

Plan De Acción para la implementación de la Norma Técnica Sectorial para Turismo
Sostenible NTS-TS 002 en el Hotel San Martin de la Ciudad de Popayán



Elaborado por

Valeria Carrillo Sánchez

Proyecto de pasantía para optar el título de Profesional en Turismo

Universidad Del Cauca

Facultad De Ciencias Contables, Económicas Y Administrativas Departamento De

Ciencias Del Turismo

Popayán - Colombia

2018

Plan De Acción para la implementación de la Norma Técnica Sectorial para Turismo
Sostenible NTS-TS 002 en el Hotel San Martin de la Ciudad de Popayán

Valeria Carrillo Sánchez

Proyecto De Pasantía Para Optar El Título De Profesional En Turismo

Asesora Académica:

Luz Marina Ardila

Asesor Empresarial:

Francy Yulieth Montilla

Universidad Del Cauca

Facultad De Ciencias Contables, Económicas Y Administrativas

Departamento De Ciencias Del Turismo

Popayán - Colombia

2018

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	10
1. La propuesta de trabajo.....	12
1.1 Planteamiento del Problema	12
1.2 Justificación.....	15
1.3 Objetivos	16
1.3.1 General	16
1.3.2 Específicos	16
1.4 Marco Conceptual.....	17
1.5 Marco Legal.....	25
1.5.1 Componente Ambiental.....	25
1.5.2 Cultural.....	28
1.5.3 Sociales.....	28
1.6 Metodología Desarrollada.....	29
1.6.1. Marco normativo	30
1.6.2 Principios.....	30
1.6.3. Plan de trabajo.....	31
1.6.4 Análisis de los resultados	31
1.6.5 Implementación de acciones:	31
2. Desarrollo De La Propuesta	33
2.1 Contexto Empresarial Del Hotel San Martín.....	33
2.1.1 Aspectos Generales.	33
2.1.2 Identidad Corporativa.....	37
2.2 Diagnostico De Sostenibilidad NTS – TS - 002.....	39
2.2.1 PARTE A: Gestión para la sostenibilidad.....	39
2.2.2 PARTE B: Buenas prácticas Componente ambiental.....	42
2.2.3 PARTE C: Anexos Formatos	47
2.2.4 Validación de la Información.....	64
2.3 Plan de acción para la implementación de la NTS - TS 002	68
2.4 Implementación De Acciones.....	71
2.4.1 Acciones relacionadas con Parte B: Buenas prácticas sostenibles.....	75
2.5 Estrategias De Divulgación	89
Conclusiones	92
Bibliografía	94

Lista de Anexos

Anexo 1..... 95
Anexo 2100

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Pilares de Sostenibilidad	18
Ilustración 2 Etapa PHVA.....	20
Ilustración 3 Metodología NTS-TS 002.....	30
Ilustración 4 Hotel San Martín Popayán	34
Ilustración 5 Gestión para la Sostenibilidad NTS_TS 002.....	39
Ilustración 6 Buenas Practicas NTS-TS 022	42
Ilustración 7 Anexos NTS-TS 002	47
Ilustración 8 Acta de Líder.....	49
Ilustración 9 Autoridad y Responsabilidad	50
Ilustración 10 Matriz de Derechos y Deberes	51
Ilustración 11 Requisitos Legales	51
Ilustración 12 Política de Sostenibilidad.....	52
Ilustración 13 Matriz de Impactos.....	54
Ilustración 14 Programa de Gestión para la Sostenibilidad	55
Ilustración 15 Documentación y Registros	55
Ilustración 16 Emergencias	56
Ilustración 17 Mejoras Continúas	57
Ilustración 18 Tráfico ilícito.....	57
Ilustración 19 Sostenibilidad del Agua	58
Ilustración 20 Manejo de Residuos Peligrosos.....	59
Ilustración 21 Herramientas Uso del Papel	60
Ilustración 22 Emisión de Gases	60
Ilustración 23 Patrimonio Cultural	61
Ilustración 24 ESCNNA.....	62
Ilustración 25 Política de Contratación ESCNNA	62

Ilustración 26 Apoyo Comunitario.....	63
Ilustración 27 Generación de Empleo	63

Lista de Gráficas

Tabla 1 Encuesta Política de Sostenibilidad.....	64
Tabla 2 Encuesta de NTS-TS 002.....	65
Tabla 3 Encuesta Política de Proveedores.....	65
Tabla 4 Encuesta Separación de Basuras	66
Tabla 5 Encuesta Información del Patrimonio	66
Tabla 6 Encuesta Reducción consumos Agua Energía	67
Tabla 7 Lista de Chequeo Practicante	101

Dedicatoria

*Dedicado a dos mujer que simplemente me hace
llenar de orgullo, que amo tanto como amo a Dios
A mi hija Lihana por ser mi motivación de vida, a
mi madre por estar siempre cuando la necesito.*

Agradecimientos

En primera instancia agradezco a Dios por permitirme alcanzar este logro y proponerme nuevos retos para mi vida, gracias a él estoy finalizando otra etapa de mi vida.

Un agradecimiento infinito a mi mamá Celina Sánchez, por su apoyo constante durante mi formación profesional, puesto que sin su colaboración no hubiera sido posible.

Agradezco a cada uno de mis familiares, especialmente a mi hija Lihana Agamez Carrillo y a mi esposo Fabio Andrés Mera por sus palabras de apoyo y motivación permanente para alcanzar esta meta; a mis hermanas Johana y Karolina quienes siempre estuvieron pendientes en colaborarme en cada una de las dificultades presentadas y finalmente, a mi papá Teodoro Carrillo por escucharme y alentarme en este proceso de formación.

También quiero agradecer a mis profesores y formadores de mi profesión, en especial a mi asesora académica, la magister Luz Marina Ardila B., quien con su apoyo, palabras de aliento, motivación, conocimiento, paciencia y don de enseñar, contribuyó a la culminación de este trabajo y enriquecimiento personal y académico.

Mis agradecimientos también son para Francy Montilla, gerente administrativa del Hotel San Martín Popayán, quien me permitió realizar esta práctica empresarial brindándome su apoyo y compartiendo sus conocimientos; de igual forma agradezco a cada uno de los trabajadores del hotel, quienes me colaboraron en este proceso.

Por último, agradezco a mis amigos y amigas que me permitieron compartir día a día experiencias, risas, palabras de apoyo y muchas charlas; a María Fernanda Valverde, María Fernanda Bustamante, Mónica Imbachi, Katherine Gonzales, Lorena Andrade y Sofía Delgado, porque en cada desánimo, me decían “¡Adelante, tú puedes!”, al igual que a Julio Pito y Ángela Lemus por su apoyo en la asignatura de inglés. Gracias a todos.

Introducción

Para el sector turístico, se hace cada vez más necesario satisfacer las necesidades, expectativas e intereses de los usuarios, al igual estar a la par con las tendencias que dinamizan este sector, puesto que se tejen múltiples demandas para orientar el comportamiento del consumidor de servicios turísticos, como es la búsqueda de procesos y personas más amigables con el entorno, situación de carácter imperativo para el sector, especialmente si se trata de ser competitivos.

Por otra parte, el Gobierno Nacional colombiano, a través del Ministerio de Industria Comercio y Turismo y con la colaboración de otros actores institucionales promueven la implementación de la normatividad turística para el sector hotelero, acorde con la norma técnica sectorial (NTS-TS 002), con el objetivo de mejorar la oferta y calidad en la prestación del servicio turístico en el sector hotelero, además de implementar prácticas sostenibles dentro de las empresas u organizaciones, orientadas a realizar acciones en beneficio de la conservación del territorio en los aspectos los socioculturales, ambientales, y económicos.

En este orden de ideas, el sector hotelero debe asumir importantes responsabilidades que se deben reflejar en sus prácticas y en la mejora continua de cada uno de sus procesos. Específicamente en la ciudad de Popayán, el Hotel San Martín asumió la tarea de implementar la NTS - TS 002, de acuerdo con la normativa vigente, con el compromiso empresarial de redundar en el bienestar organizacional y generar impacto en el gremio hotelero.

El proceso de implementación de la NTS- TS 002 en el hotel, implicó el desarrollo de un plan de trabajo que permitiera visualizar los avances y dificultades que registraba este en la implementación de la misma, para dar continuidad a este requerimiento nacional; para ello se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual en el campo de la sostenibilidad, con la documentación facilitada por el hotel, para así poder determinar el plan de acción a seguir, y a su vez corregir desviaciones encontradas y plantear acciones que garantizaran la continuidad del proceso.

Finalmente, la práctica empresarial realizada permitió consolidar un plan de acción para la implementación de la norma técnica sectorial para el turismo sostenible NTS-NT 002 y acciones en materia de sostenibilidad, para el hotel San Martín de la ciudad de Popayán.

1. La propuesta de trabajo

1.1 Planteamiento del Problema

Las constantes transformaciones que ha venido sufriendo nuestro entorno, los problemas ambientales y los asociados al mismo son hoy en día materia obligada en todos los ámbitos especialmente, los vinculados con las actividades vinculadas con el tiempo libre. Una de ellas el turismo y los impactos relacionados. Esto necesario, la implementación de gestiones sostenibles que optimicen los recursos ambientales y humanos con los que cuenta esta gran industria. Adicionalmente, es importante considerar el desarrollo sostenible y el auge en las empresas y establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH), pertenecientes al sector turístico generado a partir del crecimiento continuo del mismo. Este último factor contribuye a la economía del país y a la satisfacción de los consumidores, quienes cada vez más están comprometidos con el cuidado del medio ambiente y la naturaleza, puesto que quieren disfrutar de un entorno limpio y protegido que les permita recrearse y descansar tanto a ellos como a las próximas generaciones. Pero no son solo los usuarios los que exigen mayor calidad y compromiso con la industria, también son los gobiernos, las entidades y empresas al asumir mayor responsabilidad social y empresarial en todos los procesos y actividades que se realizan a diario para mejorar la economía y el sector turístico de nuestro país, direccionando así los esfuerzos de las empresas pertenecientes a este sector hacia una gestión sostenible, como una herramienta de suma relevancia.

Como se mencionó anteriormente, el gobierno ha venido dando pasos necesarios con el fin

de implementar políticas, leyes y normas que se ajusten a los cambios incesantes que el sector turístico requiere, como lo es la participación constante de los prestadores de servicio turístico, la cual es muy importante para establecer las dinámicas para el cumplimiento del marco legal en cuanto a la calidad turística y la implementación de normas técnicas como lo establece la Ley 1558 de 2012; en ésta se abordan temáticas como la protección del consumidor, la explotación sexual y el tráfico de especies, además de la regulación de las actividades turísticas, para la optimización en la calidad del servicio y la protección del medio ambiente, es decir, que la implementación de la norma de calidad turística, es una herramienta para la gestión de los recursos y lineamientos que al ser ejecutada correctamente evidencia la sostenibilidad en el medio en que se desarrollan las actividades.

Teniendo en cuenta el marco normativo, descrito anteriormente, el Hotel San Martín como parte de la oferta local de alojamiento para la ciudad de Popayán, no cuenta con un plan de trabajo que le permita garantizar el desarrollo de acciones de mejora continua para sus procedimientos, aspectos necesarios para su inserción en la oferta de calidad en la prestación del servicio. El hotel en la actualidad no cuenta con la certificación de calidad, que le otorga el cumplimiento de la implementación de la Normativa Vigente, y por tanto adolece de muchos aspectos que le permitan tener un mayor reconocimiento tanto a nivel local, como nacional. En este sentido, se hace necesario que el establecimiento mejore la calidad de sus servicios e inicie un cambio en los mismos a partir de mejores prácticas en el uso de sus recursos y de los residuos que genera el servicio (agua, energía, el manejo de los residuos sólido, líquidos). Es pertinente destacar que las Normas Técnicas Sectorial son apropiadas e indispensables en la construcción del mejoramiento de establecimientos privados como los

hoteles, destinados al sector turístico en la ciudad de Popayán.

La propuesta que se presenta a continuación parte del siguiente interrogante:

Formulación del problema

¿Qué acciones o estrategias debe definir el equipo administrativo del Hotel San Martín, que le permitan garantizar el cumplimiento de la implementación de la NTS_NT 002?

¿Mejorar en los procesos de construcción y compromiso ambiental, sociocultural y económico del Hotel San Martín de Popayán depende de la implementación de la norma técnica sectorial NTS-TS 002?

1.2 Justificación

El más reciente informe de indicadores de la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco), reveló que se presentó una caída en la ocupación hotelera colombiana durante mayo de 2018, el indicador fue de 50.74%, representando así una desaceleración de 2,56 puntos porcentuales con respecto al mismo periodo del año pasado. Por otro lado, las cifras de ocupación entre enero y mayo de este año, fue de un 54,09% en promedio nacional (Cotelco, 2018). Además el crecimiento de la industria hotelera en Colombia, avanza según las exigencias y tendencias de mercado que se dan en los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH), cumpliendo así con lo reglamentado por el gobierno nacional en la Resolución 2804 de 2014 del Ministerio de Industria Comercio y Turismo (MINCIT) que menciona la reglamentación para el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística (MINCIT, 2014).

Por lo tanto, para el Hotel San Martin la implementación de la NTS-NT 002 resulta fundamental, porque de esta manera podrá mejorar la imagen del servicio turístico, además de brindar a sus clientes un valor agregado, que comprende progresos en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Finalmente, se puede mencionar que la aplicación de esta norma, le abre la oportunidad al Hotel San Martín de considerar el proceso de certificación como una herramienta para la promoción y reconocimiento, tanto nacional e internacional y la puesta en marcha de responsabilidades a mediano y largo plazo

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Diseñar un plan de acción para la implementación de la norma técnica sectorial NTS-TS 002 en el Hotel San Martín Popayán, de acuerdo con los criterios técnicos establecidos.

1.3.2 Específicos

- Diagnosticar el estado actual del sistema de sostenibilidad turística del Hotel San Martín en relación con la implementación de la NTS-TS 002.
- Concertar acciones para la definición de plan de trabajo a desarrollar entorno de la implementación de la NTS-TS 002 considerando aspectos técnicos y metodológicos, entre equipo administrativo y de operación de procesos técnicos.
- Ejecutar acciones establecidas en el plan de trabajo según resultados de diagnóstico realizado.
- Definir estrategias de divulgación de los resultados obtenidos y compromisos de los actores vinculados con el proceso de implementación de la NTS-TS002.

1.4 Marco Conceptual

A continuación, se presentan algunas categorías conceptuales que permitieron analizar cada uno de los aspectos que implicó el desarrollo del trabajo propuesta.

Sistemas de gestión para la sostenibilidad

Parte del sistema de gestión general que incluye la estructura de la organización, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, realizar, revisar y mantener la política de sostenibilidad (MiniCit, NTS_TS 002).

Turismo sostenible

El concepto de Desarrollo Sostenible fue introducido por la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo en el informe de Brundtland en 1987, definiéndolo como aquél “desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades propias”.

En 1993, en la Conferencia Euromediterránea sobre Turismo y Desarrollo Sostenible, la Organización Mundial de Turismo (OMT) en el documento titulado *Tourism the year 2000 and beyond qualitative aspects* definió el concepto de Turismo Sostenible: “El Turismo Sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”.

En la mayoría de las definiciones de este concepto se habla de:

- Sostenibilidad ecológica. Es decir, que el desarrollo del turismo no cause cambios irreversibles en los ecosistemas de los diferentes destinos.
- Sostenibilidad social. Refiriéndose a la capacidad de una comunidad para absorber el turismo.
- Sostenibilidad cultural. Una comunidad ha de ser capaz de retener o adoptar sus propias características culturales distintivas ante la cultura del turista.
- Sostenibilidad económica. Que asegure el nivel de ganancia económica que requiere el sector, para que sea viable.

Ilustración 1 Pilares de Sostenibilidad



Fuente: <https://www.rainforest->

[alliance.org/business/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf](https://www.rainforest-alliance.org/business/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf)

La OMT plantea el concepto de Desarrollo Sostenible del turismo, debe basarse en los siguientes puntos:

a. Dar un uso óptimo a los recursos ambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

b. Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales vivos y sus valores tradicionales, así como contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.

Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos suficientes bien distribuidos.

Ciclo Deming–PHVA.

El ciclo de Deming llamado así por su creador Edwards Deming, también conocido como círculo PDCA por sus siglas en inglés plan-do-check-act, esto es, planificar-hacer- verificar-actuar, este ciclo es una estrategia de mejora continua y de calidad en cuatro pasos. Este ciclo es muy utilizado por los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y los sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI). Los resultados de la implementación de este ciclo permiten a las empresas una mejora integral de la competitividad, productos y servicios, optimizando continuamente la calidad y productividad, reduciendo costos y precios, incrementando la participación del mercado y aumentando la rentabilidad de la empresa u organización.

Ilustración 2 Etapa PHVA



Fuente: <https://www.pdcahome.com/9190/el-ciclo-de-la-calidad-en-video/>

Marco Conceptual Asociado A La Norma Técnica Sectorial NTS - TS 002

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los

criterios de auditoría.

Buenas prácticas: Conjunto de principios, medidas, actuaciones y experiencias que, habiendo reportado ventajas de distinto tipo (económicas, sociales, de satisfacción) para la organización de forma constatada y probada, se pueda plantear como posible referente a seguir para acercar la mejora a otras organizaciones, para lo cual debe haber completado el ciclo de efectividad institucional: planificación, implantación, revisión y mejora, lo que permite considerarla como sostenible y, además, debe estar vigente en el momento de la presentación.

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

Establecimiento de alojamiento y hospedaje (EAH): Conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, son o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento mediante el contrato de hospedaje.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Explotación sexual contra niños, niñas y adolescentes ESCNNA: Es una forma de trato inhumano, cruel y degradante y, por lo tanto, asimilable a la tortura. (Renacer, s.f.). Consiste en la utilización del cuerpo de un niño o niña o de su representación con fines de dominación, gratificación o lucro, a cambio de una retribución tangible o intangible, o de una promesa de retribución para el niño-a o para otra persona. El niño-a es tratado como objeto sexual y mercancía.

Gases efecto invernadero: Los gases efecto invernadero (GEI) o gases de invernadero son los componentes gaseosos de la atmósfera, tanto naturales como antropógenos, que absorben y emiten radiación en determinadas longitudes de onda del espectro de radiación infrarroja emitidos por la superficie de la tierra, la atmósfera y las nubes. Esta propiedad produce el efecto invernadero. El Inventario Nacional de Gases Efecto Invernadero y todas las decisiones políticas se basa principalmente en los seis gases del Protocolo de Kyoto: dióxido de carbono (CO₂), óxido nitroso (N₂O), metano (CH₄), hexafluoruro de azufre (SF₆), hidrofluorocarbonos (HFC) y perfluorocarbonos (PCF).

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

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

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

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

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

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

Pax: Es la abreviatura internacional utilizada en la industria turística para designar la palabra “pasajero”. Aunque originalmente se refería solo a los pasajeros de barcos y aviones, hoy se ha extendido su uso para cualquier tipo de transporte. Por extensión, en hostería se refiere también a los clientes y huéspedes de hoteles y restaurante y demás.

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

Residuo: Cualquier objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, cuyo generador descarta, rechaza o entrega porque sus propiedades no permiten usarlo nuevamente en la actividad que lo generó o porque la legislación o la normatividad vigente así lo estipulan.

