

**UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

**(UCI)**



**PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA  
TÉCNICA SECTORIAL NTS TS 002 PARA ESTABLECIMIENTOS DE  
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE APLICADO AL HOTEL CAMPESTRE LA  
GAITANA, TOBIA CUNDINAMARCA COLOMBIA**

**RAÚL FRANCISCO MATEUS TOVAR**

**PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO  
PARCIAL PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MASTER EN GESTIÓN DE  
TURISMO SOSTENIBLE**

**San José, Costa Rica**

**Colombia**

**MAYO 2016**

**UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

**(UCI)**

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Universidad como Requisito parcial para optar al grado de Master en Gestión de Turismo Sostenible

---

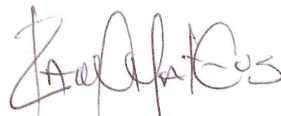
Christian Siles  
**PROFESOR TUTOR**

---

Laura Arguedas  
**LECTOR NO.1**

---

Marcela Carré  
**LECTOR NO.2**



---

Raúl Francisco Mateus Tovar  
**SUSTENTANTE**

## **DEDICATORIA**

A Mónica, la mujer de mi vida que con su apoyo incondicional y fortaleza

Se convirtió en mi inspiración para enfrentar los retos de la vida

A Sarah quien siempre me saca una sonrisa.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad de Cooperación Internacional por ser la gestora y soporte para finalizar la Maestría.

A cada uno de los tutores que con sus aportes y enseñanzas contribuyeron de la mejor forma para terminar este proceso.

A mis compañeros de Maestría, en especial a Luis con quien conformé un excelente equipo de trabajo.

A mi tutor Christian Siles, por su apoyo y consejos para el desarrollo de este proyecto.

A mi madre, mi hermano, mi cuñada por su constante apoyo en el desarrollo de este reto personal.

A Fernando Rodriguez y Fernando Dávila por ser esa familia que apoya en los buenos y malos momentos.

A Daniel Diaz por compartirme de su amistad y conocimiento.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	vii
INDICE DE CUADROS	ix
RESUMEN EJECUTIVO	x
<b>1 INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1 ANTECEDENTES	13
1.2 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMÁTICA DE CAMPO	18
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.4 OBJETIVO GENERAL	22
1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
<b>2 MARCO TEORICO</b>	<b>23</b>
2.1 MARCO REFERENCIAL O INSTITUCIONAL	23
2.1.1 <i>Concepto de la teoría del desarrollo</i>	23
2.1.2 <i>Sostenibilidad</i>	24
2.1.3 <i>Desarrollo sostenible</i>	25
2.1.4 <i>Turismo sostenible</i>	26
2.1.5 <i>Sistema de Gestión de Calidad</i>	27
2.1.6 <i>Certificaciones de sostenibilidad y calidad turística un reto para las regiones</i>	29
2.1.7 <i>Administración de proyectos</i>	31
2.1.7.1 <i>Ciclo de vida del proyecto</i>	32
2.1.7.2 <i>Procesos de la administración de proyectos</i>	33
2.2 MARCO LEGAL	34
2.2.1 <i>Leyes generales</i>	35
2.2.2 <i>Decretos</i>	35
2.2.3 <i>Resoluciones</i>	36
<b>3 MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>37</b>

3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	37
3.2	POBLACIÓN .....	38
3.3	INSTRUMENTOS METODOLÓGICOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	38
<b>4</b>	<b>DESARROLLO DEL PROYECTO .....</b>	<b>40</b>
4.1	PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	40
4.1.1	<i>Hitos</i> .....	40
4.1.2	<i>Cronograma</i> .....	41
4.1.3	<i>Recursos financieros</i> .....	42
4.1.4	<i>Recurso humano</i> .....	43
4.1.5	<i>Personal entrevistado</i> .....	44
4.1.6	<i>Listado de información recopilada en las fases de recolección de información</i> .....	45
4.1.7	<i>Análisis del estado actual de las operaciones del Hotel La Gaitana</i> .....	46
4.1.7.1	Generalidades.....	46
4.1.7.2	Construcción y tipos de habitaciones .....	47
4.1.7.3	Análisis inicial Hotel Gaitana cumplimiento de los requisitos Norma Técnica Sectorial NTS TS 002. ....	51
4.2	PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL EN TURISMO SOSTENIBLE NTS TS 002.....	68
4.2.1	<i>Requisitos legales</i> .....	69
4.2.2	<i>Sistema de gestión para sostenibilidad</i> .....	71
4.2.2.1	Autoridad y responsabilidad: .....	73
4.2.2.2	Política de sostenibilidad .....	78
4.2.2.3	Identificación de impactos y amenazas .....	80
4.2.2.4	Mapa de procesos .....	81
4.2.2.5	Caracterización de procesos .....	83
4.2.2.5.1	Planificación del sistema de gestión sostenible .....	83
4.2.2.5.2	Mejoramiento del Sistema de Gestión Sostenible .....	85
4.2.2.5.3	Alojamiento .....	88
4.2.2.5.4	Proceso de reserva y ventas .....	90
4.2.2.5.5	Proceso de alimentos y bebidas .....	92
4.2.2.5.6	Proceso de proveedores .....	96
4.2.2.5.7	Proceso de mantenimiento.....	98
4.2.2.5.8	Proceso de gestión humana.....	101
4.2.2.6	Documentación y registros .....	103

