se empezó a cuidar convirtiéndolas en un pulmón para Popayán.</p> <p>Se ha dejado que la vegetación crezca espontáneamente, fortaleciendo así el bosque nativo, dos humedales de aproximadamente 2 hectáreas.</p> <p>Así se atrae la flora y la fauna nativa, se han descubierto 48 especies de aves, el armadillo, la ardilla, venado, guagua y reptiles pasean por este lugar.</p>	
Fuentes Hídricas	
<p>Se cuentan con 253 metros de ribera del río Palacé, la cual están debidamente protegida siguiendo con los parámetros que estipula el decreto 1106 de 1.986, que reglamenta la legislación para la protección de rondas de fuentes hídricas superficiales.</p>	

Tabla 8, Ejemplo de formato para información de las áreas naturales, Ecoparque Rayos del Sol (Elaboración propia, 2016)

5.2.4.4.3.2 Protección de Flora y Fauna

Para cumplir con este tópico es necesario identificar las especies arbóreas ubicadas al interior del establecimiento con nombre local y científico, para lo cual se puede hacer uso de herramientas que no vallan en contra de los aspectos ambientales y que prevalezcan dentro de la decoración del lugar; además de esto se puede manejar un inventario personal en el cual se establezca cuáles de estas son nativas de la zona; además se recomienda que aparezca en algún medio visual las principales disposiciones legales vigentes del tráfico ilegal de especies de flora y fauna.

Observación.

Véase la legislación pertinente en la Pág 91.

Medio Visual



Gráfica 96, Ejemplo medio visual acerca del tráfico ilegal de especies de flora y fauna, Ecoparque Rayos del Sol (Elaboración Propia, 2016; Fotografía tomada de www.google.com.co)

5.2.4.4.3.3 Gestión del Agua

En este punto es necesario que el ecodestino formule un programa de uso eficiente de agua, en el cual deben establecerse tres tipos de metas, la primera a corto plazo en un tiempo no mayor a un año, mediano plazo entre tres años, y a largo plazo más de tres años, donde deben estipularse responsables, recursos, actividades e indicadores de cumplimiento, además es de vital importancia que se utiliza agua potable para el consumo humano y la preparación de alimentos de acuerdo a la legislación vigente la cual se puede consultar en la ley 09 de 1979 art. 51 al 54.

Observación.

Ver formato y programa de uso eficiente del agua en anexo 9 y 10.

5.2.4.4.3.4 Gestión de la Energía

El establecimiento debe llevar un registro del Consumo de energía que genera el cual debe ser reportado en Kw/h, dato que se puede hallar en el recibo de energía además debe formular un programa de uso eficiente de energía, estableciendo metas a corto plazo en un tiempo no mayor a un año, mediano plazo entre tres años, y a largo plazo más de tres años, donde deben estipularse responsables, recursos, actividades e indicadores de cumplimiento.

Observación.

Ver formato y programa de uso eficiente de la energía en anexo 9 y 10.

5.2.4.4.3.5 Consumo de Productos

El ecodestino debe establecer un formato donde lleve el registro del consumo de productos e insumos que emplea, así como formular un programa para la minimización y manejo de productos químicos, donde se anexen las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos que son empleados.

En caso de hacer uso de productos en aerosol, estos deben contener elementos que no dañen la capa de ozono.

Además debe hacerse uso de material reciclado para imprimir de ser posible no menos del 50%, dependiendo de la cantidad de impresiones que se realicen en el ecodestino.

5.2.4.4.3.6 Manejo de Residuos

El establecimiento debe contar con un formato donde se lleve el registro mensual de la cantidad y tipo de residuos que genere el ecodestino; un programa de manejo integral de residuos sólidos donde se incluya la minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de estos, el cual debe ser conocido por empleados, huéspedes y clientes; y un programa de manejo de residuos peligrosos de acuerdo a la legislación vigente.

5.2.4.4.3.7 Manejo de la Contaminación Atmosférica

Para darle cumplimiento a este tópico, es necesario que se identifiquen las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual que puedan generar las actividades realizadas por el ecodestino, en caso de no presentarse alguna o ninguna, se debe establecer los argumentos por los cuales estas no aplican; así mismo y como en los anteriores puntos se debe formular un programa para la minimización de dichas contaminaciones.

Observación.

Véanse los tipos de contaminación en la Pág 94.

5.2.4.4.3.8 Participación en Programas Ambientales

Es recomendable participar en programas de mejora ambiental en las diferentes zonas ya sean de la misma zona o en diferentes regiones del país, con cierta frecuencia, factor que cumple el ecodestino con una regularidad de 1 vez al año aproximadamente.

5.2.4.4.4 Requisitos Específicos de Tipo Socio Cultural

5.2.4.4.4.1 Patrimonio Cultural

El establecimiento cumple con el 60% de los requisitos de este tópico; esto debido a que cuenta con información de los diferentes atractivos y actividades culturales que posee la región, usando medios publicitarios que no afectan de manera negativa el patrimonio, a la vez que promueve comportamientos responsables con la comunidad local y el patrimonio cultural, estableciendo recomendaciones verbales basadas principalmente en el respeto por las comunidades indígenas cercanas y la privacidad de la propiedad privada de la zona, además y particularmente a los visitantes extranjeros se les brindan charlas de la historia del Departamento; sin embargo para cumplir a cabalidad con dicho tópico, el ecodestino debe participar y apoyar programas de conservación del patrimonio y adelantar

acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales de acuerdo a la legislación vigente; para ello puede dar charlas de este tema o destinar un lugar visible donde se plasme un medio visual con dicha información, para lo cual se puede consultar la ley 1185 de 2008 la cual establece la legislación para el tráfico de Bienes Culturales.

Medio Visual



Gráfica 97, Ejemplo medio visual acerca del tráfico de bienes Culturales, Ecoparque Rayos del Sol (Elaboración Propia, 2016; Fotografía tomada de www.google.com.co)

5.2.4.4.2 Prevención y Manejo de Impactos Sociales Negativos

El establecimiento adelanta acciones para la prevención del comercio sexual de menores, no específicamente de acuerdo con la reglamentación vigente, la cual está regida por la ley 679 de 2001, sino, brindando charlas y con ayudas visuales para la prevención y erradicación de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.

5.2.4.4.5 Requisitos Específicos de Tipo Económico

5.2.4.5.5.1 Contratación y Capacitación de las comunidades Locales

El establecimiento apoya el desarrollo de programas de capacitación de las personas de la localidad, en temas de prestación de servicios turísticos o actividades complementarias y promueve la capacitación del personal fortaleciendo sus competencias laborales, sin embargo debe establecer políticas de contratación que incluyan a las personas de la zona o comunidad, según disponibilidad de mercado en cargos requeridos por el ecodestino.

5.2.4.5.5.2 Beneficios Indirectos

El ecodestino participa de forma activa en actividades sociales, recreativas y/o benéficas convocadas por empresas u organizaciones locales, pero para darle cumplimiento a este tópico debe promover el uso de bienes y servicios de origen local y contribuir a la comercialización de productos característicos de la región, esto se puede lograr estipulando un lugar específico del ecodestino donde haya muestras de artesanías, alimentos típicos, etc., para la venta que pueden estar ubicados en vitrinas, stands, entre otros.

5.2.4.6 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Dos

Igual que para los anteriores Ecodestinos se recuerda que el establecimiento no ejerce como OPC, y no está obligado al cumplimiento de esta norma, sin embargo es oportuno que sea considerada.

El establecimiento desarrolla los siguientes tipos de Eventos:

- Terapéuticos
- Empresariales

Para los cuales se deben establecer programas de:

- Uso eficiente del agua.
- Información y sensibilización para participantes y asistentes a los eventos, destinado a difundir buenas practicas sostenibles en el desarrollo de los eventos.
- Manejo de residuos peligrosos.

Observación.

Se pueden consultar los ejemplos de formatos y programas en anexos 9 y 10.

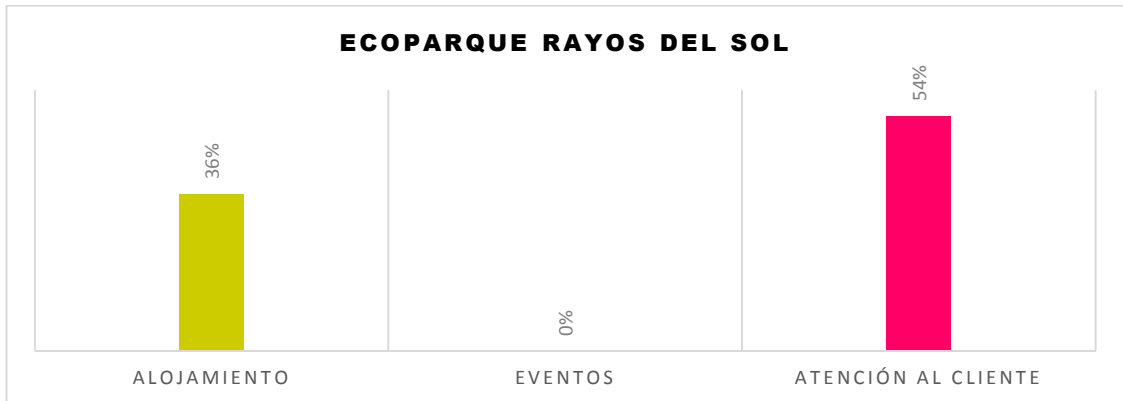
5.2.4.7 Recomendaciones Establecidas para la Atención al Cliente

Para darle cumplimiento a esta lista en su totalidad es recomendable elaborar un código de conducta, tanto para los trabajadores y el establecimiento como tal, como para los clientes, para que estos tengan conocimiento de las reglas y medidas que deben seguir dentro del ecodestino; además debe establecer un programa para la minimización de impactos generados por la llegada, estacionamiento y salida de vehículos y se debe evaluar los siguientes aspectos, los resultados de las auditorías internas, el grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteados en cada uno de los programas y el estado de las acciones correctivas y preventivas.

En general el establecimiento presenta un rendimiento bueno en las acciones y actividades que realiza con respecto a la sostenibilidad en la prestación de sus servicios.

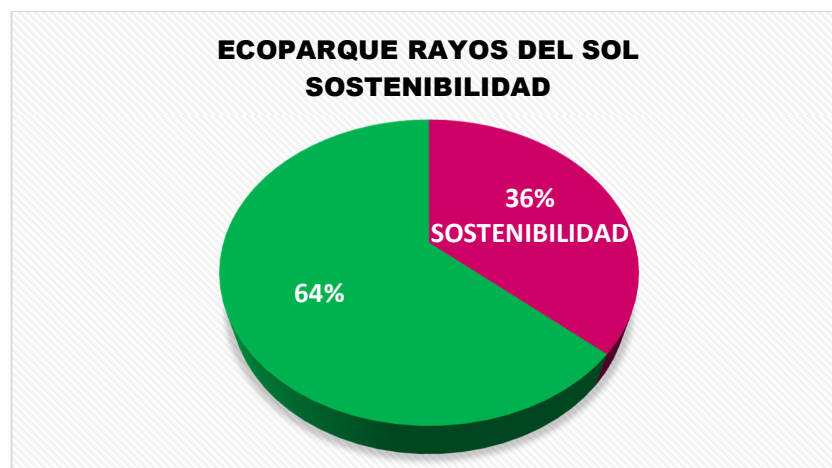
5.2.4.8 Análisis General Ecoparque Rayos Del Sol

Si se evalúa la sostenibilidad en la prestación de los servicios ofertados por Ecoparque Rayos del Sol, en función de las buenas prácticas que un prestador de servicios turísticos debe implementar y llevar a cabo, para constancia de ser un ecodestino y cumplir con los objetivos propuestos, se puede inferir que:



Gráfica 98, Representación del grado de sostenibilidad manejado en cada servicio, Ecoparque Rayos del Sol (Elaboración Propia, 2016)

En el servicio de alojamiento se cuenta con un rendimiento de sostenibilidad del 36%, en eventos del 0%, y los aspectos para la atención al cliente con un 54%, lo que arroja un resultado final del 36% por ciento de sostenibilidad manejada por el establecimiento, lo cual lo deja en una posición no muy buena ya que presenta menos de la mitad del porcentaje de sostenibilidad que como prestador de servicios turísticos sostenibles debe establecer, no obstante esto se debe no a sus prácticas si no a la documentación de ellas, es decir el ecodestino desarrolla actividades sostenibles, mas no están documentadas, sin embargo es evidente su compromiso con la conservación y protección del medio ambiente.



Gráfica 99, Representación del estado de sostenibilidad de Ecoparque Rayos del Sol (Elaboración Propia, 2016)

5.2.5 Finca La Claudia

5.2.5.1 Presentación del Ecodestino

Está ubicada en el km 18 en la vía panamericana Popayán- Cali.

La finca ha pertenecido a la familia desde 1920. Carlos Manuel Ochoa Vidal es el representante legal de empresa y Halma Lucero Vidal Torijano actúa como administradora de la finca.

La finca se ha constituido en un proyecto ambiental que sensibiliza a nuestros visitantes respecto a la protección del agua como recurso vital para la vida; les lleva a disfrutar de un hermoso paisaje sintiéndose en armonía con la naturaleza; años atrás era un lugar de explotación de arena, el cual ha sido recuperado en su totalidad.

5.2.5.2 Portafolio de Servicios

- Hospedaje Rural no permanente.
- Sendero Ecológico.
- Camping.
- Eventos.
- Área Deportiva.
- Piscina de agua corriente.

5.2.5.3 Capacidad de Ocupación

- Grupos de visita: 100 personas acompañados de recreacionista.
- Grupos Familiares: 7 personas en cabaña y 8 personas en casa.
- Eventos: 50 personas.

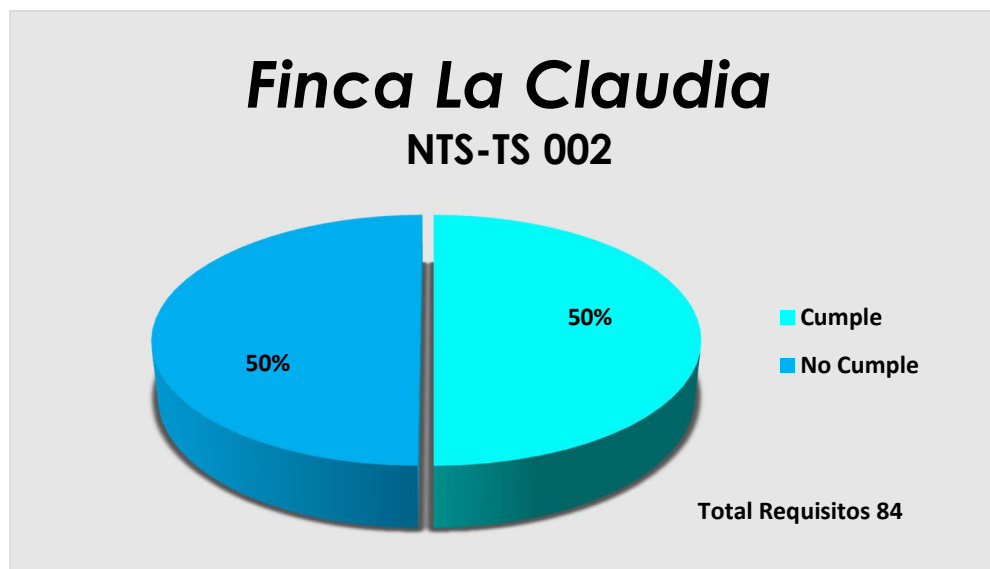
(Fundación Red de Experiencias Ambientales-FREA, S/F)

5.2.5.4 Análisis y Sistematización de Resultados

5.2.5.4.1 Lista de Chequeo Número Uno

Véase lista de chequeo número 1 de Finca La Claudia en anexo 5, Pág 300.

La Lista de Chequeo número uno está referenciada con la Norma Técnica de Sostenibilidad Colombiana que evalúa a los establecimientos de alojamiento; por tanto, Finca La Claudia muestra la siguiente relación de cumplimiento de los requisitos de la norma, de la siguiente manera.

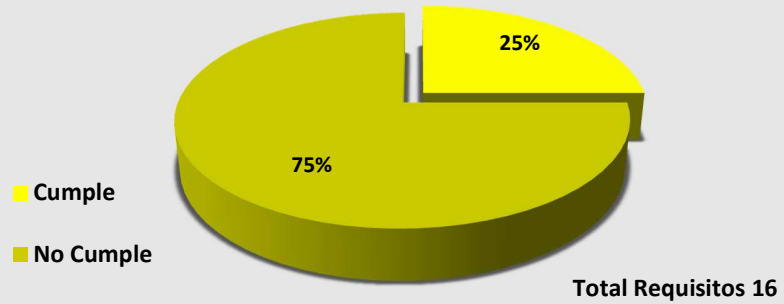


Gráfica 100, Representación del estado de cumplimiento a la NTS- TS 002, Finca La Claudia (Elaboración Propia, 2016)

La gráfica anterior indica que de los 84 ítems que los prestadores de servicios turísticos ofertantes de alojamiento deben cumplir; Finca La Claudia cumple con el 50% de los requisitos de la norma adaptada en la lista de chequeo número uno, siendo este porcentaje equivalente a 42 ítems evaluados en total.

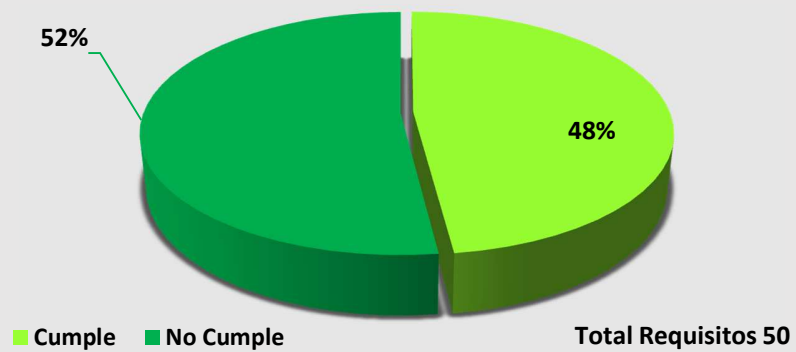
A continuación se analizan cada uno de los grupos de requisitos planteados en la lista de chequeo número uno.

Requisitos Generales de Sostenibilidad



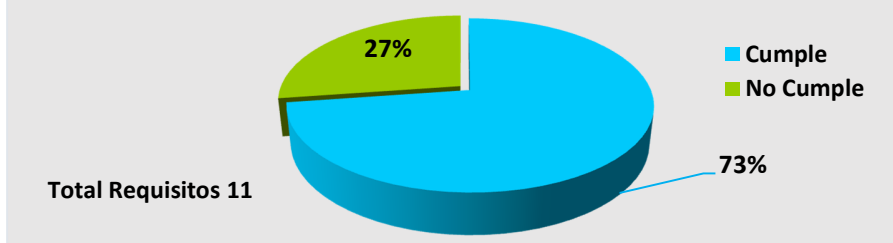
Gráfica 101, Requisitos Generales de Sostenibilidad NTS- TS 002, Finca La Claudia (Elaboración Propia, 2016)

Requisitos Específicos de Tipo Ambiental



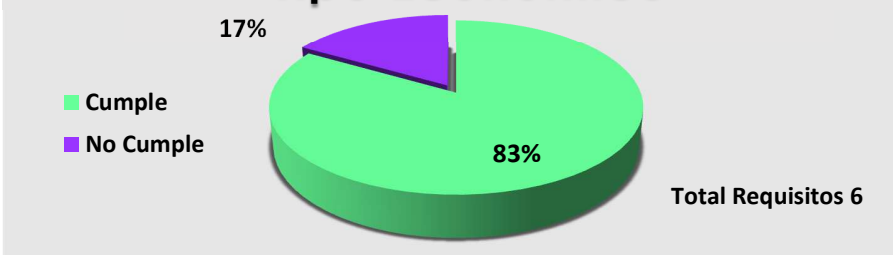
Gráfica 102, Requisitos Específicos de Tipo Ambiental NTS- TS 002, Finca La Claudia (Elaboración Propia, 2016)

Requisitos Específicos de Tipo Socio-Cultural



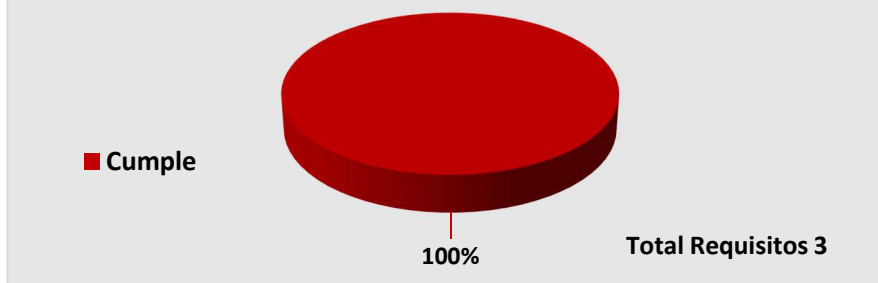
Gráfica 103, Requisitos Específicos de Tipo Socio-Cultural NTS- TS 002, Finca La Claudia (Elaboración Propia, 2016)

Requisitos Específicos de Tipo Económico



Gráfica 104, Requisitos Específicos de Tipo Económico NTS- TS 002, Finca La Claudia (Elaboración Propia, 2016)

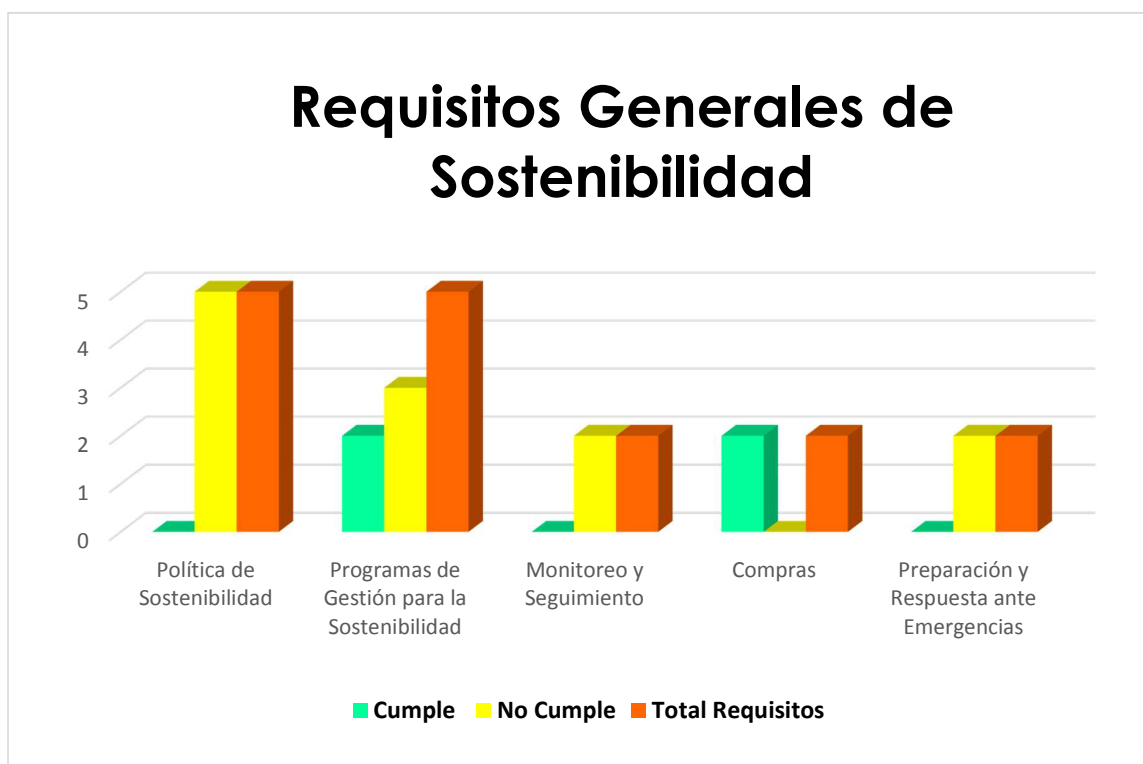
Requisitos Complementarios



Gráfica 105, Requisitos Complementarios NTS- TS 002, Finca La Claudia (Elaboración Propia, 2016)

La anterior información muestra que los requisitos con mayor grado de incumplimiento de la norma NTS-TS 002 adaptada en la lista de chequeo número uno son; Requisitos Generales de Sostenibilidad y Requisitos Específicos de Tipo Ambiental, contando con un porcentaje equivalente al 75% y 52% respectivamente.

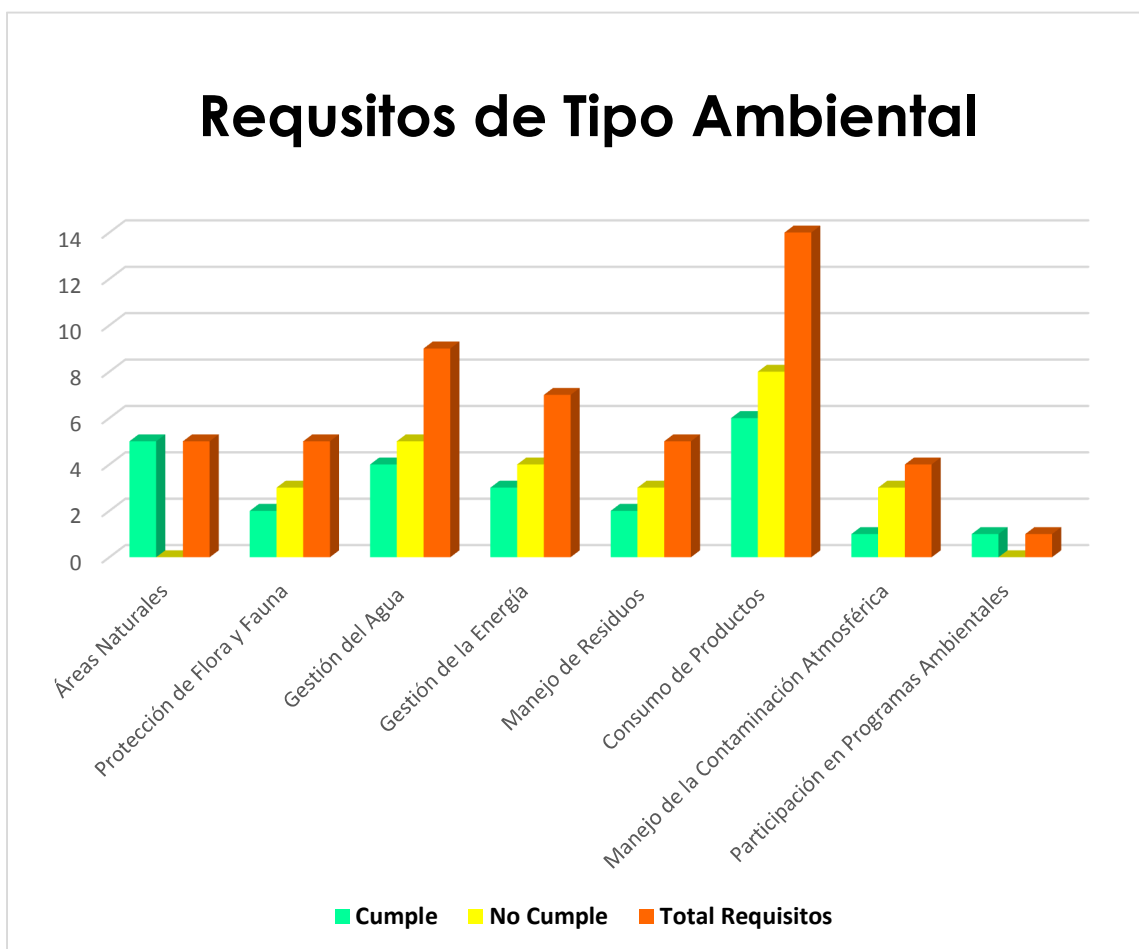
Para describir mejor este comportamiento, a continuación se relacionan cada uno de los requisitos de la siguiente manera.



Gráfica 106, Ítems Requisitos Generales de Sostenibilidad NTS- TS 002, Finca La Claudia (Elaboración Propia, 2016)

La gráfica anterior indica que del conjunto de requisitos evaluados, los ítems, Política de Sostenibilidad, Programas de Gestión para la Sostenibilidad, Monitoreo y Seguimiento y Preparación Ante Emergencias muestran alto grado de incumplimiento.

Requisitos de Tipo Ambiental



Gráfica 107, Ítems Requisitos Específicos de Tipo Ambiental NTS- TS 002, Finca La Claudia (Elaboración Propia, 2016)

De lo anterior se deduce que aunque la mayoría de los ítems presentan porcentajes favorables de cumplimiento en los requerimientos; los ítems con incumplimiento mantienen un porcentaje desfavorable.

Por otro lado, en los siguientes conjuntos de requisitos prevalece el porcentaje de cumplimiento, así.

Requisitos Específicos de Tipo Socio-Cultural



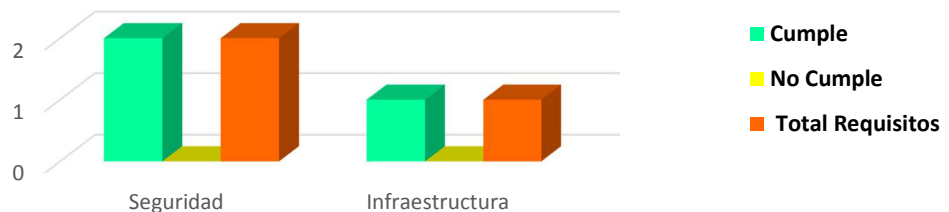
Gráfica 108, Ítems Requisitos Específicos de Tipo Socio- Cultural NTS- TS 002, Finca La Claudia (Elaboración Propia, 2016)

Requisitos Específicos de Tipo Económico



Gráfica 109, Ítems Requisitos Específicos de Tipo Económico NTS- TS 002, Finca La Claudia (Elaboración Propia, 2016)

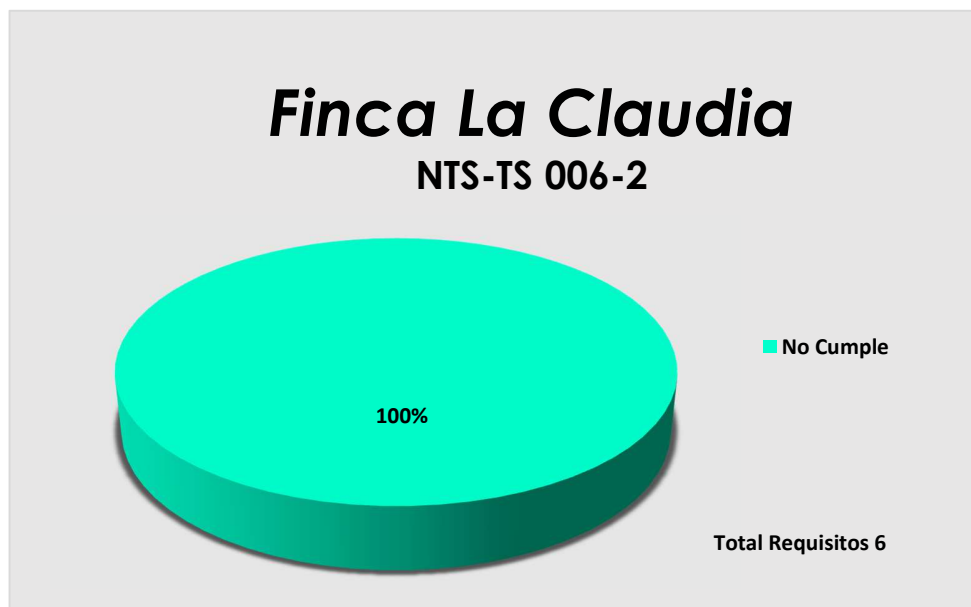
Requisitos Complementarios



Gráfica 110, Ítems Requisitos Complementarios NTS- TS 002, Finca La Claudia (Elaboración Propia, 2016)

5.2.5.4.2 Lista de Chequeo Número Dos

Véase lista de chequeo número 2 de Finca La Claudia en anexo 5, Pág 306.



Gráfica 111, Representación del estado de cumplimiento de la NTS-TS 006-2, Finca La Claudia (Elaboración Propia, 2016)

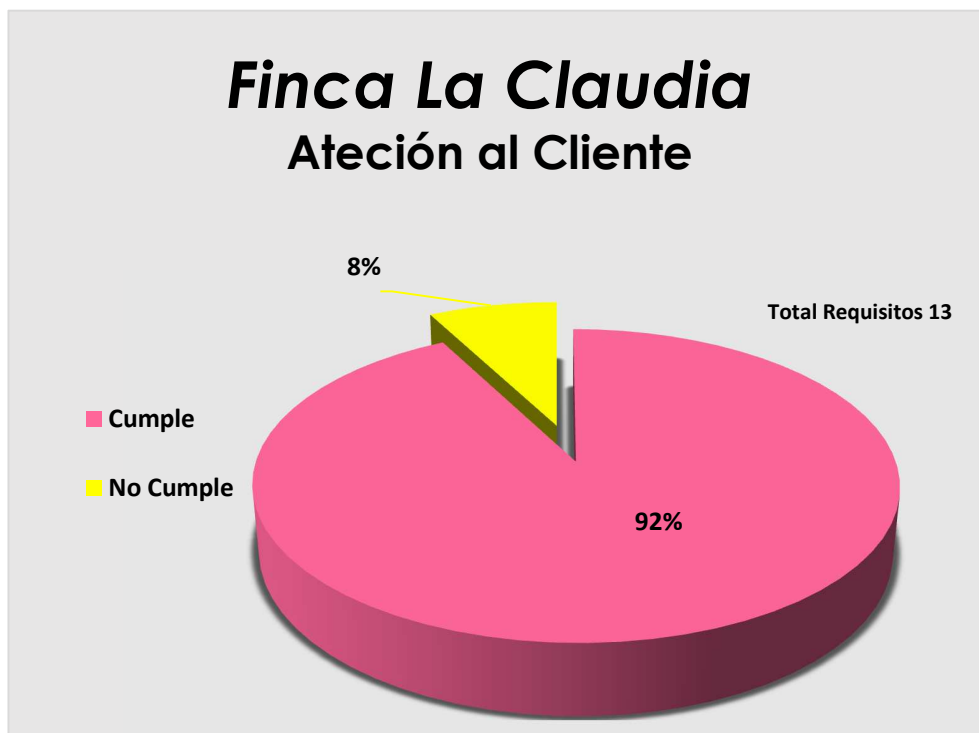
La lista de chequeo número dos se referencia en la Norma Técnica de Sostenibilidad Colombiana NTS-TS 006-2 que establece los requisitos sostenibles para las Sedes de Eventos, Congresos, Ferias y Convenciones.

Sin embargo, es necesario aclarar que el ecodestino Finca La Claudia no ejerce como OPC. En la lista de chequeo no se incluyen todos los requisitos de la norma y por tal razón el ecodestino no requiere cumplirla, sin embargo, se tomaron datos para evaluar aspectos importantes que pueden ser útiles para el establecimiento cuando se presten este tipo de servicios, que ayude a reducir gastos y a contribuir a la conservación de los recursos.

Según el resultado arrojado se evidencia un 100% de incumplimiento en los aspectos evaluados.

5.2.5.4.3 Lista De Chequeo Número Tres

Véase lista de chequeo número 3 de Finca La Claudia en anexo 5, Pág 307.



Gráfica 112, Representación del Estado de Cumplimiento en Atención al Cliente para Finca La Claudia (Elaboración Propia, 2016)

La gráfica anterior indica el grado de cumplimiento de aspectos importantes en la prestación de servicios; estos aspectos se enfocan principalmente en información para atención al cliente cuyo porcentaje de cumplimiento es del 92%, mientras que el de incumplimiento sólo es del 8%.

5.2.5.5 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Uno

Para tomar medidas y establecer recomendaciones claras en el diagnóstico para el ecodestino “Finca La Claudia” analizado anteriormente, es necesario entender cómo se define y se construye y cuáles son los parámetros que componen una política de sostenibilidad.

5.2.5.5.1 Requisitos Generales de Sostenibilidad

5.2.5.5.1.1 Política de Sostenibilidad

La Norma Técnica de Sostenibilidad Colombiana NTS-TS 002, define Política de Sostenibilidad como un instrumento que permite a los establecimientos de alojamiento y hospedaje declarar las intenciones y principios, en relación con su desempeño en aspectos ambientales, socioculturales y económicos, proporcionando el marco de acción para el establecimiento de sus objetivos y metas.

(Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002, 2006)

Tras conocer el concepto, es necesario que el ecodestino *Finca La Claudia* construya su propia política de sostenibilidad, considerando sus principios e intenciones referentes a aspectos ambientales.

La política debe contener consideraciones como:

- Establecimiento de objetivos y metas de sostenibilidad.
- Revisión y seguimiento del alcance de los objetivos y metas.
- Socialización de la política de sostenibilidad a empleados.

Nota: *Los objetivos deben ser alcanzables, es decir, tener en cuenta la capacidad y recursos humanos, financieros y tecnológicos del ecodestino. Y cuantificables, en el sentido que los objetivos deben ser medibles y estar ligados a un límite de tiempo para su cumplimiento.*

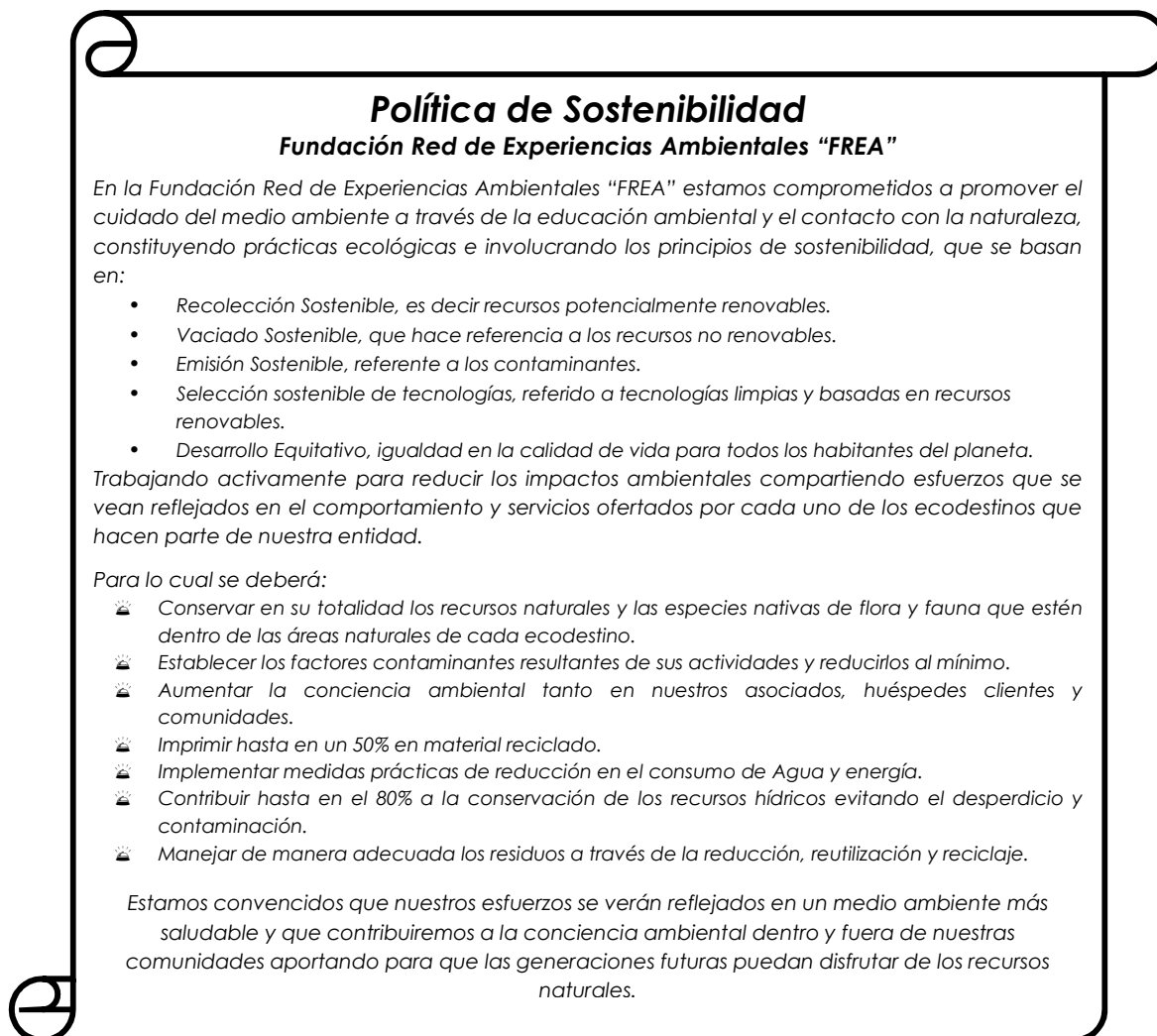
Cómo construir una política de sostenibilidad sencilla:

Paso 1: Presentación de la empresa, en este caso, presentación del ecodestino Finca La Claudia; debe incluir:

- Objeto
- Misión
- Visión

Paso 2: Establecer los compromisos ambientales, socioculturales y económicos que están dispuestos a cumplir como empresa.

El ejemplo presentado a continuación, es la política de sostenibilidad establecida para la fundación.



Política de Sostenibilidad
Fundación Red de Experiencias Ambientales "FREA"

En la Fundación Red de Experiencias Ambientales "FREA" estamos comprometidos a promover el cuidado del medio ambiente a través de la educación ambiental y el contacto con la naturaleza, constituyendo prácticas ecológicas e involucrando los principios de sostenibilidad, que se basan en:

- *Recolección Sostenible, es decir recursos potencialmente renovables.*
- *Vaciado Sostenible, que hace referencia a los recursos no renovables.*
- *Emisión Sostenible, referente a los contaminantes.*
- *Selección sostenible de tecnologías, referido a tecnologías limpias y basadas en recursos renovables.*
- *Desarrollo Equitativo, igualdad en la calidad de vida para todos los habitantes del planeta.*

Trabajando activamente para reducir los impactos ambientales compartiendo esfuerzos que se vean reflejados en el comportamiento y servicios ofertados por cada uno de los ecodestinos que hacen parte de nuestra entidad.