Residuo peligroso: Es aquél residuo o desecho que por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, infecciosas o radiactivas puede causar riesgo o daño para la salud humana y el medio ambiente. Así mismo, se considera residuo o desecho peligroso los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

Sustancia agotadora de la capa de ozono (SAO): Contaminante atmosférico con potencial para destruir moléculas del ozono estratosférico. Las más conocidas y usadas de ellas son los Clorofluorocarbonos (CFC), Hidroclorofluorocarbonos (HCFC) y Bromofluorocarbonos (Halones). (Ministerio de comercio, industria y turismo - Colombia, 2014).

1.5 Marco Legal

En la Carta Magna colombiana se señala en el artículo 8º, que es obligación del Estado y de las personas proteger las riquezas culturales y naturales de la nación. A continuación, se enuncian leyes, normas, decretos y resoluciones que reglamentan el sector del turismo en su componente de sostenibilidad en Colombia.

1.5.1 Componente Ambiental.

Resolución 3860 de 2015 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Para renovar el Registro Nacional de Turismo (RNT) en 2017 se debe implementar y autoevaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma NTS-TS 003.

Ley 99 de 1993 “la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones”.

Agua

- Ley 09 de 1979, Código Sanitario Nacional. Ley 373 de 1997 “Por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua.”
- Decreto 1541 de 1978 “Por el cual se reglamenta la Parte III del Libro II del Decreto - Ley 2811 de 1974: “De las aguas no marítimas” y parcialmente la Ley 23 de 1973.”
- Decreto 1594 de 1984 “Por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 9 de 1979, así como el Capítulo II del Título VI -Parte III- Libro II y el Título III de la Parte III - Libro I- del agua y residuos líquidos.”

- Decreto - Ley 2811 de 1974, en cuanto a usos del agua y residuos líquidos.”
- Decreto 155 de 2004 “Por el cual se reglamenta el artículo 43 de la Ley 99 de 1993, sobre tasas por utilización de aguas y se adoptan otras disposiciones.”

Aire

- Decreto 948 de 1995 “por el cual se reglamentan, parcialmente.
- La Ley 23 de 1973, los artículos 33, 73,74, 75 y 76.
- Decreto Ley 2811 de 1974; los artículos 41, 42, 43, 44, 45, 48 y 49.
- Ley 9 de 1979; y la Ley 99 de 1993, en relación con la prevención y control de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire” y disposiciones reglamentarias.

Residuos sólidos- ordinarios.

- Ley 142 de 1994 “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 1713 de 2002 “Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, la Ley 632 de 2000 y la Ley 689 de 2001, en relación con la prestación del servicio público de aseo, y el Decreto Ley 2811 de 1974 y la Ley 99 de 1993 en relación con la Gestión Integral de Residuos Sólidos.” y disposiciones reglamentarias.
- Decreto 1505 de 2003 “Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1713 de 2002, en relación con los planes de gestión integral de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones.”
- Resolución 1045 de 2003 “Por la cual se adopta la metodología para la elaboración de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos y se toman otras determinaciones.”

Residuos peligrosos.

- Ley 430 de 1998 “Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 4741 de 2005 “Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral.”

Áreas protegidas y biodiversidad

- Ley 17 de 1981 “Por la cual se aprueba la “Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres”, suscrita en Washington, D.C. el 3 de marzo de 1973.
- Ley 357 1997 “Por medio de la cual se aprueba la "Convención Relativa a los Humedales de Importancia Internacional Especialmente como Hábitat de Aves Acuáticas", suscrita en Ramsar el dos (2) de febrero de mil novecientos setenta y uno (1971).Ley 165 de 1994 “Por medio de la cual se aprueba el Convenio sobre Diversidad Biológica.”
- Decreto 622 de 1977 Por el cual se reglamentan parcialmente el Capítulo V, Título II, Parte XIII, Libro II del Decreto-Ley número 2811 de 1974 sobre "Sistema de Parques Nacionales"; Ley 23 de 1973 y la Ley 2 de 1959.
- Decreto 1608 de 1978 “Por el cual se reglamenta el Código Nacional de los Recursos Naturales Renovables y de protección al Medio Ambiente y la Ley 23 de 1973 en materia de fauna silvestre.”

Licencias ambientales.

1.5.2 Cultural.

- Decreto 1220 de 2005 “Por el cual se reglamenta el Título VIII de la Ley 99 de 1993 sobre licencias ambientales.”
- Ley 1185 de 2008 que busca la salvaguardia, protección, sostenibilidad, divulgación y estímulo para los bienes del patrimonio cultural de la Nación.
- Decreto 763 de 2009 Por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 814 de 2003 y 397 de 1997, modificada por medio de la Ley 1185 de 2008, en lo correspondiente al patrimonio cultural de la Nación de naturaleza material. (Ministerio de cultura - Republica de Colombia, 2010).
- Ley 63 de 1986 para la prevención del tráfico ilegal de los bienes culturales del país.

1.5.3 Sociales.

- Ley 1482 del 30 de noviembre de 2011, la cual tiene por objeto garantizar la protección de los derechos de una persona, grupo de personas, comunidad o pueblo, que son vulnerados a través de actos de racismo o discriminación
- Ley 1335 de 2009(ley antitabaco), disposiciones por medio de las cuales se previenen daños a la salud de los menores de edad, la población no fumadora y se estipulan políticas públicas para la prevención del consumo del tabaco y el abandono de la dependencia del tabaco del fumador y sus derivados en la población colombiana.
- Ley 679 de 2001 y Ley 1336 de 2009, mediante la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes.

- Ley 124 de 1994 – Prohíbe expendio de bebidas embriagantes a menores de edad.
(Mincomercio, s.f.)

1.6 Metodología Desarrollada

El trabajo implicó apropiarse de una metodología descriptiva, es decir, una metodología para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar; donde el investigador debe definir su análisis y los procesos que involucrará en el mismo.

Esta se implementó con el fin de analizar el contexto empresarial, adecuándola a las condiciones del establecimiento, por medio de un análisis descriptivo utilizando los resultados de la información existente en el proceso de implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS- TS 002 que había trabajado el hotel hasta el momento.

Para la recolección de la información se realizaron socializaciones de los procesos con el nivel gerencial y operativo del Hotel para sensibilizar y poner en práctica el proceso y procedimientos de la NTS-002 que finalmente redundan en la calidad turística.

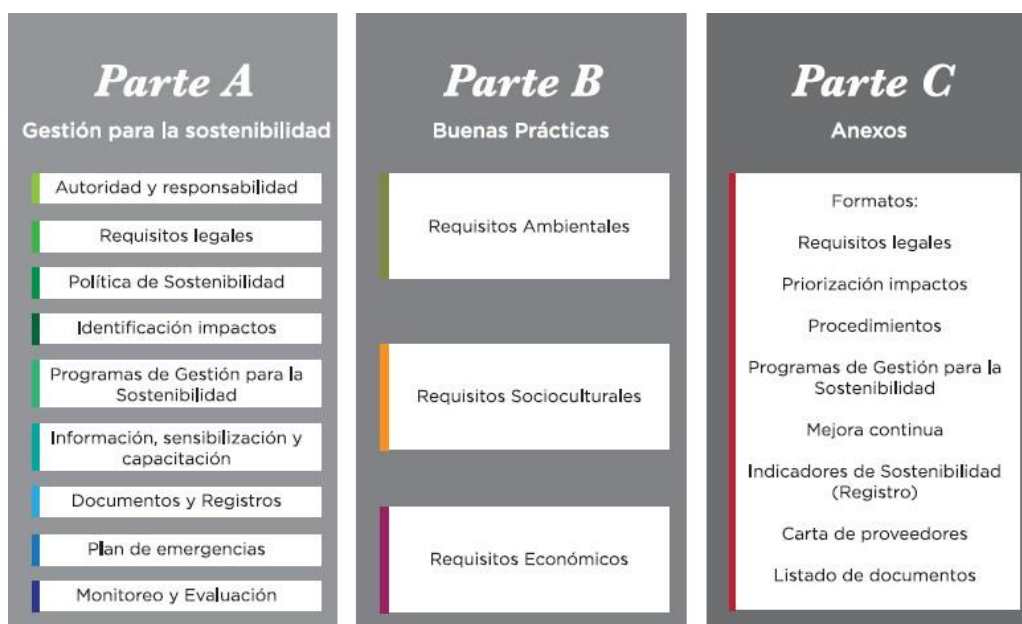
Finalmente, la práctica empresarial se desarrolló en cinco (5) etapas, las cuales se mencionan a continuación:

1. Análisis del Marco normativo
2. Definición de Principios y acciones para la implementación de la NTS TS 002
3. Estructuración del Plan de trabajo
4. Análisis de resultados
5. Implementación y evaluación de acciones

1.6.1. Marco normativo

En cumplimiento de la primera etapa se realizó una recopilación de las diversas guías que existen en cuanto a clasificación de EAH y la normatividad técnica sectorial NTS-TS 002, una vez seleccionadas y clasificadas se efectuó un análisis de los aspectos más importantes de las diferentes guías, concluyendo que la guía idónea para ejecutar y desarrollar el plan de acción de la NTS – NT _ 002 es la elaborada por Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco) la cual maneja 3 etapas como muestra a continuación:

Ilustración 3 Metodología NTS-TS 002



Fuente: Cotelco, 2017

1.6.2 Principios

Luego de establecer que la metodología a desarrollar era la propuesta por Cotelco, en su guía de implementación de la norma técnica sectorial NTS TS 002 y de tener claro los parámetros que la norma exige, se plantearon algunos principios o acuerdos con los empleados, para participar en el proceso de implementación de la norma. Los acuerdos que se definieron

fueron los siguientes:

- Participación colectiva.
- Transparencia en la información
- Tolerancia y respeto.
- Valorar los conceptos de los participantes.
- No represalias por la opinión suministrada.

1.6.3. Plan de trabajo

Definidos los acuerdos se estableció un Comité de Sostenibilidad, integrado por los diferentes empleados y administrativos, con el objeto de garantizar la participación en todos y cada uno de los procesos desarrollados. Además, el plan de trabajo que se desarrolló partió del diagnóstico realizado, el cual se verificó utilizando las listas de chequeo

1.6.4 Análisis de los resultados

Al establecer los resultados se encontró que la verificación realizada difiere con la presentada por el hotel, como se registra en la Tabla 2 – Anexo 2, donde se identifica con color azul aquellos requerimientos que el hotel cumple, con color amarillo los procesos que no aplican para la empresa y con color verde los procesos que faltan o incumplen de alguna manera lo estipulado en la norma.

1.6.5 Implementación de acciones:

Teniendo en cuenta los desarrollos del hotel en términos de implementación de acciones para dar cumplimiento a la Norma, se ejecutaron acciones bajo los tres componentes definidos por

la guía. Las acciones fueron documentadas y se integraron a los resultados generales del trabajo. Cuando no fue posible su cumplimiento se definieron como parte del plan de acción a desarrollar.

2. Desarrollo De La Propuesta

2.1 Contexto Empresarial Del Hotel San Martín

2.1.1 Aspectos Generales.

Desde su fundación en el año 2012, el Hotel San Martín, ha llevado una continua retroalimentación para estar al día con todos los requerimientos que se plantean desde MINCIT, lo cual ha permitido que los empresarios prestadores de servicios turísticos (alojamiento, restaurantes, transporte, agencias y operadores de viajes), potencialicen la empresa y la vinculen al gremio competitivo del turismo, no solamente a nivel local, sino también nacional e internacional, brindando un servicio de calidad a los clientes.

Para lograr lo anteriormente mencionado, el Hotel San Martín desde su constitución ha trabajado en diferentes aspectos, uno de ellos es en su identidad corporativa donde se mencionan los lineamientos institucionales los cuales le dan coherencia, autenticidad y originalidad.

El hotel se encuentra ubicado en una de las zonas más exclusivas de la ciudad; a sólo 5 minutos del Centro Comercial Campanario, el Aeropuerto Guillermo León Valencia, el terminal de transportes y a 10 minutos del sector histórico.

Ilustración 4 Hotel San Martín Popayán



Fuente: Hotel San Martín

El hotel cuenta 115 habitaciones en dos modernas torres con diseños relajantes y un amplio espacio de trabajo. El equipo colaborador está altamente calificado que garantiza un servicio de excelencia y calidad humana; siempre dispuestos a brindar un servicio amable y personalizado. Además, el hotel ofrece una amplia variedad de servicios para satisfacer las necesidades de sus clientes tales como: internet inalámbrico, centro de negocios a su disposición las 24 horas, sala de juntas de cortesía (capacidad máxima de 10 personas), gimnasio, turco, sauna, jacuzzi, piscina (aire libre) y parqueadero privado. También cuenta con otros servicios como restaurante bar, droguería, discoteca, café bar y un casino en que están dentro de la infraestructura del hotel, administrados por terceros.

En el hotel existen diferentes clases de habitaciones las cuales se referencian a continuación:

Habitación estándar.

Se caracterizan por ser habitaciones cómodas y acogedoras, perfectas para viajes, bien sea de trabajo o en familia; con camas Queen y comodidades hoteleras de lujo que permiten disfrutar de una experiencia satisfactoria. El tipo de acomodación en estas habitaciones es sencilla, doble, triple y cuádruple. Estas habitaciones están dotadas de Cama Queen, Escritorio, Closet, Radio despertador, Televisor led 32", Wifi, Room service, Parqueadero privado, Llamadas nacionales, Minibar, Secador de pelo, Cajilla de seguridad, Plancha.

Habitaciones de lujo.

Estas se caracterizan por ser habitaciones espaciosas son luminosas, cuentan con un buen equipamiento para satisfacer las necesidades de los clientes. En el hotel podemos encontrar las siguientes:

Junior suite.

Estas se caracterizan por tener más espacio y confort. Son Suites ideales tanto para viajeros de negocios como de placer que desean un mayor espacio en su estadía. Estas habitaciones cuentan con: Cama King Size, Escritorio, Closet, Radio despertador, Televisor led 40", Wifi, Room service, Parqueadero privado, Llamadas nacionales e internacionales, Minibar, Secador de pelo, Cajilla de seguridad, Plancha.

Suite presidencial.

La más lujosa de las habitaciones con máxima comodidad y máximo disfrute. Tipo apartamento y el único espacio de la ciudad en el que se puede sentir como en su propio Penthouse de 130 m² de lujo y comodidad, distribuidos en 2 pisos y una amplia terraza con vista panorámica de la ciudad. Cuenta con wifi, room service, parqueadero privado, llamadas nacionales e internacionales y minibar.

La suite presidencial cuenta con: Primer piso: Sala, Cocina equipada, Comedor de 6 puestos, Nevecón, Baño con jacuzzi o tina, Balcón, Comedor de 6 puestos, Dos salas de diferente ambiente, Bar, Amplia terraza con vista panorámica de la ciudad, en la que se puede celebrar reuniones de hasta 100 personas, Lobby, Baño social, Habitación en el primer piso.

Segundo piso: 3 habitaciones distribuidas así: 2 Habitaciones principales cada una de ellas con cama King size y baño con jacuzzi, Ducha con hidromasaje, Closet, Tv led 40", Escritorio, Sala, Habitación con baño, Secador de pelo, Plancha Solicitar en recepción.

Suite San Martin.

Suite Especial tipo loft con dos pisos de absoluto lujo y confort. Reúne todos los requerimientos más exigentes en alta hotelería. Cuenta con servicio de wifi, room service, parqueadero privado, llamadas nacionales e internacionales y minibar.

Este tipo de habitación está equipada con: Primer piso: Sala comedor, Cocina equipada, Comedor de 6 puestos, Nevecón, Baño con jacuzzi o tina, Balcón, Segundo piso: 2

habitaciones con cama King Size, Baño con jacuzzi, Closet, Tv led de 40", Escritorio, Radio despertador, Cajilla de seguridad, Secador de pelo, Plancha, Solicitar en recepción.

2.1.2 Identidad Corporativa

Misión.

Satisfacer la necesidad de alojamiento, superando las expectativas del cliente, creando un nuevo concepto del hotelería payanés, diseñado para aquellos clientes que deseen vivir una experiencia contemporánea en una ciudad antigua a través de una moderna infraestructura, contando con excelencia en el servicio y calidad.

Visión.

Para el año 2018 el Hotel San Martin Popayán será reconocido como el mejor hotel de la ciudad y como prestador de servicios hoteleros con altos estándares de calidad en su atención. En el año 2020 Hotel San Martin S.A.S estará operando 2 hoteles adicionales al Hotel San Martin Popayán, siendo reconocidos como hoteles con un excelente servicio a nivel nacional e internacional.

Valores Corporativos.

Calidad, integridad, compromiso, eficacia, honestidad, lealtad, profesionalismo, respeto, responsabilidad, solidaridad, tolerancia.

Teniendo en cuenta la misión y visión, se quiere destacar el Hotel San Martín, como uno de

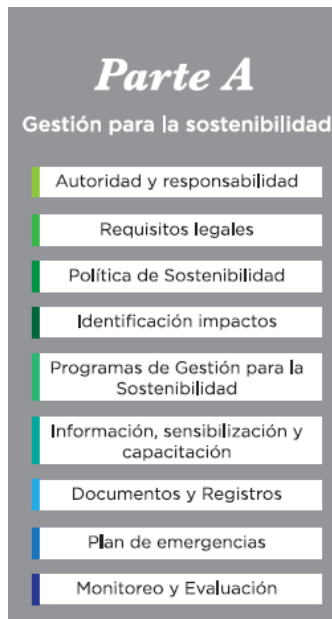
los mejores Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) en la ciudad de Popayán.
(Hotel San Martin Popayán, 2018)

2.2 Diagnostico De Sostenibilidad NTS – TS - 002

Dando cumplimiento al primer objetivo específico “Diagnosticar el estado actual del sistema de sostenibilidad turística del Hotel San Martín en relación con la implementación de la norma NTS-NT 002” se ejecutó lo previsto en la metodología establecida en la guía de Cotelco (Cotelco, 2017) de acuerdo a la ilustración, donde se evidenció lo siguiente:

2.2.1 PARTE A: Gestión para la sostenibilidad

Ilustración 5 Gestión para la Sostenibilidad NTS_TS 002



Fuente: Cotelco 2017

Actividad- autoridad y responsabilidad.

El hotel san Martín no tiene definidas las responsabilidades en la organización para garantizar el cumplimiento de los requisitos de la norma, hecho que imposibilita la ejecución de decisiones para el cumplimiento de las mismas. Por esta razón se consideró la fase de

implementación como fundamental para la obtención la certificación de calidad pertinente. Existen documentos que soportan los planes y las decisiones tomadas para la sostenibilidad del hotel, pero cuántos de ellos han quedado en cajones olvidados sin haber sido implementados y otros cuantos al ser revisados, ya se encuentran obsoletos, por lo tanto efectuarlos tendrá algún sentido.

Esta situación evidenció la necesidad existente de hacer un seguimiento a cada uno de los compromisos establecidos frente al sistema de sostenibilidad, para alcanzar el éxito de los objetivos establecidos, que en el caso del hotel San Martín, está ausente por la falta de compromiso y conocimiento de la norma.

Actividad – requisitos legales.

En la parte de documentos legales no cuenta con un proceso de sistematización adecuado, que permita su actualización permanentemente; además de la falta de información sobre normas y leyes a tener en cuenta.

Actividad- políticas de sostenibilidad.

