

**DISEÑO Y DESARROLLO DEL MANUAL EN PROCEDIMIENTOS DE TURISMO
SOSTENIBLE EN LA EMPRESA R&B GLOBAL SOLUTIONS.**



REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR A TÍTULO DE PROFESIONAL EN TURISMO

LUIS FELIPE CAMPO PALTA

Código: 108715020711

UNIVERSIDAD DEL CAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE TURISMO

POPAYÁN

2022

**DISEÑO Y DESARROLLO DEL MANUAL EN PROCEDIMIENTOS DE TURISMO
SOSTENIBLE EN LA EMPRESA R&B GLOBAL SOLUTIONS.**

REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR A TÍTULO DE PROFESIONAL EN TURISMO

Asesor Académico

GUSTAVO ADOLFO FUENTES DELGADO

Asesor empresarial

GINA PAOLA RODRÍGUEZ BEDOYA

UNIVERSIDAD DEL CAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE TURISMO

POPAYÁN

2022

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios por ser mi guía en cada proceso de mi vida. Llenarme de fortaleza para no desfallecer y luchar por cada sueño.

A mis padres *Luis Hernando Campo* y *María Yolima Palta*, son mi mayor motivación, el amor y gratitud son inconmensurables, a mis hermanos *Airton, Eduardo, Javier, Hermes, José y Alejandro*, a mis sobrinos espero verlos triunfar y logrando cada uno de sus sueños, a Yenny Palta, la vida contigo me ha enseñado que siempre vale a la pena soñar, que ser diferente solo puede ser sinónimo de grandeza, Dedicatoria especial a *Camilo Cerón* e *Isabella Joaqui*, espero que la vida nos permitan salud para seguir labrando un camino lleno de solidaridad e unión, a mi abuela *SENEIDA* una mujer que demuestra el verdadero amor y sacrificio.

Una dedicación especial a mis dos mejores amigos desde la infancia *Juan José* y *Didia Yuliana*, lo que un día prometimos hoy lo estamos cumpliendo.

Dedicación especial a “mi prima de la U” *Yeraldin Sánchez*, tu manera tan particular de entender la vida y tu amistad sincera, no habrían hecho de este viaje llamado universidad algo tan genuino e interesante.

AGRADECIMIENTOS

A cada una de mis familiares que creyeron y fueron un apoyo incondicional, Principalmente a *Anyela Campo* y *Eduardo Campo*, gracias por años de trabajo y de haberme permitido que este sueño se hiciera realidad.

A mis profesores los cuales incorporaron nuevos conocimientos y afianzar los ya existentes, especialmente el Magister *Gustavo Fuentes*, infinitas gracias por ser un maestro de vida, enseñándome que más allá de ser un profesional debemos ser seres humanos; resilientes, solidarios, viajeros y honestos, gratitud por acompañarme en mi proceso de práctica como asesor académico y brindarme las herramientas necesarias para alcanzar los objetivos propuestos en esta labor.

Un agradecimiento especial a mi asesora empresarial *Gina Paola Rodríguez*, por haberme abierto las puertas de su empresa, por generar en mí pasión, gratitud, responsabilidad y liderazgo, por enseñarme que el país se construye trabajando en equipo y siempre con un pensamiento positivo.

Mis compañeros de Universidad gratitud infinita hacia ustedes, cada uno logró dejar en mí una enseñanza de vida, la cual recordaré por siempre, esperando que en el mundo empresarial podamos seguir creciendo.

Por último, a la gran UNIVERSIDAD DEL CAUCA, la cual estaré agradecido de por vida, en sus instalaciones pude aprender la importancia de la educación en la sociedad y como el conocimiento es la base fundamental del desarrollo social y humano, gracias por crear las bases profesionales y personales, que me lograron crear en mí conciencia y responsabilidad. Siempre llevar su legado donde sea que la vida me lo permita

"Posteris Lumen Morir Vrvs Edat" (Quién ha de morir deje su luz a la posteridad).

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	3
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I	10
1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO	10
1.1 PROBLEMÁTICA	10
1.2 JUSTIFICACIÓN	14
1.3 OBJETIVOS	15
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	15
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.4 CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA	16
1.4.1 MARCO TEÓRICO	16
1.4.2 MARCO CONTEXTUAL	20
1.5 MARCO LEGAL	24
1.6 CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA	27
CAPÍTULO II	29
2. RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE DOCUMENTOS	29
2.1 ANÁLISIS EXTERNO DE LA INFORMACIÓN	30
2.1.2 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN PRIMARIA EXTERNA.	35
2.2 ANÁLISIS INTERNA DE LA INFORMACIÓN	37
2.2.2 REUNIÓN CEO FUNDADORA DE R&B GLOBAL SOLUTIONS.	37
2.2.3 ANÁLISIS DOCUMENTAL INTERNO	38
CAPÍTULO III	42
3. ACOMPAÑAR PROCESOS CON CLIENTES	42
3.1 PROYECTO RAP PACIFICO	42
3.2 HOTEL EN LA CIUDAD DE POPAYÁN.	43
3.3 ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN AGENCIA DE VIAJES Y HOTEL.	43
CAPÍTULO IV	44

4. REALIZACIÓN DE OBJETIVOS MISIONALES Y SERVICIOS OFRECIDOS EN LA UNIDAD DE TURISMO SOSTENIBLE.	44
4.1 Línea de tiempo de la empresa.	46
4.2 ¿QUIÉNES SOMOS?	47
4.3 ¿QUÉ HACEMOS?	47
4.4 SERVICIOS OFRECIDOS	47
4.5 MISIÓN	48
4.6 VISIÓN	48
4.7 VALORES	49
CAPÍTULO V	49
5. DESARROLLO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.	49
5.2 OBJETIVOS	50
5.2.1 OBJETIVO GENERAL MANUAL	50
5.3 ALCANCE	50
5.3.1 ALCANCE MANUAL	50
5.3.2 POLÍTICA	51
5.4 CONTROL DE DOCUMENTOS	51
5.5 Mapa de proceso	57
5.5.1 Identificación de los procesos	57
5.5.2 Mapa de procesos empresa R&B Global Solutions S.A.S	59
5.5.3 ORGANIGRAMA	60
5.6 CARACTERIZACIÓN DE PROCESO.	61
5.7 CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.	64
5.7.1. PROCEDIMIENTO SOPORTE EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN NTC-TS.	64
5.7.2 PROCEDIMIENTO CERTIFICACIÓN EN LA NTC-TS.	69
5.8 PROCEDIMIENTOS DE CAPACITACIÓN TRANSVERSAL A LA EMPRESA	71
5.7.1 PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN	71
5.7.2 PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN EN BASE A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS.	74
5.8 CARACTERIZACIÓN DE FORMATOS.	77
CAPITULO XI	79
6. ENTREGA Y APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	79
6.1 Realización de Capacitaciones.	79

	7
6.2 PÁGINA WEB	82
6.3 ORGANIZACIÓN DE FOCUS GROUP	84
6.4 DIAGNÓSTICO DE APLICACIÓN DE LA NTS-TS 006-1 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.	85
XII RESULTADOS	87
XIII CONCLUSIONES	88
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89

TABLA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1</i>	<i>Portafolio de la empresa R&B Global Solutions</i>	20
<i>Ilustración 2</i>	<i>2 Caso de éxito dentro de la empresa R&B Global Solutions.</i>	20
<i>Ilustración 3</i>	<i>Caso de éxito dentro de la empresa R&B Global Solutions.</i>	21
<i>Ilustración 4</i>	<i>Área de turismo empresa R & B Global Solutions área de turismo.</i>	23
<i>Ilustración 5</i>	<i>Mapa de procesos R&B GLOBAL SOLUTIONS S.A.S:</i>	38
<i>Ilustración 6</i>	<i>Organigrama R&B GLOBAL SOLUTIONS S.A.S</i>	38
<i>Ilustración 7</i>	<i>Carpetas documento DRIVE estructura modelo calidad.</i>	39
<i>Ilustración 8</i>	<i>Carpetas documento DRIVE implementación turismo.</i>	40
<i>Ilustración 9</i>	<i>Carpetas documento DRIVE implementación turismo</i>	40
<i>Ilustración 10</i>	<i>Carpetas documento DRIVE implementación turismo</i>	41
<i>Ilustración 11</i>	<i>Carpetas documento DRIVE implementación turismo</i>	41
<i>Ilustración 12</i>	<i>Carpetas documento DRIVE implementación turismo</i>	41
<i>Ilustración 13</i>	<i>Matriz competidores.</i>	44
<i>Ilustración 14</i>	<i>Línea de tiempo.</i>	45
<i>Ilustración 15</i>	<i>Misión unidad de soluciones en turismo sostenible.</i>	47
<i>Ilustración 16</i>	<i>Visión unidad de soluciones en turismo sostenible</i>	47
<i>Ilustración 17</i>	<i>Valores unidad de soluciones en turismo sostenible</i>	48
<i>Ilustración 18</i>	<i>2 Mapa de procesos empresa R&B Global Solutions S.A.S (actualizado)</i>	59
<i>Ilustración 19</i>	<i>ORGANIGRAMA empresa R&B Global Solutions S.A.S (actualizado)</i>	59
<i>Ilustración 20</i>	<i>Carpeta DRIVE procedimiento capacitación CAFICAUCA</i>	79
<i>Ilustración 21</i>	<i>Carpeta DRIVE procedimiento capacitación CAFICAUCA</i>	79
<i>Ilustración 22</i>	<i>Evidencia capacitación CAFICAUCA</i>	79
<i>Ilustración 23</i>	<i>Carpeta DRIVE procedimiento capacitación CAFICAUCA</i>	80
<i>Ilustración 24</i>	<i>Carpeta DRIVE procedimiento capacitación NTC-TS</i>	80
<i>Ilustración 25</i>	<i>Fotografía evidencia Capacitación Entrega Documentación Práctica Profesional</i>	81
<i>Ilustración 26</i>	<i>Pantallazos correspondientes a la página de la empresa.</i>	82
<i>Ilustración 27</i>	<i>Pantallazos correspondientes a la página de la empresa.</i>	82

<i>Ilustración 28 Pantallazos correspondientes a la página de la empresa.</i>	82
<i>Ilustración 29 Pantallazos correspondientes a la página FACEBOOK de la empresa.</i>	83
<i>Ilustración 30 carpeta digital de la capacitación FOCUS GROUP</i>	84
<i>Ilustración 31 carpeta digital de la capacitación</i>	84
<i>Ilustración 32 Publicidad TALLER DE CO-CREACIÓN (focus group)</i>	85
<i>Ilustración 33 diagnóstico realizado aplicación NTS-TS 006-1</i>	86
<i>Ilustración 34 Carpetas DRIVE diagnóstico realizado realizada</i>	87

LISTADO DE TABLAS

<i>Tabla 1 Leyes y normas de turismo en Colombia 1991-2020</i>	25
<i>Tabla 2 Metodología práctica profesional.</i>	28
<i>Tabla 3 Pasos de la recopilación y análisis documental</i>	29
<i>Tabla 4 cambios comparativos entre NTS-TS y NTC-TS</i>	36
<i>Tabla 5 Metodología para reunión</i>	37
<i>Tabla 6 Resultados reunión</i>	38
<i>Tabla 7 Metodología para el desarrollo documental del manual de procedimientos.</i>	49
<i>Tabla 8 Proceso caracterización de procesos gestión en soluciones en turismo sostenible.</i>	61
<i>Tabla 9 Listado de formatos</i>	76

INTRODUCCIÓN

El turismo a través de los años ha tenido un leve pero importante posicionamiento dentro del mercado mundial y nacional, esto debido a su aporte en aspectos económicos, culturales, ambientales y sociales, por medio de la generación de mano de obra tanto directa como indirecta, para el 2018 según datos de la OMT 1 de cada 10 empleo en el mundo lo genera el turismo.

El turismo actualmente está retomando su fuerza y poco a poco se convierte en un pilar importante de la economía de los países con potencial en este sector, así como, de su propio desarrollo humano y de la sociedad, por lo que es importante ubicarlo en las esferas donde impacta directamente y así proponer nuevas alternativas de hacer turismo donde los aspectos sociales, económicos y ambientales juegan un papel relevante e importante, al afrontar una pandemia el sector turismo fue de los más afectados ya sea por su fragilidad al ser un servicio o por la inseguridad que generaba los viajes y aglomeraciones, de igual manera después de afrontar la pandemia y volver a la “normalidad” es el sector llamado para la reactivación económica por lo transversal hacia otros sectores económicos y por esa necesidad anclada de los seres humanos de salir después de un periodo largo de confinamiento, con esto llegan nuevos retos, tendencias y nuevas formas de vida, cambios sociales, es por ellos que la práctica profesional busca dentro de la empresa realizar un manual de procedimientos con el cual se generen estrategias acordes a las nuevas tendencias del mercado pero teniendo como base las Normas Técnicas de Turismo Sostenible (NTS-TS), el manual busca la facilitación de las tareas específicas con las cuales se permita disminuir los tiempos de ejecución de cada servicio que realizan los involucrados que intervienen en cada una de las partes del proceso administrativo.

La estructura documental está compuesta por 6 (seis) capítulos así: Capítulo I Contextualización del trabajo, Capítulo II Contextualización Teórica, Capítulo III Contextualización metodológica, Capítulo IV Contextualización valorativa, Capítulo V Contextualización administrativa, Capítulo VI Referencias Bibliográficas; con sus respectivos subtemas ampliados en la tabla de contenido.

CAPÍTULO I

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO

El trabajo a continuación muestra el desarrollo de un manual de procedimientos en el marco de la práctica profesional dentro de la unidad de turismo sostenible de la empresa R&B Global Solutions S.A.S, este primer capítulo dimensiona aspectos como; problemática, justificación, objetivo general y objetivos específicos, contextualización teórica, marco legal y contextualización metodológica.

1.1 PROBLEMÁTICA

La pandemia mundial a causa del SARS-Cov-2 (COVID-19), llevó al cambio de paradigmas y pérdidas económicas monumentales, en cuanto al sector turístico, según datos de la organización mundial de turismo (OMT) las pérdidas económicas ascienden a los USD 1,1 billones de dólares, reflejado en la reducción de un 78% en las llegadas de turistas internacionales durante la primera mitad del año en todo el mundo. Un desplome sin precedentes causado por el cierre de las fronteras y la introducción de restricciones de viaje como respuesta a la crisis sanitaria, para el caso de Colombia, según información reflejada en el panel de datos de la OMT, con una caída del 73% en las llegadas de turistas internacionales a abril de 2021 (OMT, 2021).

La sostenibilidad juega un rol fundamental de cara a la nueva normalidad que afronta el sector turismo, como leyes, normas y decretos desde los entes públicos son algunos de los requisitos de reactivación en una manera escalonada. el turismo interno es el llamado a dar el primer paso, , Según lo manifiesta el secretario general de la OMT, Zurab Pololikashvili: "La OMT estima que el turismo interno se recuperará más rápido y con más fuerza que los viajes

internacionales, dada la magnitud del turismo interno, esto ayudará a muchos destinos a recuperarse de las repercusiones económicas de la pandemia, al tiempo que se salvaguardan los puestos de trabajo, se protegen los medios de subsistencia y se permite el retorno de los beneficios sociales que ofrece el turismo". Esta visión global sugiere que el turismo emerja de la crisis del COVID-19 más fuerte y sostenible, apelando a la resiliencia de éste, y esperando estar mejor preparado ante las crisis futuras que se presente. Entre los cambios más drásticos del sector están los turistas, ya no son los mismos, de acuerdo con un informe de ProColombia son cinco tendencias claves para viajar en 2021: (ProColombia, 2021).

- 1 seguridad y confianza.
- 2 reservas con menor antelación
- 3 la reivindicación del "slow Turismo"¹
- 4 micro Vacaciones.
- 5 viajes nómadas.

Las tendencias permiten precisar hacia que le apunta el turista a la hora de escoger un destino, es por lo que la OMT de igual manera plantea una serie de prioridades para la recuperación del turismo, éstas son: (OMT, 2020):

1. Proporcionar liquidez y proteger el empleo.
2. Restablecer la confianza ofreciendo seguridad.
3. Aprovechar la colaboración público-privada para una reapertura eficiente.
4. Abrir fronteras con responsabilidad.
5. Armonizar y coordinar protocolos y procedimientos.

¹ Según un estudio de la Confederación Española de Agencias de Viajes – CEAV se harán con mayor regularidad viajes tranquilos sin cumplir con horarios estrictos y que realmente conecten al viajero con el destino, con sus costumbres y tradiciones. A esto se le conoce como slow Turismo, un concepto que aparece desde hace un par de años, pero que comienza a tomar más fuerza en esta coyuntura.

6. Crear puestos de trabajo con valor añadido gracias a las nuevas tecnologías.
7. Convertir la innovación y la sostenibilidad en la nueva normalidad.

Estas prioridades, si bien son de carácter orientativo, buscan que el turismo sea seguro y responsable, pero así mismo trae nuevos retos para los prestadores, donde se deben comenzar a generar nuevas estrategias encaminadas hacia la reactivación.

En el caso de Colombia la obligatoriedad de sostenibilidad en turismo no es algo nuevo, desde el 2016 se estipularon el obligatorio cumplimiento de las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible (NTS-TS), las cuales encaminan a los prestadores del sector a un cumplimiento de ciertos requisitos que al ser implementados ayudan a mitigar los impactos negativos que pueda genera el turismo, el cumplimiento de la norma es obligatoria ya que este permitía la obtención o renovación del registro nacional de turismo (RNT), el cual es necesario para poder ejercer como prestador de servicio turístico en el país, esta obligatoriedad creó la necesidad de contratación de empresas que brindaran el servicio de consultoría especialistas en la norma, para poder crear sistemas de gestión sostenible en turismo dentro de cada empresa.

En el caso de R&B Global solutions S.A.S, esta fue una oportunidad que aprovecho y desde el 2017 se ha encaminado a la generación asesorías, capacitación y consultorías, lo cual se ha visto reflejado en la serie de recomendaciones por medio de la voz a vos² de los prestadores de servicios turísticos donde se ha hecho el acompañamiento. Otro factor importante es el de las relaciones públicas, lo cual genera una demanda de los servicios que se ofrecen en el área de

² El Marketing Voz a Voz es una estrategia para generar conversaciones entre las personas de esta manera ellas recomienden un producto o servicio entre sus colegas, amigos o familiares.

turismo. Dentro de la empresa se encuentra algunos factores negativos como lo son el poco conocimiento en el área académica del turismo, la formación que se encuentra es de base de las ingenierías y el turismo es solo una de las tres líneas³ de trabajo.

Estos factores antes mencionados (*COVID- 19, Obligatoriedad de las NTS-TS, Recomendaciones, Relaciones públicas y la falta de conocimiento en lo académico en turismo*) tanto positivos como negativos, han proporcionado que se deba estructurar la empresa a de tal manera que las metodologías y distintas documentaciones con las que cuenta en el área de turismo, se deben alinear con el fin de hacer procesos más eficientes y eficaces. ***Por lo anterior se hace necesario la realización de un manual de procedimientos de la unidad de soluciones en turismo sostenible, el cual permite visualizar procesos y procedimientos para una mejora de los servicios prestados.***

³ Línea de SOLUCIONES EN SEGURIDAD CORPORATIVA, línea de CONSULTORÍA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN SIG E INTERNACIONALIZACIÓN. (datos extraídos del portafolio empresarial. PPT) Pág. 2.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Actualmente las empresas que brindan servicios en turismo se encuentran con un alta demanda de clientes, los cuales son mucho más exigentes e informados donde la sostenibilidad ha cobrado un merecido protagonismo, llevando al sector turístico hacia un modelo más responsable con el entorno y más sostenible en términos generales, la práctica profesional busca la generación de un manual en procedimientos con el cual se logre la mejora de los servicios dentro de la línea de turismo sostenible de la empresa R&B Global Solutions, por medio de la generación de estrategias en base al conocimiento adquiridos durante años de formación académica en turismo, entendiendo que para poder establecer mecanismos diferenciales y propicios a la demanda del mercado se debe conocer y entender que el turismo es un fenómeno social transversal a todos los sectores económicos. De igual manera entender que la nueva mirada al turismo desde el gobierno nacional está enfatizada en el objetivo de posicionar la sostenibilidad como pilar fundamental para el desarrollo del turismo en el país, como factor de competitividad de los negocios turísticos y de desarrollo social y cultural local, Con metas a 2030, con una visión a largo plazo del sector y protege el capital natural del país para un alto volumen de turistas, entendiendo esta oportunidad se hace necesario plantear estas nuevas directrices dentro de las empresas turísticas y la mejor manera es hacerlo desde la parte interna administrativa donde se ejecutan las actividades y donde se genera el valor agregado y diferenciador.

Por otra parte, es importante resaltar que dentro del Proyecto Educativo del Programa de Turismo (PEP) de la Universidad del Cauca, se estipula como misión “Contribuir a la formación integral de profesionales en Turismo, comprometidos con el desarrollo socio económico, cultural

y ambiental; fundamentados en la gestión del conocimiento, la investigación, la innovación y el emprendimiento para generar valor a las dinámicas Universidad – Empresa – Estado - Sociedad” (s.f). Siguiendo esta dinámica la realización de la práctica contribuye de manera pertinente al cumplimiento de esta, ya que no sólo unifica la empresa privada y la universidad, sino que también contribuye a la sociedad por medio de las acciones estratégicas de mejora sostenible que serán visibles en el manual de procedimientos.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un manual en procedimientos de la unidad de soluciones en turismo sostenible de la empresa R&B Global Solutions S.A.S.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnóstico de la cultura organizacional en la unidad de turismo sostenible.
- Diseñar y desarrollar manual de procedimientos con base en el diagnóstico de cultura organizacional.
- Presentación de los resultados de la práctica profesional.

1.4 CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA

1.4.1 MARCO TEÓRICO

A continuación, algunos autores que evidencian desde la teoría la importancia de los manuales de procesos dentro de las organizaciones y como son una herramienta de gestión importante a la hora de la toma de decisiones dentro de las empresas como primera medida la incursión en varios autores desde varias ópticas, pasando por las definiciones de manuales y terminando con las NTS-TS y su aplicabilidad al registro nacional de turismo.

El autor Duhalt K.M (1968) define al manual como: “un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo” (p.20). Por consiguiente, los manuales son instrumentos, los cuales se hacen necesarios para mejorar la productividad en la empresa, contribuyen como mecanismos de comunicación y gestión los cuales permiten una mejor toma de decisiones y mayor rapidez en la planificación y ejecución de estas.

Para Chase, Jacobs, Aquilano (2004) plantean que un proceso es cualquier parte de una organización que recibe insumos y estos los transforma en productos o servicios de esta manera esperan que sean de una utilidad mayor para la empresa que los insumos originales, plantean de igual manera que los procesos ayudan a mejorar la competitividad, si un proceso no se está llevando de manera óptima puede producir estragos por cada minuto que se opere.

Por tanto, para Terry & Franklin (1993) definen que “los procedimientos administrativos son una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar” (p.32). por consiguiente, un procedimiento es una secuencia de tareas que se realizan de forma encadenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin de manera eficaz y eficiente. De esta manera unificando los conceptos nos permite prever de manera clara la dimensión del manual de procesos.

Para Franklin (2009) establece que “los manuales de procedimientos constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización” (p.148).

Dentro de los manuales de procedimientos la capacidad de la “decisión” como término clave, para Víctor Lazzaro (1995), los manuales representan un medio para comunicar las decisiones de la administración concernientes a organización, a su vez las políticas y la manera como estas actividades se llevan a cabalidad por medio de procesos, generando una línea comunicativa asertiva. Según estos autores, los manuales son estructuras las cuales se hacen imprescindibles para mejorar los servicios y costes de producción de una empresa, ya que mantienen de manera ordenada y clara las funciones y el dinamismo de la misma, con tal fin de generar mayor rentabilidad y eficiencia en las operaciones.

Entendiendo que el turismo está en constante cambio las estrategias constituyen una línea importante a tener en cuenta a la hora de realizar el manual de procedimientos, analizamos este

concepto desde la perspectiva de Michael Porter, Diseñar la Estrategia de una empresa, es definir cómo la empresa va a diferenciarse del resto de sus competidores, aportando un valor que se perciba como superior por parte de los públicos a los que sirve, Michael Porter (1996)“La esencia de la estrategia está en elegir actividades que sean diferentes a las de los rivales”(p.108). Esto permite que la empresa sea competitiva, la estrategia es explorar nuevas formas de competir que aporten a la oferta de la empresa mayor valor en los ojos de los clientes, que el que perciben en nuestros competidores.

La visión de Porter va más allá de una perspectiva estratégica, este autor establece que no es suficiente proyectar una diferenciación clara que atraiga la atención de los clientes, si esta diferenciación no está respaldada por un conjunto de acciones únicas perfectamente combinadas y maneras únicas de hacer las cosas, entonces la estrategia será fácil de replicar y seguir. si no es así va a hacer difícil mantenerlo en el tiempo y no será sostenible, lo que produce un riesgo el futuro de la empresa. Para poder ser estratégico se debe mantener una perspectiva a largo plazo es por ello por lo que Michael Porter (2008) “Una empresa puede desempeñarse mejor que sus rivales sólo si es capaz de establecer una diferencia que pueda mantener. Debe entregar mayor valor a los clientes o bien crear un valor comparable a menor costo, o ambas cosas.” (p.101). solo si cada proceso de la empresa debe ser diferenciado, con el fin de generar un valor agregado que permita mejor competitividad en el mercado y una imagen empresarial sólida.

La sostenibilidad es un mecanismo el cual permite un valor agregado en la estrategia que una empresa, ya que esta permite una mayor productividad a menos costos, mejorar la visibilidad empresarial y contribuir a todo lo que rodea a la empresa. esta ha tomado un papel importante en

los últimos años dentro de las empresas del sector turismo, convirtiéndose en ficha clave para competir dentro del mercado de este sector; En 1992 se celebró en la ciudad de Río de Janeiro, Brasil, la Conferencia Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, también conocida como “La Cumbre de la Tierra”, considerada la reunión de dirigentes mundiales más importante en el marco del desarrollo sostenible, de la cual surgió la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, el principio número 8 (1992) de esta se establece “Para alcanzar el desarrollo sostenible y una mejor calidad de vida para todas las personas, los Estados deberían reducir y eliminar las modalidades de producción y consumo insostenibles y fomentar políticas demográficas apropiadas” (p.5), la sostenibilidad juega un papel importante en la actualidad es por consiguiente que el gobierno Colombiano ha generado una serie de leyes y normas en camino a el turismo sostenible, la ley General de Turismo, ley 300 de 1996, encomienda el liderazgo de la calidad turística en el país al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) articulado con el Sistema Nacional de Calidad (SNC) donde se encuentra todos los marcos de la política pública, legal, regulatoria y administrativos en temas de calidad y certificación.

Es así como se promueven y establecen los estándares de calidad tanto para prestadores de servicios turísticos como para destinos turísticos, nacen así las normas técnicas y la certificación en calidad turística. En consecuencia, de lo anterior se crearon Unidades Sectoriales de Normalización (USN) para cada subsector del sector turístico colombiano, con el apoyo del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) como Organismo Nacional de Normalización.

1.4.2 MARCO CONTEXTUAL

1.4.2.1 CONTEXTO EMPRESARIAL

La empresa R&B GLOBALS SOLUTIONS desde hace siete años ha generado Soluciones Globales para empresas en crecimiento, cuenta con tres unidades de negocio relacionadas como lo son:

1. Soluciones en seguridad Corporativa donde se ha desarrollado una plataforma para las aplicaciones de pruebas remotas de poligrafía de voz VSA para la medición temprana de conductas delictivas en procesos de selección, rutina o investigaciones.
2. Soluciones en consultoría en la implementación de Sistemas Integrados de Gestión, en esta área se hace todo aquello que se está ligado a procesos de internacionalización por medio de las normas y leyes de exportación de productos en Colombia.
3. Soluciones Globales en Turismo Sostenible, las NTS-TS se manejan en esta área desde la parte de consultoría, aplicación y seguimiento en el cumplimiento de las mismas, de igual manera todo lo vinculado con talleres para empresas turísticas o entes gubernamentales los cuales requieren capacitaciones sobre la norma y los beneficios que ella presenta para el sector turístico en el país.

Ilustración 1 Portafolio de la empresa R&B Global Solutions



Nota: Ilustración corresponde al portafolio de la empresa

La experiencia y el gran compromiso corporativo ha llevado a la empresa a un posicionamiento dentro de la seguridad corporativa, dentro de sus casos de éxito encontramos:

Ilustración 2 Caso de éxito dentro de la empresa R&B Global Solutions.



Nota: Ilustración corresponde a la página oficial de la empresa (www.rbglobalsolutions.com)

Dentro de la empresa son múltiples los usuarios que han confiado en el servicio brindado como lo observamos en la siguiente imagen:

Ilustración 3 Caso de éxito dentro de la empresa R&B Global Solutions.