Para lo cual se deberá:

- 🌱 *Conservar en su totalidad los recursos naturales y las especies nativas de flora y fauna que estén dentro de las áreas naturales de cada ecodestino.*
- 🌱 *Establecer los factores contaminantes resultantes de sus actividades y reducirlos al mínimo.*
- 🌱 *Aumentar la conciencia ambiental tanto en nuestros asociados, huéspedes clientes y comunidades.*
- 🌱 *Imprimir hasta en un 50% en material reciclado.*
- 🌱 *Implementar medidas prácticas de reducción en el consumo de Agua y energía.*
- 🌱 *Contribuir hasta en el 80% a la conservación de los recursos hídricos evitando el desperdicio y contaminación.*
- 🌱 *Manejar de manera adecuada los residuos a través de la reducción, reutilización y reciclaje.*

Estamos convencidos que nuestros esfuerzos se verán reflejados en un medio ambiente más saludable y que contribuiremos a la conciencia ambiental dentro y fuera de nuestras comunidades aportando para que las generaciones futuras puedan disfrutar de los recursos naturales.

Gráfica 113, Ejemplo Política de Sostenibilidad –FREA
(Elaboración Propia, 2016)

5.2.5.5.1.2 Programas de Gestión para la Sostenibilidad

Finca La Claudia, debe identificar los servicios o actividades que causen impactos significativos en la sostenibilidad con el fin de establecer las prioridades de actuación. Los programas de gestión que se establezcan ya sean de tipo ambiental, sociocultural o económico deben ser consistentes con los objetivos de la política de sostenibilidad e incluir responsables, actividades, recursos y plazos de cumplimiento.

Los Programas de Gestión para la Sostenibilidad son mecanismos que recogen los impactos de los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) y definen acciones para su respectivo control, reducción y/o potencialización (si son impactos positivos). Se convierten en documentos de control, que deben ser revisados constantemente (monitoreo y seguimiento) para identificar el respectivo avance de las actividades registradas.

(Guía de Implementación NTS-TS 002, 2015)

5.2.5.5.1.3 Monitoreo y Seguimiento

Es necesario crear procedimientos de monitoreo y seguimiento a los programas de gestión que se establezcan para el cumplimiento de objetivos, metas o actividades de la política de sostenibilidad; estos procedimientos deben estar documentados. El monitoreo puede hacerse con mecanismos de apoyo en el desarrollo y cumplimiento de metas o actividades establecidas en la política de sostenibilidad. Si se trata de una actividad técnica u operativa, como es el “seguimiento y medición de consumo de agua” se usa un formato de recolección de datos de consumo; o si se trata de una actividad de capacitación se usa un formato de lista de asistencia.

5.2.5.5.1.4 Compras

Se debe identificar los bienes y servicios adquiridos, que tengan mayor impacto sobre la sostenibilidad y establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales para mitigar la deforestación, el cambio climático, la

pérdida de fuentes hídricas y del suelo. Consideraciones socioculturales en donde los efectos pueden ser positivos en la medida en que las empresas que están operando en el entorno, creen una cultura sobre el cuidado y conservación del medio ambiente en sus empleados, por otro lado, pueden ser negativos porque el ruido es una fuente de contaminación que afecta la calidad de vida del ser humano. Y consideraciones económicas donde los efectos ambientales negativos se ven reflejados cuando una empresa debe cubrir multas por el no cumplimiento de las normas ambientales.

Ejemplo.

Para alcanzar los objetivos propuestos en la política de sostenibilidad se establecen los siguientes criterios de compra:

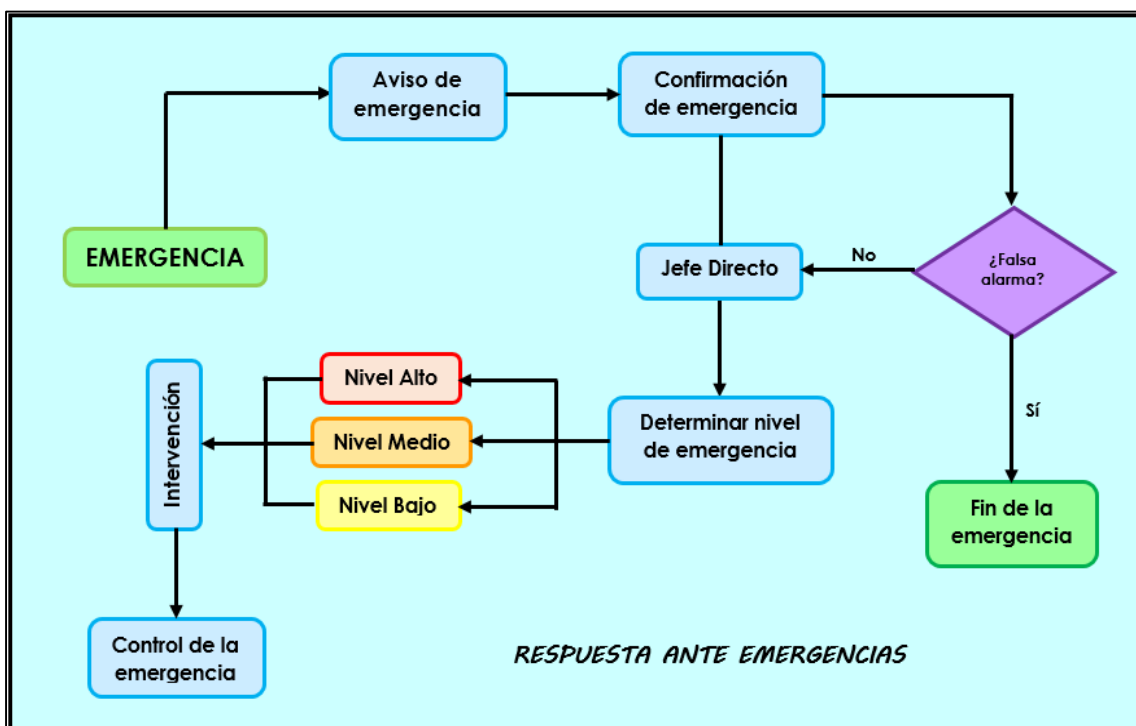
- Seleccionar productos que vengan de la ganadería y agricultura ecológica local.
- Fabricar fertilizantes ecológicos y abonos naturales.
- Priorizar el uso de productos de limpieza ecológicos biodegradables.
- Evitar materiales y elementos que afecten la capa de ozono, el suelo y el agua.
- Dar prioridad a proveedores locales que oferten productos amigables con el medio ambiente.

5.2.5.5.1.5 Preparación y Respuesta Ante Emergencias

El ecodestino ha estipulado procedimientos sencillos ante las posibles situaciones de emergencia y accidentes con impacto negativo en la naturaleza y en las personas. Estos no se encuentran documentados, aunque el personal sabe cómo actuar ante estas situaciones. Se recomienda que para el debido cumplimiento de la norma, estos procedimientos sean documentados de forma inmediata, ya sea en medio digital o físico, de manera que puedan estar al alcance y ser conocidos de forma más precisa.

Ejemplo.

Procedimientos de Respuesta ante Emergencias



Gráfica 114, Ejemplo de Procedimientos de Respuesta ante Emergencias (Elaboración propia, 2016)

5.2.5.5.2 Requisitos Específicos de Tipo Ambiental

5.2.5.5.2.1 Áreas Naturales

En este punto se recomienda hacer un documento o formato donde se indique cuantas áreas naturales y fuentes hídricas tiene el establecimiento, con el fin de tener evidencia concreta para el cumplimiento de la norma y la prestación de servicios de ecoturismo. Las áreas naturales deben contener información de interés y precisa, debe promoverse la visita y el cuidado del entorno y debe conocerse la legislación para la protección de las rondas de fuentes hídricas superficiales del ecodestino.

Ejemplo.

Formato para Inventario de Áreas Naturales

FINCA LA CLAUDIA
FORMATO INVENTARIO
Áreas Naturales
<p>El ecodestino cuenta con 40 hectáreas de terreno distribuidas así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zonas verdes. <ul style="list-style-type: none"> - Camping. - Canchas deportivas.
<ul style="list-style-type: none"> • Espacios para descanso y diversión. <ul style="list-style-type: none"> - Paseo de olla: preparación de alimentos al aire libre. - Miradores estratégicos para apreciación de paisaje y aves. - Piscina de agua corriente - Viveros.
<ul style="list-style-type: none"> • Sendero Ecológico.
<ul style="list-style-type: none"> • Zona de hospedaje.
<ul style="list-style-type: none"> • Kiosco para eventos.
<p>Para iniciar el recorrido ecológico u otra actividad en el ecodestino, se firma una serie de medidas y compromisos de seguridad para evitar accidentes y facilitar el disfrute del lugar, promoviendo el cuidado del medio ambiente.</p>
Fuentes Hídricas
<ul style="list-style-type: none"> • El ecodestino cuenta con dos lagos naturales alimentados por ríos de la montaña. • Tiene 1 quebrada cercana. • 2 cascadas como atractivos turísticos.

*Tabla 9, Ejemplo Formato para Inventario de Áreas Naturales, Finca La Claudia
(Elaboración propia, 2016)*

5.2.5.5.2 Protección de Flora y Fauna

Es necesario que para cumplir con los requerimientos de la norma, las especies de flora y fauna que se encuentren en el ecodestino, sean identificadas con nombre local y científico, lo cual sirve para conocer que especies nativas hay en el lugar. También es necesario que se conozca la legislación vigente del tráfico ilegal de especies de flora y fauna, y que esta información pueda ser conocida a través de algún medio visual.

Medio Visual



Gráfica 115, Ejemplo Medio Visual sobre Tráfico Ilegal de Especies de Flora y Fauna, Finca La Claudia (Elaboración Propia, 2016; Imagen www.google.com.co)

5.2.5.5.3 Gestión del Agua

Para la gestión del agua y dar cumplimiento a los requisitos de la norma, el ecodestino debe establecer programas de uso eficiente del agua que contengan metas de cumplimiento a corto plazo de 1 año; a mediano plazo, tiempo de 3 años y a largo plazo, más de 3 años. Además de metas, debe contener responsables, recursos, actividades e indicadores de cumplimiento.

Además del programa para el uso eficiente del agua, se recomienda que se implementen registros de monitoreo periódico del consumo de agua y algunos avisos ubicados en lugares estratégicos que incentiven el cuidado y ahorro de agua dentro del ecodestino.

Medio Visual



Gráfica 116, Ejemplo Medio Visual para incentivar el Cuidado y Ahorro de Agua, Finca La Claudia (Imágenes www.google.com.co, 2016)

5.2.5.5.2.4 Gestión de la Energía

El ecodestino debe establecer registros de monitoreo periódico de consumo de energía y programas de uso eficiente de energía que contengan metas de cumplimiento a corto plazo de 1 año; a mediano plazo, tiempo de 3 años y a largo plazo, más de 3 años. Además de metas, debe contener responsables, recursos, actividades e indicadores de cumplimiento.

Es necesario que además del programa de uso eficiente de energía y el registro periódico de consumo, se ubiquen medios visuales que incentiven el cuidado y ahorro de energía.

Medio Visual



Gráfica 117, Ejemplo de Medio Visual para incentivar el Cuidado y Ahorro de Energía, Finca La Claudia (Imágenes www.google.com.co, 2016)

5.2.5.5.2.5 Manejo de Residuos

La norma estipula que es necesario llevar un registro periódico de la cantidad y el tipo de residuos que se generan en el establecimiento.

Para cumplir con este requisito, es necesario contar con programas de manejo integral de residuos que deben estar al alcance y ser conocido por empleados huéspedes y clientes y donde se incluya la minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición final de los mismos.

También, es necesario contar con un programa de manejo de residuos peligrosos, pero para el caso del ecodestino Finca La Claudia, no se aplicaría es requisito, porque la mayoría de residuos generados son de tipo doméstico, sin embargo, se debe tener en cuenta el programa.

5.2.5.5.2.6 Consumo de Productos

Es necesario que se adelanten acciones que minimicen el uso de productos químicos y ayuden a mitigar impactos sobre el medio ambiente, por lo cual se recomienda llevar un registro de los productos empleados.

Además del registro, se deben formular programas para la minimización y manejo de productos químicos, donde se cumpla con la norma NTC 5131 que establece los criterios para el uso productos de limpieza, donde se anexas las hojas de seguridad

de cada uno de los productos químicos empleados y se indique la dosis que especifica el proveedor para el uso adecuado de estos, si se hace uso de productos en aerosol, lo recomendable es que estos no contengan elementos que dañen la capa de ozono, además que se recomienda usar productos orgánicos.

Es necesario que esta información sea divulgada y esté al alcance del personal del ecodestino con el fin de cumplir los procedimientos establecidos.

5.2.5.5.2.7 Manejo de Contaminación Atmosférica

En el ecodestino no se presentan fuentes de contaminación atmosférica, debido a que el espacio donde se desarrollan la mayoría de las actividades turísticas es al aire libre; por tanto, no se cuenta con programas para mitigar este tipo de impactos. Los recintos cerrados del ecodestino (casona), cuentan con grandes ventanas que permiten la circulación del aire y la iluminación natural.

Sin embargo, es necesario establecer programas para disminuir y controlar estas contaminaciones.

Observación.

Véase tipos de contaminación en la Pág 94.

5.2.5.5.2.8 Participación en Programas Ambientales

Es necesario que se participe en programas de mejora ambiental en zonas aledañas o en regiones del país. Por tal razón, como socio activo de la FREA, se participa en programas de capacitación y cuidado ambiental y en programas de conservación de recursos naturales.

5.2.5.5.3 Requisitos Específicos de Tipo Socio-Cultural

5.2.5.5.3.1 Patrimonio Cultural

Es necesario que el ecodestino tenga información de sitios de interés, atractivos y actividades culturales de la región, promoviendo su visita y creando espacios para el buen comportamiento, conservación y respeto por la comunidad local y el patrimonio cultural, apoyando programas de conservación y usando decoración alusiva de las manifestaciones culturales de la región.

La protección del patrimonio cultural de la nación se rige por leyes que evitan el tráfico y comercialización ilícita de bienes culturales. Estas leyes deben ser conocidas por los prestadores de servicios turísticos y los visitantes del lugar, con el fin de adelantar acciones de protección. Algunas leyes son:

- Constitución Política de Colombia, en el Art 72, dice “El patrimonio cultural de la Nación está bajo la protección del Estado. El patrimonio arqueológico y otros bienes culturales que conforman la identidad nacional, pertenecen a la Nación y son inalienables, inembargables e imprescriptibles. La ley establecerá los mecanismos para readquirirlos cuando se encuentren en manos de particulares y reglamentará los derechos especiales que pudieran tener los grupos étnicos asentados en territorios de riqueza arqueológica”.
- Ley 1185 de 2008 la cual establece la legislación para el tráfico de Bienes Culturales.
- Decreto 264 reglamentario de la Ley 163 de 1959, contribuyó considerablemente a proteger el patrimonio cultural colombiano; prohibió la exportación del mismo y estableció que su salida del país debería estar acompañada de una autorización, sin la cual, las autoridades aduaneras tienen todo el deber de decomisar dichos bienes.

- Quienes incurran en faltas de tráfico y comercialización ilícita de bienes culturales serán juzgadas de acuerdo a los artículos 242, 246, 249, 270, 371 y 372 del Código Penal Colombiano.

Se recomienda establecer un medio visual informativo sobre el tráfico ilícito de bienes culturales.

Medio Visual



Gráfica 118, Ejemplo de Medio Visual sobre Tráfico Ilegal de Bienes Culturales, Finca La Claudia (Elaboración propia, 2016; Fotografía tomada de www.google.com.co)

5.2.5.5.3.2 Prevención y Manejo de Impactos Sociales Negativos

El ecodestino adelanta acciones de prevención para evitar el turismo y comercio sexual de menores al prohibir la entrada y el alojamiento de personas adultas con menores de edad, sino son de la misma familia. Se recomienda conocer la Ley 679 de 2001, por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del art. 44 de la Constitución Política de Colombia.

Además, es necesario que se tengan medios visuales en donde se exponga no estar de acuerdo con esta actividad.

Medio Visual



Gráfica 119, Ejemplo Medio Visual para evitar la Explotación Sexual Infantil, Finca La Claudia (Imagen tomada de www.google.com.co)

5.2.5.5.4 Requisitos Específicos de Tipo Económico

5.2.5.5.4.1 Contratación y capacitación de Comunidades Locales

Para cumplir los requisitos de la norma, es necesario que el ecodestino tenga programas de capacitación para las personas locales en la prestación de servicios turísticos, las actividades complementarias, promoviendo actividades de capacitación para mejorar las competencias laborales del personal. Además, se requiere de políticas de contratación laboral propias, que describan el perfil del aspirante y del cargo, experiencia, capacidades y conocimientos.

5.2.5.5.4.2 Beneficios Indirectos

El ecodestino debe acreditar participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones o empresas locales, por lo cual es necesario, mencionar que el ecodestino apoya actividades del municipio con la Junta de Acción Comunal. Además es necesario que se use y promueva los bienes y servicios de origen local, así como apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región.

5.2.5.5.5 Requisitos Complementarios

5.2.5.5.5.1 Seguridad

Se adelantan acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados del ecodestino, con cámaras de seguridad, botiquín, camillas, mapa del lugar y medidas o compromisos de seguridad.

Además, se trabaja continuamente con entidades del departamento para garantizar la seguridad del turista en las regiones y el país.

5.2.5.5.5.2 Infraestructura

Es necesario contar con un programa de mantenimiento para infraestructura, capaz de adelantar acciones preventivas en las instalaciones y equipos del ecodestino.

5.2.5.6 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Dos

Finca La Claudia celebra eventos de tipo:

- Capacitaciones.
- Reuniones Empresariales.

Se alquila el salón para la celebración de eventos y en ocasiones se brinda el servicio de almuerzo.

Pero el ecodestino no ejerce como OPC, por tanto no está forzado a cumplir con la norma, pero es necesario que para estar acorde con el tema de las buenas prácticas sostenibles, se requiere que el ecodestino establezca:

- Programas de Uso Eficiente de Agua en el desarrollo de eventos.
- Programa de Manejo de Residuos Sólidos y Peligrosos.
- Programa de Información y Sensibilización para participantes y asistentes a eventos, que divulgue buenas prácticas sostenibles en el desarrollo de eventos.

Observación.

Estos programas pueden verse en anexo 10.

5.2.5.7 Recomendaciones Establecidas para la Atención al Cliente

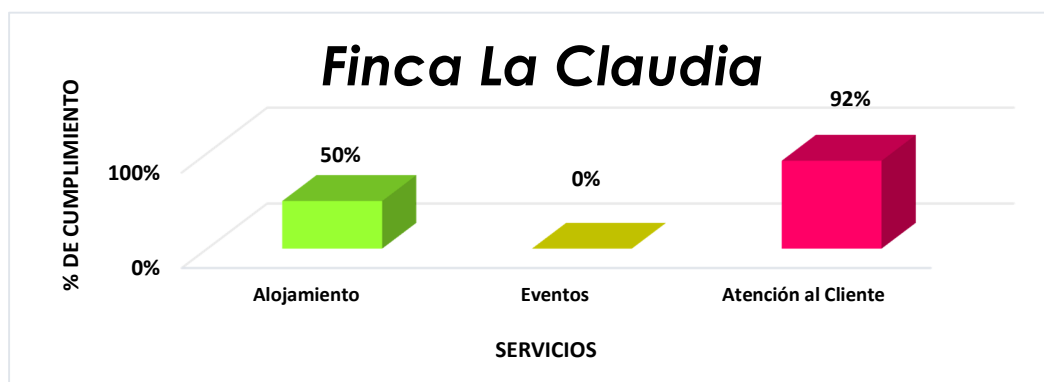
Para cumplir en totalidad con la lista de chequeo número tres, se recomienda establecer un programa para la minimización de impactos generados por la llegada, estacionamiento y salida de vehículos que ocasionen congestión y tráfico en el área de influencia del ecodestino, teniendo en cuenta que el parqueadero es muy pequeño y que con la llegada de varios vehículos se llenará muy rápido.

Observación.

Véanse los formatos y programas aplicables en anexo 9 y 10.

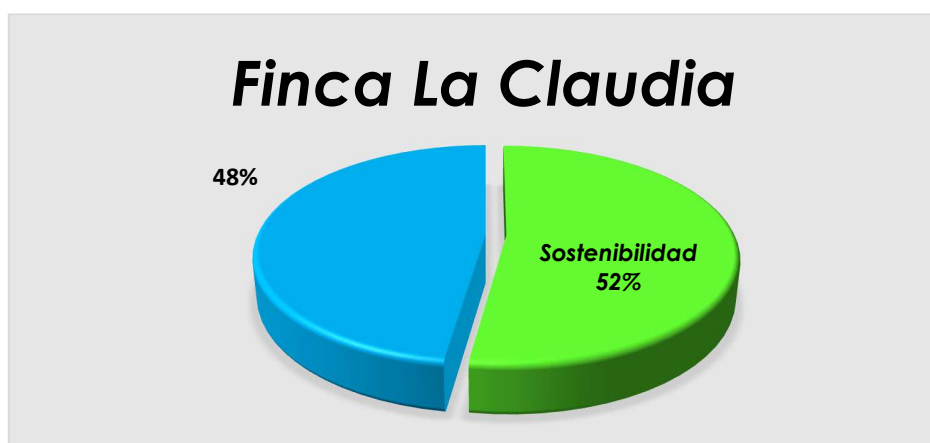
5.2.5.8 Análisis General Finca La Claudia

Al evaluar la sostenibilidad de los servicios ofertados por el ecodestino Finca La Claudia en función de las buenas prácticas sostenibles, se deduce lo siguiente: el servicio de alojamiento cuenta con un porcentaje del 50% en el cumplimiento de la sostenibilidad, mientras que los eventos tienen un porcentaje del 0% y atención al cliente con un porcentaje del 92%.



Gráfica 120, Representación del grado de Sostenibilidad en los Servicios Ofertados, Finca La Claudia (Elaboración Propia, 2016)

Lo cual demuestra que el grado de sostenibilidad del ecodestino es del 52%, un porcentaje favorable que permite considerar al ecodestino como un prestador de servicios turísticos sostenibles, que practica actividades responsables con el medio ambiente, comprometiéndose a conservarlo del desgaste futuro.



Gráfica 121, Representación del Estado de Sostenibilidad de Finca La Claudia (Elaboración Propia, 2016)

5.2.6 Finca Posada El Agrado

5.2.6.1 Presentación del Ecodestino

Es una finca cafetera, afiliada a la Federación Campesina del Cauca, perteneciente a la Fundación Red de Experiencias Ambientales –FREA-; propiedad de Diego Muñoz Collazos, miembro activo de la fundación. Es una finca agroturística dedicada a la producción de café especial desde hace 30 años, mediante procesos amigables con el medio ambiente. Un lugar para el descanso y la apreciación de hermosos paisajes naturales, para el aprendizaje y conocimiento de métodos de cultivos amigables con la naturaleza.

Se encuentra ubicada en el Sector de la Carolina, en la Vereda el Hato del Municipio de Timbío – Cauca.

5.2.6.2 Direccionamiento Estratégico

5.2.6.2.1 Misión

Prestar el mejor servicio de hospedaje rural cafetero; que satisfaga al turista y que colme sus expectativas con vivencias de grata recordación.

5.2.6.2.2 Visión

Para el año 2021, consolidar la Finca Posada El Agrado como uno de los mejores sitios del departamento del Cauca para el descanso en familia, en un ambiente de armonía y respeto por los recursos naturales; agua, suelo, fauna y flora.

5.2.6.2.3 Portafolio de Servicios

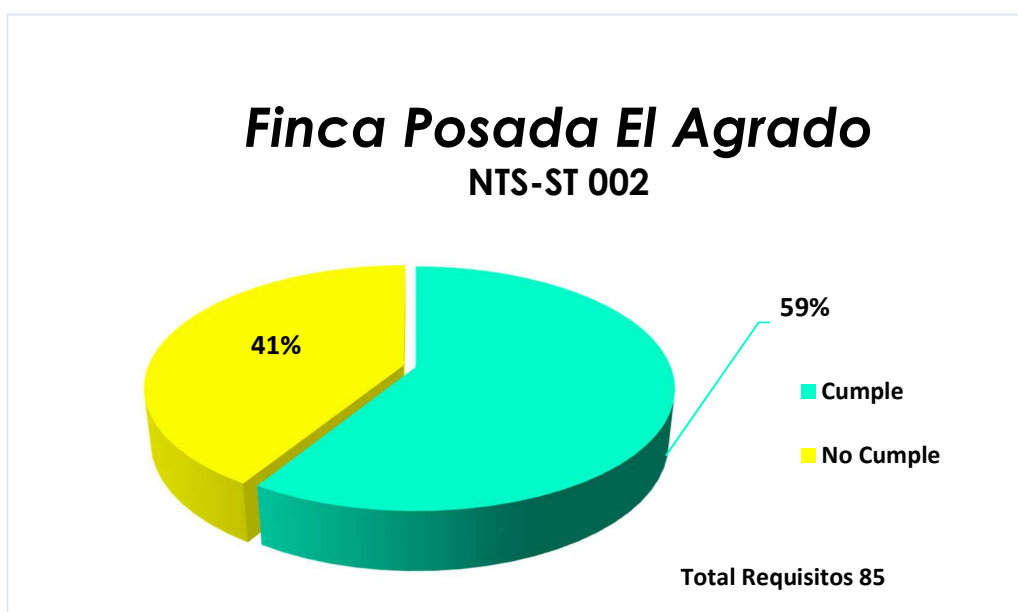
- Hospedaje Rural (Grupos Familiares).
- Pasadías y Reuniones Empresariales.
- Senderismo.
- Camping, Área Deportiva, Piscina.

(Fundación Red de Experiencias Ambientales FREA, 2015)

5.2.6.3 Análisis y Sistematización de Resultados

5.2.6.3.1 Lista de Chequeo Número Uno

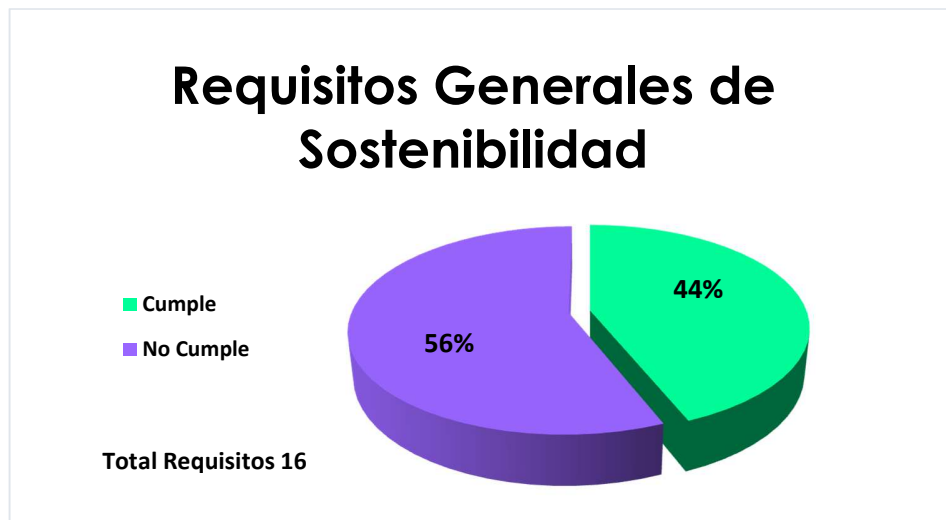
Véase lista de chequeo número 1 de Finca Posada El Agrado en anexo 6, Pág 308. La lista de chequeo número uno, se referencia con la Norma Técnica de Sostenibilidad Colombiana que evalúa a los establecimientos de alojamiento; por lo tanto, la Finca Posada El Agrado muestra la siguiente relación de cumplimiento de los requisitos de la norma, de la siguiente manera.



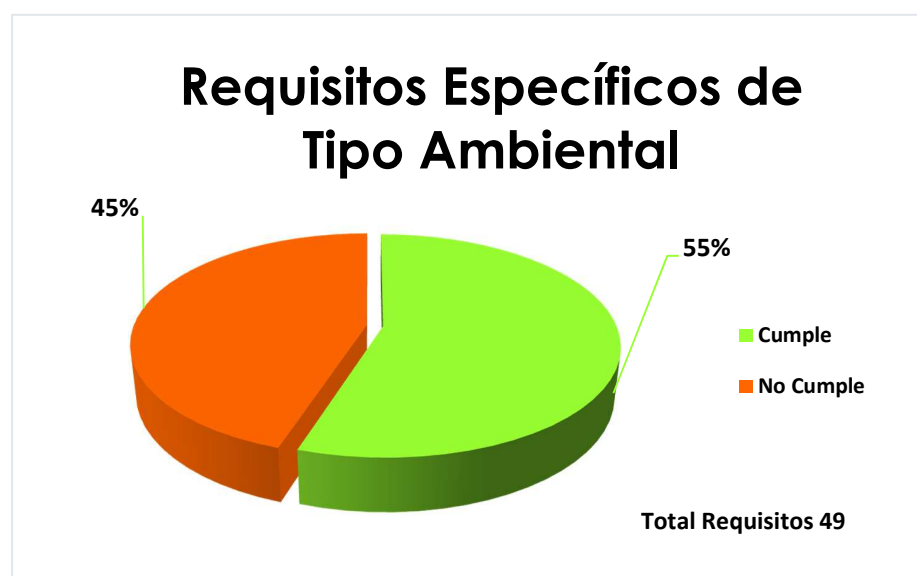
Gráfica 122, Representación del estado de cumplimiento a la NTS- TS 002, Finca Posada El Agrado (Elaboración Propia, 2016)

De la anterior información, se deduce que de los 85 ítems que los prestadores de servicios turísticos ofertantes de alojamiento deben cumplir; la Finca Posada El Agrado cumple con más de la mitad de los requisitos de la norma adaptada en la lista de chequeo número uno, siendo el 59% equivalente a 50 ítems cumplidos en total.

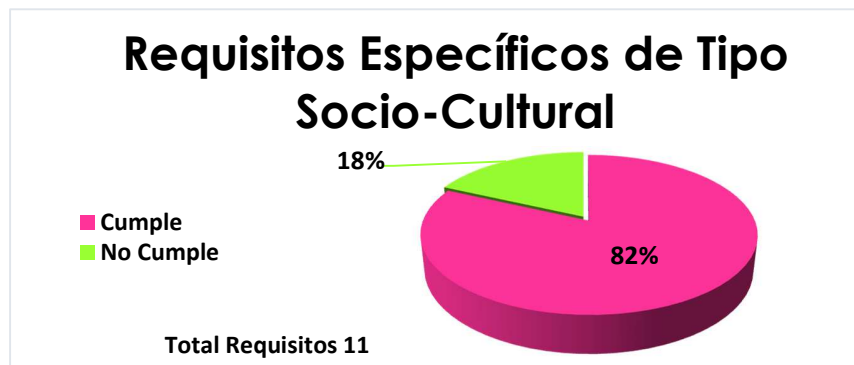
Para mayor claridad de la información, se analizan cada uno de los grupos de requisitos planteados en la lista de chequeo número uno, así.



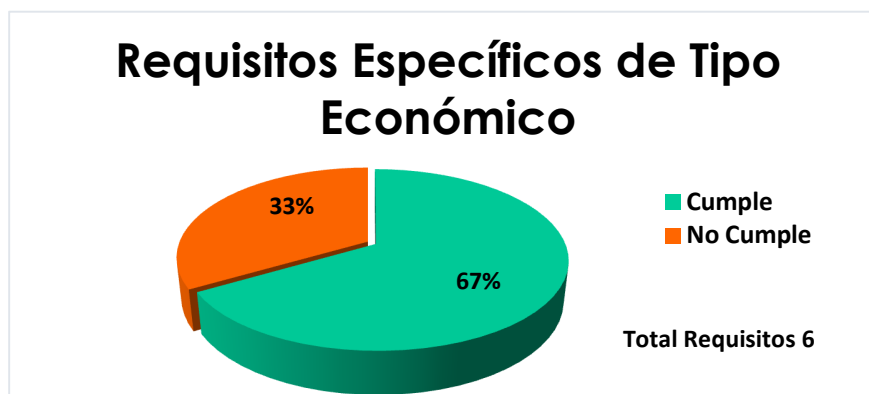
Gráfica123, Requisitos Generales de Sostenibilidad NTS- TS 002, Finca Posada El Agrado (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 124, Requisitos Específicos de Tipo Ambiental NTS- TS 002, Finca Posada El Agrado (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 125, Requisitos Específicos de Tipo Socio-Cultural NTS- TS 002, Finca Posada El Agrado (Elaboración Propia, 2016)



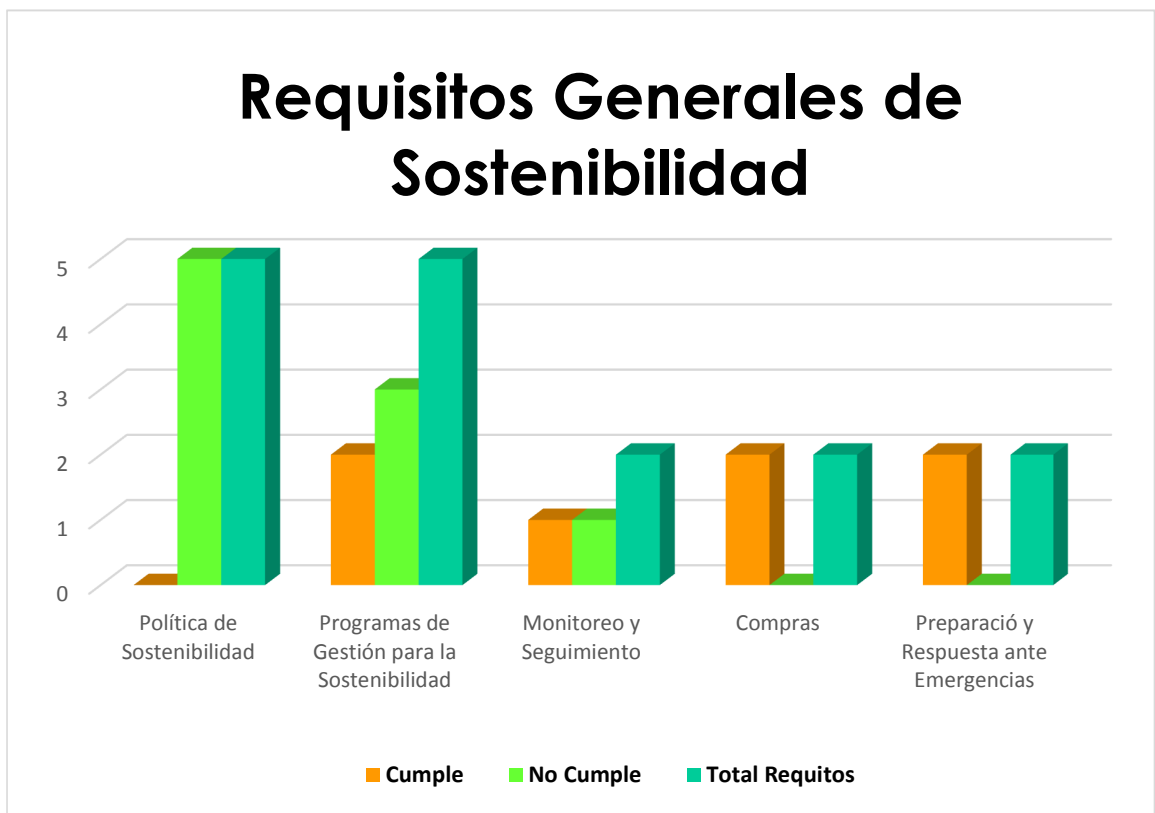
Gráfica 126, Requisitos Específicos de Tipo Económico NTS- TS 002, Finca Posada El Agrado (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 127, Requisitos Complementarios NTS- TS 002, Finca Posada El Agrado (Elaboración Propia, 2016)

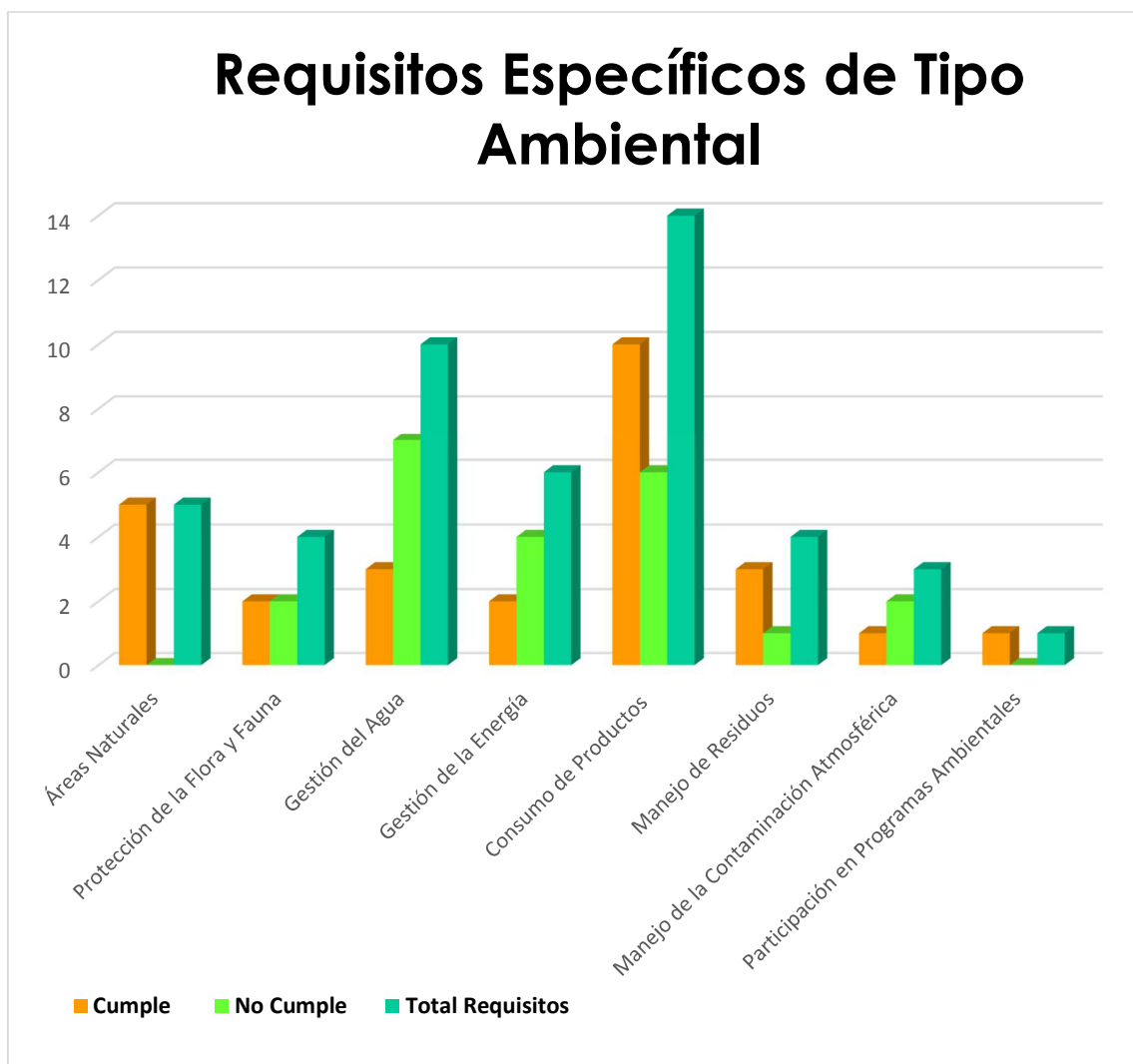
La anterior información indica que los Requisitos Generales de Sostenibilidad y los Requisitos Específicos de Tipo Ambiental son los de mayor trabajo y dificultad, porque presentan un grado de incumplimiento del 56% y 45% respectivamente.

Para describir mejor este comportamiento se relacionan cada uno de los ítems de la siguiente manera.



Gráfica 128, ítems Requisitos Generales de Sostenibilidad NTS- TS 002, Finca Posada El Agrado (Elaboración Propia, 2016)

La gráfica anterior indica que del conjunto de requisitos evaluados, los ítems Política de Sostenibilidad, Programas de Gestión para la Sostenibilidad y Monitoreo y Seguimiento muestran alto grado de incumplimiento

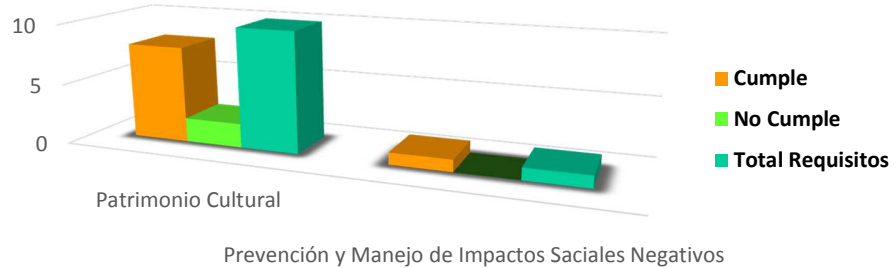


Gráfica 129, Ítems Requisitos Específicos de Tipo Ambiental NTS- TS 002, Finca Posada El Agrado (Elaboración Propia, 2016)

De los ítems evaluados en este conjunto de requisitos de tipo ambiental, los que presentan mayor grado de incumplimiento son Gestión del Agua, Consumo de Productos y Gestión de la Energía; por el contrario, los ítems Áreas Naturales, Manejo de Residuos y Participación en Programas Ambientales arrojan buen grado de cumplimiento.