En cuanto a este aspecto, se encontró falta de socialización de la política de sostenibilidad, debido al desconocimiento de la misma, factor determinante que frena la adopción de estrategias ambientales en el hotel, generando con ello la falta de compromiso y conciencia ambiental por parte del talento humano. En resumen, los mecanismos de prevención de impactos negativos en el medio, así como la implementación de acciones de prevención del ambiente diseñadas por el hotel pasan inadvertidas al ser desconocidas por el personal colaborador y clientes del hotel.

Actividad- identificación de impactos

La matriz de impactos existe, pero no se encuentra actualizada, por lo tanto no se encuentran evidencia de las acciones y recomendaciones que se hacen de manera permanente para el funcionamiento de la misma.

Actividad- programa para le gestión de sostenibilidad

El hotel San Martín no cuenta con programas establecidos mediante un proceso técnico, si no que han sido creados de acuerdo a modelos establecidos en otros establecimientos hoteleros, desconociendo su propia clasificación de actividades y caracterización de los productos o servicios que presta, situación que impide realizar una evaluación de impactos de la misma acorde a la realidad del hotel y a su vez determinar las prioridades de actuación, de acuerdo a las consideraciones ambientales, socioculturales y económicas.

Es de anotar que la matriz de evaluación de impactos, es una herramienta determinante para identificar los posibles impactos negativos y vitales en el diseño de los programas de sostenibilidad que se deben implementar en el hotel.

Actividad- Información, sensibilización y capacitación

Existe una cartilla de sensibilización, la cual esta publicada en la puerta del guarda equipaje, pero ningún huésped presta atención a esta información; se sugiere imprimirla en un formato más llamativo y con una información concreta para posteriormente ser colocada en las diferentes habitaciones y así los clientes tengan mayor acceso a la información. Adicionalmente se puede mencionar que no existe una capacitación constante a los trabajadores, ni actividades de sensibilización para que estos gocen de una información

continua y actualizada.

Actividad- Documentos y registros

Actualmente cuenta con formatos para la actualización y registros de las actividades, pero estos no llevan un seguimiento consecutivo porque nadie realiza estos procesos.

Actividad- Plan de Emergencias

Existen algunas señalizaciones de emergencia en las instalaciones del hotel, sin embargo no hay un plan estructurado que responda a las necesidades de la misma.

Actividad- Monitoreo y evaluación

Existen formatos para llevar los procesos de mejora continua, pero la parte administrativa del hotel no ha definido un personal que se encargue explícitamente de estos procesos, sobrecargando este trabajo a la gerente administrativa.

2.2.2 PARTE B: Buenas prácticas Componente ambiental

Ilustración 6 Buenas Practicas NTS-TS 022



Fuente: Cotelco 2017

El hotel San Martín presenta diferentes inconformidades en sus actividades: apoyo a programas de protección y uso sostenible, gestión del agua y gestión de energía. Estas son:

Gestión del agua, energía.

El programa actual de gestión de agua y energía no ha sido técnicamente estructurado y por lo tanto no está integrado al programa de sostenibilidad general del hotel, como tampoco sigue un marco de referencia normativo para su implementación, por lo tanto no está planteado desde los resultados de la matriz de impactos; por lo tanto se puede decir que el actual es deficiente, ya que simplemente se acoge a lo dispuesto en los formatos de control de gasto de agua y energía pero no es ejecutado de acuerdo a las necesidades del hotel.

Uso y manejo de productos químicos.

En cuanto a este aspecto no existe un programa como tal, por las mismas falencias

mencionadas en los puntos anteriores. El manejo de productos químicos se hace como una actividad que implica el monitoreo diario y semanal de cada uno de los productos que utiliza el establecimiento, donde los responsables de realizarla esta actividad, son el personal de oficios varios, que, si bien han recibido capacitación en el manejo de estos productos, el hotel no cuenta con un manual de uso de productos químicos donde se indique como llevar un registro del consumo de los mismos, su uso pertinente y su relación amigable con el ambiente de acuerdo con la oferta que presenta el mercado. Por otra parte se puede destacar es que cuenta con algunas hojas de seguridad de cada producto químico utilizado, sin embargo esta información no ha sido actualizada.

Gestión y manejo de residuos sólidos.

El hotel San Martín no cuenta con una herramienta de planeación orientada a asegurar el manejo adecuado de los residuos sólidos generados, para así formular programas que tengan en cuenta los aspectos técnicos, operativos, ambientales, institucionales, económicos y financieros asociados, y que además responda a lo dispuesto en la matriz de impactos ambientales, en la matriz de requisitos legales y a la política ambiental colombiana.

Material impreso.

El hotel San Martín no cuenta con una guía, manual de prácticas para reducir el uso de papel o un programa de gestión de ahorro de papel. Por lo que no se pueden realizar campañas que conduzcan a generar buenos hábitos en el uso del papel

Es de anotar que un alto porcentaje de documentos ⁴⁴ tiene como soporte físico el papel desde

su creación o recibo, sin olvidar que generalmente se exigen copias adicionales e innecesarias de los mismos para distribuir entre las dependencias que así lo requieran.

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

No se tiene documentos que contenga registro y fotografías de placa o etiqueta visible en donde se indique claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características de cada equipo. En términos generales el hotel no cuenta con un programa que apunte a identificar las fuentes generadoras de sustancias agotadoras de la capa de ozono

Buenas prácticas: Componente sociocultural.

El hotel San Martín presenta las siguientes inconformidades en actividades relacionadas con la conservación y uso sostenible del patrimonio cultural, manejo y prevención de riesgos sociales, apoyo a las comunidades; puesto que este no cuenta con un proyecto de gestión sociocultural que implemente acciones de contribución al desarrollo local, bienestar para la comunidad y promoción de la oferta turística con características culturales locales y protección al patrimonio histórico-cultural.

Tampoco cuenta con un plan de medios que apoye campañas enfocadas a la conservación y manejo responsable del patrimonio cultural y carece de instrumentos de información y capacitación para difundir los aspectos relacionados con el componente socio cultural entre el personal interno, huéspedes y visitante

El hotel no participa en la vida social de la comunidad, solo colabora con los eventos sociales que se desarrollen dentro del mismo, ya sean sociales, culturales, folclóricos, comunitarios, etcétera; tampoco se involucra en campañas con fines sociales, como donaciones de activos usados, bancos de alimentos, refrigerios, entre otros. Con respecto a la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA); recordemos que es una obligación social en el contexto de los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH):

- Capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con la ESCNNA.
- Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.

Buenas prácticas: Componente económico

- **Contratación y generación de empleo**

El hotel da prioridad para contratar personal de la ciudad de Popayán y municipios aledaños, por tal razón, un 85% de su personal es del departamento del Cauca y el 50% de sus proveedores son de Popayán, aportando al desarrollo del municipio. Sin embargo, no apoya acciones para promover las competencias laborales de sus trabajadores como lo es el estudio y las capacitaciones.

- **Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades**

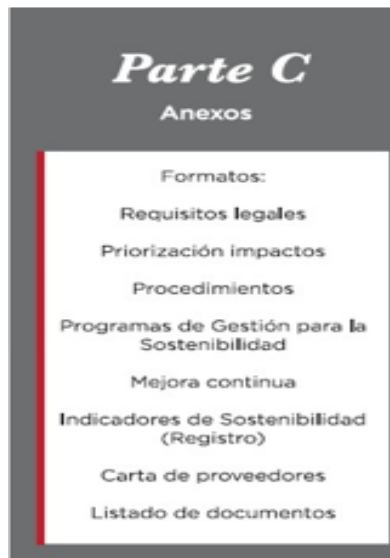
El hotel no Promueve en sus instalaciones y fuera de ellas la participación de actores locales culturales, ambientales, artesanales, artísticos, folclóricos, entre otros, en el desarrollo de sus actividades.

- **Compras**

El hotel no adelanta acciones para reducir el uso de productos empacados para promover su recuperación y reutilización o reciclaje. La mayoría de las compras son en súper mercados, lo cual no contribuye al desarrollo ni apoyo a las comunidades de las zonas que son productivas.

2.2.3 PARTE C: Anexos Formatos

Ilustración 7 Anexos NTS-TS 002



Fuente: Cotelco 2017

Existen formatos para las diversas actividades y requisitos que exige la NTS_TS 002 pero no se diligencian de acuerdo con los parámetros establecidos ni la periodicidad definida.

Requisitos legales

Existe formato para llevar el proceso de digitalización de nuevos requisitos legales, pero no se lleva a cabo este proceso.

Priorización impactos

Existe una matriz, pero no se lleva constantemente actualizada

Procedimientos

No tiene establecidos procedimientos ni procesos, además no están documentados.

Programas de gestión para la sostenibilidad

No cuentan con procesos de gestión para la sostenibilidad.

Mejora continua

Se tiene los formatos de mejora continua pero no se diligencian.

Indicadores de sostenibilidad (registro)

No cuentan con indicadores de sostenibilidad

Carta de proveedores

Los proveedores tienen cartas con las políticas y existe un recibido de los mismos.


Listado de documentos

Se cuenta con una lista de documentos, pero no están actualizados.

Se evidencia la relación de documentos en el Aplicativo que aborda los tres componentes de la Norma. La ilustración que se presenta a continuación deja en evidencia la existencia de los soportes en el sistema, sin embargo, no da cuenta de su contenido.

- Autoridad y responsabilidad este formato presente en el Acta del líder.

Ilustración 8 Acta de Líder

	Acta de delegación del líder de sostenibilidad	Evidencias
		Versión: 001
		Página: 1 de 1

Asumiendo la Responsabilidad Social Ambiental por ser un HOTEL comprometido con la conservación y respeto por el medio ambiente y con los temas socioculturales y económicos se adopta una Política de Sostenibilidad, en la cual se refleja la importancia y el compromiso del HOTEL SAN MARTIN POPAYÁN, con la implementación de los programas, proyectos medidas necesarias para mitigar los posibles impactos generados hacia el entorno.

La Dirección del HOTEL SAN MARTIN POPAYÁN encargada de velar por el correcto funcionamiento e implementación de las acciones delega por medio de esta acta a la señora **FRANCY YULIET MONTILLA BOLANOS** Como Líder de la Gestión para la Sostenibilidad y todos los procesos que requiere la norma NTS TS 002, teniendo las siguientes funciones:

1. Planear y desarrollar las actividades incluidas en el manual concernientes a sostenibilidad basadas en la norma NTS TS 002
2. Socializar la política de sostenibilidad y concientizar sobre la misma a todas las partes interesadas pertinentes.
3. Revisar el cumplimiento de los objetivos estipulados para el desarrollo de la sostenibilidad
4. Asegurar que la matriz de requisitos legales este al 100% en identificación y cumplimiento
5. Mantener una comunicación permanente con las partes interesadas sobre temas de sostenibilidad
6. Planear y Ejecutar y evaluar las actividades del programa
7. Organizar la documentación requerida para el Manual de sostenibilidad.
8. Ejecutar las actividades encaminadas a la mejora continua de los procesos de sostenibilidad.

Firma Representante legal

cc.

Firma Líder de Sostenibilidad

Fuente: Hotel San Martín Popayán

El documento se encuentra redactado para dar el cumplimiento a lo especificado en la norma pero no cuenta la firma del representante legal por lo tanto es un documento no valido legamente.

- Autoridad y responsabilidad: describe el organigrama de la estructura organizacional y las funciones de cada área con respecto a la sostenibilidad.

Ilustración 9 Autoridad y Responsabilidad

The figure displays four pages from a document titled 'Autoridad y Responsabilidad' for Hotel San Martín. The first page features an organizational chart and a section on 'ORGANIGRAMA'. The subsequent three pages are 'MANUAL DE FUNCIONES' for different roles: 'Jefe de Cocina', 'Gerente Administrativo', and 'Ayudante'. Each manual lists specific responsibilities and duties for that position.

Fuente: Hotel San Martín Popayán

En este documento está todo lo relacionado a la estructura organizacional del hotel pero al revisar la NTS TS 002 las funciones no están dirigidas a la sostenibilidad sino a los procesos cotidianos, por otra parte la estructura organizacional no es muy clara para crear buenos procesos y procedimientos

- Matriz de derechos y deberes: refiere los derechos y deberes de los clientes, proveedores y colaboradores.

Ilustración 10 Matriz de Derechos y Deberes

	GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD MATRIZ DE DERECHOS Y DEBERES	Código: HE 11.02
		Versión: 001
		Página: 1 de 1


MATRIZ DE DERECHOS Y DEBERES			
	CLIENTES	PROVEEDORES	COLABORADORES
DERECHOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos que impactan en el EAH. ✓ Disfrutar de los sitios de interés turístico de la región. ✓ Disfrutar de las instalaciones del EAH. ✓ Conocer la información de los requisitos legales aplicables a los huéspedes para las actividades de turismo y alojamiento. ✓ Conocer las políticas y lineamientos de la prestación de servicios del EAH. ✓ Derecho a fumar en las áreas destinadas para dicho fin. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer la política de sostenibilidad y los programas asociados. ✓ Conocer la política de manejo sostenible de los productos y servicios comprados por el EAH. ✓ Conocer la política de compras. ✓ A recibir pago justo y oportuno por sus servicios y productos vendidos. ✓ Si es un proveedor local tiene prioridad. ✓ Presentar reclamos asociados con la relación comercial con el EAH. ✓ Participar en las capacitaciones generadas por el EAH. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos que impactan en el EAH. ✓ Disfrutar de los sitios de interés turístico de la región. ✓ Disfrutar de las instalaciones del EAH. ✓ Conocer la información de los requisitos legales aplicables a los huéspedes para las actividades de turismo y alojamiento. ✓ Conocer las políticas y lineamientos de la prestación de servicios del EAH.
DEBERES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto por la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las personas de la Región. ✓ Hacer uso adecuado de las instalaciones del EAH. ✓ Hacer uso racional de recursos naturales. ✓ Respetar los espacios sociales del EAH. ✓ Cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual de menores. ✓ Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio. ✓ Respeto por la tranquilidad de otros huéspedes. ✓ Hacer separación en la fuente de los residuos generados. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir con la legislación legal para proveer productos o servicios. ✓ Cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual de menores. ✓ Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio o compra de sus productos. ✓ Cumplir con las políticas de sostenibilidad y compras del EAH. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto por la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las personas de la Región. ✓ Hacer uso adecuado de las instalaciones del EAH. ✓ Hacer uso racional de recursos naturales. ✓ Respetar los espacios sociales del EAH. ✓ Cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual de menores. ✓ Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio. ✓ Respeto por la tranquilidad de otros huéspedes. ✓ Hacer separación en la fuente de los residuos generados.

Fuente: Hotel San Martín Popayán

Este proceso se encuentra incompleto debido que hace falta incluir los derechos y deberes de los huéspedes como se especifica en la norma.

➤ Requisitos legales: son los documentos que estado exige para el funcionamiento del hotel.

Ilustración 11 Requisitos Legales

	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES							CÓDIGO: HE-02		
								VERSIÓN: 01		
								RESPONSABLE: Gerencia Administrativo		
								FECHA:		
REQUISITOS LEGALES	OBJETIVO	FECHA	ASPECTO	DESCRIPCION	PAGO U OTRO	RESPONSABLE	MONITOREO / SEGUIMIENTO	MODIFICACIONES, ANEXOS O ADICIONES	UBICACION CARPETA O LINK	
Decreto 1594 de 1984, por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 91 de 1978, así como el Capítulo II del Título VI, Parte II - Libro II y el Título III de la Parte III Libro I del Decreto 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos	Resolución del Permiso de Vertimiento	Cada 5 años	Ambiental	Cap I, Ordenamiento del Recurso; Cap III, De la destinación generica de las aguas superficiales, subterráneas, marítimas, estuarias y servidas; Cap IV, De los Criterios de calidad para la destinación del recurso; Cap V, De las Conexiones; Cap VI, Del Vertimiento de los residuos líquidos; Art 88, Toda Edificación Turística; Cap VII, De los registros de vertimientos; Cap VIII, De la obtención de los permisos de Vertimiento; Cap IX, De los Permisos de Vertimiento y autorizaciones sanitarias para usuarios nuevos y usuarios existentes que realicen ampliaciones o modificaciones; Cap X, de las Autorizaciones Sanitarias; Cap XI, De los procedimientos para la modificación de normas de vertimiento y criterios de calidad; Cap XII, De las tasas retributivas; Cap XIV, De la Vigilancia y Control; Cap XVI, De las medidas sanitarias, sanciones y procedimientos;	Cumplimiento	Administración	(Fecha)			
Decreto 3930 del 2010, Por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 91 de 1978, así como el Capítulo II del Título VI, Parte II, Libro I del Decreto 2011 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos y se dictan otras disposiciones.	Resolución del Permiso de Vertimiento	Cada 5 años	Ambiental	Cap III, Del ordenamiento del Recurso Hídrico; Cap VII, De la destinación generica de las aguas Superficiales, Subterráneas y Marítimas; Cap V, De los criterios de calidad para la destinación del recurso; Cap VI, De los Vertimientos; Cap VIII, Obtención de permisos de vertimiento o planes de cumplimiento; Cap VIII, Del plan de reconversión a tecnologías limpias en gestión de vertimientos; Cap IX, Reglamentación de Vertimientos; Cap X, Registro de los permisos de vertimientos;	Cumplimiento	Administración	(Fecha)			
RESOLUCION 1367 DE 2000, Por la cual se establece el procedimiento para las autorizaciones de importación y exportación de especímenes de la diversidad biológica que no se encuentren en listas en los apéndices de la Convención CITES.	Portafolio de Servicios - Autorizaciones para la comercialización de Biodiversidad	Permanente	Ambiental	Art 3, Solicitud de Autorización; Art 4, Requisitos de la Imposición o Puesto; Art 6, Obligaciones en Materia de Flor Silvestre; Art 11, Medidas Preventivas y Sanciones;	Cumplimiento	Administración	(Fecha)			
Leg 84 de 1989, Por la cual se adopta el				Cap I, De los Deberes para con los Animales; Cap III,						

En el componente de documentos legales no cuenta con un proceso adecuado para que se viva actualizando y falta información sobre normas y leyes que se deben tener en cuenta.

- Política de sostenibilidad: documento que informa la política del hotel frente a las sostenibilidad.

Ilustración 12 Política de Sostenibilidad

	Política de Sostenibilidad	Código:
		Versión: 001
		Página: 1 de 1

I

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Para el HOTEL SAN MARTIN POPAYAN S.A.S, es un compromiso prestar servicios que cumplan con los requisitos de nuestros clientes y los estándares del sector; en condiciones amigables y sostenibles: económica, sociocultural y ambiental. Estamos interesados en prevenir los impactos negativos al medio ambiente, en cumplir la normatividad vigente y demás disposiciones legales. Trabajando con nuestros proveedores, colaboradores, clientes y huéspedes en marco de sus derechos y deberes, buscamos promover la toma de conciencia y el respeto al medio ambiente y cultura en función a mejorar continuamente nuestra sostenibilidad.

Fuente: Hotel San Martin Popayán

- Requisitos legales: son los documentos que estado exige para el funcionamiento del hotel.