Global Solutions SAS SOLUCIONES GLOBALES PARA EMPRESAS EN CRECIMIENTO		ALGUNOS USUARIOS DEL LA PRUEBA VSA	
	spanish.bogota.usembassy.gov		www.vale.co
	www.arrozdiana.com.co		www.comcel.com.co
	www.bayer.com		www.bancoagrario.gov.co
	www.bat.com.co		www.pfizer.com.co
	www.makro.com.co		www.openmarket.com.co
	www.carrefour.com.co		www.longportsecurity.com
	www.eltiempo.com		www.verticaldeaviacion.com
	www.cerrejon.com		www.g4s.com.co
	www.chevron.com		www.prodeco.com

Nota: Ilustración corresponde a la página oficial de la empresa (www.rbglobalsolutions.com)

Unidad de Soluciones Globales en Turismo Sostenible.

Esta experiencia y su gran compromiso corporativo ha llevado a la empresa a un posicionamiento dentro de la seguridad corporativa, en el AÑO 2015 se reglamenta el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización para las actividades del denominado Turismo de Aventura y la Sostenibilidad Turística, para la R&B GLOBAL SOLUTIONS S.A.S, fue una oportunidad realizar consultoría en la NTS-TS como complemento a las otras líneas donde se ofrece servicio de Consultoría, Capacitación y Auditoría en distintas normas de seguridad corporativa.

A continuación, algunos de los proyectos donde la empresa ha hecho su aporte en el área de normas técnicas sectoriales de turismo:

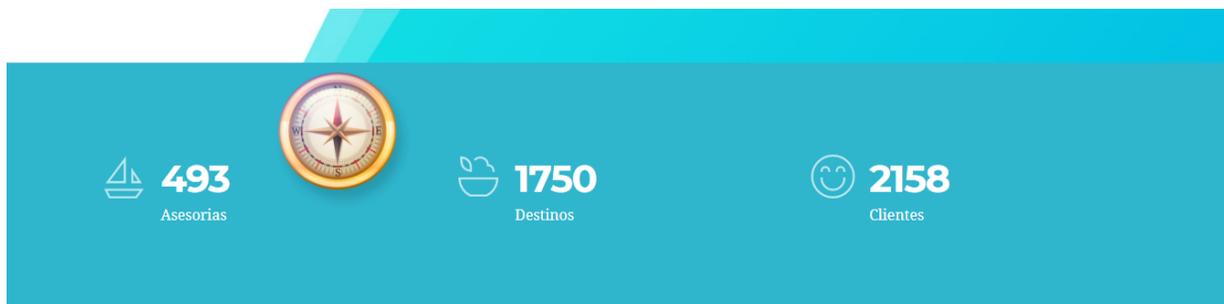
Proyecto contrato FNT 173 de 2017- 2018 suscrito con FONTUR y MINICIT: en este proyecto la empresa hizo la auditoría haciendo revisión del cumplimiento de las NTS TS y orientación de su implementación a diferentes prestadores de servicios turísticos a nivel nacional.

RAP pacifico; en este proyecto la empresa se vinculó como la asesora encargada de las NTS-TS para los prestadores de servicios turísticos de la región pacifico (Cauca, Valle del cauca, Nariño y Chocó) esto por medio de capacitaciones a los asesores de turismo designados, al igual que la entrega de material como manuales, fichas, registros entre otros los cuales servían como base para que los talleristas tuvieran bases para los talleres con los PST, de esta manera ellos conocer el estado del cumplimiento de la norma y a partir de esa dinámica comenzar un proceso de normalización en sostenibilidad, este proceso fue muy importante para la empresa ya que permitió conocer las necesidades del turismo y proporcionar mecanismos de legalización que fueran base para la mejora económica del sector turismo.

COLINNOVA; al ser un proyecto de convocatoria nacional la empresa en conjunto con emprendimientos del departamento del cauca presentó la iniciativa turística la cual en conjunto con la tecnología busca la hecha de una herramienta tecnológica para que los prestadores de servicios turísticos tengan acceso a las normas técnicas de turismos sostenible y las apliquen de una manera fácil y sencilla, con el fin de generar mayor calidad en los servicios turísticos.

En total son más 493 asesorías, las que se han y se están haciendo en la unidad estratégica de sostenibilidad en turismo en la empresa, esto según datos de la página oficial.

Ilustración 4 Área de turismo empresa R & B Global Solutions área de turismo.



Nota: Ilustración corresponde a la página oficial de la empresa (<https://rbglobalsolutions.com/turismov3/>)

1.5 MARCO LEGAL

En Colombia la normatividad en turismo inicia con; según gallego & Gutiérrez (2016), la ley General de Turismo 300 de 1996, es la que se le encomienda el liderazgo de la calidad turística en el país por medio del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) el cual está articulado con el Sistema Nacional de Calidad (SNC) donde se encuentra todos los marcos de la política pública, legal, regulatoria y administrativos en temas de calidad y certificación. En Colombia se estipulan los estándares de calidad tanto para prestadores de servicios turísticos como para destinos turísticos por medio de la elaboración de las normas técnicas y la certificación en calidad turística. En consecuencia, de lo anterior se crearon Unidades Sectoriales de Normalización (USN) para cada subsector del sector turístico colombiano, con el apoyo del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) como Organismo Nacional de Normalización. En el siguiente cuadro muestra las distintas leyes y normas las cuales rigen el sector turismo en el país, asimismo como la línea de tiempo de Colombia incorpora nuevas medidas en pro de la sostenibilidad y la calidad en el servicio turístico.

Tabla 1 Leyes y normas de turismo en Colombia 1991-2020

TABLA DE NORMAS DE TURISMO EN COLOMBIA		
IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN O DEFINICIÓN	FECHA DE EMISIÓN
Constitución Política de Colombia	Mayor ley colombiana, establece las reglas que rigen a los ciudadanos del país para propender por la paz y el bienestar	1991
Ley 300	Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones. Determina el principio de calidad para los prestadores y destinos turísticos.	1996
Decreto 2269	Por el cual se organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología en Colombia.	1996
Ley 1558	Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 y la Ley 1101 de 2006 tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales.	2012
Decreto 1471	Por el cual se reorganiza el Subsistema Nacional de la Calidad y se modifica el Decreto 2269 de 1993	2014
NTS – TS 001-1	Promueve la adopción de requisitos de gestión relacionados con la sostenibilidad aplicables a un destino o área turística	2014
Resolución	“Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las	2015

<p>número 3860</p>	<p>Normas Técnicas Sectoriales expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización para las actividades del denominado Turismo de Aventura y la Sostenibilidad Turística”</p> <p><i>NTS - TURISMO SOSTENIBLE (no son de obligatorio cumplimiento según esta resolución):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● NTS-TS001-1 DESTINOS TURÍSTICOS ● NTS-TS006-2 SEDES PARA EVENTOS ● NTS-TS001-2 PLAYAS TURÍSTICAS <p><i>NTS - TURISMO SOSTENIBLE (son de obligatorio cumplimiento según esta resolución las siguientes):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● NTS-TS002 ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE ● NTS-TS003 AGENCIAS DE VIAJES ● NTS-TS004 ESTABL. GASTRONÓMICOS ● NTS-TS005 TRANSPORTE TERRESTRE ● NTS-TS006-1 OPC ● NTS-TS 007 TIEMPO COMPARTIDO 	
<p>LEY 2068</p> <p>por la cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones</p>	<p>tiene por objeto fomentar la sostenibilidad e implementar mecanismos para la conservación, protección y aprovechamiento de los destinos y atractivos turísticos, así como fortalecer la formalización y la competitividad del sector y promover la recuperación de la industria turística, a través de la creación de incentivos, el fortalecimiento de la calidad y la adopción de medidas para impulsar la transformación y las oportunidades del sector.</p>	<p>2020</p>

NOTA: la tabla es de elaboración propia basado en los datos MINCIT (2021)

1.6 CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA

la metodología que se abarco para dar cumplimiento a lo planteado como objetivo fue mediante etapas las cuales fueron 5 descriptas a continuación:

1. Recopilación y Análisis de documentos, en esta etapa se analizó las distintas documentaciones que cuenta la empresa, con el fin de poder conocer la cultura organizacional.
2. Acompañamiento en el proceso con clientes de la empresa conforme a la aplicación, asesoría e implementación de NTS-TS y demás funciones que se desarrollan en la unidad de turismo sostenible, esta parte de la metodología nos lleva a conocer las distintas formas que maneja la empresa.
3. visualizar los procedimientos y actividades que realiza la empresa, con el fin de generar un orden en los procesos.
4. Desarrollar el documento manual de procedimientos de la línea de turismo sostenible de la empresa R&B Global Solutions S.A.S y una base documental de la aplicación de la norma dentro de la empresa.
5. Entrega y aprobación del manual de procedimientos al asesor académico y empresarial.

Tabla 2 Metodología práctica profesional.

METODOLOGÍA PRACTICA PROFESIONAL		
ETAPA	OBJETIVO	ACTIVIDADES
1. Recopilación y Análisis de documentos	Conocer la documentación base de la empresa y el manual de calidad.	Conocer las NTS-TS Documentos que maneja la empresa Como es el el paso a paso dentro de la

		línea de turismos
2. Acompañar procesos con clientes	Conocer la manera como se realizan los procesos en los servicios de la USTS.	Matriz de competitividad. Conocer el modo de asesoría, implementación y capacitación que se realiza dentro de la unidad de turismo sostenible.
3. Realización de objetivos misionales y servicios ofrecidos en la unidad de turismo sostenible.	Establecer los lineamientos misionales de la unidad de turismos sostenible	Realizar línea de tiempo, misión, visión y valores de unidad de soluciones en turismo sostenible.
4. Desarrollo del manual de procedimientos.	Construcción documental de los procesos y procedimientos que se requieren en la unidad de turismo.	Realización, mapa de procesos, Proceso, procedimientos, formatos. Realización de carpetas DRIVE almacenamiento documental del manual.
5. Entrega y aprobación del manual de procedimientos	Realización de socialización del manual dentro de la unidad.	Entrega del manual en formato digital

NOTA: la tabla es de elaboración propia.

CAPÍTULO II

2. RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DE DOCUMENTOS

Este capítulo estipula todo lo relacionado con la investigación en fuentes primarias y secundarias, La revisión de las fuentes y la obtención de información documental tiene como finalidad:

- Identificar de alternativas y oportunidades
- Conocer las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible.

- Conocer el estado de la empresa en cuanto a manuales o métodos procesales.
- Obtener información para el desarrollo del manual de procedimientos.

Este primer proceso permite sintetizar la información, detectando alternativas y oportunidades,

Tabla 3 Pasos de la recopilación y análisis documental

PASOS DE LA RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS DOCUMENTAL	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ACTIVIDAD
Análisis externo de la información	<p>Documentación externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normatividad - Investigación del tema central del manual
Análisis interno de la información	<p>Documentación interna de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manuales de procedimientos. - Historia de la empresa. - metodologías para la prestación de servicios. - Entrevista con personal de la empresa.

NOTA: la tabla es de elaboración propia.

2.1 ANÁLISIS EXTERNO DE LA INFORMACIÓN

Para este paso se realizó un levantamiento de textos e información necesaria que nos ayudará a entender las variantes externas necesarias para la creación del manual, así mismo una contextualización terminológica.

2.1.1 INFORMACIÓN ENCONTRADA

Mediante un análisis se establecen las lecturas importantes para el buen entendimiento de las normas, mediante los siguientes pasos en información secundaria.

Nombre del documento: Corresponde al nombre el cual se identifica el texto leído.

Tipo de documento: Concierno si es un documento público, privado, normativo o ley.

Autor y año: Concierno al autor, autores o ente, que publicó el documento y su año respectivo.

Características: Lo más destacable o aplicable según conocimiento del intérprete y que sea de utilidad para el desarrollo de la práctica.

Análisis de la lectura: Aquello que el intérprete considera necesario y vital para el fin mismo de la investigación.

Para la información primaria externa como capacitaciones se utilizó los siguientes pasos.

Nombre: Corresponde a la identidad de la capacitación

Ente que la instruye: Organismo

Objetivo: Cual es la finalidad

Análisis de información proporcionada: Análisis de la información proporcionada por parte del asistente.

2.1.1.1 Análisis de lecturas

Nombre del Documento: Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible (NTS-TS)

Tipo de Documento: Público Normativo.

Autor y año: Desde junio de 2005 el Externado de Colombia fue designado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de convenio firmado con el ICONTEC, como ente coordinador de la Unidad Sectorial de Normalización en Turismo Sostenible.

Característica: las NTS-TS son un instrumento que impulsa el enfoque de desarrollo sostenible y de responsabilidad social en el turismo, estas se dividen por cada subsector de la cadena de valor, las normas a continuación son en las cuales la unidad de turismo de la empresa se opera:

- NTS-TS002 Establecimientos de alojamiento y hospedaje.
- NTS-TS003 Agencias de viajes
- NTS-TS004 Establecimientos gastronómicos y bares.
- NTS-TS005 Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. requisitos de sostenibilidad
- NTS-TS 006-1 Organizadores profesionales de congresos, ferias convenciones

Análisis de la lectura: las normas como tal establecen el cumplimiento de ciertos criterios estructurales (requisitos sostenibles, requisitos ambientales, requisitos económicos, requisitos socioculturales) cuyo objetivo es generar procesos sostenibles dentro de los establecimientos que ayuden a la mitigación de afectaciones que pueda generar su actividad, así mismo que se adquiera con un cumplimiento del 100% el otorgamiento del certificado de calidad.

Nombre del Documento: Ley general del turismo

Tipo de Documento: Público Normativo

Autor y año: Ministerio de industria comercio y turismo - 2020

Características: fortalecer la sostenibilidad, formalización y competitividad del sector y promover la reactivación del turismo, para consolidar el país como un destino altamente reconocido, sostenible, responsable y de alta calidad.

Análisis de la lectura: Esta ley es vital para entender el futuro del sector en el país en ella se explica cómo la actividad turística velar por la conservación e Integración del patrimonio cultural, natural y social, así mismo conducir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, especialmente de las comunidades locales o receptoras, el bienestar social y el crecimiento económico, la satisfacción del visitante. otra parte relevante es la base en los objetivos de desarrollo sostenible.

Nombre del Documento: Decreto 1836

Tipo de Documento: Público

Autor y año: diciembre 24 de 2021

Características: Este decreto modifica y adiciona reglamentación para la obtención del Registro Nacional de Turismo, así como las obligaciones.

Aspectos relevantes del Decreto:

- La inscripción en el Registro Nacional de Turismo es requisito previo y obligatorio para que los prestadores de servicios turísticos inicien sus operaciones.
- La inscripción en el Registro Nacional de Turismo es uno de los requisitos habilitantes para la prestación de servicios turísticos, es un instrumento gratuito que establece un sistema de información del sector turístico, y no es un registro documental de actos, contratos o negocios jurídicos.
- Los guías de turismo, las plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos que se presten y/o disfruten en Colombia domiciliadas en el exterior y los prestadores del servicio de hospedaje o alojamiento turístico que no tengan la calidad de comerciantes, al no estar obligados a matricularse en el Registro Mercantil, se identificarán con su nombre

completo o razón social registrado en el RUT y con el Número de Identificación Tributaria (NIT).

- El registro se probará únicamente con el certificado de Registro Nacional de Turismo expedido por la cámara de comercio correspondiente a su domicilio.
- Los prestadores de servicios turísticos deben registrar separadamente cada uno de sus establecimientos de comercio, sucursales, agencias e inmuebles en los que preste el servicio. Para esto, deberán realizar su inscripción a través de la plataforma electrónica por la cámara de comercio correspondiente.
- La inscripción de sociedades domiciliadas en el exterior no se entenderá como la constitución de un domicilio o la configuración de un establecimiento permanente en Colombia.
- El Registro Nacional de Turismo deberá renovarse dentro del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de cada año.
- El prestador de servicios turísticos cuyo Registro Nacional de Turismo haya sido suspendido por incumplir el deber de renovar, deberá solicitar la reactivación y adjuntar el soporte del pago por valor de un (1) salario mínimo legal mensual vigente a favor del Fondo Nacional de Turismo.
- Los prestadores deberán exhibir el número del Registro Nacional de Turismo a los consumidores de sus servicios.
- Los prestadores de servicios turísticos que deban modificar su información de actividad económica en el Registro Mercantil o el RUT, como consecuencia de los cambios introducidos en el presente Decreto, deberán modificar esta información antes del 31 de marzo de 2023.

Análisis de la lectura: Este decreto establece unas medidas para el cumplimiento del registro nacional de turismo, así mismo borra como tal la obligatoriedad en el cumplimiento de las NTS-TS para adquirir el RNT, esto proporciona que las empresas que son prestadoras de consultorías en la aplicación efectiva de las normas, puedan tener una caída en sus servicios por no haber una obligatoriedad establecida de su cumplimiento por los entes gubernamentales.

Nombre del Documento: Plan Sectorial de Turismo 2018-2022 “Turismo, el propósito que nos une”

Tipo de Documento: Gubernamental público

Autor y año: 2018

Características: El plan según su definición busca “Mejorar la competitividad de Colombia como destino turístico” es por ello que una de sus líneas estratégicas es la actualizar las NTS según las necesidades del sector

Análisis de la lectura: En el apartado IV. Innovación y desarrollo empresarial en el sector turismo, del plan de desarrollo estipula la importancia de la calidad y como es necesario una actualización de parámetros que permitan una mayor competitividad en el sector.

2.1.2 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN PRIMARIA EXTERNA.

Nombre de la capacitación: CALIDAD EN EL SECTOR DEL TURISMO

Ente que la instruye: FONTUR Y MINCOMERCIO

Objetivo:

1. Generar conciencia sobre la importancia de la gestión de la calidad y las certificaciones, en los establecimientos del sector turístico.

2. Informar a los Prestadores de Servicios Turísticos (PST) sobre los programas y acciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, enfocados a fortalecer la calidad en el sector.
3. Comunicar el cronograma de asistencias técnicas presenciales para el año 2022.
4. Revisar el cambio de Normas Técnicas Sectoriales a Normas Técnicas Colombianas

Análisis de información proporcionada: la sostenibilidad en camino con la calidad son el futuro del turismo, ya que las nuevas tendencias de los turistas se enfocan en lugares que proporcionan no solo un descanso y diversión, sino un cuidado en su entorno, “La calidad turística es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural” *Organización Mundial del Turismo- OMT*.

Los cambios en la NTS-TS se deben a gran medida por las nuevas exigencias y tendencias del mercado mundial en cuanto a normalización y enfocadas en crear sistemas de gestión sostenibles, el nuevo nombre de la norma es NORMA TÉCNICA COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE (NTC-TS).

A continuación, se muestran las nuevas normas y el cambio con respecto a las anteriores.

Tabla 4 cambios comparativos entre NTS-TS y NTC-TS

Cambios de Norma técnica sectorial de turismo sostenible A Norma Técnica Colombiana de Turismo Sostenible	
Nombre norma anterior (NTS-TS) Requisitos de sostenibilidad.	Nombre nueva norma (NTC-TS) SG de sostenibilidad.

NTS-TS-002 de 2014 Establecimiento de alojamiento y hospedaje.	NTC-6503 de 2021 Establecimiento alojamiento y hospedaje
NTS-TS-003 de 2018 Agencias de viajes.	NTC-6502 de 2021 Agencias de viajes.
NTS-TS-004 de 2008 Establecimientos gastronómicos y bares.	NTC-6496 de 2020 establecimientos gastronómicos, bares y similares
NTS-TS-005 de 2009 Empresas de transporte terrestre. Requisitos de sostenibilidad.	NTC-6505 de 2021 Servicios de transporte turístico.
NTS-TS-006-1 de 2012 Sistema de gestión para la sostenibilidad. OPC, ferias y convenciones.	Proceso de actualización Hasta la fecha
DIFERENCIAS ENTRE NTS Y NTC - SOSTENIBILIDAD	
Son normas de servicio	Son normas de sistema de gestión
No alineadas con estándares internacionales	Basadas en estándares internacionales
No cuentan con una estructura de alto nivel	Diseñadas bajo la estructura de alto nivel de la ISO
Actividades desarticuladas, no bajo un enfoque por procesos	Enfoque basado en procesos, ciclo de mejora continua PHVA
No incluyen gestión del riesgo	Pensamiento basado en riesgos y oportunidades
De carácter obligatorio	De carácter voluntario

NOTA: Tabla es de elaboración propia, como base la información de la página <https://calidadturistica.gov.co/>

2.2 ANÁLISIS INTERNA DE LA INFORMACIÓN

El análisis interno nos permite vivenciar la estructura misma de la empresa. Con el objetivo de conocer cómo está integrada la unidad de turismo sostenible y sus diferentes componentes.

Metodología de la entrevista:

Tabla 5 Metodología para reunión

METODOLOGÍA PARA REUNIÓN	
PASO A PASO	DESCRIPCIÓN
1. Diseño del orden del día	Puntos a tratar
2. Convocatoria de la reunión	Ubicación, fecha, convocados.
3. Desarrollo de la reunión	Información a tratar
4. Cierre	Conclusiones y compromisos.

NOTA:

<https://excelencemanagement.wordpress.com/2016/01/28/como-organizar-reuniones-eficientes/>

2.2.2 REUNIÓN CEO FUNDADORA DE R&B GLOBAL SOLUTIONS.

Se aplica la metodología antes expuesta para la realización de la reunión de

Tabla 6 Resultados reunión

REUNIÓN CEO FUNDADORA DE R&B GLOBAL SOLUTIONS.	
FECHA	12 de febrero del 2022
CONVOCADOS	CEO R&B Global Solutions: Gina Paola Rodríguez Bedoya Practicante: Luis Felipe Campo
MODALIDAD	Presencial
TEMA A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega de documentación interna de la empresa. - Actualización de las normas técnicas a normas colombianas. - Documentación específica del área de turismo sostenible.
CONCLUSIONES	<ol style="list-style-type: none"> 1) Se realizó la entrega de la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de calidad de la empresa. - Manual de calidad. - Documentos del área de turismo. (Diagnósticos, proyecto PAR pacífico, Proyecto COLINNOVA.) 2) Atendiendo la actualización de norma planteada por el gobierno nacional, se plantea que el manual de

	procedimientos que hagan en función de esta.
COMPROMISOS	<p>Realizar una línea de tiempo de las empresas, con ello poder tener construir una identidad.</p> <p>Construcción del manual en procesos en base a las NTC-TS.</p> <p>Organizar la documentación proporcionada.</p>

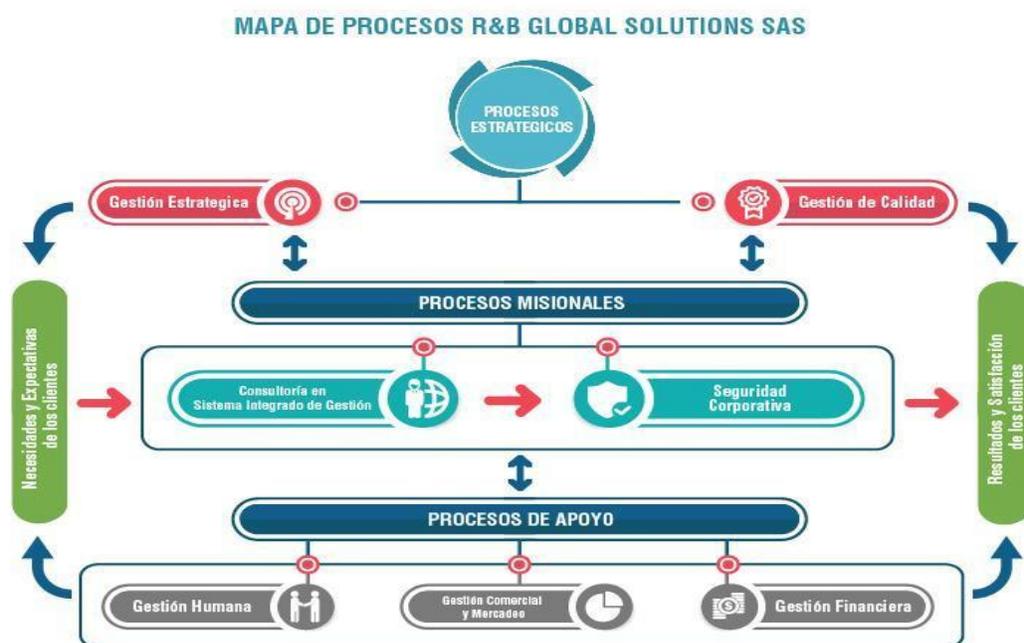
NOTA: la tabla es de elaboración propia.

2.2.3.1 ANÁLISIS DOCUMENTAL INTERNO

Hallazgos en la documentación proporcionada;

2.2.3.1 SISTEMA DE CALIDAD.

Ilustración SEQ Ilustración 1 ARABIC 5 Mapa de procesos R&B GLOBAL SOLUTIONS S.A.S:*



NOTA: Ilustración correspondiente al manual de calidad.

El Mapa de procesos es del año 2017 y en él no está estipulado el área de turismo y como un proceso misional.

2.2.3.1.2 Organigrama R&B GLOBAL SOLUTIONS S.A.S

Ilustración SEQ Ilustración 1* ARABIC 6 Organigrama R&B GLOBAL SOLUTIONS S.A.S



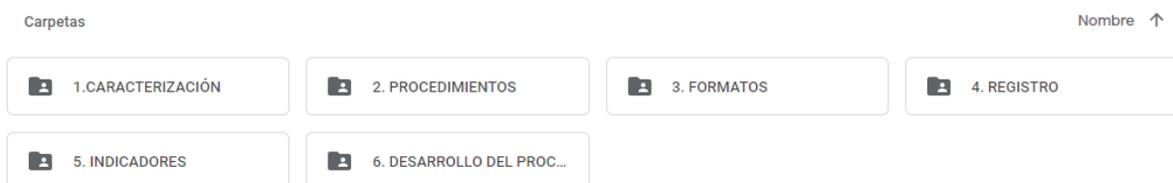
NOTA: Ilustración correspondiente al manual de calidad.

Al igual que el mapa de proceso es del año 2017 y no se encuentra actualizado.

2.2.2.1.3 METODOLOGÍA MANUAL DE CALIDAD.

Dentro de la documentación proporcionada, se detectó que la empresa maneja el modelo de calidad, con una estructura como se muestra en la siguiente imagen:

Ilustración 7 Carpetas documento DRIVE estructura modelo calidad.



NOTA: Ilustración correspondiente a documentación DRIVE de la empresa.

Caracterización: Donde debe ir indicado el proceso correspondiente.

Procedimientos: Se establecen los procedimientos que están sujetos al proceso correspondiente.

Formatos: Corresponde a todos los documentos que se hacen esenciales para el buen desarrollo de los procedimientos.

Registro: Corresponde a cada documento externo o de apoyo al proceso o procedimiento.

Indicadores: Son los que permiten medir si se está logrando la finalidad del proceso.

Desarrollo del procedimiento: Donde se adjunta la evidencia de la efectiva aplicación de cualquiera de los procedimientos correspondientes al proceso en específico.

2.2.3.4 MANUAL DE CALIDAD

El manual corresponde al esquema de la NORMA ISO 9001:2015, el cual tiene una estructura de la siguiente manera: Objetivo, Alcance, Responsables, Definiciones, Información Empresarial (reseña histórica, los servicios ofrecidos dentro de la empresa), Misión, Visión, Sistema de Gestión de la Calidad (compromiso de la empresa, objetivos de calidad).

Este manual es vital dentro de la práctica ya que acorde a él se debe hacer lo correspondiente en el manual del área de soluciones en turismo sostenible.

2.2.3.5 DOCUMENTACIÓN DE APLICACIÓN DE UNA ASESORÍA A UN CLIENTE DE LA EMPRESA EN TURISMO SOSTENIBLE.

Documentación para implementación de NTS-TS.

La unidad de turismo maneja el servicio de consultoría y de capacitación en base a las NTS-TS.

La manera como organizan la documentación de cada empresa a la que le presta el servicio de consultoría es por medio de carpetas digitales, en ella tienen acceso tanto el consultor, el encargado de sostenibilidad asignado y los gerentes de ambas empresas para así hacer una verificación constante del trabajo realizado.

A Continuación, algunas imágenes de la manera organizacional de la documentación:

Primero carpetas con el nombre de cada requisito que establece la NTS-TS

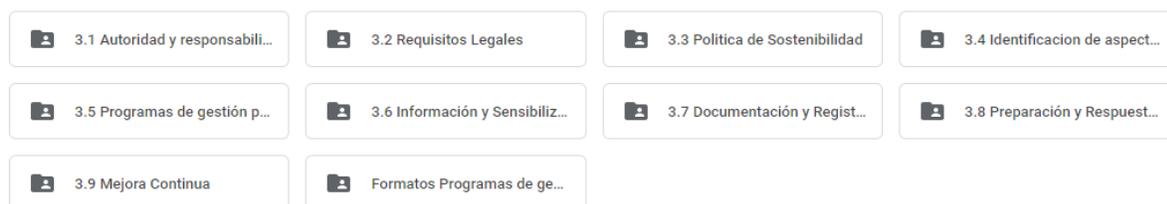
Ilustración 8 Carpetas documento DRIVE implementación turismo.