4.2.2.7	Preparación y respuesta ante emergencias .....	103
4.2.2.8	Monitoreo y seguimiento.....	107
4.2.2.9	Mejora continua .....	108
4.2.2.10	Capacitación .....	109
4.2.3	<i>Cumplimiento de los requisitos ambientales</i> .....	110
4.2.3.1	Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna .....	111
4.2.3.2	Apoyo de programas de protección y uso sostenible.....	114
4.2.3.3	Gestión del agua.....	116
4.2.3.4	Gestión de la energía .....	121
4.2.3.5	Uso y manejo de productos químicos .....	124
4.2.3.6	Gestión de residuos .....	126
4.2.3.7	Manejo de la contaminación atmosférica, visual y auditiva.....	129
4.2.3.8	Material impreso .....	130
4.2.3.9	Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI).....	130
4.2.3.10	Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO) .....	132
4.2.4	<i>Requisitos socio culturales</i> .....	133
4.2.4.1	Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural.....	133
4.2.4.2	Manejo y prevención de riesgos sociales.....	137
4.2.4.3	Apoyo a las Comunidades.....	138
4.2.5	<i>Requisitos económicos</i> .....	139
4.2.5.1	Contratación y generación de empleo .....	140
4.2.5.2	Aporte al mejoramiento de las comunidades .....	141
4.2.5.3	Compras .....	143
4.2.5.4	Calidad y servicio al cliente .....	146
4.2.6	<i>Soporte tecnológico</i> .....	152
<b>5</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>161</b>
<b>6</b>	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>164</b>
<b>7</b>	<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>165</b>
<b>8</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>168</b>

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1. Etapas del Ciclo de Vida de un Proyecto. ....	33
Figura 2. Procesos en el ciclo de vida de un proyecto .....	34

Figura 3. Pirámide Normativa en Colombia .....	35
Figura 4. Cronograma del proyecto .....	41
Figura 5. Etapas de construcción Hotel Campestre La Gaitana.....	49
Figura 6. Habitaciones matrimoniales Hotel Campestre La Gaitana .....	49
Figura 7. Habitaciones familiares Hotel Campestre La Gaitana .....	50
Figura 8. Habitaciones multifamiliares Hotel Campestre La Gaitana .....	50
Figura 9. Diagrama Propuesta Metodológica para la Implementación de la NTS TS 002 .....	69
Figura 10. Diagrama propuesto para el desarrollo de los requisitos legales.....	70
Figura 11. Diagrama propuesto para el desarrollo del SGS. ....	72
Figura 12. Diagrama propuesto para el modelo de autoridad responsabilidad. ....	73
Figura 13. Organigrama Hotel Campestre La Gaitana .....	74
Figura 14. Política de sostenibilidad versión en español propuesta para el Hotel Campestre La Gaitana. .....	79
Figura 15. Política de sostenibilidad versión en inglés propuesta para el Hotel Campestre La Gaitana. .....	80
Figura 16. Mapa de procesos propuesto para el Hotel Campestre La Gaitana .....	82
Figura 17. Diagrama de Flujo ante emergencias propuesto para el Hotel La Gaitana. ....	105
Figura 18. Instructivo respuesta ante incendios propuesto para Hotel Campestre La Gaitana .....	106
Figura 19. Instructivo respuesta ante inundaciones propuesto para Hotel Campestre La Gaitana ....	106
Figura 20. Instructivo respuesta ante terremoto propuesto para Hotel Campestre La Gaitana .....	107
Figura 21. Proceso de mejora continúa propuesto para el Hotel Campestre La Gaitana .....	109
Figura 22. Diagrama de requisitos ambientales exigidos en Norma NTS TS 002. ....	111
Figura 23. Inventario Flora Hotel Campestre La Gaitana .....	112
Figura 24. Hablador para jardines y zonas verdes .....	113
Figura 25. Hablador campaña tráfico de fauna.....	113
Figura 26. Hablado Campaña tráfico de fauna 2 .....	114
Figura 27. Folleto entorno general Hotel Campestre La Gaitana .....	115
Figura 28. Recomendaciones para aportar a la sostenibilidad para visitantes Hotel Campestre La Gaitana.....	115
Figura 29. Hablador de campaña cultura del agua Hotel Campestre La Gaitana.....	119
Figura 30. Campaña cultura agua. No cambio de sabanas Hotel Campestre La Gaitana.....	120
Figura 31. Campaña cultura de agua. No cambio de toallas Hotel Campestre La Gaitana.....	120
Figura 32. Campaña cultura de ahorro de energía Hotel Campestre La Gaitana .....	123
Figura 33. Diamante de materiales peligrosos .....	124
Figura 34. Clasificación de sustancias peligrosas para el medio ambiente .....	125