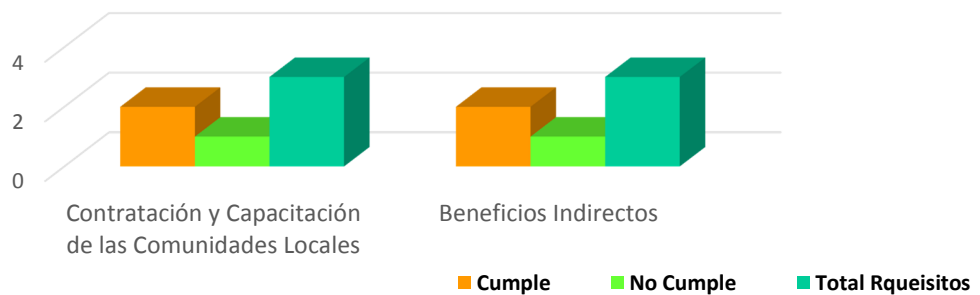
En los siguientes requisitos el grado de cumplimiento se ve reflejado en la mayoría de los ítems.

Requisitos Específicos de Tipo Socio-Cultural



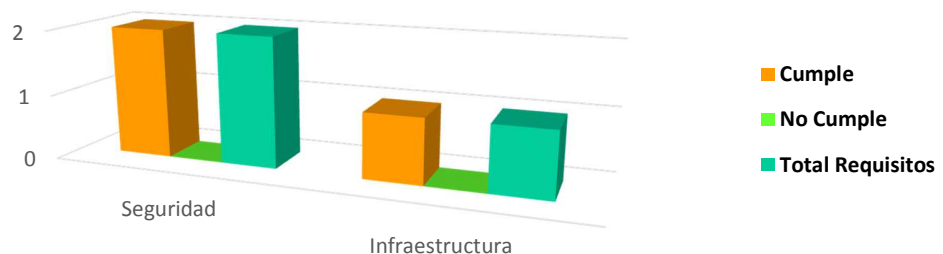
Gráfica 130, Ítems Requisitos Específicos de Tipo Socio-Cultural NTS- TS 002, Finca Posada El Agrado (Elaboración Propia, 2016)

Requisitos Específicos de Tipo Económico



Gráfica 131, Ítems Requisitos Específicos de Tipo Económico NTS- TS 002, Finca Posada El Agrado (Elaboración Propia, 2016)

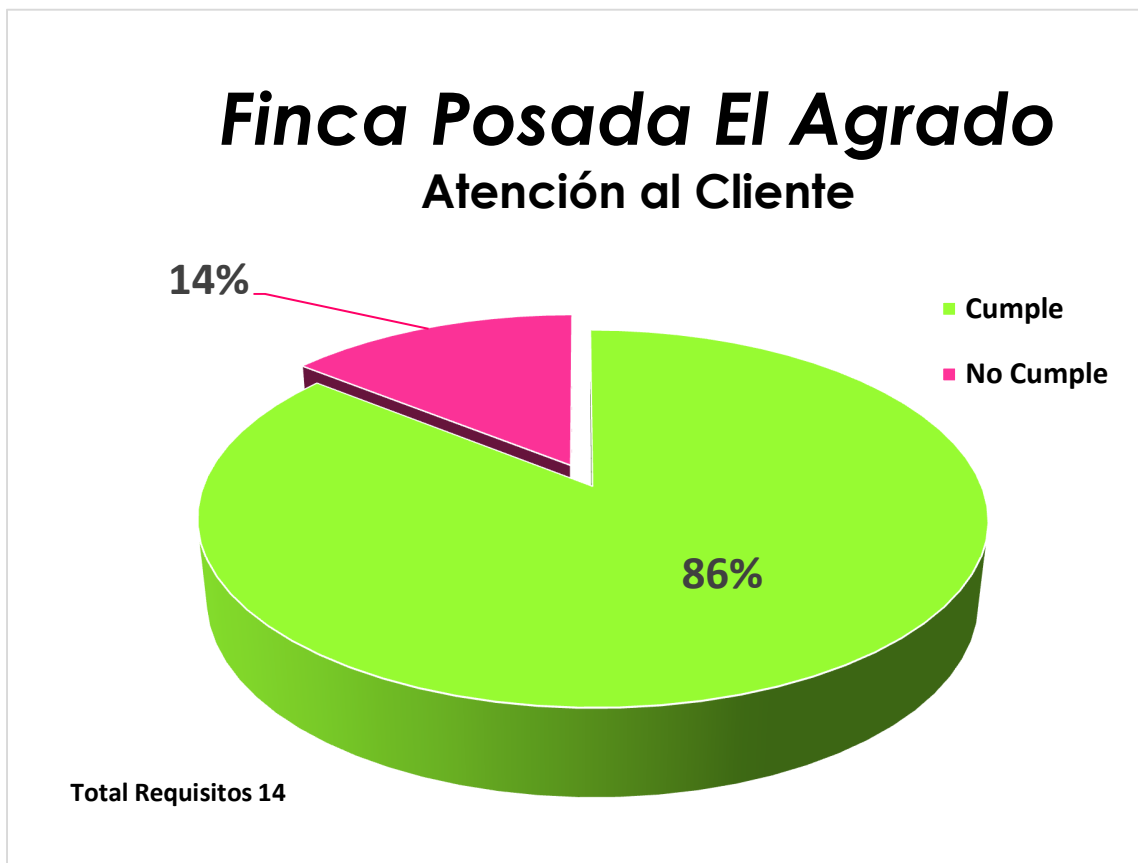
Requisitos Complementarios



Gráfica 132, Ítems Requisitos Complementarios NTS- TS 002, Finca Posada El Agrado (Elaboración Propia, 2016)

5.2.6.3.2 Lista de Chequeo Número Dos

Véase lista de chequeo número 2 de Finca Posada El Agrado en anexo 6, Pág 314.



Gráfica 133, Representación del estado de cumplimiento en Atención al Cliente para Finca Posada El Agrado (Elaboración Propia, 2016)

La anterior información indica el grado de cumplimiento de aspectos importantes en la prestación de servicios del ecodestino; estos aspectos se enfocan principalmente en información para atención al cliente.

El porcentaje de cumplimiento es favorable con un 86%, mientras que el de incumplimiento sólo es del 14%.

5.2.6.4 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Uno

Para tomar medidas y establecer recomendaciones claras en el diagnóstico para el ecodestino “Finca Posada El Agrado” analizado anteriormente, es necesario entender cómo se define y se construye y cuáles son los parámetros que componen una política de sostenibilidad.

5.2.6.4.1 Requisitos Generales de Sostenibilidad

5.2.6.4.1.1 Política de Sostenibilidad

El establecimiento debe constituir su propia política de sostenibilidad.

Observación

Revisar criterios para construir una política de sostenibilidad en la Pág 173.

5.2.6.4.1.2 Programas de Gestión para la Sostenibilidad

El ecodestino debe identificar los servicios o actividades que causen impactos significativos en la sostenibilidad con el fin de establecer las prioridades de actuación.

5.2.6.4.1.3 Monitoreo y Seguimiento

Es necesario crear procedimientos de monitoreo y seguimiento a los programas de gestión que se establezcan para el cumplimiento de objetivos, metas o actividades de la política de sostenibilidad; estos procedimientos deben estar documentados. El monitoreo puede hacerse con mecanismos de apoyo en el desarrollo y cumplimiento de metas o actividades establecidas en la política de sostenibilidad.

Si se trata de una actividad técnica o de capacitación, como es el “seguimiento y medición de consumo de agua” se usa un formato de recolección de datos de consumo o una lista de asistencia para una actividad de capacitación.

5.2.6.4.1.4 Compras

Se debe identificar los bienes y servicios adquiridos, que tengan mayor impacto sobre la sostenibilidad y establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales para mitigar la deforestación, el cambio climático, la pérdida de fuentes hídricas y del suelo. Consideraciones socioculturales en donde los efectos pueden ser positivos en la medida en que las empresas que están operando en el entorno, creen una cultura sobre el cuidado y conservación del medio ambiente en sus empleados; por otro lado, pueden ser negativos porque el ruido es una fuente de contaminación que afecta la calidad de vida del ser humano. Y consideraciones económicas donde los efectos ambientales negativos se ven reflejados cuando una empresa debe cubrir multas por el no cumplimiento de las normas ambientales establecidas.

Observación.

Ver consideraciones de compra en la Pág 175.

5.2.6.4.1.5 Preparación y Respuesta Ante Emergencias

El establecimiento ha estipulado procedimientos que identifican y responden a las posibles situaciones de emergencia y accidentes en el ecodestino que tienen impacto negativo en el medio ambiente; y aunque no están debidamente documentados, estos han sido mencionados a empleados y clientes. Por tanto, se recomienda que para el debido cumplimiento de la norma, estos procedimientos sean documentados de forma inmediata, ya sea en medio digital o físico, de manera que puedan estar al alcance y ser conocidos de forma más precisa.

Observación.

Véase ejemplo de procedimientos ante emergencia en la Pág 176.

5.2.6.4.2 Requisitos Específicos de Tipo Ambiental

5.2.6.4.2.1 Áreas Naturales

El ecodestino “Finca Posada El Agrado” cuenta con áreas naturales muy importantes para el desarrollo de actividades ecoturísticas. En este sentido, es importante que se documente la cantidad de recursos con los que se cuenta para prestar el servicio de ecoturismo; se necesita que exista información de las áreas naturales y la información que promueva el cuidado, la visita y un comportamiento responsable del entorno.

El formato presentado a continuación, menciona las áreas naturales y fuentes hídricas que tiene el ecodestino.

Ejemplo.

Formato para Inventario de Áreas Naturales

FINCA POSADA EL AGRADO	Formato Inventario	
	Áreas Naturales	Fuentes Hídricas
	<ul style="list-style-type: none">Finca Posada El Agrado cuenta con un área de bosque húmedo – seco.	<ul style="list-style-type: none">El ecodestino tiene un humedal en recuperación.Con la ayuda de la CRC del Cauca, se ha logrado recuperar el humedal en más de un 50% y el día de hoy se cuenta con un espejo de agua de 80 cm. Apoyados también en la legislación vigente del Decreto 1106 de 1986, para el cuidado y protección de las rondas de las fuentes hídricas superficiales.
	<ul style="list-style-type: none">Recorrido ecológico por sendero cafetero.	
	<ul style="list-style-type: none">Zonas verdes para camping y recreación.	
	<ul style="list-style-type: none">Antes de iniciar cualquier actividad o recorrido ecológico, se dan indicaciones de cómo hacer uso del sendero, se promueve el cuidado de las zonas verdes, la fauna y flora del lugar.	

Tabla 10, Ejemplo Formato para Inventario de Áreas Naturales, Finca posada El Agrado (Elaboración propia, 2016)

5.2.6.4.2.2 Protección de la Flora y Fauna

Es necesario que para cumplir con los requerimientos de la norma, las especies de flora y fauna que se encuentren en el ecodestino, sean identificadas con nombre local y científico, lo cual sirve para conocer que especies nativas hay en el lugar. También es necesario que se conozca la legislación vigente del tráfico ilegal de especies de flora y fauna, y que esta información pueda ser conocida a través de algún medio visual.

Medio Visual



Gráfica 134, Ejemplo Medio Visual sobre Tráfico Ilegal de Especies de Flora y Fauna, Finca posada El Agrado (Elaboración Propia, 2016; Foto tomada de www.google.com.co)

5.2.6.4.2.3 Gestión del Agua

Para la gestión del agua y dar cumplimiento a los requisitos de la norma, el ecodestino debe establecer programas de uso eficiente del agua que contengan metas de cumplimiento a corto plazo de 1 año; a mediano plazo, tiempo de 3 años y a largo plazo, más de 3 años. Además de metas, debe contener responsables, recursos, actividades e indicadores de cumplimiento.

Además del programa para el uso eficiente del agua, se recomienda que se implementen registros de monitoreo periódico del consumo de agua y algunos avisos ubicados en lugares estratégicos que incentiven el cuidado y ahorro de agua dentro del ecodestino.

Medio Visual



Gráfica 135, Ejemplo de Medio Visual para incentivar el Cuidado y Ahorro de Agua, Finca posada El Agrado (Fotos tomadas de www.google.com, 2016)

5.2.6.4.2.4 Gestión de la Energía

El ecodestino debe establecer registros de monitoreo periódico de consumo de energía y programas de uso eficiente de energía que contengan metas de cumplimiento a corto plazo de 1 año; a mediano plazo, tiempo de 3 años y a largo plazo, más de 3 años. Además de metas, debe contener responsables, recursos, actividades e indicadores de cumplimiento.

Es necesario que además del programa de uso eficiente de energía y el registro periódico de consumo, se ubiquen medios visuales que incentiven el cuidado y ahorro de energía.

Medio Visual



Gráfica 136, Ejemplo de Medio Visual para incentivar el Cuidado y Ahorro de Energía, Finca Posada El Agrado (Fotos tomadas de www.google.com, 2016)

5.2.6.4.2.5 Manejo de Residuos

La norma estipula que es necesario llevar un registro periódico de la cantidad y el tipo de residuos que se generan en el establecimiento. Para cumplir con este requisito, es necesario contar con programas de manejo integral de residuos que deben estar al alcance y ser conocido por empleados huéspedes y clientes y donde se incluya la minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición final de los mismos.

Por otro lado, el manejo de residuos peligrosos no es aplicable en este caso, ya que el ecodestino no los genera; sus actividades se basan en producción limpia.

5.2.6.4.2.6 Consumo de Productos

Es necesario que se adelanten acciones que minimicen el uso de productos químicos y ayuden a mitigar impactos sobre el medio ambiente, por lo cual se recomienda llevar un registro de los productos empleados.

Además del registro, se deben formular programas para la minimización y manejo de productos químicos, donde se cumpla con la norma NTC 5131 que establece los criterios para el uso de productos de limpieza, donde se anexen las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados y se indique la dosis que especifica el proveedor.

Si se hace uso de productos en aerosol, lo recomendable es que estos no contengan elementos que dañen la capa de ozono.

Es necesario que esta información sea divulgada y esté al alcance del personal del ecodestino con el fin de cumplir los procedimientos establecidos.

Observación.

Revisar Hoja de seguridad de Productos químicos en la anexo 9 Pág 333.

5.2.6.4.2.7 Manejo de la Contaminación Atmosférica

En el ecodestino no se presentan fuentes de contaminación atmosférica, debido a que el espacio donde se desarrollan la mayoría de las actividades turísticas es al aire libre; por tanto, no se cuenta con programas para mitigar este tipo de impactos. Los recintos cerrados del ecodestino (casona), cuentan con grandes ventanas que permiten la circulación del aire y la iluminación natural.

Sin embargo, se deben tener en cuenta e identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual resultantes de la actividad del ecodestino, por lo cual, es necesario establecer programas para disminuir y controlar estas contaminaciones.

5.2.6.4.2.8 Participación en Programas Ambientales

Se recomienda participar en programas de mejora ambiental en diferentes regiones del país, es por esto que, como miembro activo de la FREA, se participa en varios programas de capacitación ambiental, realizados con la CRC del Cauca, se trabajan programas de conservación de recursos naturales y se visitan lugares con características y servicios ecoturísticos (Parque ARVÍ Medellín).

5.2.6.4.3 Requisitos Específicos de Tipo Socio-Cultural

5.2.6.4.3.1 Patrimonio Cultural

Se recomienda que el ecodestino posea información de los sitios de interés, atractivos y actividades culturales de la región, promoviendo su visita y creando espacios para el buen comportamiento y conservación de la comunidad local y del patrimonio cultural. También es necesario participar y apoyar programas de conservación de patrimonio cultural, llevar registro de esa participación y usar decoración alusiva de las manifestaciones culturales de la región.

La protección del patrimonio cultural de la nación se rige por leyes que evitan el tráfico y comercialización ilícita de bienes culturales. Estas leyes deben ser conocidas por los prestadores de servicios turísticos y los visitantes del lugar, con el fin de adelantar acciones de protección.

Observación.

Véase legislación pertinente en la Pág 182.

Se recomienda establecer un medio visual informativo sobre el tráfico ilícito de bienes culturales.

Ejemplo.

Medio Visual



Gráfica 137, Ejemplo de Medio Visual sobre Tráfico Ilegal de Bienes Culturales, Finca Posada El Agrado (Elaboración propia, 2016; Fotografía tomada de www.google.com.co)

5.2.6.4.3.2 Prevención y Manejo de Impactos Sociales Negativos

El ecodestino adelanta acciones de prevención para evitar el turismo y comercio sexual de menores. Se tiene conocimiento de la Ley 679 de 2001, por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del art. 44 de la Constitución Política de Colombia, donde se menciona que: “Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia”.

Es necesario contar con medios visuales que expongan no estar de acuerdo con la actividad de turismo o comercio sexual con menores.

5.2.6.4.4 Requisitos Específicos de Tipo Económico

5.2.6.4.4.1 Contratación y capacitación de Comunidades Locales

Con el ánimo de cumplir los requerimientos de la norma, se hace necesario que el ecodestino tenga programas de capacitación para las personas locales en la prestación de servicios turísticos, las actividades complementarias y promoviendo actividades de capacitación para mejorar las competencias laborales del personal. Se requiere de políticas de contratación laboral propias, que describan el perfil del aspirante y del cargo, experiencia, capacidades y conocimientos.

Observación.

Véase formato de Política de Contratación de Personal en anexo 9 Pág 337.

5.2.6.4.4.2 Beneficios Indirectos

Existe una participación activa del ecodestino en las reuniones, actividades y eventos culturales y ambientales realizados por la Junta de Acción Comunal de la zona, de la Federación Campesina del Cauca, el Sena, CRC y los Gremios Cafeteros.

El uso de bienes y servicios de origen local se ve reflejado en la venta y adquisición de los mismos por parte de los visitantes.

Por otro lado, aunque el ecodestino no vende artesanías características de la región, si actúa como mediador para promover la venta de productos de seda, animando y guiando a los visitantes a hacer la Ruta de la Seda en el municipio de Timbío.

5.2.6.4.5 Requisitos Complementarios

5.2.6.4.5.1 Seguridad

La seguridad es un elemento que debe tenerse muy en cuenta a la hora de prestar un servicio, con el fin de evitar accidentes tanto al personal como al visitante; por tal razón, el ecodestino adelanta acciones de carácter verbal para garantizar la seguridad de empleados, huéspedes y clientes dentro del establecimiento. Estas acciones se ven reflejadas en el uso de la piscina y en la producción del café.

Se requiere contar con señalización en la áreas comunes del establecimiento, que indiquen rutas de evacuación, baños, zonas de estar, caminos para transitar y delimitación de senderos.

Además, es necesario que el ecodestino cuente con personal capacitado y certificado en primeros auxilios capaz de atender cualquier emergencia presentada, además de equipos y elementos apropiados para estos casos.

Por otro lado, cabe mencionar que existe un trabajo continuo con entidades del departamento para garantizar la seguridad turística en las regiones y el país.

5.2.6.4.5.2 Infraestructura

Es necesario contar con un programa de mantenimiento de infraestructura para el establecimiento, capaz de adelantar acciones preventivas en las instalaciones y equipos del ecodestino.

Observación.

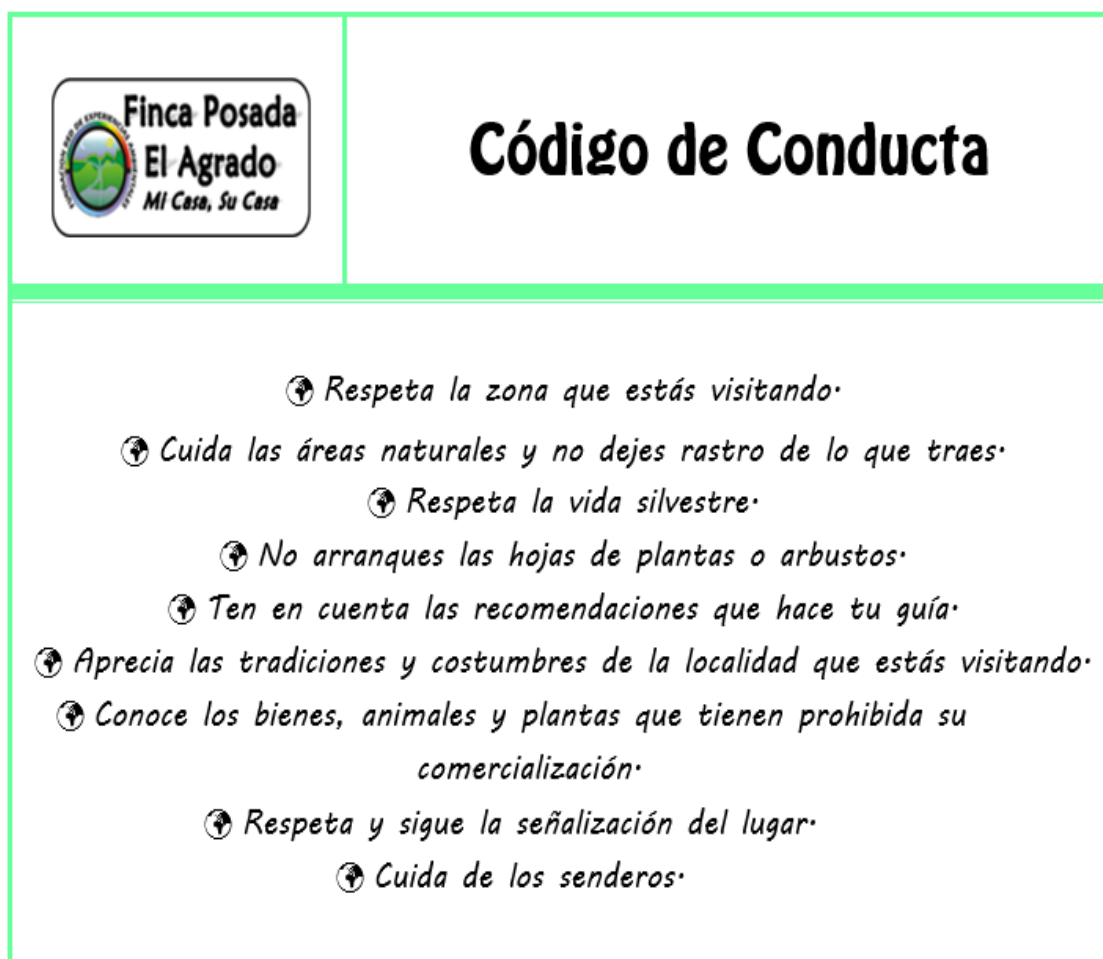
Véanse formatos y programas aplicables en anexo 9 y 10.

5.2.6.5 Recomendaciones Establecidas para la Atención al Cliente

Con el ánimo de cumplir en totalidad con los requerimientos de la lista de chequeo número dos, se recomienda que el ecodestino establezca un código de conducta donde se estipulen las reglas de comportamiento y cuidado del establecimiento, este debe estar a la vista y ser conocido por empleados y por visitantes.

Ejemplo.

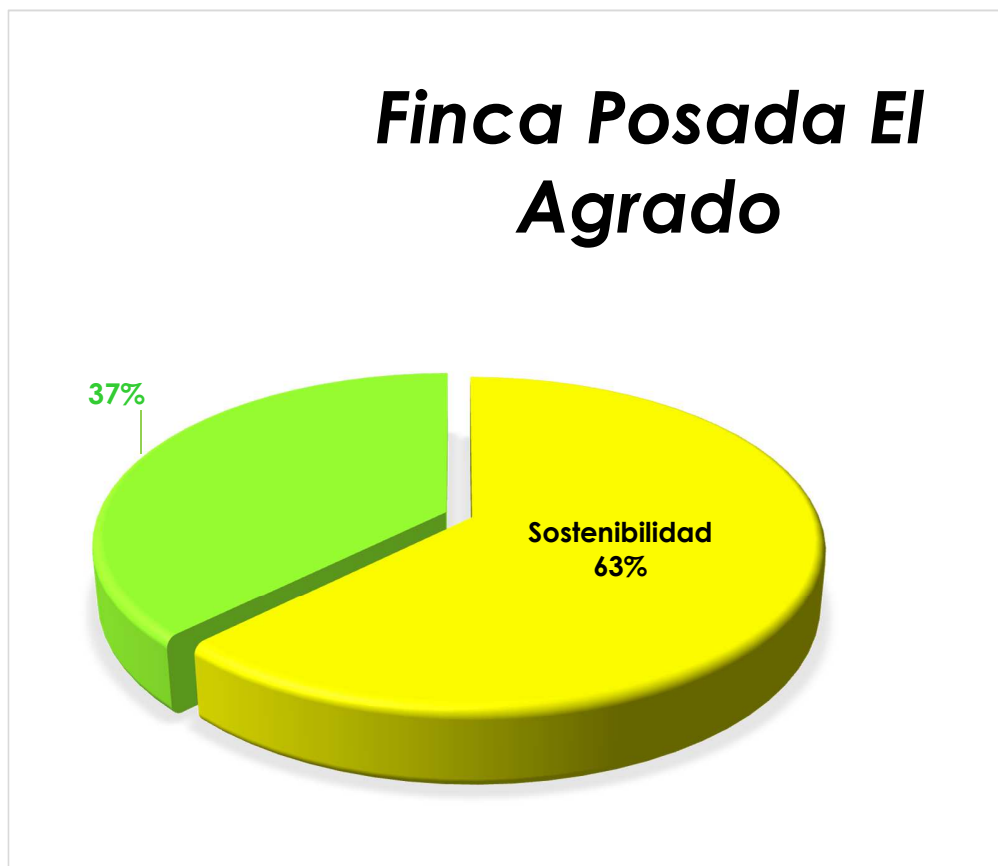
Código de Conducta



Gráfica 138, Ejemplo para elaborar un Código de Conducta para el ecodestino
(Elaboración Propia, 2016)

5.2.6.6 ANÁLISIS GENERAL FINCA POSADA EL AGRADO

El estado de cumplimiento de la sostenibilidad del ecodestino Finca Posada El Agrado es del 63%, un porcentaje bastante favorable que permite considerar al ecodestino como un prestador de servicios turísticos sostenibles, que practica actividades responsables con el medio ambiente, comprometiéndose a conservarlo del desgaste futuro.



Gráfica 139, Representación del estado de Sostenibilidad de Finca Posada El Agrado (Elaboración Propia, 2016)

5.2.7 Granja Integral Mamá Lombriz

5.2.7.1 Presentación del Ecodestino

Granja Integral Mamá Lombriz se encuentra ubicada en el km 1 vía Cali, Vereda Río Blanco, Parcelación El Tablón, Popayán – Cauca.

La Granja Integral Mamá Lombriz es una sociedad familiar, donde participan como socios el señor Jorge Gómez, Ana Gómez, Jesús Gómez y María Camila Cedeño Gómez.

5.2.7.2 Direccionamiento Estratégico

5.2.7.2.1 Misión

Nuestra granja cuenta con procesos auto-sostenibles que regulan de una manera apropiada el campo y el medio ambiente; con tres proyectos matriz basados en ganadería, lombricultura y ecoturismo; consolidándolos y posicionándolos en un mercado donde cada una de las áreas que se proponen tiene una perspectiva económica rentable. Además procesos de producción de cabras, conejos, cuyes y aves de corral que permite el desarrollo de la seguridad alimentaria de los integrantes de la granja.

5.2.7.2.2 Visión

Para el año 2015, la Granja Integral Mamá Lombriz será reconocida como modelo productivo y agroturístico, líder en la región, que permita el desarrollo sostenible disminuyendo los índices de desempleo en la comunidad.

5.2.7.2.3 Objetivo General

Granja Integral Mamá Lombriz tiene como objetivo demostrar la producción de las especies y los procesos que se desarrollan en la misma para que los visitantes conozcan la importancia de "VOLVER AL CAMPO", permitiendo de esta manera la interacción con la naturaleza y los animales para mejorar nuestra calidad de vida.

Fomentar cultura y responsabilidad sobre la importancia de conservar nuestro ecosistema y nuestro planeta.

5.2.7.2.4 Capacidad, Personal y Terreno

- Salón de Eventos para 150 personas.
- 6 Guías: 30 personas por guía.
- 5 Hectáreas: 4 Productivas y 1 de Bosque Nativo.

5.2.7.2.5 Portafolio de Servicios

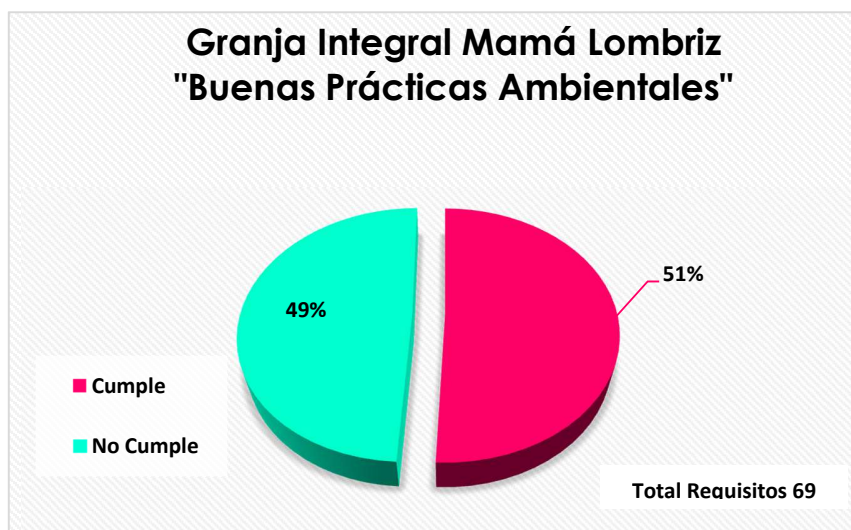
- Recorrido por Sendero Ecológico.
- Lombricultura y Abonos Naturales.
- Ganadería.
- Productos Lácteos.
- Cunicultura y Cuyicultura.
- Aves de Corral.
- Capricultura.
- Acuicultura.
- Huerta Casera.
- Porcicultura.
- Actividades Recreativas.
- Talleres en Desarrollo Humano.
- Eventos.
- Almuerzos programados.

(Fundación Red de Experiencias Ambientales - FREA, 2016)

5.2.7.3 Análisis y Sistematización de Resultados

5.2.7.3.1 Lista de Chequeo Número Uno

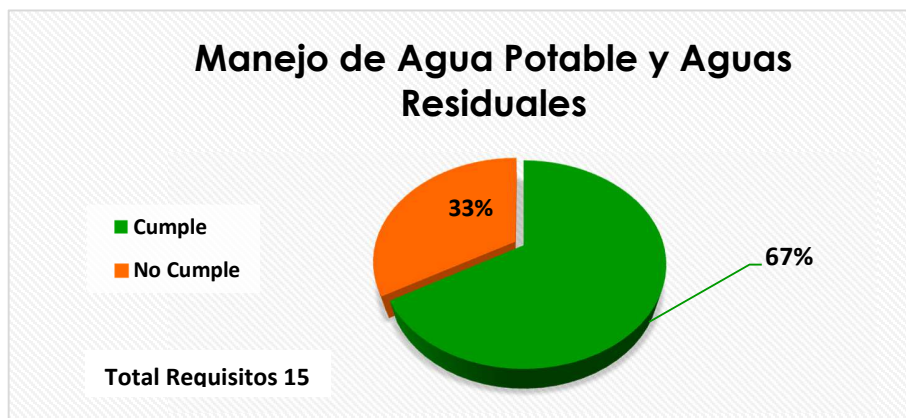
Véase lista de chequeo número 1 de Granja Mamá Lombriz en anexo 7, Pág 315. La Lista de Chequeo número uno, se referencia en ejemplos de Buenas Prácticas. La Granja Integral Mamá Lombriz muestra una relación de cumplimiento de requisitos, de la siguiente manera.



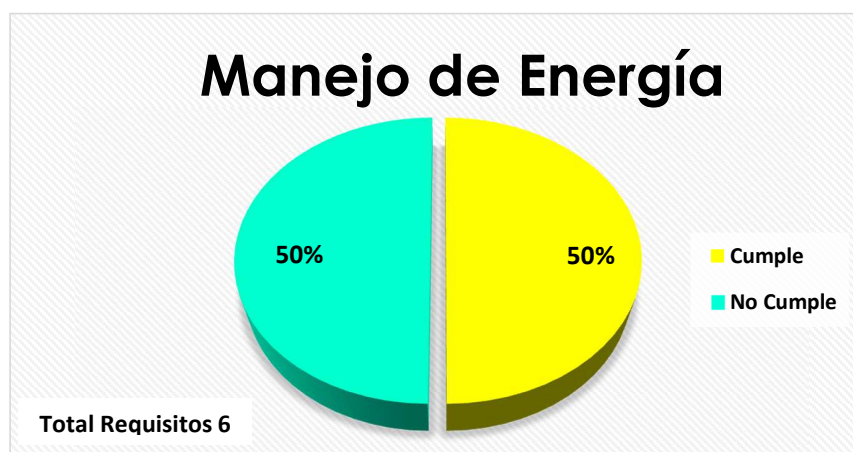
Gráfica 140, Estado de Cumplimiento de Buenas Prácticas Ambientales, Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016)

La gráfica anterior indica que la Granja Integral Mamá Lombriz cumple con el 49% de los 69 ítems analizados, según ejemplos de buenas prácticas ambientales, adaptados en la lista de chequeo número uno.

A continuación se analizan cada uno de los grupos de requisitos planteados.



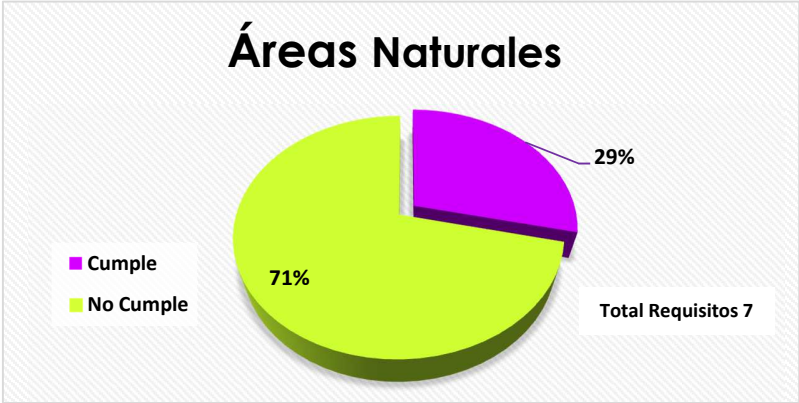
Gráfica 141, Manejo de Agua Potable y Aguas Residuales Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016)



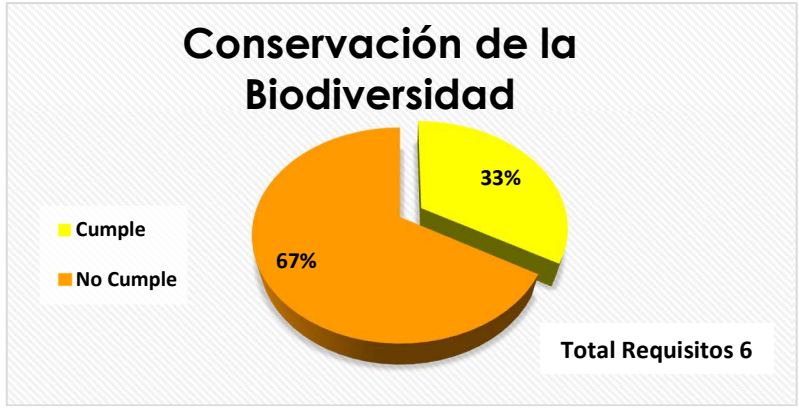
Gráfica 142, Manejo de Energía, Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016)



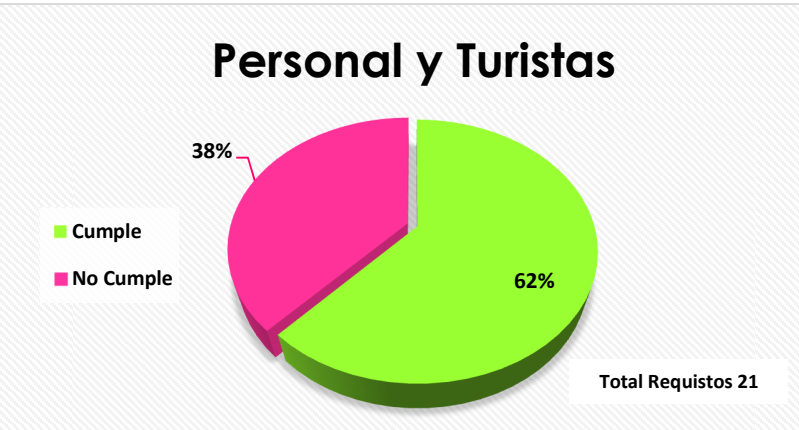
Gráfica 143, Manejo de Residuos Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 144, Áreas Naturales Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016)



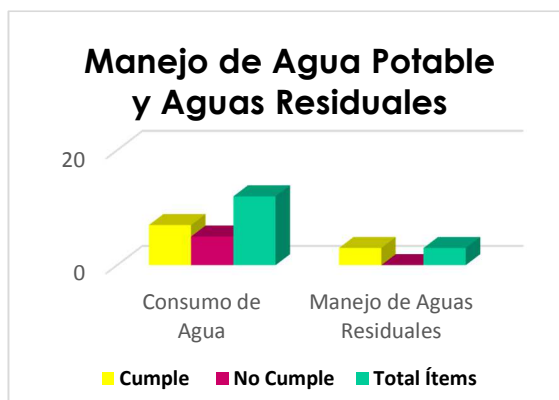
Gráfica 145, Conservación de la Biodiversidad Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016)



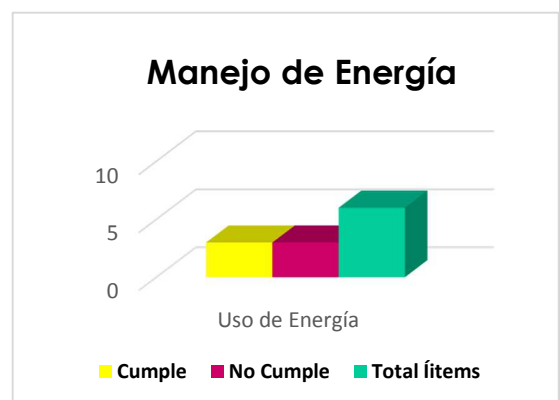
Gráfica 146, Personal y Turistas Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016)

El resultado de las anteriores gráficas, indica las áreas donde se requiere especial cuidado. Por ejemplo, el tópico *Manejo de Residuos y Contaminación* muestra un porcentaje de incumplimiento del 64% y el de *Áreas Naturales* del 71%. Son porcentajes que sobrepasan más de la mitad de los ítems evaluados en la lista de chequeo. Por otra parte, las demás áreas evaluadas arrojan porcentajes de cumplimiento favorables, que oscilan entre el 50% y el 70% respectivamente.

Para mayor claridad, se relacionan cada uno de los ítems de la lista de chequeo número uno para describir mejor el comportamiento de la información obtenida previamente.

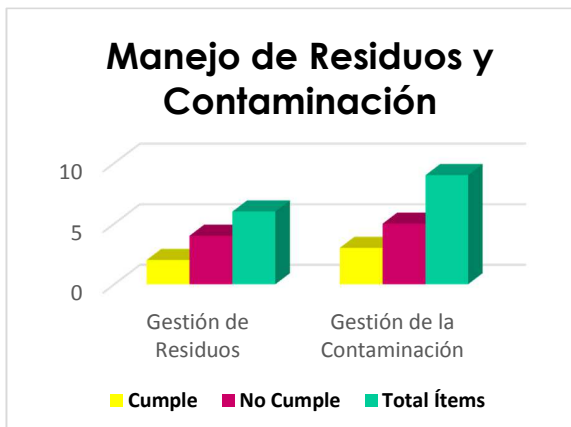


Gráfica 147, Ítems Manejo Agua Potable y Aguas Residuales Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016)

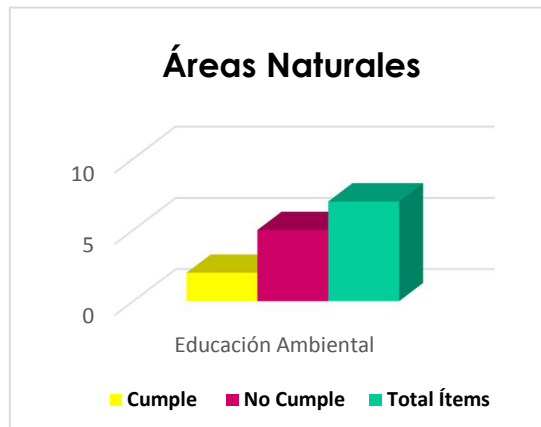


Gráfica 148, Ítem Manejo de Energía Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016)

De acuerdo con lo anterior, se puede deducir que los dos requisitos analizados se cumplen en un poco más del 50%. El Consumo de Agua y Manejo de Aguas Residuales arrojan un porcentaje de cumplimiento del 67% correspondiente a 10 ítems analizados. Por otro lado, el ítem Uso de Energía indica que sólo se está cumpliendo con el 50% de los requerimientos.