NOTA: Ilustración correspondiente a documentación DRIVE de la empresa.

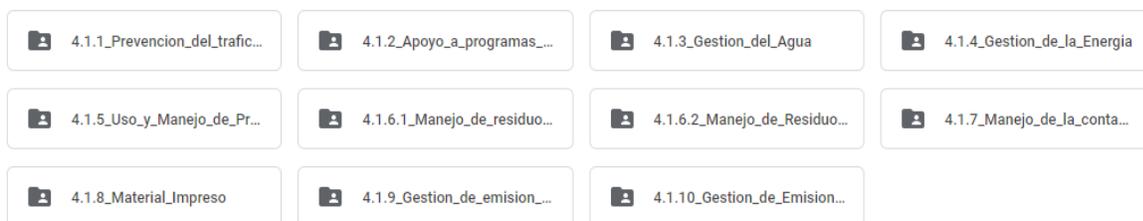
Segundo los sub requisitos de cada requisito:

Ilustración 9 Carpetas documento DRIVE implementación turismo



NOTA: Ilustración correspondiente a documentación DRIVE de la empresa.

Ilustración 10 Carpetas documento DRIVE implementación turismo



NOTA: Ilustración correspondiente a documentación DRIVE de la empresa.

Ilustración 11 Carpetas documento DRIVE implementación turismo



NOTA: Ilustración correspondiente a documentación DRIVE de la empresa.

Ilustración 12 Carpetas documento DRIVE implementación turismo



NOTA: Ilustración correspondiente a documentación DRIVE de la empresa.

Dentro de cada una de las carpetas están los documentos que permiten el cumplimiento del ítem de la norma, esta documentación por política no puede ser publicada sin el debido consentimiento de las partes interesadas.

CAPÍTULO III

3. ACOMPAÑAR PROCESOS CON CLIENTES

El acompañamiento en los procesos de servicios que brinda la empresa permite vivenciar cada momento de la intervención, así mismo se pudo acompañar en procesos tales como:

3.1 PROYECTO RAP PACIFICO

La empresa realizó un proceso de asesorías y capacitaciones en las buenas prácticas sostenibles en base a las NTS-TS, por medio de capacitaciones que posteriormente eran replicadas en los departamentos de Cauca, Nariño, Valle y Chocó, El acompañamiento en procesos de capacitación en turismo, Realización de formatos de aplicación de la norma y documentación de las experiencias de prestadores.

3.2 HOTEL EN LA CIUDAD DE POPAYÁN.

Actividades realizadas:

- Reunión inicial con asesor empresarial para conocimiento del posible cliente.
- Llamada al cliente para confirmación de visita al establecimiento.
- Visita al establecimiento.
- Realización de informe sobre la visita.
- Realización de propuesta a ejecutar y presupuesto.
- Entrega a asesor empresarial para su aprobación.
- Organización de la documentación para asesoría.

3.3 ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTACIÓN AGENCIA DE VIAJES Y HOTEL.

Se organizó la documentación de una agencia de viajes en cuanto a la NTS-TS 003, en donde se evidencio el proceso de organización documental que se debe tener para el buen cumplimiento de los requisitos de la norma.

De igual manera en un hotel del departamento de San Andrés, donde se evidencio la importancia de la aplicación de las normas, en aspectos sociales, culturales y económicos.

CUMPLIMIENTO DEL PRIMER OBJETIVO PLANTEADO

Se establece que después de hacer una revisión documental, reunión con la CEO de la empresa y el acompañamiento en procesos del área de turismo, no se cuenta con una cultura organizacional debido al poco conocimiento académico del sector turismo, cambios repentinos de la norma y consecuencias de la pandemia COVID-19, redujo el flujo de servicios.

CAPÍTULO IV

4. REALIZACIÓN DE OBJETIVOS MISIONALES Y SERVICIOS OFRECIDOS EN LA UNIDAD DE TURISMO SOSTENIBLE.

En el presente Capítulo se estipula la base inicial del manual de proceso y procedimientos como lo son los objetivos misionales (misión, visión y valores corporativos), de igual forma se realiza el quehacer de la empresa identificando, línea de tiempo, ¿Quiénes somos? y el ¿Qué hacemos? al igual que los servicios ofrecidos dentro de la unidad de turismo sostenible.

La metodología que se utilizó de identificación fue por medio de una matriz de análisis de competitividad, entrevista con la CEO de la empresa.

4.1 ANÁLISIS DE COMPETIDORES

Mediante el uso de la matriz puede observar a la competencia directa e indirecta que presenta la empresa en los servicios de consultoría de normas, como se muestra en la ilustración a continuación se tienen en cuenta varios ítems que permiten visualizar los factores competitivos y diferenciales de la competencia y así estipular dentro de los servicios a restar en la unidad el factor diferenciador.

Ilustración 13 Matriz competidores.

		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			Código: GSTS-MA-001
		INTELIGENCIA COMPETITIVA			Versión: 1
					Fecha: 14/03/2022
					Página: 1
Elaboró:		Luis Felipe Campo Páez			
Nombre	Descripción	Nº. de Clientes	Website	Redes sociales	Factores diferenciadores
Ministerio de industria, comercio y turismo (MINCIET)	El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo apoya la actividad empresarial, productora de bienes, servicios y tecnología, así como la gestión turística de las regiones del país para mejorar su competitividad y su sostenibilidad e incentivar la generación de mayor valor agregado. Tiene como objetivo principal dentro del marco de su competencia formular, adoptar, dirigir y coordinar las políticas generales en materia de desarrollo económico y social del país, relacionadas con la competitividad, integración y desarrollo de los sectores productivos de la industria, la micro, pequeña y mediana empresa, el comercio exterior de bienes, servicios y tecnología, la promoción de la inversión extranjera, el comercio interno y el turismo; y ejecutar las políticas, planes generales, programas y proyectos de comercio exterior.		https://www.minciet.gov.co/	Facebook: @MinciercioCo Instagram: @minciercioCo Twitter: @MinciercioCo Youtube: minciercioColombia LinkedIn: ministerio-de-comercio-industria-y-turismo	NO APLICA
Asoer Asesoría en implementación de normas	Asoer es una empresa líder en la implementación de herramientas para la gestión de las organizaciones, ofreciendo servicios profesionales a través de un personal competente, trabajan con éxito brindando consultorías, capacitaciones y auditorías de sistemas de gestión, proporcionando herramientas de competitividad y productividad. En cuanto los procesos de implementación de normas técnicas la empresa a la hora de la prestación de este servicio siguen las directrices del PHVA y realizando las siguientes actividades: Análisis de la decisión de la norma a implementar Análisis de los nuevos requisitos para el cumplimiento de los requisitos definidos Difusión al personal sobre el proyecto a realizar Elaboración de la documentación requerida Capacitación al personal sobre los requisitos y la utilización de los mecanismos para evidenciar su cumplimiento Acompañamiento al personal sobre la utilización de los mecanismos definidos Verificación o auditorías para verificar el cumplimiento de los requisitos Definición de acciones a ejecutar para solucionar las no conformidades detectadas		https://www.asoer.com.co/	Facebook: @asoser LinkedIn: https://www.linkedin.com/in/asoser-empresa-id-5595713/	En la página oficial encontramos un botón que nos traslada de manera rápida al sitioapp de la empresa, por lo que genera una manera rápida de ser eficiente en el servicio. Blog aunque no es relevante sí es muy diferencial ya que permite conocer un poco más los procesos que realiza la empresa y cómo contribuye a la mejora de calidad de vida en su entorno
Induciones innovación empresarial	Induciones es líder en la prestación de servicios de consultoría, outsourcing, formación y auditorías empresariales, dedicados a la innovación, a descubrir nuevas oportunidades de negocio, promover mejoras y fortalecer la productividad empresarial, por medio de un gran talento humano altamente calificado, que trabaja junto con las empresas, con gestión moderna, organizada y efectiva. ¿Cómo se implementa? Permitimos acompañarte en la implementación de esta importante norma, colocando a tu disposición nuestro equipo de Consultores especializados, que con metodologías internacionales transforman a la empresa.	12.300 personas formadas 1200 casos de éxito.	https://inducionesdelib.com/	Facebook: @consultadempresaria Instagram: @inducionesdelib Twitter: @inducionesdelib Youtube: Comunicaciones Induciones LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/induciones/	Sus servicios los prestan fuera del país. Su redes sociales son muy completas y con bastante contenido de sus actividades que desarrollan. Medición de carga turística como medición que mitiga los impactos negativos del turismo.

Nota: Elaboración propia

Se recomienda visualizar el *anexo A MATRIZ DE COMPETIDORES*.

Conclusiones del análisis:

- Las empresas que prestan el servicio de consultoría no están actualizadas con los nuevos parámetros del mercado.
- No son más de 15 empresas las que brindan el servicio de capacitación en turismo, por lo que es una oportunidad para la unidad.
- Los precios que cobra la empresa R&B son bajos en comparación a los competidores.
- La capacitación debe ser un factor diferencial para poder atraer mayores clientes potenciales.

4.1 Línea de tiempo de la empresa.

Para establecer la línea de tiempo mediante una reunión con la CEO de la empresa se establecieron las empresas, gremios y entidades públicas y privadas.

Ilustración 14 Línea de tiempo.



NOTA: Ilustración de Realización propia

4.2 ¿QUIÉNES SOMOS?

Un grupo interdisciplinar de expertos en implementación, capacitación, asesorías y auditoría de alto valor e impacto, mediante la integración de herramientas de la norma técnica colombiana (NTC), buscando la generación de la mejoramiento continuo y crecimiento de los destinos y empresas turísticas a nivel nacional, que hará logrando una gestión vanguardista, organizada y eficiente.

4.3 ¿QUÉ HACEMOS?

Son más de 8 años de experiencia en sistema de gestión de base sostenible para empresas turísticas, asesoramos e implementamos y auditamos la norma técnica colombiana (NTC), así mismo generamos capacitaciones de alto valor agregado, buscando siempre la calidad en emprendimiento o empresa de esta manera encuentre su optimización, generando estrategias competitivas bajo los estándares de sostenibilidad y mejora continua.

4.4 SERVICIOS OFRECIDOS

Consultoría en actualización a la norma técnica colombiana (*NTC*)

Asesorías: uso de herramientas metodológicas actuales.

Capacitación: servicio de capacitación a empresas privadas y públicas.

Implementación: Se ofrece el servicio de la realización de sistemas de gestión sostenible dentro de cada empresa del sector turismo.

4.5 MISIÓN

Ilustración 15 Misión unidad de soluciones en turismo sostenible.

Misión 📍

Contribuir al desarrollo empresarial del país, generando en colaboradores y clientes sistemas de gestión sostenible que permita la mejora continua, competitividad y responsabilidad social.



NOTA: Ilustración de Realización propia

4.6 VISIÓN

Ilustración 16 Visión unidad de soluciones en turismo sostenible

Visión 📍

Ser la empresa en soluciones de turismo sostenible más competitiva de Colombia, que seamos reconocidos por una transferencia de conocimientos oportuna mediante el uso de herramientas actuales y que se ajusten a cada necesidad del cliente.



NOTA: Ilustración de Realización propia

4.7 VALORES

Ilustración 17 Valores unidad de soluciones en turismo sostenible



NOTA: Ilustración de Realización propia

CAPÍTULO V

5. DESARROLLO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Para la realización de los procesos y procedimientos del manual de procesos y procedimientos de la unidad de turismo sostenible de la empresa R&B Global Solutions S.A.S. Se elaboró mediante la metodología de planteada en la práctica y teniendo como base la estructura de calidad que maneja la empresa

Tabla 7 Metodología para el desarrollo documental del manual de procedimientos.

METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DOCUMENTAL DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.		
PASO METODOLÓGICO	ACTIVIDAD	RESULTADO
Objetivos	Objetivo general Objetivo específico	Documentación de objetivos.
Alcance	Alcance del manual Política del mismo	Documento alcance. Documento político.

Control de documentos	Gestión documental	Documento procedimiento de gestión documental.
Mapa de proceso	Mapa de proceso y organigrama.	Documento Mapa de procesos.
Caracterización de proceso.	Realización de proceso	Documento proceso
Caracterización de procedimientos.	Realización de procedimientos.	Documento procedimiento.
Caracterización de formatos.	Realización de formatos para el buen funcionamiento del procedimiento.	Documentos de formatos.

NOTA: Tabla de Realización propia

5.2 OBJETIVOS

5.2.1 OBJETIVO GENERAL MANUAL

El principal propósito de este manual es el servir como un instrumento de dirección para el aseguramiento de la calidad de los servicios prestados en la unidad de turismo, buscando alcanzar la satisfacción de los clientes internos y externos de la empresa.

5.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS MANUAL

- Detectar ventajas por medio de los procesos ESTRATÉGICOS - CLAVE – APOYO
- Identificar los roles claves dentro de la unidad de turismo sostenible.
- Precisar los procesos internos para así dar una continua mejora a la unidad de turismo sostenible.

5.3 ALCANCE

5.3.1 ALCANCE MANUAL

Este manual tiene como alcance la unidad de soluciones en turismo sostenible, y todo lo que a él lo comprende.

5.3.2 POLÍTICA

5.3.2.1 POLÍTICA SEGURO SST

Es requisito verificar el estado de la silla, puestos de trabajo, cableado, conservar en orden y limpieza el puesto de trabajo y área de trabajo. Realizar pausas activas. Portar los EPP cuando se requiera. Garantizar la aplicación de las 3R Reducir, Reutilizar y Reciclar. Garantizar una buena disposición de residuos.

5.3.2.2 POLÍTICA DEL MANUAL TURISMO SOSTENIBLE

El presente Manual de Procedimientos servirá de guía para el personal del área de turismo sostenible y a las áreas laborales relacionadas con los servicios que ofrece esta división. Se revisará semestralmente la efectividad de los procedimientos establecidos, con la finalidad de actualizarlos y modernizarlos, ya que este Manual es un documento dinámico que puede ser modificado de manera total o parcial cada vez que sea necesario si el caso así lo requiere. El Manual Procedimientos de la unidad de turismo será utilizado como una herramienta didáctica para la capacitación y entrenamiento del personal de nuevo ingreso. El Manual de Procedimientos entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

5.4 CONTROL DE DOCUMENTOS

Dentro de la empresa se tiene ya un documento para el tema de control de documentos el cual se pasó a un proceso de actualización a continuación se visualiza:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-PR-001
		Versión: 2
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Fecha: 17-03-2022
		Página: 1 de 147

1. OBJETIVO

Describir la metodología necesaria para asegurar la correcta aprobación, revisión, actualización, identificación y distribución de los documentos aplicables al Sistema Integrado de Gestión en **R & B Global Solutions SAS**, ya sean de origen interno o externo, así como la disponibilidad para su acceso.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la creación de documentos, la actualización cuando se requiera, métodos de conservación y descarte de obsoletos, disponibilidad y divulgación final.

3. RESPONSABLE(S)

- ✓ **Director General:** Suministrar Recursos económicos requeridos para el dar cumplimiento al procedimiento.
- ✓ **Responsable SIG:** Revisar que la documentación cumpla con los lineamientos de este procedimiento, mantener actualizado, controlar la documentación, apoyar en la elaboración, aprobación y socialización de los documentos. Administrar la disposición de los documentos.

4. DEFINICIONES

- **Actualización:** Fecha en que se modifica o ajusta la adecuación de un documento.
- **Vigencia:** Fecha a partir de la cual empieza a regir un documento.
- **Versión:** Número que identifica la última edición del documento. Los documentos inician en la versión “1”.
- **Código:** Nomenclatura formada por letras y números que identifican un documento.
- **Elaboración:** El proceso de identificación y documentación de una práctica o información que involucra a uno o varios colaboradores en cualquiera de las etapas del desarrollo de un documento.
- **Documento:** Testimonio o información evidenciado por cualquier medio de soporte, con el que se prueba, se establece o se hace constar algo, presentados en papel, disco magnético, óptico, electrónico, fotográfico o una combinación de estos. Un documento puede ser o incluir diagramas de flujo, tablas, figuras, planos, grabaciones magnéticas, fotografías, formatos, entre otros.
- **Documentos Internos:** Aquellos que se generan dentro de la empresa para su aplicación.
- **Documentos Externos:** Aquellos generados por organismos externos, pero requeridos por la empresa para sus operaciones.
- **Listado Maestro de Control de Documentos:** Es la relación de todos los documentos de la organización, en la cual se consigna aspectos básicos de control como son: código, nombre, fecha, versión, responsables.
- **Instructivo de Trabajo:** Documento que señala la manera de realizar una actividad, pero de una forma específica para dar mayor claridad.
- **Aprobación:** Actividad que consiste en verificar que lo que se encuentra documentado corresponde con las políticas, objetivos, requisitos aplicables y constituye la autorización para iniciar su aplicación. Culmina con la “firma” (aprobación) del documento por parte del responsable de la Aprobación.
- **Modificación:** Cualquier cambio que se considere necesario hacer en un documento para mejorar o actualizar su aplicación.

5. PROCEDIMIENTO SEGURO SST

Es requisito verificar el estado de la silla, puestos de trabajo, cableado, conservar en orden y limpieza el puesto de trabajo y área de trabajo. Realizar pausas activas. Portar los EPP cuando se requiera. Garantizar la aplicación de las 3R Reducir, Reutilizar y Reciclar. Garantizar una buena disposición de residuos.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PASO A PASO	DETALLE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN			

PASO A PASO	DETALLE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
<p>1. Revisar Pertinencia e Impacto</p>	<p>Según la necesidad de los usuarios o generadores de la actividad. Se determina usuario, tipo de documento, forma de presentación, coherencia con los objetivos y políticas de la empresa, indicadores del proceso al que desea alcanzar o evitar desviaciones.</p> <p>En caso de que la actividad a desarrollar genera impactos en la estructura organizacional se DEBE registrar la gestión del cambio</p>	<p>SIG-FO-004 01 Gestión del Cambio</p>	<p>Director General Coordinador SIG</p>
<p>2. Elaborar Documento</p>	<p>El líder del proceso y/o su grupo de trabajo genera una alternativa documental para determinar los pasos para realizar una actividad.</p> <p>Puede ser una Política, Caracterización, Manual, Procedimiento, Instructivo y/o Formato, los cuales pueden ser en documento escrito, audiovisual, cartillas o afiches flexibles para la combinación del tema o el que se evalué más pertinente.</p> <p>Se procede a revisión del documento con el Coordinador SIG para verificación de alineación con las políticas de la compañía y coherencia, por parte del Coordinador SIG SIG</p> <p>Importante: Recuerde codificar según la regla determinada abajo. NOTA 2.</p>	<p>Documento a elaborar</p>	<p>Líder de proceso Personal competente Coordinador SIG</p>
<p>3. Aprobar Documento</p>	<p>La documentación puede ser aprobada por la Dirección General o quien él delegue con la competencia para su aprobación; de igual forma aplica cuando se requiera <i>actualizar</i> o cambiar algún documento solo evidenciándose al final del documento original. NOTA 3.</p>	<p>Documento a elaborar</p>	<p>Director General</p>
<p>4. Mejorar y actualizar documento</p>	<p>Es necesario revisar periódicamente la pertinencia de los documentos. Cuando se asigne revisión por cumplimiento de periodo, por mejoras para el adecuado proceder de lo documentado, por planes de acción, por gestión de cambio se requiera se debe realizar los pasos anteriores (1 al 3).</p> <p>Importante: se debe guardar la última copia de documentos en obsoletos cuando sea magnético.</p>	<p>SIG-FO-004 GESTIÓN DEL CAMBIO SG-FO-014 SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA, MEJORA</p> <p>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS SIG-FO-001</p>	<p>Líder de proceso Coordinador SIG</p>
<p>ALMACENAMIENTO, DISPONIBILIDAD Y DIVULGACIÓN</p>			

PASO A PASO	DETALLE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
5. Registrar cambios	Las modificaciones que se realicen a todo documento se deben registrar en el formato de control de cambio, que identifica el origen y naturaleza del cambio.	SIG-FO-004 GESTIÓN DEL CAMBIO	Responsable SIG
6. Almacenar documento	Los documentos elaborados se deben almacenar según su naturaleza, con copia magnética en el DRIVE CORPORATIVO , carpeta del Sistema Integrado de Gestión - SIG, en la jerarquía correspondiente (identificada en la parte de abajo). <i>Importante:</i> Cuando por la naturaleza del documento se designe disponibilidad en un lugar diferente al servidor, carpeta del SIG, se debe disponer de manera que se procure su conservación y visibilidad. Haciendo uso de página web, videos institucionales, pantallas internas, carteles, emisiones audiovisuales, entre otros.	SG-FO-001 Listado Maestro de Documentos SIG-FO-002 Listado Maestro de Registros	Responsable SIG
7. Divulgar documento	Todo documento creado o actualizado se debe divulgar a los usuarios. Mediante correos electrónicos y/o charlas periódicas. Cuando por complejidad del documento se requiera capacitación o divulgación específica, se generará un instructivo o charlas presenciales o ayudas audiovisuales para el correcto uso de los documentos.	SIG-FO-015 Lista de asistencia Correos enviados	Líder de proceso Asesor SIG
USOS Y REGISTROS			
8. Consultar documentos	La organización dispone como canal de consulta de los documentos principalmente el DRIVE CORPORATIVO en la carpeta del SIG. Por importancia de visibilidad los documentos se pueden ubicar en lugares de mayor visibilidad como carteles, puesto de trabajo, página web.	NA	Director General Líder de proceso Asesor SIG
9. Imprimir documentos	En caso de que por motivos de operación, complejidad o requerimiento del cliente se podrán imprimir los documentos. <i>Importante:</i> recordar la política de 3R (Reutilizar, Reciclar, Reducir)	NA	Líder de proceso Asesor SIG
10. Imprimir formatos para registros	Para generar registros de tareas o actividades se puede realizar registro en los formatos en el documento magnético, en caso de requerir proteger de edición se debe imprimir en *.pdf y almacenar en la carpeta del DRIVE CORPORATIVO y dentro del proceso. En caso de requerirse por firmas, soporte o requisito del cliente, se imprimen en físico los formatos para las constancias manuscritas correspondientes.	NA	Líder de proceso
11. Guardar registros	Los registros se deben guardar en la carpeta correspondiente del proceso en el DRIVE CORPORATIVO. Los físicos deben guardar la carpeta correspondiente al proceso.	SIG (Carpeta del proceso. Pestaña Desarrollo del proceso)	Usuarios del sistema

6.1. Codificación

Para facilitar el proceso de creación de documento, se debe tener en cuenta el contenido mínimo y estructura sugerida, en cada una de las hojas del documento, puede utilizar negritas para resaltar textos:

ESTRUCTURA	PR	MN	DA	IN	FO	Doc. externo
Encabezado						
Logo de la Compañía	X	X	X	OP	X	NA
Nombre del Proceso	X	X	X	X	X	NA
Nombre de Documento	X	X	X	X	X	X
Código	X	X	X	X	X	NA
Versión	X	X	X	X	X	X
Fecha	X	X	X	X	X	X
Página	X	X	OP	OP	OP	OP
Contenido						
1. Objetivo	X	X	NA	X	NA	OP
2. Alcance	X	X	NA	X	NA	OP
3. Responsables (S)	X	X	OP	OP	OP	OP
4. Definiciones	X	X	OP	OP	NA	NA
5. Procedimiento seguro SST	X	NA	NA	NA	NA	NA
6. Descripción del Procedimiento	X	X	X	X	X	X
Otros	OP	OP	OP	OP	OP	OP
Cierre						
Cuadro de Elaboración y Aprobación	X	X	OP	OP	NA	NA

CONVENCIONES	
X	Obligatorio
OP	Opcional
NA	No Aplica

Tabla No. 1

TIPO	SIGLA
MANUAL	MN
PROCEDIMIENTO	PR
DOCUMENTO DE APOYO	DA

INSTRUCTIVO	IN
FORMATO	FO
DOCUMENTO EXTERNO	DE

Tabla No. 2

Nota 1. ENCABEZADO: Tenga en cuenta el gráfico 1, ejemplo de los encabezados en cada hoja del documento.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: xx-PR-xxx
		Versión: 1
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Fecha: 17-06-2022
		Página: 5 de 147

Gráfico 1. Ejemplo encabezado documento.

Nota 2. CODIFICACIÓN: Se debe tener en cuenta la siguiente nomenclatura:

PROCESO	SIGLA
Gestión Administrativa	GA
Gestión De Proyectos	GDP
Gestión De Tecnología	GDT
Gestión De Seguridad	GDS
Gestión en Consultoría y Desarrollo Empresarial	GCDE
Gestión De Capacitación	GC
Gestión en Soluciones de Turismo Sostenible	GSTS
Gestión Financiera y Contable	GFC
Gestión del Talento Humano	GTH
Gestión Comercial y Mercadeo	GCM
Gestión Sistema Integrado de Gestión	SIG

Tabla No. 3

De acuerdo al proceso (Tabla No. 3) y tipo de documento (Tabla No. 2) se codifica de la siguiente manera:

CÓDIGO: PP-TD-000

PROCESO – TIPO DE DOCUMENTO – CONSECUTIVO DEL PROCESO.

Nota 3. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN: Se realizará a través de una tabla firmada por cada responsable del proceso (quien elabora, quien revisa y quien aprueba); utilice siguiente modelo:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
{Usuario o líder de proceso}	{Responsable SIG}	DIRECTOR GENERAL

Recuerde que este esquema se puede variar en su ubicación y formato cuando los documentos gráficos o filmicos así lo requieran. En caso de materiales lúdicos, cartillas, audiovisuales, afiches, etc. Puede ser modificada su presentación, pero siempre estarán disponibles los responsables de elaboración y aprobación.

6.2. Control de Documentos

El Asesor SIG es responsable de establecer listados maestros de documentos, haciendo uso del Formato **SIG-FO-01 Listado Maestro de Documentos, SIG-FO-02 Listado Maestro de Formatos y Registros, SIG-FO-03 Listado Maestro de Documentos Externos**, el cual se encuentra orientado a garantizar que la documentación del Sistema Integrado de Gestión se mantenga actualizada y disponible en las áreas de trabajo donde sea requerida para efecto de la ejecución de las diversas operaciones.

El listado maestro de documentos debe contener información relacionada con su fecha de expedición, código del documento, número de versión, fecha de actualización y/o registro, carpeta de recepción. El líder de cada proceso es responsable del control de los documentos relacionados con su proceso (incluyendo los documentos de origen externo).

La Gerencia y los líderes de cada proceso son responsables por el mantenimiento, conservación y archivo de sus documentos físicos.

6.3. Archivo.

La empresa contará con un archivo facilite o de tránsito en carpetas AZ bajo la custodia del responsable de cada proceso, el cual es para consulta permanente o ingreso de nuevos documentos o registros. Siempre con rótulo indicando la *fecha de inicio de carpeta, fecha de cierre y el proceso*.

Una vez terminado el ingreso de documentos en las carpetas AZ, por cierre de proceso, finalización de proyecto o capacidad de la carpeta, se procederá a guardar en el archivo fijo en el punto dispuesto y rotulado para tal fin. Las carpetas se clasificarán por proceso y fecha. En el caso de proyectos, contratos u operaciones se agruparán dentro de las carpetas de su proceso principal. Dentro de cada carpeta se puede separar por: formatos diligenciados, Actas de reuniones, informes y expedientes.

Los registros magnéticos se guardarán en la carpeta de cada proceso en los espacios asignados en el DRIVE CORPORATIVO. Son de responsabilidad del líder de cada proceso su adecuado archivo.

6.4. Disposición Final, Tiempo de Retención

El Asesor SIG y el Gerente estudiarán qué hacer con los documentos obsoletos; serán almacenados como biblioteca de la empresa o por el contrario serán destruidos cuando lo crean pertinente. En cualquiera de los casos la disposición final de cada registro se contempla en el **SIG-FO-01 Listado Maestro de Documentos** y **SIG-FO-02 Listado Maestro de Formatos**, estos últimos cumpliendo el mínimo determinado por ley en caso de aplicar.

7. POLÍTICAS (Lineamientos que establece la empresa para garantizar el cumplimiento de los objetivos)

Todo documento externo o registro físico entregado por el cliente, proveedores, Contratistas y demás que, debe ser entregado al director general o profesional de Talento Humano y/o Asesor SIG, con el fin de que sea actualizado el SIG-FO-03 Listado Maestro de Documentos Externos y en el SIG-FO-02 Listado Maestro de Formatos para garantizar que se identifiquen y se establezca el almacenamiento y la distribución.

8. OBSERVACIONES GENERALES (Notas aclaratorias de las actividades)

- o Las copias físicas obsoletas pueden ser reutilizadas aplicando un “símbolo” de documento disponible para reutilizar.
- o Es indispensable tener en cuenta que los documentos y/o formatos que contengan fórmulas matemáticas prescindibles para obtener resultados reales de la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión deben ser revisados por una persona diferente a quien las elabora, dejando constancia en un acta de reunión.
- o Los documentos para registro magnético se guardarán por el delegado de Gerencia con Backus al SIG Semanal los viernes a las 5 pm.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
COORDINADOR SIG	COORDINADOR SISTEMA DE GESTIÓN	DIRECTOR GENERAL

5.5 Mapa de proceso

Se realizó la actualización del mapa de procesos de la empresa, el cual busca estar bajo los nuevos estándares empresariales, y con el fin de ser más eficientes y eficaces en la prestación de los servicios.