Figura 35. Formato de manejo de productos químicos Hotel Campestre La Gaitana .....	126
Figura 36. Zona de fumadores habilitada en el Hotel La Gaitana .....	129
Figura 37. Definición de alcances en fuentes de emisión GEI en el Hotel Campestre La Gaitana. ...	131
Figura 38. Diagrama de requisitos socio culturales exigidos en Norma NTS TS 002.....	133
Figura 39. Cartelera de eventos culturales de Tobia para publicar en Hotel Campestre La Gaitana .	134
Figura 40. Fiesta día del campesino Nimaima.....	135
Figura 41. Propuesta de Menú gastronómico para el Hotel Campestre La Gaitana.....	136
Figura 42. Trapiche de Caña .....	139
Figura 43. Diagrama de requisitos económicos exigidos en Norma NTS TS 002.....	140
Figura 44. Productos artesanales en venta Hotel Campestre La Gaitana .....	142
Figura 45. Proceso de compras y proveedores Hotel Campestre La Gaitana .....	143
Figura 46. Propuesta Elaboración del servicio .....	149
Figura 47. Estructura funcional de Zoho Projects .....	152
Figura 48. Inicio de sesión Zoho Projects .....	153
Figura 49. Vista general de Zoho Projects.....	154
Figura 50. Estructuras de carpetas Zoho Projects.....	154
Figura 51. Estructura de subcarpetas Zoho Projects.....	155
Figura 52. Visualización por tipos de archivo Zoho Projects .....	156
Figura 53. Apertura de archivos Zoho Projects .....	156
Figura 54. Lista de hitos Zoho Projects.....	157
Figura 55. Lista de tareas Zoho Projects .....	157
Figura 56. Visualización calendario Zoho Projects .....	158
Figura 57. Comunicación sincrónica chat Zoho Projects.....	159
Figura 58. Comunicación asincrónica Zoho Projects.....	159
Figura 59. Estadísticas Zoho Projects .....	160