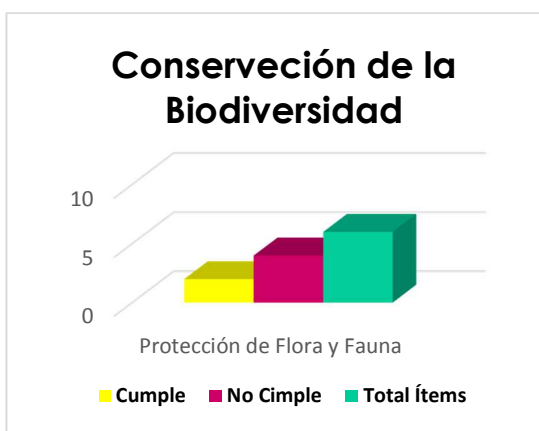


Gráfica 149, Ítems Manejo de Residuos y Contaminación Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016)

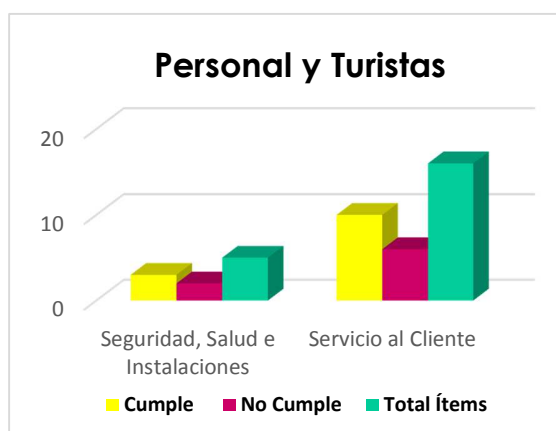


Gráfica 150, Ítems Áreas Naturales Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016)

El grado de cumplimiento en esta sección de requisitos, es bajo. Los ítems Gestión de Residuos y Gestión de la Contaminación arrojan porcentajes de incumplimiento del 64% y el ítem Educación Ambiental presenta un porcentaje del 71% de incumplimiento.



Gráfica 151, Ítem Conservación de la Biodiversidad Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016)

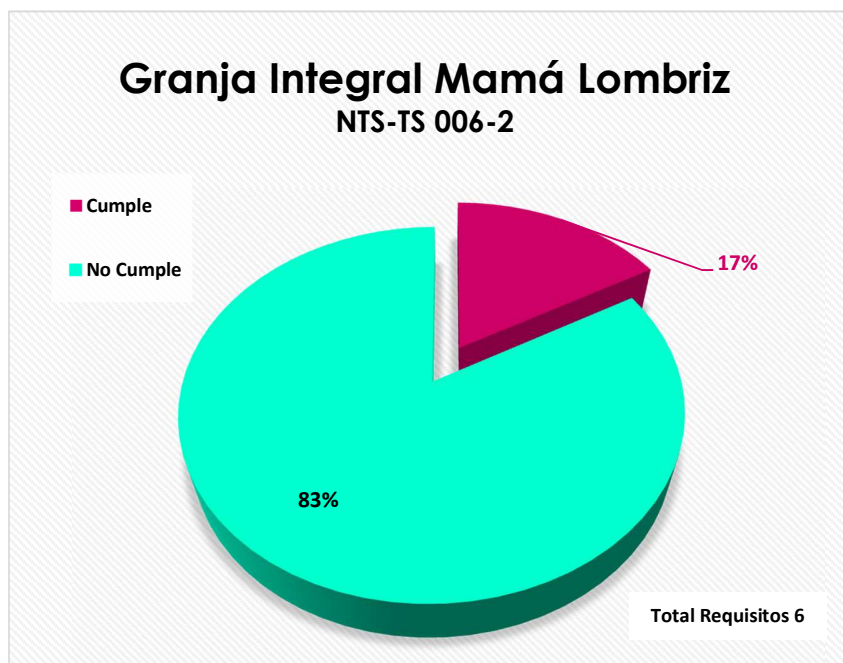


Gráfica 152, Ítems Personal y Turistas Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016)

Los ítems analizados en este grupo de requerimientos arrojan porcentajes altos de cumplimiento. El ítem Protección de Flora y Fauna muestra un porcentaje del 67%; por otro lado, Seguridad, Salud e Instalaciones y Servicio al Cliente tienen un porcentaje del 62% de cumplimiento.

5.2.7.3.2 Lista de Chequeo Número Dos

Véase lista de chequeo número 2 de Granja Mamá Lombriz en anexo 7, Pág 319.



Gráfica 153, Representación Estado de Cumplimiento de la NTS-TS 006-2 Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016)

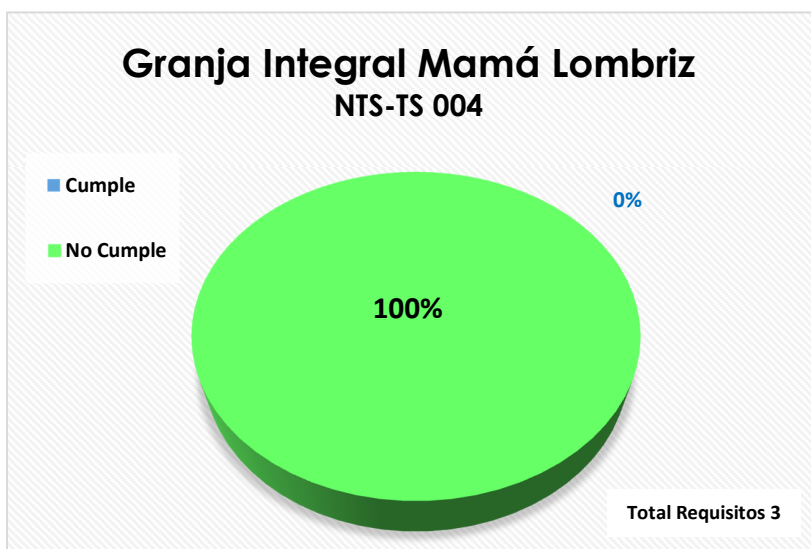
La Lista de Chequeo número dos está referenciada en la NTS-TS 006-2, que establece los requisitos para las Sedes para Eventos, Congresos, Ferias y Convenciones.

Cabe aclarar, que la Granja Mamá Lombriz aunque celebra eventos, no ejerce como OPC, por lo tanto no está obligada a cumplir con todos los requerimientos; sin embargo, se han tomado algunos aspectos importantes de la norma que pueden ser útiles para la granja en el momento de prestar este servicio, ayudando a que reduzca gastos y conserve los recursos no renovables.

El estado de cumplimiento de los requisitos tomados de la NTS-TS 006-2 es de sólo del 17%, como se evidencia en la gráfica anterior.

5.2.7.3.3 Lista de Chequeo Número Tres

Véase lista de chequeo número 3 de Granja Mamá Lombriz en anexo 7, Pág 320.



Gráfica 154, Representación del Estado de Cumplimiento de la NTS-TS 004, Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016)

La Lista de Chequeo número tres se referencia en la NTS-TS 004, que establece los requisitos de Sostenibilidad para los Establecimientos Gastronómicos y Bares. Es importante mencionar que la Granja Mamá Lombriz, no opera como un establecimiento de restauración; por lo tanto, no está obligado a cumplir con la NTS-TS 004, sin embargo, algunos de los requisitos de esta norma ayudan a la granja a establecer las acciones que se deben seguir para la prestación de este servicio y la aplicación de buenas prácticas sostenibles.

Como se evidencia en la gráfica anterior el incumplimiento es del 100% de los requisitos tomados de la norma.

5.2.7.4 Recomendaciones Establecidas para “Buenas Prácticas Ambientales”

5.2.7.4.1 Política de Sostenibilidad

Entendiendo que el ecodestino no presta servicios de alojamiento al cual va dirigido este concepto, se recomienda que la Granja Integral Mamá Lombriz construya su propia política de sostenibilidad, donde debe considerar sus principios e intenciones referentes a aspectos ambientales. La política debe contener consideraciones como:

- Establecimiento de objetivos y metas de sostenibilidad.
- Revisión y seguimiento del alcance de los objetivos y metas.
- Socialización de la política de sostenibilidad a empleados.

***Nota:** Los objetivos deben ser alcanzables, es decir, tener en cuenta la capacidad y recursos humanos, financieros y tecnológicos del ecodestino. Y cuantificables, en el sentido que los objetivos deben ser medibles y estar ligados a un límite de tiempo para su cumplimiento.*

5.2.7.4.2 Programas Para La Sostenibilidad

Aunque estos programas están definidos para los establecimientos de alojamiento y hospedaje, también son aplicables para empresas que desarrollan actividades sostenibles. Así que, se recomienda que la granja cuente con programas que le permitan identificar qué servicios o actividades causan impactos significativos en la sostenibilidad y así establecer las prioridades de actuación; estos programas deben ser consecuentes con los objetivos de la política de sostenibilidad e incluir responsables, actividades, recursos y plazos de cumplimiento.

Es necesario que se haga monitoreo y seguimiento a los programas establecidos, con el fin de cumplir los objetivos, metas y actividades de la política de sostenibilidad. Este control puede hacerse con mecanismos de apoyo, para conocer el alcance de cumplimiento de las actividades registradas.

5.2.7.4.3 Manejo de Agua Potable y Aguas Residuales

5.2.7.4.3.1 Consumo de Agua

El agua es uno de los elementos más importantes para el desarrollo de cualquier actividad turística, por tal razón, el cuidado, manejo y conservación de este elemento debe ser imprescindible y de gran prioridad.

Para ser consecuentes con la política de sostenibilidad, los programas de gestión y la implementación de acciones de prevención y ahorro de agua, se recomienda que se establezcan programas de uso eficiente de agua dirigido a clientes y empleados. Este programa debe contener metas de cumplimiento a corto plazo de 1 año; a mediano plazo, tiempo de 3 años y a largo plazo, más de 3 años. Además de metas, debe tener responsables, recursos, actividades e indicadores de cumplimiento. Por otro lado, para conocer el consumo de agua de la granja se recomienda establecer un formato de registro periódico de consumo, además es importante contar con medios visuales que incentiven el cuidado y ahorro de agua.

Medio Visual.



Gráfica 155, Ejemplo de Medio Visual para incentivar el Cuidado y Ahorro de Agua, Granja Mamá Lombriz (Fotos tomadas de www.google.com, 2016)

Para evitar restricciones e incumplimiento en la prestación de servicios básicos; se requiere tener tanques de almacenamiento y reserva de agua potable, que ayuden a completar las tareas y actividades de la granja, cuando halla ausencia del líquido. También se recomienda recolectar y usar aguas lluvias para el aseo de animales y de la granja en general, con el objetivo de contribuir al ahorro de agua potable.

5.2.7.4.3.2 Manejo de Aguas Residuales

La Granja Mamá Lombriz, cuenta con biofiltros o trampas de grasa para las aguas blancas provenientes del lavaplatos y lavamanos, estas trampas ayudan a filtrar el agua con jabón y grasa, para que pueda llegar a los humedales libres de estos contaminantes.

5.2.7.4.4 Manejo de la Energía

5.2.7.4.4.1 Uso de la Energía

La energía eléctrica es importante en el desarrollo de diferentes actividades productivas; el uso de este elemento hace que la producción de una empresa sea más rápida, de óptimas condiciones y permite mejorar la calidad de vida del ser humano. Por lo tanto, cabe resaltar que es un elemento importante en el desarrollo productivo de la Granja Mamá Lombriz, porque es usada para la conservación de productos alimenticios y otras actividades en las que se necesita este elemento. Por tal razón se recomienda establecer programas para el uso eficiente de energía, registro periódico del consumo de energía, planes de mantenimiento preventivo de instalaciones eléctricas y se hacer uso de energías alternativas en la operación de la granja.

5.2.7.4.5 Manejo de Residuos y Contaminación

5.2.7.4.5.1 Gestión de Residuos

Se requiere que la granja cuente con programas de reciclaje y separación de basuras e información para la minimización y correcta gestión de residuos. Estos programas deben estar documentados y ser conocidos por el personal, además que deben incluir metas, objetivos, responsables, actividades e indicadores de cumplimiento y deben ser consecuentes con política de sostenibilidad.

En el momento de ofrecer y prestar un servicio turístico, es necesario contar con los elementos básicos que brinden bienestar al visitante y que de igual forma contribuyan a cuidar el entorno; por lo cual, se requiere que la granja establezca puntos para depósito de basuras generadas con la llegada de visitantes. Los recipientes para este ejercicio pueden ser elaborados artesanalmente con elementos reciclables o adquiriendo los del mercado.

Para la disposición final de los residuos, es necesario que como prestador de servicios conozca las leyes y normas vigentes para los vertederos y depósitos de basura; entre estas leyes tenemos: la Ley 09 de 1979, por la cual se dictan las Medidas Sanitarias, además que reglamenta los decretos relativo a las multas, Decreto 1594 de 1984 y Decreto 2676 de 2000, por la cual se reglamenta la gestión de residuos hospitalarios y similares.

Punto Ecológico.



Gráfica 156, Ejemplo de Punto Ecológico para Recolección de Basuras, Granja Mamá Lombriz (Fotos www.google.com.co, 2016)

5.2.7.4.5.2 Gestión de la Contaminación

Para cumplir y alcanzar los objetivos propuestos en la política de sostenibilidad se deben identificar los bienes y servicios que tengan mayor impacto, sean positivos o negativos y establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales para mitigar la deforestación, el cambio climático, la pérdida de fuentes hídricas y del suelo.

Consideraciones socioculturales en donde los efectos pueden ser positivos en la medida en que las empresas que están operando en el entorno, creen una cultura sobre el cuidado y conservación del medio ambiente en sus empleados; por otro lado, pueden ser negativos porque el ruido es una fuente de contaminación que afecta la calidad de vida del ser humano.

Y consideraciones económicas donde los efectos ambientales negativos se ven reflejados cuando una empresa debe cubrir multas por el no cumplimiento de las normas ambientales establecidas.

Estos criterios de compra deben estar pensados en la reducción de uso de productos agroquímicos y que se orienten a una producción más limpia.

Ejemplo.

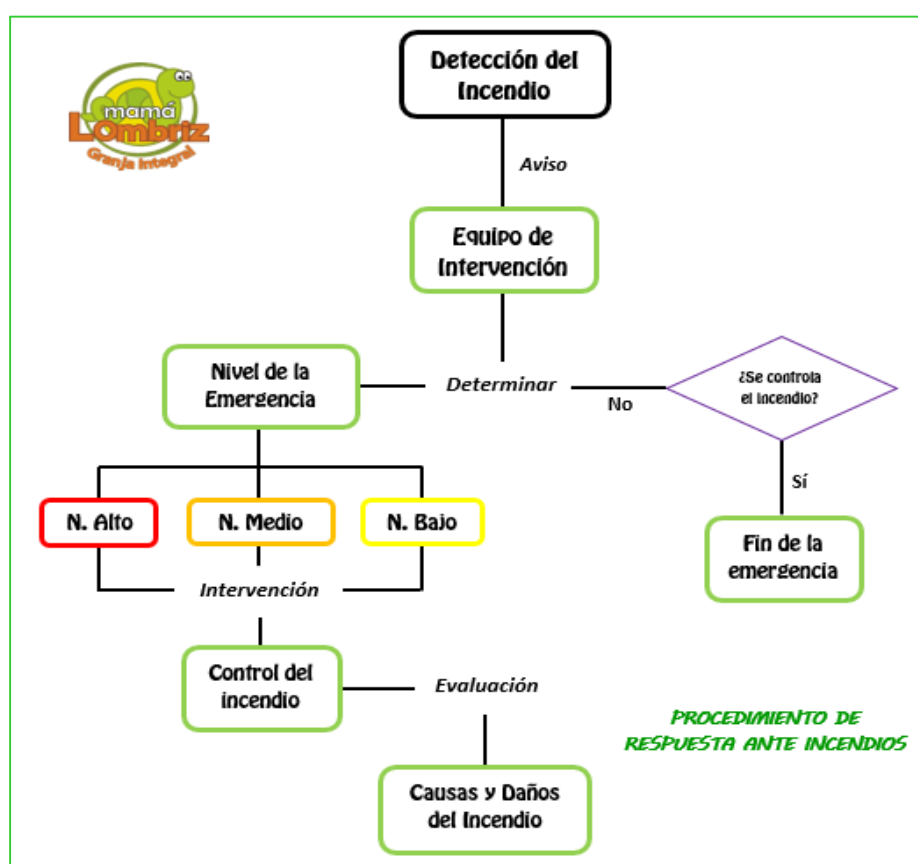
- Seleccionar productos que vengan de la ganadería y agricultura ecológica local.
- Fabricar fertilizantes ecológicos y abonos naturales.
- Priorizar el uso de productos de limpieza ecológicos biodegradables.
- Evitar materiales y elementos que afecten la capa de ozono, el suelo y el agua.
- Dar prioridad a proveedores locales que oferten productos amigables con el medio ambiente.

Se requiere tener en cuenta la norma NTC 5131 que establece los criterios para el uso adecuado de productos de limpieza.

Por otro lado, es necesario que se establezcan planes de prevención contra incendios y desastres naturales, que se documenten dichos planes y procedimientos y que los mismos sean comunicados y estén al alcance de los empleados de la granja.

Ejemplo.

Procedimiento de Respuestas Ante Emergencias



Gráfica 157, Ejemplo Procedimiento de Respuesta Ante Emergencias, Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016)

Se requiere conocer, identificar y establecer programas para la minimización y control de las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual resultantes de las actividades de la granja.

5.2.7.4.6 Áreas Naturales

5.2.7.4.6.1 Educación Ambiental

Una de las formas sencillas y efectivas de cuidar y conservar el entorno natural es sensibilizar y educar a la gente en temas ambientales, una tarea que muchas veces resulta difícil de ejecutar, cuando no se cuenta con el apoyo suficiente, pero que es fundamental y de suma importancia llevarla a cabo si se quiere disfrutar de un ambiente sano y libre de contaminación y que además las próximas generaciones tengan la oportunidad de hacerlo también.

Por tal razón, es importante que se cuente con programas de sensibilización y cuidado del medio ambiente que impulsen y apoyen la educación ambiental en los visitantes, en la comunidad local y en el personal de la granja. También es necesario que se realicen campañas ambientales frecuentes, donde se involucre a los vecinos en las actividades para la conservación y protección del entorno natural y donde se puedan crear métodos ambientales que mitiguen la problemática ambiental por la que se atraviesa hoy.

Además, es necesario identificar las especies de flora y fauna existentes en la granja y establecer rótulos con información de interés donde se mencione el nombre local y científico de estas especies.

5.2.7.4.7 Conservación de la Biodiversidad

5.2.7.4.7.1 Protección de Flora y Fauna

Para la protección de la flora y fauna es necesario que se identifiquen las especies de animales y plantas de la región y que se conozcan las leyes vigentes sobre el tráfico ilegal, con el fin de evitar su comercialización, explotación, compra o venta inapropiada; además es necesario que esta información sea conocida por los visitantes, empleados y propietarios, para lo cual se puede disponer de un medio visual que exprese el desacuerdo de estas acciones.

Algunas de las leyes para evitar el tráfico ilegal de especies son: Ley 599 de 2000 o Código Penal Art. 328 a 329, Resolución 438 de 2001 y Resolución 584 de 2002 Ministerio de Ambiente y la Ley 599 de 2000 del Código Penal.

Medio Visual



Gráfica 158, Ejemplo Medio Visual sobre Tráfico Ilegal de Especies de Flora y Fauna, Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016; Foto de www.google.com.co)

5.2.7.4.8 Personal y Turistas

5.2.7.4.8.1 Seguridad, Salud e Instalaciones

La seguridad es un elemento que debe tenerse muy en cuenta a la hora de prestar un servicio, con el fin de evitar accidentes tanto al personal como al visitante.

Se requiere contar con señalización en la áreas comunes del establecimiento, que indiquen rutas de evacuación, baños, áreas de trabajo, zonas de estar, caminos para transitar y delimitación de senderos.

También es necesario que la granja cuente con personal capacitado y certificado en primeros auxilios capaz de atender cualquier emergencia presentada, además de equipos y elementos apropiados para estos casos.

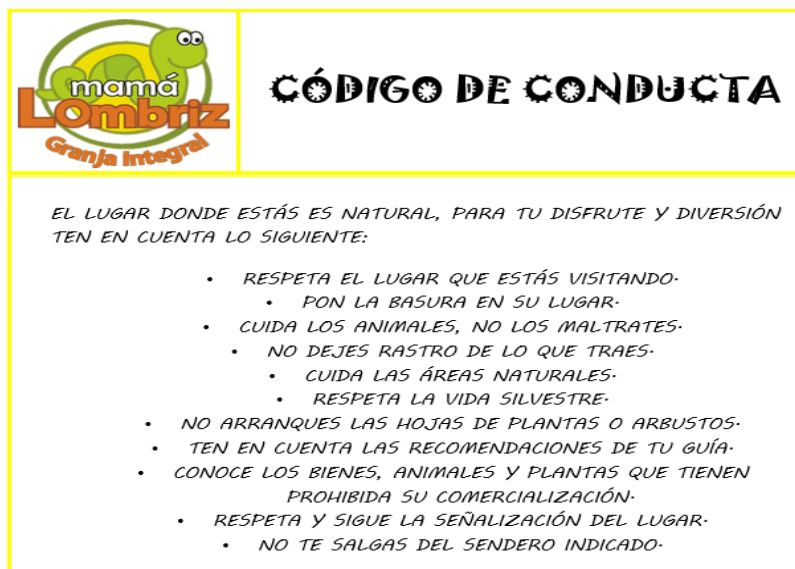
5.2.7.4.9 Servicio al Cliente

Con el ánimo de satisfacer necesidades, superar expectativas y fidelizar clientes, se requiere contar con Sistemas QRS (Quejas, Reclamos y Sugerencias), que permitan recoger de los visitantes y empleados las propuestas de mejoramiento e identificar los problemas o situaciones de inconformidad que se presenten en la prestación de servicios u oferta de productos. Este sistema se puede plantear de forma sencilla, estableciendo buzón de sugerencias o con encuestas de satisfacción al cliente, entre otros.

Es necesario contar con un código de conducta sencillo dirigido principalmente a turistas y visitantes, que promueva el buen comportamiento y respeto por el medio ambiente y las instalaciones de la granja.

Ejemplo.

Código de Conducta



Gráfica 159, Ejemplo para elaborar un Código de Conducta, Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016)

Es importante promover y fortalecer las competencias laborales del personal con el cual se está trabajando. Esto contribuirá a contar con recurso humano calificado en la prestación de servicios de calidad.

5.2.7.5 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Dos

La Granja Mamá Lombriz no ejerce como OPC, sin embargo presta servicios en la celebración de eventos como talleres de desarrollo humano, fiestas infantiles y reuniones empresariales; y aunque no está obligada a cumplir con la norma, es necesario que exista una relación con el manejo de las buenas prácticas sostenibles, por lo tanto, se requiere que la granja cuente con programas de:

- Ahorro y Uso Eficiente del Agua en el desarrollo de eventos.
- Información y Sensibilización para participantes, asistentes a eventos y proveedores, que divulgue las buenas prácticas sostenibles en el desarrollo de eventos.
- Manejo de Residuos.

5.2.7.6 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Tres

La prestación de servicios de restauración requiere de ciertos parámetros que establecen los criterios a seguir para cumplir con las normas de sostenibilidad.

La Granja Mamá Lombriz no ejerce como prestador de servicios de restauración, por lo tanto no está obligada al cumplimiento de la norma, sin embargo y como pertinencia para el tema desarrollado que son las buenas prácticas de sostenibilidad, es oportuno establecer:

- Programas de Sostenibilidad para las actividades de restauración.
- Programa para Manejo de Residuos.

Observación.

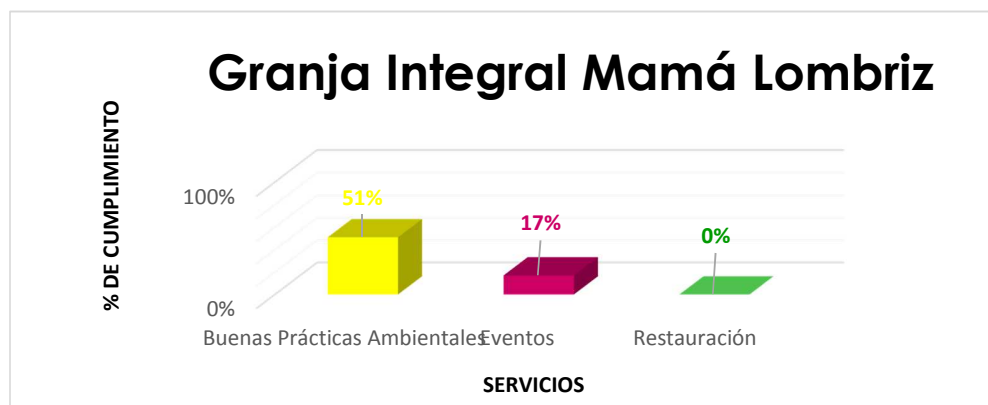
Véanse los formatos y programas aplicables en anexo 9 y 10.

5.2.7.7 Análisis General Granja Integral Mamá Lombriz

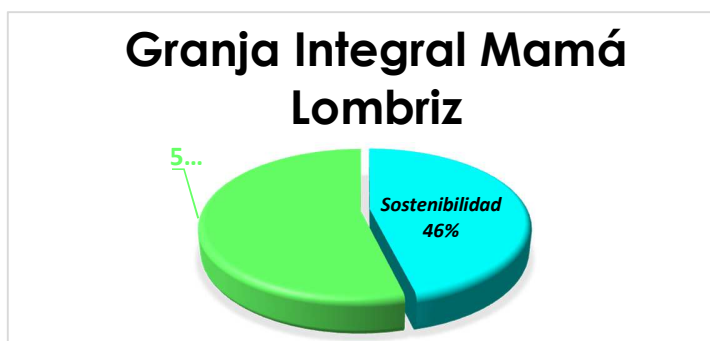
Al evaluar el desarrollo de las buenas prácticas y la sostenibilidad ambiental de los servicios prestados por la Granja Integral Mamá Lombriz, se tiene la siguiente información:

Las Buenas Prácticas Ambientales arrojan un porcentaje del 51% de cumplimiento, el servicio de Eventos tiene un porcentaje de cumplimiento del 17% mientras que Restauración tiene un porcentaje del 0%.

Por el contrario, el estado de cumplimiento total de la granja en sostenibilidad y buenas prácticas ambientales es del 46%, el cual le da una posición buena, como prestador de servicios turísticos y muestra el trabajo y compromiso en el cuidado y protección del medio ambiente.



Gráfica 160, Representación Estado de los Servicios Ofertados por Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 161, Representación Estado de Cumplimiento de Buenas Prácticas y Sostenibilidad Ambiental Granja Mamá Lombriz (Elaboración Propia, 2016)

5.2.8 Granja Montepino

5.2.8.1 Presentación de La Granja

Granja Montepino... Postres y Delicias se encuentra ubicada en el km 12 vía Cali, Vereda El Cofre, Sector Camino Viejo, Cajibío-Cauca.

Es una empresa familiar asociada a la Fundación Red de Experiencias Ambientales “FREA”; propiedad de Luisa Fernanda Ávila miembro activo de la fundación.

5.2.8.2 Objetivo

Dar a conocer el manejo agroecológico de sistemas productivos integrados; agrícolas, pecuarios y ambientales, para que lleguen a ser sostenibles. Además, de la importancia del cuidado de la naturaleza.

5.2.8.3 Capacidad de Carga

- Granja: 100 personas.
- Salón de eventos: 50 personas.
- Parqueadero: 20 vehículos.

5.2.8.4 Portafolio de Servicios

- Entrada libre domingos y festivos.
- Visitas Programadas en días de semana y sábados tienen costo.
- Producción de Leche de Vaca y Cabra.
- Preparación y Venta de Postres y Productos Lácteos.
- Fiestas Infantiles.
- Talleres Educativos.
- Reuniones.

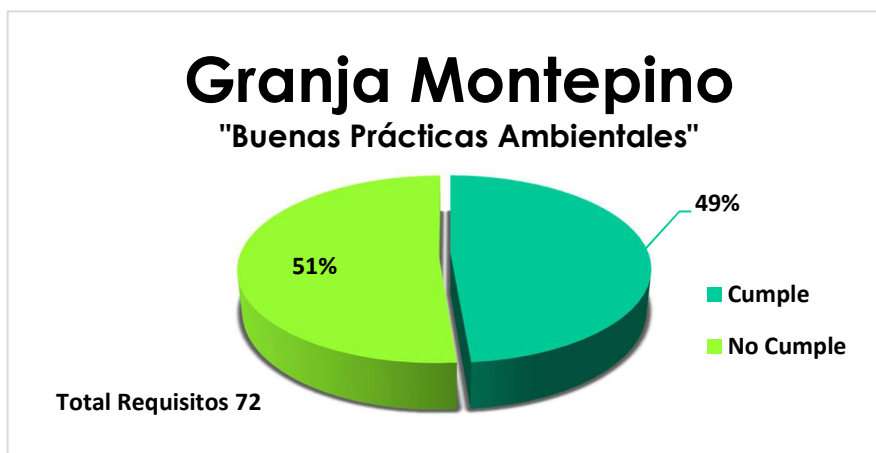
(Fundación Red de Experiencias Ambientales, 2016)

5.2.8.5 Análisis y Sistematización de Resultados

5.2.8.5.1 Lista de Chequeo Número Uno

Véase Lista de Chequeo número 1 de Granja Montepino en anexo 8, Pág 321.

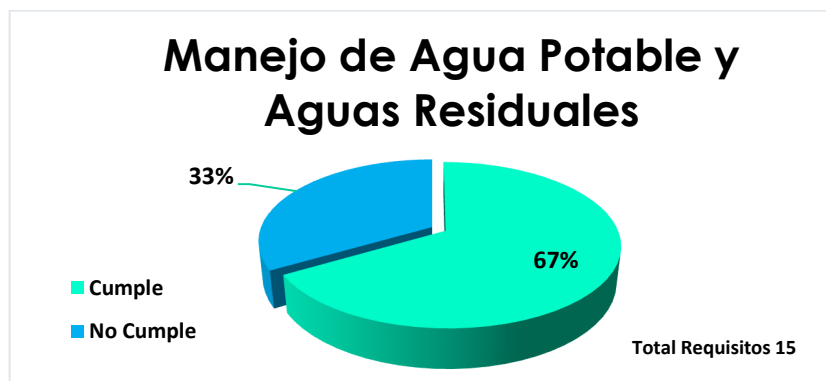
La lista de chequeo número uno está referenciada en ejemplos de Buenas Prácticas Ambientales; la Granja Montepino muestra la siguiente relación de cumplimiento de requisitos, de la siguiente manera.



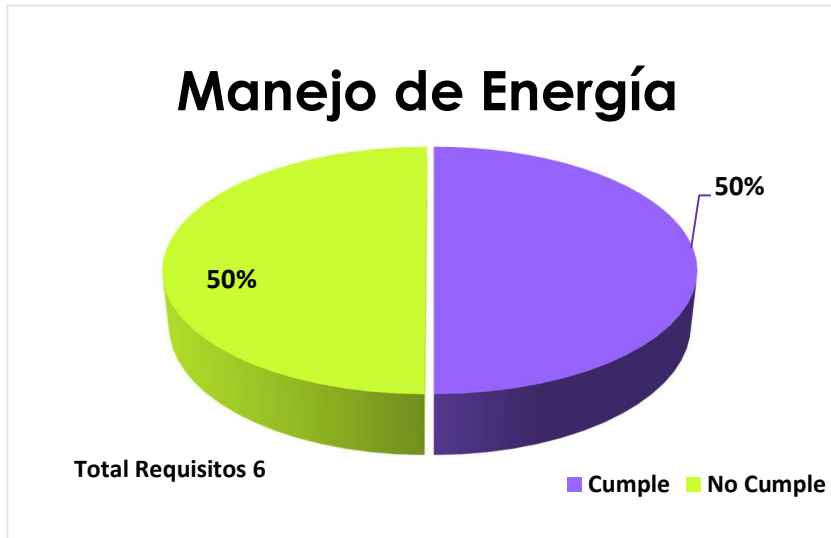
Gráfica 162, Estado de Cumplimiento de Buenas Prácticas Ambientales, Granja Montepino (Elaboración Propia, 2016)

La gráfica anterior indica que la Granja Montepino cumple con casi el 50% de los 72 ítems analizados, según ejemplos de buenas prácticas ambientales, adaptados en la lista de chequeo número uno.

A continuación se analizan cada uno de los grupos de requisitos planteados.



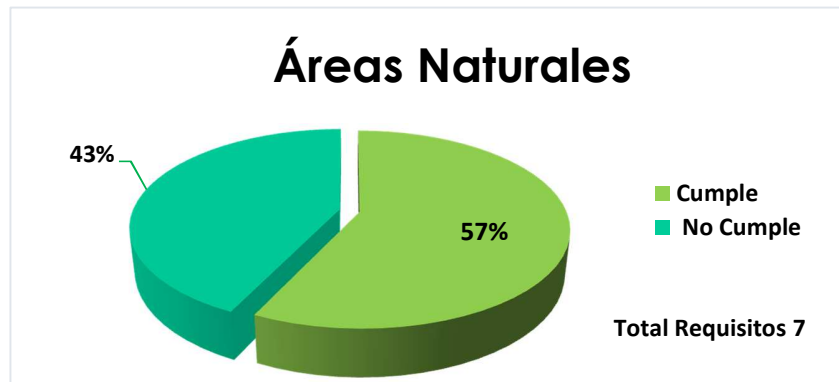
Gráfica 163, Manejo de Agua Potable y Aguas Residuales, Granja Montepino (Elaboración Propia, 2016)



*Gráfica 164, Manejo de Energía, Granja Montepino
(Elaboración Propia, 2016)*



*Gráfica 165, Manejo de Residuos, Granja Montepino
(Elaboración Propia, 2016)*



*Gráfica 166, Áreas Naturales, Granja Montepino
(Elaboración Propia, 2016)*



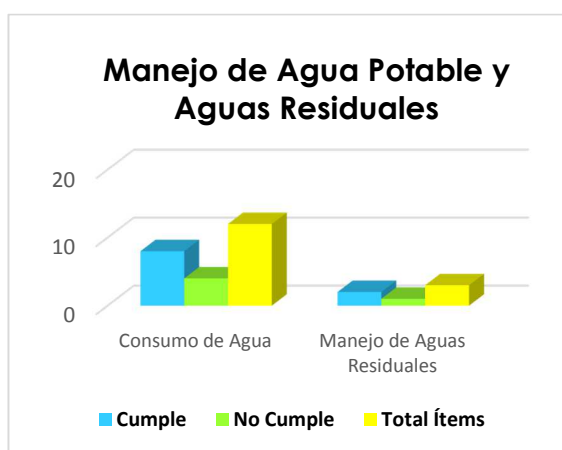
*Gráfica 167, Conservación de la Biodiversidad, Granja Montepino
(Elaboración Propia, 2016)*



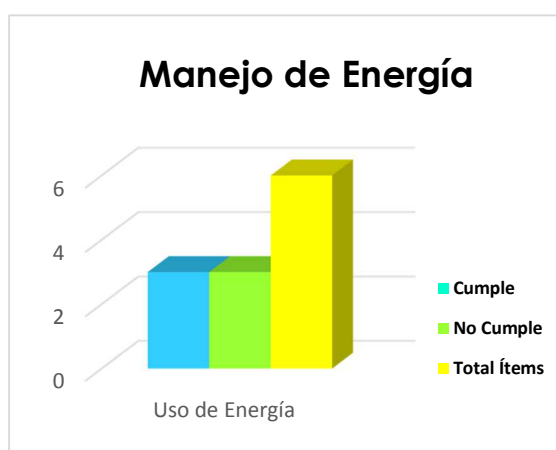
*Gráfica 168, Personal y Turistas, Granja Montepino
(Elaboración Propia, 2016)*

De la anterior información se deduce que las áreas que requieren más trabajo son: Conservación de la Biodiversidad que muestra un porcentaje del 67% de incumplimiento y Personal y Turistas con el 80% de incumplimiento. Las otras áreas arrojan porcentajes más favorables, que oscilan entre el 50% y el 70% respectivamente.

A Continuación, se relacionan cada uno de los ítems de la lista de chequeo número uno para describir mejor el comportamiento de la información obtenida previamente.



Gráfica 169, Ítems Manejo Agua Potable y Aguas Residuales, Granja Montepino (Elaboración Propia, 2016)

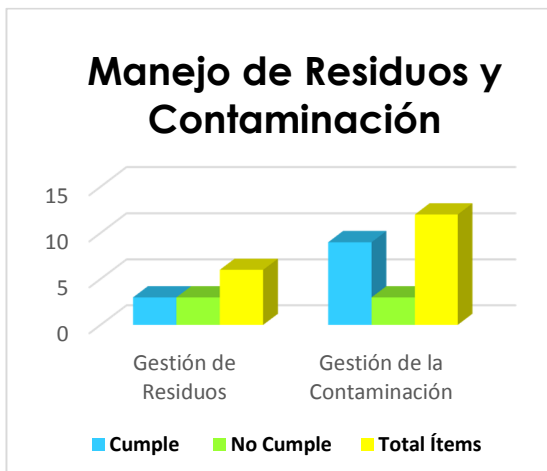


Gráfica 170, Ítem Manejo de Energía, Granja Montepino (Elaboración Propia, 2016)

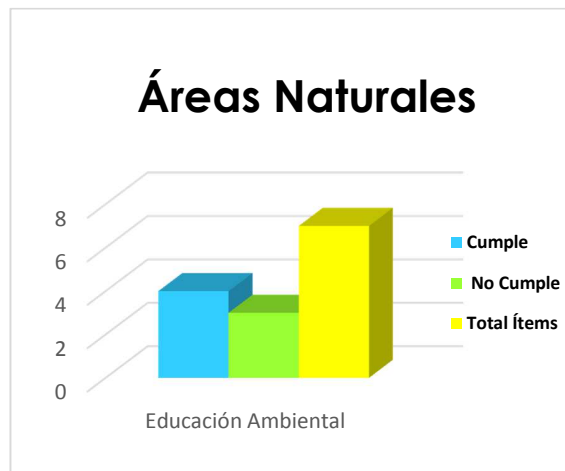
De acuerdo con lo anterior, se puede deducir que los dos requisitos analizados se cumplen en un poco más del 50%.

El Consumo de Agua y Manejo de Aguas Residuales arrojan un porcentaje de cumplimiento del 67% correspondiente a 10 ítems analizados.

Por otro lado, el ítem Uso de Energía indica que sólo se está cumpliendo con el 50% de los requerimientos

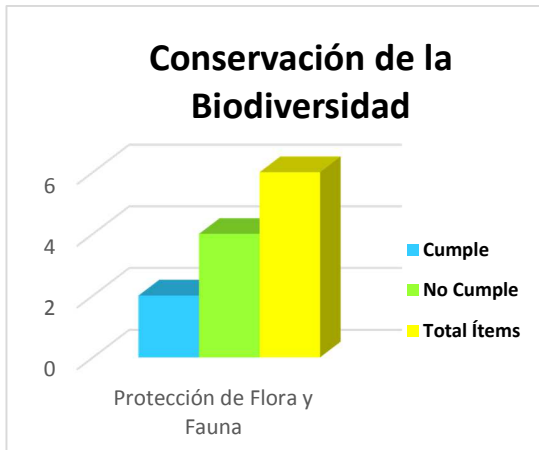


Gráfica 171, Ítems Manejo de Residuos y Contaminación, Granja Montepino (Elaboración Propia, 2016)

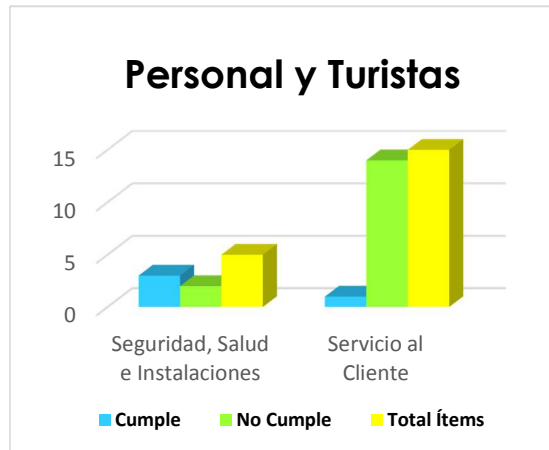


Gráfica 172, Ítems Áreas Naturales, Granja Montepino (Elaboración Propia, 2016)

Las anteriores gráficas indican altos grados de cumplimiento en los requisitos, contando con porcentajes de más del 50%. Los ítems Gestión de Residuos y Gestión de la Contaminación arrojan porcentajes del 67% de cumplimiento. El ítem Áreas Naturales presenta un porcentaje de cumplimiento del 57% respectivamente.



Gráfica 173, Ítem Protección de Flora y Fauna, Granja Montepino (Elaboración Propia, 2016)

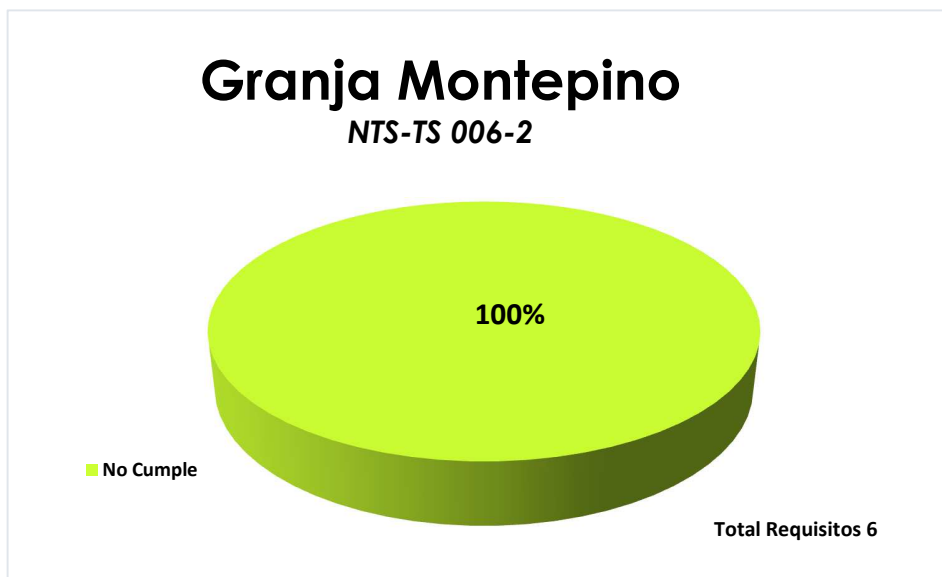


Gráfica 174, Ítems Personal y Turistas, Granja Montepino (Elaboración Propia, 2016)

Los ítems analizados en este grupo de requerimientos arrojan porcentajes altos de incumplimiento. El ítem Protección de Flora y Fauna muestra un porcentaje del 67%; por otro lado, Seguridad, Salud e Instalaciones y Servicio al Cliente tienen un porcentaje del 80% de incumplimiento.