REQUISITOS LEGALES	OBJETIVO	FECHA	ASPECTO	DESCRIPCION	PAGO U OTRO	RESPONSABLE	COÓDIGO: HE-02		
							VERSIÓN: 01		
							RESPONSABLE: Gerencia Administrativa		
							FECHA:		
REQUISITOS LEGALES	OBJETIVO	FECHA	ASPECTO	DESCRIPCION	PAGO U OTRO	RESPONSABLE	MONITOREO / SEGUIMIENTO	MODIFICACIONES, ANEXOS O ADICIONES	UBICACIÓN CARPETA O LINK
Decreto 1594 de 1994 , por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 081 de 1978, así como el Capítulo II del Título VII - Parte III - Libro II y el Título III de la Parte III Libro I del Decreto 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos	Resolución del Permiso de Vertimiento	Cada 5 años	Ambiental	Cap II, Ordenamiento del Recurso; Cap III, De la destinación genérica de las aguas superficiales, subterráneas, marítimas, estuarias y Servidas; Cap IV, De los Criterios de calidad para la destinación del recurso; Cap V, De las Conexiones; Cap VI, Del Vertimiento de los residuos líquidos; Art 88, Toda Edificación Turística; Cap VII, De los registros de vertimientos; Cap VIII, De la obtención de los permisos de Vertimiento; Cap IX, De los Permisos de Vertimiento y autorizaciones sanitarias para usuarios nuevos y usuarios existentes que realicen ampliaciones o modificaciones; Cap X, de las Autorizaciones Sanitarias; Cap XI, De los procedimientos para la modificación de normas de vertimiento y criterios de calidad; Cap XII, De las tasas retributivas; Cap XIV, De la Vigilancia y Control; Cap XVI, De las medidas sanitarias, sanciones y procedimientos;	Cumplimiento	Administración	(Fecha)		
Decreto 3930 del 2010 , Por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 91 de 1978, así como el Capítulo II del Título VI - Parte III - Libro II del Decreto-ley 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos y se dictan otras disposiciones.	Resolución del Permiso de Vertimiento	Cada 5 años	Ambiental	Cap II, Del ordenamiento del Recurso Hídrico; Cap IV, De la destinación genérica de las aguas Superficiales, Subterráneas y Marítimas; Cap V, De los criterios de calidad para la destinación del recurso; Cap VI, De los Vertimientos; Cap VII, Obtención de permiso de vertimiento y planes de cumplimiento; Cap VIII, Del plan de reconversión a tecnologías limpias en gestión de vertimientos; Cap IX, Reglamentación de Vertimientos; Cap X, Registro de los permisos de vertimientos;	Cumplimiento	Administración	(Fecha)		
RESOLUCIÓN 1367 DE 2000 , Por la cual se establece el procedimiento para las autorizaciones de importación y exportación de especímenes de la diversidad biológica que no se encuentran listados en los apéndices de la Comisión CITEC.	Portafolio de Servicios - Autorizaciones para la comercialización de Biodiversidad	Permanente	Ambiental	Art 3, Solicitud de Autorización; Art 4, Requisitos de la Imposición y Expro o Reimp; Art 8, Obligaciones en Materia de Flor Silvestre; Art 11, Medidas Preventivas y Sanciones;	Cumplimiento	Administración	(Fecha)		
Leg 84 de 1989 , Por la cual se adopta el				Cap II, De los Deberes para con los Animales; Cap III,					

Fuente: Hotel San Martín Popayán

En la parte de documentos legales no cuenta con un proceso adecuado para que se viva actualizando y falta información sobre normas y leyes que se deben tener en cuenta.

➤ Política de sostenibilidad: documento que informa la política del hotel frente a las sostenibilidad.

➤

	<p>Política de Sostenibilidad</p>	Código:
		Versión: 001
		Página: 1 de 1

I

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD


Para el HOTEL SAN MARTIN POPAYAN S.A.S, es un compromiso prestar servicios que cumplan con los requisitos de nuestros clientes y los estándares del sector; en condiciones amigables y sostenibles: económica, sociocultural y ambiental. Estamos interesados en prevenir los impactos negativos al medio ambiente, en cumplir la normatividad vigente y demás disposiciones legales. Trabajando con nuestros proveedores, colaboradores, clientes y huéspedes en marco de sus derechos y deberes, buscamos promover la toma de conciencia y el respeto al medio ambiente y cultura en función a mejorar continuamente nuestra sostenibilidad.

33 Fuente: Hotel San Martín Popayán

La política de sostenibilidad está incompleta porque no se complementa con la ESCNNA como lo especifica la norma.

- Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos: evidencia como el hotel hace uso de los recursos ambientales, socioculturales y económicos reflejando el nivel de consumo de cada uno de ellos.

Ilustración 13 Matriz de Impactos

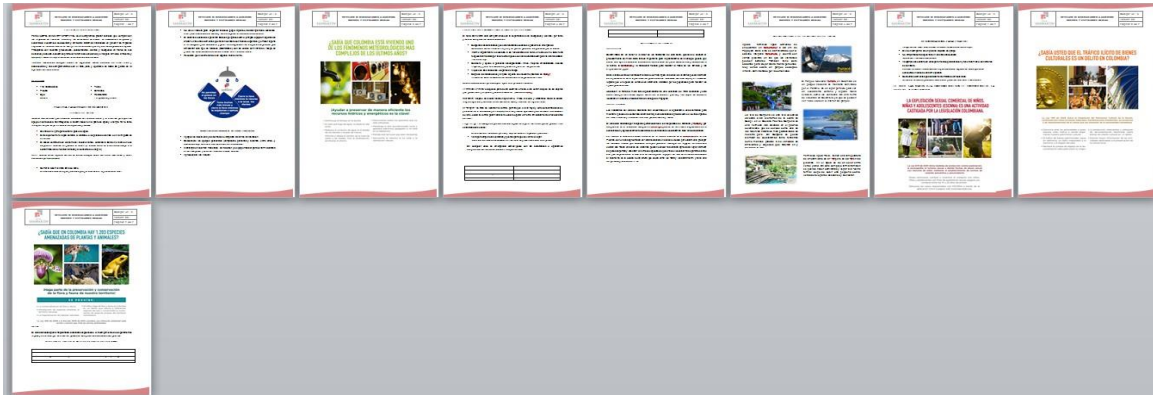
A		B		C		D		E		F		G		H		I		J	
				GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS Y EVALUACIÓN IMPACTOS AMBIENTALES SOCIOCULTURALES Y ECONOMICOS														CÓDIGO: HE-04	
																		VERSIÓN: 001	
																		FECHA: 20-10-2015	
ASPECTO	IMPACTO	AREA OPERATIVA	ACTIVIDAD	TIPO DE IMPACTO	P	S	TOTAL VALOR IMPACTO	ACCION RECOMENDADA											
ATMOSFERICO	Contaminación atmosfera por generación gases contaminantes por uso de equipos refrigerantes	EVENTOS	Uso de equipos eléctricos y electrónicos	-	3	1	2	Disponer de información para el uso eficiente de equipos, establecer planes de apagado de equipos en oficinas, programar aires acondicionados a temperaturas idoneas (23 C), mantenimiento preventivo, uso de equipos eficientes, información para clientes y colaboradores sobre manejo de equipos a volumenes aceptables.											
ATMOSFERICO	Contaminación atmosfera por generación gases contaminantes por uso de equipos refrigerantes	RESTAURANTE	Uso equipos eléctricos y electrónicos	-	3	1	2												
ATMOSFERICO	Contaminación aire por uso de productos quimicos que se pueden volatilizar	MANTENIMIENTO	Uso de productos quimicos	-	2	1	1,5												
ATMOSFERICO	Afectación de los niveles del ruido de zonas de trabajo o la zona residencial	EVENTOS	Desarrollo de eventos y festejos	-	2	1	1,5												
ATMOSFERICO	Afectación de los niveles del ruido de zonas de trabajo o la zona residencial	MANTENIMIENTO	Arreglos y desarrollo de acciones de mantenimiento	-	1	2	1,5												
ATMOSFERICO	Emisión de gases y ruido	ALOJAMIENTO	Uso de planta eléctrica	-	1	1	1												
ATMOSFERICO	Afectación de los niveles del ruido de zonas de trabajo o la zona residencial	ALOJAMIENTO	Uso de equipos electricos y electronicos	-	2	1	1,5												
CULTURAL	Fortalecimiento del reconocimiento de los atributos culturales de la zona a través de información ofrecida	ALOJAMIENTO	Diposición de información a huéspedes	-	2	1	1,5												
CULTURAL	Fortalecimiento del reconocimiento de los atributos	RESTAURANTE	Oferta gastronómica	-	2	1	1,5	Establecer un programa de informacion											

Fuente: Hotel San Martín Popayán

La matriz de impacto existe, pero no se encuentra actualizada ni tampoco se evidencia las acciones y recomendaciones que se hacen de la misma.

- Programas de gestión para la sostenibilidad: actualmente el hotel no tiene programas de gestión de sostenibilidad.

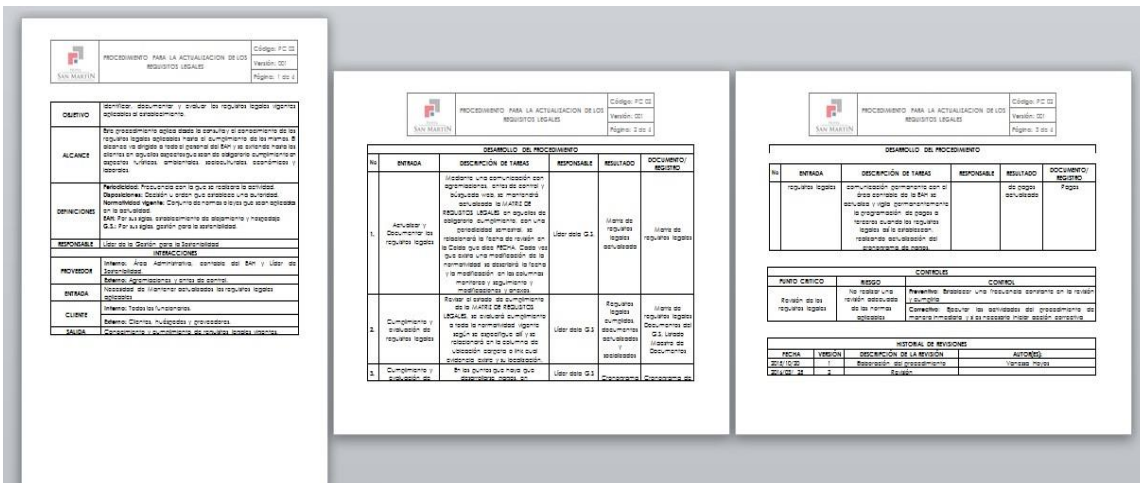
Ilustración 14 Programa de Gestión para la Sostenibilidad



Fuente: Hotel San Martín Popayán

- Información y sensibilización: Existe esta cartilla de sensibilización la cual esta publicada en la puerta del guarda equipaje.
- Documentación y registros: Actualmente cuenta con formatos para la actualización y registros de las actividades.

Ilustración 15 Documentación y Registros

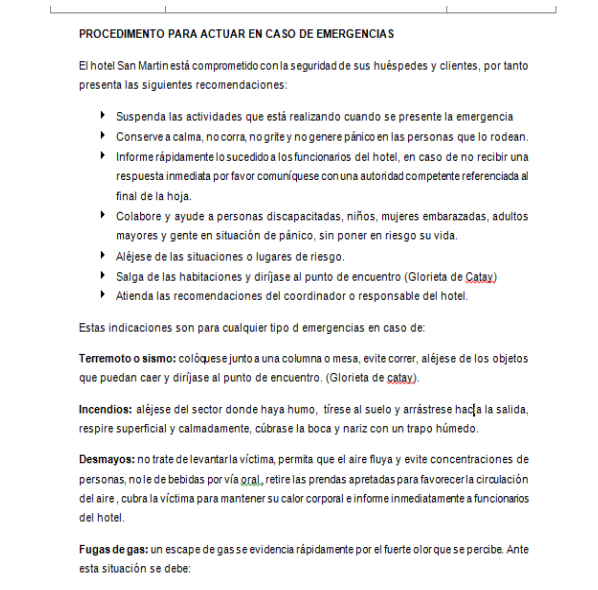


Fuente: Hotel San Martín Popayán

También existen estos formatos de actualización pero no están actualizados desde el año 2016, por lo tanto no hay registros y evidencias de la misma.

- Preparación y respuesta ante emergencias: En las instalaciones del hotel se cuenta con algunas señalizaciones de emergencia pero no hay un plan estructurado para la respuesta de emergencias en su infraestructura.

Ilustración 16 Emergencias



Fuente: Hotel San Martín Popayán

Mejora continua: Existen formatos para llevar los procesos de mejora continua, pero no hay personal encargado de estos procesos, por eso la gerente administrativa es la encargada de llevar todos los procesos.

Ilustración 17 Mejoras Continúas

Fuente: Hotel San Martín Popayán

Buenas prácticas

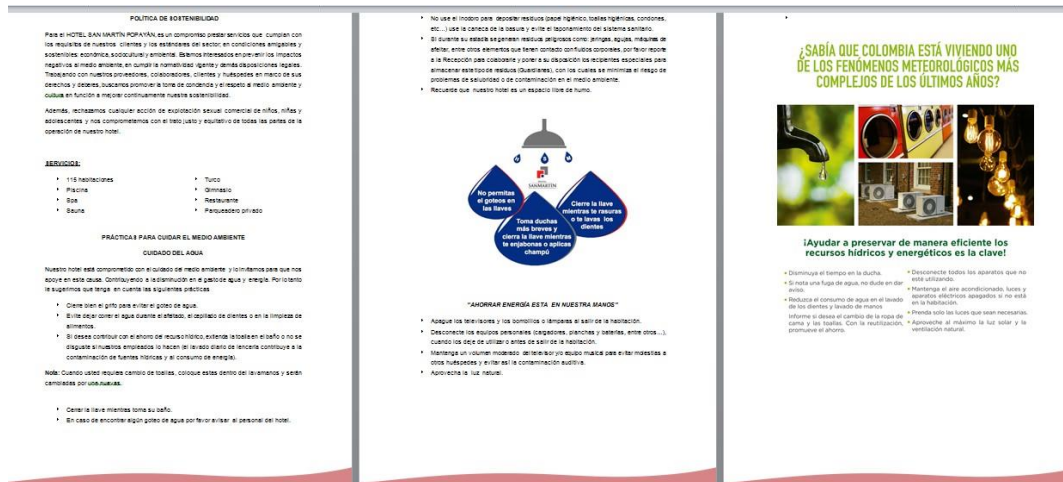
- Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna: se encuentran con estos formatos informativos.

Ilustración 18 Tráfico ilícito

Fuente: Hotel San Martín Popayán

- Apoyo a programas de protección y uso sostenible: formatos de la gestión y uso sostenible del agua.

Ilustración 19 Sostenibilidad del Agua



Fuente: Hotel San Martín Popayán

- **Gestión de energía:** El hotel realizó una inversión de cambio de bombillos incandescentes a lámparas led y en las habitaciones de la torre 2 para poder que funcione la energía se hizo el cambio a la tarjeta para poder abrir la puerta, se puede decir que es un proceso de energía prepago porque sin la tarjeta no funciona la energía en las habitaciones.

- **Uso y manejo de productos químicos:** El hotel cuenta con un proveedor que maneja productos amigables con el medio ambiente y hace capacitaciones del manejo de los productos, las cantidades y sus respectivos usos.

- **Gestión y manejo de residuos:** El hotel no contaba con proceso de selección de residuos y no manejaba la clasificación de los residuos.

- Manejo de residuos peligrosos: el hotel no cuenta con alianzas estratégicas para la recolección de los residuos peligrosos.

Ilustración 20 Manejo de Residuos Peligrosos


Programa de Control y Disminución de la Contaminación Atmosférica, Auditiva y Visual		Evidencias	
Versión: 001		Página: 1 de 2	
<p>PROGRAMA DE CONTROL Y DISMINUCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, AUDITIVA Y VISUAL</p> <p>Al momento de ponernos a analizar, nos hemos dado cuenta del daño que estamos causando al medio ambiente, sin tener en cuenta que para poder vivir necesitamos tener un medio lleno de vida y naturaleza empezando a construirlo desde la casa de cada uno de los seres humanos. En general se identifican los siguientes equipos como posibles generadores de contaminación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atmosféricas: Calentadores de gas, estufas, gases de neveras, cilindro, agroquímicos, productos de aseo. 2. Visuales: señalización, la publicidad y las vallas. 3. Auditiva: TV, licudora, secadoras, lavanderías, vehículos. <p>Lo que queremos lograr en este programa es la disminución de la contaminación, creando conciencia en cada uno de los seres humanos sobre el daño que causamos al arrojar un simple papel al suelo. Se entiende como excelente servicio de un Hotel, el mantenimiento de las instalaciones en perfectas condiciones de aseo. A continuación las actividades que se implementarán en el hotel SAN MARTIN POPAYAN, para disminuir los 3 tipos de contaminación enumerados anteriormente.</p>			
ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	INDICADORES
De acuerdo a la disponibilidad del mercado al realizar las compras se busca y se preferirá aquellos productos que cumplan criterios de sostenibilidad ambiental.	Gerencia	Área de compras y proveedores.	Se está realizando


Programa de Control y Disminución de la Contaminación Atmosférica, Auditiva y Visual		Evidencias		
Versión: 001		Página: 2 de 2		
Solo se usarán aerosoles, con sello verde.	Gerencia	Área de compras y proveedores	Se está haciendo desde Abril de 2015	Asegurar el cumplimiento al 100% con inspecciones mensuales
La utilización de equipos sonoros se hará en tiempo donde NO haya huéspedes.	Gerencia	Área de mantenimiento (jardinería, piscinas, etc)	Se realiza desde que se inicio el hotel.	Se reforza en forma permanente a los empleados
La música ambiente del hotel en los lugares públicos, está diseñado a los huéspedes a niveles agradables de apreciación.	Gerencia	Área de recepción, salón de eventos.	Se está ejecutando	100%
Cambio de los cilindros de 100 psi a un solo cilindro de gas licuado	Gerencia	En proceso de licitación.	Que no pase de Agosto de 2015	En proceso, 50%
El área de lavandería se encuentra asiada de noche.	Gerencia	Área de mantenimiento (maquina de ropa y maquinas (área de lavandería).	En temporada alta maquinas funcionan todos los días, temporada baja cada 2 o 3 días	Se realiza

Fuente: Hotel San Martín Popayán

- Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual: el documento cuenta con este registro.
- Material impreso: un formato con el adecuado manejo de la reutilización del material impreso.