5.5.1 Identificación de los procesos

La empresa cuenta con un sistema de gestión ya establecido, en el cual se plantea un organigrama y un mapa de procesos que será el mismo para esta unidad, solo se hará un cambio en los procesos misionales donde se agregará la unidad de soluciones en turismo sostenible.

5.5.1.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

Son los procesos relacionados a la determinación de las políticas internas, estratégicas, objetivos y metas de la entidad, así como asegurar su cumplimiento. Estos procesos definen la orientación hacia donde debe operar la entidad.

1. GESTIÓN ESTRATÉGICA

La gestión estratégica es un proceso que se relaciona con la identificación y descripción de estrategias que los gerentes pueden usar para lograr un mejor rendimiento y ventaja competitiva para la empresa.

2. GESTIÓN DE PROYECTO

Es el área donde se abarcan las oportunidades en cuanto a la generación de nuevos proyectos de cualquiera de las ramas de la empresa.

5.5.1.2 PROCESOS MISIONALES

Son los procesos de producción de bienes y servicios de la cadena de valor y responden a las funciones sustantivas de la entidad.

3. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Uso y apropiación de la tecnología para generar diseños innovadores, así mismo la gestión de tecnología e innovación ayuda a alcanzar metas anuales creando nuevos productos y nuevos procesos. Innovar es adaptarse continuamente al mercado.

4. GESTIÓN EN SEGURIDAD CORPORATIVA

El polígrafo de voz analiza el estrés de la tensión tónica de voz y mediante un proceso computarizado detecta el índice de veracidad y engaño en las respuestas de la persona evaluada.

5. GESTIÓN EN CONSULTORÍA Y DESARROLLO EMPRESARIAL

Es una unidad de asesoría estratégica para el desarrollo empresarial y el emprendimiento, en distintas normas de seguridad corporativa.

6. GESTIÓN DE CAPACITACIÓN

Paso a paso para la creación de capacitaciones de cualquier área o sector que requiera el servicio donde se genera un aumento de las habilidades técnicas y comportamentales en cada empresa privada o pública, así mismo capacitaciones internas que permitan el mejorando el ambiente laboral, el sentido de pertenencia y por tanto la productividad.

7. GESTIÓN EN SOLUCIONES DE TURISMO SOSTENIBLE.

Estructura de lo relacionado con turismo y soluciones sostenibles, es aquí donde se elaboran todas aquellas directrices que funcionan bajo las perspectivas innovadoras del sector turismo.

5.5.1.3 PROCESOS DE APOYO

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos y misionales

8. GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

La gestión financiera se encarga de definir cómo la empresa financiará sus operaciones, para lo cual usualmente se requieren recursos propios y de terceros, entendiendo que la empresa maneja sus finanzas por medio del Outsourcing.

9. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Hace referencia al proceso que desarrolla, atrae e incorpora nuevos integrantes y además retiene a los colaboradores dentro de las empresas. La gestión del talento humano se centra en destacar a aquellas personas con un alto potencial dentro de su puesto de trabajo.

10. GESTIÓN COMERCIAL Y MERCADEO

Consiste en todas las técnicas y estrategias necesarias para llegar a los clientes, buscando ofrecer servicios de alta calidad.

11. GESTIÓN SIG

Un sistema de gestión integrado es un sistema único diseñado para gestionar múltiples aspectos de las operaciones de una organización en consonancia con múltiples normas, como las relativas a la gestión de la calidad, el medioambiente y la salud y la seguridad laboral.

5.5.2 MAPA DE PROCESOS empresa R&B Global Solutions S.A.S

Ilustración 18 2 Mapa de procesos empresa R&B Global Solutions S.A.S (actualizado)



NOTA: Ilustración de Realización propia

5.5.3 ORGANIGRAMA empresa R&B Global Solutions S.A.S

Se realizó una actualización del organigrama de la empresa.

Ilustración 19 ORGANIGRAMA empresa R&B Global Solutions S.A.S (actualizado)



NOTA: Ilustración de Realización propia

5.6 CARACTERIZACIÓN DE PROCESO.

Tabla 8 Proceso caracterización de procesos gestión en soluciones en turismo sostenible.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			CÓDIGO: GSTS-FO-001
				VERSIÓN: 01
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS GESTIÓN EN SOLUCIONES EN TURISMO SOSTENIBLE.			VIGENTE: 03/04/2022	
			PÁGINA: 1 de 1	
PROCESO	Gestión de Soluciones en Turismo Sostenible			
RESPONSABLE	Coordinador Sistema Integrado de Gestión - Gestión de Soluciones en Turismo Sostenible			
OBJETIVO PROCESO	Asegurar que el servicio de la unidad de soluciones en turismo sostenible se establezca, implemente y mantenga el Sistema Integrado de Gestión, mediante la elaboración y control de documentos y registros, la medición de la gestión, la administración de Riesgos, la identificación y seguimiento de aspectos ambientales y la revisión por la dirección con el fin de orientar, facilitar, seguir y tomar decisiones que permitan el logro de los objetivos institucionales en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.			
ALCANCE	Inicia con el diagnóstico, definición de metodologías y del plan de acción. Continúa con la ejecución del plan de acción y finaliza con la consolidación y seguimiento periódico al Sistema Integrado de Gestión.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
		PLANEAR		
Procesos de Entidad públicas, mixtas y privadas. La Alta Dirección. Dependencias de la Entidad. Entidades del Orden Nacional con normalización o cambios de la misma	Necesidades en el conocimiento de turismo. implementación de la Normas Directrices, Normas y lineamientos en materia de Sistemas de	Elaboración y Control de Documentos y Registros Para llevar a cabo actividades del servicio brindado en la unidad de turismo.	Procesos, procedimientos, formatos, indicadores de Gestión, manuales actualizados. Política de Administración del	Procesos de la Entidad para generar cambios positivos en el correcto conocimiento de lo que es el turismo La Alta Dirección – Políticas del Sistema de Normalización.
		HACER		

Operadores turísticos. Mercados encargados de las negociaciones, publicidad. Contabilidad, empresa externa encargada de servicios contables de la empresa R&B	Gestión Solicitud de implementaciones o capacitaciones	documentación requerida para cada servicio a brindar documentación elaboración y control de documentos y registros		Riesgo y de operación, Informes Revisión por la Alta Dirección informes de gestión Políticas actas de reunión Manual de funciones Formatos para la efectiva realización de las actividades en la UTS	todos los procesos Entes de Control empresas de todos los sectores privados, mixtos y públicos.
		VERIFICAR			
		verificación, registro y evaluación de las obligaciones de cumplimiento. Administración de cada uno de los servicios			
		ACTUAR			
		Implementar oportunidades de mejora y acciones necesarias para aumentar la satisfacción del cliente y partes interesadas. No conformidades y acciones correctivas			
RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS DE LEY	
humanos		Diagnóstico		NTC-TS, LEY GENERAL DEL TURISMO.	
tecnológicos		Plan de acción			
transporte		Cronograma			
tiempo		Procedimiento prestación del servicio de consultoría		REQUISITOS DEL CLIENTE	
				REQUISITOS DE LA EMPRESA	
satisfacción del servicio		satisfacción de los clientes		cumplimiento de lo requerido	

5.7 CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.

Dentro de la unidad de soluciones en turismo sostenible se establecen dos procedimientos los cuales son:

5.7.1. PROCEDIMIENTO SOPORTE EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN NTC-TS.

	SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GSTS-PR-001
		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO SOPORTE EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN NTC-TS	Fecha: 19/05/2022
		Página: 1 de 147

1. OBJETIVO

Prestar el servicio de asesoría y soporte técnico a las diferentes Organizaciones de turismo para llevar a cabo la implementación adecuada de los requerimientos establecidos por los sistemas integrados de gestión de la norma técnica colombiana de turismo sostenible.

2. ALCANCE

El contenido del presente inicia desde la solicitud del servicio de asesoría y soporte en la implementación del Sistema integrado de Gestión por parte de las diferentes Organizaciones turísticas hasta la evaluación de la satisfacción del cliente.

3. RESPONSABLE

El responsable de asegurar el cumplimiento del presente procedimiento es el director de la unidad de soluciones en turismo sostenible y el responsable de la implementación y mantenimiento del mismo es el consultor asignado por la empresa.

4. DEFINICIONES

4.1. Estándares: Patrón de obligatorio cumplimiento que determina el correcto desarrollo del sistema integrado de gestión

4.3. Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

4.4. Preauditoria: Revisión e inspección del sistema integrado de gestión de una organización que determina el cumplimiento total de los requisitos establecidos en la norma y la Matriz de Estándares.

4.5. No conformidad: Un incumplimiento que a juicio y experiencia indique que puede dar como resultado una falla en el sistema integrado de gestión.

4.6. Objetivos: Conjunto de resultados propuestos por una organización en materia del sistema integrado de gestión

4.7. Organización: Entidad integrada por el capital y el trabajo como factor de producción, dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios.

4.10. Implementación: Proceso en el cual se pone en funcionamiento todos los estándares y Normas para llevar a cabo un exitoso sistema integrado de gestión

4.11. Procedimiento: Método o sistema estructurado para ejecutar actividades Relacionadas con sistema integrado de gestión en una empresa.

4.12. Propuesta: Presentación de las actividades a desarrollar con el propósito de implementar el sistema integrado de gestión.

4.13. Seguimiento: Verificar que se esté cumpliendo con los requisitos necesarios para asegurar que el sistema integrado de gestión se está implementando adecuadamente y dentro del tiempo estipulado.

4.14. Cronograma: Planificación de las actividades a desarrollar durante la implementación del sistema integrado de gestión, en un periodo de tiempo determinado.

4.15. Cargo Crítico: Oficio o actividad ejercida; considerada de alto riesgo por la incidencia que pueda tener sobre la efectividad del sistema integrado de gestión.

4.16. Plan de Acción: Programa detallado de las actividades que se van a hacer y la forma como se van a realizar para implementar el sistema integrado de gestión en cada una de las áreas involucradas dentro de la organización.

4.17. Política: Técnica y método que la organización dispone para el manejo del sistema integrado de gestión

4.18. Gestión: Conjunto de acciones que se llevan a cabo para el rendimiento exitoso del sistema integrado de gestión.

4.19. Sistema integrado de Gestión: es el mejoramiento del desempeño institucional, con el fin de entregar productos y servicios que cumplan con todos los estándares adoptados y los requisitos de los grupos de interés, usando como base la gestión por procesos, en el marco de los planes estratégico y de desarrollo Conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

4.20. Sostenibilidad: Estado del sistema global, que incluye aspectos ambientales, sociales y económicos, en el que se satisfacen las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

5. DESARROLLO

5.1 POLÍTICAS:

El tiempo estimado para el desarrollo del proceso de Soporte Técnico a las Organizaciones Turísticas tales como; establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, operadores especializados de transporte turístico, establecimientos gastronómicos y bares y empresas prestadoras de servicio de eventos es de máximo 3 meses, correspondientes a 60 Horas de Consultoría. El tiempo promedio puede ser menor dependiendo del grado de preparación de la Organización.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
1	Solicitud para la implementación de un sistema de gestión sostenible en base a la norma técnica colombiana.	Director unidad de turismo	correo electrónico con solicitud

2	Una vez se recibe la propuesta se da respuesta al área que envía o si es directamente una empresa pública o privada, se da el aviso a gerencia, con la confirmación de esta se contesta con correo electrónico.	Director unidad de turismo	Confirmación de la Propuesta.
3	Coordinación de reunión con el representante de la empresa encargada para estipular detalles y efectuar los parámetros de la aplicación.	Director unidad de turismo	<u>SIG-FO-016</u> ACTA DE REUNIÓN
4	Elaboración del Contrato. De acuerdo con la notificación, se elabora el borrador del Contrato y se envía a la Organización interesada para su revisión y aprobación, esta última se podrá dar teniendo en cuenta los medios del paso número 2. Una vez sea aprobado el Contrato por parte de la Organización se formaliza con la Presidencia Ejecutiva del Capítulo para su posterior envío en Original y Copia. En caso de presentarse alguna modificación durante el desarrollo del Contrato, se deberá realizar otro y se procede a las respectivas aprobaciones y comunicación a todos los implicados.	Director unidad de turismo	Contrato
5	Facturación de la Primera parte del contrato. Solicita al director Administrativo la elaboración de la factura del 50% del Valor del Contrato.	Director unidad de turismo Dirección general	<u>GFC-FO-001</u> FORMULARIO DE CREACION DE CLIENTES Correo de envío de solicitud. <u>SIG-FO-001</u> CREACIÓN DE PROVEEDOR
6	Una vez aceptado el Contrato, la Dirección de Proyectos, incluye el documento en la Carpeta destinada para archivo, y comunica al Capacitador Especializado toda la información relacionada con la prestación del servicio a la Organización interesada.	Director unidad de turismo	NA
7	El Capacitador Especializado establece contacto con la empresa solicitante para iniciar el Proceso de asesoría o soporte Técnico; acuerda la fecha de la visita a las Instalaciones de este y solicita convocar a los jefes de área a una reunión para la presentación del Programa de Implementación del sistema integrado de gestión	Consultor	Correo electrónico

8	<p>Elaboración del Diagnóstico Inicial del Estado de la Organización.</p> <p>Se procede a la elaboración del Diagnóstico Inicial del Estado de la Organización para identificar procedimientos y documentos que permitan conocer su estado actual, cómo manejan la gestión en control y seguridad y poder medir su avance.</p> <p>Durante la ejecución del diagnóstico se realiza un desplazamiento por todas las áreas involucradas en el sistema para establecer el estado real.</p>	Consultor	<p>Diagnóstico Inicial del Estado de la Organización</p> <p><u>GSTS-FO-002</u> <u>GSTS-FO-003</u> <u>GSTS-FO-004</u> <u>GSTS-FO-005</u> <u>GSTS-FO-006</u></p>
9	<p>Elaboración del Cronograma de Implementación.</p> <p>Posterior a la elaboración del Diagnóstico del Estado de la Organización se procede a elaboración del Cronograma de Implementación.</p>		<p><u>GCDE-FO-005</u> CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN</p>
10	<p>Presentación del Cronograma de Implementación.</p> <p>Se presenta a las instalaciones de la Nueva Organización y realiza la Presentación del Cronograma de Implementación.</p>	Consultor	<p><u>GCDE-FO-005</u> CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN <u>SIG-FO-016</u> ACTA DE REUNIÓN</p>
11	<p>Una vez se encuentre completo el Diagnóstico del estado actual de la Organización, se elabora el Plan de Implementación en el cual se definen las actividades a realizar por cada estándar de acuerdo a los hallazgos detectados en el diagnóstico, definiendo la acción a implementar, el lugar, responsable de la actividad (Nombre y Cargo), fechas de implementación y resultado esperado.</p>	Consultor	<p><u>GCDE-FO-002</u> PLAN DE IMPLEMENTACIÓN</p>
12	<p>Sensibilización</p> <p>Coordina y ejecuta la Sensibilización S.I.G. al personal de la Organización; en esta realiza la presentación del Programa S.I.G. Implementación del Sistema y Video Cadena Integral.</p>	Consultor	<p><u>SIG-FO-019</u> FICHA DE INDICADORES</p>
13	<p>Elaborado el Plan de Implementación se Coordina con el Representante, de la Organización la sustentación del Plan de Implementación.</p> <p>Dependiendo de la actividad o estándar sustenta a cada responsable las actividades a realizar y registra las fechas promedio para el cumplimiento de estas.</p> <p>Se hace entrega formal del Diagnóstico Inicial, Plan de Implementación y Cronograma de Implementación.</p>	Consultor	<p><u>GCDE-FO-002</u> PLAN DE IMPLEMENTACIÓN PPT DE PRESENTACIÓN</p>

14	Solicitud de capacitaciones para el buen procedimiento de capacitaciones. Se envía al correo electrónico del área de capacitación	Consultor	<u>GC-FO-008</u> SOLICITUD DE CAPACITACIÓN
15	<p>Se realizan las visitas de Capacitación Especializada de acuerdo al cronograma de implementación establecido y aprobado.</p> <p>Durante las diferentes visitas se despejan dudas, se entrega material de apoyo y se realizan las capacitaciones y talleres a que dé lugar.</p> <p>Por cada visita se genera el acta de seguimiento donde se registra las actividades relevantes realizadas durante la Capacitación Especializada, así mismo se registran las tareas pendientes a realizar con una fecha límite, con el objetivo de dar un efectivo seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión, simultáneamente se elabora el Informe de Avance donde se detalla el porcentaje de avance de cada actividad y se cierran las que cumplen el 100% en elaboración e implementación.</p> <p>Las actas físicas deberán ser entregadas por parte del Consultor Especializado al director de Proyectos para su respectivo archivo.</p>	Consultor	<u>GCDE-FO-004</u> INFORME AVANCE <u>GCDE-FO-001</u> ACTA DE SEGUIMIENTO
16	En la medida que se van generando las Actas, se hacen firmar por el personal que participa en la Capacitación Especializada y se archivan en la carpeta correspondiente, de igual forma se van cerrando las horas en el Cronograma de Implementación en cuanto estas sean efectuadas.	Consultor	<u>GCDE-FO-001</u> ACTA DE SEGUIMIENTO <u>GCDE-FO-005</u> CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN
17	Una vez la Organización haya completado las actividades asignadas, de acuerdo al Plan de Implementación dentro de las horas establecidas, se realiza la auditoría Interna, la cual simula la auditoría real.	Consultor	<u>SIG-FO-020</u> AUDITORÍA INTERNA
18	Según los hallazgos encontrados en la Pre Auditoría, se genera el informe y se envía vía mail al Representante del S.I.G. para su respectivo análisis y distribución a la Alta Gerencia y Dirección de Proyectos del Capítulo.	Consultor	<u>SIG-FO-011</u> INFORME DE AUDITORÍA
19	<p>Facturación de la segunda parte del contrato.</p> <p>Solicita al director Administrativo la elaboración de la factura del otro 50% del Valor del Contrato.</p>	Director de Proyectos	Facturación GF-F0-001

20	Incluye en la Carpeta Digital y/o física de la Organización todos los documentos y registros generados en la operación del Proceso de Soporte en la Implementación del S.I.G. S	Director de Capacitación	Facturación GF-F0-001 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Diagnóstico Inicial del Estado de la Organización INFORME DE AUDITORÍA
	Fin		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
COORDINADOR SIG	COORDINADOR UNIDAD DE SOLUCIONES EN TURISMO SOSTENIBLE.	DIRECTOR GENERAL

5.7.2 PROCEDIMIENTO CERTIFICACIÓN EN LA NTC-TS.

	SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: UTS-PR-001
		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO CERTIFICACIÓN EN LA NTC-TS.	Fecha: 20/05/2022
		Página: 1 de 147

1. OBJETIVO

Realización del procedimiento de certificación en NTC-TS para la obtención de la certificación en turismo sostenible.

2. ALCANCE

El contenido del presente inicia desde la solicitud del servicio certificación hasta la obtención del sello verde de turismo sostenible.

3. RESPONSABLE

El responsable de asegurar el cumplimiento del presente procedimiento es el director de la unidad de soluciones en turismo sostenible y el gerente general de la empresa. así mismo cada uno de los miembros del equipo que se conforme para tal fin.

4. DEFINICIONES

4.1. Estándares: Patrón de obligatorio cumplimiento que determina el correcto desarrollo del sistema integrado de gestión

4.3. Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

4.4. Preauditoria: Revisión e inspección del sistema integrado de gestión de una organización que determina el cumplimiento total de los requisitos establecidos en la norma y la Matriz de Estándares.

4.5. No conformidad: Un incumplimiento que a juicio y experiencia indique que puede dar como resultado una falla en el sistema integrado de gestión.

4.6. Objetivos: Conjunto de resultados propuestos por una organización en materia del sistema integrado de gestión

4.7. Organización: Entidad integrada por el capital y el trabajo como factor de producción, dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios.

4.10. Implementación: Proceso en el cual se pone en funcionamiento todos los estándares y Normas para llevar a cabo un exitoso sistema integrado de gestión

4.11. Procedimiento: Método o sistema estructurado para ejecutar actividades Relacionadas con sistema integrado de gestión en una empresa.

4.12. Propuesta: Presentación de las actividades a desarrollar con el propósito de implementar el sistema integrado de gestión.

4.13. Seguimiento: Verificar que se esté cumpliendo con los requisitos necesarios para asegurar que el sistema integrado de gestión se está implementando adecuadamente y dentro del tiempo estipulado.

4.14. Cronograma: Planificación de las actividades a desarrollar durante la implementación del sistema integrado de gestión, en un periodo de tiempo determinado.

4.15. Cargo Crítico: Oficio o actividad ejercida; considerada de alto riesgo por la incidencia que pueda tener sobre la efectividad del sistema integrado de gestión.

4.16. Plan de Acción: Programa detallado de las actividades que se van a hacer y la forma como se van a realizar para implementar el sistema integrado de gestión en cada una de las áreas involucradas dentro de la organización.

4.17. Política: Técnica y método que la organización dispone para el manejo del sistema integrado de gestión

4.18. Gestión: Conjunto de acciones que se llevan a cabo para el rendimiento exitoso del sistema integrado de gestión.

4.19. Sistema integrado de Gestión: es el mejoramiento del desempeño institucional, con el fin de entregar productos y servicios que cumplan con todos los estándares adoptados y los requisitos de los grupos de interés, usando como base la gestión por procesos, en el marco de los planes estratégico y de desarrollo Conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

4.20. Sostenibilidad: Estado del sistema global, que incluye aspectos ambientales, sociales y económicos, en el que se satisfacen las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

5. DESARROLLO

5.1 POLÍTICAS:

El presente procedimiento solo se llevará a cabo bajo los estándares de sostenibilidad que establece la norma técnica colombiana.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
------	-----------	-------------	-----------------------

1	Solicitud por parte de la empresa para la certificación en turismo sostenible bajo la NTC-TS	Director unidad de turismo	Correo electrónico, o indicaciones dentro del contrato
2	Reunión con el representante del ente encargado de certificación	Director unidad de turismo Asesor Director general	<u>SIG-FO-016</u> ACTA DE REUNIÓN
3	Llenar documentación proporcionada por el ente certificador y presentar en tiempos y horas estipuladas.	Asesor	N. A
4	Reunión para la programación de revisión de documentación y auditoría en sitio.	Director unidad de turismo Asesor Director general	<u>SIG-FO-016</u> ACTA DE REUNIÓN
5	Capacitar al personal de la organización para la visita de auditoría y soporte.	Asesor	<u>GC-FO-008</u> SOLICITUD DE CAPACITACIÓN
6	Acompañamiento en el proceso de auditoría.	Director unidad de turismo Asesor	<u>GCDE-FO-001</u> ACTA DE SEGUIMIENTO
7	Según los hallazgos encontrados en la auditoría se procede al desarrollo de la certificación.	Asesor Líder de sostenibilidad de la empresa certificar	<u>SIG-FO-011</u> INFORME DE AUDITORÍA
8	Incluye en la Carpeta Digital y/o física de la Organización todos los documentos y registros generados en la operación del Proceso certificación	Asesor	
	Fin		

Elaborado por: COORDINADOR SIG	Revisado por: COORDINADOR UNIDAD DE SOLUCIONES EN TURISMO SOSTENIBLE.	Aprobado por: DIRECTOR GENERAL
--	---	--

5.8 PROCEDIMIENTOS DE CAPACITACIÓN TRANSVERSAL A LA EMPRESA

Se realizan dos procedimientos de capacitación, ya que la empresa al brindar este servicio no solo en turismo si no en otras normas se estipula que se debe hacer transversal a cualquier área de la empresa.

5.8.1 PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDC-PS-002
		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN	Fecha: 20/06/2022
		Página: 1 de 147

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y pasos a seguir para la realización de las capacitaciones tanto en sitio como virtuales, que la empresa requiera.

2. ALCANCE

El contenido del presente inicia desde la solicitud del servicio de capacitación por parte de las diferentes áreas de la empresa hasta la evaluación del servicio en la satisfacción del cliente en este procedimiento.

3. RESPONSABLE

El responsable de asegurar el cumplimiento del presente procedimiento es el director de la unidad de gestión de capacitación y el responsable de la implementación y mantenimiento del mismo es el capacitador y asesor asignado por la empresa.

4. DEFINICIONES

4.1. Estándares: Patrón de obligatorio cumplimiento que determina el correcto desarrollo del sistema integrado de gestión

4.3. Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

4.4. capacitador: es la persona que brinda orientación a los nuevos talentos que se integran a una empresa y apoya a los que ya forman parte de ésta. Su principal misión es transmitir información y tratar de generar una buena interacción entre los integrantes.

4.5. No conformidad: Un incumplimiento que a juicio y experiencia indique que puede dar como resultado una falla en el sistema integrado de gestión.

4.6. Objetivos: Conjunto de resultados propuestos por una organización en materia del sistema integrado de gestión

4.7. Organización: Entidad integrada por el capital y el trabajo como factor de producción, dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios.

4.10. Implementación: Proceso en el cual se pone en funcionamiento todos los estándares y Normas para llevar a cabo un exitoso sistema integrado de gestión

4.11. Procedimiento: Método o sistema estructurado para ejecutar actividades Relacionadas con sistema integrado de gestión en una empresa.

4.12. Propuesta: Presentación de las actividades a desarrollar con el propósito de implementar el sistema integrado de gestión.

4.13. Seguimiento: Verificar que se esté cumpliendo con los requisitos necesarios para asegurar que el sistema integrado de gestión se está implementando adecuadamente y dentro del tiempo estipulado.

4.14. Cronograma: Planificación de las actividades a desarrollar durante la implementación del sistema integrado de gestión, en un periodo de tiempo determinado.

4.15. Cargo Crítico: Oficio o actividad ejercida; considerada de alto riesgo por la incidencia que pueda tener sobre la efectividad del sistema integrado de gestión.

4.16. Política: Técnica y método que la organización dispone para el manejo del sistema integrado de gestión

4.18. capacitación: conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.

4.19. Sostenibilidad: Estado del sistema global, que incluye aspectos ambientales, sociales y económicos, en el que se satisfacen las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

5. DESARROLLO

5.1 POLÍTICAS:

El tiempo estimado para el desarrollo del proceso de capacitación será máximo 3 semanas, pero este estará sujeto a las determinaciones al cronograma establecido entre la empresa, cliente y el capacitador.

El Capacitador asignado tendrá que contar con la disposición para que haga junto con la organización a capacitar hacer un solo equipo y lograr las metas y objetivos que se plantean.

Por cada jornada de capacitación sólo podrá ser de máximo 4 horas.

5.2 desarrollo procedimiento

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
PLANIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN			
1	Elaboración de ficha técnica (proveedores- conferencistas) capacitación y presupuesto. Se elabora la ficha de creación de proveedores, al igual que la ficha de capacitación y la elaboración del presupuesto.	Coordinador GDC Capacitador Encargado	<u>GE-FO-002</u> CREACIÓN DE PROVEEDOR. <u>GC-FO-001</u> FICHA DE CAPACITACIÓN <u>GC-FO-003</u> PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN
2	Diseño de pieza gráfica, En caso que se requiera la pieza gráfica o algún documento de publicidad se debe realizar una solicitud al departamento de mercadeo y la aprobación del director general.	Capacitador Director General.	<u>GCM-FO-005</u> SOLICITUD DE MATERIAL PUBLICITARIO.
3	Elaboración del formato de inscripción.	Capacitador	<u>GC-FO-004</u> FORMATO DE INSCRIPCIÓN
4	Realización de Base de datos de los inscritos	Capacitador	<u>GC-FO-007</u> BASE DE DATOS

5	Guión de correo de confirmación de recibido de inscripción, enviar correo a cada uno de los inscritos con la configuración de su inscripción, en caso de ser virtual el link de acceso y en ser en sitio la dirección.	Capacitador	N. A
6	Planeación de logística, en caso de ser con un cliente coordinar con la empresa o institución. verificar el lugar donde se va hacer la capacitación así mismo, la capacidad, mobiliario, tecnología y demás que sean importantes para el buen desarrollo de la capacitación.	Capacitador/ Coordinador empresa a capacitar.	N.A
7	Listado de asistencia	Capacitador	<u>SIG-FO-015</u> LISTADO DE ASISTENCIA
8	Al ser una capacitación en sitio organizar el pendón corporativo.	Capacitador / Gerente	N. A
9	Construcción de la lista de chequeo. Esta permitirá saber paso a paso y los avances en el mismo, de igual manera es primordial. así mismo enviar correo al director de capacitación para su aprobación.	Capacitador Director GDC.	<u>GC-FO-005</u> LISTA DE CHEQUEO
PREVIO DE LA CAPACITACIÓN			
1	Prueba de sonido y equipos tecnológicos de proyección de la capacitación.	Capacitador	PPT
2	Verificación del auditorio o plataforma virtual.	Capacitador	N. A
3	Instalación del pendón empresarial.	Capacitador	N. A
EL DURANTE LA CAPACITACIÓN			
1	Presentación inicial, nombre, prontuario, tipo de capacitación, su importancia.	Capacitador	N. A
2	Recomendaciones a los asistentes, apagar el celular, Escuchar entre otras recomendaciones que se crean convenientes.	Capacitador	N. A
3	Desarrollo de la capacitación. Explicar claramente el tema y sus disposiciones.	Capacitador	N. A
4	Firma de listado de asistencia, relevante e importante tener la firma de los asistentes.	Capacitador	Lista de capacitación

5	Evaluación de satisfacción, Realizar la encuesta de satisfacción permite una mejora en los procesos y ayuda a diversificar la empresa.	Capacitador	<u>GC-FO-006</u> ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
EL DESPUÉS DE LA CAPACITACIÓN			
1	Tabulación encuestas de satisfacción entablar la encuesta y presentar informe sobre la capacitación y la estabilidad de la misma.	Director GDC	<u>GC-FO-003</u> INFORME DE CAPACITACIÓN
2	Envío de certificados o memorias (si aplica)	Capacitador	N.A.
3	Consolidación de registro fotográfico de la capacitación.	Capacitador	Registro fotográfico
4	Publicación de la capacitación en redes de la empresa.	Capacitador	N. A

Elaborado por: COORDINADOR SIG	Revisado por: COORDINADOR UNIDAD DE SOLUCIONES EN TURISMO SOSTENIBLE.	Aprobado por: DIRECTOR GENERAL
--	---	--

5.8.2 PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN EN BASE A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GDC-PS-001
		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN EN BASE A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS.	Fecha: 20/06/2022
		Página: 1 de 147

1. OBJETIVO

Fortalecer los conocimientos, competencias y valores institucionales del personal de los diferentes clientes de la empresa.