5.2.8.5.2 Lista de Chequeo Número Dos

Véase Lista de Chequeo número 2 de Granja Montepino en anexo 8, Pág 325.

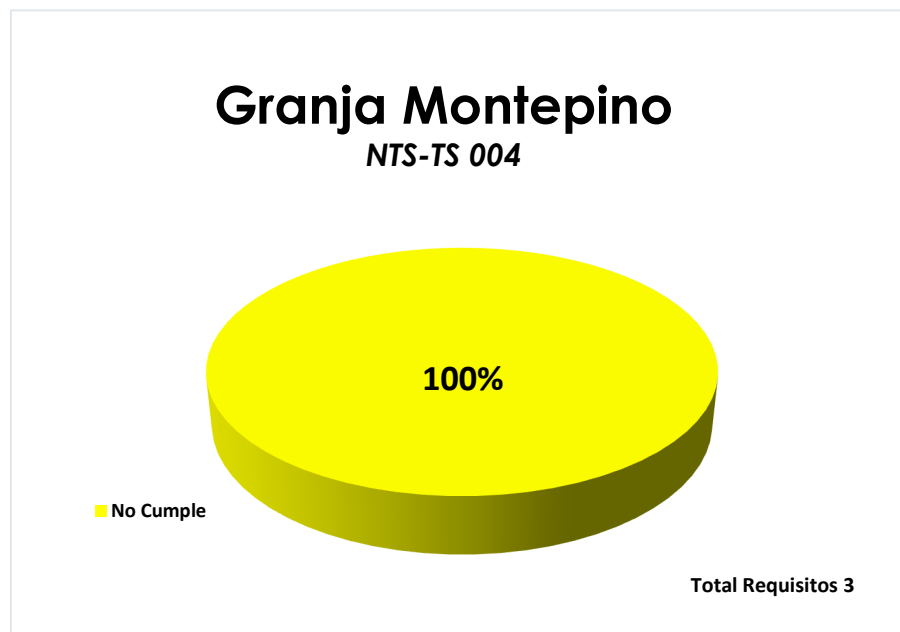


Gráfica 175, Representación del Estado de Cumplimiento de la NTS-TS 006-2, Granja Montepino (Elaboración Propia, 2016)

La lista de chequeo número dos, está referenciada en la NTS-TS 006-2, que establece los requisitos para las Sedes para Eventos, Congresos, Ferias y Convenciones. Cabe aclarar, que la Granja Montepino aunque celebra eventos, no ejerce como OPC, por lo tanto no está obligada a cumplir con todos los requerimientos; sin embargo, se han tomado algunos aspectos importantes de la norma que pueden ser útiles para la granja en el momento de prestar este servicio, ayudando a que reduzca gastos y conserve los recursos no renovables. El estado de cumplimiento de los requisitos tomados de la NTS-TS 006-2 es del 0%, como se evidencia en la gráfica anterior.

5.2.8.5.3 Lista de Chequeo Número Tres

Véase Lista de Chequeo número 3 de Granja Montepino en anexo 8, Pág 325.



Gráfica 176, Representación del Estado de Cumplimiento de la NTS-TS 004, Granja Montepino (Elaboración Propia, 2016)

La lista de chequeo número tres se referencia en la NTS-TS 004, que establece los requisitos de Sostenibilidad para los Establecimientos Gastronómicos y Bares. Es imperativo mencionar que la Granja Montepino, no opera como un establecimiento de restauración, es un servicio que se presta en ocasiones y con reserva; por lo tanto, no necesita cumplir con la NTS-TS 004, sin embargo, algunos de los requisitos de esta norma ayudan a la granja a establecer las acciones que se deben seguir para la prestación de este servicio y la aplicación de buenas prácticas sostenibles. Como se evidencia en la gráfica anterior el incumplimiento es del 100% de los requisitos tomados de la norma.

5.2.8.6 Recomendaciones Establecidas para “Buenas Prácticas Ambientales”

5.2.8.6.1 Política de Sostenibilidad

Se recomienda que la Granja Montepino construya su propia política de sostenibilidad, donde debe considerar sus principios e intenciones referentes a aspectos ambientales.

Observación.

Véase las consideraciones para implementar una Política de Sostenibilidad en la Pág 173.

5.2.8.6.2 Programas para la Sostenibilidad

Se recomienda que la granja cuente con programas que le permitan identificar qué servicios o actividades causan impactos significativos en la sostenibilidad y así establecer las prioridades de actuación; estos programas deben ser consecuentes con los objetivos de la política de sostenibilidad e incluir responsables, actividades, recursos y plazos de cumplimiento.

5.2.8.6.3 Manejo de Agua Potable y Aguas Residuales

5.2.8.6.3.1 Consumo de Agua

Se recomienda que se establezcan programas de uso eficiente de agua dirigido a clientes y empleados. Este programa debe contener metas de cumplimiento a corto plazo de 1 año; a mediano plazo, tiempo de 3 años y a largo plazo, más de 3 años. Además debe contener responsables, recursos, actividades e indicadores de cumplimiento. Por otro lado, para conocer el consumo de agua de la granja se recomienda establecer un formato de registro periódico de consumo, también es importante contar con medios visuales que incentiven el cuidado y ahorro de agua.

Medio Visual



Gráfica 177, Ejemplo de Medio Visual para incentivar el Cuidado y Ahorro de Agua, Granja Montepino (Fotos tomadas de www.google.com, 2016)

5.2.8.6.3.2 Manejo de Aguas Residuales

La Granja Montepino no hace parte del sistema de alcantarillado de la ciudad, pero es necesario aclarar que si cuenta con las herramientas de un sistema propio para el manejo de aguas residuales.

Este sistema son dos acueductos veredales; uno es de agua potable y el otro es de aguas residuales, estas aguas residuales y de escorrentías se recogen y se direccionan para el riego de cultivos.

5.2.8.6.4 Manejo de la Energía

5.2.8.6.4.1. Uso de la Energía

La energía eléctrica es un elemento importante en el desarrollo productivo de la Granja Montepino, porque es usada para la preparación de postres y conservación de productos alimenticios.

Por tal razón se recomienda establecer programas para el uso eficiente de energía, registro periódico del consumo de energía, planes de mantenimiento preventivo de instalaciones eléctricas y se hacer uso de energías alternativas en la operación de la granja.

5.2.8.6.5 Manejo de Residuos y Contaminación

5.2.8.6.5.1 Gestión de Residuos

Se requiere que la granja cuente con programas de información para la minimización y correcta gestión de residuos. Estos programas deben estar documentados y ser conocidos por el personal, además que deben incluir metas, objetivos, responsables, actividades e indicadores de cumplimiento y deben ser consecuentes con política de sostenibilidad.

En el momento de ofrecer y prestar un servicio turístico, es necesario contar con los elementos básicos que brinden bienestar al visitante; por lo cual, se requiere que la granja establezca puntos para depósito de basuras generadas con la llegada de visitantes. Teniendo en cuenta que el lugar es pequeño, se pueden establecer dos puntos de recolección; de igual forma estos recipientes pueden ser elaborados artesanalmente, usando materiales como baldes viejos u otros.

Ejemplo.

Medio Visual



Gráfica 178, Ejemplo de Punto Ecológico para Recolección de Basuras, Granja Montepino (Fotos www.google.com.co, 2016)

5.2.8.6.6 Gestión de la Contaminación

El cuidado del medio ambiente es uno de los factores relevantes para la fundación, por lo cual cada uno de los miembros ha adoptado diversas estrategias para reducir y controlar la contaminación ambiental.

La Granja Montepino, ha logrado identificar, aunque no en su totalidad, los bienes que pueden tener impacto en la sostenibilidad y ha suspendido el uso y compra de ciertos bienes contaminantes.

Por otro lado, para cumplir y alcanzar los objetivos propuestos en la política de sostenibilidad se deben establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales para mitigar la deforestación, el cambio climático, la pérdida de fuentes hídricas y del suelo. Consideraciones socioculturales en donde los efectos pueden ser positivos en la medida en que las empresas que están operando en el entorno, creen una cultura sobre el cuidado y conservación del medio ambiente en sus empleados; por otro lado, pueden ser negativos porque el ruido es una fuente de contaminación que afecta la calidad de vida del ser humano. Y consideraciones económicas donde los efectos ambientales negativos se ven reflejados cuando una empresa debe cubrir multas por el no cumplimiento de las normas ambientales establecidas.

Ejemplo para criterios de compra:

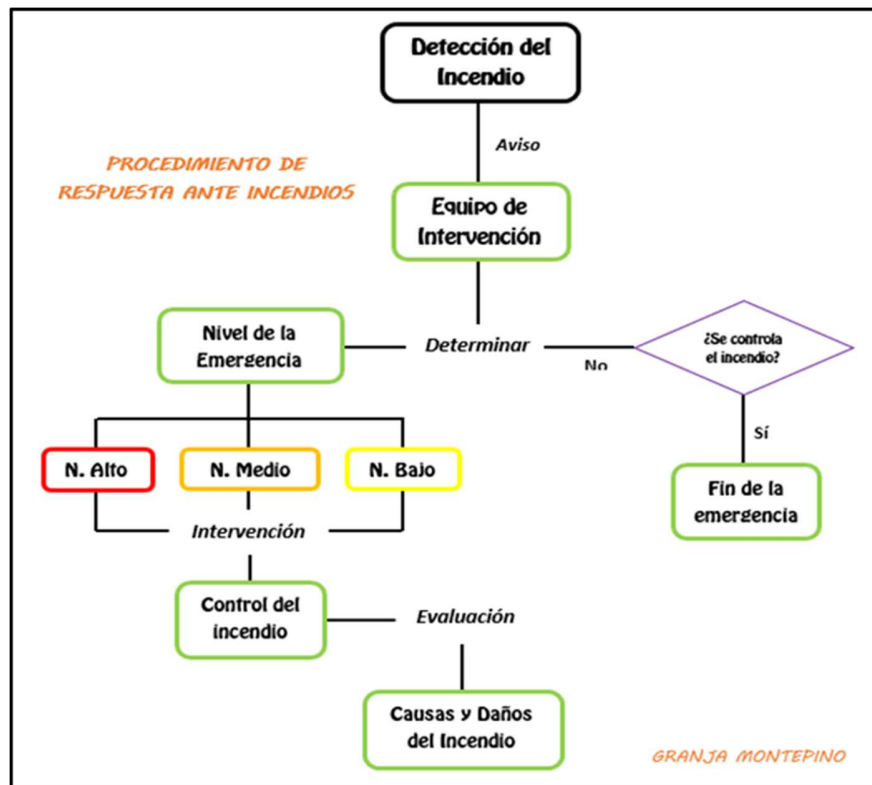
- Seleccionar productos que vengan de la ganadería y agricultura ecológica local.
- Fabricar fertilizantes ecológicos y abonos naturales.
- Priorizar el uso de productos de limpieza ecológicos biodegradables.
- Evitar materiales y elementos que afecten la capa de ozono, el suelo y el agua.
- Dar prioridad a proveedores locales que oferten productos amigables con el medio ambiente.

Para la atención y respuesta ante desastres naturales e incendios, se cuenta que el recurso humano de la granja y alrededores, también se han establecidos senderos apagafuegos propios, conductores de agua los cuales mantienen húmedo el suelo

y evita la propagación del fuego. Se requiere que los procedimientos tomados ante este tipo de situaciones se documenten, ya sea en papel o medio digital y estén al alcance del personal.

Ejemplo.

Medio Visual



Gráfica 179, Ejemplo Procedimiento de Respuesta Ante Emergencias, Granja Montepino (Elaboración Propia, 2016)

La Granja Montepino no presenta fuentes de contaminación atmosférica, debido a que el espacio donde desarrolla su actividad turística, visitas y prestación de servicios es mayormente al aire libre; por tanto, no se cuenta con programas para mitigar este tipo de impactos. Los recintos cerrados de la granja cuentan con grandes ventanas que permiten la circulación del aire y la iluminación natural.

5.2.8.6.7 Áreas Naturales

5.2.8.6.7.1 Educación Ambiental

La Granja Montepino recibe visitas de estudiantes mayormente de áreas agropecuarias, a los cuales se les enseña el sistema integral de producción manejado en la granja, sus ventajas y desventajas, además de charlas ambientales para clientes, realizadas de forma informal, que de cierta forma clasifican como educación ambiental.

Por tal razón, se requiere contar con programas de sensibilización y cuidado del medio ambiente, que ayuden a crear una conciencia más amigable con la naturaleza y que eviten su deterioro a futuro.

Es conveniente hacer campañas ambientales que involucren a la comunidad local y proporcionen los parámetros a seguir en el momento de establecer las acciones correctivas para el cuidado, conservación, potenciación y explotación responsable del medio ambiente. Estas campañas pueden realizarse con actividades sencillas como mingas de limpieza, plantación de árboles o recolección de basuras.

Por otro lado, se requiere identificar las especies de flora y fauna existentes en la granja y establecer rótulos con información de interés donde se mencione el nombre local y científico de estas especies. Estos rótulos pueden hacerse con elementos sencillos o de material reciclable y ser distribuidos en las áreas comunes o donde puedan ser vistos por los visitantes. También es necesario que se conozca el Decreto 1106 de 1986, para el cuidado y protección de las rondas de las fuentes hídricas superficiales.

5.2.8.6.8 Conservación de la Biodiversidad

5.2.8.6.8.1 Protección de la Flora y Fauna

Se requiere que se conozcan las leyes vigentes sobre el tráfico ilegal de especies, con el fin de evitar su comercialización, explotación, compra o venta ilegal.

Además es necesario que esta información sea conocida por los visitantes, empleados y propietarios, para lo cual se puede disponer de un medio visual que exprese el desacuerdo de estas acciones.

Observación.

Véase *Legislación pertinente en la Pág 91.*

Medio Visual



Gráfica 180, Ejemplo Medio Visual sobre Tráfico Ilegal de Especies de Flora y Fauna, Granja Montepino (Elaboración Propia, 2016; Foto de www.google.com.co)

5.2.8.6.9 Personal y Turistas

5.2.8.6.9.1 Seguridad, Salud e Instalaciones

Se requiere contar con señalización en la áreas comunes del establecimiento, que indiquen rutas de evacuación, baños, zonas de estar, caminos para transitar y delimitación de senderos.

Por otro lado, es necesario que la granja cuente con personal capacitado y certificado en primeros auxilios capaz de atender cualquier emergencia presentada, además de equipos y elementos apropiados para estos casos.

5.2.8.6.10 Servicio al Cliente

Se requiere contar con Sistemas QRS (Quejas, Reclamos y Sugerencias), que permitan recoger de los visitantes y empleados las propuestas de mejoramiento e identificar los problemas o situaciones de inconformidad que se presenten en la prestación de servicios u oferta de productos.

Este sistema se puede plantear de forma sencilla, estableciendo buzón de sugerencias o con encuestas de satisfacción al cliente, entre otros.

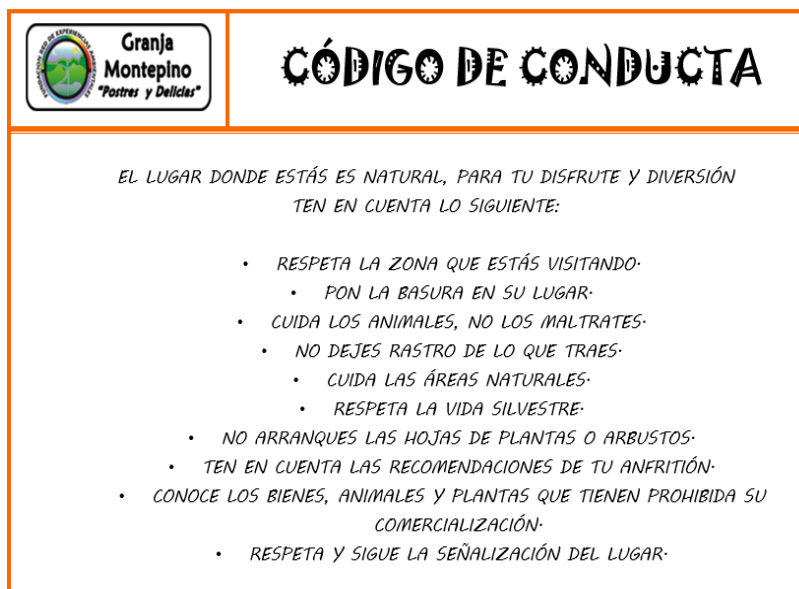
Por otra parte, se recomienda tener etiquetas para los productos ofrecidos en la granja; estas etiquetas deben contener descripción del producto, logotipo, propiedades nutritivas, caducidad, etc.

Además es necesario que se hagan auditorías internas frecuentes y se documenten los resultados de dichas auditorías, donde se evalúe el desempeño ambiental de la granja, las acciones correctivas tomadas y el seguimiento que se les da a estas acciones.

Es necesario contar con un código de conducta dirigido principalmente a turistas y visitantes, que promueva el buen comportamiento y respeto por el medio ambiente y las instalaciones de la granja.

Ejemplo.

Medio Visual



Gráfica 181, Ejemplo para elaborar un Código de Conducta, Granja Montepino (Elaboración Propia, 2016)

5.2.8.7 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Dos

La Granja Montepino no ejerce como OPC, sin embargo presta servicios en la celebración de eventos como fiestas infantiles, talleres educativos y capacitaciones; y aunque no está obligada a cumplir con la norma, es necesario que exista una relación con el manejo de las buenas prácticas sostenibles, por lo tanto, se requiere que la granja cuente con programas de:

- Ahorro y Uso Eficiente del Agua en el desarrollo de eventos.
- Información y Sensibilización para participantes, asistentes a eventos y proveedores, que divulgue las buenas prácticas sostenibles en el desarrollo de eventos.
- Manejo de Residuos.

Estos programas pueden tomarse de los ejemplos expuestos anteriormente y ser documentados.

5.2.8.8 Recomendaciones Establecidas para la Lista de Chequeo Número Tres

La prestación de servicios de restauración requiere de ciertos parámetros que establecen los criterios a seguir para cumplir con las normas de sostenibilidad. La Granja Montepino no ejerce como prestador de servicios de restauración, por lo tanto no está obligada al cumplimiento de la norma, sin embargo y como pertinencia para el tema desarrollado que son las buenas prácticas de sostenibilidad, es oportuno establecer:

- Programas de Sostenibilidad para las actividades de restauración.
- Programa para Manejo de Residuos.

Todos los programas deben estar documentados; el programa para manejo de residuos al igual que los otros programas, pueden tomarse de los ejemplos establecidos anteriormente.

La granja presenta buen rendimiento en las actividades que realiza con respecto a la sostenibilidad en el desarrollo de las buenas prácticas ambientales.

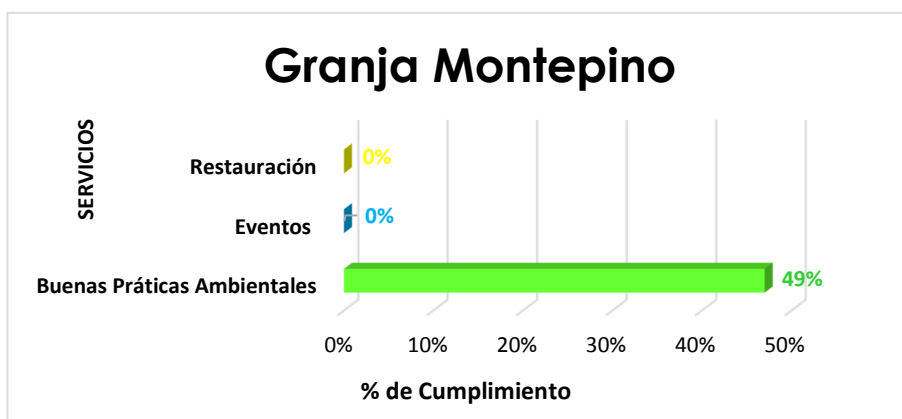
Observación.

Véanse los formatos y programas aplicables en anexo 9 y 10.

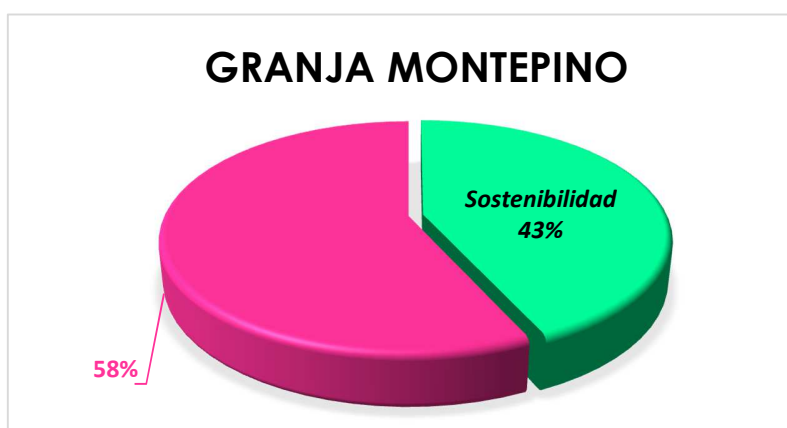
5.2.8.9 Análisis General Granja Montepino

Al evaluar el desarrollo de las buenas prácticas y la sostenibilidad ambiental de los servicios prestados por la Granja Montepino, se tiene la siguiente información: Las Buenas Prácticas Ambientales arrojan un porcentaje del 49% de cumplimiento, mientras que los servicios de Eventos y Restauración tienen un porcentaje del 0%.

Por el contrario, el estado de cumplimiento total de la granja en sostenibilidad y buenas prácticas ambientales es del 70%, el cual le da una buena posición, como prestador de servicios turísticos y muestra el trabajo y compromiso en el cuidado y protección del medio ambiente que ha venido desarrollando.



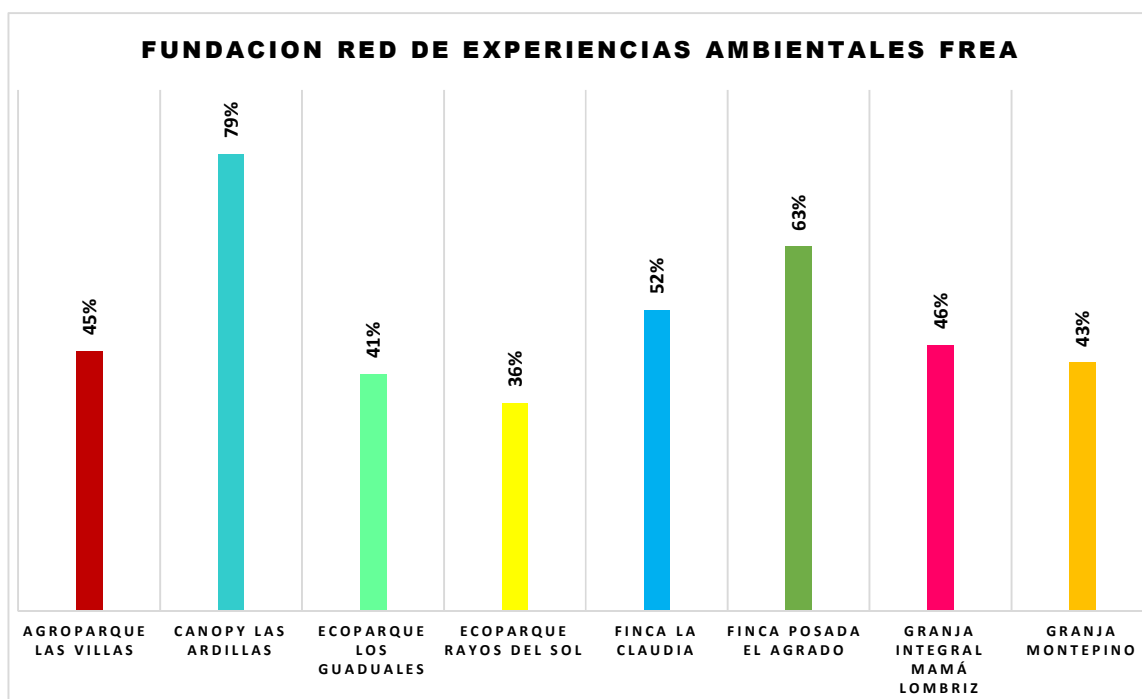
Gráfica 182, Representación Estado de los Servicios Ofertados por la Granja Montepino (Elaboración Propia, 2016)



Gráfica 183, Representación Estado de Cumplimiento de Buenas Prácticas y Sostenibilidad Ambiental Granja Montepino (Elaboración Propia, 2016)

5.2.9 Análisis General de la Fundación Red de Experiencias Ambientales “FREA”

Para llevar a cabo este análisis, se presenta la relación de los ecodestinos con respecto al porcentaje de Sostenibilidad, obtenido del diagnóstico individual elaborado para cada uno de ellos, evidenciando los siguientes resultados.



Gráfica 184, Representación del estado de sostenibilidad ecodestinos “FREA” (Elaboración Propia, 2016)

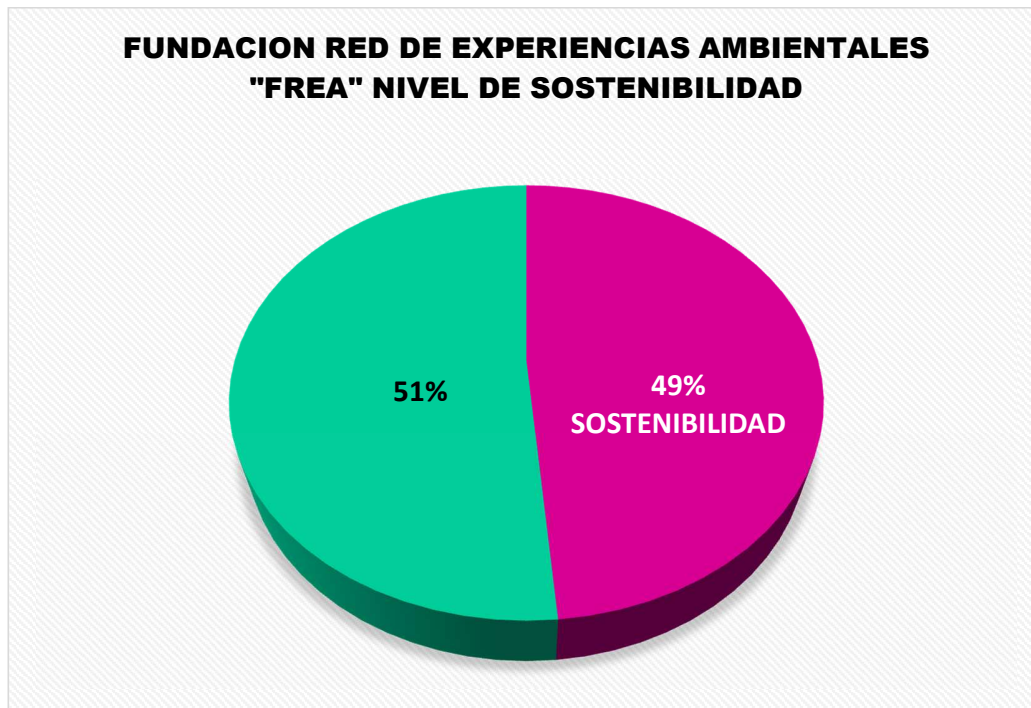
A continuación, se evidencia la relación de requisitos que aplican para cada uno de los ecodestinos, junto al grado de cumplimiento de los mismos, esto con el fin de exhibir el estado actual de los establecimientos frente a los tópicos de sostenibilidad, que varían dependiendo de la actividad de cada uno; se recuerda que dichos tópicos están analizados y ajustados con base a las Normas Técnicas de Turismo Sostenible, que no son aplicables en su totalidad para todos los ecodestinos, razón por la cual el total de requisitos varía.

Fundación Red De Experiencias Ambientales “FREA”

ECODESTINOS	Requisitos Aplicables	Requisitos Cumplidos
AGROPARQUE LAS VILLAS	127	57
CANOPY LAS ARDILLAS	48	38
ECOPARQUE LOS GUADUALES	110	45
ECOPARQUE RAYOS DEL SOL	107	39
FINCA LA CLAUDIA	103	54
FINCA POSADA EL AGRADO	99	62
GRANJA INTEGRAL MAMÁ LOMBRIZ	78	36
GRANJA MONTEPINO	81	35

*Tabla 11, Relación de requisitos de sostenibilidad aplicables para cada Ecodestino
(Elaboración propia, 20016)*

Tomando la tabla número 11 como referencia se puede establecer que el nivel de sostenibilidad con el que cuenta la Fundación Red de Experiencias ambientales “FREA” está dado por el 49% por ciento.



*Gráfica 185, Representación del grado de sostenibilidad "FREA"
(Elaboración Propia, 2016)*

Lo que podría generar una perspectiva de poca sostenibilidad, sin embargo cabe recalcar que los métodos, procesos y procedimientos, que llevan a cabo cada uno de estos establecimientos, consideran un alto nivel de sostenibilidad, y aunque las gráficas evidencien un porcentaje por debajo de la mitad, sigue siendo alto si se justifican dichas gráficas, uno por desconocimiento de las Normas Técnicas de Sostenibilidad que les son aplicables, y dos la indocumentación de las actividades de sostenibilidad.

Es decir la Fundación no posee un nivel de sostenibilidad bajo, por el contrario las actividades desarrolladas por cada ecodestino presentan un alto contenido de prácticas sostenibles.

5.3 Manual de Buenas Prácticas para la Prestación de Servicios Turísticos Fundación Red de Experiencias Ambientales “FREA”

El Manual de buenas prácticas está constituido por el compendio de las estrategias que fueron diseñadas para los ecodestinos miembros de la FREA, comprendiendo siete temas principales los cuales son:

- Aspectos Generales
- Sitios de Interés
- Gestión Administrativa
- Aspectos Ambientales
- Aspectos Socio-Culturales
- Servicio al Cliente
- Marketing

Diseñados de la siguiente Manera.

5.3.1 Aspectos Generales

Aquí se tocan los temas de capacidad de carga y código de conducta, debido a que son herramientas que ayudan a tener un equilibrio en el lugar donde se prestan servicios ecoturísticos; por lo tanto, se hace necesario que se establezca una serie de criterios que ayuden a cuidar el establecimiento y el entorno donde se llevan a cabo las actividades mencionadas.

5.3.2 Sitios de Interés

Está establecido por los 8 ecodestinos con los cuales se trabajó.

- Agroparque Las Villas
- Canopy Las Ardillas
- Ecoparque Los Guadales
- Ecoparque Rayos del Sol
- Finca La Claudia

- Finca Posada El Agrado
- Granja Integral Mamá Lombriz
- Granja Montepino

Estipulando dos páginas para cada uno, detallando la información representativa y los aspectos más destacados de cada uno.

5.3.3 Gestión Administrativa

La gestión administrativa se planteó dentro del manual debido a la importancia de los procesos administrativos, comprendiendo actividades de planeación, organización, dirección y control, las cuales permiten el acercamiento y logro de objetivos establecidos.

5.3.4 Aspectos Ambientales

Los Aspectos Ambientales están constituidos en cinco enfoques.

- Educación Ambiental
- Conservación de Flora y Fauna
- Uso Eficiente del Agua
- Uso Eficiente de la Energía
- Manejo de Residuos

Dados desde los puntos propiamente analizados de las Normas de Sostenibilidad desarrolladas en cada uno de los diagnósticos anteriores.

5.3.5 Aspectos Socio-Culturales

Este tema plantea tres subtemas específicos.

- Participación Comunitaria
- No a la Explotación Sexual, especifica en la legislación sobre la explotación sexual de Niños Niñas y Adolescentes
- Patrimonio Cultural

5.3.6 Servicio al Cliente

Este tema se estipula en el manual debido a que es un elemento clave en el desarrollo eficiente de cualquier empresa, permitiendo que se efectúen soluciones ante situaciones de inconformidad e insatisfacción de las necesidades de los consumidores, por los servicios prestados o productos adquiridos.

Enfocado en tres temas.

- Protocolos de Atención al Cliente
- Ética Profesional
- Calidad de Servicios

En el último tema se plantean buenas prácticas enfocadas en:

- Cliente
- Infraestructura
- Personal de Apoyo
- Servicios

5.3.7 Marketing

Dado a que el Marketing se define como un sistema total de actividades que incluye un conjunto de procesos mediante los cuales se identifican las necesidades o deseos de los consumidores para luego satisfacerlos de la mejor manera posible, al promover el intercambio de productos y servicios de valor, a cambio de una utilidad o beneficio para la empresa u organización, es pertinente que los ecodestinos tengan en cuenta ciertas prácticas que contribuyan al desarrollo de sus objetivos.

(Marketingintensivo.com, 2016)

Observación.

Véase documento anexo.

6. CONTEXTUALIZACIÓN VALORATIVA

6.1 Contribución

6.1.1 Perspectiva de las Pasantes

Este trabajo sirvió de apoyo al desarrollo sostenible de los procesos involucrados en la prestación de servicios turísticos por parte de los ecodestinos pertenecientes a la Fundación Red de Experiencias Ambientales FREA, adelantado programas y prácticas necesarias para obtener la certificación obligatoria de sostenibilidad turística aplicable para cada uno de los diferentes prestadores de servicios; al mismo tiempo que genera mayor calidad a los servicios ofertados logrando así ecodestinos más competitivos; lo que no solamente interfiere directamente dentro de la fundación, sino que así mismo se fortalece la región como destino ecoturístico.

6.1.2 Perspectiva de los dueños de Los Ecodestinos

Agroparque Las Villas

“Gracias por el aporte de su conocimiento al sector empresarial contribuyendo no solo a la conservación del medio ambiente, sino a la responsabilidad social y al desarrollo de nuestra Región”.

Diana Ruiz

Canopy Las Ardillas

“Gracias por sus valiosos aportes académicos, la articulación de la academia con el sector privado es fundamental para el desarrollo socio-económico de nuestras regiones, esta articulación específica nos conlleva a un gana- gana nuevamente”.

Muchas Gracias.

¡El Cauca las Necesita!

Hugo E. Cuervo F.

Pdte. FREA

Director Comercial Canopy Las Ardillas.

Ecoparque Los Guaduales

“Los Agradecimientos para ustedes Angela y Lina María, sus Aportes y comentarios serán de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. En lo personal les felicito y recomiendo que cada trabajo que realicen lo hagan con el amor y la dedicación que han manifestado en el nuestro, éxitos en esta nueva etapa de la vida y de corazón cuentan con un espacio y una empresa que esta para servirle cuando lo requieran”.

José Pérez “Pepe”

Ecoparque Rayos del Sol

“Felicitaciones a estas dos Alumnas por su dedicación en su trabajo ha sido un trabajo hecho con mucho amor y dedicación como aporte a la empresa Ecoparque Rayos del Sol es muy valiosa, ya que es la adaptación a la norma y esto refleja en el futuro grandes profesionales que nos brinda la Universidad del Cauca gracias al cuerpo docente y especialmente a la profesora Luz Stella Pemberthy y a cada una de sus alumnas Angela y Lina María”.

María del Socorro Caicedo.

Granja Montepino

Ante todo agradecer todo el esfuerzo y compromiso que han tenido para poder lograr los objetivos. Realmente desconozco en su mayoría las normas de turismo, pero agradezco que hayan empezado con este trabajo y confié en lo que quedara plasmado en el manual para poder continuar con el proceso.

Gracias.

Luisa Ávila

6.2 Limitaciones

La falta de estabilidad en un lugar determinado, en el cual se pueda tener contacto directo con los representantes de cada ecodestino y con el presidente de la misma fundación, es una limitación que exigió buscar otros medios que permitieran el intercambio de conocimientos, respuestas a incógnitas y búsqueda de información, circunstancias que retardaron el proceso y además generaron mayores costos para los pasantes.

Además en el transcurso de la realización de la práctica encontramos dificultades al no estar aseguradas a riesgos profesionales por parte de la Fundación Red de experiencias ambientales, ya que al principio de dicha práctica los representantes de la fundación por dificultades administrativas retrasaron este proceso, por el cual la directora del CES accedió a darnos un plazo para el cumplimiento con dicho requisito, sin embargo en el momento que los directivos de la fundación tramitaron los documentos para la afiliación, la aseguradora, pronuncio que no era posible la afiliación ya que ellos como aseguradora solicitan un convenio entre la universidad y la fundación, requisito con el que no se contaba, ya que dicho convenio no fue realizado por normatividad de la universidad, lo que exigió el retraso del cronograma en trámites de dos meses aproximadamente.

7. CONCLUSIONES

La práctica profesional denominada, Estrategias para la Implementación de Buenas Practicas en la Prestación de Servicios Turísticos de la Fundación Red de Experiencias Ambientales “FREA”, contribuyó a la construcción de recomendaciones enfocadas a la oferta de servicios más competitivos y de mayor calidad, desde una perspectiva netamente sostenible, acercando a los ecodestinos a la obtención de la certificación de sostenibilidad turística.

Amplió el conocimiento de las pasantes, obteniendo una gran experiencia en este campo, permitiéndoles desenvolverse con mayor dominio en este tipo de áreas, y construyendo oportunidades, para que los demás estudiantes del programa de Turismo, cuenten con la oportunidad de seguir trabajando con la fundación, aportando así al progreso de la región.

La mayoría de los diagnósticos hechos en los ecodestinos, evidencian situaciones de incumplimiento con requerimientos que demuestren tener el nivel de sostenibilidad requerido como prestador de servicios turísticos, no obstante, cabe aclarar que estos resultados, no determinan si la Fundación Red de Experiencias Ambientales “FREA” es sostenible o no; porque de acuerdo al trabajo, métodos y procesos manejados en el desarrollo productivo de los ecodestinos se comprueba que la mayoría de las actividades llevadas a cabo, son actividades donde se consideran prácticas sostenibles y aunque los resultados son de bajos niveles de sostenibilidad, la realidad es que la fundación maneja actividades de sostenibilidad bastante considerables.

8. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Agroparque las Villas [En Línea] [Consultado 04 de enero de 2016] disponible en [http:// www.agroparquelasvillas.com](http://www.agroparquelasvillas.com)
- Alcaldía de Cajibío-Cauca [En línea] [Fecha de actualización 7 de Marzo de 2012] disponible en <http://cajibio-cauca.gov.co>
- Alcaldía de Popayán [En línea] [Fecha de actualización 13 de Enero de 2014] disponible en <http://www.popayan-cauca.gov.co>
- Alcaldía de Timbío-Cauca [En línea] [Fecha de actualización 03 de octubre de 2012] disponible en <http://timbio-cauca.gov.co>
- Buenas Practicas, Banco de experiencias [En línea] [Fecha de actualización 2008] disponible en <http://www.planandino.org>
- Canopy Las Ardillas [En línea] [Consultado 03 de 02 de 2016] disponible en <http://www.canopylasardillas.com>
- Contaminación Ambiental [En línea] [Consultado 15 de 01 de 2016] disponible <http://contaminacionambiental.info>
- Ecoturismo, OMT, World Tourism Organization [En línea] [Fecha de actualización 2002] disponible en <http://sdt.unwto.org/es/content/ecoturismo-y-areas-protegidas>

- Fundación Red de Experiencias Ambientales “FREA” [En línea] [Sin fecha de actualización] disponible en <http://frea.com.co>
- Guía de implementación NTS-TS002 [En línea] [Fecha de actualización 15 de 02 de 2015] disponible en www.mincit.gov.co
- Guía para el manejo integral de residuos. Bolivariana, U. P. Medellín, Colombia [En línea] [Fecha de actualización 01 de 2008] disponible en <http://www.metropol.gov.co>
- La Fauna Silvestre en la Legislación Ambiental Colombiana, Piñeros, A. M. [En línea] [Sin fecha de actualización] disponible en www.javeriana.edu.co
- Ley 300 de 1996, Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones"
- Marketing, Marketingintensivo.com [En línea] [Consultado 03 de Marzo de 2016] Disponible en <http://www.marketingintensivo.com>
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002. [En línea] [Fecha de actualización 2006] disponible en www.mincit.gov.co
- Normas Técnicas Colombianas [En línea] [Fecha de actualización 24 de septiembre de 2009] disponible en <http://es.scribd.com>
- Normatividad Ambiental y Sanitaria [En línea] [Fecha de actualización 2016] disponible en http://www.upme.gov.co/guia_ambiental

- Plan de contingencias [En línea] [Fecha de actualización 29 de 09 de 2015] disponible en https://es.wikipedia.org/wiki/Plan_de_contingencias
- Principales atracciones de la Ciudad de Popayán [En línea] [Sin fecha de actualización] disponible en <http://www.viajaporcolombia.com>
- Sustainable Development of Tourism, World Tourism Organization UNWTO "OMT", Organización Mundial del Turismo [En línea] [Fecha de actualización 2015] disponible en <http://www2.unwto.org/es>
- Tipos de Contaminación [En línea] [Consultado 03 de 02 de 2016] disponible en <http://e-ducativa.catedu.es>
- Tipos de Contaminación [En línea] [Fecha de actualización 2016] disponible en <http://www.tiposdecontaminacion.com>
- Wikipedia. [En línea] [Consultado 19 de Enero de 2016] disponible <https://es.wikipedia.org>

ANEXOS

ANEXO 1 LISTAS DE CHEQUEO AGROPARQUE LAS VILLAS



Programa de
Turismo



Agroparque Las Villas
Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a la NTS-TS 002 Requisitos para Alojamiento

Requisitos Generales de Sostenibilidad

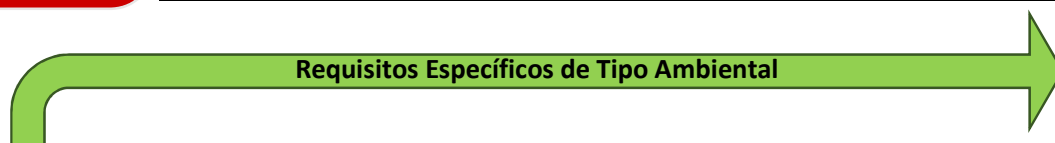
Política de
Sostenibilidad

	Si	No
• Posee una política de sostenibilidad.		X
• Están establecidos objetivos y metas de sostenibilidad en la Política de Sostenibilidad.		X
• Dichos objetivos y metas son alcanzables y cuantificables.		X
• Hace revisión y seguimiento al alcance de los objetivos y Metas.		X
• Con que Frecuencia.	No Aplica	
• Tanto la política de sostenibilidad como sus objetivos y metas es socializada y entendida por los empleados		X

Programas de
Gestión para
la
Sostenibilidad

	Si	No
• Tiene identificado que actividades, productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad.		X
• Ha establecido las prioridades de actuación.		X
• Tiene establecido programas de gestión que promuevan beneficios y minimicen impactos ambientales socioculturales económicos Que sean negativos.	X	
		X
		X
• Están incluidos y son consistentes con los objetivos y metas definidos en la política de sostenibilidad.		X
• Están definidos los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores del logro y seguimiento de las actividades de los programas.		X

Monitoreo y Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Ha establecido procedimientos para monitorear los programas de gestión de la sostenibilidad y el cumplimiento de los objetivos y metas para el logro de la política. 	Si	No
			X
Compras	<ul style="list-style-type: none"> Están Documentados 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Tiene identificado los bienes y servicios adquiridos, que tengan mayor impacto sobre la sostenibilidad. 	Si	No
Preparación y Respuesta ante Emergencias	<ul style="list-style-type: none"> Ha establecido criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas de acuerdo con la disponibilidad del mercado. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Ha estipulado procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente el ambiente. 	Si	No
	<ul style="list-style-type: none"> Estos procedimientos son comunicados a los empleados, huéspedes y clientes. 	X	



Áreas Naturales	<ul style="list-style-type: none"> Posee áreas Naturales. 	Si	No
		X	
	<ul style="list-style-type: none"> Posee información de interés de las áreas naturales. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Promueve su visita y comportamientos responsables con el entorno. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Como? Soporte Entrevista. 		
	<ul style="list-style-type: none"> Existen fuentes hídricas superficiales cercanas o dentro del establecimiento. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Respeto las rondas de protección de dichas fuentes de acuerdo con la legislación vigente. 	X	

Protección de la Flora y Fauna	<ul style="list-style-type: none"> Tiene identificados con nombre local y científico las especies arbóreas ubicadas en el interior del establecimiento. 	Si	No
		X	
	<ul style="list-style-type: none"> Comercializa o consume especies o productos derivados de la flora y fauna vedados por la ley. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Da a conocer a sus huéspedes, las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Evita que la iluminación externa cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> En sus áreas naturales prevalecen las especies nativas de flora y fauna de la zona. 	X	

Gestión del Agua

	Si	No
• Cuenta con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados.		X
• En dicho programa está establecido metas a corto plazo “un año” a mediano plazo “tres años” y a largo plazo “más de tres años”		X
• El programa incluye responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.		X
• Se registra y se monitorea el consumo del agua periódicamente.	X	
• Cuenta con sistema de alcantarillado.	X	
• Sino cuenta con un sistema de alcantarillado, cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales.	No Aplica	
• Se desarrollan actividades de mantenimiento preventivo para los equipos y redes de agua.		X
• Analiza periódicamente el agua para asegurar su calidad, para su uso humano en áreas recreativas, piscina, duchas, bañeras y lavamanos.	X	
• Cuenta con información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento.		X
• Utiliza agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con legislación vigente.	X	

Gestión de la Energía

	Si	No
• Cuenta con un programa de uso eficiente de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados.		X
• En dicho programa está establecido metas a corto plazo “un año” a mediano plazo “tres años” y a largo plazo “más de tres años”		X
• El programa incluye responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.		X
• Lleva un registro del consumo de energía	X	
• Los registros se reportan en Kw/h.		X
• Se desarrollan actividades de mantenimiento preventivo para los equipos e instalaciones eléctricas.	X	
• Cuenta con información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados hagan un uso eficiente de la energía en el establecimiento.		X

Consumo de Productos

		Si	No
• Tiene un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.			X
• Emplean productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o cumplir con la norma NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.			X
• Promueve el mantenimiento de las áreas verdes.		X	
• ¿Cómo? Soporte Entrevista.			
• Usa productos orgánicos		X	
• Minimiza el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos.		X	
• Como emplea las dosis de los productos químicos de limpieza y jardinería.			
a) Según indicaciones del proveedor	X	b) Dosis sin medidas	c) Otra cuál
• Usa productos en Aerosol.		X	
• Estos productos contienen propelentes que no afecten la capa de ozono			X
• Posee alguno de estos equipos.			
a) Equipo de refrigeración	X	b) Aire acondicionado	C) Sistemas de extinción de incendios
• En estos equipos usa agentes refrigerantes y propelentes autorizados por la ley.			X
• Para el servicio de mantenimiento de estos equipos emplea personal certificado como competente en esta labor.		X	
• Imprimen en material reciclado.			X
• Qué porcentaje.		Ninguno	
• Adquieren productos empacados en recipientes susceptibles de recuperación y reciclaje.		X	
• Mantienen copias autorizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados.			X
• Esta consignada la siguiente información.			
a) Composición del producto	b) Instrucciones de manejo seguro del producto		
	transporte		almacenamiento
	Forma de disposición final		Manejo en caso de ingestión, derrame o emergencia
• Esta información ha sido divulgada y está disponible para que el personal pueda consultarla.			X

Manejo de residuos

		Si	No
• Lleva un registro mensual de la cantidad y tipo de residuos que genera el establecimiento.			X
• Cuenta con un programa de manejo integral de residuos sólidos.		X	
• Este incluye minimización Reutilización Separación reciclaje Disposición adecuada de los mismos.			X
			X
		X	
		X	
		X	
• Es conocido por empleados huéspedes		X	
			X

Cientes.		X
• Cuenta con un programa de manejo de residuos peligrosos de acuerdo con la legislación vigente.	X	

Manejo de la Contaminación Atmosférica

• Tiene identificadas las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.	Si	No
• Cuales son.		X
• Tiene establecido un programa que controle y disminuya estas contaminaciones.	No Aplica	
• Ofrece zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores.		x
• Adelanta acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados.	No Aplica	
• Cuales.	No Aplica	

Participación en Programas Ambientales

• Participa en programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país.	Si	No
• Con que frecuencia.	X	
	10 Veces al año	



Patrimonio Cultural

• Cuenta con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promueve que los huéspedes y clientes los visiten.	Si	No
• Los medios publicitarios que emplean para la promoción del establecimiento afectan negativamente el patrimonio.		X
• Promueven la gastronomía Nacional y Regional.	X	
• Promueven en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural.		X
• Como.	No Aplica	
• Participan o brindan apoyo en programas de conservación y buen uso del patrimonio cultural.		X
• En que programas.	No Aplica	
• Cuentan con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable a los clientes y huéspedes sobre los sitios de interés.	X	
• En su decoración usa manifestaciones artísticas del ámbito Local, Regional o Nacional.		X
• Las usa de manera responsable		X
• Adelanta acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales.		X
• Tiene en cuenta la legislación vigente.		X

Prevención y Manejo de Impactos Sociales Negativos

<ul style="list-style-type: none"> Adelanta acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente. 	Si	No
		X
<ul style="list-style-type: none"> Cuales. 	No Aplica	

Requisitos Específicos de Tipo Económico

Contratación y capacitación de las comunidades Locales

<ul style="list-style-type: none"> Apoya el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y actividades complementarias. 	Si	No
		X
<ul style="list-style-type: none"> Promueve la capacitación de su personal para fortalecer sus competencias laborales. 	X	
<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con políticas de contratación de personas de la zona de influencia tanto en cargos operativos, administrativos y gerenciales. 	X	

Beneficios Indirectos

<ul style="list-style-type: none"> Está en capacidad de acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones o empresas locales. 	Si	No
	X	
<ul style="list-style-type: none"> Utiliza y promueve el uso de bienes y servicios de origen local. 	X	
<ul style="list-style-type: none"> Utiliza, promueve y apoya la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas. 		X

Requisitos Complementarios

Seguridad

<ul style="list-style-type: none"> Ejecuta acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicios. 	Si	No
	X	
<ul style="list-style-type: none"> Cuales. Soporte Entrevista. 		
<ul style="list-style-type: none"> Apoya programas de seguridad turística que se estén desarrollando en la región y en el país. 		X
<ul style="list-style-type: none"> Como. 	No Aplica	

Infraestructura

<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con un programa de mantenimiento de su infraestructura. 	Si	No
	X	

Lista de chequeo número 1 ajustada para Agroparque las Villas con base a la "NTS-TS 002" (Elaboración Propia, 2016)



Programa de
Turismo



Agroparque Las Villas

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a la NTS-TS 006-2 Sedes para Eventos, Congresos, Ferias y Convenciones

Aspectos apropiados para la evaluación del establecimiento como prestador de servicios de eventos		
	Si	No
• Ejerce usted como un OPC.		X
• Qué clase de eventos desarrolla en sus instalaciones. Soporte entrevista		
• Cuenta con un programa de ahorro y uso eficiente del agua en el desarrollo de los eventos.		X
• Tiene un programa de información y sensibilización para los participantes y asistentes a los eventos, orientado a promover y difundir buenas practicas sostenibles en el desarrollo de los eventos.		X
• Tiene un plan de información y sensibilización enfocado a proveedores y contratistas		X
• Estas medidas son comunicadas a las partes interesadas.		X
• Cuenta con un programa para el manejo de residuos peligrosos.		X
• Que elementos considera en este programa.	No Aplica	

*Lista de chequeo número 2 ajustada para Agroparque las Villas elaborada con base a la "NTS-TS 006-2"
(Elaboración propia, 2016)*



Programa de
Turismo



Agroparque Las Villas

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a ejemplos de buenas prácticas en granjas

Aspectos apropiados para la evaluación del establecimiento como prestador de servicios de Agroturismo.		
	Si	No
• Se tienen programas de información para la minimización y correcta gestión de residuos y contaminación.		X
• Se cuenta con recipientes apropiados para la recolección de los desechos de los animales	X	
• Existen programas de reciclaje y separación de basuras.	X	
• Se tiene bodega de almacenaje de basuras.	X	
• Los vertederos y depósitos de basura están autorizados de acuerdo a las normas vigentes.		X
• Se cuenta con planes de prevención de desastres e incendios	X	
• Se usan productos de limpieza amigables con el medio ambiente	X	
• El establecimiento produce abono natural	X	
• Se emplean agroquímicos en la producción de alimentos y cuidado de plantas existentes.		X
• Se cuenta con programas de sensibilización y cuidado del medio ambiente.		X
• Realiza campañas ambientales frecuentes con su comunidad.	X	
• Capacita a sus empleados continuamente en temas ambientales.	X	
• Desarrolla métodos ambientales para conservar las áreas silvestres y minimizar la problemática ambiental.		X
• Cuáles.	No Aplica	
• Se garantiza un lugar de trabajo seguro.	X	
• Se encuentra señalización en las áreas de trabajo y áreas de circulación pública.	X	
• Se provee de herramientas adecuadas y elementos de seguridad al personal.	X	
• El establecimiento cuenta con personal capacitado en primeros auxilios.	X	
• Los productos ofrecidos cuentan con sellos de calidad propios o ajenos.	X	

*Lista de chequeo número 3 ajustada para Agroparque las Villas elaborada con base a ejemplos de buenas prácticas en granjas.
(Elaboración propia, 20016)*



Programa de
Turismo



Agroparque Las Villas

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a Ejemplos de Buenas Prácticas en Atención al Cliente

Atención al Cliente		
	Si	No
• El establecimiento es accesible para personas discapacitadas.		X
• Hace revisión de las inconformidades hechas por los clientes	X	
• Determina las causas de dichas inconformidades	X	
• Adopta Acciones Correctivas para asegurarse de que las inconformidades no se vuelvan a presentar.	X	
• Cuenta con un programa para la minimización de impactos generados por la llegada, estacionamiento y salida de vehículos que ocasionen congestión y tráfico en su área de influencia.	X	
• Cuenta con un código de conducta		X
• Es divulgado		X
• Mide y registra el grado de satisfacción de los clientes.	X	
• Aplica acciones de acuerdo a los resultados obtenidos para mejorar la satisfacción de los mismos.	X	
• Realiza auditorías internas	X	
• Con que frecuencia.	2 veces al año	
• Evalúa.		
a) Los resultados de las auditorías internas	X	
b) La comunicación de las partes interesadas externas incluyendo las quejas.	X	
c) el desempeño ambiental del establecimiento.		X
d) El grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en cada uno de los programas a desarrollar.		X
e) El estado de las acciones correctivas y preventivas.		X

*Lista de chequeo número 4 ajustada para Agroparque las Villas elaborada con base a ejemplos de buenas Prácticas para atención al cliente.
(Elaboración propia, 20016)*

ANEXO 2 LISTAS DE CHEQUEO CANOPY LAS ARDILLAS



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respecto a las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible

Requisitos Generales de Sostenibilidad

Programas de Gestión para la Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Tiene identificado que actividades, productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad. 	Si	No
	<ul style="list-style-type: none"> Ha establecido las prioridades de actuación. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Tiene establecido programas de gestión que promuevan beneficios y minimicen impactos ambientales, socioculturales y económicos que sean negativos. 		X
Compras	<ul style="list-style-type: none"> Tiene identificado los bienes y servicios adquiridos, que tengan mayor impacto sobre la sostenibilidad. 	Si	No
	<ul style="list-style-type: none"> Ha establecido criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas de acuerdo con la disponibilidad del mercado. 	X	
Preparación y Respuesta ante Emergencias	<ul style="list-style-type: none"> Ha estipulado procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente el ambiente. 	Si	No
	<ul style="list-style-type: none"> Estos procedimientos son comunicados a los empleados, huéspedes y clientes. 	No Aplica	
			X

Áreas Naturales

	Si	No
• Posee áreas Naturales.	X	
• Posee información de interés de las áreas naturales.	X	
• Promueve su visita y comportamientos responsables con el entorno.	X	
• ¿Como? Soporte Entrevista.		
• Existen fuentes hídricas superficiales cercanas o dentro del establecimiento.	X	
• Respeto las rondas de protección de dichas fuentes de acuerdo con la legislación vigente.	X	

Gestión del Agua

	Si	No
• Cuenta con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados.	X	
• Se registra y se monitorea el consumo del agua periódicamente.	X	
• Cuenta con sistema de alcantarillado.		X
• Sino cuenta con un sistema de alcantarillado, cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales.	X	
• Se desarrollan actividades de mantenimiento preventivo para los equipos y redes de agua.	X	
• Analiza periódicamente el agua para asegurar su calidad, para su uso humano en áreas recreativas, piscina, duchas, bañeras y lavamanos.	X	
• Cuenta con información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento.	X	
• Utiliza agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con legislación vigente.	X	

Gestión de la Energía

	Si	No
• Cuenta con un programa de uso eficiente de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados.	X	
• Lleva un registro del consumo de productos e insumos empleados.	X	
• Los registros se reportan en Kw/h.	X	
• El establecimiento posee instalaciones eléctricas	X	
• Se desarrollan actividades de mantenimiento preventivo para los equipos e instalaciones eléctricas.	X	
• Cuenta con información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados hagan un uso eficiente de la energía en el establecimiento.	X	

Consumo de Productos

				Si	No
• Lleva un registro del consumo de productos e insumos empleados.				X	
• Tiene un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.				X	
• Emplean productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o cumplir con la norma NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.				X	
• Promueve el mantenimiento de las áreas verdes.				X	
• ¿Cómo? Soporte Entrevista.					
• Usa productos orgánicos				X	
• Minimiza el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos.				X	
• Como emplea las dosis de los productos químicos de limpieza y jardinería.					
a) Según indicaciones del proveedor	X	b) Dosis sin medidas	c) Otra cuál		
• Usa productos en Aerosol.					X
• Estos productos contienen propelentes que no afecten la capa de ozono					X
• Posee alguno de estos equipos.					
a) Equipo de refrigeración	X	b) Aire acondicionado	C) Sistemas de extinción de incendios		X
• En estos equipos usa agentes refrigerantes y propelentes autorizados por la ley.				X	
• Para el servicio de mantenimiento de estos equipos emplea personal certificado como competente en esta labor.				X	
• Imprimen en material reciclado.				X	
• Qué porcentaje.					60%
• Adquieren productos empacados en recipientes susceptibles de recuperación y reciclaje.				X	
• Mantienen copias autorizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados.				X	
• Esta consignada la siguiente información.					Lo que contenga la Etiqueta
a) Composición del producto	b) Instrucciones de manejo seguro del producto				
	transporte		almacenamiento		
	Forma de disposición final		Manejo en caso de ingestión, derrame o emergencia		
• Esta información ha sido divulgada y está disponible para que el personal pueda consultarla.				X	

Manejo de residuos

	Si	No
• Lleva un registro mensual de la cantidad y tipo de residuos que genera el establecimiento.		X
• Cuenta con un programa de manejo integral de residuos sólidos.		X
• Este incluye minimización Reutilización Separación reciclaje Disposición adecuada de los mismos.	X	
	X	
	X	
	X	
	X	
• Es conocido por empleados y Clientes.	X	
• Cuenta con un programa de manejo de residuos peligrosos de acuerdo con la legislación vigente.		X

Manejo de la Contaminación Atmosférica

	Si	No
• Tiene identificadas las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.		X
• Cuales son.	No Aplica	
• Tiene establecido un programa que controle y disminuya estas contaminaciones.		X
• Adelanta acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados.		X
• Cuales.	No Aplica	

Participación en Programas Ambientales

	Si	No
• Participa en programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país.	X	
• Con que frecuencia.	15-30 días	

Lista de chequeo numero 1 ajustada para Canopy Las Ardillas con base a la "NTS-TS 002"
(Elaboración Propia, 2016)



Programa de Turismo



Canopy Las Ardillas

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a la Norma Técnica Sectorial NTS AV 010 Requisitos para la Operación de Actividades de Rafting en Turismo de Aventura

Requisitos Generales, Ajustada para modalidad Neumataje

Información

	Si	No
• Informa a sus clientes la descripción detallada de la ruta.	X	
• Informa a sus clientes la actividad a realizar.	X	
• Informa a sus clientes los horarios en que se realiza la actividad.	X	
• Informa a sus clientes las condiciones físicas requeridas para realizar la actividad.	X	
• Informa a sus clientes los requerimientos de salud para la realización de las actividades.	X	
• Informa a sus clientes el comportamiento que debe tener durante su estancia en el establecimiento y en el desarrollo de las actividades.	X	
• Informa a sus clientes las medidas de seguridad que deben acatar durante su estancia y desarrollo de las actividades.	X	
• Posee alguna documentación que deban llenar los clientes antes de realizar la actividad.		X
• Que se estipula en dicha documentación.	NO APLICA	
• Informa a sus clientes sobre los recursos naturales y culturales de la zona donde se realizan las actividades.	X	
• Informa a sus clientes la edad mínima requerida para la práctica de la actividad.	X	

Seguridad

	Si	No
• Verifica antes, durante y después de realizada la actividad, las medidas de seguridad y equipos que deben tener los clientes.	X	
• Instruye al cliente sobre las técnicas que debe aplicar para la realización de la actividad.	X	
• Verifica diariamente las condiciones meteorológicas, atmosféricas y ambientales requeridas para realizar las actividades.	X	
• Verifica las condiciones de salud de los clientes bajo las cuales se pueden o no realizar las actividades.	X	
• Tiene identificados los riesgos que pueden presentarse durante la realización de la actividad	X	
• Ha establecido planes de contingencia.	X	
• Cuales. Soporte entrevista.	X	
• Explora previamente las secciones del rio donde se realizaran las actividades.	X	
• Delimita el área geográfica de operación.	X	
• Da todas las instrucciones necesarias antes de empezar la actividad y en zonas secas.	X	
• Adopta acciones concretas para mitigar los impactos negativos que ocasiona la actividad en el entorno.	X	
• Cuales. Soporte entrevista.	X	

Equipos de Seguridad

• Que equipos de seguridad personal posee para los clientes.						Si	No
• Estos equipos son revisados y verificados antes de su entrega al cliente.						X	
• Cuenta con los equipos mínimos de rescate requeridos para poner a salvo a los clientes.						X	
• Como cuales. Soporte entrevista.						X	
• Verifica el estado y funcionamiento de los equipos antes, durante y después de la operación de la actividad.						X	
• Documenta esta información.						X	
• Cuenta con un plan de búsqueda y rescate.						NO APLICA	
• El plan está documentado.						NO APLICA	
• El plan establece los sistemas de respuesta a emergencias para cada sección del río donde se opera.						NO APLICA	
• El plan contiene:						NO APLICA	
Riesgos y amenazas identificados por sección del río.		Mitigación para cada riesgo o amenaza identificada.		Mecanismos de activación del plan.		Lista de llamadas y estructura de uso.	Responsabilidades y roles del personal en caso de activación del plan
Mapas Topográficos de las áreas de operación.		Rutas de Evacuación.		Organización es de apoyo.		Equipos de rescate y respuesta.	Vehículos asignados y disponibles para emergencias.

Operación

• Cuenta con programas de capacitación y actualización para el personal que desempeña la actividad.						Si	No
• Cuenta con manuales de seguridad y atención de emergencias para la actividad.						X	
• Cuenta con seguros contra accidentes y gastos médicos.							X
• Posee un reglamento interno para la operación de la actividad con los requisitos anteriormente definidos.						X	
• Cuenta con un manual de operación de la actividad.						X	
• Ilustra al cliente sobre los posibles riesgos derivados de la práctica de la actividad.						X	
• Posee un programa de mantenimiento de los equipos necesarios para realizar la actividad.						X	
• Cuenta con un guía, coordinador o líder por cada recorrido.						X	
• Lleva una bitácora de recorridos donde se registre:							
Fecha del recorrido	X	Nombre del río y sección recorrida	X	Horas programadas "Cronograma"	X	Numero de neumáticos, clientes y guías que salen en cada recorrido.	X
Comentarios generales presentados durante el recorrido.							
Lleva un registro de los clientes que incluya							
Nombre		Edad		Nacionalidad		Documento de identidad	
Teléfono y nombre de la persona de contacto en caso de emergencia		Seguro medico		Información médica de importancia		Declaración del que el cliente sabe nadar	

Matriz Para Caracterizar y Clasificar los Rápidos

Clase	I		II		III		IV		V
Obstáculos (rocas y troncos entre otros)	No visibles y visibles (no interfieren en la línea)	X	No visibles y visibles (interfieren en la línea)		No visibles y visibles (interfieren en la línea)		No visibles y visibles (interfieren en la línea)		No visibles y visibles (interfieren en la línea)
Fenómenos hídricos que se encuentran en la línea o canal de navegación	Eddy, remansos, olas no superiores de 50 cm.	X	Eddy, remansos, olas no superiores a 1 m, drops no superior a 60 cm.		Sifones hidráulico, (abierto, cerrado), undercut, strainers, boilers, Eddy, Eddy fence, almohadillas, olas, drops.		Sifones hidráulico, (abierto, cerrado), undercut, strainers, boilers, Eddy, Eddy fence, almohadillas, olas, drops.		Sifones hidráulico, (abierto, cerrado), undercut, strainers, boilers, Eddy, Eddy fence, almohadillas, olas, drops.
Numero de fenómenos hídricos presentes	Máximo 5 m en 100 m	NO APLICA	Máximo 10 m en 100 m		Máximo 15 m en 100 m		Máximo 20 m en 100 m		Máximo 25 m en 100 m
Caída	No hay	X	Hasta 50 cm		Hasta 1,30 m		Hasta 1,80 m		Hasta 2,20 m
Ola	Hasta 50 cm	X	Hasta 1 m		Hasta 2 m		Hasta 3 m		Hasta 4 m
Scouting (exploración)	No necesario	X	No necesario		Necesario		Necesario		Necesario
Portaje	No necesario	X	No necesario		Según Fenómenos		Según Fenómenos		Según Fenómenos
Comandos (s/nivel)	Si	NO APLICA	Si		Si		Si		Si
Participación del usuario	No necesaria	X	Requerida		Requerida		Requerida		Requerida

Matriz tomada de la Norma técnica Sectorial NTS AV 010

Lista de chequeo numero 2 ajustada para Canopy Las Ardillas con base a la "NTS AV 010"
(Elaboración Propia, 2016)



Programa de Turismo



Canopy Las Ardillas

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a la Norma Técnica Sectorial NTS AV 011 Requisitos para la Operación de Actividades de Rapel en Turismo de Aventura

Requisitos Generales, Ajustada para escalada en pared superficial

Información

	Si	No
• Informa a sus clientes la actividad, tipo o clase de rapel y forma de ascenso a realizar.	X	
• Informa a sus clientes los horarios en que se realiza la actividad.	X	
• Informa a sus clientes las condiciones físicas requeridas para realizar la actividad.	X	
• Informa a sus clientes los requerimientos de salud para la realización de las actividades.	X	
• Informa a sus clientes el comportamiento que debe tener durante su estancia en el establecimiento y en el desarrollo de las actividades.	X	
• Informa a sus clientes las medidas de seguridad que deben acatar durante su estancia y desarrollo de las actividades.	X	
• Posee alguna documentación que deban llenar los clientes antes de realizar la actividad.	X	
• Que se estipula en dicha documentación. Soporte entrevista.		
• Informa a sus clientes sobre los recursos naturales y culturales de la zona donde se realizan las actividades.	X	
• Informa a sus clientes la edad mínima requerida para la práctica de la actividad.	X	

Seguridad

	Si	No
• Verifica antes, durante y después de realizada la actividad, las medidas de seguridad, equipos y vestuario que deben tener los clientes.	X	
• Instruye al cliente sobre las técnicas que debe aplicar para la realización de la actividad.	X	
• Verifica diariamente las condiciones meteorológicas, atmosféricas y ambientales requeridas para realizar las actividades.	X	
• Explora previamente las áreas donde se realizara la actividad.	X	
• Verifica las condiciones de salud de los clientes bajo las cuales se pueden o no realizar las actividades.	X	
• Tiene identificados los riesgos que pueden presentarse durante la realización de la actividad	X	
• Ha establecido planes de contingencia.	No Aplica	
• Da todas las instrucciones necesarias antes de empezar la actividad.	X	
• Adopta acciones concretas para mitigar los impactos negativos que ocasiona la actividad en el entorno.	X	
• Cuales. Soporte entrevista.		
• Realiza la actividad en horarios diurnos.	X	

Equipos de Seguridad

• Hasta que hora es permitido realizar la actividad en su establecimiento.	5 P.M.								
Cuenta con los siguientes equipos de protección mínima para la seguridad de los clientes en la realización de la actividad:									
Casco para rapel	<input checked="" type="checkbox"/>	Cofia, Malla o Red	<input type="checkbox"/>	Arnés	<input checked="" type="checkbox"/>	Aparato de descenso o descendedores	<input checked="" type="checkbox"/>	Mosquetón de Seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>
Anillo de cinta o cordino	<input checked="" type="checkbox"/>			Guantes	NO APLICA				
Estos equipos son suministrados, revisados y verificados.								<input checked="" type="checkbox"/>	

Operación

• Cuenta con programas de capacitación y actualización para el personal que desempeña la actividad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Cuenta con manuales de seguridad y atención de emergencias para la actividad.	NO APLICA	
• Cuenta con seguros contra accidentes y gastos médicos.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Posee un reglamento interno para la operación de la actividad con los requisitos anteriormente definidos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Cuenta con un manual de operación de la actividad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ilustra al cliente sobre los posibles riesgos derivados de la práctica de la actividad.	NO APLICA	
• Posee un programa de mantenimiento de los equipos necesarios para realizar la actividad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Cuenta con un guía, coordinador o líder que dirija la actividad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Lleva una bitácora de recorridos.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Lleva un registro de los clientes que incluya		
Nombre	Edad	Nacionalidad
Documento de identidad	Seguro medico	Información médica de importancia
Teléfono y nombre de la persona de contacto en caso de emergencia		Declaración del que el cliente sabe nadar

Inducción

• Orienta al cliente en materia de seguridad y técnica para el ejercicio de la actividad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Informa el plan de contingencias.	NO APLICA	
• Brinda una explicación detallada de la actividad a realizar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Utiliza los equipos necesarios de seguridad y operación anteriormente establecidos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Instruye al cliente sobre las técnicas básicas de escalada, uso de equipos y demás aspectos requeridos para la práctica de esta actividad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Control y Seguimiento

Al concluir la actividad:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Revisa los equipos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Evalúa la aplicación de las medidas de seguridad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Evalúa las técnicas empleadas en la ejecución de la actividad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Revisa los documentos que la respaldan.	NO APLICA	

Lista de chequeo numero 3 ajustada para Canopy Las Ardillas con base a la "NTS AV 011" (Elaboración Propia, 2016)



Programa de Turismo



Canopy Las Ardillas

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la

implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a la Propuesta de Norma Técnica de Turismo de Aventura CANOPY y Manual de Buenas Prácticas Turísticas "Rutas del Paisaje Cultural Cafetero"

Requisitos Generales, para Canopy

	Si	No
Información	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Inducción

Antes de iniciar la actividad indica a los clientes:	Si	No
• El recorrido a realizar.	X	
• Los grados de dificultad de la actividad a realizar.	X	
• Cómo realizar la actividad y el uso del equipamiento.	X	
• Los riesgos que pueden presentarse durante la actividad.	X	
• El comportamiento y las medidas de seguridad que debe cumplir durante la actividad.	X	
• Las acciones de respuesta ante emergencias.	X	
• Información sobre el ecosistema y acciones para disminuir el impacto ambiental, si aplica.	No Aplica	

Capacitación

	Si	No
• El personal está capacitado para el manejo de equipos, materiales e implementos como manejo de poleas, resistencia de arnés u otros).	X	
• El personal está capacitado para atender primeros auxilios.	X	

Infraestructura y Equipamiento

	Si	No
• Posee dispositivos de anclaje (árboles, suelos, torres u otros) con estudio previo de factibilidad para la instalación segura, característica del suelo, estado y edad de los árboles donde se realizarán los anclajes.	X	
• Posee cables de acero con alma de acero o polipropileno de 3/8 de pulgada o 9,5 mm o mayor; o material equivalente, de calidad certificada.	X	
• Tiene abrazaderas para el diámetro del cable, de calidad certificada.	X	
• Cuenta con plataformas.	X	
• Cuenta con tacones protectores	X	
• Posee colchonetas de protección en las plataformas.	X	
• Tiene anclajes para auto asegurarse.	X	
• Cuenta con arnés de montaña de calidad certificada.	X	
• Cuenta con poleas para el cable del circuito.	X	
• Cuenta con cinta de anclaje a la polea.	X	
• Posee mosquetón.	X	
• Tiene guantes adecuados para la actividad.	X	
• Cuenta con camilla de primeros auxilios.	X	
• Posee botiquín de primeros auxilios.	X	

Lista de chequeo número 4 ajustada para Canopy Las Ardillas con base a la propuesta de Norma Técnica de Turismo de Aventura CANOPY del Manual de Buenas Prácticas Turísticas (Rutas del Paisaje Cultural Cafetero (Elaboración Propia, 2016)



Programa de
Turismo



Canopy Las Ardillas

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a Ejemplos de Buenas Prácticas para Atención al Cliente

ATENCIÓN AL CLIENTE		
	Si	No
• El establecimiento es accesible para personas discapacitadas.		X
• Hace revisión de las inconformidades hechas por los clientes	X	
• Determina las causas de dichas inconformidades	X	
• Adopta Acciones Correctivas para asegurarse de que las inconformidades no se vuelvan a presentar.	X	
• Cuenta con un programa para la minimización de impactos generados por la llegada, estacionamiento y salida de vehículos que ocasionen congestión y tráfico en su área de influencia.	X	
• Cuenta con un código de conducta	X	
• Es divulgado	X	
• Mide y registra el grado de satisfacción de los clientes.	X	
• Aplica acciones de acuerdo a los resultados obtenidos para mejorar la satisfacción de los mismos.	X	
• Realiza auditorías internas	X	
• Con que frecuencia.	DIARIAMENTE	
• Evalúa.		
f) Los resultados de las auditorías internas	X	
g) La comunicación de las partes interesadas externas incluyendo las quejas.	X	
h) el desempeño ambiental del establecimiento.	X	
i) El grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en cada uno de los programas a desarrollar.	X	
j) El estado de las acciones correctivas y preventivas.	X	

*Lista de chequeo numero 5 ajustada para Canopy Las Ardillas elaborada con base a ejemplos de buenas Prácticas para atención al cliente.
(Elaboración propia, 20016*

ANEXOS 3 LISTAS DE CHEQUEO ECOPARQUE LOS GUADUALES



Programa de
Turismo

Ecoparque Los Guadales

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a la NTS-TS 002 Requisitos para Alojamiento

Requisitos Generales de Sostenibilidad

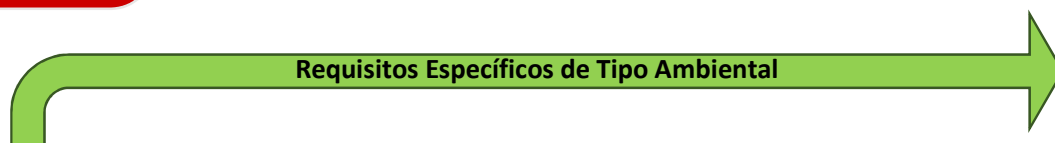
Política de
Sostenibilidad

	Si	No
• Posee una política de sostenibilidad.		X
• Están establecidos objetivos y metas de sostenibilidad en la Política de Sostenibilidad.		X
• Dichos objetivos y metas son alcanzables y cuantificables.		X
• Hace revisión y seguimiento al alcance de los objetivos y Metas.		X
• Con que Frecuencia.	Ninguna	
• Tanto la política de sostenibilidad como sus objetivos y metas es socializada y entendida por los empleados		X

Programas de
Gestión para
la
Sostenibilidad

	Si	No
• Tiene identificado que actividades, productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad.		X
• Ha establecido las prioridades de actuación.		X
• Tiene establecido programas de gestión que promuevan beneficios y minimicen impactos ambientales socioculturales económicos Que sean negativos.		X
		X
		X
• Están incluidos y son consistentes con los objetivos y metas definidos en la política de sostenibilidad.		X
• Están definidos los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores del logro y seguimiento de las actividades de los programas.		X

Monitoreo y Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Ha establecido procedimientos para monitorear los programas de gestión de la sostenibilidad y el cumplimiento de los objetivos y metas para el logro de la política. 	Si	No
			X
Compras	<ul style="list-style-type: none"> Están Documentados 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Tiene identificado los bienes y servicios adquiridos, que tengan mayor impacto sobre la sostenibilidad. 	Si	No
Preparación y Respuesta ante Emergencias	<ul style="list-style-type: none"> Ha establecido criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas de acuerdo con la disponibilidad del mercado. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Ha establecido procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente el ambiente. 	Si	No
	<ul style="list-style-type: none"> Estos procedimientos son comunicados a los empleados, huéspedes y clientes. 		X



Áreas Naturales	<ul style="list-style-type: none"> Posee áreas Naturales. 	Si	No
		X	
	<ul style="list-style-type: none"> Posee información de interés de las áreas naturales. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Promueve su visita y comportamientos responsables con el entorno. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Como? Soporte Entrevista. 		
	<ul style="list-style-type: none"> Existen fuentes hídricas superficiales cercanas o dentro del establecimiento. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Respeto las rondas de protección de dichas fuentes de acuerdo con la legislación vigente. 	X	

Protección de la Flora y Fauna	<ul style="list-style-type: none"> Tiene identificados con nombre local y científico las especies arbóreas ubicadas en el interior del establecimiento. 	Si	No
			X
	<ul style="list-style-type: none"> Comercializa o consume especies o productos derivados de la flora y fauna vedados por la ley. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Da a conocer a sus huéspedes, las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Evita que la iluminación externa cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> En sus áreas naturales prevalecen las especies nativas de flora y fauna de la zona. 	X	

Gestión del Agua

	Si	No
• Cuenta con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados.		X
• En dicho programa está establecido metas a corto plazo “un año” a mediano plazo “tres años” y a largo plazo “más de tres años”		X
• El programa incluye responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.		X
• Se registra y se monitorea el consumo del agua periódicamente.		X
• Cuenta con sistema de alcantarillado.		X
• Sino cuenta con un sistema de alcantarillado, cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales.	X	
• Se desarrollan actividades de mantenimiento preventivo para los equipos y redes de agua.	X	
• Analiza periódicamente el agua para asegurar su calidad, para su uso humano en áreas recreativas, piscina, duchas, bañeras y lavamanos.	X	
• Cuenta con información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento.	X	
• Utiliza agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con legislación vigente.	X	

Gestión de la Energía

	Si	No
• Cuenta con un programa de uso eficiente de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados.		X
• En dicho programa está establecido metas a corto plazo “un año” a mediano plazo “tres años” y a largo plazo “más de tres años”		X
• El programa incluye responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.		X
• Lleva un registro del consumo de energía		X
• Los registros se reportan en Kw/h.		X
• Se desarrollan actividades de mantenimiento preventivo para los equipos e instalaciones eléctricas.	X	
• Cuenta con información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados hagan un uso eficiente de la energía en el establecimiento.	X	

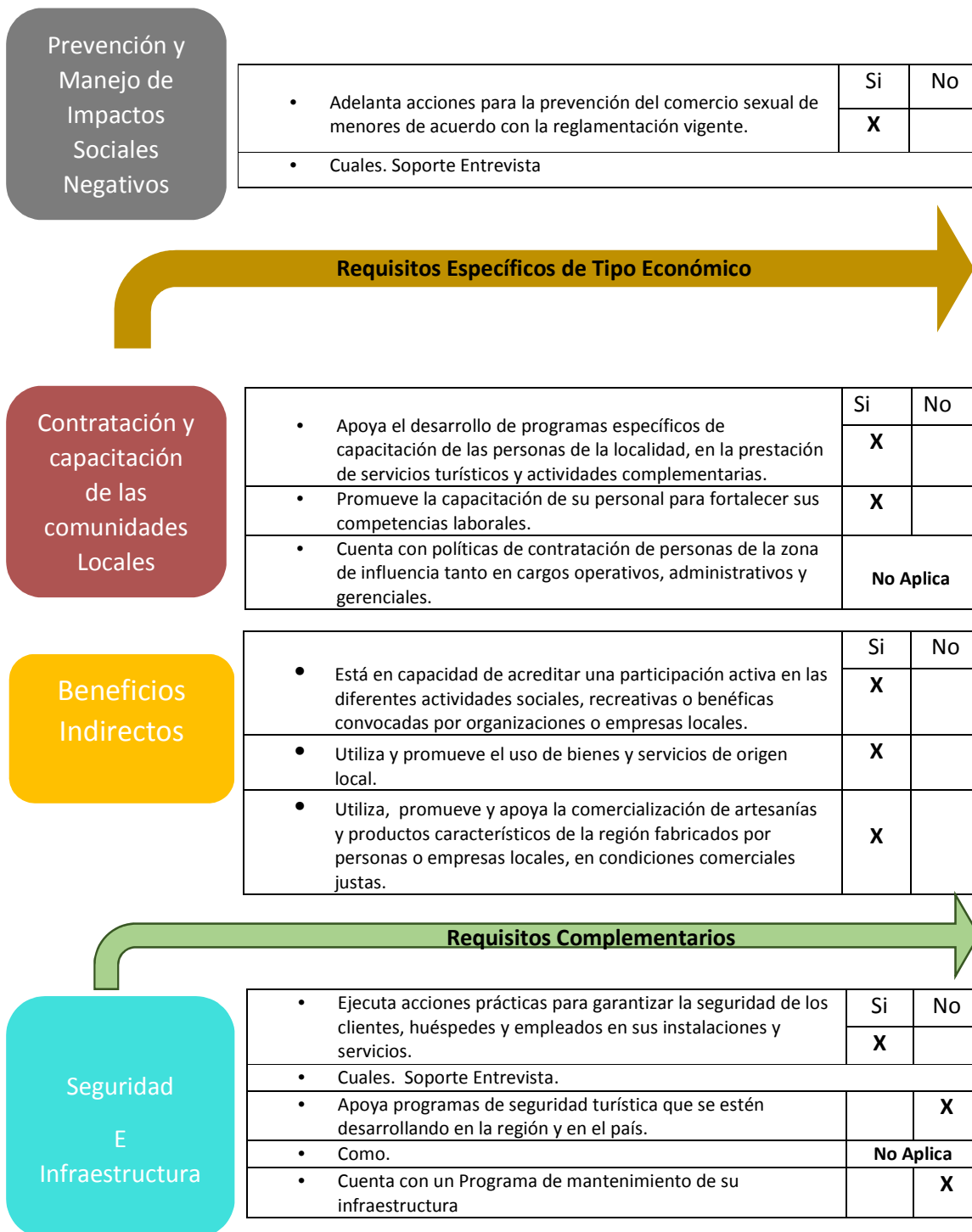
Consumo de Productos

				Si	No
• Tiene un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.					X
• Emplean productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o cumplir con la norma NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.				X	
• Promueve el mantenimiento de las áreas verdes.				X	
• ¿Cómo? Soporte Entrevista.					
• Usa productos orgánicos				X	
• Minimiza el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos.				X	
• Como emplea las dosis de los productos químicos de limpieza y jardinería.					
a) Según indicaciones del proveedor	X	b) Dosis sin medidas	c) Otra cuál		
• Usa productos en Aerosol.					X
• Estos productos contienen propelentes que no afecten la capa de ozono				No Aplica	
• Posee alguno de estos equipos.					
a) Equipo de refrigeración	X	b) Aire acondicionado	C) Sistemas de extinción de incendios		X
• En estos equipos usa agentes refrigerantes y propelentes autorizados por la ley.					X
• Para el servicio de mantenimiento de estos equipos emplea personal certificado como competente en esta labor.				X	
• Imprimen en material reciclado.					X
• Qué porcentaje.				Ninguno	
• Adquieren productos empacados en recipientes susceptibles de recuperación y reciclaje.				X	
• Mantienen copias autorizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados.					X
• Esta consignada la siguiente información.					
a) Composición del producto	b) Instrucciones de manejo seguro del producto				
	transporte	almacenamiento			
	Forma de disposición final	Manejo en caso de ingestión, derrame o emergencia			
• Esta información ha sido divulgada y está disponible para que el personal pueda consultarla.					X