Ilustración 21 Herramientas Uso del Papel


 Reducción, Reutilización y Reciclaje del papel, o su Reemplazo por medios Magnéticos.		Evidencias Versión: 001 Página: 1 de 2
No	HERRAMIENTAS	
1	Reutilización de papel usado por una cara, para impresiones	
2	Clasificación de papel para reciclaje	
3	Imprimir solo lo necesario	
4	Mayor utilización de correo electrónico	
5	Escanear los documentos para garantizar su conservación	
6	Compartir en red información con las dependencias involucradas para evitar imprimir documentos	
7	Utilizar tacsos pequeños de papel reciclado para anotar mensajes o notas cortas	
8	Procurar imprimir por las dos caras	
9	Configurar bien los documentos antes de imprimir, para evitar dejar páginas en blanco de trabajo o en nuestros hogares.	
10	En los reportes utilizar el máximo documentos escaneados, para ajustar como soportes	
11	Conservar adecuadamente los documentos físicos para evitar solicitarlos nuevamente o imprimílos reiteradamente.	
12	Guardar los correos en el PC para consultarlos cada vez que sea necesario, así se evitan las impresiones, que más adelante se convierten en basura en nuestros puestos de trabajo o en nuestros hogares.	
13	Fomentar la cultura del uso de la USB	
14	Fotocopiar los documentos por ambos lados de las hojas	
15	Espacios virtuales de trabajo	
16	Imprimir la versión final del documento para su firma o radicación	
17	Preservación digital de los archivos de los funcionarios	
18	Conocimiento por parte todos los funcionarios del HSMIP sobre el correcto funcionamiento de las impresoras.	
19	Jornadas de capacitación para conocer los beneficios que permiten las herramientas ofimáticas.	
20	Almacenamiento de soportes y evidencias en medio magnético	
21	Establecer límites de consumo máximo permitido de papel por área, en relación con sus actividades y número de personas.	
22	Programar campañas de medición de consumo de papel, otorgando incentivos para aquellas áreas que presentan el menor índice de consumo, en proporción con el tipo de proceso y cantidad de personas que lo integran.	
23	Reducir al mínimo posible la documentación física que suministran los afiliados, como	

 Reducción, Reutilización y Reciclaje del papel, o su Reemplazo por medios Magnéticos.		Evidencias Versión: 001 Página: 2 de 2
24	Solicitar la digitalización de documentos a los proveedores, en caso de la información soporte de contratos, en la medida de lo posible.	
25	Limitar el uso de las impresoras y fotocopioadoras	
26	Guardar la mayor información posible en el computador	
27	Corregir los documentos en lo posible en el computador y validarlos mediante correo electrónico, para no imprimir para ajustes o vistos buenos	
28	Promover el uso de la intranet para la consulta de documentos y evitar su impresión	
29	Comprar resmas de papel reciclable	
30	Implementar sellos digitales para las actas	
31	Implementar la recepción de manera virtual de las hojas de vida y los documentos de respaldo.	

Fuente: Hotel San Martín Popayán


- **Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI):** En este punto solo están los formatos pero no se lleva a cabo el proceso de recolección de información.

Ilustración 22 Emisión de Gases

 Listado de las Fuentes de Emisión que Generan Gestión de Emisión de Gases Efecto Invernadero (GEI)		Evidencias Versión: 001 Página: 1 de 1
--	--	--

El Hotel San Martín Popayán, identificó las posibles fuentes de emisión que generan Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI) etas fuentes son:

	Nombre del Equipo	Tipo de Equipo	Fuente Energética	Consumo Energético
1	Equipos de aire acondicionado		Corriente Alterna (AC)	
2	Torres de Refrigeración			
3	Lavadoras			
4	Horno			
5	Liquidadoras			
6	Waffles			
7	Estufa			
8	Nevera			
9	Cuarto Frío			
10	Iluminación			
11				
12				


 SAO - GEI - AVA										
FECHA	EQUIPO	UBICACION	MODELO	PUEBLO	FUENTE DE ENERGIA	CONSUMO ENERGETICO	VALOR FACTURA	CANTIDAD CO2	FUENTE BASE	FUENTE CARBONIFERA
02-Nov-20	PLANTA ELECTRICA	CUARTO DE MAQUINAS	EMTEC 20	BOYACA	RED					
	MEDIDA AUTOMATICA	CUARTO DE MAQUINAS	EMTEC 20	BOYACA	RED	20.28 kWh	10.12	200		9
	GENERADOR	CUARTO DE MAQUINAS	BP 34	BOYACA	RED	100.000 kWh	49.72	1000		9
02-Nov-20	PLANTA DE AGUA	CUARTO DE MAQUINAS								
	MOTOBOMBA	CUARTO DE MAQUINAS	2000-19.1	BOYACA	ELECTRICA	30.0	1.524			
	MOTOBOMBA	CUARTO DE MAQUINAS	2000-19.1	BOYACA	ELECTRICA	30.0	1.524			


Fuente: Hotel San Martín Popayán






Estos formatos no son utilizados y no hay una persona que se encargue de llevar estos procesos.

➤ **Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural: cuenta con publicidad y este documento para la conservación del patrimonio.**

Ilustración 23 Patrimonio Cultural

 <p>HOTEL SAN MARTÍN</p>	<p>FORMATO DE SENSIBILIZACIÓN A SUSPENDIOS CLIENTES Y EMPLEADOS DEL SAH</p>	<p>Código: HE 13 Versión: 001 Página: 4 de 9</p>								
<p>PROCEDIMIENTO PARA ACTUAR EN CASO DE EMERGENCIAS I</p> <p>El Hotel San Martín está comprometido con la seguridad de sus huéspedes y clientes, por tanto presentará las siguientes recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suscribir las actividades que está realizando cuando se presente la emergencia. • Contener a calma, no correr, no gritar y no generar pánico en las personas que lo rodean. • Informar inmediatamente al subgerente o a los funcionarios del hotel, en caso de no recibir una respuesta inmediata por favor comunicarse a alguna autoridad competente referente a riesgo de la zona. • Colocar y vivir a serenos y calmadamente, niños, mujeres embarazadas, adultos mayores y gente en situación de riesgo, así como en riesgo vital. • Atender a las situaciones o lugares de riesgo. • Resga de las habitaciones y áreas de punto de encuentro (Quinta de Calva). • Atender las recomendaciones del coordinador o responsable del hotel. <p>Estas indicaciones son para cualquier tipo de emergencias en caso de:</p> <p>Terrorismo o riesgo colapso de un área o columna de infraestructura de los edificios que puedan caer y áreas de punto de encuentro (Quinta de Calva).</p> <p>Inundación: áreas de riesgo donde haya humo, áreas de punto de encuentro (Quinta de Calva), escape horizontal y verticalmente, cubirse la boca y nariz con un trapo húmedo.</p> <p>Desempeño: no trate de elevarse, última permitida que en área fluye y en las concentraciones de personas, no los señales por vía oral, mire al frente, levante para frenar la ocupación de área, cubra la cabeza para mantener su calor corporal y intente inmediatamente a funcionar del hotel.</p> <p>Riesgo de gas: un escape de gas se evidencia inmediatamente el fuerte olor que se percibe. Ante esta situación se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evitar encender teléfonos, cigarrillos y otros que luzca en la posición que están. • Alejarse por completo del ventanillo y puertas para que se ventile el lugar. • Identificar las vías de evacuación al momento de presentarse esta emergencia. <p>En cualquier caso de emergencia comuníquese con las autoridades u organismos competentes como está señalado en la siguiente tabla.</p>										
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>ORGANISMO</td> <td>LÍNEA DE EMERGENCIA</td> </tr> <tr> <td>SEPREM</td> <td>119</td> </tr> <tr> <td>GUARDIA</td> <td>112</td> </tr> <tr> <td>DEFENSA CIVIL</td> <td>114</td> </tr> </table>			ORGANISMO	LÍNEA DE EMERGENCIA	SEPREM	119	GUARDIA	112	DEFENSA CIVIL	114
ORGANISMO	LÍNEA DE EMERGENCIA									
SEPREM	119									
GUARDIA	112									
DEFENSA CIVIL	114									

 <p>HOTEL SAN MARTÍN</p>	<p>FORMATO DE SENSIBILIZACIÓN A SUSPENDIOS CLIENTES Y EMPLEADOS DEL SAH</p>	<p>Código: HE 13 Versión: 001 Página: 5 de 9</p>
<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES CULTURALES I</p> <p>Regla del maíz</p> <p>Definida es en honor a la labor de los habitantes de esta zona, quienes se dedican al procesamiento de maíz. Esta labor es importante para la gastronomía del Municipio puesto que desde hace siglos se elaboran platos de gran calidad a partir de este producto como la tortilla, la chuchutosa y la tradicional mezcla para realizar la masa de los tamales y las empanadas de plátano.</p> <p>Esta receta cuenta con especímenes de comas locales en donde los visitantes pueden observar en su gastronomía a región, además, desde otros especímenes de la zona y en los mismos lugares que en época de viento son altamente visitados por los visitantes para realizar los típicos platos de día.</p> <p>Ubicación: la Ruta del Maíz tiene aproximadamente una extensión de 1700 hectáreas, está conformada por las estancias: Santa Ana, El Oclaro, Piquito y Alto Ceñate, las cuales se localizan en la zona suroccidental del Municipio de Popayán.</p> <p>Regla de la trucha</p> <p>Los habitantes del área de Quintana han encontrado en el agroturismo una alternativa para mejorar el proceso de comercialización de productos agrícolas locales como el cultivo orgánico de frutas, verduras y hortalizas, la cría de ganado nativo y vacuna.</p> <p>El área está habitada por indígenas pertenecientes a los rituales de Quintana y Huaka y por campesinos de Asociación Campesina Asociados, quienes se han hecho reconocedores de la conservación y sostenibilidad ambiental de esta zona de explotación rica en biodiversidad.</p> <p>La Ruta de la Trucha se encuentra dentro de la Red de reservas de la subsecretaría del río Las Piedras, con un área aproximada de 1300 hectáreas en donde se busca primordialmente proteger los recursos hídricos que aportan al agua potable del Municipio de Popayán. En esta zona existen los ríos de donde los visitantes pueden observar la actividad de los habitantes de pesca deportiva y además el famoso espectáculo las orcas e ocasionalmente de plátano siendo una gran experiencia en el área del Municipio de Popayán. La Ruta de la Trucha está ubicada al noroeste de la ciudad a una altura que oscila entre los 1900 y los 3000 metros y tiene una temperatura promedio de 14°C.</p>		

 <p>HOTEL SAN MARTÍN</p>	<p>FORMATO DE SENSIBILIZACIÓN A SUSPENDIOS CLIENTES Y EMPLEADOS DEL SAH</p>	<p>Código: HE 13 Versión: 001 Página: 6 de 9</p>
<p style="text-align: center;">ÁREA NATURAL E DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA</p> <p>Agua Termales Agua Hivierno se encuentran en Chocoma a 30 Km de Popayán. Este sitio es administrado por el Centro Indígena Chocoma y cuenta con varias piscinas en las que los visitantes pueden bañarse. También tiene áreas cercadas para alojar hasta treinta personas. Muy cerca existe un parque ecológico infantil, administrado por la comunidad.</p>  <p>El Parque Nacional Bucaré en Colombia es un parque nacional de montaña dominado por el páramo. Es un lugar perfecto para ver un ecosistema intacto y alguna flora avistada, como los conejos. Es una tierra de volcanes en Colombia, ya que se pueden ver 13 de ellos en el interior del parque.</p>  <p>La Isla de Gorgona es una isla volcánica ubicada a 50 kilómetros de la costa de Guapi, en el Corinto Pacifico Gorgona es una hermosa isla ubicada en el Océano Pacífico colombiano que se conoce como una de las reservas naturales más protegidas de nuestro país. En Gorgona se puede disfrutar de actividades tanto terrestres como marítimas, gracias a su variedad de ambientes y especies que habitan en y cerca de la isla.</p>   <p>Termales Agua Tibia tienen una temperatura de aproximación de 37°C, pero de 35°C en las piscinas. Allí el agua es de un color entre verde y azul. En este campo thermal también es posible hacer caminatas y llegar a la fuente thermal luego de hacer una pequeña caminata. Varios lugares de descanso y bienestar.</p>		

Fuente: Hotel San Martín Popayán

- Manejo y prevención de riesgos sociales: tiene este formato para la información de la ESCNNA.

Ilustración 24 ESCNNA

		riesgos sociales	Versión: 001 Página: 1 de 1
MANEJO Y PREVENCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (ESCNNA)			
PROPOSITO: El HOTEL SAN MARTÍN POPAYÁN, se compromete a cumplir con las leyes en contra de: la explotación, pornografía y el turismo sexual de niños, niñas y adolescentes citadas en la RESOLUCIÓN 3840 DE 2009			
ACTIVIDAD	Registro de Menores de Edad		
DESCRIPCION	En el momento de la llegada de huéspedes adultos con menores de edad, el recepcionista de turno le exigirá al adulto titular de la reserva el documento de identificación del menor que compruebe el parentesco que manifiesten tener, para realizar el registro de ingreso como huéspedes del hotel, de lo contrario se debe dar aviso de inmediato a las autoridades para que se encarguen de corroborar la información. (policía de Circosía 75660007584144). El hotel no incurrirá en una falta contra el código de conducta. (resolución 3840 de 2009)		
PERIODICIDAD	Cuando se presente el caso		
RESPONSABLE	Personal de seguridad, recepcionista de turno y gerencia.		
DOCUMENTO SOPORTE	1- Al momento de presentarse la novedad esta será registrada en la bitácora de seguridad y recepción con fecha 2- se le solicitara al funcionario encargado firme las bitácoras de		

LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (ESCNNA) ES UNA ACTIVIDAD CASTIGADA POR LA LEGISLACIÓN COLOMBIANA.




La Ley 679 de 2001 dicta medidas de protección contra explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores de edad, mediante el establecimiento de normas de carácter preventivo y sancionatorio.

Quien promueva, compre o incentive el contacto con niños, niñas y adolescentes con fines de explotación sexual, pagará una condena entre los 14 y 32 años de prisión.

Denuncie los casos relacionados con ESCNNA a través de la aplicación móvil o página web www.teprotejo.org

Fuente: Hotel San Martín Popayán

Ilustración 25 Política de Contratación ESCNNA

	Política de Contratación Contra el Trabajo Infantil	Versión: 001 Página: 1 de 2
I. PROPOSITO: Promover en el ámbito de influencia de una política de cero tolerancia al trabajo infantil, por medio del cumplimiento de la legislación vigente colombiana y de los acuerdos internacionales del país en materia de protección.		
II. DEFINICION: En atención al ordenamiento legal colombiano, y la definición internacional de trabajo infantil aprobada por la OIT, el Hotel San Martín Popayán, entiende por trabajo infantil como aquel que "priva a los niños de su infancia, su potencial y su dignidad, y que es perjudicial para su desarrollo físico y psicológico." De ahí que la política de cero tolerancia al trabajo infantil se traduce en la siguiente: El Hotel San Martín Popayán, así como sus representantes, funcionarios y empleados del rango o nivel jerárquico que sean, no promoverán, ni aceptarán ni tolerarán en el ámbito de sus respectivas influencias e influencias que menores de 18 años laboren en actividades relacionadas con el establecimiento.		
III. COMPROMISOS Y ACCIONES INSTITUCIONALES: <ol style="list-style-type: none"> 1. Observar en el terreno el estricto cumplimiento de las disposiciones del Convenio 182 de la OIT, al igual que lo dispuesto por las leyes Colombianas, al tiempo de respaldar las acciones emprendidas por el Gobierno Nacional y las diversas entidades de la sociedad, en contra de la eliminación de cualquier forma de trabajo infantil. 2. Usar como base de confirmación de edad para la contratación de empleados, la cédula de identidad. En su defecto, usar otros documentos que especifiquen la fecha de nacimiento. 3. Comunicar de manera clara y periódica a todos los colaboradores, en cualquiera de sus designaciones que es inaceptable y será objeto de sanciones inapelables y de suspensión definitiva de toda relación laboral o comercial con los infractores. 4. Lograr que los términos y el alcance de esta política institucional sean socializados para así garantizar el cumplimiento de la misma. 		
IV. IGUALDAD: Los procedimientos de contratación del Hotel San Martín Popayán, tienen como propósito que los proponentes participen en igualdad de condiciones, con las		

	Política de Contratación Contra el Trabajo Infantil	Versión: 001 Página: 2 de 2
---	---	--------------------------------

mismas posibilidades, derechos, obligaciones, oportunidades y facultades, sin que exista discriminación o favorecimiento en contra o a favor de alguno de ellos.

Fuente: Hotel San Martín Popayán

- Apoyo a las comunidades: se encuentra el documento de apoyo a la comunidad

Ilustración 26 Apoyo Comunitario

F Fuente: Hotel San Martín Popayán

El en apoyo a la comunidad no se evidencia participación alguna del hotel.

- Contratación y generación de empleo: Cuenta con una política y generación de empleo para las personas del Departamento del Cauca

Ilustración 27 Generación de Empleo

Fuente: Hotel San Martín Popayán

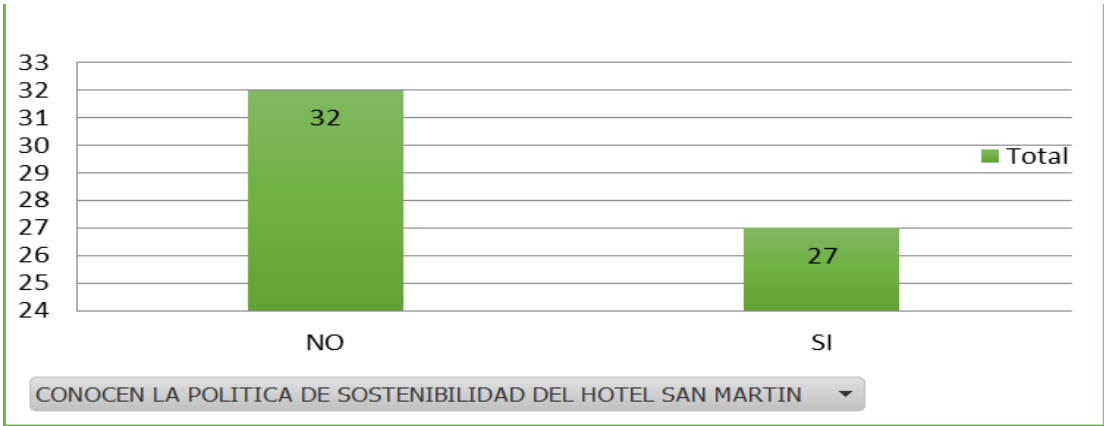
Con la información anterior, el Hotel obtuvo su declaración de la primera parte para actualizar el Registro Nacional de Turismo, donde la Gerencia general del hotel San Martín contrata a un profesional en Ingeniería Industrial para realizar los diversos formatos el cual

tiene una lista de check list (ver anexo 1.) donde muestra que da cumplimiento 100% de ejecución. Para ello se hizo necesario realizar nuevamente el chek list (ver anexo 2) el cual arroja otro tipo de información y es necesario realizar una encuesta.

2.2.4 Validación de la Información

Después de recopilar información primaria y secundaria se hizo necesario la realización de encuestas y entrevistas a los trabajadores del Hotel para constatar si realmente ellos sabían sobre los procesos realizados en cuanto a la sostenibilidad y la norma técnica sectorial NTS TS 002.; la encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel confirma los hallazgos encontrados a constar y verificar las litas de chequeo. Arrojando los siguientes resultados (Ver Anexo 1 y Anexo 2):

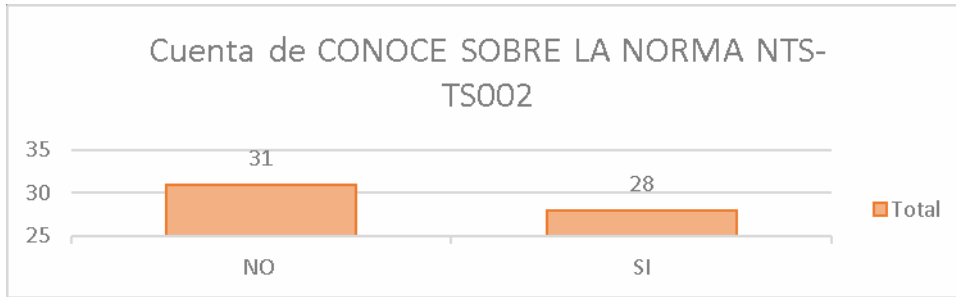
Tabla 1 Encuesta Política de Sostenibilidad



Fuente: Elaboración propia

En la pregunta conocen la política de sostenibilidad del Hotel San Martin 32 personas no la conocen de este modo se confirma que el proceso de comunicación no es completo para las personas extra y el 2% del personal fijo.