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Relación entre Sistema de Gestión de Calidad .....	28
Cuadro 2. Hitos del Proyecto .....	40
Cuadro 3. Recursos Financieros Necesarios para Ejecutar el Proyecto .....	42
Cuadro 4. Recurso Humano para el Proyecto .....	43
Cuadro 5. Clasificación de Entrevistas .....	44
Cuadro 6. Características de la Información Recolectada.....	45
Cuadro 7. Generalidades Hotel Campestre La Gaitana .....	46
Cuadro 8. Características de Construcción Hotel La Gaitana .....	47
Cuadro 9. Análisis Inicial del Hotel La Gaitana Frente al Cumplimiento de los Requisitos de la Norma NTS TS 002.....	51
Cuadro 10. Listado de Cargos Hotel La Gaitana .....	74
Cuadro 11. Actividades a Ejecutar en el Proceso de Planificación del Sistema Gestión Sostenible ...	84
Cuadro 12. Indicadores para el Proceso Planificación del Sistema de Gestión Sostenible .....	85
Cuadro 13. Actividades a Desarrollar para el Proceso de Mejoramiento del Sistema Sostenible .....	86
Cuadro 14. Indicadores del Proceso de Mejoramiento del Sistema de Gestión Sostenible .....	87
Cuadro 15. Actividades a Desarrollar en el Proceso de Alojamiento .....	89
Cuadro 16. Indicadores del Proceso de Alojamiento.....	90
Cuadro 17. Actividades a Desarrollar en el Proceso de Reserva Ventas .....	92
Cuadro 18. Indicadores Proceso de Reserva y Ventas .....	92
Cuadro 19. Actividades a Desarrollar Proceso de Alimentos y Bebidas .....	94
Cuadro 20. Indicadores Proceso Alimentos y Bebidas.....	95
Cuadro 21. Actividades a Desarrollar en el Proceso de Proveedores.....	97
Cuadro 22. Indicadores del Proceso de Proveedores .....	98
Cuadro 23. Actividades a Desarrollar en el Proceso de Mantenimiento .....	99
Cuadro 24. Indicadores del Proceso de Mantenimiento .....	100
Cuadro 25. Actividades a Desarrollar en el Proceso de Gestión Humana .....	102
Cuadro 26. Indicadores Proceso de Gestión Humana .....	103
Cuadro 27. Planes de Mejora para la Gestión del Agua.....	116
Cuadro 28. Planes de Mejora Gestión Energía .....	122
Cuadro 29. Identificación de Residuos Sólidos en el Hotel La Gaitana .....	126
Cuadro 30. Medidas y Factores de Emisión para GEI.....	131

## RESUMEN EJECUTIVO

El sistema turístico Colombiano desde el año 1993 ha venido implementando diferentes Leyes, Normas, Decretos que le ayuden a reglamentar y a normalizar los subsectores que componen el sector turístico, es por ello que en el 2006 el Comité Técnico de Sostenibilidad publica la Norma Técnica Sectorial NTS Turismo Sostenible 002 para Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, posteriormente en el año 2014 fue actualizada y con la Resolución 3860 de 28 de diciembre de 2015 se establece que todos los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje que renuevan Registro Nacional de Turismo para el año 2017 deben presentar la autoevaluación de implementación de los requisitos que exige la Norma NTS TS 002.

La Norma NTS TS 002 tiene como objeto especificar los requisitos ambientales, socioculturales, económicos, y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Contiene 27 requisitos que deben aplicarse al 100% para la obtención de la Certificación de Calidad Turística y Sello Ambiental Colombiano descrito en la Norma Técnica Colombiana 5133.

El Hotel La Gaitana, es un establecimiento de Alojamiento y Hospedaje ubicado en Tobia, Departamento de Cundinamarca, Colombia. Se caracteriza por su ambiente campestre al estar a orillas del Rio Negro importante afluente para prácticas de turismo de aventura. Es un Hotel de categoría de dos estrellas con un total de 32 habitaciones para aproximadamente 120 huéspedes por noche, en un área de 9900 m<sup>2</sup> destinados principalmente al alojamiento, también ofrece servicios de restaurante, eventos, entre otros. Actualmente tiene Registro Nacional de Turismo vigente y su renovación esta para marzo de 2017 esta depende de realizar el proceso de autoevaluación de los requisitos de Sostenibilidad de la Norma NTS TS 002 tal como lo indica la Resolución 3860 de 2015.

El objetivo principal de este documento es desarrollar una propuesta metodológica para la implementación de los requisitos de la Norma NTS TS 002 en el Hotel La Gaitana, determinar los requisitos de aplicación, incorporar buenas prácticas y desarrollarlos utilizando una herramienta tecnológica que convierta a la propuesta innovadora.

Para cumplir el objetivo de esta propuesta fue necesario el uso de una de una metodología de investigación con método descriptivo que permitiera evidenciar en primera medida el estado inicial del Hotel La Gaitana frente a los requisitos estipulados en la Norma NTS TS 002, para ello se utilizaron instrumentos metodológicos in situ como la observación de los procesos, entrevistas con los empleados y dueños del proceso, listas de chequeo entre otras. En este análisis inicial se evidencia que el Hotel La Gaitana, aplica en un 30% los requisitos de la Norma, sin embargo la mayoría de la no aplicación es por no llevar registros y tener documentados ciertos procesos que lo evidencien.