Manejo de residuos

				Si	No
• Lleva un registro mensual de la cantidad y tipo de residuos que genera el establecimiento.					X
• Cuenta con un programa de manejo integral de residuos sólidos.					X
• Este incluye minimización					X
Reutilización					X
Separación					X
reciclaje					X
Disposición adecuada de los mismos.					X

Manejo de la Contaminación Atmosférica	Es conocido por empleados huéspedes Clientes.		X
			X
			X
	• Cuenta con un programa de manejo de residuos peligrosos de acuerdo con la legislación vigente.		X
Participación en Programas Ambientales	• Tiene identificadas las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.	Si X	No
	• Cuales son.	Ninguna	
	• Tiene establecido un programa que controle y disminuya estas contaminaciones.		X
	• Ofrece zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores.		X
	• Adelanta acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados.	X	
	• Cuales.		
Requisitos Específicos de Tipo Socio-cultural	• Participa en programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país.	Si X	No
	• Con que frecuencia.		
Patrimonio Cultural	• Cuenta con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promueve que los huéspedes y clientes los visiten.	Si X	No
	• Los medios publicitarios que emplean para la promoción del establecimiento afectan negativamente el patrimonio.		X
	• Promueven la gastronomía Nacional y Regional.	X	
	• Promueven en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural.	X	
	• Como.		
	• Participan o brindan apoyo en programas de conservación y buen uso del patrimonio cultural.	X	
	• En que programas. Soporte entrevista		
	• Cuentan con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable a los clientes y huéspedes sobre los sitios de interés.		X
	• En su decoración usa manifestaciones artísticas del ámbito Local, Regional o Nacional.	X	
	• Las usa de manera responsable	X	
	• Adelanta acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales.		X
	• Tiene en cuenta la legislación vigente.		X



Lista de chequeo numero 1 ajustada para Ecoparque Los Guaduales con base a la "NTS-TS 002" (Elaboración Propia, 2016)



Programa de
Turismo

Ecoparque Los Guaduales
Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a la NTS-TS 006-2 Sedes para Eventos, Congresos, Ferias y Convenciones

Aspectos apropiados para la evaluación del establecimiento como prestador de servicios de eventos		
	Si	No
• Ejerce usted como un OPC.		X
• Qué clase de eventos desarrolla en sus instalaciones. Soporte entrevista		
• Cuenta con un programa de ahorro y uso eficiente del agua en el desarrollo de los eventos.	X	
• Tiene un programa de información y sensibilización para los participantes y asistentes a los eventos, orientado a promover y difundir buenas practicas sostenibles en el desarrollo de los eventos.		X
• Tiene un plan de información y sensibilización enfocado a proveedores y contratistas		X
• Estas medidas son comunicadas a las partes interesadas.		X
• Cuenta con un programa para el manejo de residuos peligrosos.	X	
• Que elementos considera en este programa. Soporte entrevista		

*Lista de chequeo numero 2 ajustada para Ecoparque Los Guaduales elaborada con base a la "NTS-TS 006-2"
(Elaboración propia, 2016)*



Programa de
Turismo

Ecoparque Los Guaduales

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a la NTS-TS 004 Establecimientos Gastronómicos y Bares

Aspectos apropiados para la evaluación del establecimiento como prestador de servicios de restauración		
	Si	No
<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con un programa de sostenibilidad dirigido a las actividades de restauración. 		X
<ul style="list-style-type: none"> Informa sobre sus programas de sostenibilidad a las empresas o personas naturales, con las cuales tenga relación comercial. 		X
<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con un programa para el manejo de residuos peligrosos. 		X
<ul style="list-style-type: none"> Que elementos considera en este programa. 	No Aplica	

Lista de chequeo número 3 ajustada para Ecoparque Los Guaduales elaborada con base a la "NTS-TS 004" (Elaboración propia, 2016)



Programa de
Turismo

Ecoparque Los Guadales

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a Ejemplos de Buenas Prácticas en Atención al Cliente

Atención al Cliente		
	Si	No
• El establecimiento es accesible para personas discapacitadas.		X
• Hace revisión de las inconformidades hechas por los clientes	X	
• Determina las causas de dichas inconformidades	X	
• Adopta Acciones Correctivas para asegurarse de que las inconformidades no se vuelvan a presentar.	X	
• Cuenta con un programa para la minimización de impactos generados por la llegada, estacionamiento y salida de vehículos que ocasionen congestión y tráfico en su área de influencia.		X
• Cuenta con un código de conducta		X
• Es divulgado		X
• Realiza auditorías internas	X	
• Con que frecuencia.	No está Establecida	
• Evalúa.		
k) Los resultados de las auditorías internas		X
l) La comunicación de las partes interesadas externas incluyendo las quejas.	X	
m) el desempeño ambiental del establecimiento.	X	
n) El grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en cada uno de los programas a desarrollar.		X
o) El estado de las acciones correctivas y preventivas.	X	

*Lista de chequeo numero 4 ajustada para Ecoparque Los Guadales elaborada con base a ejemplos de buenas Prácticas para atención al cliente.
(Elaboración propia, 20016)*

ANEXO 4 LISTAS DE CHEQUEO ECOPARQUE RAYOS DEL SOL



Programa de
Turismo



Ecoparque Rayos del Sol

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a la NTS-TS 002 Requisitos para Alojamiento

Requisitos Generales de Sostenibilidad

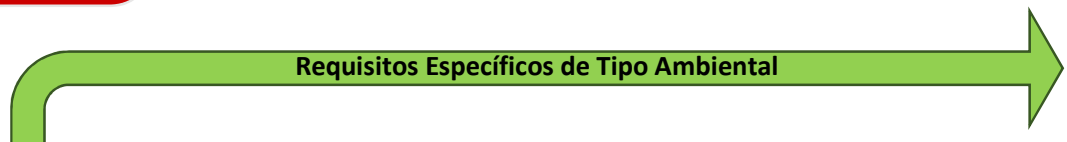
Política de
Sostenibilidad

	Si	No
• Posee una política de sostenibilidad.		X
• Están establecidos objetivos y metas de sostenibilidad en la Política de Sostenibilidad.		X
• Dichos objetivos y metas son alcanzables y cuantificables.		X
• Hace revisión y seguimiento al alcance de los objetivos y Metas.		X
• Con que Frecuencia.	Ninguna	
• Tanto la política de sostenibilidad como sus objetivos y metas es socializada y entendida por los empleados		X

Programas de
Gestión para
la
Sostenibilidad

	Si	No
• Tiene identificado que actividades, productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad.		X
• Ha establecido las prioridades de actuación.		X
• Tiene establecido programas de gestión que promuevan beneficios y minimicen impactos ambientales socioculturales económicos Que sean negativos.		X
		X
		X
• Están incluidos y son consistentes con los objetivos y metas definidos en la política de sostenibilidad.		X
• Están definidos los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores del logro y seguimiento de las actividades de los programas.		X

Monitoreo y Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Ha establecido procedimientos para monitorear los programas de gestión de la sostenibilidad y el cumplimiento de los objetivos y metas para el logro de la política. 	Si	No
			X
Compras	<ul style="list-style-type: none"> Tiene identificado los bienes y servicios adquiridos, que tengan mayor impacto sobre la sostenibilidad. 	Si	No
		X	
Preparación y Respuesta ante Emergencias	<ul style="list-style-type: none"> Ha establecido criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas de acuerdo con la disponibilidad del mercado. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Ha estipulado procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente el ambiente. 	Si	No
	<ul style="list-style-type: none"> Estos procedimientos son comunicados a los empleados, huéspedes y clientes. 		X



Áreas Naturales	<ul style="list-style-type: none"> Posee áreas Naturales. 	Si	No
		X	
	<ul style="list-style-type: none"> Posee información de interés de las áreas naturales. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Promueve su visita y comportamientos responsables con el entorno. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Como? Soporte Entrevista. 		
	<ul style="list-style-type: none"> Existen fuentes hídricas superficiales cercanas o dentro del establecimiento. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> Respeto las rondas de protección de dichas fuentes de acuerdo con la legislación vigente. 	X	

Protección de la Flora y Fauna	<ul style="list-style-type: none"> Tiene identificados con nombre local y científico las especies arbóreas ubicadas en el interior del establecimiento. 	Si	No
			X
	<ul style="list-style-type: none"> Comercializa o consume especies o productos derivados de la flora y fauna vedados por la ley. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Da a conocer a sus huéspedes, las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna. 		X
	<ul style="list-style-type: none"> Evita que la iluminación externa cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales. 	X	
	<ul style="list-style-type: none"> En sus áreas naturales prevalecen las especies nativas de flora y fauna de la zona. 	X	

Gestión del Agua

	Si	No
<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados. 		X
<ul style="list-style-type: none"> En dicho programa está establecido metas a corto plazo “un año” a mediano plazo “tres años” y a largo plazo “más de tres años” 		X
<ul style="list-style-type: none"> El programa incluye responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento. 		X
<ul style="list-style-type: none"> Se registra y se monitorea el consumo del agua periódicamente. 		X
<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con sistema de alcantarillado. 		X
<ul style="list-style-type: none"> Sino cuenta con un sistema de alcantarillado, cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales. 	X	
<ul style="list-style-type: none"> Se desarrollan actividades de mantenimiento preventivo para los equipos y redes de agua. 	X	
<ul style="list-style-type: none"> Analiza periódicamente el agua para asegurar su calidad, para su uso humano en áreas recreativas, piscina, duchas, bañeras y lavamanos. 		X
<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento. 	X	
<ul style="list-style-type: none"> Utiliza agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con legislación vigente. 		X

Gestión de la Energía

	Si	No
<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con un programa de uso eficiente de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados. 		X
<ul style="list-style-type: none"> En dicho programa está establecido metas a corto plazo “un año” a mediano plazo “tres años” y a largo plazo “más de tres años” 		X
<ul style="list-style-type: none"> El programa incluye responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento. 		X
<ul style="list-style-type: none"> Lleva un registro del consumo de energía 		X
<ul style="list-style-type: none"> Los registros se reportan en Kw/h. 		X
<ul style="list-style-type: none"> Se desarrollan actividades de mantenimiento preventivo para los equipos e instalaciones eléctricas. 	X	
<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados hagan un uso eficiente de la energía en el establecimiento. 	X	

Consumo de Productos

• Tiene un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.		Si	No
			X
• Emplean productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o cumplir con la norma NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.		X	
• Promueve el mantenimiento de las áreas verdes.		X	
• ¿Cómo? Soporte Entrevista.			
• Usa productos orgánicos		X	
• Minimiza el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos.		X	
• Como emplea las dosis de los productos químicos de limpieza y jardinería.			
a) Según indicaciones del proveedor	X	b) Dosis sin medidas	c) Otra cuál
• Usa productos en Aerosol.			X
• Estos productos contienen propelentes que no afecten la capa de ozono		No Aplica	
• Posee alguno de estos equipos.			
a) Equipo de refrigeración	X	b) Aire acondicionado	c) Sistemas de extinción de incendios
• En estos equipos usa agentes refrigerantes y propelentes autorizados por la ley.		X	
• Para el servicio de mantenimiento de estos equipos emplea personal certificado como competente en esta labor.		X	
• Imprimen en material reciclado.			X
• Qué porcentaje.		Ninguno	
• Adquieren productos empacados en recipientes susceptibles de recuperación y reciclaje.		X	
• Mantienen copias autorizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados.			X
• Esta consignada la siguiente información.			
a) Composición del producto	b) Instrucciones de manejo seguro del producto		
	transporte	almacenamiento	
	Forma de disposición final	Manejo en caso de ingestión, derrame o emergencia	
• Esta información ha sido divulgada y está disponible para que el personal pueda consultarla.			X

Manejo de residuos

• Lleva un registro mensual de la cantidad y tipo de residuos que genera el establecimiento.		Si	No
			X
• Cuenta con un programa de manejo integral de residuos sólidos.			X
• Este incluye minimización			X
Reutilización			X
Separación			X
reciclaje			X
Disposición adecuada de los mismos.			X
• Es conocido por empleados huéspedes			X
			X

Cientes.		X
• Cuenta con un programa de manejo de residuos peligrosos de acuerdo con la legislación vigente.		X

Manejo de la Contaminación Atmosférica

• Tiene identificadas las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.	Si	No
• Cuales son.		X
• Tiene establecido un programa que controle y disminuya estas contaminaciones.	No Aplica	
• Ofrece zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores.		X
• Adelanta acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados.	X	
• Cuales. Soporte entrevista		

Participación en Programas Ambientales

• Participa en programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país.	Si	No
• Con que frecuencia.	X	
	1 vez al año	

Requisitos Específicos de Tipo Socio-cultural

Patrimonio Cultural

• Cuenta con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promueve que los huéspedes y clientes los visiten.	Si	No
• Los medios publicitarios que emplean para la promoción del establecimiento afectan negativamente el patrimonio.	X	
• Promueven la gastronomía Nacional y Regional.		X
• Promueven en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural.	X	
• Como. Soporte entrevista		
• Participan o brindan apoyo en programas de conservación y buen uso del patrimonio cultural.		X
• En que programas.	No Aplica	
• Cuentan con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable a los clientes y huéspedes sobre los sitios de interés.	X	
• En su decoración usa manifestaciones artísticas del ámbito Local, Regional o Nacional.		X
• Las usa de manera responsable	No Aplica	
• Adelanta acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales.		X
• Tiene en cuenta la legislación vigente.		X

Prevención y Manejo de Impactos Sociales Negativos

<ul style="list-style-type: none"> Adelanta acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente. 	Si	No
	X	
<ul style="list-style-type: none"> Cuales. Soporte Entrevista 		

Requisitos Específicos de Tipo Económico

Contratación y capacitación de las comunidades Locales

<ul style="list-style-type: none"> Apoya el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y actividades complementarias. 	Si	No
	X	
<ul style="list-style-type: none"> Promueve la capacitación de su personal para fortalecer sus competencias laborales. 	X	
<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con políticas de contratación de personas de la zona de influencia tanto en cargos operativos, administrativos y gerenciales. 		X

Beneficios Indirectos

<ul style="list-style-type: none"> Está en capacidad de acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones o empresas locales. 	Si	No
	X	
<ul style="list-style-type: none"> Utiliza y promueve el uso de bienes y servicios de origen local. 	X	
<ul style="list-style-type: none"> Utiliza, promueve y apoya la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas. 		X

Requisitos Complementarios

Seguridad E Infraestructura

<ul style="list-style-type: none"> Ejecuta acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicios. 	Si	No
	X	
<ul style="list-style-type: none"> Cuales. Soporte Entrevista. 		
<ul style="list-style-type: none"> Apoya programas de seguridad turística que se estén desarrollando en la región y en el país. 		X
<ul style="list-style-type: none"> Como. 	No Aplica	
<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con un Programa de mantenimiento de su infraestructura 		X

Lista de chequeo numero 1 ajustada para Ecoparque Rayos del Sol con base a la "NTS-TS 002" (Elaboración Propia, 2016)



Programa de
Turismo



Ecoparque Rayos del Sol
Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a la NTS-TS 006-2 Sedes para Eventos, Congresos, Ferias y Convenciones

Aspectos apropiados para la evaluación del establecimiento como prestador de servicios de eventos		
	Si	No
• Ejerce usted como un OPC.		X
• Qué clase de eventos desarrolla en sus instalaciones. Soporte entrevista		
• Cuenta con un programa de ahorro y uso eficiente del agua en el desarrollo de los eventos.		X
• Tiene un programa de información y sensibilización para los participantes y asistentes a los eventos, orientado a promover y difundir buenas practicas sostenibles en el desarrollo de los eventos.		X
• Tiene un plan de información y sensibilización enfocado a proveedores y contratistas		X
• Estas medidas son comunicadas a las partes interesadas		X
• Cuenta con un programa para el manejo de residuos peligrosos		X
• Que elementos considera en este programa	No Aplica	

*Lista de chequeo numero 2 ajustada para Ecoparque Rayos del Sol elaborada con base a la "NTS-TS 006-2"
(Elaboración propia, 2016)*



Programa de
Turismo



Ecoparque Rayos del Sol

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a Ejemplos de Buenas Prácticas en Atención al Cliente

Atención al Cliente		
	Si	No
• El establecimiento es accesible para personas discapacitadas.	X	
• Hace revisión de las inconformidades hechas por los clientes	X	
• Determina las causas de dichas inconformidades	X	
• Adopta Acciones Correctivas para asegurarse de que las inconformidades no se vuelvan a presentar.	X	
• Cuenta con un programa para la minimización de impactos generados por la llegada, estacionamiento y salida de vehículos que ocasionen congestión y tráfico en su área de influencia.		X
• Cuenta con un código de conducta		X
• Es divulgado		X
• Realiza auditorías internas	X	
• Con que frecuencia.	2 Veces al Mes	
• Evalúa.		
p) Los resultados de las auditorías internas		X
q) La comunicación de las partes interesadas externas incluyendo las quejas.	X	
r) el desempeño ambiental del establecimiento.	X	
s) El grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en cada uno de los programas a desarrollar.		X
t) El estado de las acciones correctivas y preventivas.		X

Lista de chequeo numero 3 ajustada para Ecoparque Rayos del Sol, elaborada con base a ejemplos de buenas Prácticas en atención al cliente (Elaboración propia, 20016)

ANEXO 5 LISTAS DE CHEQUEO FINCA LA CLAUDIA



Programa de Turismo

Finca La Claudia

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a la NTS-TS 002 Requisitos para Alojamiento

Requisitos Generales de Sostenibilidad

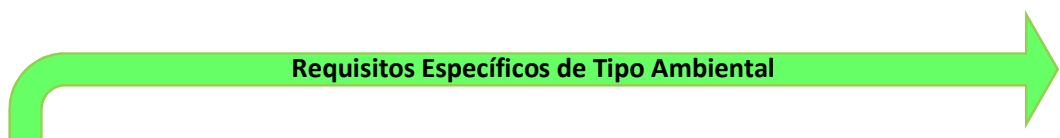
	Política de Sostenibilidad		
	Si	No	
Política de Sostenibilidad	• Posee una política de sostenibilidad.		x
	• Están establecidos objetivos y metas de sostenibilidad en la Política de Sostenibilidad.		x
	• Dichos objetivos y metas son alcanzables y cuantificables.		x
	• Hace revisión y seguimiento al alcance de los objetivos y Metas.		x
	• Con que Frecuencia.		
	• Tanto la política de sostenibilidad como sus objetivos y metas es socializada y entendida por los empleados		x
Programas de Gestión para la Sostenibilidad	Programas de Gestión para la Sostenibilidad		
	Si	No	
	• Tiene identificado que actividades, productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad.	x	
	• Ha establecido las prioridades de actuación.	x	
	• Tiene establecido programas de gestión que promuevan beneficios y minimicen impactos ambientales, socioculturales y económicos que sean negativos.		x
• Están incluidos y son consistentes con los objetivos y metas definidos en la política de sostenibilidad.		x	
• Están definidos los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores del logro y seguimiento de las actividades de los programas.		x	
Monitoreo y Seguimiento	Monitoreo y Seguimiento		
	Si	No	
	• Ha establecido procedimientos para monitorear los programas de gestión de la sostenibilidad y el cumplimiento de los objetivos y metas para el logro de la política.		x
• Están Documentados.		x	

Compras

Preparación y Respuesta ante Emergencias

Compras	Si	No
• Tiene identificado los bienes y servicios adquiridos, que tengan mayor impacto sobre la sostenibilidad.	x	
• Ha establecido criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	x	

Preparación y Respuesta Ante Emergencias	Si	No
• Ha estipulado procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente el ambiente.		x
• Estos procedimientos son comunicados a los empleados, huéspedes y clientes.		x



Áreas Naturales

Áreas Naturales	Si	No
• Posee Áreas Naturales.	x	
• Posee información de interés de las áreas naturales.	x	
• Promueve su visita y comportamientos responsables con el entorno.	x	
• ¿Como? Soporte Entrevista.		
• Existen fuentes hídricas superficiales cercanas o dentro del establecimiento.	x	
• Respeta las rondas de protección de dichas fuentes de acuerdo con la legislación vigente.	x	

Protección de Flora y Fauna

Protección de Flora y Fauna	Si	No
• Tiene identificados con nombre local y científico las especies arbóreas ubicadas en el interior del establecimiento.	x	
• Comercializa o consume especies o productos derivados de la flora y fauna vedados por la ley.		x
• Da a conocer a sus huéspedes, las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna.		x
• Evita que la iluminación externa cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales.		x
• En sus áreas naturales prevalecen las especies nativas de flora y fauna de la zona.	x	

Gestión del Agua

Gestión de Agua	Si	No
• Cuenta con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados.		x
• En dicho programa está establecido metas a corto plazo “un año” a mediano plazo “tres años” y a largo plazo “más de tres años”		x
• El programa incluye responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.		x
• Se registra y se monitorea el consumo del agua periódicamente.		x
• Cuenta con sistema de alcantarillado.		x
• Sino cuenta con un sistema de alcantarillado, cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales.		
• Se desarrollan actividades de mantenimiento preventivo para los equipos y redes de agua.	x	
• Analiza periódicamente el agua para asegurar su calidad, para su uso humano en áreas recreativas, piscina, duchas, bañeras y lavamanos.	x	
• Cuenta con información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento.	x	
• Utiliza agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con legislación vigente.	x	

Gestión de la Energía

Gestión de la Energía	Si	No
• Cuenta con un programa de uso eficiente de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados.		x
• En dicho programa está establecido metas a corto plazo “un año” a mediano plazo “tres años” y a largo plazo “más de tres años”		x
• El programa incluye responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.		x
• Los registros se reportan en Kw/h.		x
• Se desarrollan actividades de mantenimiento preventivo para los equipos e instalaciones eléctricas.	x	
• Cuenta con información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados hagan un uso eficiente de la energía en el establecimiento.	x	

Manejo de Residuos

Manejo de Residuos	Si	No
• Lleva un registro mensual de la cantidad y tipo de residuos que genera el establecimiento.		x
• Cuenta con un programa de manejo integral de residuos sólidos.		x
• Este incluye minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.	x	
• Es conocido por empleados, huéspedes y clientes.	x	
• Cuenta con un programa de manejo de residuos peligrosos de acuerdo con la legislación vigente.		x

Consumo de Productos

Consumo de Productos				Si	No
• Lleva un registro del consumo de productos e insumos empleados.					x
• Tiene un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.					x
• Emplean productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o cumple con la norma NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.					x
• Promueve el mantenimiento de las áreas verdes.				x	
• ¿Cómo? Soporte Entrevista.					
• Usa productos orgánicos					x
• Minimiza el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos.				x	
• Como emplea las dosis de los productos químicos de limpieza y jardinería.					
a) Según indicaciones del proveedor	x	b) Dosis sin medidas		c) Otra cuál	
• Usa productos en Aerosol.					x
• Estos productos contienen propelentes que no afecten la capa de ozono.					x
• Posee alguno de estos equipos.					
a) Equipo de refrigeración	x	b) Aire acondicionado		C) Sistemas de extinción de incendios	x
• En estos equipos usa agentes refrigerantes y propelentes autorizados por la ley.				x	
• Para el servicio de mantenimiento de estos equipos emplea personal certificado como competente en esta labor.				x	
• Imprimen en material reciclado.					x
• Qué porcentaje.				No aplica	
• Adquieren productos empacados en recipientes susceptibles de recuperación y reciclaje.				x	
• Mantienen copias autorizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados.					x
• Esta consignada la siguiente información.					
a) Composición del producto	b) Instrucciones de manejo seguro del producto				
	Transporte		Almacenamiento		
	Forma de disposición final	Manejo en caso de ingestión, derrame o emergencia			
• Esta información ha sido divulgada y está disponible para que el personal pueda consultarla.				x	

Manejo de la Contaminación Atmosférica

Manejo de la Contaminación Atmosférica		Si	No
• Tiene identificadas las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.			x
• Cuales son. Soporte Entrevista.			
• Tiene establecido un programa que controle y disminuya estas contaminaciones.			x
• Ofrece zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores.			x
• Adelanta acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados.		x	
• Cuales. Soporte Entrevista.			

**Participación
en
Programas
Ambientales**

Participación en Programas Ambientales	Si	No
• Participa en programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país.	x	
• Con que frecuencia.		

Requisitos Específicos de Tipo Socio-cultural

**Patrimonio
Cultural**

Patrimonio Cultural	Si	No
• Cuenta con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promueve que los huéspedes y clientes los visiten.	x	
• Los medios publicitarios que emplean para la promoción del establecimiento afectan negativamente el patrimonio.		x
• Promueven la gastronomía Nacional y Regional.	x	
• Promueven en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural.	x	
• Como. Soporte Entrevista.		
• Participan o brindan apoyo en programas de conservación y buen uso del patrimonio cultural.	x	
• En que programas. Soporte Entrevista.		
• Cuentan con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable a los clientes y huéspedes sobre los sitios de interés.	x	
• En su decoración usa manifestaciones artísticas del ámbito Local, Regional o Nacional.	x	
• Las usa de manera responsable	x	
• Adelanta acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales.		x
• Tiene en cuenta la legislación vigente.		x

**Prevención
y Manejo
de Impactos
Sociales
Negativos**

Prevención y Manejo de Impactos Sociales Negativos	Si	No
• Adelanta acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente.	x	
• Cuales. Soporte Entrevista.		

Requisitos Específicos de Tipo Económico

Contratación y capacitación de las comunidades Locales

Contratación y Capacitación de las Comunidades Locales	Si	No
• Apoya el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y actividades complementarias.	x	
• Promueve la capacitación de su personal para fortalecer sus competencias laborales.	x	
• Cuenta con políticas de contratación de personas de la zona de influencia tanto en cargos operativos, administrativos y gerenciales.		x

Beneficios Indirectos

Beneficios Indirectos	Si	No
• Está en capacidad de acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones o empresas locales.	x	
• Utiliza y promueve el uso de bienes y servicios de origen local.	x	
• Utiliza, promueve y apoya la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas.	x	

Requisitos Complementarios

Seguridad

Seguridad	Si	No
• Ejecuta acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicios.	x	
• Cuales. Soporte Entrevista.		
• Apoya programas de seguridad turística que se estén desarrollando en la región y en el país.	x	
• Como. Soporte Entrevista.		

Infraestructura

Infraestructura	Si	No
• Cuenta con un programa de mantenimiento de su infraestructura.	x	

Lista de Chequeo 1, Elaborada con base en las Normas Técnicas de Turismo Sostenible "NTS-TS 002" (Elaboración Propia, 2016)



Programa de Turismo

Finca La Claudia

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a la NTS-TS 006-2 Sedes para Eventos, Congresos, Ferias y Convenciones

Aspectos apropiados para la evaluación del establecimiento como prestador de servicios de eventos con base de la a la NTS-TS 006-2 Sedes para Eventos, Congresos, Ferias y Convenciones	Si	No
• Ejerce usted como un OPC.		x
• Qué clase de eventos desarrolla en sus instalaciones. Soporte entrevista.		
• Cuenta con un programa de ahorro y uso eficiente del agua en el desarrollo de los eventos.		x
• Tiene un programa de información y sensibilización para los participantes y asistentes a los eventos, orientado a promover y difundir buenas practicas sostenibles en el desarrollo de los eventos.		x
• Tiene un plan de información y sensibilización enfocado a proveedores y contratistas		x
• Estas medidas son comunicadas a las partes interesadas.		x
• Cuenta con un programa para el manejo de residuos peligrosos.		x
• Que elementos considera en este programa. Soporte Entrevista.		

*Lista de Chequeo 2 ajustada en base a la "NTS-TS 006-2", Finca La Claudia
(Elaboración propia, 2016)*



Programa de Turismo

Finca La Claudia

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Ejemplos de Buenas Prácticas para Atención al Cliente

Atención al Cliente	Si	No
• El establecimiento es accesible para personas discapacitadas.	x	
• Hace revisión de las inconformidades hechas por los clientes	x	
• Determina las causas de dichas inconformidades	x	
• Adopta Acciones Correctivas para asegurarse de que las inconformidades no se vuelvan a presentar.	x	
• Cuenta con un programa para la minimización de impactos generados por la llegada, estacionamiento y salida de vehículos que ocasionen congestión y tráfico en su área de influencia.		x
• Cuenta con un código de conducta	x	
• Es divulgado	x	
• Realiza auditorías internas	x	
• Con que frecuencia. Soporte Entrevista.		
Evalúa.		
u) Los resultados de las auditorías internas	x	
v) La comunicación de las partes interesadas externas incluyendo las quejas.	x	
w) El desempeño ambiental del establecimiento.	x	
x) El grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en cada uno de los programas a desarrollar.	x	
y) El estado de las acciones correctivas y preventivas.	x	

*Lista de Chequeo 3 basada en ejemplos de buenas prácticas en Atención al Cliente, Finca La Claudia
(Elaboración propia, 2016)*

ANEXO 6 LISTAS DE CHEQUEO FINCA POSADA EL AGRADO



Finca Posada El Agrado

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Programa de Turismo

Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a la NTS-TS 002 Requisitos para Alojamiento

Requisitos Generales de Sostenibilidad

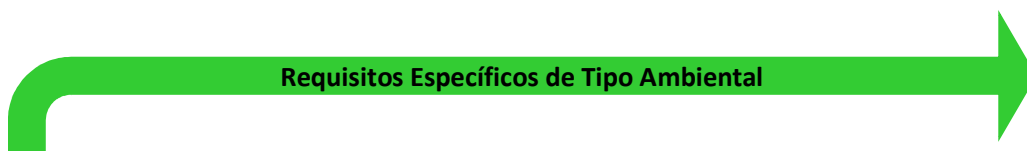
	Requisitos Generales de Sostenibilidad		
Política de Sostenibilidad	Política de Sostenibilidad		
	• Posee una política de sostenibilidad.	Si	No
	• Están establecidos objetivos y metas de sostenibilidad en la Política de Sostenibilidad.		x
	• Dichos objetivos y metas son alcanzables y cuantificables.		x
	• Hace revisión y seguimiento al alcance de los objetivos y Metas.		x
	• Con que Frecuencia.		
	• Tanto la política de sostenibilidad como sus objetivos y metas es socializada y entendida por los empleados		x
Programas de Gestión para la Sostenibilidad	Programas de Gestión para la Sostenibilidad		
	• Tiene identificado que actividades, productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad.	x	
	• Ha establecido las prioridades de actuación.	x	
	• Tiene establecido programas de gestión que promuevan beneficios y minimicen impactos ambientales, socioculturales y económicos que sean negativos.		x
	• Están incluidos y son consistentes con los objetivos y metas definidos en la política de sostenibilidad.		x
	• Están definidos los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores del logro y seguimiento de las actividades de los programas.		x
Monitoreo y Seguimiento	Monitoreo y Seguimiento		
	• Ha establecido procedimientos para monitorear los programas de gestión de la sostenibilidad y el cumplimiento de los objetivos y metas para el logro de la política.	x	
	• Están Documentados.		x

Compras

Preparación y Respuesta ante Emergencias

Compras	Si	No
• Tiene identificado los bienes y servicios adquiridos, que tengan mayor impacto sobre la sostenibilidad.	x	
• Ha establecido criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	x	

Preparación y Respuesta ante Emergencias	Si	No
• Ha estipulado procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente el ambiente.	x	
• Estos procedimientos son comunicados a los empleados, huéspedes y clientes.	x	



Áreas Naturales

Áreas Naturales	Si	No
• Posee áreas naturales.	x	
• Posee información de interés de las áreas naturales.	x	
• Promueve su visita y comportamientos responsables con el entorno.	x	
• ¿Como? Soporte Entrevista.		
• Existen fuentes hídricas superficiales cercanas o dentro del establecimiento.	x	
• Respeto las rondas de protección de dichas fuentes de acuerdo con la legislación vigente.	x	

Protección de la Flora y Fauna

Protección de Flora y Fauna	Si	No
• Tiene identificados con nombre local y científico las especies arbóreas ubicadas en el interior del establecimiento.	x	
• Comercializa o consume especies o productos derivados de la flora y fauna vedados por la ley.		x
• Da a conocer a sus huéspedes, las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna.		x
• En sus áreas naturales prevalecen las especies nativas de flora y fauna de la zona.	x	

Gestión del Agua

Gestión del Agua	Si	No
• Cuenta con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados.		x
• En dicho programa está establecido metas a corto plazo “un año” a mediano plazo “tres años” y a largo plazo “más de tres años”		x
• El programa incluye responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.		x
• Se registra y monitorea el consumo del agua periódicamente	x	
• Cuenta con sistema de alcantarillado.		x
• Sino cuenta con un sistema de alcantarillado, cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales	x	
• Se desarrollan actividades de mantenimiento preventivo para los equipos y redes de agua	x	
• Analiza periódicamente el agua para asegurar su calidad, para su uso humano en áreas recreativas, piscina, duchas, bañeras y lavamanos.		x
• Cuenta con información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento.		x
• Utiliza agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con legislación vigente.		x

Gestión de la Energía

Gestión de la Energía	Si	No
• Cuenta con un programa de uso eficiente de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados.		x
• En dicho programa está establecido metas a corto plazo “un año” a mediano plazo “tres años” y a largo plazo “más de tres años”		x
• El programa incluye responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.		x
• Los registros se reportan en Kw/h.	x	
• Se desarrollan actividades de mantenimiento preventivo para los equipos e instalaciones eléctricas.	x	
• Cuenta con información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados hagan un uso eficiente de la energía en el establecimiento.		x

Manejo de Residuos

Manejo de Residuos	Si	No
• Lleva un registro mensual de la cantidad y tipo de residuos que genera el establecimiento.		x
• Cuenta con un programa de manejo integral de residuos sólidos.	x	
• Este incluye minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.	x	
• Es conocido por empleados, huéspedes y clientes.	x	
• Cuenta con un programa de manejo de residuos peligrosos de acuerdo con la legislación vigente.		No aplica

Consumo de Productos

Consumo de Productos				Si	No
• Lleva un registro del consumo de productos e insumos empleados.				x	
• Tiene un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.					x
• Emplean productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o cumplir con la norma NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.					x
• Promueve el mantenimiento de las áreas verdes.				x	
• ¿Cómo? Soporte Entrevista.					
• Usa productos orgánicos				x	
• Minimiza el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos.				x	
• Como emplea las dosis de los productos químicos de limpieza y jardinería.					
a) Según indicaciones del proveedor	x	b) Dosis sin medidas		c) Otra cuál	
• Usa productos en Aerosol.					x
• Estos productos contienen propelentes que no afecten la capa de ozono				x	
• Posee alguno de estos equipos.					
a) Equipo de refrigeración	x	b) Aire acondicionado		C) Sistemas de extinción de incendios	x
• En estos equipos usa agentes refrigerantes y propelentes autorizados por la ley.				x	
• Para el servicio de mantenimiento de estos equipos emplea personal certificado como competente en esta labor.				x	
• Imprimen en material reciclado.					x
• Qué porcentaje.				No Aplica	
• Adquieren productos empacados en recipientes susceptibles de recuperación y reciclaje.				x	
• Mantienen copias autorizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados.				x	
• Esta consignada la siguiente información.					
a) Composición del producto	x	b) Instrucciones de manejo seguro del producto			
		Transporte	x	Almacenamiento	x
		Forma de disposición final	x	Manejo en caso de ingestión, derrame o emergencia	x
• Esta información ha sido divulgada y está disponible para que el personal pueda consultarla.				x	

Manejo de la Contaminación Atmosférica

Manejo de la Contaminación Atmosférica				Si	No
• Tiene identificadas las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.					x
• Cuales son. Soporte Entrevista.					
• Tiene establecido un programa que controle y disminuya estas contaminaciones.					x
• Ofrece zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores.					x
• Adelanta acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados.				x	
• Cuales. Soporte Entrevista.					

Participación en Programas Ambientales

Participación en Programas Ambientales	Si	No
• Participa en programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país.	x	
• Con que frecuencia.		



Patrimonio Cultural

Patrimonio Cultural	Si	No
• Cuenta con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promueve que los huéspedes y clientes los visiten.	x	
• Los medios publicitarios que emplean para la promoción del establecimiento afectan negativamente el patrimonio.		x
• Promueven la gastronomía Nacional y Regional.	x	
• Promueven en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural.	x	
• Como. Soporte Entrevista.		
• Participan o brindan apoyo en programas de conservación y buen uso del patrimonio cultural.	x	
• En que programas. Soporte Entrevista.		
• Cuentan con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable a los clientes y huéspedes sobre los sitios de interés.	x	
• En su decoración usa manifestaciones artísticas del ámbito Local, Regional o Nacional.	x	
• Las usa de manera responsable	x	
• Adelanta acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales.	x	
• Tiene en cuenta la legislación vigente.		x

Prevención y Manejo de Impactos Sociales Negativos

Prevención y Manejo de Impactos Sociales Negativos	Si	No
• Adelanta acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente.	x	
• Cuales. Soporte Entrevista.		

Requisitos Específicos de Tipo Económico

Contratación y capacitación de las comunidades Locales

Contratación y Capacitación de las Comunidades Locales	Si	No
• Apoya el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y actividades complementarias.	x	
• Promueve la capacitación de su personal para fortalecer sus competencias laborales.	x	
• Cuenta con políticas de contratación de personas de la zona de influencia tanto en cargos operativos, administrativos y gerenciales.		x

Beneficios Indirectos

Beneficios Indirectos	Si	No
• Está en capacidad de acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones o empresas locales.	x	
• Utiliza y promueve el uso de bienes y servicios de origen local.	x	
• Utiliza, promueve y apoya la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas.		x

Requisitos Complementarios

Seguridad

Seguridad	Si	No
• Ejecuta acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicios.	x	
• Cuales. Soporte Entrevista.		
• Apoya programas de seguridad turística que se estén desarrollando en la región y en el país.	x	
• Como. Soporte Entrevista.		