2. ALCANCE

El contenido del presente inicia desde la solicitud del servicio de capacitación por parte del coordinador de cualquier área que requiera el servicio, la evaluación del mismo y la satisfacción del cliente.

3. RESPONSABLE

El responsable de asegurar el cumplimiento del presente procedimiento es el director de gestión en capacitación y el responsable de la implementación es el capacitador asignado.

4. DEFINICIONES

4.1. Estándares: Patrón de obligatorio cumplimiento que determina el correcto desarrollo del sistema integrado de gestión

4.3. Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

4.4. capacitador: es la persona que brinda orientación a los nuevos talentos que se integran a una empresa y apoya a los que ya forman parte de ésta. Su principal misión es transmitir información y tratar de generar una buena interacción entre los integrantes.

4.5. No conformidad: Un incumplimiento que a juicio y experiencia indique que puede dar como resultado una falla en el sistema integrado de gestión.

4.6. Objetivos: Conjunto de resultados propuestos por una organización en materia del sistema integrado de gestión

4.7. Organización: Entidad integrada por el capital y el trabajo como factor de producción, dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios.

4.10. Implementación: Proceso en el cual se pone en funcionamiento todos los estándares y Normas para llevar a cabo un exitoso sistema integrado de gestión

4.11. Procedimiento: Método o sistema estructurado para ejecutar actividades Relacionadas con sistema integrado de gestión en una empresa.

4.12. Propuesta: Presentación de las actividades a desarrollar con el propósito de implementar el sistema integrado de gestión.

4.13. Seguimiento: Verificar que se esté cumpliendo con los requisitos necesarios para asegurar que el sistema integrado de gestión se está implementando adecuadamente y dentro del tiempo estipulado.

4.14. Cronograma: Planificación de las actividades a desarrollar durante la implementación del sistema integrado de gestión, en un periodo de tiempo determinado.

4.15. Cargo Crítico: Oficio o actividad ejercida; considerada de alto riesgo por la incidencia que pueda tener sobre la efectividad del sistema integrado de gestión.

4.16. Política: Técnica y método que la organización dispone para el manejo del sistema integrado de gestión

4.17. Empresa turística: La empresa es un fenómeno económico y social que presenta aspectos jurídicos y que regula sus actividades en relación a su variedad y servicios, teniendo presente siempre a sus usuarios. Se define el concepto jurídico de empresa turística, atendiendo a la doctrina de la empresa y otros aspectos de la empresa. Se analizan los participantes de la misma, el empresario turístico (sujeto), el establecimiento turístico (el instrumento patrimonial organizado), la actividad turística (el objeto). También se definen las clases de empresas turísticas según su clasificación legal, empresas de alojamiento turístico, empresas de mediación entre el usuario y el ofertante del producto, las empresas de restauración y las empresas turísticas complementarias.

4.18. capacitación: conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.

4.19. Sostenibilidad: Estado del sistema global, que incluye aspectos ambientales, sociales y económicos, en el que se satisfacen las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

5. DESARROLLO

5.1 POLÍTICAS:

El tiempo estimado para el desarrollo efectivo de una capacitación será en periodo de máximo 3 semanas, en la cuales se debe desarrollar todos los componentes del procedimiento.

Las excepciones serán solo si está descrito que el cliente requiere más tiempo o una especificación para el aumento del tiempo.

El tiempo estimado para contestar una solicitud de capacitación es de máximo 2 días hábiles.

El Capacitador asignado en el área tendrá que contar con la disposición de tiempo requerido para la efectiva realización del proceso, así como cumplir con los entregables planteados en el procedimiento.

Dentro de cada capacitación que dicte en la empresa R&B Global Solutions ningún capacitador ya es contratado por

horas o indefinido podrá utilizar las plantillas o formatos de la empresa sin la autorización del gerente general de la empresa.

5.2 desarrollo procedimiento

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO RELACIONADO
NEGOCIACIÓN PROPUESTA DE CAPACITACIÓN.			
1	Solicitud de propuesta especializada por parte de un algún proceso misional de la empresa.	Director unidad	Correo electrónico <u>GC-FO-008</u> SOLICITUD DE CAPACITACIÓN
2	Realización de reunión de director de la unidad o con la empresa interesada, en esta se conoce el tipo de capacitación que requieren bajo su perspectiva.	Director GDC	<u>SIG-FO-016</u> ACTA DE REUNIÓN
3	Elaboración del Contrato, en caso de ser con un ente privado o público externo a la empresa se realiza el contrato. De acuerdo con la notificación, se elabora el borrador del Contrato y se envía a la Organización interesada, una vez sea aprobado el Contrato por parte de la Organización se formaliza con la Presidencia Ejecutiva del Capítulo para su posterior envío en Original y Copia. En caso de presentarse alguna modificación durante el desarrollo del Contrato, se deberá realizar otro y se procede a las respectivas aprobaciones y comunicación a todos los implicados.	Director General Director GDC	Contrato
4	Enviar formato de creación de cliente a la empresa. Con la firma de contrato se procede a la realización de creador de cliente.	Director GDC	<u>GFC-FO-001</u> FORMULARIO DE CREACION DE CLIENTES
5	Facturación de la Primera parte del contrato. Enviar el formulario de creación de cliente llenado previamente al director de la empresa para la solicitud al área financiera de la elaboración de la factura del 50% del Valor del Contrato.	Director General Director GDC	Correo de envío de solicitud. <u>SIG-FO-001</u> CREACIÓN DE PROVEEDOR
6	Una vez aceptado el Contrato, la Dirección, incluye el documento en la carpeta destinada para archivo.	Director GDC	NA

7	Diligenciamiento del formato para solicitud de personal capacitador que dictará la está en la empresa contratante.	Secretaria de dirección UTS.	<u>GTH-FO-002</u> SOLICITUD DE PERMISO LABORAL <u>GTH-FO-004</u> REQUERIMIENTO DE PERSONAL
Después de brindar el servicio.			
1	Informe final de la capacitación dictada, esta se debe presentar con la conclusión del evento, asistentes, resultado de la encuesta de satisfacción, cumplimiento de objetivos y todo detalle durante el evento.	Capacitador	<u>GC-FO-003</u> INFORME DE CAPACITACIÓN
2	Incluye en la Carpeta Digital y/o física de la Organización todos los documentos y registros generados en la operación del Proceso de Soporte en la Implementación del S.I.G.T.S.	Director de Capacitación	Facturación electrónica.

Elaborado por: COORDINADOR SIG	Revisado por: COORDINADOR UNIDAD DE SOLUCIONES EN TURISMO SOSTENIBLE.	Aprobado por: DIRECTOR GENERAL
--	---	--

5.9 CARACTERIZACIÓN DE FORMATOS.

Cada uno de los procedimientos para su buen desarrollo llevan consigo una serie de formatos los cuales permiten el buen desarrollo de cada uno, en la la tabla a continuación se muestra cada uno de ellos y como anexo a este documento los formatos realizados.

Tabla 9 Listado de formatos

LISTADO DE FORMATOS		
NOMBRE DEL FORMATO	CÓDIGO	PROCESO AL QUE PERTENECE
ACTA DE REUNIÓN	<u>SIG-FO-016</u>	Sistema Integrado de Gestión

FORMULARIO DE CREACION DE CLIENTES	<u>GE-FO-001</u>	Gestión Estratégica
CREACIÓN DE PROVEEDOR	<u>GE-FO-001</u>	Gestión Estratégica
Diagnóstico Inicial del Estado de la Organización	<u>GSTS-FO-002</u>	Gestión en soluciones de turismo sostenible
Diagnóstico Inicial del Estado de la Organización	<u>GSTS-FO-003</u>	Gestión en soluciones de turismo sostenible
Diagnóstico Inicial del Estado de la Organización	<u>GSTS-FO-004</u>	Gestión en soluciones de turismo sostenible
Diagnóstico Inicial del Estado de la Organización	<u>GSTS-FO-005</u>	Gestión en soluciones de turismo sostenible
Diagnóstico Inicial del Estado de la Organización	<u>GSTS-FO-006</u>	Gestión en soluciones de turismo sostenible
CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN	<u>GCDE-FO-005</u>	Gestión de consultoría y desarrollo empresarial
ACTA DE SEGUIMIENTO	<u>GCDE-FO-001</u>	Gestión de consultoría y desarrollo empresarial.
PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	<u>GCDE-FO-002</u>	Gestión de consultoría y desarrollo empresarial.
FICHA DE INDICADORES	<u>SIG-FO-019</u>	Sistema integrado de gestión.
PLAN DE IMPLEMENTACIÓN PPT DE PRESENTACIÓN	<u>GCDE-FO-002</u>	Gestión de consultoría y desarrollo empresarial.
SOLICITUD DE CAPACITACIÓN	<u>GC-FO-008</u>	Gestión de Capacitaciones.
INFORME AVANCE	<u>GCDE-FO-004</u>	Gestión de consultoría y desarrollo empresarial.
ACTA DE SEGUIMIENTO	<u>GCDE-FO-001</u>	Gestión de consultoría y desarrollo empresarial.

AUDITORÍA INTERNA	<u>SIG-FO-020</u>	Sistema integrado de gestión.
INFORME DE AUDITORÍA	<u>SIG-FO-011</u>	Sistema integrado de gestión.
FICHA DE CAPACITACIÓN	<u>GC-FO-001</u>	Gestión de Capacitaciones.
PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN	<u>GC-FO-003</u>	Gestión de Capacitaciones.
SOLICITUD DE MATERIAL PUBLICITARIO	<u>GCM-FO-005</u>	Gestión Comercial Y mercadeo.
FORMATO DE INSCRIPCIÓN	<u>GC-FO-004</u>	Gestión de Capacitaciones.
BASE DE DATOS	<u>GC-FO-007</u>	Gestión de Capacitaciones.
LISTA DE CHEQUEO	<u>GC-FO-005</u>	Gestión de Capacitaciones.
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	<u>GC-FO-006</u>	Gestión de Capacitaciones.
INFORME DE CAPACITACIÓN	<u>GC-FO-003</u>	Gestión de Capacitaciones.
SOLICITUD DE PERMISO LABORAL	<u>GTH-FO-002</u>	Gestión del Talento Humano
REQUERIMIENTO DE PERSONAL	<u>GTH-FO-004</u>	Gestión del Talento Humano

NOTA: Tabla de elaboración propia

Para ver cada uno de los diseños se recomienda ver el Anexo B Formatos.

CAPITULO XI

6. ENTREGA Y APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Se realizaron diferentes actividades para la aprobación del manual.

6.1 Realización de Capacitaciones.

Se realizaron capacitaciones en personal de la empresa.

6.1.1 Capacitación CAFICAUCA

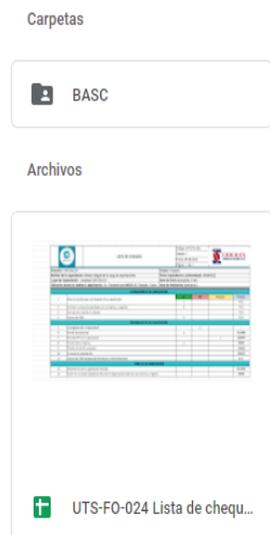
La siguiente ilustración muestra la documentación en carpeta digital de la capacitación Documentación realizada en base al proceso de capacitación.

Ilustración 20 Carpeta DRIVE procedimiento capacitación CAFICAUCA



NOTA: Ilustración de Realización propia DRIVE de la empresa

Ilustración SEQ Ilustración 1* ARABIC 21 Carpeta DRIVE procedimiento capacitación CAFICAUCA



Nombre de la capacitación:

Dictada por: Gina Paola Rodríguez Bedoya

Dictada a: Empleados de la empresa CAFICAUCA.

Fotografía evidencia de la capacitación presencial

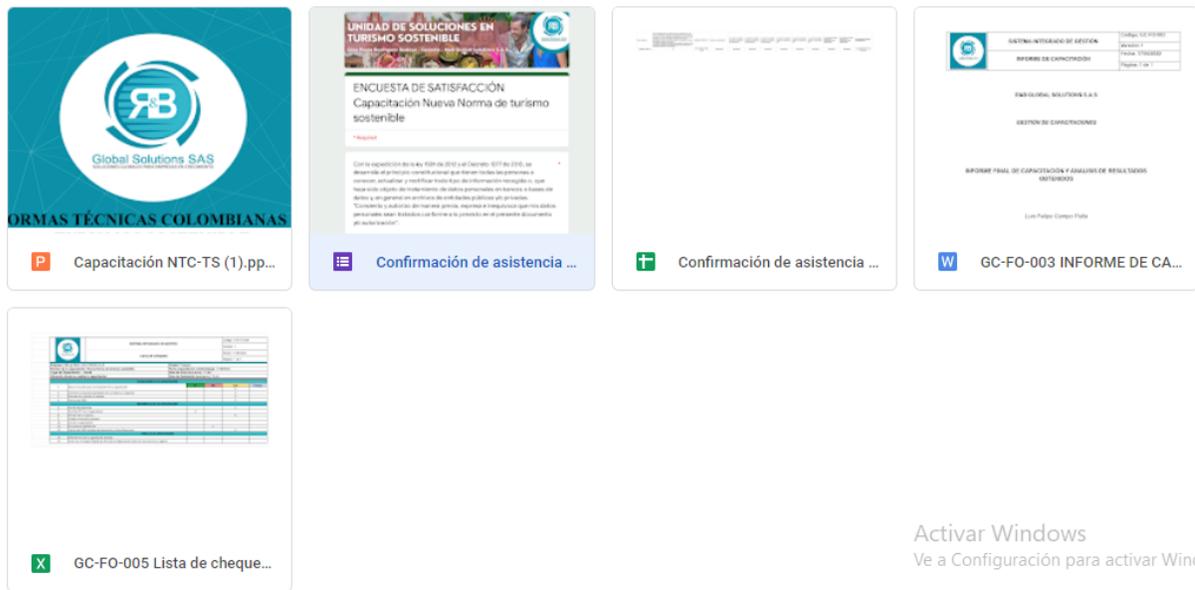
Ilustración 22 Evidencia capacitación CAFICAUCA



NOTA: Ilustración de Realización propia DRIVE de la empresa

6.1.2 La siguiente ilustración muestra la documentación en carpeta digital de la capacitación

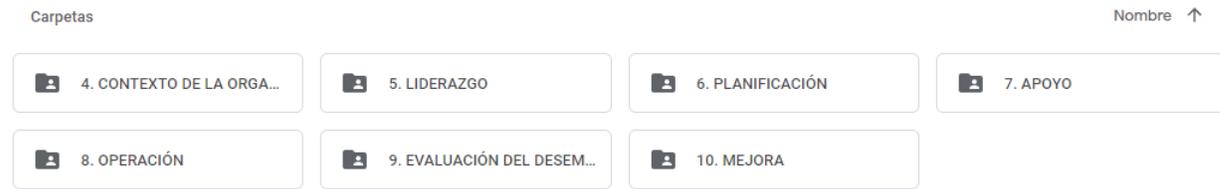
Ilustración 23 Carpeta DRIVE procedimiento capacitación CAFICAUCA



NOTA: Ilustración de Realización propia DRIVE de la empresa

Carpeta de formatos en base a las nuevas normas técnicas.

Ilustración 24 Carpeta DRIVE procedimiento capacitación NTC-TS



NOTA: Ilustración de Realización propia DRIVE de la empresa

Nombre de la capacitación: NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS DE TURISMOS SOSTENIBLE.

Dictada por: Luis Felipe Campo Palta.

Dictada a: Gina Rodríguez, Cindy Zúñiga, Gladis, Gustavo Fuentes.

Link de la reunión: Para unirse a la reunión de video, haz clic en este vínculo:
<https://meet.google.com/tmb-vcjf-uzx>

Si quieres unirse por teléfono, marca +57 602 3896942 y luego ingresa este PIN: 114 729 592#

Para ver más números de teléfono, haz clic en este vínculo: <https://tel.meet/tmb-vcjf-uzx?hs=5>

Se recomienda leer el ANEXO E Capacitación NTC-TS.

6.1.3 Entrega de documentación realizada y manual de procedimientos

Nombre de la capacitación: Entrega Documental de práctica profesional.

Dictada por: Luis Felipe Campo Palta.

Dictada a: Asesor empresarial: Gina Paola Rodríguez Bedoya, directora del área de soluciones en turismo sostenible: Cindy Zúñiga.

Link de la reunión: Reunión de Empalme - Gestión Práctica Académica - Luis Felipe Campo
 Jueves, 23 junio · 9:00 – 11:00 am - Reunión de Empalme - Práctica Empresarial - Luis Felipe Campo

Información para unirse a la reunión de Google Meet

Vínculo a la videollamada: <https://meet.google.com/rwg-ecxq-dgg>

O marca el: (CO) +57 601 8956864 PIN: 452 010 187#

Más números de teléfono: <https://tel.meet/rwg-ecxq-dgg?pin=7146496667678>

Fotografía correspondiente a la reunión:

Ilustración 25 Fotografía evidencia Capacitación Entrega Documentación Práctica Profesional



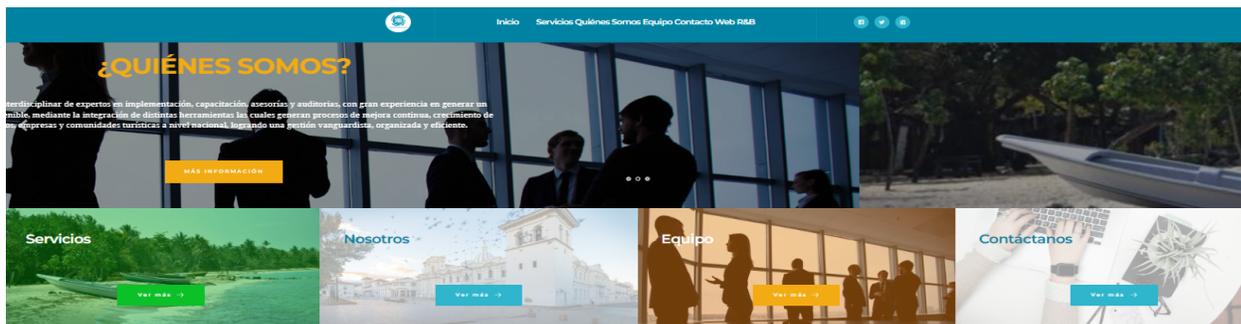
NOTA: Ilustración de Realización propia DRIVE de la empresa

6.2 PÁGINA WEB

Dentro de la página web de la empresa se hicieron los cambios correspondientes en base a los parámetros establecidos en el manual, como lo son los servicios prestados.

link de la página web: <https://rbglobalsolutions.com/turismov3/>

Ilustración 26 Pantallazos correspondientes a la página de la empresa.



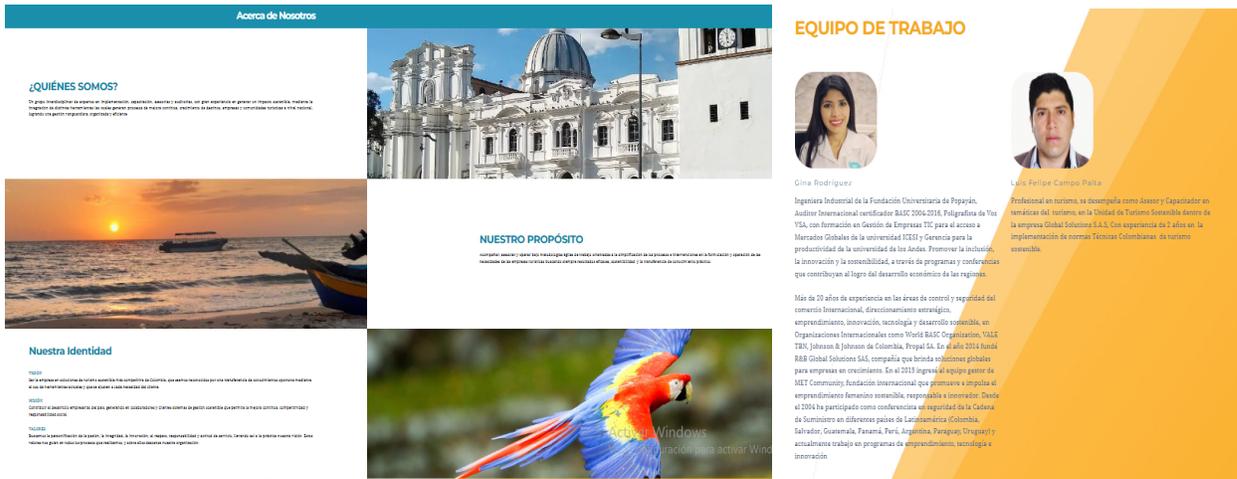
NOTA: Ilustración de Realización propia DRIVE de la empresa

Ilustración 27 Pantallazos correspondientes a la página de la empresa.



NOTA: Ilustración de Realización propia DRIVE de la empresa

Ilustración 28 Pantallazos correspondientes a la página de la empresa.



NOTA: Ilustración de Realización propia DRIVE de la empresa

En la página de Facebook se realizaron publicaciones sobre los servicios en las áreas de soluciones en turismo sostenible.

link de página de Facebook: <https://www.facebook.com/RBglobalsolutionsSAS>

Evidencia de publicación

Ilustración 29 Pantallazos correspondientes a la página FACEBOOK de la empresa.



NOTA: Ilustración de Realización propia DRIVE de la empresa

6.3 ORGANIZACIÓN DE FOCUS GROUP

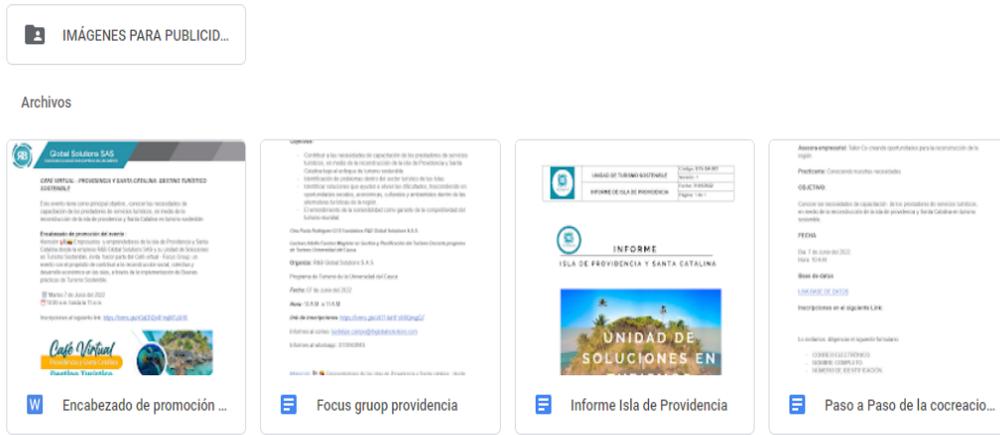
La siguiente ilustración muestra la documentación en carpeta digital de la capacitación

Ilustración 30 carpeta digital de la capacitación FOCUS GROUP



NOTA: Ilustración de Realización propia DRIVE de la empresa

Ilustración 31 carpeta digital de la capacitación



NOTA: Ilustración de Realización propia DRIVE de la empresa

Nombre del evento: TALLER DE CO-CREACIÓN providencia y santa catalina Destino Turístico Sostenible.

Dictada por: Gina Rodríguez, Cindy Zúñiga, Gladis, Gustavo Fuentes.

Evidencia de publicidad para el evento:

Ilustración 32 Publicidad TALLER DE CO-CREACIÓN (focus group)

Taller de Co-Creación

Providencia y Santa Catalina

Destino Turístico Sostenible

Miércoles **29** Junio
10:00 a.m a 12:00 p.m.



Taller de Co-Creación

Providencia y Santa Catalina

Destino Turístico Sostenible


Miércoles 29 Junio
 10:00 a.m a 12:00 p.m.

Reconstrucción social y colectiva de las islas por medio del turismo sostenible.

.....

Inscripciones:

<https://forms.gle/rGaDN2x4FmgMTzXH8>

Organiza:



Global Solutions SAS

Apoya:



Universidad del Cauca

Objetivos

- Contribuir a las necesidades de capacitación de los prestadores de servicios turísticos, en medio de la reconstrucción de la isla de Providencia y Santa Catalina bajo el enfoque de turismo sostenible.
- Identificación de problemas dentro del sector turístico de las Islas.
- Identificar soluciones que ayuden a aliviar las dificultades, trascendiendo en oportunidades sociales, económicas, culturales y ambientales dentro de las alternativas turísticas de la región.
- El entendimiento de la sostenibilidad como garante de la competitividad del turismo mundial.



Gina Paola Rodríguez
CEO & Fundadora R&B
Global Solutions S.A.S



Gustavo Adolfo Fuentes
Magíster en Gestión y Planificación del Turismo, Docente programa de Turismo
Universidad del Cauca.