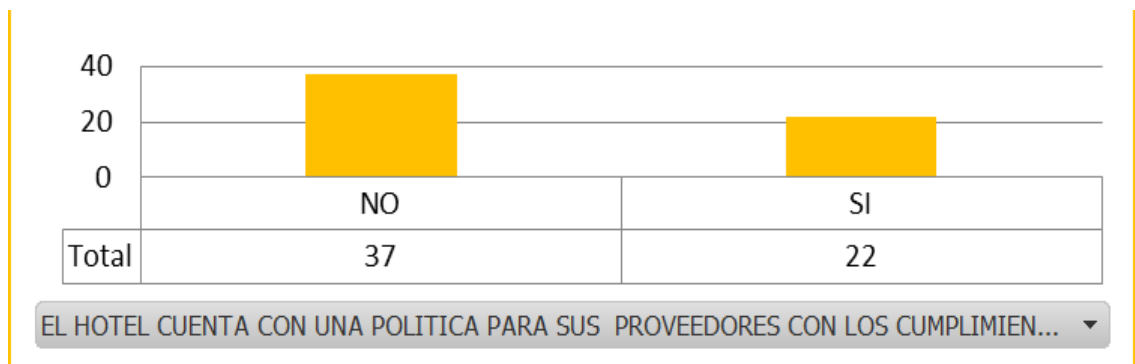
Tabla 2 Encuesta de NTS-TS 002



Fuente: Elaboración Propia

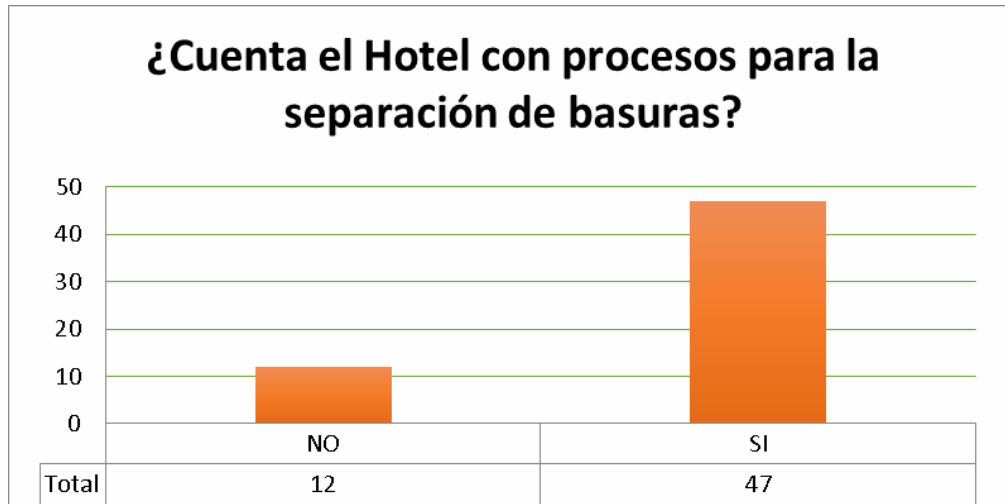
Es preocupante que solo el 28% de los trabajadores conocen la NTS_TS 002.

Tabla 3 Encuesta Política de Proveedores



Para los proveedores se tiene la misma dificultad, no tienen conocimiento de la información de política de proveedores, 37 no la conocen y tan solo 22 tienen conocimiento.

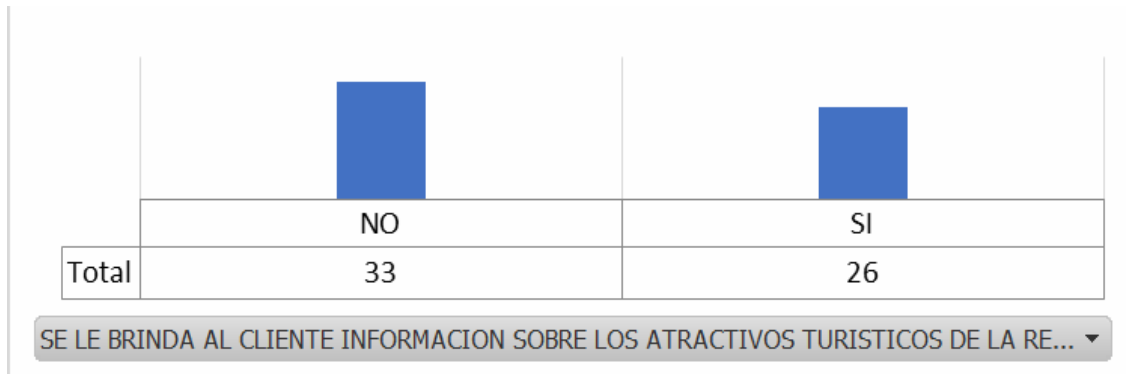
Tabla 4 Encuesta Separación de Basuras



Fuente: Elaboración propia

Para el manejo de las basuras solo el 12% no tiene conocimiento del proceso.

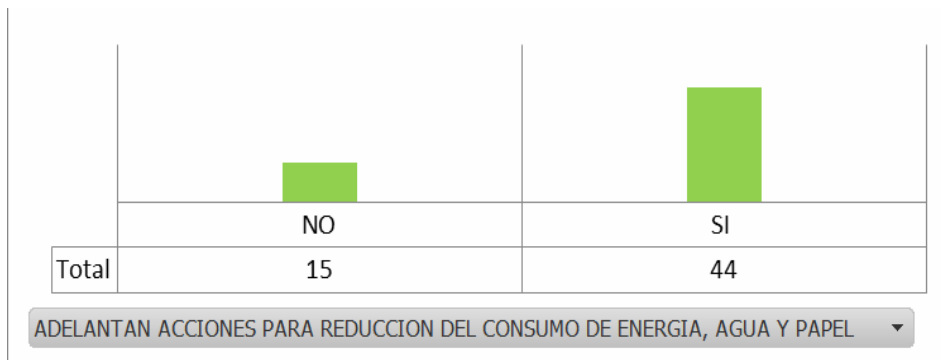
Tabla 5 Encuesta Información del Patrimonio



Fuente: Elaboración Propia

El 33% de los trabajadores no brinda información de los atractivos de la región, mientras que el 26% ofrece información sobre los sitios a visitar.

Tabla 6 Encuesta Reducción consumos Agua Energía



Reducción del consumo del agua, energía y papel, tan solo un 15% no apoya esta iniciativa de reducción del agua, energía, mientras que el 44% no está interesado en estos procesos.

Teniendo en cuenta el análisis realizado queda reflejado que los procesos adelantados en el Hotel solo cuenta con un 30% de ejecución, debido a que solo cuenta con todos los formatos que solicita la norma NTS-TS 002. No se identifica el sistema de sostenibilidad ni un enfoque por procesos en las diferentes áreas. En la documentación existen formatos, registros y evidencias que se utilizan de manera correcta sin embargo hace falta darles el uso adecuado y su debida importancia.

En cuanto los procesos y procedimientos hay falencias en la parte ambiental del manejo integral de los residuos, gestión del agua, procesos de sostenibilidad, control, monitoreo y seguimiento, se deben describir para tener mayor claridad dentro de la organización por parte de los empleados.

La actitud y responsabilidad de la gerente administrativa es participativa en todo lo relacionado con el sistema de sostenibilidad, tiene compromisos con los procesos internos y externos de la organización, esto contribuye al proceso de la propuesta de trabajo a tener

buenos resultados y generar en los colaboradores de la empresa una influencia positiva para cumplir con los procesos y dar cumplimiento a la NTS-TS 002.

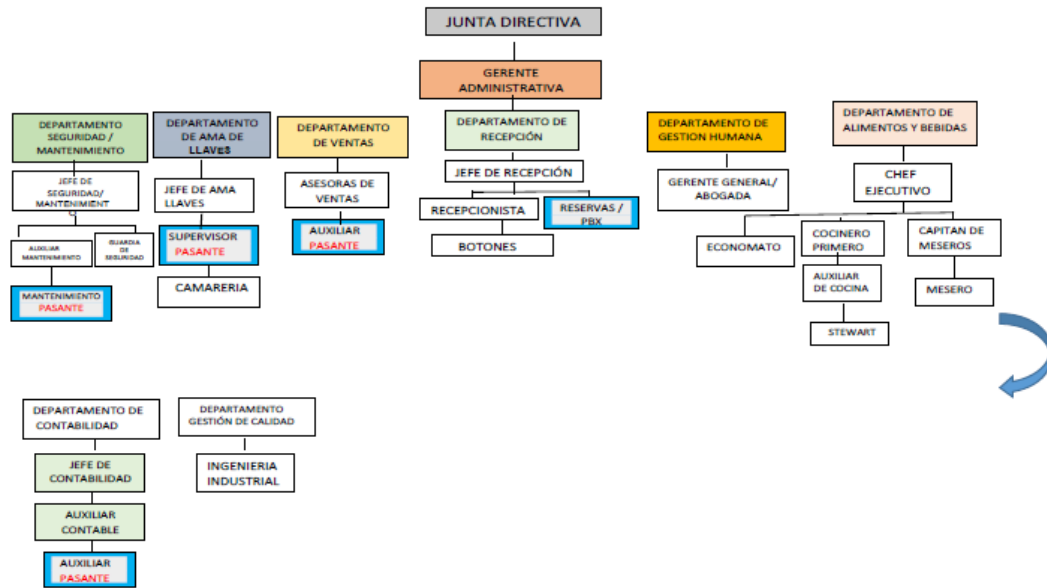
2.3 Plan de acción para la implementación de la NTS - TS 002

Para dar cumplimiento a nuestro objetivo específico dos “Concertar acciones para la definición de plan de trabajo a desarrollar entorno de la implementación de la NTS-TS 002 considerando aspectos técnicos y metodológicos, entre equipo administrativo y de operación de procesos técnicos.” Se propone una **Construcción Colectiva**.

Al realizar el diagnóstico de sostenibilidad del hotel en cuanto a norma NTS-TS 002 y su respectiva validación a través de las encuestas se pone en evidencia la necesidad de realizar una Construcción Colectiva con Directivos / Administrativos y personal operativo para garantizar la participación de todos los empleados del Hotel y la puesta en valor de los acuerdos establecidos para la implementación.

La construcción colectiva de la propuesta del plan de acción se apoyó en el organigrama del Hotel, para garantizar el concepto y la experiencia que cada uno de los funcionarios tiene en su ámbito de trabajo. Si bien el organigrama es jerárquico, el concepto de todos fue fundamental, en la medida que se implementaron los principios que regularían la propuesta de trabajo.

Ilustración 28 Estructura organizacional



Fuente: Hotel San Martín Popayán

Para la Concertación de las acciones se realizó una capacitación dando a conocer los parámetros y reglamentaciones que exige la norma técnica sectorial NTS –TS 002 para poder cumplir los procesos y acciones. De esta manera se conformó el comité de sostenibilidad con líderes de cada departamento para dar cumplimiento a los primeros procesos que exige la norma.

Así entonces, se logró la participación colectiva de los trabajadores, aspecto que fue de gran avance para los procesos que se vienen adelantado. La generación de un plan de acción para la implementación de la norma NTS- TS 002, es poder llevar a cabo un control acerca de los lineamientos y parámetros de la norma, este plan permite una gestión sistemática y ordenada de la sostenibilidad.

El plan de trabajo se abordó desde lo que ya tenía el Hotel y lo que debía consolidar, definiendo de esta manera la siguiente propuesta:

Ilustración 29 Plan de Acción Parte A

Plan de Acción para la Implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002

REQUISITO	REQUISITO GENERAL	OBJETIVO	ACTIVIDAD	META	INDICADOR
G E S T I Ó N S O S T E N I B L E	Autoridad y responsabilidad	Mejorar la estructura organizacional del hotel para tener mejores resultados.	Compulsar copia al departamento administrativo - para estudio de viabilidad de mejora	Tener la estructura organizacional de hotel mejorada	1 estructura organizacional
		Elaborar los procesos y procedimientos para las diferentes dependencias.	Análisis y diseño de procesos	Diseñar la guía de procesos y procedimientos de las diferentes dependencias	Manual de proceso y procedimientos.
		Desarrollar en las diferentes dependencias del hotel un líder de sostenibilidad.	Realizar el comité para la selección de los líderes	Tener 1 comité de sostenibilidad	1 comité
	Requisitos legales	Actualizar mensualmente la normatividad vigente a nivel general	Llenar el cuadro de requisitos legales mensual	Tener actualizado constantemente	cuadro de Excel actualizado
	Identificación de impactos	Contar con un formato de identificación de impactos actualizado.	Encargarse de llevar registros quincenales de los impactos causados	Reducción en un 50 % los impactos negativos identificados	Formato actualizado de la identificación de impactos
	Programas de gestión para la sostenibilidad	Realizar en programa de gestión sostenible para el hotel	Reunirse con los colaboradores y estructurar el programa de sostenibilidad.	Ejecución de los programas de gestión en sostenibilidad	Programa de gestión sostenible
	Información, sensibilización y capacitación	Organizar campañas informativas para sensibilizar a los clientes, huéspedes y colaboradores	Realizar eventos llamativos para socializar la información que se realiza.	Sensibilización del 100% de los colaboradores	Numero de colaboradores sensibilizados
		Capacitar periódicamente al personal del hotel.	Buscar alianzas con entidades para capacitar el personal	Capacitar cada 3 meses al personal	4 certificados de capacitación por año
	Plan de emergencias	Tener un plan de emergencias.	Solicitar la visita bomberos y hacer las adecuaciones correctas	Tener certificado de bomberos	certificación de bomberos
	Monitoreo y evaluación	Realizar constantemente monitoreo y control a los procesos	Estructurar el grupo de seguimiento y monitoreo	Tener un grupo de monitoreo y seguimiento de los	1 grupo de monitoreo con informes

Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 30 Plan de Acción Parte B

B U E N A S P R Á C T I C A S	Requisitos ambientales	Definir e implementar programas de sostenibilidad del medio ambiente	Ejecutar los programas por subcomponentes	Tener en un 45 % de ejecución los programas	Porcentaje de cumplimiento
	Requisitos socioculturales	Informar sobre el manejo y prevención de riesgos sociales.	Capacitar periódicamente entemas relacionados con el ESCNNA	Capacitación del 100% del personal colaborador	Numero de personas capacitadas
		Contribuir a conservar el uso sostenible del patrimonio cultural.	Definir el programa de promoción y protección del patrimonio cultural	Ejecutar el programa	Porcentaje de ejecución
		Apoyar a las comunidades.	Definir estrategias para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios que resalten las características culturales del área de influencia del hotel.	Brindar y tener personal altamente capacitado en el dominio del tema.	Numero de personas u organizaciones, constituidos como aliados sostenibles.
	Requisitos económicos	Comprar productos, bienes , servicios y artesanías fabricados por personas o empresas locales.	Promover la compra, consumo y comercialización de los productos locales.	Realizar 3 muestras micro empresariales en el año.	Numero de participantes y porcentaje de ventas.
		Medir el grado de satisfacción de los clientes y calidad del hotel.	Establecer un mecanismo de opinión en tiempo real.	Cero insatisfacciones	Numero de PQR recibidas

Fuente: Elaboración Propia

Teniendo en cuenta que la parte C es de anexos esta está dentro de los dos procesos anteriores los cuales son el complemento para lograr la ejecución del plan de acción y tener buenos resultados a corto, mediano y largo plazo.

2.4 Implementación De Acciones

Para dar cumplimiento al objetivo específico tres **“Ejecutar acciones establecidas en el plan de trabajo según resultados de diagnóstico realizado”**, se desarrollaron acciones asociadas al Sistema y a las buenas prácticas de sostenibilidad en sus tres componentes, veamos:

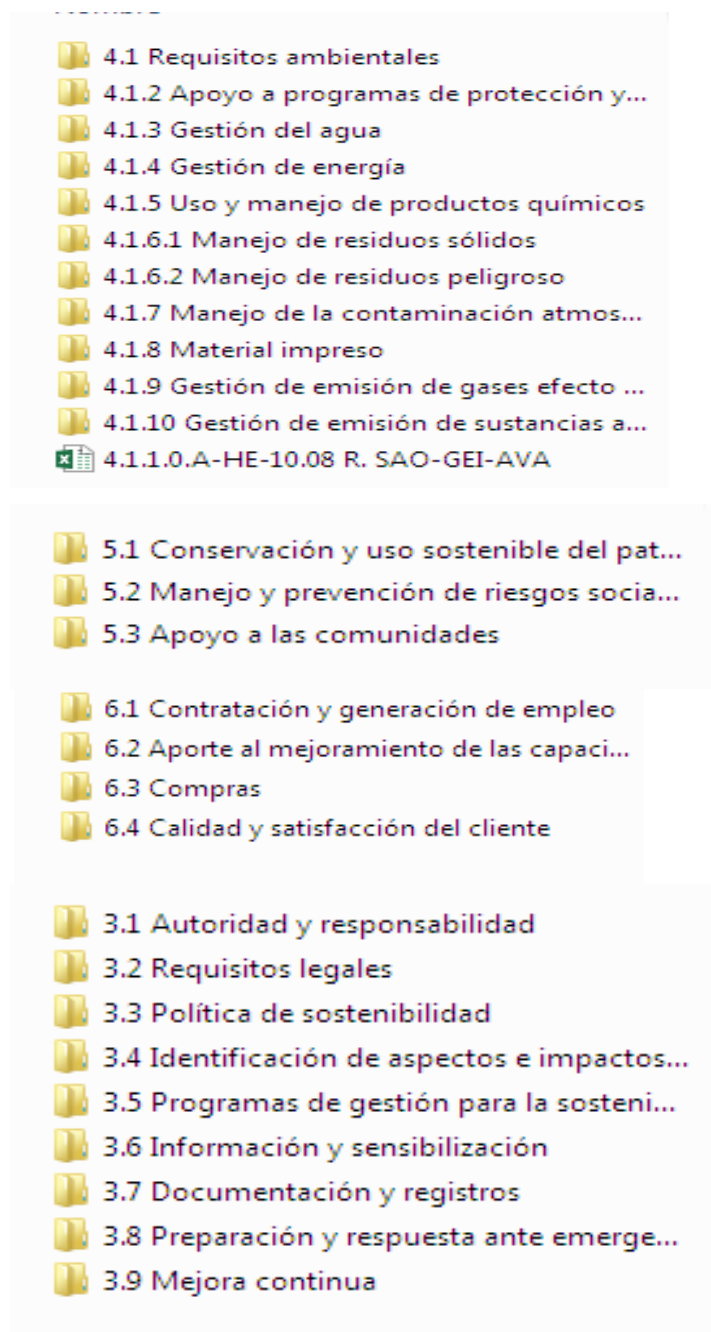
2.4.1 Acciones relacionadas con Parte A: Gestión para las sostenibilidad

En esta parte se realizaron varias actividades como

- En autoridad y responsabilidad: se actualizó el acta de líder de sostenibilidad y los documentos que estaban pendientes por firmas, 79 membretes, dejando la información

organizadas en carpetas para ir adicionando y actualizando la información; adicionalmente se realizaron varias reuniones donde se sacó un líder de sostenibilidad por departamento.