El principal resultado es el desarrollo de la propuesta metodológica descrita en el documento se construye con los fundamentos de los requisitos descritos en la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002 y apoyados con las buenas prácticas de los Criterios Globales de Turismo Sostenible, está basada en realizar un análisis inicial del cumplimiento de los requisitos Ambientales, Socio Culturales y Económicos, posteriormente realizar un estudio del cumplimiento de los requisitos legales; todo esto administrado y gestionado por un Sistema de Gestión de Sostenibilidad y apoyado por un soporte tecnológico en este caso la metodología propone la herramienta Zoho Projects. La definición del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad definido para la propuesta metodológica pretende administrar y gestionar las políticas, procesos, procedimientos que se implementaran para llevar a cumplimiento los objetivos propuestos determinados en los requisitos de la norma.

Por su parte la herramienta Zoho Projects será la columna de esta propuesta ya que administrará los diferentes formatos, registros, matrices y elementos adicionales construidos que nos conlleva presentar ante un ente certificador y obtener el certificado de Calidad Turística y Sello Ambiental Colombiano. La metodología se beneficiará de las diferentes funcionalidades como el soporte en línea, la asignación de tareas a usuarios específicos. En el desarrollo del documento encontrará un usuario y una contraseña que le permitirá evidenciar la parametrización realizada para la propuesta metodológica.

Si bien la propuesta metodológica para la implementación de la Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible NTS TS 002 para el Hotel La Gaitana, este documento sirve como referencia de implementación para hoteles de características similares. El desarrollo de los diferentes formatos, procesos, políticas y actividades pueden ser tomados como referente y el uso del soporte tecnológico planteado en la propuesta brindará una alternativa diferente y funcional ya que como fue estructurada puede ser replicado en diferentes Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje.

Para la implementación de metodología propuesta en el Hotel La Gaitana, se evidencia una resistencia al cambio, si bien los empleados entienden la trascendencia del proyecto lo observan como un factor que les generará más trabajo y no conciben una apropiación de los conceptos de las dimensiones de sostenibilidad, por ello se hace urgente trabajar con los empleados jornadas de capacitación, motivación para conceptualizar y apropiar los conceptos de la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS Turismo Sostenible 002 para Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje.

# 1 INTRODUCCIÓN

## 1.1 Antecedentes

El artículo 29 del Decreto 2269 de 1993 el Ministerio de Desarrollo Económico declara promover la creación de las “Unidades Técnicas Sectoriales” para cada uno de los subsectores del turismo Colombiano como un instrumento que permita la instauración de procesos en normalización, certificación y metrología con el objetivo de fomentar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los diferentes servicios prestados en el país. (Presidencia de la República, 1993)

El turismo colombiano tiene como base normativa la Ley 300 de 1996 llamada la “Ley General de Turismo”, esta ley considera al turismo como uno de los motores de la economía del país y exalta su importancia en el desarrollo de Colombia. (Congreso de la República, 1996)

En el año 2006, el gobierno Colombiano designó a la Superintendencia de Industria y comercio con autorización previa del Viceministerio de turismo a la ONAC Organismo Nacional de Acreditación para acreditar a los diferentes organismos de certificación de calidad turística, creado en cumplimiento de las recomendaciones del Documento CONPES 3446 de 2006 sobre «Lineamientos para una Política Nacional de la Calidad» las entidades que ejercen el proceso de normalización para las empresas prestadoras de servicios turísticos en el territorio Colombiano son: 1) Icontec, 2) Bureau Veritas, 3) SGS, 4) Cotecna, 5) Acert S.A. (Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2006)

También fue designado el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) como organismo nacional de normalización, a posteriori la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externando de Colombia comenzó labores como Unidad Sectorial de Normalización para el desarrollo

de los temas relacionados con el sector del turismo sostenible aplicable tanto para los destinos turísticos como para los prestadores de servicios turísticos.

Esta entidad en desarrollo de sus funciones creó mesas sectoriales de trabajo, invitando a diferentes actores y organizaciones para conformar un Comité Técnico de sostenibilidad y específicamente para la prestación de servicios turísticos y establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH).