Mayor información: ✉ luisfelipe.campo@rbglobalsolutions.com 📞 3113943945

NOTA: Ilustración de Realización propia DRIVE de la empresa

6.4 DIAGNÓSTICO DE APLICACIÓN DE LA NTS-TS 006-1 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.

Documentación del diagnóstico realizado realizada

Ilustración 33 diagnóstico realizado aplicación NTS-TS 006-1

		SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Código: Man-Mts. 1 Actual: 07/03/2022 Página: 1 de 1		
DIAGNOSTICO 006-1				
1. INFORMACIÓN GENERAL				
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO INSTITUCIÓN CONVOCANTE NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL NOMBRE DEL CONTACTO DIRECCIÓN DEL CONTACTO	ANIMALIA RÍO SUELO SOLUCIONES S.A.S 01072022 Carlos Castro Ciro Restrepo Ciro Restrepo	TIPO DE PRODUCTO Y NÚMERO DE REGISTRO DE PROTECCIÓN TIPOLOGÍA DEL CONTACTO CORREO DEL CONTACTO TELÉFONO DEL CONTACTO	Organización de comercio 123456789 123456789 123456789@gmail.com Páramo	
2. LISTA DE CIECUDO PARA VERIFICAR EL ESTADO ACTUAL DEL ESTABLECIMIENTO ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES (OPC) 006-1				
Nota: - En la casilla Estado, marcar con una X según corresponda el nivel de cumplimiento del establecimiento frente al requisito de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002 (C: Cumple, SP: En proceso, NC: No cumple, N/A: No aplica) - En la casilla Observaciones registrar el comentario sobre el estado del establecimiento en cumplimiento a los requisitos de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002				
NTS-TS 006-1 REQUISITO	REQUISITO GENERAL	REQUISITO DE LA NORMA ESPECÍFICA	ESTADO DEL REQUISITO (C, SP, NC, N/A)	OBSERVACIONES
3. Se cumple para la totalidad del requisito	3.1 REQUISITO 1 REQUISITO OTRO REQUISITO	A) OPC a el evento define: A) Diseñar, implementar, mantener y mejorar un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, evaluar y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que se va a aplicar en los aspectos ambientales, socioeconómicos y culturales y otros, respecto al OPC a el evento sectorial. B) Establecer medidas para el manejo y cumplimiento de la legislación indígena de comunidades originarias y pueblos indígenas en el destino, cuando ésta aplica en el área del evento OPC a el evento del- C) Asegurar que se cumpla con el diseño, implementación, seguimiento y mejoramiento del OPC.	X	No hay evidencia del cumplimiento
		D) Diseñar un libro del proceso el cual deberá recoger el diseño, implementación, mantenimiento, mejoramiento y mejoramiento de la evidencia del evento. E) Gestionar con el OPC del proceso según parámetros de los documentos y bringa representativa en las discusiones y actividades que se realicen para la implementación del OPC.	X	No hay evidencia del cumplimiento
3. Se cumple para la totalidad del requisito	3.2 AUTONOMÍA Y RESPONSABILIDAD	A) Definir, implementar, mantener y mejorar un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, evaluar y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que se va a aplicar en los aspectos ambientales, socioeconómicos y culturales y otros, respecto al OPC a el evento sectorial. B) Establecer medidas para el manejo y cumplimiento de la legislación indígena de comunidades originarias y pueblos indígenas en el destino, cuando ésta aplica en el área del evento OPC a el evento del- C) Asegurar que se cumpla con el diseño, implementación, seguimiento y mejoramiento del OPC.	X	No hay evidencia del cumplimiento
		D) Diseñar un libro del proceso el cual deberá recoger el diseño, implementación, mantenimiento, mejoramiento y mejoramiento de la evidencia del evento. E) Gestionar con el OPC del proceso según parámetros de los documentos y bringa representativa en las discusiones y actividades que se realicen para la implementación del OPC.	X	No hay evidencia del cumplimiento

3. Se cumple para la totalidad del requisito	3.3 POLITICA DE SOSTENIBILIDAD	C) Definir los compromisos, que debe ser viable y apoyar al plan en la implementación del BSCOPCS. D) OPC a el evento define diseño y documentar una política de sostenibilidad que: E) Incluye un compromiso de ejemplo con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que el OPC a el evento sectorial relaciona con los aspectos ambientales, socioeconómicos y culturales. F) Incluye un compromiso con la promoción de beneficios y el apoyo de empresas, actividades, tecnologías y servicios que apoyen a la consecución de los requisitos de la legislación de turismo, cultura, patrimonio o relacionados con el desarrollo de su actividad. G) Proporcione el marco de referencia para establecer y evaluar los objetivos y los medios de los programas de gestión para la sostenibilidad.	X	X	No hay evidencia del cumplimiento
		H) Sea visible para los clientes administrativos y bringa en cuenta un compromiso de negocio sostenible. I) Está disponible al público y sea accesible a los partes interesadas.	X	X	No hay evidencia del cumplimiento
		J) OPC a el evento define diseño, implementación, mantener y mejorar una o varias programaciones para: K) Identificar aquellos aspectos ambientales, socioeconómicos y culturales, derivados de sus actividades, productos y servicios que pueda controlar y aquellos sobre los que pueda influir desde el alcance del OPC a el evento sectorial. L) Determinar aquellos aspectos que tienen a perder los impactos regulatorios.	X	X	No hay evidencia del cumplimiento
3. Se cumple para la totalidad del requisito	3.4 OPERACIONES DE AFECTOS	M) OPC a el evento define diseño, implementación, mantener y mejorar programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, socioeconómica y cultural que incluyan temas como objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsabilidades, planes o indicadores para los logros y seguimiento, teniendo en cuenta el marco. N) Los requisitos legales y otros requisitos.	X	X	No hay evidencia del cumplimiento
		O) La política de sostenibilidad. P) Los aspectos regulatorios identificados (deber el numeral 3.2)	X	X	No hay evidencia del cumplimiento
		Q) OPC a el evento define: R) Identificar los temas y servicios que adquiere el evento para la prestación del servicio y establecer criterios de compra que incluyan sostenibilidad, ambientales, socioeconómicos y culturales, de acuerdo con la disponibilidad del destino.	X	X	No hay evidencia del cumplimiento

3. Se cumple para la totalidad del requisito	3.5 REQUISITO 5 REQUISITO OTRO REQUISITO	S) OPC a el evento define medidas técnicas de la sostenibilidad del BSCOPCS, así como del cumplimiento de los requisitos del evento sectorial. Estas medidas deben incluirse en el procedimiento. T) OPC a el evento define medidas técnicas para: U) Determinar el rol del sistema de gestión para la sostenibilidad de eventos. V) Definir, implementar, mantener y mejorar un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, evaluar y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que se va a aplicar en los aspectos ambientales, socioeconómicos y culturales y otros, respecto al OPC a el evento sectorial. W) Diseñar un libro del proceso el cual deberá recoger el diseño, implementación, mantenimiento, mejoramiento y mejoramiento de la evidencia del evento. X) Gestionar con el OPC del proceso según parámetros de los documentos y bringa representativa en las discusiones y actividades que se realicen para la implementación del OPC.	X	X	No hay evidencia del cumplimiento
		Y) OPC a el evento define medidas técnicas de la sostenibilidad de eventos. Z) OPC a el evento define medidas técnicas para: AA) Determinar el rol del sistema de gestión para la sostenibilidad de eventos. AB) Definir, implementar, mantener y mejorar un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, evaluar y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que se va a aplicar en los aspectos ambientales, socioeconómicos y culturales y otros, respecto al OPC a el evento sectorial. AC) Diseñar un libro del proceso el cual deberá recoger el diseño, implementación, mantenimiento, mejoramiento y mejoramiento de la evidencia del evento. AD) Gestionar con el OPC del proceso según parámetros de los documentos y bringa representativa en las discusiones y actividades que se realicen para la implementación del OPC.	X	X	No hay evidencia del cumplimiento
		AE) OPC a el evento define medidas técnicas de la sostenibilidad de eventos. AF) OPC a el evento define medidas técnicas para: AG) Determinar el rol del sistema de gestión para la sostenibilidad de eventos. AH) Definir, implementar, mantener y mejorar un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, evaluar y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que se va a aplicar en los aspectos ambientales, socioeconómicos y culturales y otros, respecto al OPC a el evento sectorial. AI) Diseñar un libro del proceso el cual deberá recoger el diseño, implementación, mantenimiento, mejoramiento y mejoramiento de la evidencia del evento. AJ) Gestionar con el OPC del proceso según parámetros de los documentos y bringa representativa en las discusiones y actividades que se realicen para la implementación del OPC.	X	X	No hay evidencia del cumplimiento
		AK) OPC a el evento define medidas técnicas de la sostenibilidad de eventos. AL) OPC a el evento define medidas técnicas para: AM) Determinar el rol del sistema de gestión para la sostenibilidad de eventos. AN) Definir, implementar, mantener y mejorar un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, evaluar y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que se va a aplicar en los aspectos ambientales, socioeconómicos y culturales y otros, respecto al OPC a el evento sectorial. AO) Diseñar un libro del proceso el cual deberá recoger el diseño, implementación, mantenimiento, mejoramiento y mejoramiento de la evidencia del evento. AP) Gestionar con el OPC del proceso según parámetros de los documentos y bringa representativa en las discusiones y actividades que se realicen para la implementación del OPC.	X	X	No hay evidencia del cumplimiento
		AQ) OPC a el evento define medidas técnicas de la sostenibilidad de eventos. AR) OPC a el evento define medidas técnicas para: AS) Determinar el rol del sistema de gestión para la sostenibilidad de eventos. AT) Definir, implementar, mantener y mejorar un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, evaluar y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que se va a aplicar en los aspectos ambientales, socioeconómicos y culturales y otros, respecto al OPC a el evento sectorial. AU) Diseñar un libro del proceso el cual deberá recoger el diseño, implementación, mantenimiento, mejoramiento y mejoramiento de la evidencia del evento. AV) Gestionar con el OPC del proceso según parámetros de los documentos y bringa representativa en las discusiones y actividades que se realicen para la implementación del OPC.	X	X	No hay evidencia del cumplimiento
		AW) OPC a el evento define medidas técnicas de la sostenibilidad de eventos. AX) OPC a el evento define medidas técnicas para: AY) Determinar el rol del sistema de gestión para la sostenibilidad de eventos. AZ) Definir, implementar, mantener y mejorar un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, evaluar y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que se va a aplicar en los aspectos ambientales, socioeconómicos y culturales y otros, respecto al OPC a el evento sectorial. BA) Diseñar un libro del proceso el cual deberá recoger el diseño, implementación, mantenimiento, mejoramiento y mejoramiento de la evidencia del evento. BB) Gestionar con el OPC del proceso según parámetros de los documentos y bringa representativa en las discusiones y actividades que se realicen para la implementación del OPC.	X	X	No hay evidencia del cumplimiento

3. Se cumple para la totalidad del requisito	3.6 REQUISITO 6 REQUISITO OTRO REQUISITO	CC) OPC a el evento define medidas técnicas de la sostenibilidad de eventos. CD) OPC a el evento define medidas técnicas para: CE) Determinar el rol del sistema de gestión para la sostenibilidad de eventos. CF) Definir, implementar, mantener y mejorar un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, evaluar y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que se va a aplicar en los aspectos ambientales, socioeconómicos y culturales y otros, respecto al OPC a el evento sectorial. CG) Diseñar un libro del proceso el cual deberá recoger el diseño, implementación, mantenimiento, mejoramiento y mejoramiento de la evidencia del evento. CH) Gestionar con el OPC del proceso según parámetros de los documentos y bringa representativa en las discusiones y actividades que se realicen para la implementación del OPC.	X	X	No hay evidencia del cumplimiento
		CI) OPC a el evento define medidas técnicas de la sostenibilidad de eventos. CJ) OPC a el evento define medidas técnicas para: CK) Determinar el rol del sistema de gestión para la sostenibilidad de eventos. CL) Definir, implementar, mantener y mejorar un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, evaluar y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que se va a aplicar en los aspectos ambientales, socioeconómicos y culturales y otros, respecto al OPC a el evento sectorial. CM) Diseñar un libro del proceso el cual deberá recoger el diseño, implementación, mantenimiento, mejoramiento y mejoramiento de la evidencia del evento. CN) Gestionar con el OPC del proceso según parámetros de los documentos y bringa representativa en las discusiones y actividades que se realicen para la implementación del OPC.	X	X	No hay evidencia del cumplimiento
		CO) OPC a el evento define medidas técnicas de la sostenibilidad de eventos. CP) OPC a el evento define medidas técnicas para: CQ) Determinar el rol del sistema de gestión para la sostenibilidad de eventos. CR) Definir, implementar, mantener y mejorar un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, evaluar y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que se va a aplicar en los aspectos ambientales, socioeconómicos y culturales y otros, respecto al OPC a el evento sectorial. CS) Diseñar un libro del proceso el cual deberá recoger el diseño, implementación, mantenimiento, mejoramiento y mejoramiento de la evidencia del evento. CT) Gestionar con el OPC del proceso según parámetros de los documentos y bringa representativa en las discusiones y actividades que se realicen para la implementación del OPC.	X	X	No hay evidencia del cumplimiento
		CU) OPC a el evento define medidas técnicas de la sostenibilidad de eventos. CV) OPC a el evento define medidas técnicas para: CW) Determinar el rol del sistema de gestión para la sostenibilidad de eventos. CX) Definir, implementar, mantener y mejorar un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, evaluar y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que se va a aplicar en los aspectos ambientales, socioeconómicos y culturales y otros, respecto al OPC a el evento sectorial. CY) Diseñar un libro del proceso el cual deberá recoger el diseño, implementación, mantenimiento, mejoramiento y mejoramiento de la evidencia del evento. CZ) Gestionar con el OPC del proceso según parámetros de los documentos y bringa representativa en las discusiones y actividades que se realicen para la implementación del OPC.	X	X	No hay evidencia del cumplimiento

NOTA: Las X blancas que aparecen en los requisitos se refieren a los requisitos de la Norma NTS-TS 006-1

CONCLUSIÓN Nota: Responder con la casilla verde de cumplimiento, la casilla amarilla de cumplimiento parcial o la casilla roja de no cumplimiento. El nivel de cumplimiento se define de acuerdo con el porcentaje de requisitos cumplidos con respecto al total de requisitos. El nivel de cumplimiento se define de acuerdo con el porcentaje de requisitos cumplidos con respecto al total de requisitos. El nivel de cumplimiento se define de acuerdo con el porcentaje de requisitos cumplidos con respecto al total de requisitos.
RESULTADO DEL % DE CUMPLIMIENTO: 29% GRADO DE CALIFICACIÓN: C OBSERVACIÓN DE LA EVALUACIÓN:

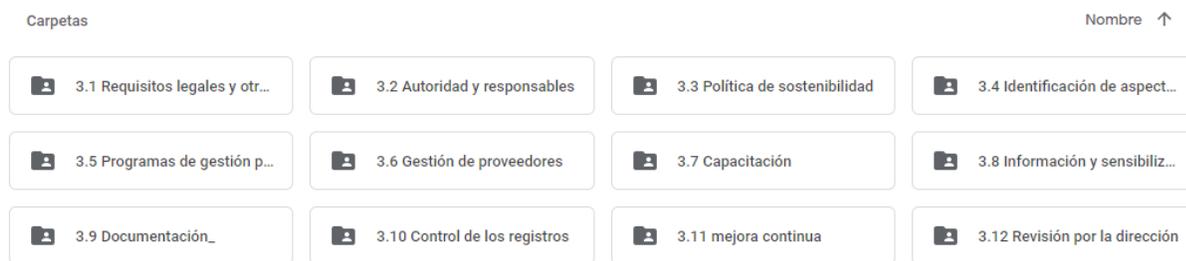
NOTA: Ilustración de Realización propia DRIVE de la empresa

Anexo C diagnóstico NTS-TS 006-1

Anexo D plan de implementación NTS-TS 006-1

A continuación, se muestra la ilustración con las distintas carpetas digitales para la aplicación del cumplimiento de las normas, lo cual realizará

Ilustración 34 Carpetas DRIVE diagnóstico realizado realizada



NOTA: Ilustración de Realización propia DRIVE de la empresa

Capítulo XII

7. RESULTADOS

La práctica profesional logró evidenciar la importancia del conocimiento en turismo dentro de las empresas que realizan distintas actividades en el sector, como principal resultado fue el cumplimiento de los objetivos planteados dentro del desarrollo de la práctica profesional. mediante el uso de herramientas metodológicas, que permitieron evidenciar los pros y los contras de la organización en la prestación de los servicios tanto de consultoría como los de capacitación.

Las capacitaciones sin duda son uno de los fuertes que cuenta la empresa debido al gran conocimiento que cuenta la CEO fundadora de la empresa en más de 20 años de experiencia, es por ello que se estableció que este debía ser un proceso misional que trascendiera por todos los demás servicios de la empresa, logrando así una integración propicia que genera mayor eficiencia y eficacia en la calidad de servicios a prestar.

La actualización en documentos administrativos tan esenciales, proporcionan que la empresa se mantenga entre las más importantes entre el gremio al que pertenece.

Entre los resultados más importantes en destacar está el diagnóstico y documentación, la cual se utilizará para el sistema de sostenibilidad que se integrará dentro de la unidad de soluciones en turismo sostenible, el cual permite que la unidad realice el compromiso con los eventos sostenibles.

CAPITULO XIII

8. CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de la práctica profesional denominada DISEÑO Y DESARROLLO DEL MANUAL EN PROCEDIMIENTOS DE TURISMO SOSTENIBLE EN LA EMPRESA R&B GLOBAL SOLUTIONS, se concluye que se cuenta con una cultura organizacional la cual se ve reflejada en el manual de calidad que maneja la empresa, pero el cual se debería fortalecer en el área de servicios turístico, ya que se encontró con documentación vital para el desarrollo de las actividades de prestación de servicios turismo en base a las normas colombianas pero esta no se encontraba organizada de tal manera que sirviera que permitiera la eficiencia y eficacia en los procesos y procedimientos de consultoría y capacitación.

El manual en proceso y procedimientos de la unidad de soluciones en turismo sostenible que se desarrolló en la práctica es una base fundamental para las actividades y servicios brindados dentro de la unidad y es un primer paso para la consolidación de la empresa en los estándares de sostenibilidad.

El proceso del estudiante dentro de la empresa fue esencial para entender el turismo desde un enfoque académico, permitiendo así que se visualizará mayores oportunidades y el fortalecimiento de las ya existentes, esto gracias al gran trabajo académico desarrollado por la universidad del cauca en el proceso de formación y la instrucción de docentes que permiten generar en los estudiantes mecanismos vanguardistas fundamentales en la toma de decisiones.

Finalmente, el proceso de práctica permite al estudiante afianzar sus capacidades intelectuales; así mismo, estas lo logró gracias a la excelente asesoría empresarial y académica brindada, dejando como resultado un carácter profesionalismo y disciplinario que serán fundamentales para el mundo empresarial y la vida del mismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Duhalt Krauss, Miguel. 1997. Los manuales de procedimientos de las oficinas públicas, segunda edición corregida y aumentada. México. UNAM.

Informe organización mundial de turismos (OMT), (actualización del 4 de octubre del 2021) www.unwto.org.
<https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347>.

Pinto, Daniel (18 de marzo 2019), www.eltiempo.com.

<https://www.eltiempo.com/vida/viajar/crecimiento-del-pib-en-colombia-segun-consejo-mundial-de-viajes-y-turismo-wttc-333956>.

Informe de ProColombia, (22 de enero del 2021), www.procolombia.co.

<https://procolombia.co/noticias/cinco-tendencias-para-viajar-en-2021>.

PORTAFOLIO, (17 de junio del 2021), www.portafolio.co.

<https://www.portafolio.co/mas-contenido/colombia-adopta-politica-de-turismo-sostenible-para-protger-su-capital-natural-553066>.

Chase, Richard; Jacobs, Robert y Aquilano, Nicholas (2004). Administración de la producción y operaciones. Para una ventaja competitiva. Editorial McGraw-Hill. México.

Terry, George y Franklin, Stephen (2003). Principios de administración. 19ª reimpresión. Editorial CECSA, México, D.F.

Lazzaro, Víctor, 1995. Sistemas y procedimientos: Un manual para los negocios y la industria. 2da Edición. México: Editorial Diana.

Porter, Michael, 1996. ¿Cuál es la estrategia? Publicación noviembre - diciembre de 1996: Editorial Harvard Business Review.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012). La Ley 1558, por la cual se modifica la Ley 300 de 1996-Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1558_2012.html

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2020). La Ley 2068, por la cual se modifica la Ley 300 de 1996-Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. (paf)
<https://www.mincit.gov.co/getattachment/e5594015-2f7f-46c5-837a-9d3d1f1be0b2/Ley-2068-del-31-de-diciembre-de-2020-por-el-cual-s.aspx>.

ANEXOS

Anexo A

		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			Código: GSTS-MM-001
		INTELIGENCIA COMPETITIVA			Versión: 1
					Fecha: 14/ 03/2022
					Página: 1
Elaboró		Luis Felipe Campo Palta			
Nombre	Descripción	No. de Clientes	Webster	Redes sociales	Factores diferenciadores
GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN	<p>Somos una empresa certificadora, orientada a los sectores TURISMO, Tecnología y Outsourcing. Contamos con licencia de Etc. - Carnegie Mellon, para la evaluación de la modelo Exema.</p> <p>(de la modelo Exema: Escamó Modelo) especializada en la evaluación de procesos de outsourcing basado en TI. Así mismo realizamos actividades de certificación de referentes como la norma ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013, ISO/IEC 29110-4-1:2011, ISO 14001:2015, Normas técnicas sectoriales de Turismo, y capacitación sobre los mismos temas.</p> <p>Proceso: 1: solicitud de evaluación 2: GCC revisa la solicitud 3: Se oficializa un contrato de evaluación 4: GCC asigna un equipo auditor 5: GCC realiza la evaluación 6: realiza un comité de certificación</p> <p>en turismo Como organismo evaluador de la conformidad, ofrecemos el servicio de Certificación de la Normas técnicas sectoriales , Nuestro servicio se distingue por: - Acompañamiento durante el proceso - Apego a los esquemas de certificación</p> <p>El cliente sube la documentación a la plataforma del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se realiza una evaluación y posteriormente se hace una visita presencial de medio día a las instalaciones del cliente. Los resultados se registran en la plataforma y en esta misma se descarga el certificado.</p>		http://www.globalcertificacion.com/	<p>Facebook: @GCBINTERNATIONAL</p> <p>Instagram: @globalqualitycorp Twitter: @GCCCertification</p> <p>YouTube: Global StandArds</p> <p>LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/global-colombia-certificacion/Abbd/</p>	Capacitación y charlas formativas de manera gratuita a sus clientes.
SGS COLOMBIA	<p>SGS es líder mundial en inspección, verificación, análisis y certificación. Está considerada como principal referente mundial en calidad e integridad, contamos con más de 93 000 empleados y con una red de más de 2 600 oficinas y laboratorios por todo el mundo.</p> <p>Nuestros servicios básicos pueden dividirse en cuatro categorías: Inspección: nuestra cartera integral de servicios de inspección y verificación, líderes en el mundo, como la comprobación del estado y del peso de los productos comercializados en los transbordos, le ayudan a controlar la cantidad y la calidad, y a cumplir con los requisitos reglamentarios relevantes en diferentes regiones y mercados. Ensayos: nuestra red mundial de instalaciones de ensayos, donde trabaja un personal formado y experto, le permite reducir riesgos, reducir el tiempo de acceso al mercado y probar la calidad, la seguridad y el rendimiento de sus productos según los estándares aplicables de salud, seguridad y reglamentación. Certificación: le ayudamos a probar que sus productos, procesos, sistemas o servicios son conformes a estándares y reglamentos nacionales o internacionales, o bien estándares definidos por el cliente, a través de la certificación. Verificación: garantizamos que los productos y servicios cumplen con los estándares mundiales y las regulaciones locales. Gracias a la combinación de la cobertura mundial con el conocimiento local, así como una experiencia y unos conocimientos técnicos inigualables en casi todos los sectores, SGS abarca toda la cadena de suministro, desde materias primas hasta el consumo final.</p>		https://www.sgs.co/	<p>Facebook: @sgscolombia</p> <p>Twitter: @SGS_SA</p> <p>YouTube: SGS</p> <p>LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/sgs-colombia/</p> <p>LinkedIn:con</p>	Solo certifican más no hacen el proceso de implementación
ICONTEC	<p>Somos una organización privada, sin ánimo de lucro, con amplia cobertura internacional, creada en 1963 con el objetivo de responder a las necesidades de los diferentes sectores económicos, a través de servicios específicos al desarrollo y competitividad de las organizaciones, mediante la confianza que se genera en sus productos y servicios.</p>		https://www.icontec.org/	<p>Facebook: @HuellaDeConfianza</p> <p>Twitter: @JCONTEC</p> <p>YouTube: Icontec</p> <p>LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/icontec-international/</p>	Ente certificador el cual cuenta con asesores para la implementación de la norma
Turismo sostenible WILLIAM MEDINA	<p>Auditor líder HSEQ ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 certificado por Cotena y Ejemplar Global, al igual soy certificado por Icontec en Auditoría en Sostenibilidad en Servicios de Alojamiento, y creador de la empresa Turismo Sostenible Colombia, dedicada a la asesoría, auditoría y consultoría en la implementación de las Normas Técnicas Sectoriales Colombianas NTS-TS- y calidad turística. He participado en conferencias, seminarios y en la prensa escrita y radial como especialista en temas relacionados con la calidad y sostenibilidad turística. Tengo total disponibilidad y pasión de viajar a nivel nacional e internacional en misión laboral. brinda los servicios de - asesoría, asesoría.</p>	<p>350: Playas colombianas</p> <p>11.786: Habitaciones hoteleras</p> <p>253: Productos nacionales</p>	https://turismosostenible.co/	<p>Facebook: @turismososteniblecolombia Twitter: @willymedina927</p> <p>YouTube: Turismo Sostenible William Medina S.</p>	<p>Charlas</p> <p>Cursos</p> <p>Diplomados</p> <p>Talleres</p> <p>Seminarios Conferencias</p>

<p>GLOBAL Consultoria Turística ESPAÑA Y LATINOAMÉRICA</p>	<p>Somos especialistas en consultoría estratégica, gestión, comunicación y marketing de empresas y destinos turísticos inteligentes y sostenibles. Diseñamos soluciones innovadoras y creativas para ti en proyectos para la mejora de la sostenibilidad, la calidad y la promoción turística de tu organización. En Colombia han prestado los servicios en capacitación y creación de marca responsable, en cuanto a turismo sostenible han generado capacitaciones en departamentos como meta y acompañamiento en asesorías en NTS-1S</p>		<p>https://www.globalcontur.com/proyectos</p>	<p>Facebook: @globalconsultoriaturistica Instagram: @globalturistica Twitter: @GlobalTuristica YouTube: LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/compay/</p>	<p>Un gran equipo para la creación de proyectos de todo tipo en cualquier parte de Latinoamérica.</p>
--	---	--	--	---	---

ANEXO B: Formatos.

Formato 1: Acta de reunión

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-FO-016
	ACTA DE REUNIÓN	Versión:2
		Fecha: 22/06/2022
		Página: 1 de 1

1. PLANEACIÓN DE REUNIÓN					
FECHA:		HORA:		DURACIÓN ESTIMADA:	
OBJETIVO:					
PARTICIPAN					
NOMBRE	CARGO	ASISTE SI/NO	NOMBRE	CARGO	ASISTE SI/NO
TEMAS A TRATAR	OBJETIVO ESPECÍFICO DEL TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA		TIEMPO ASIGNADO	
2. DESARROLLO DE LA REUNIÓN					
COMENTARIOS DE VALOR, DECISIONES Y CONCLUSIONES					

COMPROMISOS ADQUIRIDOS Y/O ACTIVIDADES PENDIENTES	RESPONSABLE	FECHA DE CONTROL O FINALIZACIÓN	ESTADO Abierto (%) / Cerrado

4. CIERRE DE LA REUNIÓN		
DURACIÓN REAL:	¿CÓMO SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO DE LA REUNIÓN? Sino por favor justifique.	

¡ENVIAR COPIA DEL ACTA A TODOS LOS ASISTENTES Y UBICAR EL ORIGINAL EN EL SITIO ASIGNADO!

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
COORDINADOR SIG	COORDINADOR SISTEMA DE GESTIÓN	DIRECTOR GENERAL

Formato 2 creación de cliente

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GE-FO-001
		Versión: 1
	FORMULARIO DE CREACION DE CLIENTES	Fecha: 29-03-2022
		Página: 1 de 1
<p><i>Documentos requeridos para creación de cliente con lista de precio:</i></p> <p>1. Persona Natural: Fotocopia de Cédula de Ciudadanía, Tarjeta profesional y Fotocopia del RUT.</p> <p>2. Persona Jurídica: Cámara y Comercio (no mayor a 30 días), Fotocopia de RUT y Cédula de Ciudadanía del Representante Legal.</p>		

Asesor/ Capacitador:			
INFORMACION CLIENTE			
Razón social:		C.C. / NIT:	
Nombre comercial:		Correo electrónico	
Celular		Teléfono	
Dirección principal:		ciudad:	
Departamento:		Correo electrónico:	
REPRESENTANTE LEGAL			
Nombres y apellidos:		CC. o NIT:	
Celular:		Teléfono:	
CONTACTOS			
Gerente general:		No Celular	
Correo electrónico			
<p>Con la expedición de la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se desarrolla el principio constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar todo tipo de información recogida o, que haya sido objeto de tratamiento de datos personales en bancos o bases de datos y, en general en archivos de entidades públicas y/o privadas. "Consiento y autorizo de manera previa, expresa e inequívoca que mis datos personales sean tratados conforme a lo previsto en el presente documento y/o autorización".</p>			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Formato 3: Creación de proveedores.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GE-FO-002
		Versión: 1
	CREACIÓN DE PROVEEDOR	Fecha: 29-03-2022
		Página: 1 de 1
<p>Documentación requerida:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificado de Existencia y Representación con vigencia inferior a 3 meses - RUT actualizado - Certificado de composición accionaria. 		