Infraestructura

Infraestructura	Si	No
• Cuenta con un programa de mantenimiento de su infraestructura.	x	

Lista de chequeo 1 elaborada con base a las Normas Técnicas de Turismo Sostenible "NTS-TS 002" (Elaboración Propia)



Finca Posada El Agrado

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Programa de Turismo

Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respecto a Ejemplo de Buenas Prácticas en Atención al Cliente

Atención al Cliente	Si	No
• El establecimiento es accesible para personas discapacitadas.	x	
• Hace revisión de las inconformidades hechas por los clientes.	x	
• Determina las causas de dichas inconformidades.	x	
• Adopta Acciones Correctivas para asegurarse de que las inconformidades no se vuelvan a presentar.	x	
• Cuenta con un programa para la minimización de impactos generados por la llegada, estacionamiento y salida de vehículos que ocasionen congestión y tráfico en su área de influencia.		x
• Cuenta con un código de conducta.		x
• Es divulgado.	x	
• Mide y registra el grado de satisfacción de los clientes.	x	
• Realiza auditorías internas.	x	
• Con que frecuencia.		
Evalúa.		
z) Los resultados de las auditorías internas.	x	
aa) La comunicación de las partes interesadas externas incluyendo las quejas.	x	
bb) El desempeño ambiental del establecimiento.	x	
cc) El grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en cada uno de los programas a desarrollar.	x	
dd) El estado de las acciones correctivas y preventivas.	x	

Lista de Chequeo 2 basada en ejemplos de buenas prácticas en Atención al Cliente, Finca Posada El Agrado (Elaboración propia, 2016)

ANEXO 7 LISTAS DE CHEQUEO GRANJA INTEGRAL MAMÁ LOMBRIZ



Programa de Turismo



Granja Integral Mamá Lombriz

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a Ejemplos de Buenas Prácticas

Manejo de Agua Potable y Aguas Residuales

Consumo de Agua

Consumo de Agua	Sí	No
• Cuenta con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados.		x
• Se procura usar aguas lluvia para el aseo general de los animales y la granja.		x
• En dicho programa está establecido metas a corto plazo "un año" a mediano plazo "tres años" y a largo plazo "más de tres años"		x
• El programa incluye responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.		x
• Existen mecanismos que ayuden a evitar el desperdicio de agua.	x	
• Se está pendiente de daños en las instalaciones hídricas.	x	
• Se evitan los derrames y rebasamientos de agua innecesarios.	x	
• Posee tanques de almacenamiento y reserva de agua potable.		x
• Se desarrollan actividades de mantenimiento preventivo para los equipos y redes de agua.	x	
• Analiza periódicamente el agua para asegurar su calidad, para su uso humano en áreas recreativas, piscina, duchas, bañeras y lavamanos, etc.	x	
• Cuenta con información y facilidades necesarias para promover que los clientes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento.	x	
• Utiliza agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con legislación vigente.	x	

Manejo de Aguas Residuales

Manejo de Aguas Residuales	Sí	No
• La granja hace parte de la red pública de alcantarillado de la ciudad.	x	
• Se cuenta con herramientas para el manejo de las aguas residuales.	x	
• Se hace mantenimiento continuo de los desagües.	x	

Manejo de la Energía

Uso de la Energía

Uso de la Energía	Sí	No
• Se conoce el total de consumo mensual de energía de la granja.	x	
• Se utilizan bombillas ahorradoras en las áreas comunes de la granja.	x	
• Se usan energías alternativas para el desarrollo operativo de la granja.		x
• Se aprovecha la luz solar.	x	
• Existen planes de emergencia para la operación de la granja cuando hay ausencia de energía eléctrica.		x
• Se cuenta con planes de mantenimiento preventivo para las instalaciones eléctricas.		x

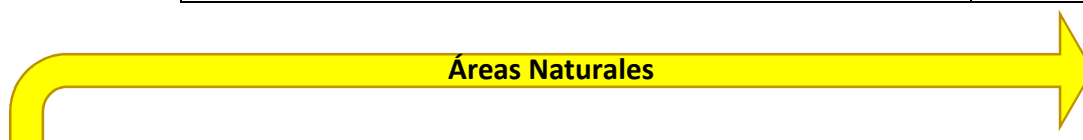
Manejo de Residuos y Contaminación

Gestión de Residuos

Gestión de Residuos	Sí	No
• Se tienen programas de información para la minimización y correcta gestión de residuos y contaminación.		x
• Se cuenta con recipientes apropiados para el recaudo de basuras producidas en la granja.		x
• Se cuenta con recipientes apropiados para la recolección de los desechos de los animales.	x	
• Existen programas de reciclaje y separación de basuras orgánicas e inorgánicas.		x
• Se tiene bodega de almacenaje de basuras.	x	
• Los vertederos y depósitos de basura de la granja están autorizados de acuerdo a las normas vigentes.		x

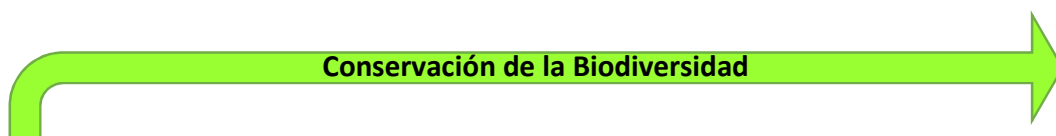
Gestión de la Contaminación

Gestión de la Contaminación	Sí	No
• Tiene identificado los bienes y servicios adquiridos que tengan mayor impacto sobre la sostenibilidad.		x
• Tiene establecidos criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	x	
• Se cuenta con planes de prevención de desastres e incendios		x
• Se usan productos de limpieza amigables con el medio ambiente.		x
• La granja es productora de abono natural.	x	
• Se emplean agroquímicos en la producción de alimentos y cuidado de plantas existentes en la granja.	x	
• Tiene identificadas las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.		x
• Cuáles. Soporte Entrevista.		
• Tiene establecido un programa que controle y disminuya estas contaminaciones.		x
• Adelanta acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados.		No Aplica
• Cuáles. Soporte Entrevista.		



Educación Ambiental

Educación Ambiental	Sí	No
• Se cuenta con programas de sensibilización y cuidado del medio ambiente		x
• Realiza campañas ambientales frecuentes con su comunidad		x
• Cuenta con rótulos de información para flora y fauna en la granja		x
• Capacita a sus empleados continuamente en temas ambientales		x
• Desarrolla métodos ambientales para conservar las áreas silvestres y minimizar la problemática ambiental		x
• Existen fuentes hídricas superficiales cercanas o dentro del establecimiento	x	
• Respeta las rondas de protección de dichas fuentes de acuerdo con la legislación vigente	x	



Protección de Flora y Fauna

Protección de Flora y Fauna	Sí	No
• Se identifican las diferentes especies de plantas y animales de la región.		x
• Se comercializan plantas o animales vedados por la ley.		x
• Conoce y da a conocer las disposiciones legales vigentes de tráfico ilegal de especies de flora y fauna.		x
• Evita que la iluminación Externa cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales.	x	
• Tiene en su establecimiento especies de flora y fauna propias de la región.		x
• Se cuenta con programas que promuevan el trato responsable con el entorno natural.	x	

Personal y Turistas

Seguridad,
Salud e
Instalaciones

Seguridad, Salud e Instalaciones	Sí	No
• Se garantiza la seguridad de los clientes y empleados en sus instalaciones y servicios.	x	
• Se encuentra señalización en las áreas de trabajo y áreas de circulación pública.		x
• Se cuenta con medidas preventivas en el caso de incendios.	x	
• Se provee de herramientas adecuadas y elementos de seguridad al personal de la granja.	x	
• La granja cuenta con personal capacitado en primeros auxilios.		x

Servicio
al Cliente

Servicio al Cliente	Sí	No
• Se cuenta con el Sistema QRS (quejas, reclamos y sugerencias).		x
• Cuenta con un código de conducta. Es divulgado.		x
• El establecimiento es accesible para personas discapacitadas.	x	
• Los productos ofrecidos cuentan con sellos de calidad propios.	x	
• Hace revisión de las inconformidades hechas por los clientes.	x	
• Determina las causas de dichas inconformidades.	x	
• Adopta Acciones Correctivas para asegurarse de que las inconformidades no se vuelvan a presentar.	x	
• Mide y registra el grado de satisfacción de los clientes.	x	
• Aplica acciones de acuerdo a los resultados obtenidos para mejorar la satisfacción de los mismos.	x	
• Realiza auditorías internas.	x	
Evalúa.		
ee) Los resultados de las auditorías internas	x	
ff) La comunicación de las partes interesadas externas incluyendo las quejas.	x	
gg) El desempeño ambiental del establecimiento.		x
hh) El grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en cada uno de los programas a desarrollar.		x
ii) El estado de las acciones correctivas y preventivas.		x
• Promueve la Capacitación de su personal para fortalecer sus competencias Laborales.		x

*Lista de chequeo 1 elaborada con base en "Ejemplos de Buenas Prácticas"
(Elaboración Propia, 2016)*



Programa de Turismo



Granja Integral Mamá Lombriz

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a la NTS-TS 006-2

Aspectos apropiados para la evaluación del establecimiento como prestador de servicios de eventos con base de la a la NTS-TS 006-2 Sedes para Eventos, Congresos, Ferias y Convenciones	Si	No
• Ejerce usted como un OPC.		x
• Qué clase de eventos desarrolla en sus instalaciones. Soporte Entrevista.		
• Cuenta con un programa de ahorro y uso eficiente del agua en el desarrollo de los eventos.		x
• Tiene un programa de información y sensibilización para los participantes y asistentes a los eventos, orientado a promover y difundir buenas practicas sostenibles en el desarrollo de los eventos.		x
• Tiene un plan de información y sensibilización enfocado a proveedores y contratistas.		x
• Estas medidas son comunicadas a las partes interesadas.		x
• Cuenta con un programa para el manejo de residuos peligrosos.	x	
• Qué elementos considera en este programa. Soporte entrevista.		

*Lista de chequeo 2 elaborada con base en la Norma Técnica de Turismo Sostenible NTS-TS 006-2"
(Elaboración Propia, 2016)*



Programa de Turismo



Granja Integral Mamá Lombriz

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a la NTS-TS 004

Aspectos apropiados para la evaluación del establecimiento como prestador de servicios de restauración con base a la a la NTS-TS 004 Establecimientos Gastronómicos y Bares.		
	Si	No
• Cuenta con un programa de sostenibilidad dirigido a las actividades de restauración.		X
• Informa sobre sus programas de sostenibilidad a las empresas o personas naturales, con las cuales tenga relación comercial.		x
• Cuenta con un programa para el manejo de residuos.		x
• Que elementos considera en este programa.	No aplica	

Lista de chequeo 3 elaborada con base en la Norma Técnica de Turismo Sostenible "NTS-TS 004" (Elaboración Propia)

ANEXO 8 LISTAS DE CHEQUEO GRANJA MONTEPINO



Granja Montepino

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Programa de Turismo

Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a Ejemplos de Buenas Prácticas

Manejo de Agua Potable y Aguas Residuales

Consumo de Agua

Consumo de Agua	Si	No
• Cuenta con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes y empleados.		x
• Se procura usar aguas lluvia para el aseo general de los animales y la granja.		x
• En dicho programa está establecido metas a corto plazo "un año" a mediano plazo "tres años" y a largo plazo "más de tres años"		x
• El programa incluye responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.		x
• Existen mecanismos que ayuden a evitar el desperdicio de agua.	x	
• Se está pendiente de daños en las instalaciones hídricas.	x	
• Se evitan los derrames y rebasamientos de agua innecesarios.	x	
• Posee tanques de almacenamiento y reserva de agua potable.	x	
• Analiza periódicamente el agua para asegurar su calidad, para su uso humano en áreas recreativas, piscina, duchas, bañeras y lavamanos, etc.	x	
• Cuenta con información y facilidades necesarias para promover que los clientes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento.	x	
• Utiliza agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con legislación vigente.	x	
• Se desarrollan actividades de mantenimiento preventivo para los equipos y redes de agua.	x	

Manejo de Aguas Residuales

Manejo de Aguas Residuales	Sí	No
• La granja hace parte de la red pública de alcantarillado de la ciudad.		x
• Se cuenta con herramientas para el manejo de las aguas residuales.	x	
• Se hace mantenimiento continuo de los desagües.	x	

Manejo de la Energía

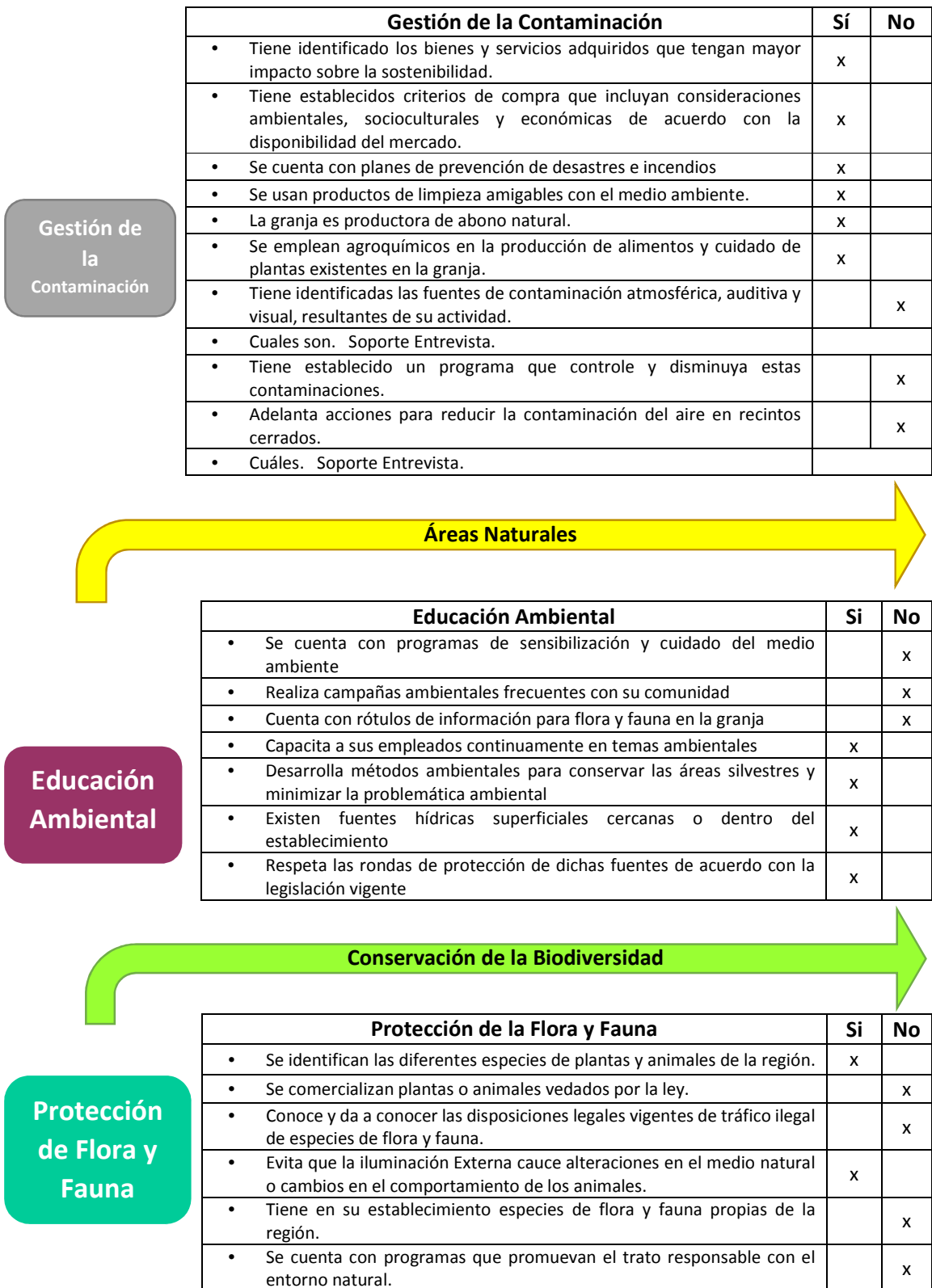
Uso de la Energía

Manejo de la Energía	Si	No
• Se conoce el total de consumo mensual de energía de la granja	x	
• Se utilizan bombillas ahorradoras en las áreas comunes de la granja	x	
• Se usan energías alternativas para el desarrollo operativo de la granja		x
• Se aprovecha la luz solar.	x	
• Existen planes de emergencia para la operación de la granja cuando hay ausencia de energía eléctrica		x
• Se cuenta con planes de mantenimiento preventivo para las instalaciones eléctricas		x

Manejo de Residuos y Contaminación

Gestión de Residuos

Gestión de Residuos	Si	No
• Se tienen programas de información para la minimización y correcta gestión de residuos y contaminación. (No documentados)		x
• Se cuenta con recipientes apropiados para el recaudo de basuras producidas en la granja.		x
• Se cuenta con recipientes apropiados para la recolección de los desechos de los animales		x
• Existen programas de reciclaje y separación de basuras orgánicas e inorgánicas. (No documentados)	x	
• Se tiene bodega de almacenaje de basuras.	x	
• Los vertederos y depósitos de basura de la granja están autorizados de acuerdo a las normas vigentes.	x	



Personal y Turistas



**Seguridad,
Salud e
Instalaciones**

Seguridad, Salud e Instalaciones	Si	No
• Se garantiza la seguridad de los clientes y empleados en sus instalaciones y servicios.	x	
• Se encuentra señalización en las áreas de trabajo y áreas de circulación pública.		x
• Se cuenta con medidas preventivas en el caso de incendios.	x	
• Se provee de herramientas adecuadas y elementos de seguridad al personal de la granja.	x	
• La granja cuenta con personal capacitado en primeros auxilios.		x

**Servicio al
Cliente**

Servicio al Cliente	Sí	No
• Se cuenta con el Sistema QRS (quejas, reclamos y sugerencias).		x
• Cuenta con un código de conducta. Es divulgado.		x
• El establecimiento es accesible para personas discapacitadas.	x	
• Los productos ofrecidos cuentan con sellos de calidad propios.		x
• Hace revisión de las inconformidades hechas por los clientes.		x
• Determina las causas de dichas inconformidades.		x
• Adopta Acciones Correctivas para asegurarse de que las inconformidades no se vuelvan a presentar.		x
• Mide y registra el grado de satisfacción de los clientes.		x
• Aplica acciones de acuerdo a los resultados obtenidos para mejorar la satisfacción de los mismos.		x
• Realiza auditorías internas.		x
Evalúa.		
jj) Los resultados de las auditorías internas		x
kk) La comunicación de las partes interesadas externas incluyendo las quejas.		x
ll) El desempeño ambiental del establecimiento.		x
mm) El grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en cada uno de los programas a desarrollar.		x
nn) El estado de las acciones correctivas y preventivas.		x
• Promueve la Capacitación de su personal para fortalecer sus competencias Laborales.	x	

*Lista de chequeo 1 elaborada con base en "Ejemplos de Buenas Prácticas"
(Elaboración Propia, 2016)*



Programa de Turismo

Granja Montepino

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la
FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte

Evaluación con respeto a la NTS-TS 006-2

Aspectos apropiados para la evaluación del establecimiento como prestador de servicios de eventos con base de la a la NTS-TS 006-2 Sedes para Eventos, Congresos, Ferias y Convenciones	Si	No
• Ejerce usted como un OPC.		X
• Qué clase de eventos desarrolla en sus instalaciones. Soporte Entrevista.		
• Cuenta con un programa de ahorro y uso eficiente del agua en el desarrollo de los eventos.		X
• Tiene un programa de información y sensibilización para los participantes y asistentes a los eventos, orientado a promover y difundir buenas practicas sostenibles en el desarrollo de los eventos.		X
• Tiene un plan de información y sensibilización enfocado a proveedores y contratistas.		X
• Estas medidas son comunicadas a las partes interesadas.		X
• Cuenta con un programa para el manejo de residuos.		X

*Lista de chequeo 2 elaborada con base en la Norma Técnica de Turismo Sostenible "NTS-TS 006-2"
(Elaboración Propia, 2016)*



Programa de Turismo

Granja Montepino

Lista de chequeo
Herramienta de evaluación



Estrategias para la implementación de Buenas Prácticas en la prestación de Servicios Turísticos de la
FUNDACIÓN RED DE EXPERIENCIAS AMBIENTALES "FREA"
Angela María Chávez - Lina María Solarte


Evaluación con respeto a la NTS-TS 004

Aspectos apropiados para la evaluación del establecimiento como prestador de servicios de restauración con base a la a la NTS-TS 004 Establecimientos Gastronómicos y Bares.	Si	No
• Cuenta con un programa de sostenibilidad dirigido a las actividades de restauración.		X
• Informa sobre sus programas de sostenibilidad a las empresas o personas naturales, con las cuales tenga relación comercial.		X
• Cuenta con un programa para el manejo de residuos.		X
• Que elementos considera en este programa.	No aplica	

*Lista de chequeo 3 elaborada con base en la Norma Técnica de Turismo Sostenible "NTS-TS 004"
(Elaboración Propia, 2016)*

ANEXO 9 FORMATOS

Formato programas de gestión para la sostenibilidad

 Programas de Gestión para la Sostenibilidad		
Nombre del Programa	Objetivo	Responsable
Programa de Uso Eficiente del Agua	Generar acciones que permitan la conservación y manejo del agua dentro del ecodestino.	Administración
Programa de Uso Eficiente de la Energía	Implementar alternativas que contribuyan a minimizar el consumo de energía dentro del ecodestino.	Administración
Programa de Manejo Adecuado de Productos Químicos	Establecer un control en la manipulación y almacenamiento de los productos que puedan generar efectos nocivos para la salud y seguridad ya sea de los trabajadores, el medio ambiente y los clientes.	Administración
Programa Integral de Manejo de Residuos Sólidos	Establecer los procedimientos necesarios para el Manejo adecuado de los Residuos Sólidos que genera el ecodestino.	Administración
Programa de prevención y disminución de contaminación Atmosférica, Visual y Auditiva.	Determinar alternativas que contribuyan a la reducción de los diferentes tipos de contaminación que se generen por las actividades realizadas.	Administración
Programa de Mantenimiento de Infraestructura.	Mantener en excelentes condiciones la infraestructura de todo el establecimiento, y en especial las zonas destinadas para la realización de actividades turísticas.	Administración

*Ejemplo de lista de programas de gestión para la sostenibilidad
(Elaboración Propia, 2016)*

Formato Lista de Asistencia a Capacitaciones

FINCA POSADA EL AGRADO	Programas de Gestión para la Sostenibilidad			Pág.	1 de 1	
	Formato Lista de Asistencia para Capacitaciones			Fecha		
	Tema					
	Capacitadores					
	Lugar				Hora	
	N°	Nombres y Apellidos	# Identificación	Firma		
	1					
	2					
	3					
	4					
	5					
	6					
	7					
	8					
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

*Ejemplo Formato Lista de Asistencia a Capacitaciones
(Elaboración propia, 2016)*

Formato Registro Periódico de Consumo de Agua

<h1 style="margin: 0;">FINCA LA CLAUDIA</h1>						
Gestión del Agua						
Registro Periódico de Consumo de Agua						
Responsable	...					Fecha
Lectura de Contador						
Consumo	Lectura Inicial (cm ³)	Lectura Final (cm ³)	Cantidad Gastada			Observaciones
			Servicio 1	Servicio 2	Servicio 3	
Totales						


*Ejemplo de Formato para Registro Periódico de Consumo de Agua
(Elaboración propia, 2016)*

Formato Registro Periódico de Consumo de Energía

	<h1 style="margin: 0;">Granja Integral Mamá Lombriz</h1>				
Uso de la Energía					
Registro Periódico de Consumo de Energía					
Responsable	Administración.				Fecha
Lectura de Contador					
Consumo	Lectura Inicial (kWh)	kWh / Día	kWh / Mes	Promedio de Consumo	Observaciones
Totales					

*Ejemplo Formato de Registro Periódico de Consumo de Energía
(Elaboración propia, 2016)*

Formato Plan de Mantenimiento Preventivo de Instalaciones Eléctricas

		<h1>GRANJA MONTEPINO</h1> <h2><i>Postres y Delicias</i></h2>											
		<h3>Plan de Mantenimiento Preventivo</h3>											
Actividades	Instalaciones Eléctricas	Revisión mensual											
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Inspección	Suiches												
	Bombillos												
Cambio	Cables												
	Tomacorrientes												
Limpieza	Caja de Mando												


*Ejemplo Plan de Mantenimiento Preventivo Instalaciones Eléctricas
(Elaboración propia, 2016)*

Hoja de Seguridad de Productos Químicos

Hoja de Seguridad			
Producto Etanol Fabricado por Merk S. A y otros			
Estabilidad y Reactividad			
<ul style="list-style-type: none"> Condiciones a evitar: Calentamiento. Usar guantes de látex, nitrilo o caucho industrial. Mantener el área ventilada Evitar el contacto o la mezcla de este producto con: metales alcalinos, metales alcalinotérreos, óxidos alcalinos, oxidantes fuertes, permanganato de potasio/ ácido sulfúrico, ácido nítrico, peróxido de hidrógeno/ agua oxigenada, ácido perclórico. En estado gaseoso-vapor hay riesgo de explosión en presencia de aire. Almacenar bien cerrado, en lugar bien ventilado, alejado de fuentes de ignición y calor. Evitar las cargas electrostáticas. 			
Peligro o Riesgo			
Fácilmente inflamable.			
<ul style="list-style-type: none"> La inhalación de vapores puede causar leve irritación en las mucosas. Riesgo de absorción. El contacto prolongado con la piel, como con la ropa humedecida con el material, puede causar irritación o dermatitis. La ingestión de grandes cantidades puede producir náuseas y vómito. La absorción de grandes cantidades puede causar borrachera, vértigo, narcosis, parálisis respiratoria. Tras contacto con los ojos puede causar irritación. 			
<p>Protección personal</p>	<p>Ventilación: Mantener el área ventilada</p> <p>Vías respiratorias: Usar respirador con cartucho para vapores orgánicos</p> <p>Guantes: Usar guantes de látex, nitrilo o caucho industrial.</p> <p>Ojos y rostro: Usar gafas de seguridad.</p> <p>Otras protecciones: Bata de laboratorio u overol de trabajo.</p> <p>Equipo de seguridad: Ninguno establecido para este producto</p>		
<p>Primeros Auxilios</p>	<p>Inhalación: Mover la víctima al aire fresco, personal entrenado debe suministrar respiración artificial si la víctima no respira, o resucitación cardiopulmonar si hay paro cardiorrespiratorio, Obtener atención médica.</p> <p>Ojos: Lavar con abundante agua al menos durante 15 minutos. Obtener atención médica si se presentan molestias</p> <p>Piel: Lavar el área contaminada con agua al menos durante 15 minutos, quitar la ropa impregnada o manchada con este material.</p> <p>Ingestión: Beber abundante agua. NO INDUCIR VOMITO, si este ocurre mantener a la víctima inclinada hacia delante con la cabeza baja para evitar aspiración durante el vómito. Acudir al médico inmediatamente.</p>	<p>Extinción de Incendios</p>	<p>Riesgos especiales: Combustible. Vapores más pesados que el aire. Son posibles mezclas explosivas con el aire a temperaturas normales. En caso de incendio posible formación de gases de combustión o vapores peligrosos.</p> <p>Medios de extinción adecuados: CO2, espuma, polvo. Instrucciones para combatir su combustión: Usar sistemas de respiración artificial e independiente del ambiente y ropa protectora adecuada.</p> <p>Referencias adicionales: Refrigerar los recipientes con rociado de agua desde una distancia segura. Evitar la penetración del agua de extinción en acuíferos superficiales o subterráneos.</p>
<p>Medidas para Vertido Accidental</p>	<p>En caso de presentarse vertido accidental:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eliminar toda fuente de ignición o calor. Detener o controlar la fuga, si puede hacerse sin peligro. No inhalar los vapores/ aerosoles. Evitar que la fuga o derrame penetre en espacios confinados, alcantarillas y desagües o corrientes de agua. Recoger el derrame con material absorbente (arena, cordones, hojas absorbentes). Lavar el área con agua y jabón, y recoger el agua de lavado para posterior disposición 		<p>Disposición de Residuos</p>
<p>En cuanto a los residuos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Disponer los residuos generados durante su uso y/o recolección de derrame del producto en los respectivos contenedores de residuos, acorde al PrC15 Gestión de residuos. Introducir los residuos en contenedores bien cerrados y debidamente marcados. No arrojarlos en fuentes de agua o drenajes. En caso de no conocer su disposición, consultar a la Dirección de HSEQ. Entregar a empresas autorizadas, por la autoridad ambiental, los residuos para su eliminación final. 			


*Ejemplo de hoja de seguridad de productos químicos
(Tomada de Manejo de Productos Químicos Tibitoc S. A)*

Formato de Registro de Residuos

		Ecoparque Rayos del Sol
		Registro de Residuos
Tipo de Residuo	Cantidad Generada	Fecha
Desechos Generales		Enero
Papel y Cartón		
Envases de Vidrio		
Plástico y Metal		
Residuos Orgánicos		
Residuos de Riesgo Biológico		
Desechos Generales		Febrero
Papel y Cartón		
Envases de Vidrio		
Plástico y Metal		
Residuos Orgánicos		
Residuos de Riesgo Biológico		

*Ejemplo de formato registro de residuos
(Elaboración propia, 2016)*

Formato de Procedimientos Preparación y Respuesta Ante Emergencias

	Procedimiento Preparación y Respuesta ante Emergencias Ambientales ECOPARQUE LOS GUADUALES		Código	P.P.R.A.E
			Versión	0
			Página	1 de 5
Objetivo	Definir las pautas para identificar, prevenir, mitigar, controlar, atender y valorar la atención de las situaciones potenciales de emergencia o accidentes ambientales en Ecoparque Los Guaduales.			
Alcance	Inicia con la identificación de los posibles riesgos ambientales que puedan ocasionar una emergencia ambiental y finaliza con la divulgación y ejecución.			
Condiciones Generales	Este documento aplica a todas las actividades que se desarrollan dentro del establecimiento.			
Numero de Actividad	Actividad	Descripción	Responsable	
1	Identificar condiciones de riesgo ambiental	Una vez se ejecute la identificación de Aspectos e Impactos Ambientales, se procede a elaborar un listado de condiciones de riesgo ambiental que puedan ocasionar potenciales situaciones de emergencia ambiental.	Administración	
2	Analizar, evaluar y priorizar el riesgo	Se clasifican y valoran las condiciones de riesgo ambiental y se prioriza su intervención con el fin de atender los más importantes inicialmente y lograr minimizarlas y/o eliminarlas.	Administración	

Ejemplo formato procedimiento preparación y respuesta ante emergencias
(Ajustada de Preparación y respuesta ante emergencias, Universidad de Manizales, 2016)

Formato de política de Contratación de Personal

Finca Posada El Agrado <i>Mi Casa, Su Casa</i>	Política Contratación de Personal						
	PERFIL DEL CARGO						
	Cargo	Área				Jefe Directo	
	Recepcionista	Servicios y Comunicación				Administrador	
	OBJETIVO DEL CARGO						
<ul style="list-style-type: none"> ☛ Recibir a los visitantes, propiciando la atención por parte de la persona requerida, cuidando los aspectos de seguridad establecidos en la empresa para el ingreso de visitantes. 							
PERFIL DEL ASPIRANTE							
Edad	25 – 30 años	Idiomas	Requerido	Estado Civil	Soltera	Sexo	Preferencia mujer
Nivel de Estudios		Experiencia		Conocimientos		Capacidades y Habilidades	
Técnico en Atención al Cliente		Tiempo de Trabajo realizado ☛ 6 meses de experiencia		☛ Programas informáticos ☛ Leyes nacionales		☛ Comunicación ☛ Liderazgo ☛ Habilidad de negociación ☛ ...	
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DEL CARGO							
<ul style="list-style-type: none"> ☛ Utilizar eficientemente los recursos asignados (equipos y materiales). ☛ Utilizar, resguardar y mantener la confidencialidad de la información suministrada por la empresa y el cliente. ☛ Mantener y cumplir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa. ☛ Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo. 							

*Ejemplo de Política de Contratación Laboral
(Elaboración Propia, 2016; datos www.google.com.co)*

Formato de Autorización para Realizar la Actividad de Neumataje

		<h2>CANOPY LAS ARDILLAS</h2> <h3>Neumataje</h3>			
Nombre		Edad			
A quien se puede informar en caso de Emergencia					
Teléfono					
Sufre de alguna enfermedad o limitación que le impida realizar esta actividad como					
Problemas Cardiacos		Problemas Respiratorios		Problemas Mentales	Diabetes
					Otro ¿cuál?
Si es menor de edad llene las siguientes casillas					
Cuenta con el permiso para realizar esta actividad				Si	No
Nombre del padre, Madre o Acudiente					
Firma del Padre o Acudiente					
Declaro que estoy en capacidad física y mental para desarrollar la actividad					


Ejemplo de formato para realizar la actividad de Neumataje
(Elaboración Propia, 2016)

Formato para Registro de Clientes

		<h1>CANOPY LAS ARDILLAS</h1>		
		<h2>Registro de Cliente Actividad Neumataje</h2>		
Nombre				
Edad			Nacionalidad	
Documento de Identificación	de	C.C	T.I	otro
				Numero
Seguro Medico				
Nombre de la persona de contacto en caso de emergencia.				
Teléfono				
Información médica de Importancia				
Declaro que cuento con conocimientos básicos de natación.				


Ejemplo de formato para registro de clientes
(Elaboración Propia, 2016)

Formato Plan de Contingencias

	CANOPY LAS ARDILLAS Plan de Contingencias
Responsables	
Objetivos	
Recursos	
Contenido <ul style="list-style-type: none">• Plan de respaldo. Contempla las contramedidas preventivas antes de que se materialice una amenaza. Su finalidad es evitar dicha materialización.• Plan de emergencia. Contempla las contramedidas necesarias durante la materialización de una amenaza, o inmediatamente después. Su finalidad es paliar los efectos adversos de la amenaza.• plan de recuperación. Contempla las medidas necesarias después de materializada y controlada la amenaza. Su finalidad es restaurar el estado de las cosas tal y como se encontraban antes de la materialización de la amenaza. <p>(Wikipedia, 2015)</p> <p>Página 1 de 15</p>	

*Ejemplo formato plan de contingencias
(Elaboración Propia, 2016)*


Formato Bitácora para Actividad de Muro de Escalar

		CANOPY LAS ARDILLAS	
		Bitácora de Actividad Actividad Muro de Escalar	
Fecha		Hora	
Instructores			
Comentarios.			

Ejemplo de formato bitácora de actividad Muro de Escalar
(Elaboración Propia, 2016)


ANEXO 10 PROGRAMAS

Programa Uso Eficiente del Agua

		<h1 style="margin: 0;">Agroparque las Villas</h1>				
		<h2 style="margin: 0;">Programa de Uso Eficiente de Agua</h2>				
Responsable		Administración				
Objetivo		Generar acciones que permitan la conservación y manejo integral del agua dentro del ecodestino.				
Metas		Corto plazo		Realizar el registro de consumo de agua y establecer niveles de consumo		
		Mediano plazo		Disminuir el consumo del agua un 3%		
		Largo plazo		Disminuir el consumo del agua un 5%		
N°	Actividades	Plazo	Responsable	Recursos	Indicador	Medio de Verificación
1	Realizar un diagnóstico del consumo del agua en el ecodestino	3 Semanas	Administración	Transporte Viáticos Computador Papelería	<p>Número de diagnósticos de consumo de agua de años anteriores</p> <hr/> <p>Número de diagnósticos de consumo de agua actuales</p>	Formato de control de consumo de agua

*Ejemplo de programa de uso eficiente de agua
(Ajustada de Guía de implementación NTS-TS002, 2015)*

Programa Uso Eficiente de la Energía

	<h1 style="margin: 0;">GRANJA MONTEPINO</h1> <h2 style="margin: 0;"><i>Postres y Delicias</i></h2>					Pág	1 de 1
						Cód.	PUEA
						Versión	1
Programa Uso Eficiente de Energía							
Responsable		Administración.					
Objetivo		Promover el uso eficiente de energía en la granja.					
Metas	Corto Plazo		Registrar el consumo de energía y establecer niveles de consumo.				
	Mediano Plazo		Reducir el consumo de energía en un 3%.				
	Largo Plazo		Reducir el consumo de energía en un 6%.				
N°	Actividades	Recursos	Indicadores	Responsable	Medio de Verificación	Plazo	
1	Capacitar en temas de uso y consumo eficiente de energía al personal de la granja.	Transporte Refrigerios Computador Video Beam Papelería Expositor Lugar de capacitación	N° Total de Empleados / N° de Personal Capacitado	Administración	Lista de Asistencia	6 Meses	
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							

*Ejemplo Programa para el Uso Eficiente de Energía
(Ajustado de Guía de Implementación NTS-TS 002, 2016)*


Programa Para Manejo de Residuos Sólidos

Programa Integral para Manejo de Residuos Sólidos							
Responsable	Administración.					Fecha	
Objetivo	Implementar acciones correctivas para mantener el control y mitigar la producción de residuos dentro del ecodestino.						
Metas	Corto Plazo	Registro de la cantidad de residuos generados en el ecodestino.					
	Mediano Plazo	Reducción en la generación de residuos en un 3%					
	Largo Plazo	Reducción en la generación de residuos en un 5%.					
TIPO DE RESIDUOS							
Orgánicos	Ordinarios	Papel / Cartón	Vidrio	Plásticos	Peligrosos		
MANEJO Y CONTROL							
Fuente	Cantidad (% mes)	Actividades					Indicadores de Cumplimiento
		Transporte	Separación	Reutilización	Reciclaje	Almacenamiento	

FINCA POSADA EL AGRADO

Ejemplo Programa Integral de Manejo de Residuos Sólidos (Elaboración Propia, 2016)

Programa de Manejo de Productos Químicos

		Ecoparque Rayos del Sol				
		Programa de Manejo de Productos Químicos				
Responsable		Administración				
Objetivo		Establecer un control en la manipulación y almacenamiento de los productos que puedan generar efectos nocivos para la salud y seguridad ya sea de los trabajadores, el medio ambiente y los clientes.				
Metas		Corto plazo	Estipular las normas de seguridad para la manipulación de productos químicos.			
		Mediano plazo	Obtener todos los elementos de protección personal y equipos requeridos para la manipulación de los productos químicos que se empleen			
		Largo plazo	Reducir al máximo el riesgo del manejo de los productos químicos.			
N°	Actividades	Plazo	Responsable	Recursos	Indicador	Medio de Verificación
1	Establecer los planes de respuesta ante emergencias generadas por el derrame o fuga de los materiales peligrosos.	6 Meses	Administración	Manuales de Productos Peligrosos. Capacitación sobre manejo de productos químicos. Papelería Transporte Computador	Número de planes elaborados meses anteriores <hr/> Número de planes elaborados actualmente	Planes elaborados
2	Emplear los elementos de protección personal indicados para el manejo de cada material peligroso.	Inmediato	Personal	Elementos de protección personal	Número de veces que se debe manipular el producto <hr/> Número de veces que se utilizan los elementos de protección	Bitácora de registro de Actividad

*Ejemplo de programa de manejo de productos químicos
(Elaboración propia, 2016)*

Programa de Control y Minimización de Fuentes de Contaminación

	<h1 style="margin: 0;">Granja Integral Mamá Lombriz</h1>					
Programa de Control y Disminución para Fuentes de Contaminación						
Responsable	Administración.					
objetivo	Identificar, controlar y disminuir las fuentes de contaminación atmosférica en la granja.					
Metas	Corto Plazo	Identificación de las fuentes de contaminación.				
	Mediano Plazo	Control de las fuentes de contaminación.				
	Largo Plazo	Disminución de las fuentes de contaminación.				
Control y Disminución de las Fuentes de Contaminación						
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA						
N°	Actividades	Plazo	Responsable	Recursos	Indicador	Medio de Verificación
1						
2						
3						
CONTAMINACIÓN AUDITIVA						
N°	Actividades	Plazo	Responsable	Recursos	Indicador	Medio de Verificación
1						
2						
3						
CONTAMINACIÓN VISUAL						
N°	Actividades	Plazo	Responsable	Recursos	Indicador	Medio de Verificación
1						
2						
3						

*Ejemplo Programa de Control y Disminución de Fuentes de Contaminación
(Elaboración Propia, 2016)*

Programa de Mantenimiento para la Infraestructura

FINCA LA CLAUDIA						
Programa de Mantenimiento para Infraestructura						
Responsable	Administración.					Fecha
Objetivo	Conservar en óptimas condiciones la infraestructura del ecodestino.					
Metas	Corto Plazo					
	Mediano Plazo					
	Largo Plazo					
Áreas de Intervención	Actividad	Recursos	Frecuencia	Indicador	Responsable	
Zonas Verdes	Canchas			Mensual		
	Árboles	Podar árboles y arbustos.	Tijeras de jardinería	Semestral	N° de árboles podados / N° de árboles totales	Jardinero
	Senderos			Anual		
Baños	Sanitario					
	Duchas					
	Tubería					
Maquinaria	...					
Piscina	...					
Red de Agua	Contador					
	Tuberías					
	Desagües					
	Grifos					
Cocina	...					
Red Eléctrica	Contador					
	Bombillos					
	Cableado					
	Suiches					

*Ejemplo Programa de Mantenimiento Preventivo para Infraestructura
(Elaboración Propia, 2016; datos www.google.com)*

Programa de Sensibilización y Cuidado del Medio Ambiente

	<h1 style="margin: 0;">GRANJA MONTEPINO</h1> <h2 style="margin: 0;">Postres y Delicias</h2>					Pág	1 de 1
						Cód.	PUEA
						Versión	1
Programa de Sensibilización y Cuidado Medioambiental							
Responsable		Administración.					
Objetivo		Promover el cuidado del medio ambiente a partir de la educación ambiental.					
Metas		Corto Plazo		Capacitación de personal en cuidado ambiental.			
		Mediano Plazo		Sensibilización del personal en cuidado ambiental.			
		Largo Plazo		Cuidado del medio ambiente por personal y comunidad local.			
N°	Actividades	Recursos	Indicador	Responsable	Medio de Verificación	Plazo	
1	Capacitación de la comunidad local y personal de la granja en temas ambientales.	Recursos Físicos Video Beam Papelería Refrigerios Lugar de Capacitación	N° de personas asistentes / N° de personas capacitadas	Administración.	Lista de asistencia.	6 Meses	
2	Creación de comités para el cuidado del medio ambiente.	Recuso Humano.	N° personas requeridas / N° total de participantes	Administración y Comunidad Local.	Comités creados	2 Semanas	
3	Charlas de producción integral y manejo de granjas agropecuarias.	...					
4							
5							
6							
7							
8							
9							

*Ejemplo Programa de Sensibilización y Cuidado del Medio Ambiente
(Elaboración Propia, 2016)*

Programas de Sostenibilidad para Actividades de Restauración

	 <h1 style="margin: 0;">Granja Integral Mamá Lombriz</h1> 					
Programas de Sostenibilidad para Actividades de Restauración						
Programa	MANEJO Y USO DEL AGUA	USO EFICIENTE DE ENERGÍA	MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	MANEJO DE RESIDUOS	GESTIÓN DE LA CONTAMINACIÓN	MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES
Objetivo	Promover el uso eficiente del agua.	Promover el uso eficiente de energía en la granja.	Establecer criterios de compra en el uso y selección de productos alimenticios.	Determinar alternativas integrales en manejo de residuos sólidos y peligrosos.	Establecer alternativas que contribuyan a la reducción de diversos tipos de contaminación.	Conservar en óptimas condiciones la infraestructura.
Responsable	Administración.	Administración.	Administración.	Administración.	Administración.	Administración.
Actividad	Seguimiento y medición del consumo de agua.	Revisión de redes eléctricas.	Identificación de fuentes de contaminación.	Recolección y selección de residuos sólidos y peligrosos.	Identificación de las fuentes de contaminación.	Revisión preventiva de instalaciones.
Recurso	Recurso Físico / ver presupuesto.	Recurso Físico	Recurso Humano y Presupuesto.	Recurso Humano y Presupuesto.	Recurso Humano y Presupuesto.	Recurso Humano y Presupuesto.
Actividad
Recurso
Actividad
Recurso
Fecha de Ejecución	2016	2016	2016	2016	2016	2016

*Ejemplo de Programas de Sostenibilidad para Actividades de Restauración
(Elaboración propia, 2016)*