Ilustración 31 Carpetas de Sostenibilidad



Fuente: Elaboración Propia

- La política de sostenibilidad fue mejorada adicionando información sobre la ESCNNA y se publicó en la cartelera informativa del hotel además se socializo con los trabajadores y proveedores.
- Se inició el proceso de estructurar el programa de sostenibilidad para el hotel con la ayuda colectiva de algunos trabajadores y el comité de sostenibilidad.

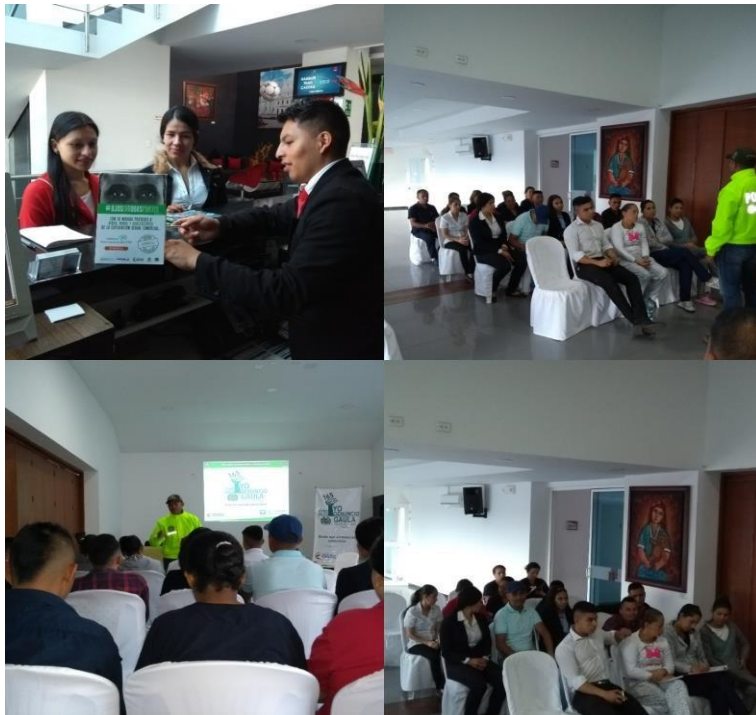
Ilustración 32 Líderes de Sostenibilidad



Fuente: Elaboración Propia

- En cuanto a la información, sensibilización y capacitación se realizó alianzas estratégicas con la policía de Turismo, Aremarpo, Sena y Cotelco capitulo Cauca capacitar a los trabajadores y en cuanto a la información y sensibilización se realizaron campañas.

Ilustración 33ESCNNA



Fuente: Elaboración Propia

- Se alcanzó a actualizar el 17% de actas, documentos desactualizados, mejoras en la redacción de actas, que no tenían registros y finalmente se organizó toda la información existente desde el año 2016 hasta la fecha.
- Se solicitó a la gerencia General la importancia que el grupo de Bomberos fuera al Hotel a realizar el plan de emergencias, el cual se comprometió a realizar todas las gestiones posibles para obtener la certificación de la misma.
- El programa de monitoreo y evaluación quedó a cargo de los líderes de sostenibilidad los cuales van a aportar de sus conocimientos y procesos para lograr una retroalimentación constante.

2.4.2 Acciones relacionadas Parte B: Buenas prácticas sostenibles

Reducción del consumo de agua.

Como esta parte de esta actividad se hizo una recolección de recipientes vacíos, que los huéspedes dejaban en las habitaciones o en las áreas sociales. Estos recipientes se llenaron con arena y fueron colocados en los tanques de los baños para reducir el consumo del agua.

La actividad se desarrolló de la siguiente manera:

Ilustración 34 Recolección de Recipientes



Fuente: Elaboración Propia

Para la actividad de la recolección de los recipientes fue una colaboración colectiva con el personal de camarería, amas de llaves y seguridad quienes fueron los encargados de se clasificaron por tañamos y dejarlos en el sitio de reciclaje.

Ilustración 35 Clasificación de los Recipientes

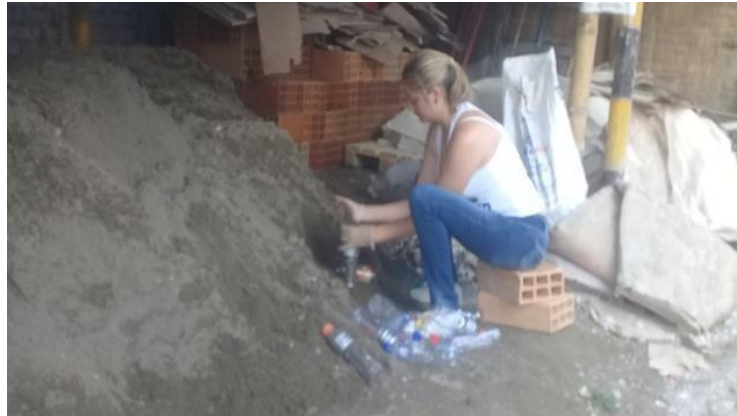


Fuente: Elaboración propia

Después de que las diferentes áreas ayudaron al proceso de recolección se llevó el proceso de clasificación por tamaños con ayuda de un pasante del Sena para verificar cual el tamaño era el pertinente a colocarse en las tasas de lo sanitarios.

1. Proceso de llenado de tarros con arena total recipientes 130.

Ilustración 36 Llenado de Recipientes



Fuente: propia

Luego de verificar el tamaño ideal para las tasas de los baños, se llevó a cabo el proceso de llenado con arena de los tarros para lograr el peso ideal que contribuyera a la reducción del agua. Este trabajo fue algo complicado porque el Hotel no contaba con personal para la ayuda del llenado de los mismos por lo tanto se tornó en un trabajo muy individual.

Ilustración 37 Recipientes Listos



Fuente: Elaboración Propia

Después de tener aproximadamente 110 tarros listos, estos fueron ubicados en los baños de servicio de las diferentes habitaciones y así contribuir a reducir el consumo del agua.

Ilustración 38 Baños con los Recipientes.



Fuente: propia

Finalmente las habitaciones de torre 1, salones de eventos y baños de servicios de las diferentes zonas quedaron con los tarros dentro de las tasas para contribuir a la reducción del agua, teniendo en cuenta que las tasas de los sanitarios de la torre 2 son más pequeñas no se les hizo este proceso porque ya cuentan con el ahorro suficiente.

2.4.1.2 Clasificación de residuos sólidos.

Se realizó el proceso de clasificación de residuos y basuras con la empresa Serviaseo Popayán y Aremarpo.

Ilustración 39 Capacitación Serviaseo



Fuente: Propia

Para iniciar el proceso de clasificación de los residuos se hizo necesario la capacitación de las empresa de Serviaseo para que explicara más a fondo los procesos que los manejan y como el comité puedo contribuir al mismo. Se debe resaltar que la empresa pasa los días martes, jueves y sábado para que el hotel tenga listo los desechos.

La empresa Aremarpo capacito sobre la clasificación de los residuos y se quedó que pasa todos los martes hacer la recolección del reciclaje al hotel.

Ilustración 40 Recolección de Reciclaje



Fuente: Propia

Después de iniciar el proceso de recolección de **recipientes** para llenarlos, que fue un procedimiento difícil para los trabajadores teniendo en cuenta que ellos no clasificaban este tipo de residuos y que todos los días se les solicitaba la evidencia de los recolectado fueron tomando conciencia de la importancia de reciclar y ahora se hace constantemente como un proceso constante que dio como resultado la certificación mensual de AREMARPO de la cantidad de residuos que se sacan al mes.



Se están realizando campañas para el cuidado del hotel como: Amo al Hotel San Martín y por eso lo mantengo limpio. El cual ayuda a la reducción del consumo de agua con procesos de reutilizar las aguas lluvias para limpiar las paredes, vidrios y lavar traperos, terrazas.

Ilustración 41 Publicidad Reducción de Agua, Papel y Toallas



Fuente: Propia

Dentro de los procedimientos se solicitó una alianza estratégica con la empresa SANITISU la cual nos ayudó con publicidad para el ahorro de agua, energía, papel, toallas, a esta publicidad se le colocó el logo del hotel con el N° de registro nacional de Turismo debido a que la Junta Directiva no aprobó recursos para realizar la publicidad, diseños y utensilios necesarios para cumplir con los procesos establecidos por la norma técnica sectorial 002.

Ilustración 42 Publicidad de Sostenibilidad



Fuente: Propia

Una vez organizada toda la publicidad con logos del hotel se procedió a pegar la información en las habitaciones, baños, salones de eventos y zonas comunes del Hotel.

Ilustración 43 Caracterización de Plantas



Fuente: Propia

Adicionalmente se caracterizó las diferentes plantas que existen dentro del hotel las cuales fueron marcadas con nombre propio y científico, teniendo en cuenta que muchas de las plantas que estaban caracterizadas en trabajos anteriores ya no existen en el hotel y la planta más sobre saliente dentro e mismo es la Lengua de suegra.

Ilustración 44 Inspección de Sanidad



Se contó con la visita de la secretaria de salud municipal la cual realizo algunas recomendaciones de acuerdo a la clasificación de residuos y algunos procesos de salubridad que cuenta el hotel.

El apoyo que se presentó mediante la pasantía fue de gran importancia para consolidar procesos como el comité de sostenibilidad el cual se ha venido reuniendo el último miércoles de cada mes para visualizar los avances que se realizan desde cada departamento del Hotel.



También se realizó la certificación de que el agua que llega al hotel es potable.



Posteriormente llego una delegada del Ministerio de comercio, industria y turismo con un delegado de la policia de turismo municipal, los cuales se fueron muy contentos por los procesos que se van desarrollando.

Socialización a colaboradores.

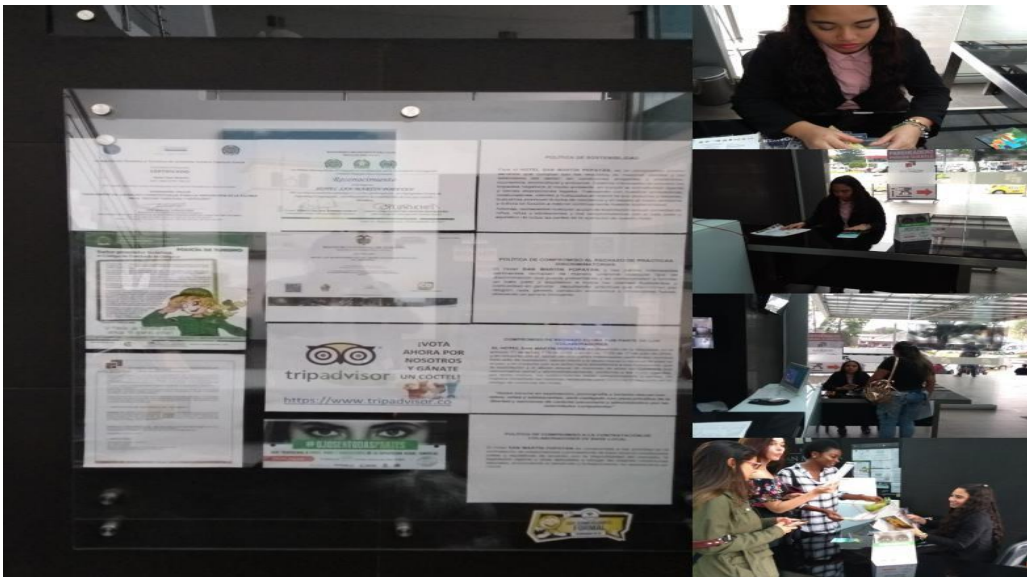
Adicionalmente se está llevando a cabo procesos del paso a paso de las diferentes áreas debido a la alta rotación de personal es muy costoso para el hotel capacitar cada mes al personal, debido a esto se están llevando un archivo de procesos para que el nuevo personal pueda leer y tenga conocimiento previo a la inducción.



Finalmente se socializa con los trabajadores sobre la ESNNA.



Se implementa la socialización de los atractivos turísticos del Departamento del Cauca y los lugares a visitar en el municipio de Popayán.



Se socializa la ESNNA, la política de sostenibilidad, sitios de interés a los huéspedes del hotel y ´por medio de cartas se entrega a los proveedores, clientes y trabajadores.



Para concluir queda como procesos las reuniones para la implementación de estrategias de mejora para la continuidad de los procesos de sostenibilidad.

2.5 Estrategias De Divulgación

“Definir estrategias de divulgación de los resultados obtenidos y compromisos de los actores vinculados con el proceso de implementación de la NTS-NT002”. Para el desarrollo de este objetivo final del trabajo se llevó acabo las siguientes acciones:

La estrategia más importante para el Hotel San Martin Popayán es la Comunicación interna tiene como objetivo la sistematización y organización de la información de forma que garantice una gestión eficaz, para asegurar una fluida y eficiente comunicación entre los directivos, trabajadores, clientes, proveedores y huéspedes. Se proyecta lograr con las siguientes herramientas:

- Proceso sistemático de sensibilización de la importancia del cumplimiento de la NTS TS 002, a todos los empleados de la empresa, independiente de su posición en la estructura organizacional.

- Elaborar conjuntamente y compartir la información que se genere de las diferentes acciones, evaluaciones, diagnósticos del proceso de implementación de la Norma.
- Habilitar información en la página Web de manera que sea accesible a la comunidad, a los empleados y usuarios potenciales, de manera que se divulgue la importancia de dar cumplimiento a la normatividad y a los requerimientos de los usuarios asociados a la sostenibilidad y sus principios.
- Operativizar el plan de acción planteado en este trabajo, generando mayor sentido de la responsabilidad a cada uno de los empleados, directivos o administrativos que hacen parte de la organización.
- Garantizar la documentación en los formatos requeridos y en los espacios asignados de manera que todos los trabajadores tengan acceso y puedan mantener al día la información.
- Programar reuniones periódicas para actualizar información.
- Utilizar como medio de divulgación de los diferentes procesos herramientas tecnológicas como Whatsapp, mensajes de texto, llamadas, correos electrónicos, video llamadas para mantener comunicación permanente.
- Crear folletos, afiches, boletines electrónicos, cartel informativo para informar a sus huéspedes, clientes, trabajadores, proveedores y personas en general acerca de los procesos de responsabilidad asumidos en términos de sostenibilidad.
- Establecer alianzas estratégicas con empresas hoteleras de la región de manera que se posibilite compartir experiencias relacionadas con la implementación de la Norma y buscar acciones conjuntas para la mejora continua (benchmarking)

- Generar procesos de investigación en asocio con la Universidad, para darle continuidad y garantizar el análisis de los procesos que conducen a la mejora permanente desde la sostenibilidad.

Conclusiones

- Implementar la Norma no debe asumirse como una obligación, sino como un principio que orienta la sostenibilidad de la organización. No se trata de no ser sancionados, sino de darle continuidad a todos y cada uno de los procesos que orientan la calidad y sostenibilidad en el tiempo, en sus diferentes dimensiones. En este sentido resulta fundamental asignar una mayor relevancia a la implementación de la NTS – TS 002, y garantizar su continuidad.
- La poca relevancia de la implementación de la norma técnica sectorial NTS-TS 002 que se le da dado en el establecimiento de alojamiento objeto de análisis, permite evidenciar algunos aspectos que involucran un bajo nivel de conocimiento y dominio de los componentes normativos y de calidad necesario en la oferta del servicio, no solo desde el punto de vista de los empleados del nivel operativo, sino también de nivel administrativo y gerencial.
- La participación de los trabajadores debe ser emocional y eficiente, es decir tener en cuenta las propuestas participativas y fomentar las actividades coherentes por cada área. Es beneficioso que el comité de sostenibilidad sea mantenga para fortalecer estos procesos y darle la continuidad que requiere el establecimiento y el servicio de calidad.
- Todo proceso de mejora continua requiere importantes y significativos procesos de inversión, no solamente en recursos económicos, también puede reflejarse desde un mayor aprovechamiento de los talentos y capacidades con que cuenta la organización. Hacer esto

significa un alto nivel de compromiso desde la estructura administrativa del Hotel y la posibilidad de un mayor acompañamiento del equipo de trabajo que lideres los procesos de gestión y aseguramiento de la calidad en el marco de la sostenibilidad.

- Resulta fundamental considerar opciones de alianzas estrategias para el fortalecimiento de la Sostenibilidad, no solo para dar cumplimiento al cuerpo normativo del turismo en Colombia, sino como un argumento de identidad en la oferta y prestación de servicios para el destino local /regional que constituye la Ciudad y el departamento.

- Es de vital importancia que los prestadores de servicios consideren la posibilidad de integrar en sus equipos de trabajo a profesionales del turismo, que conozcan el sector y sus posibilidades de gestión, especialmente en lo relacionado con la normativa vigente, esto puede facilitar el camino hacia la sostenibilidad y la implementación de las normas que así lo requieren. Adicionalmente puede definir acciones estratégicas que contribuyan con la definición de planes de trabajo de largo plazo.

Bibliografía

Hotel San Martin Popayán. (2018). *Hotel San Martin*. Obtenido de Hotel San Martin:

<http://www.hotelsanmartinpopayan.co/>

Michae, Z. M. (17 de Marzo de 2005). *Teoría de sistemas*. Obtenido de Gestipolis:

<https://www.gestipolis.com/teoria-de-sistemas>

Mincomercio, i. y.-C. (s.f.). *Normatividad en turismo*. Obtenido de micomercio, industria y turismo:

<http://www.mincit.gov.co/minturismo/loader.php?lServicio=Publicaciones&id=13311>

Ministerio de comercio, industria y turismo - Colombia. (2014). *Norma técnica sectorial NTS- TS 002*. Obtenido de Requisitos de sostenibilidad establecimientos de alojamiento y hospedaje:

[http://www.certificacioncalidadturistica.com.co/attachments/courses/1/3/NTS%20%E2%80%93%20TS%20002.%20Establecimientos%20de%20alojamiento%20y%20hospedaje%20\(EAH\).%20Requisitos%20de%20sostenibilidad.%202014.pdf](http://www.certificacioncalidadturistica.com.co/attachments/courses/1/3/NTS%20%E2%80%93%20TS%20002.%20Establecimientos%20de%20alojamiento%20y%20hospedaje%20(EAH).%20Requisitos%20de%20sostenibilidad.%202014.pdf)

Ministerio de cultura - Republica de Colombia. (Septiembre de 2010). *Legislación y normas generales para la Gestión, Protección y Salvaguardia del Patrimonio Cultural en Colombia*.

Obtenido de Ley 1185 y su reglamentación:<http://nuevamuseologia.net/wp-content/uploads/2014/12/Ley11854.pdf>

Renacer, F. (s.f.). *Programas de acción ESCNNA*. Obtenido de Fundación renacer contra la violencia sexual.: [https://fundacionrenacer.org/? at=6](https://fundacionrenacer.org/?at=6)

Anexo 1

Tabla1

Lista de chequeo Hotel San Martin

**LISTA DE CHEQUEO INICIAL PARA LA DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA TECNICA
SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE NTS-TS 002, PARA EL HOTEL SAN MARTÍN
POPAYÁN**



3. GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

3.1 Autoridad y responsabilidad

Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
¿Su hotel cuenta con un líder de Sostenibilidad?			
¿Su hotel ha definido responsabilidades en el cumplimiento de la norma?			
¿Su hotel ha establecido derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad?			
¿Su hotel tiene plan de acción descriptivo para las decisiones en el cumplimiento de la norma?			