- Certificación Bancaria R & B Global Solutions S.A.S.
- Copia Certificación RUC

INFORMACIÓN PROVEEDOR					
Razón social:			C.C. / NIT:		
Nombre comercial:			Correo electrónico:		
Tipo de Sociedad:		Cuál:			
Celular		Teléfono			
Dirección principal:			ciudad:		
Departamento:		Correo electrónico:			
Actividad Económica					
Actividad Económica:		Cuál:		Actividad Comercial:	
Código Actividad:	Otras Actividades:				
REPRESENTANTE LEGAL					
Nombres y apellidos:			CC. o NIT:		
Celular:		Teléfono:			
CONTACTOS					
Gerente general:			No Celular		
Correo electrónico					
Con la expedición de la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se desarrolla el principio constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar todo tipo de información recogida o, que haya sido objeto de tratamiento de datos personales en bancos o bases de datos y, en general en archivos de entidades públicas y/o privadas. "Consiento y autorizo de manera previa, expresa e inequívoca que mis datos personales sean tratados conforme a lo previsto en el presente documento y/o autorización".					
SI <input type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>			

Formato 4: Cronograma de implementación

	CONSULTORÍA EN SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GCDE-FO-005	
			Versión: 2	
	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN		Fecha: 22/06/2022	
			Página: 1 de 1	
ACTIVIDADES	FECHA PROMEDIO LAS CUALES SE REALIZARÁN LAS ACTIVIDADES		EVIDENCIAS	NIVEL DE AVANCE A (FECHA PROPUESTA)
	INICIO	FIN		

Formato 5 plan de implementación

		CONSULTORÍA EN SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN							Código: GC-FO-002	
									Versión: 2	
		PLAN DE IMPLEMENTACIÓN							Fecha: 02-10-2017	
									Página: 1 de 1	
FECHA ELABORACIÓN:										
No.		Requisito	¿Qué se hará?		¿Dónde?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cómo?	¿Cuánto se invertirá?	
N o.	Están dar	Norma	ESTÁNDARES	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	ACCIÓN IMPLEMENTADA	LUGAR DONDE SE IMPLEMENTARÁ LA ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE PARA IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS REQUERIDOS	COSTO RECURSOS REQUERIDOS

Formato 6 Listado de asistencia

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Código: SIG-FO-015
			Versión: 1
	LISTADO DE ASISTENCIA		Fecha: 22/06/2022
			Página: 1 de 1

FECHA	HORA	LUGAR	
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	FIRMA		
OBJETIVOS			
TEMAS			

N	NOMBRE Y APELLIDO	CORREO ELECTRÓNICO	CARGO	FIRMA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
COORDINADOR SIG	COORDINADOR SISTEMA DE GESTIÓN	DIRECTOR GENERAL	

Formato 7 Solicitud de capacitación.

	SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GC-PR-008
		Versión: 1
	SOLICITUD DE CAPACITACIÓN	Fecha: 20/05/2022
		Página: 1 de 2

NOMBRE DEL SOLICITANTE _____ DEPENDENCIA _____ TELEFONO _____
 CARGO _____ FECHA DE SOLICITUD _____

DESCRIBA LA CAPACITACIÓN REQUERIDA HACIENDO ÉNFASIS EN LOS TEMAS ESPECÍFICOS

--

Información de la capacitación solicitada:

NIVEL	
ÁREA	
MODALIDAD	
NÚMERO TOTAL DE HORAS	
HORARIO	

JUSTIFIQUE POR QUÉ SE REQUIERE ESTA CAPACITACIÓN:

A QUIENES VA DIRIGIDA LA CAPACITACIÓN SOLICITADA

QUÉ RESULTADOS ESPERA CONSEGUIR CON LA CAPACITACIÓN:

1.
2.

¿LA CAPACITACIÓN SE HARÍA EN COORDINACIÓN CON OTRAS DEPENDENCIAS O EMPRESAS EXTERNAS? SI
 ___ NO ___ (¿Cuáles?)

SI REQUIERE APOYOS LOGÍSTICOS DESCRIBIRLOS A CONTINUACIÓN.

Viáticos y Transporte: (número de funcionarios, duración de la comisión, si es terrestre o aéreo)
Salón y Equipos: (características)
Alimentación: (almuerzos, refrigerios, etc.)
Contratación de capacitador o capacitadora
Programa de capacitación a realizar

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
COORDINADOR SIG	COORDINADOR UNIDAD DE SOLUCIONES EN TURISMO SOSTENIBLE.	DIRECTOR GENERAL

Formato 8 Informe de avance

	CONSULTORÍA EN SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GCDE-FO-004
			Versión: 2
	INFORME AVANCE		Fecha: 22-06-2022
			Página: 1 de 1
informe de avance No		fecha de elaboración	
empresa			
nombre del consultor			

No.	ESTÁNDAR	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	INFORME	LUGAR DONDE SE IMPLEMENTÓ LA ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE PARA IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	% DE AVANCE

Formato 9 Acta de seguimiento

	CONSULTORÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: GC DE-F0-001
		Versión: 2
	ACTA DE SEGUIMIENTO	Fecha: 22/06/2022
		Página: 1 de 2

ACTA DE SEGUIMIENTO NÚM. ____

EMPRESA:	FECHA:	
	Hora Inicio:	
	Hora Finalización:	
Objetivo de la reunión:		
ASISTENTES		
Nombre - Cargo	Firma	Nombre - Cargo

ASPECTOS RELEVANTES Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

TAREAS PENDIENTES		
Actividad	Responsable	Fecha Realización

Fecha Próxima Reunión:

-

C.C. Representante de la empresa - Coordinador

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
COORDINADOR SIG	COORDINADOR SISTEMA INTEGRADO	DIRECTOR GENERAL

Formato 10 Auditoría interna

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-FO-016
		Versión: 1
	AUDITORIA INTERNA	Fecha: 02/10/2017
		Página: 1 de 1
AUDITORÍA NÚMERO:	FECHA	
AUDITOR LÍDER:	CRITERIO DE AUDITORÍA:	

	Cumple	No cumple	OBSERVACIONES

Formato 11 Informe de auditoría

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: SIG-FO-011
		Versión: 2
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Fecha: 22/06/2022
		Página: 1 de 4

OBJETIVO	
ALCANCE	
CRITERIOS	
Fecha de apertura:	Hora:
Fecha de cierre:	Hora:
PARTICIPANTES	
Auditor Líder:	
Auditor 1:	Proceso 1:
Auditor 2:	Proceso 2:
Auditor 3:	Proceso 3:
Auditor 4:	Proceso 4:
Auditor 5:	Proceso 5:
Auditor 6:	Proceso 6:
Auditor 7:	Proceso 7:
Auditor 8:	Proceso 8:

ANEXOS:

DESCRIPCIÓN:

ASPECTOS POSITIVOS

ASPECTOS CON OPORTUNIDAD DE MEJORA

No	CRITERIO	PROCESO	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO	
				N C	OBS

RECOMENDACIONES:

Fecha de Auditoría de Seguimiento:

Ciudad, fecha
Cordialmente,

Auditor Líder

Elaborado por: COORDINADOR SIG	Revisado por: COORDINADOR SISTEMA INTEGRADO	Aprobado por: DIRECTOR GENERAL
--	---	--

Formato 12 Ficha de Capacitación

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GC-FO-001
		Versión: 1
	FICHA DE CAPACITACIÓN	Fecha: 20/06/2022
		Página: 1 de 1

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA			
Nombre de la empresa		R&B Global Solutions S.A.S	
Dirección			
MISIÓN Contribuir al desarrollo empresarial del país, generando en colaboradores y clientes sistemas de gestión sostenible que permita la mejora continua, competitividad y responsabilidad social.		VISIÓN Ser la empresa en soluciones de turismo sostenible más competitiva de Colombia, que seamos reconocidos por una transferencia de conocimientos oportuna mediante el uso de herramientas actuales y que se ajusten a cada necesidad del cliente.	
Nombre del CEO:		Gina Paola Rodríguez Bedoya	
Cel	3137460152	E-mail	
Nombre del director UTS:		Luis Felipe Campo Palta	
Cel	3113943945	E-mail	campo palta Luis felipe@gmail.com
INFORMACIÓN DE LA CAPACITACIÓN			
Nombre de la capacitación			
Objetivo			
Descripción			
Costos			
Duración			
Logros			
Personal al que va dirigido			
¿Qué Soluciona?			
Modalidad			
Responsable a cargo			

Formato 13 Presupuesto de Capacitación

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GC-FO-002
	PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN	Versión: 1
		Fecha: 29-03-2022
		Página: 1 de 1

Área:		Realizó:	
Fecha:		Aprobó:	

					\$0.00
--	--	--	--	--	--------

Total **\$1,000**

Formato 14 Solicitud material publicitario

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: SIG-FO-004
			Versión: 1
	SOLICITUD DE MATERIAL PUBLICITARIO.		Fecha: 06 -07-2022
			Página: 1 de 2
FICHA DE SOLICITUD DE MATERIAL PUBLICITARIO			
NOMBRE DEL EVENTO ESTÁNDAR DEL EVENTO			
IDEA CLARA DE LO QUE SE DESEA PROYECTAR			
FUENTE DE IMÁGENES			
LOGOS DE LAS EMPRESA Y ESTIPULAR LA IMPORTANCIA DE CADA UNA			
FECHA DEL EVENTO			
HORA DEL EVENTO			
LINK DE INSCRIPCIONES (si es necesario)			
TIPO DE MATERIAL QUE SE NECESITA	Folletos, trípticos, dípticos.		
	Tarjetas de visita o empresa		
	Diseño y grabación de DVD 's y CD' s.		
	Libros y cuadernillos (libros de fiestas, guías...)		
	Material de papelería Folios, blocs, sobres.		
	Exhibidores para congresos, encuentros		
	Materiales promocionales (bolígrafos, memorias USB, cuadernos...)		
	Logo o logotipo		
	OTRO: ¿CUÁL?		

Formato 15 Preguntas de Formato de inscripción

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GC-FO-004
		Versión: 1
	PREGUNTAS DE FORMATO DE INSCRIPCIÓN	Fecha: 20/06/2022
		Página: 1 de 1

Encabezado	
Nombre del evento	
Descripción del evento	
Fecha de realización del evento	

Preguntas	
Con la expedición de la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se desarrolla el principio constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar todo tipo de información recogida o, que haya sido objeto de tratamiento de datos personales en bancos o bases de datos y, en general en archivos de entidades públicas y/o privadas. "Consiento y autorizo de manera previa, expresa e inequívoca que mis datos personales sean tratados conforme a lo previsto en el presente documento y/o autorización".	
Correo electrónico:	
Nombre completo:	
Número de identificación:	
Número de celular o Teléfono:	
Razón social de la empresa turística:	
A cuál de este sector de la cadena de valor turística pertenece la empresa:	
NIT de la empresa turística:	
Dirección de la empresa turística:	
¿Conoce las nuevas normas técnicas colombianas de turismo sostenible (NTC)? :	
¿En su empresa turística ha hecho aplicación de alguna norma de turismo sostenible?:	
¿Cuál de nuestros servicios en aplicación de la actualización de la norma técnica colombiana (NTC) le gustaría obtener mayor información?:	
Expectativas y aportes:	

Formato 16 Base de datos

	SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GC-FO-007
		Versión: 1
	BASE DE DATOS	Fecha: 20/06/2022
		Página: 1 de 1

RAZÓN SOCIAL	NOMBRE DEL REPRESENTANTE	TELÉFONO / CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	UBICACIÓN	FECHA DE ENVÍO	FECHA DE RESPUESTA	REALIZÓ
--------------	--------------------------	--------------------	--------------------	-----------	----------------	--------------------	---------

					PROPUESTA COMERCIAL	PROPUESTA COMERCIAL	

Formato 17 Lista de Chequeo

		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GC-FO-005			
				Versión: 1			
		LISTA DE CHEQUEO		Fecha: 17-06-2022			
				Página: 1 de 1			
Empresa:		Ciudad:					
Nombre de la capacitación:		Fecha Capacitación: (de/mm/ala):					
Lugar de Capacitación:		Hora de Inicio (a.m./p.m.):					
Ubicación donde se realiza la capacitación:		Hora de finalización (a.m./p.m.):					
PLANEACIÓN DE LA CAPACITACIÓN							
		SI	NO	PROCESO	N. A	Tiempo	
1	Acta de reunión para contratación de la capacitación						
2	Contrato o propuesta aprobada con la empresa a capacitar						
3	Formato de creación de clientes						
4	Factura del 50%						
DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN							
6	Planilla de asistencia						
7	Plantilla PPT de lo capacitación						
8	Pendón de la empresa						
9	Prueba de sonido y equipos						
10	link de la capacitación						
12	Encuesta de satisfacción						
13	Factura del 50% restante de facturación, al área financiera.						
FINAL DE LA CAPACITACIÓN							
14	Informe final de la capacitación dictada						
15	Incluir en la Carpeta Digital y/o física de la Organización todos los documentos y registro						

Formato 18 Gestión de capacitaciones

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GC-FO-006
		Versión: 1
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN)	Fecha: 11/06/2022
		Página: 1 de 1

Fecha	Hora	Lugar
Responsable de la actividad		
Nombre del asistente		Cargo

OPINIÓN PERSONAL (Califique en cada caso, marcando con una "X" según corresponda)

a) ¿Cuál es su opinión respecto a la actividad de capacitación?

Aspecto	Muy Bueno	Bueno	Normal	Deficiente Muy	Deficiente
Cumplimiento del objetivo					
Cumplimiento de expectativas					
Material didáctico					
Contenido del curso					

b) ¿Cuál es su opinión respecto al capacitador(a)?

Aspecto	Muy Bueno	Bueno	Normal	Deficiente	Muy Deficiente
Dominio y experiencia del tema					
Metodología de enseñanza					
Desarrolla todos los temas					
Fomenta la participación					
Utiliza casos y ejemplos					

c) ¿Cuál es su opinión respecto a la organización de la capacitación?

Aspecto	Muy Bueno	Bueno	Normal	Deficiente Muy	Deficiente
Ayudas audiovisuales					
Puntualidad					
Distribución del tiempo					

RECOMENDACIONES:

Formato 19

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: GTH-F0-002
		Versión: 1
	SOLICITUD DE PERMISO LABORAL	Fecha: 22-06-2022
		Página: 1 de 2

FECHA DE ELABORACIÓN _____

NOMBRE Y APELLIDOS DEL EMPLEADO _____

CARGO DEL EMPLEADO _____

FECHA DE SOLICITUD DEL PERMISO _____

MOTIVO _____

Firma del Empleado

Firma de Aprobación

Aprueba: _____

Cargo de Quien

Elaborado por: COORDINADOR SIG	Revisado por: COORDINADOR SISTEMA DE GESTIÓN	Aprobado por: DIRECTOR GENERAL
--	--	--

ANEXO C: Diagnóstico NTS-TS 006-1

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:
	DIAGNÓSTICO NTS-TS 006-1	Versión: 1
		Fecha: 07/07/2022
		Página: 1 de 1

1. INFORMACIÓN GENERAL

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	empresa R&B Global Solutions S.A.S	TIPO DE PRESTADOR SI	Organización de eventos
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO	07/07/2022	NUMERO DE RNT	
NOMBRE DEL CONSULTOR DE R&B	Felipe Campo	DIRECCION	
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	Gina Rodriguez	TELEFONO DEL CONTACTO	3137460152
NOMBRE DEL CONTACTO	Gina Rodriguez	CORREO DEL CONTACTO	GPS Rodriguez.rb@gmail.com
CARGO DEL CONTACTO	Gerente	CIUDAD/ DEPARTAMENTO	Popayán

2. LISTA DE CHEQUEO PARA VERIFICAR EL ESTADO ACTUAL DEL ESTABLE BLECIMIENTO ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES (OPC) 006-1

Notas: - En la casilla Estado, marcar con una X según corresponda el nivel de cumplimiento del establecimiento frente al requisito de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002 (C: Cumple, EP: En proceso, NC: No cumple, NA: No aplica)
 - En la casilla Observaciones registrar el comentario sobre el estado del establecimiento en cumplimiento a los requisitos de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002

NTS-TS 006-1 REQUISITO	REQUISITO GENERAL	REQUISITO DE LA NORMA ESPECÍFICO	ESTADO DEL REQUISITO				OBSERVACIONES
			C	EP	NC	NA	
3. Gestión para la sostenibilidad	3.1 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	El OPC o el evento deben: A) Diseñar, implementar, mantener y mejorar un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, cumplir y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que le sea aplicable en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos y otros requisitos que el OPC o el evento suscriba.			X		No hay evidencia del cumplimiento
		B) Establecer medidas para el respeto y cumplimiento de la legislación indígena, de comunidades negras y raizales existentes en el destino, cuando ésta se aplique.					
3. Gestión para la sostenibilidad	3.2 AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	La alta dirección del OPC o del evento debe: A) Asegurar su compromiso con el diseño, implementación, seguimiento y mejora continua del SGPC/E.			X		No hay evidencia del cumplimiento
		B) Designar un líder del proceso el cual deberá asegurar el diseño, implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGPC/E y dar cuenta de la documentación, evidencias, registros e indicadores del mismo.			X		No hay evidencia del cumplimiento
		C) Garantizar que el líder del proceso haga parte de la alta dirección y tenga injerencia en las decisiones estratégicas que se requieran para la implementación del SGSI PC/E.			X		No hay evidencia del cumplimiento

		D) Definir los responsables que den cuenta y apoyen al líder en la implementación del SGSI PC/E.			X		No hay evidencia del cumplimiento
3. Gestión para la sostenibilidad	3.3 POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	El OPC o el evento deben definir y documentar una política de sostenibilidad que: A) Incluya su compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que el OPC o el evento suscriba relacionados con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos.			X		No hay evidencia del cumplimiento
		B) Incluya su compromiso con la promoción de beneficios y el control de aspectos ambientales, socioculturales y económicos que aporten a la minimización de impactos negativos o la optimización de impactos positivos, generados o relacionados con el desarrollo de su actividad.			X		No hay evidencia del cumplimiento
		C) Proporcione el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y las metas de los programas de gestión para la sostenibilidad.			X		No hay evidencia del cumplimiento
		D) Sea revisada para su continua adecuación y tenga en cuenta un compromiso de mejora continua.			X		No hay evidencia del cumplimiento
		E) Esté disponible al público y sea comunicada a las partes interesadas.			X		No hay evidencia del cumplimiento
3. Gestión para la sostenibilidad	3.4 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS	El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar uno o varios procedimientos para: A) Identificar aquellos aspectos ambientales, socioculturales y económicos derivados de sus actividades, productos y servicios que pueda controlar y aquellos sobre los que pueda influir dentro del alcance definido del SGPC/E.			X		No hay evidencia del cumplimiento
		B) Determinar aquellos aspectos que tienen o pueden tener impactos significativos.			X		No hay evidencia del cumplimiento
3. Gestión para la sostenibilidad	3.5 PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD	El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica que incluya como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento, teniendo en cuenta al menos: A) Los requisitos legales y otros requisitos.			X		No hay evidencia del cumplimiento
		B) La política de sostenibilidad.			X		No hay evidencia del cumplimiento
		C) Los aspectos significativos identificados (véase el numeral 3.4)			X		No hay evidencia del cumplimiento
3. Gestión para la sostenibilidad	3.6 GESTIÓN DE PROVEEDORES	El OPC o el evento deben A) Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación del servicio y establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.			X		No hay evidencia del cumplimiento

		B) Dar prioridad a los proveedores que demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible.			X		No hay evidencia del cumplimiento
		C) Verificar la idoneidad y legalidad de los proveedores que contrata.					
3. Gestión para la sostenibilidad	3.7 CAPACITACIÓN	Basados en un programa de capacitación, el OPC o el evento deben garantizar que los empleados involucrados en la formulación, funcionamiento y seguimiento del SGPC/E reciban la capacitación necesaria para el buen desempeño del sistema.			X		No hay evidencia del cumplimiento
3. Gestión para la sostenibilidad	3.8 INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar: A) Un programa de información y sensibilización para los participantes y asistentes al evento o a los eventos, orientado a promover y difundir buenas prácticas que contribuyan con el logro de la política de sostenibilidad, los objetivos y metas. Esta información debe estar disponible al menos en idiomas español e inglés.			X		No hay evidencia del cumplimiento
		B) Un plan de información y sensibilización del SGPC/E enfocado a proveedores y contratistas.			X		No hay evidencia del cumplimiento
3. Gestión para la sostenibilidad	3.9 DOCUMENTACIÓN	La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir: A) Los procedimientos relacionados con los siguientes requisitos: 3.1 Requisitos legales y otros requisitos 3.4 Identificación de aspectos. 3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad. 3.7 Capacitación. 3.8 Información y sensibilización. 3.11 Mejora continua.			X		No hay evidencia del cumplimiento
		B) Declaraciones documentadas de la política, los programas de sostenibilidad y del alcance del SGS OPC/E.			X		No hay evidencia del cumplimiento
		C) Los documentos determinados por la OPC o el evento como necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de procesos relacionados con sus aspectos significativos. Esta información debe ser vigente, estar codificada y disponible e incluir como mínimo: fecha, tipo, programa y criterio de la norma a los que corresponde. Puede estar en cualquier formato o tipo de medio.			X		No hay evidencia del cumplimiento

3. Gestión para la sostenibilidad	3.10 CONTROL DE LOS REGISTROS	<p>La OPC o el evento deben establecer y mantener los registros que sean necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del SGPC/E y de esta norma, y para demostrar los resultados logrados.</p> <p>La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.</p> <p>Los registros deben ser y permanecer legibles, identificables y trazables (fecha, tipo, programa y criterio de la norma al que corresponde).</p>			X		No hay evidencia del cumplimiento
	3.11 MEJORA CONTINUA	<p>El OPC debe mejorar continuamente la eficacia del SGS OPC/E teniendo en cuenta la política de sostenibilidad y los objetivos de los programas de sostenibilidad, el monitoreo y seguimiento realizados, los resultados de las auditorías y las acciones correctivas y preventivas. En este sentido, el líder de sostenibilidad debe adelantar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento del SGPC/E, apoyado por los responsables definidos en cada uno de los programas y de acuerdo con el numeral de autoridad y responsabilidad.</p> <p>Se deben registrar los logros obtenidos y las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con los programas de gestión para la sostenibilidad.</p> <p>NOTA También aplica para eventos que se repiten periódicamente; sin embargo, para el caso del evento que no tiene periodicidad, no aplica.</p>			X		No hay evidencia del cumplimiento
	3.11 MEJORA CONTINUA 3.11.1 Monitoreo y seguimiento	<p>El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar procedimientos para realizar el monitoreo, seguimiento y medición de los programas de gestión de sostenibilidad, así como el control operacional que permitan la verificación del cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.</p> <p>La OPC o el evento deben asegurarse de que los equipos de seguimiento y medición se utilicen y mantengan calibrados o verificados, y se deben conservar los registros asociados.</p>			X		No hay evidencia del cumplimiento

3. Gestión para la sostenibilidad	3.11 MEJORA CONTINUA	<p>El OPC debe realizar auditoría interna de la efectividad del SGPC/E, así como del cumplimiento de los requisitos de esta norma. Esta auditoría debe realizarse periódicamente.</p> <p>El OPC debe garantizar que el auditor que realice estas auditorías sea una persona competente.</p> <p>El OPC debe realizar auditoría interna para:</p> <p>1) Determinar si el sistema de gestión para la sostenibilidad de eventos:</p> <p>a) Es conforme con las actividades planificadas para la sostenibilidad del OPC y con los requisitos de esta norma.</p> <p>b) Se ha implementado adecuadamente y se mantiene.</p> <p>c) Demuestra que los objetivos y la política de sostenibilidad se están cumpliendo y se está mejorando el desempeño de la organización en términos de la sostenibilidad.</p> <p>2) Proporcionar información a la dirección sobre los resultados de las auditorías. Esta auditoría debe realizarse periódicamente. El OPC debe garantizar que el auditor que realice estas auditorías sea una persona competente.</p> <p>La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.</p> <p>NOTA También aplica para eventos que se repiten periódicamente; sin embargo, para el caso del evento que no tiene periodicidad, no aplica.</p> <p>NOTA Se recomienda el uso de la NTC ISO 19011 para la realización de las auditorías internas</p>				X		No hay evidencia del cumplimiento
	3.11.2 Auditoría interna							
	3.11 MEJORA CONTINUA	<p>El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar uno o varios procedimientos para:</p> <p>a) Revisar las no conformidades.</p>				X		No hay evidencia del cumplimiento
	3.11.3 Acciones correctivas	<p>b) Determinar las causas de las no conformidades.</p>		X				Se está trabajando en un sistema de sostenibilidad
		<p>c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.</p>		X				Se está trabajando en un sistema de sostenibilidad
		<p>d) Determinar e implementar las acciones necesarias.</p>		X				Se está trabajando en un sistema de sostenibilidad
		<p>e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.</p>		X				Se está trabajando en un sistema de sostenibilidad
		<p>f) Revisar las acciones correctivas tomadas.</p>		X				Se está trabajando en un sistema de sostenibilidad
	<p>El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar uno o varios procedimientos para definir los requisitos para:</p> <p>a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.</p>		X				Se está trabajando en un sistema de sostenibilidad	

	3.11 MEJORA CONTINUA 3.11.4 Acciones preventivas	b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.		X			Se está trabajando en un sistema de sostenibilidad
		c) Determinar e implementar acciones necesarias.		X			Se está trabajando en un sistema de sostenibilidad
		d) Registrar los resultados de las acciones tomadas		X			Se está trabajando en un sistema de sostenibilidad
		e) Revisar las acciones preventivas tomadas		X			Se está trabajando en un sistema de sostenibilidad
3. Gestión para la sostenibilidad	3.12 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	La alta dirección debe revisar el SGC/, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Estas revisiones deben incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGPC/E, incluyendo la política de sostenibilidad del SGPC/E, los objetivos y las metas ambientales. Se deben conservar los registros de las revisiones por la dirección. NOTA Para más información revisar el Anexo C			X		No hay evidencia del cumplimiento

NOTA: Los ítems verificados corresponden a los requisitos de la norma NTS -TS 006-1



3. CONCLUSIÓN		
Nota: Registrar en la casilla criterio de evaluación, la letra correspondiente al porcentaje de cumplimiento (ver hoja de cálculo - Criterios)		
RESULTADO DEL % DE EVALUACIÓN	CRITERIO DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN
29%	C	Aunque conocen la obligatoriedad de cumplimiento de los requisitos de Sostenibilidad exigidos en la Norma Técnica Sectorial que les aplica, no disponen de un plan donde se visualice claramente las acciones a implementar para cumplirlos, ni las fechas de aplicación con sus respectivos responsables. Los pocos registros que poseen permiten concluir que disponen de un Sistema de sostenibilidad incipiente, por lo cual no se pueden evidenciar acciones orientadas a la disminución de los impactos negativos en los aspectos ambientales, socio culturales y económicos.

ANEXO D: Plan de implementación.



R&B GLOBAL SOLUTIONS S.A.S
PLAN DE IMPLEMENTACIÓN PARA PRESTADORES DE SERVICIO
TURÍSTICO NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE
NTS-TS

Código:
Versión: 1
Fecha: 07/07/2022
Página: 1 de 1

II INFORMACIÓN GENERAL

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	Empresa R&B Global Solutions S.A.S	TIPO DE PRESTADOR(S)	Organizador de eventos
FECHA DE DIAGNOSTICAMIENTO	07/07/2022	NÚMERO DE RNT	
NOMBRE DEL CONSULTOR DE R&B	Felipe Campo	DIRECCIÓN	
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	Olivia Rodríguez	TELÉFONO DEL CONTACTO	3137400732
NOMBRE DEL CONTACTO	Olivia Rodríguez	CORREO DEL CONTACTO	Olivia.Rodriguez@rbsg.com
CARGO DEL CONTACTO	Gerente	CUIDAD/DEPARTAMENTO	Popayán

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA VERIFICAR EL ESTADO ACTUAL DEL ESTABLE BLECIMIENTO ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES (OPC) 006-1

Nota: En columna E, F, G se encontrarán tres (3) variables que hacen relación a la priorización a mejorar en el establecimiento en un corto plazo (CP), mediano plazo (MP) y largo plazo (LP), CP.