3.2 Requisitos legales

Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
¿Su hotel tiene un procedimiento que le permite identificar y documentar los requisitos legales que le sean aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento?			

3.3 Política de sostenibilidad

Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
¿Su hotel ha definido de manera participativa su política de sostenibilidad?			

3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos

Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
¿Su hotel a partir de los servicios y productos que presta identifica los aspectos e impactos ambientales socioculturales y económicos?			
¿Su hotel realiza calificación de los impactos ambientales socioculturales y económicos identificados?			

3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad

Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
¿Su hotel cuenta con programas de sostenibilidad que contenga, actividades, metas, recursos, plazos e indicadores?			

3.6 Información y sensibilización

Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
¿Su hotel cuenta con programa y evidencias de información y sensibilización para clientes, huéspedes, y colaboradores?			

3.7 Documentación y registros

Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
¿Su hotel cuenta con procedimientos para la identificación y actualización de requisitos legales, identificación de impactos ambientales, socioculturales y económicos, y reportes, seguimiento y acciones correctivas para la mejora continua?			
¿Su hotel cuenta con documentos de política de sostenibilidad, identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos, programa de gestión para la sostenibilidad, y mejora continua? (se evidencia en puntos anteriores)			

3.8 Preparación y respuesta ante emergencias

Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
¿Su hotel cuenta con el plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente?			

3.9 Mejora continua

Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
¿Su hotel cuenta con plan de acción para el mantenimiento y mejoramiento de la gestión de la sostenibilidad, formatos de reportes, seguimiento y acciones correctivas?			
¿Su hotel cuenta con procedimiento de monitoreo y seguimiento de programas de gestión de sostenibilidad?			

Fuente: Hotel San Martín

4. REQUISITOS AMBIENTALES

4.1.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna			
Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
a. ¿Su hotel tiene soporte por el cual informa a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación sobre lo relacionado al tráfico ilegal de flora y fauna?			
b. ¿Su hotel tiene soporte de las acciones que promueven entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural?			
b. ¿Su hotel tiene soporte de las acciones que promueven entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural?			
c. ¿Su hotel tiene soportes de las acciones para evitar la colección, comercialización y tráfico de especies animales y vegetales de manera ilícita?			
d. ¿Su hotel tiene soportes de las acciones para evitar la comercialización y consumo de especies o productos derivados de la flora y fauna de manera ilícita?			
4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible			
Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
a. ¿Su hotel tiene documento que establezca el manejo que le da el establecimiento a las rondas hídricas en el área donde está ubicado?			
b. ¿Su hotel tiene documento que brinde información y como se brinda al cliente sobre las áreas naturales del destino, promoviendo comportamientos responsables?			
c. ¿Su hotel tiene documento donde se relacione con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento?			
d. ¿Su hotel tiene documento que contenga las acciones adelantadas para que la iluminación externa del establecimiento no cause alteraciones en el medio natural y sus resultados?			
e. ¿Su hotel tiene documento que contenga las acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino?			
f. ¿Su hotel tiene documento con las acciones adelantadas y su seguimiento para evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios?			
4.1.3 Gestión del agua			
Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
a. ¿Su hotel tiene documento que contenga las acciones adelantadas y su seguimiento para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación?			
b. ¿Su hotel tiene registros y monitoreo del consumo de agua?			
c. ¿Su hotel tiene registros de mantenimientos preventivos para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias?			
d. ¿Su hotel tiene soportes de las acciones informativas dirigidas a los huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua?			
e. ¿Su hotel tiene documento que contenga descripción de las fuentes de agua que utiliza el establecimiento y certificación de su potabilidad?			
f. ¿Su hotel tiene soporte de la información donde se le comunica a los clientes que el agua no es apta para el consumo humano?			
g. ¿Su hotel tiene documento en el cual se identifican los requisitos establecidos por la autoridad ambiental relacionados con el manejo de las aguas residuales?			
4.1.4 Gestión de energía			
Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
a. ¿Su hotel tiene soporte de las acciones dirigidas a los huéspedes y colaboradores sobre las prácticas para el ahorro y el uso eficiente de energía?			
b. ¿Su hotel tiene soporte de registro y monitoreo del consumo de energía?			
c. ¿Su hotel tiene soporte de registros que evidencien los mantenimientos periódicos preventivos, para todos los equipos?			
d. ¿Su hotel tiene soporte de acciones informativas que se desarrollan para promover el ahorro de energía por parte de colaboradores, clientes y huéspedes?			
e. ¿Su hotel tiene documento que contenga descripción de los sistemas de iluminación y ventilación naturales que utiliza el establecimiento?			
f. ¿Su hotel tiene documento que describa las energías renovables que utiliza el establecimiento y su impacto en el ahorro de estos recursos?			
4.1.5 Uso y manejo de productos químicos			
Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
a. ¿Su hotel lleva registro del consumo de productos químicos empleados?			
b. ¿Su hotel tiene documentos de soporte de los productos químicos amigables que compra el establecimiento?			
c. ¿Su hotel tiene documento que describa las dosis indicadas de productos químicos que utiliza?			
d. ¿Su hotel mantiene actualizada las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos que emplea?			
e. ¿Su hotel tiene documento que describa las acciones adelantadas por el establecimiento para evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes?			
4.1.6.1 Manejo de residuos sólidos - 4.1.6.2 Manejo de residuos peligroso			
Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
a. ¿Su hotel tiene registros del tipo de residuos sólidos que genera el establecimiento y de sus cantidades?			
b. ¿Su hotel tiene documento que describa el manejo de residuos, incluyendo los residuos peligrosos y su disposición final, utilizado en el establecimiento?			
a. ¿Su hotel tiene documento que describa el manejo de residuos, incluyendo los residuos peligrosos y su disposición final, utilizado en el establecimiento?			
b. ¿Su hotel tiene registros del tipo de residuos peligrosos que genera el establecimiento y de sus cantidades?			

Fuente: Hotel San Martín

4.1.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual			
Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
a. ¿Su hotel tiene documento que describa las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad?			
b. ¿Su hotel tiene documento que describa las acciones adelantadas por el establecimiento para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, generada por el establecimiento?			
c. ¿Su hotel tiene soporte de las áreas permitidas o señalizadas para fumadores?			
4.1.8 Material impreso			
Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
a. ¿Su hotel tiene documento que describa las acciones adelantadas por el EAH para la reducción, reutilización, reciclaje y reemplazo por medios magnéticos del papel, adelantado por el establecimiento?			
b. ¿Su hotel tiene documento con las acciones que promueven el uso de papel con criterios de sostenibilidad?			
4.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)			
Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
a. ¿Su hotel tiene listado de las fuentes de emisión que generan GEI identificadas por el establecimiento			
b. ¿Su hotel tiene un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético?			
4.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)			
Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
a. ¿Su hotel lleva registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante?			
b. ¿Su hotel tiene documento que contenga registro y fotografías de placa o etiqueta visible en donde se indique claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características de cada equipo?			
c. ¿Su hotel tiene registro de los mantenimientos realizados a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado por parte de la compañía de mantenimiento?			
d. ¿Su hotel lleva registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado?			
e. ¿Su hotel tiene documento que relacione las hojas de seguridad que tiene el establecimiento y en dónde las puede encontrar el encargado de intervenciones?			
f. ¿Su hotel tiene documento que describa el mecanismo de verificación que utiliza el establecimiento para la instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado?			
g. ¿Su hotel tiene documento que describa el proceso que desarrolla el establecimiento para garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO?			

Fuente:

Hotel

San

Martín

5. REQUISITOS SOCIOCULTURALES

5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural

Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
a. ¿Su hotel tiene soporte de la información que se le da a los clientes y huéspedes del establecimiento acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia?			
b. ¿Su hotel tiene documento que describa el apoyo que le ha dado el establecimiento a organizaciones y entidades competentes en campañas enfocadas a la conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural?			
c. ¿Su hotel tiene documento que describa la política que implementa el establecimiento para la utilización de manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, en su decoración?			
d. ¿Su hotel tiene soporte de cómo se informa a los huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales?			
e. ¿Su hotel tiene soportes de las capacitaciones que se han dado al personal de la organización para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural?			
f. ¿Su hotel tiene documento que describa cómo se han promovido o promoverán las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales por parte del establecimiento?			
g. ¿Su hotel tiene evidencias de la forma como informa a los clientes sobre su valor patrimonial si se presta los servicios en un bien declarado como BIC?			
h. ¿Su hotel tiene soporte de que el establecimiento cumple con la legislación vigente aplicable relacionada con la conservación del BIC?			
i. ¿Su hotel tiene documento que relacione los productos y servicios que promueve o presta el establecimiento y cómo estos no generan impactos negativos en el patrimonio cultural?			
j. ¿Su hotel tiene documento que describa las acciones adelantadas por el establecimiento para promover la gastronomía local, regional o nacional?			

5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales

Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
a. ¿En la política de sostenibilidad de su hotel incluye el compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes?			
b. ¿Su hotel tiene documento que describa las acciones adelantadas por el establecimiento para la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo?			
c. ¿Su hotel tiene soporte de las capacitaciones dadas a los colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA?			
d. ¿Su hotel tiene documento en el cual se manifieste el rechazo a la ESCNNA firmado por los colaboradores del EAH?			
e. ¿Su hotel tiene soporte de los medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA?			
f. ¿Su hotel tiene política de contratación donde se establezca el rechazo a la explotación laboral infantil, el rechazo a la discriminación, la prioridad en la contratación de colaboradores de base local, la prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas?			

5.3 Apoyo a las comunidades

Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
a. ¿Su hotel tiene soporte de las acciones adelantadas por el establecimiento para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales de la región?			
b. ¿Su hotel tiene soporte de las capacitaciones dadas a los colaboradores, para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables?			
c. ¿Su hotel tiene soporte de los medios visibles acerca de su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables?			
d. ¿Su hotel tiene política de contratación y trato con los clientes donde se establezca el rechazo a la explotación laboral infantil, el rechazo a la discriminación, la prioridad en la contratación de colaboradores de base local, la prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas?			

Fuente:

Hotel

San

Martín

6. REQUISITOS ECONÓMICOS

6.1 Contratación y generación de empleo

Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
a. ¿Su hotel tiene política de contratación y trato con los clientes donde se establezca el rechazo a la explotación laboral infantil, el rechazo a la discriminación, la prioridad en la contratación de colaboradores de base local, la prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas?			
b. ¿Su hotel tiene política de contratación y trato con los clientes donde se establezca el rechazo a la explotación laboral infantil, el rechazo a la discriminación, la prioridad en la contratación de colaboradores de base local, la prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas?			
c. ¿Su hotel tiene soporte de las capacitaciones dadas a los colaboradores para fortalecer sus competencias laborales?			

6.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades

Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
a. ¿Su hotel tiene soporte de las acciones adelantadas para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local en condiciones comerciales justas y equitativas?			
b. ¿Su hotel tiene fotografías o registros de las capacitaciones dadas a las comunidades del destino donde opera para el fortalecimiento de sus capacidades?			

6.3 Compras

Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
a. ¿Su hotel tiene documento que describa las acciones adelantadas para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local?			
b. ¿Su hotel tiene documento que contenga la lista y los criterios de compra de bienes y servicios que adquiere para la prestación de sus servicios?			
c. ¿Su hotel tiene lista de proveedores que maneja el establecimiento, en donde se destaquen los que incluyen en sus productos y servicios consideraciones sostenibles?			
d. ¿Su hotel tiene documento que describa las acciones adelantadas por el establecimiento para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario promover su recuperación, reutilización o reciclaje?			

6.4 Calidad y satisfacción del cliente

Cuestionario de Sostenibilidad	SI	NO	DOCUMENTO SOPORTE
Su hotel tiene soporte de la medición de la satisfacción de los clientes			

Tabla 7 Lista de Chequeo Practicante

GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD				
ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	FALTA
3.1 Autoridad y responsabilidad	Definir las responsabilidades en la organización que garantice el cumplimiento de los requisitos de esta norma	CUMPLE		
	Establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad	CUMPLE		
	Ejecutar las decisiones para el cumplimiento de los requisitos de esta norma.			Incompleto el plan de acción
3.2 Requisitos legales	El EAH debe identificar y documentar los requisitos legales que le sean aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento.	CUMPLE		
3.3 Política de sostenibilidad	El EAH debe definir de manera participativa dentro de la organización, una política de sostenibilidad que: Incluya su compromiso con el mantenimiento o mejora de los impactos ambientales, socioculturales y económicos positivos y el manejo, minimización o eliminación de aquellos impactos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad; Referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad; Esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los			falta socializar
3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos	El EAH debe: A partir de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos o servicios que presta, identificar sus aspectos ambientales, socioculturales y económicos.	CUMPLE		
	A partir de la identificación de dichos aspectos, realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas enfocadas a la sostenibilidad.	CUMPLE		

Fuente: Elaboración Propia

<p>3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad</p>	<p>aspectos e impactos significativos (Ver Anexo B), contar con programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables; cuando sea aplicable, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento, teniendo en cuenta al menos: o La política de sostenibilidad; o Los requisitos legales vigentes que les sea aplicable.</p>			<p>Revisar</p>
<p>3.6 Información y sensibilización</p>	<p>El EAH debe: Contar con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad;</p>			<p>Modificar el diseño</p>
<p>3.7 Documentación y registros</p>	<p>Procedimientos documentados para los siguientes numerales: Identificación y actualización de requisitos legales; Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos; Mejora continua.</p>			
	<p>documentación que incluya los registros relacionados con: La política de sostenibilidad; Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos; Programas de gestión para la sostenibilidad; Mejora continua</p>			
<p>3.8 Preparación y respuesta ante emergencias</p>	<p>emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable.</p>			
<p>3.9 Mejora continua</p>	<p>Realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad</p>			
	<p>Hacer monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad, que permita garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás</p>			<p>Revisar y falta herramientas</p>

Fuente: Elaboración Propia

REQUISITOS AMBIENTALES				
ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD	CUMPLE	NO APLICA	FALTA
4.1 Requisitos ambientales	a. Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna;	CUMPLE		
	b. Adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural	CUMPLE		
	c. Evitar la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes	CUMPLE		
	d. Evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley.	CUMPLE		
4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible	Respetar las rondas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, de acuerdo con la legislación vigente aplicable			falta el documento
	b. Contar con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables			
	c. Contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento			
	d. Adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural	CUMPLE		
	Adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino;			falta completar
	Evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios.	CUMPLE		
4.1.3 Gestión del agua	Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación	CUMPLE		
	Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua	CUMPLE		
	Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias;			falta informacion
	d. Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua	CUMPLE		
	Utilizar agua potable para el consumo humano, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;	CUMPLE		
	Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano	CUMPLE		
	Cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.	CUMPLE		
	Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía	CUMPLE		
4.1.4 Gestión de energía	Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía			soportes
	. Adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía	CUMPLE		
	Adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes			pendiente
	Promover el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.			pendiente

Fuente: Elaboración propia

4.1.5 Uso y manejo de productos químicos	Llevar un registro del consumo de productos químicos empleados			
	b. Usar productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado			
	c. Emplear las dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos			
	d. Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos			
	e. Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes			pendiente documento
4.1.6.1 Manejo de residuos sólidos	Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades			
	b. Adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos.			
4.1.6.2 Manejo de residuos peligroso	a. Establecer el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;			
	b. Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.			pendiente documento
4.1.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	a. Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad			
	b. Adelantar acciones para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, generada por el establecimiento, de acuerdo con la legislación vigente aplicable			pendiente alcance y objetivos
	c. Cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.			permisos
4.1.8 Material impreso	a. Adelantar acciones para la reducción, reutilización y reciclaje del papel, o su reemplazo por medios magnéticos			
	b. Adelantar acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad			
4.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)	a. Identificar las fuentes de emisión que generan GEI.			
	b. Llevar un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.			
4.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	a. Llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante.			incompleto
	b. Garantizar que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible, en donde se indique claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta.			falta evidencia
	c. Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, según especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera.			
	d. Llevar un registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado.			
	e. Mantener a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO, la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta.			falta información
	f. Verificar que en el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado de uso comercial e industrial, se cumplan las normas de seguridad industrial y salud en el trabajo vigentes			
	g. Garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos.			falta información

Fuente: Elaboración propia

REQUISITOS AMBIENTALES				
ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD	CUMPLE	NO APLICA	FALTA
5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	a. Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.	CUMPLE		
	b. Participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere			conseguir
	c. Cuando utilice en su material publicitario o en su decoración manifestaciones culturales producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, usarlas de manera responsable para que no se afecte negativamente el patrimonio cultura			solicitar apoyo
	d. Informar de manera responsable a los huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.	CUMPLE		
	e. Capacitar periódicamente al personal de la organización para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.	CUMPLE		
	f. Cuando promueva las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales realizarlo de manera responsable			
	g. Cuando preste sus servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC, informar a los clientes sobre su valor patrimonial.		NO APLICA	
	h. En caso de que esté ubicado en un BIC, cumplir con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación.	CUMPLE		
	i. Diseñar, operar, promover productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural.			
	j. Adelantar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional			
5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales	a. Incluir en la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).	CUMPLE		
	b. Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo.	CUMPLE		falta evidencias
	c. Capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.	CUMPLE		capacitacion
	d. Demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA.	CUMPLE		
	e. Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.			
	f. Prevenir la explotación laboral infantil.	CUMPLE		
5.3 Apoyo a las comunidades	a. Adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opera			
	b. Capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.	CUMPLE		
	c. Informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables			
	d. Asegurar que no se ejerce ningún tipo de discriminación.	CUMPLE		

Fuente: Elaboración propia

REQUISITOS AMBIENTALES				
ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD	CUMPLE	NO APLICA	FALTA
6.1 Contratación y generación de empleo	a. Dar prioridad en la contratación de colaboradores de base local, vinculándolos de manera directa a nivel operativo, administrativo o gerencial, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.	CUMPLE		
	b. Dar prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.	CUMPLE		
	c. Adelantar acciones para promover la capacitación de sus empleados y fortalecer sus competencias laborales.			FALTA
6.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades	a. Adelantar acciones para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local en condiciones comerciales justas y equitativas, de acuerdo con su disponibilidad en el destino donde opere.			FALTA
	b. Adelantar acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera.			FALTA
6.3 Compras	a. Promover acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local en los destinos donde opera.			FALTA
	b. Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y diseñar criterios de compra que incluyan consideraciones ambiental, sociocultural y económico.	CUMPLE		
	c. Dar prioridad a los proveedores que incluyan en sus productos y servicios consideraciones sostenibles relacionadas con el desarrollo ambiental, sociocultural y económico, de acuerdo con la disponibilidad en el mercado.			FALTA
	d. Adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario promover su recuperación, reutilización o reciclaje	CUMPLE		
6.4 Calidad y satisfacción del cliente	El EAH debe medir el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio y con el cumplimiento de la política de sostenibilidad, adelantando acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.	CUMPLE		

Fuente: Elaboración propia