NTS-TS 006-1 REQUISITO	REQUISITO GENERAL	REQUISITO DE LA NORMA ESPECÍFICO	ACCIÓN PARA IMPLEMENTACIÓN - GUIA DE BUENAS PRÁCTICAS DEL MINISTERIO	PRIORIZACIÓN			¿Quién?	FECHA DE EJECUCIÓN	¿Cómo?		
				CM	MP	LP					
							NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DE REALIZAR LA ACCIÓN	"CORTO PLAZO"	"MEDIANO PLAZO"	"LARGO PLAZO"	REQUERIDOS (Materiales, tecnológicos, físicos, económicos y financieros)

3. Gestión para la sostenibilidad	<p>El OPC o el evento deben:</p> <p>3.1 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS</p> <p>A) Diseñar, implementar, mantener y mejorar un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, cumplir y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que le sea aplicable en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos y otros requisitos que el OPC o el evento suscriba.</p> <p>B) Establecer medidas para el respeto y cumplimiento de la legislación indígena, de comunidades negras y raizales existentes en el destino, cuando ésta se aplique.</p> <p>La alta dirección del OPC o del evento debe:</p> <p>A) Asegurar su compromiso con el diseño, implementación, seguimiento y mejora continua del SGPC/E.</p>	<p>PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES</p>	x	<p>https://drive.google.com/drive/folders/1D8wV1E8W4Xn1T5vQkY0Uy0B14Pc3U?usp=sharing</p>	líder de sostenibilidad
3. Gestión para la sostenibilidad	<p>3.2 AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD</p> <p>B) Designar un líder del proceso el cual deberá asegurar el diseño, implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGPC/E y dar cuenta de la documentación, evidencias, registros e indicadores del mismo.</p> <p>C) Garantizar que el líder del proceso haga parte de la alta dirección y tenga injerencia en las decisiones estratégicas que se requieran para la implementación del SGSI PC/E.</p> <p>D) Definir los responsables que den cuenta y apoyen al líder en la implementación del SGSI PC/E.</p>	<p>Designar líder por medio de un acta</p>		<p>https://drive.google.com/drive/folders/1_mD11z4f8P1fE1hWbKt_3MDf0hnaM7?usp=sharing</p>	líder de sostenibilidad
3. Gestión para la sostenibilidad	<p>3.3 POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD</p> <p>El OPC o el evento deben definir y documentar una política de sostenibilidad que:</p> <p>A) Incluya su compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que el OPC o el evento suscriba relacionados con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos.</p> <p>B) Incluya su compromiso con la promoción de beneficios y el control de aspectos ambientales, socioculturales y económicos que aporten a la minimización de impactos negativos o la optimización de impactos positivos, generados o relacionados con el desarrollo de su actividad.</p> <p>C) Proporcione el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y las metas de los programas de gestión para la sostenibilidad.</p> <p>D) Sea revisada para su continua adecuación y tenga en cuenta un compromiso de mejora continua.</p> <p>E) Esté disponible al público y sea comunicada a las partes interesadas.</p>	<p>FORMATO DE OBJETIVOS Y METAS DE LOS PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD</p> <p>POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE LA EMPRESA</p>		<p>https://drive.google.com/drive/folders/1D090HERUy9eC7G29Nz7BmMnXaeJQ?usp=sharing</p>	líder de sostenibilidad Gerencia general de la empresa Mercado y publicidad
3. Gestión para la sostenibilidad	<p>3.4 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS</p> <p>El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar uno o varios procedimientos para:</p> <p>A) Identificar aquellos aspectos ambientales, socioculturales y económicos derivados de sus actividades, productos y servicios que pueda controlar y aquellos sobre los que pueda influir dentro del alcance definido del SGPC/E.</p> <p>B) Determinar aquellos aspectos que tienen o pueden tener impactos significativos.</p>	<p>Recuerde revisar con frecuencia el "Manual de Políticas", así mismo dejar constancia en las Actas de Reuniones los aspectos que se deben mejorar y verificar que estos se cumplan.</p> <p>recuerde difundir las políticas en la página web de su empresa y del evento.</p>		<p>https://drive.google.com/drive/folders/1D090HERUy9eC7G29Nz7BmMnXaeJQ?usp=sharing</p>	líder de sostenibilidad
3. Gestión para la sostenibilidad	<p>3.5 PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD</p> <p>El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica que incluya como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento, teniendo en cuenta al menos:</p> <p>A) Los requisitos legales y otros requisitos.</p> <p>B) La política de sostenibilidad.</p> <p>C) Los aspectos significativos identificados (véase el numeral 3.4)</p>	<p>para el programa de Gestión de Sostenibilidad, se recomienda utilizar los formatos 3.1 Requisitos Legales ; 3.3 Política de Sostenibilidad, 3.4 Identificación de aspectos</p>		<p>https://drive.google.com/drive/folders/1D0H1mk41W195Y14i9A2uoWef_CGcackXN1Dnqspshang</p>	líder de sostenibilidad Gerencia General De la empresa

3. Gestión para la sostenibilidad	<p>El OPC o el evento deben</p> <p>3.6 GESTIÓN DE PROVEEDORES</p> <p>A) Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación del servicio y establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socio culturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.</p> <p>B) Dar prioridad a los proveedores que demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible.</p> <p>C) Verificar la idoneidad y legalidad de los proveedores que contrata.</p>	Se recomienda realizar un formato de "Evaluación de Proveedores",		<p>https://drive.google.com/drive/folders/1asYH1asO0gPaL7-e1U7n0mQ4Qv13?usp=sharing</p>	lider de sostenibilidad
3. Gestión para la sostenibilidad	<p>3.7 CAPACITACIÓN</p> <p>Basados en un programa de capacitación, el OPC o el evento deben garantizar que los empleados involucrados en la formulación, funcionamiento y seguimiento del SGPC/E reciban la capacitación necesaria para el buen desempeño del sistema.</p>	Para el éxito en el programa de capacitación se recomienda utilizar un formato que permita establecer los temas a tratar, así como generar campañas de comunicaciones al interior de la organización.		<p>https://drive.google.com/drive/folders/1ZxTfWVvVwG5dD2NzR2_3nVvFvDZQ?usp=sharing</p>	lider de sostenibilidad
3. Gestión para la sostenibilidad	<p>El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar:</p> <p>3.8 INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN</p> <p>A) Un programa de información y sensibilización para los participantes y asistentes al evento o a los eventos, orientado a promover y difundir buenas prácticas que contribuyan con el logro de la política de sostenibilidad, los objetivos y metas. Esta información debe estar disponible al menos en idiomas español e inglés.</p> <p>B) Un plan de información y sensibilización del SGPC/E enfocado a proveedores y contratistas.</p>	Establecer un programa de información y sensibilización para difundir entre los colaboradores, proveedores y asistentes al evento.		<p>https://drive.google.com/drive/folders/1b7n7esaCupalrsmAqBc_CQDv0U1MwC?usp=sharing</p>	lider de sostenibilidad
3. Gestión para la sostenibilidad	<p>La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir:</p> <p>3.9 DOCUMENTACIÓN</p> <p>A) Los procedimientos relacionados con los siguientes requisitos:</p> <p>3.1 Requisitos legales y otros requisitos</p> <p>3.4 Identificación de aspectos.</p> <p>3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad.</p> <p>3.7 Capacitación.</p> <p>3.8 Información y sensibilización.</p> <p>3.11 Mejora continua.</p> <p>B) Declaraciones documentadas de la política, los programas de sostenibilidad y del alcance del SGS OPC/E.</p> <p>C) Los documentos determinados por la OPC o el evento como necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de procesos relacionados con sus aspectos significativos.</p> <p>Esta información debe ser vigente, estar codificada y disponible e incluir como mínimo fecha, tipo, programa y criterio de la norma a los que corresponde. Puede estar en cualquier formato o tipo de medio.</p> <p>NOTA Para más información sobre Control de Documentos, revisar el Anexo B.</p>	Se recomienda mantener una carpeta actualizada con los documentos y formatos requeridos para el cumplimiento de los requisitos de la norma.		<p>https://drive.google.com/drive/folders/188bVY922naAxxB1pdnxCb5U11msC?usp=sharing</p>	lider de sostenibilidad
3. Gestión para la sostenibilidad	<p>La OPC o el evento deben establecer y mantener los registros que sean necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del SGPC/E y de esta norma, y para demostrar los resultados logrados.</p> <p>3.10 CONTROL DE LOS REGISTROS</p> <p>La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.</p> <p>Los registros deben ser y permanecer legibles, identificables y trazables (fecha, tipo, programa y criterio de la norma al que corresponde).</p>	Realizar Documento de Control de los Registros		<p>https://drive.google.com/drive/folders/1Q212rCooDPMV5HxOXXV_3aQY1YV1v4?usp=sharing</p>	lider de sostenibilidad
3. Gestión para la sostenibilidad	<p>El OPC debe mejorar continuamente la eficacia del SGS OPC/E teniendo en cuenta la política de sostenibilidad y los objetivos de los programas de sostenibilidad, el monitoreo y seguimiento realizados, los resultados de las auditorías y las acciones correctivas y preventivas. En este sentido, el líder de sostenibilidad debe adelantar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento del SGPC/E, apoyado por los responsables definidos en cada uno de los programas y de acuerdo con el numeral de autoridad y responsabilidad.</p> <p>3.11 MEJORA CONTINUA</p> <p>Se deben registrar los logros obtenidos y las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con los programas de gestión para la sostenibilidad.</p> <p>NOTA También aplica para eventos que se repiten periódicamente; sin embargo, para el caso del evento que no tiene periodicidad, no aplica.</p>	REALIZAR UN FORMATO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA		<p>https://drive.google.com/drive/folders/14HhEhg1p1lmgW5u1a13GHVOE9E2KC5V?usp=sharing</p>	
3. Gestión para la sostenibilidad	<p>3.11 MEJORA CONTINUA</p> <p>El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar procedimientos para realizar el monitoreo, seguimiento y medición de los programas de gestión de sostenibilidad, así como el control operacional que permitan la verificación del cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.</p> <p>3.11.1 Monitoreo y seguimiento</p> <p>La OPC o el evento deben asegurarse de que los equipos de seguimiento y medición se utilicen y mantengan calibrados o verificados, y se deben conservar los registros asociados.</p>			<p>https://drive.google.com/drive/folders/1HpfE1_Mc3SH3nFAIRfUvkaN4d9k7nhdD?usp=sharing</p>	lider de sostenibilidad

3. Gestión para la sostenibilidad	<p>El OPC debe realizar auditoría interna de la efectividad del SGPC/E, así como del cumplimiento de los requisitos de esta norma. Esta auditoría debe realizarse periódicamente. El OPC debe garantizar que el auditor que realice estas auditorías sea una persona competente. El OPC debe realizar auditoría interna para:</p> <p>1) Determinar si el sistema de gestión para la sostenibilidad de eventos:</p> <p>a) Es conforme con las actividades planificadas para la sostenibilidad del OPC y con los requisitos de esta norma. b) Se ha implementado adecuadamente y se mantiene. c) Demuestra que los objetivos y la política de sostenibilidad se están cumpliendo y se está mejorando el desempeño de la organización en términos de la sostenibilidad.</p> <p>2) Proporcionar información a la dirección sobre los resultados de las auditorías. Esta auditoría debe realizarse periódicamente. El OPC debe garantizar que el auditor que realice estas auditorías sea una persona competente.</p> <p>La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. NOTA También aplica para eventos que se repiten periódicamente; sin embargo, para el caso del evento que no tiene periodicidad, no aplica. NOTA Se recomienda el uso de la NTC ISO 19011 para la realización de las auditorías internas</p> <p>El OPC o el evento deben usar, implementar, mantener y mejorar uno o varios procedimientos para:</p> <p>a) Revisar las no conformidades.</p>	3.11 MEJORA CONTINUA	3.11.2 Auditoría interna
	<p>b) Determinar las causas de las no conformidades.</p> <p>c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.</p> <p>d) Determinar e implementar las acciones necesarias.</p> <p>e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.</p> <p>f) Revisar las acciones correctivas tomadas.</p>	3.11 MEJORA CONTINUA	3.11.3 Acciones correctivas
	<p>El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar uno o varios procedimientos para definir los requisitos para:</p> <p>a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.</p>	3.11 MEJORA CONTINUA	3.11.4 Acciones preventivas
	<p>b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.</p> <p>c) Determinar e implementar acciones necesarias.</p> <p>d) Registrar los resultados de las acciones tomadas</p> <p>e) Revisar las acciones preventivas tomadas</p>	3.11 MEJORA CONTINUA	3.11.4 Acciones preventivas
3. Gestión para la sostenibilidad	<p>La alta dirección debe revisar el SGC/ a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Estas revisiones deben incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGPC/E, incluyendo la política de sostenibilidad del SGPC/E, los objetivos y las metas ambientales. Se deben conservar los registros de las revisiones por la dirección. NOTA Para más información revisar el Anexo C</p>	3.12 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	

<p>Utilizar un formato para la auditoría interna para revisar si se están cumpliendo los requisitos establecidos en la NTS TS-006-1.</p>	REGISTRO DE NO CONFORMIDAD (ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS)
<p>la alta dirección debe revisar permanentemente el cumplimiento de los requisitos exigidos en la NTS- TS-006-1, así mismo, se recomienda tener una carpeta organizada con los siguientes formatos para su revisión y adopción de medidas para la mejora continua: Evaluación del cumplimiento legal (véase los formatos "Procedimiento Documentado Requisitos Legales" y "Matriz de Requisitos Legales") Política de Sostenibilidad (véase el ejemplo "Política de Sostenibilidad de la empresa") Identificación de aspectos (véase el ejemplo "Matriz para Minimizar los Impactos") Monitoreo y seguimiento (véase el ejemplo "Monitoreo y seguimiento") Cumplimiento de las metas y objetivos (véase el "Formato de Objetivos y Metas de los Programas De Gestión para la Sostenibilidad") Acciones correctivas y preventivas (véase el ejemplo "Formato de Acciones Correctivas y Preventivas").</p>	REGISTRO DE NO CONFORMIDAD (ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS)

<p>https://drive.google.com/drive/folders/1mcZSf9z7dLlKmy839w23y1181fyp?usp=sharing</p>	líder de sostenibilidad
<p>https://drive.google.com/drive/folders/1u3jHfL2edfhwDAb_Vc77zH13c4e0Cnsp-shiranga</p>	líder de sostenibilidad
<p>https://drive.google.com/drive/folders/1vz_gzQC_Ccimbklj03zQfayw_Ded4m?usp=sharing</p>	líder de sostenibilidad

ANEXO E: PPT DE CAPACITACIÓN NTC-TS.

**NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS DE
TURISMOS SOSTENIBLE.****Luis Felipe Campo Palta.**Global Solutions SAS
SOLUCIONES GLOBALES PARA EMPRESAS EN CRECIMIENTO**AGENDA**

- 1. Fundamentos de la Norma Técnica Colombiana de Turismo Sostenible NTC-TS.**
- 1. Sensibilización sobre sostenibilidad y sus ejes: ambiental, sociocultural y económico.**
- 1. Puesta en práctica: Evidenciando el cumplimiento de requisitos – Ejemplos reales.**



1. Fundamentos de la Norma Técnica Colombiana de Turismo Sostenible NTC-TS.

¿QUÉ ES LA CALIDAD?

1. Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto (producto, servicio, proceso, persona, recurso) cumple con los requisitos.
1. La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente. NTC-ISO 9000-201

- 😊 Requisitos
- 😊 Características inherente o intrínsecas
- 😊 Valor percibido por el cliente
- 😊 Beneficio para el cliente



¿QUÉ ES CALIDAD TURÍSTICA?

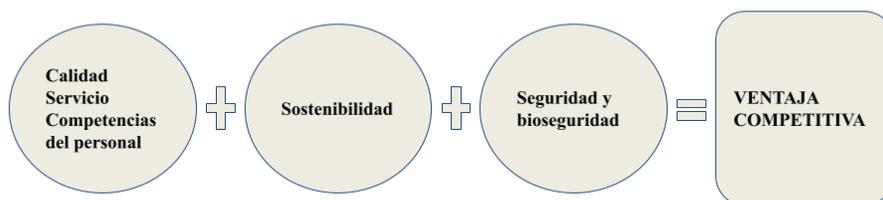
La calidad turística es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural.

Organización Mundial del Turismo- OMT



Global Solutions SAS
SOLUCIONES GLOBALES PARA EMPRESAS EN CRECIMIENTO

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE GESTIONAR LA CALIDAD?



Una ventaja competitiva es una característica diferencial de una empresa que la hace desmarcarse de la competencia y colocarse en una posición claramente superior respecto del resto, a fin de obtener un rendimiento mayor. La ventaja competitiva ha de ser única en su sector, apreciada por el consumidor o cliente final y capaz de mantenerse a través del tiempo. *Michael Porter*.



Global Solutions SAS
SOLUCIONES GLOBALES PARA EMPRESAS EN CRECIMIENTO

1. Fundamentos de la Norma Técnica Colombiana de Turismo Sostenible NTC-TS.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Producido en colaboración con: **TROLLBÄCK & COMPANY** | Therisa@trollback.com | +1 212 309 1010
Para cualquier duda sobre la ubicación, por favor contáctenos con: dlcamp@trollback.com



Base Legal del Turismo en Colombia

Tabla de normas de turismo en Colombia		
Identificación	Descripción o definición	Fecha de emisión
Constitución Política de Colombia	Mayor ley colombiana, establece las reglas que rigen a los ciudadanos del país para propender por la paz y el bienestar	1991
Ley 300	Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones. Determina el principio de calidad para los prestadores y destinos turísticos.	1996
Decreto 2269	Por el cual se organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología en Colombia.	1996
Ley 1558	Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 y la Ley 1101 de 2006 tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales.	2012



EJEMPLO DEL CONCEPTO CALIDAD EN UN SERVICIO

Agencia de viajes operadora Servicio: tour por la ciudad

- Características intrínsecas (inherentes al servicio y no necesariamente explícitas en un acuerdo): amabilidad del personal, puntualidad, seguridad, higiene y comodidad de los vehículos utilizados, cumplimiento de requisitos legales.
- Requisitos acordados: condiciones acordadas con los clientes, tales como hora de salida, lugar de encuentro, cantidad de personas, precio, sitios a visitar. Condiciones acordadas con los proveedores y con los sitios a visitar.
- Valor percibido y beneficio para el cliente: ¿qué valor agregado tendrá el servicio? ¿Cuál será el beneficio para el cliente al escoger mi agencia? ¿Cómo voy a medir la percepción de satisfacción del cliente?. Ejemplos: guías capacitados y certificados, aplicación de encuesta de satisfacción.

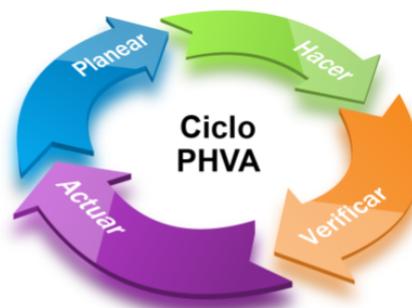


ESTRUCTURA GENERAL DE LAS NTC - SOSTENIBILIDAD

ACTUAR

• 10. MEJORA

- 10.1. No conformidad y acción correctiva
- 10.2 Mejora continua





ESTRUCTURA GENERAL DE LAS NTC - SOSTENIBILIDAD

HACER

- 8. OPERACIÓN
- 8.1 Planificación y control operacional
- 8.2 Tratamiento de actividades, productos o servicios modificados
- 8.3 Gestión de la cadena de suministro

VERIFICAR

- 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 9.2 Auditoría interna
- 9.3 Revisión por la dirección





ESTRUCTURA GENERAL DE LAS NTC - SOSTENIBILIDAD

PLANEAR

- 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
 - 4.1 Cumplimiento de la legislación
 - 4.2 Comprensión de la organización y de su contexto
 - 4.3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
 - 4.4 Determinación del alcance del sistema de gestión de la sostenibilidad
 - 4.5 Sistema de gestión de la sostenibilidad

- 5. LIDERAZGO
 - 5.1 Liderazgo y compromiso
 - 5.2 Política
 - 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades

- 6 PLANIFICACIÓN
 - 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
 - 6.2 Objetivos de sostenibilidad y planificación para lograrlos

- 7. APOYO
 - 7.1 Recursos
 - 7.2 Competencia
 - 7.3 Toma de conciencia
 - 7.4 Comunicación
 - 7.5 Información documentada





Pero.....

¿qué es una norma?, ¿quién las hace?, ¿para qué sirven?

NORMA: Documento accesible al público, que contiene especificaciones técnicas u otros criterios para que se usen como reglas, guías o definiciones de características, para asegurar que materiales, productos, procesos o servicios cumplen los requisitos especificados.

Proceso de elaborar, aplicar y mejorar las normas que se emplean en distintas actividades científicas, industriales o económicas, con el fin de ordenarlas y mejorarlas, para el beneficio y con la cooperación de todos los involucrados





Global Solutions SAS
SOLUCIONES GLOBALES PARA EMPRESAS EN CRECIMIENTO

ESTRATEGIA DE REACTIVACIÓN DEL **SECTOR TURISMO**

CERTIFICACIÓN DE
BIOSEGURIDAD TURÍSTICA

APOYO ECONÓMICO
RECUPERACIÓN SECTOR

INNOVACIÓN Y
COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN

GOBERNANZA Y
PLANIFICACIÓN TURÍSTICA

INVERSIÓN EXTRANJERA Y POLÍTICA
DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA

REACTIVACIÓN CONECTIVIDAD AÉREA
NACIONAL E INTERNACIONAL

SISTEMA DE
INFORMACIÓN TURÍSTICA

POLÍTICA DE
TURISMO SOSTENIBLE

POLÍTICA DE **TURISMO SINAP**



Decreto 1471	Por el cual se reorganiza el Subsistema Nacional de la Calidad y se modifica el Decreto 2269 de 1993	2014
NTS – TS 001-1	Promueve la adopción de requisitos de gestión relacionados con la sostenibilidad aplicables a un destino o área turística	2014
Resolución número 3860	“Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización para las actividades del denominado Turismo de Aventura y la Sostenibilidad Turística”	2015
LEY 2068 por la cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones	tiene por objeto fomentar la sostenibilidad e implementar mecanismos para la conservación, protección y aprovechamiento de los destinos y atractivos turísticos, así como fortalecer la formalización y la competitividad del sector y promover la recuperación de la industria turística, a través de la creación de incentivos, el fortalecimiento de la calidad y la adopción de medidas para impulsar la transformación y las oportunidades del sector.	2020
Decreto 1836	El cual se actualizó la reglamentación del Registro Nacional de Turismo, RNT, y las obligaciones que tienen las plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos, establecidas en el artículo 38 de la Ley 2068 de 2020.	2021



Puesta en práctica: Evidenciando el cumplimiento de requisitos

• 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Para cumplir este requisito, se recomienda que la agencia de viajes cuente con un procedimiento y matriz legal que le permita identificar, verificar y hacer seguimiento al cumplimiento normativo de la misma (leyes, decretos, resoluciones, acuerdos). Se recomienda que dicha matriz incluya la normativa aplicable a accesibilidad para personas con discapacidad, habeas data (manejo de datos personales) y Ley de protección al consumidor.

• 4.1 Cumplimiento de la legislación

[PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES](#)

[ANEXO: Matrix legal](#)

• 4.2 Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la sostenibilidad.

• 4.3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

[MATRIZ DOFA](#)

• 4.4 Determinación del alcance del sistema de gestión de la sostenibilidad

• 4.5 Sistema de gestión de la sostenibilidad



Puesta en práctica: Evidenciando el cumplimiento de requisitos

- 4.4 Determinación del alcance del sistema de gestión de la sostenibilidad.

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la sostenibilidad para establecer su alcance. Al determinar este alcance, la organización debe considerar:

- a) Las cuestiones externas e internas mencionadas en el numeral 4.2;
- b) Los requisitos a los que hace referencia en el numeral 4.3.

El alcance debe estar disponible como información documentada.

ALCANCE

- 4.5 Sistema de gestión de la sostenibilidad

Este sistema de gestión es un proceso cíclico y por etapas que busca la mejora continua en los tres aspectos de la sostenibilidad (ambiental, sociocultural y económico), de manera que se minimicen o, en caso de ser posible, se eliminen los impactos que la prestación del servicio genera en el entorno en que tiene acción



Puesta en práctica: Evidenciando el cumplimiento de requisitos

•5. LIDERAZGO

•5.1 Liderazgo y compromiso

La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la sostenibilidad

[ACTA DE NOMBRAMIENTO DEL LÍDER](#)

•5.2 Política

La política de desarrollo sostenible debe:

- Estar disponible como información documentada, Comunicarse dentro de la organización, Estar disponible para las partes interesadas, según sea apropiado.

[POLÍTICA SOSTENIBLE](#)

También es necesario tener definido el código de conducta de la organización (Ley 679 del 3 de agosto de 2001, Ley 1336 de 2009 y Resolución 3840 de 2009).

[CÓDIGO DE CONDUCTA](#)

•5.3 Roles, responsabilidades y autoridades:

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades de los roles pertinentes se asignen y comuniquen dentro de la organización.

[ROLES Y RESPONSABILIDADES](#)



Puesta en práctica: Evidenciando el cumplimiento de requisitos

- 6 PLANIFICACIÓN

- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Luego de realizar el análisis del contexto, la agencia de viajes debería haber identificado las cuestiones (los aspectos o factores que pueden llegar a afectar la sostenibilidad de la empresa). Con esta información se procede a hacer la evaluación de los impactos que esas cuestiones pueden generar tanto interna como negativamente a la empresa en el eje ambiental, sociocultural y económico.

[PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOSTENIBLE DE LAS CUESTIONES](#)

[ANEXO](#)

- 6.2 Objetivos de sostenibilidad y planificación para lograrlos

La organización debe establecer objetivos de sostenibilidad en las funciones y niveles pertinentes.

[OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS](#)



Puesta en práctica: Evidenciando el cumplimiento de requisitos

•7. APOYO

•7.1 Recursos

La agencia de viajes debe contar con un presupuesto que le permita cumplir con los Objetivos del sistema de gestión de la sostenibilidad.

[RECURSOS](#)

•7.2 Competencia

[PERFIL DEL CARGO](#)

En caso de que el personal no cuente con formación en prácticas sostenibles acorde a las tareas a desarrollar y al rol que cumplen en el sistema de gestión de la sostenibilidad, la empresa podrá gestionar con el sector público (SENA, Alcaldía, Gobernación, Ministerios, etc.), sector privado u ONG's o contratar directamente capacitaciones para ellos.:

[MATRIZ DE CAPACITACIÓN EVENTO](#)

•7.3 Toma de conciencia

Se recomienda socializar con cada una de las partes interesadas, la información más importante del sistema de gestión como lo es la política, el código de conducta, los objetivos, las estrategias, los programas..



Puesta en práctica: Evidenciando el cumplimiento de requisitos

•7.4 Comunicación

[PLAN DE COMUNICACIONES](#)

•7.5 Información documentada

Conforme a sus características, cada establecimiento puede definir con qué tipo de documento o evidencia puede soportar el cumplimiento de cada requisito establecido en esta norma.

[CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN](#)

[LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS](#)



Puesta en práctica: Evidenciando el cumplimiento de requisitos

•8. OPERACIÓN

•8.1 Planificación y control operacional

Este es un punto clave en el sistema de gestión de la sostenibilidad, debido a que es en este donde se planifican, ejecutan y monitorean las acciones a realizar en la empresa para minimizar o mitigar los impactos negativos y/o maximizar los impactos positivos que afectan los aspectos ambientales, socioculturales y económicos.

[PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL](#)

•8.2 Tratamiento de actividades, productos o servicios modificados

Cuando se encuentren actividades o servicios nuevos o modificados, o se cambian las circunstancias operativas, se deben revisarse y modificarse, según corresponda, las cuestiones, los objetivos, las metas y l(los) plan(es) para asegurar que se entregue la mejor solución general de acuerdo con la declaración de propósito, los valores y la política de desarrollo sostenible de la organización.

[PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO](#)

•8.3 Gestión de la cadena de suministro

[ANÁLISIS DE PROVEEDORES](#)



Puesta en práctica: Evidenciando el cumplimiento de requisitos

- 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La agencia de viajes debe definir unos indicadores que le permitan evaluar periódicamente el sistema de gestión.

Así mismo, se pueden establecer otros mecanismos que permitan hacer seguimiento a la planeación e implementación de los programas definidos en el sistema de gestión de sostenibilidad.

- 9.2 Auditoría interna

AUDITORIA INTERNA

PLAN DE AUDITORÍA

- 9.3 Revisión por la dirección

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la sostenibilidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurar su continua idoneidad, adecuación y eficacia.

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Puesta en práctica: Evidenciando el cumplimiento de requisitos

- 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La agencia de viajes debe definir unos indicadores que le permitan evaluar periódicamente el sistema de gestión.

Así mismo, se pueden establecer otros mecanismos que permitan hacer seguimiento a la planeación e implementación de los programas definidos en el sistema de gestión de sostenibilidad.

- 9.2 Auditoría interna

[AUDITORIA INTERNA](#)

[PLAN DE AUDITORÍA](#)

- 9.3 Revisión por la dirección

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la sostenibilidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurar su continua idoneidad, adecuación y eficacia.

[REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN](#)



Puesta en práctica: Evidenciando el cumplimiento de requisitos

• 10. MEJORA

• 10.1. No conformidad y acción correctiva

Para realizar una correcta planeación y facilitar el seguimiento a esta no conformidad, se recomienda realizar un plan de acción o plan de mejora. Este plan debe incluir como mínimo;

- Hallazgo (no conformidad)
- Causa (motivo que llevó a que se produzca la no conformidad);
- Solución propuesta (posible solución o soluciones para dar respuesta a la no conformidad);
- Responsable (persona o personas encargadas de ejecutar la actividad);
- Plazo (fecha estimada para dar solución a esa no conformidad)

[NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA](#)

• 10.2 Mejora continua

No es necesario esperar una fecha específica para realizar ajustes al sistema de gestión de la sostenibilidad. Inmediatamente se evidencie un incumplimiento o una no conformidad es necesario tomar acciones para solucionarlo.



Global Solutions SAS
SOLUCIONES GLOBALES PARA EMPRESAS EN CRECIMIENTO

¡¡ MUCHAS GRACIAS !!

**ESPERAMOS SER SU ALIADO EN SOLUCIONES
TURÍSTICAS SOSTENIBLES**



Gina Paola Rodríguez Bedoya

Gerente - R&B Global Solutions S.A.S

Cel. +57 313-746-0152

Correo. Ggina.rodriguez@rbglobalsolutions.com



Luis Felipe Campo Plata

*Director- unidad de soluciones en turismo
sostenible*

Cel. +57 311-3943945

Correo. luisfelipe.campo@rbglobalsolutions.com