El trabajo desarrollado por este Comité Técnico generó como resultado en el año 2006 la publicación de la “Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 002” que especifica los requisitos de sostenibilidad para los EAH. (MinCIT; Icontec; Universidad Externado de Colombia, 2006)

Esta norma tiene como objeto principal:

- Promover diferentes tipos de herramientas que permitan fomentar el uso de buenas prácticas dentro del ejercicio del turismo sostenible y que permita la armonización de las tres dimensiones del mismo: Ambiental, Socio Cultural y Económico.
- Brindar una herramienta de construcción de procesos que permitan a los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje crear una cultura de calidad y que los motive a alcanzar una Certificación de Calidad Turística que se evidencie en resultados y que permita a la industria tener un crecimiento más acelerado y que al mismo tiempo se fortalezca.
- Establecer un convenio con el Ministerio de Vivienda y Desarrollo Territorial para implementar la certificación de “Sello Ambiental Colombiano”, para promover dentro de las construcciones de los EAH políticas de mejoramiento que sean amigables con el ambiente y promover el uso de herramientas, técnicas y tecnologías amigables con el entorno natural e igualmente con el concepto de la sostenibilidad.

Esta norma determinó dos niveles de implementación llamados: 1) Nivel Básico de Implementación y 2) Nivel Alto de Implementación. (MinCIT; Icontec; Universidad Externado de Colombia, 2006)

La norma exigía el cumplimiento de NTC 5133 Etiquetas ambientales Tipo I y lo que se incluyen en la Cuadro 2 de la misma norma, criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje y con esta poder y así obtener “Sello Ambiental Colombiano”. (MinCIT; Icontec; Universidad Externado Colombia, 2006)

En el documento CONPES 3527 de 2008 llamado “Política Nacional de Competitividad y Productividad”, determinó promover a Colombia como “Destino Turístico de Clase Mundial” lo que implicaba la implementación de diferentes estrategias para garantizar la calidad en la prestación de los servicios turísticos. (Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2008)

La Resolución 0650 de 2008 reglamenta el uso de la Marca de Certificación de Calidad Turística en la promoción y de los servicios y destinos turísticos. En ella se definen disposiciones generales, se establece una política de administración de la Marca de Certificación de Calidad Turística, se estipulan los mecanismos de otorgamiento y condiciones de uso de la misma además de estrategias de promoción y reconocimiento para quienes la obtengan. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2008)

En el Plan Sectorial de Turismo 2011 hasta el 2014 conocido como “Turismo: factor de prosperidad para Colombia”, se describe como estrategia principal de mejora la prestación de los servicios turísticos y del desarrollo de los destinos “*Fomentar la cultura de la excelencia y de la exigencia de la calidad en la prestación de servicios turísticos tanto en la oferta como en la demanda*”. (Departamento Nacional de Planeación, 2011, pág. 28)

La ley 1558 de 2012 conocida como la “Nueva Ley del Turismo”, determina en su artículo 3 numeral 10 la prioridad del concepto de calidad la prestación de los servicios

turísticos y del mismo modo en los destinos, también el artículo 5 exalta la obligación de la NTS en sostenibilidad y turismo de aventura. (Congreso de la República, 2012)

Con el fin de dar cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad en los EAH, en el año 2014 dentro del marco del proyecto FNT – 094 – 2014, adjudicada a la Fundación Aborigen, la realización de una “Guía para la implementación de la NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje.”, herramienta utilizada para crear conciencia en los EAH y como ayuda para la implementación de la norma. Esta guía fue dividida en tres partes: 1) Requerimientos para gestión de la sostenibilidad, 2) Implementación de buenas prácticas en los tres aspectos del universo de la sostenibilidad (ambiental, socio cultural y económico) 3) Anexos que les servirá como guía y ejemplo de desarrollo de la implementación de los requisitos de la sostenibilidad. (Cotelco; Fundación Aborigen, 2014)

En ese mismo año el Programa de Transformación Productiva PTP en colaboración con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el Ministerio de Cultura, el Viceministerio de Turismo y los Parques Nacionales Naturales de Colombia, desarrollaron una cartilla pedagógica llamada “Buenas Prácticas en Turismo de Naturaleza y Alojamientos” está dividida en 3 capítulos: 1) Conceptos de Turismo Sostenible, 2) Buenas Prácticas en sostenibilidad y 3) Herramientas y recursos, desarrollada de manera amigable con autoevaluaciones que les permitirá a los EAH entender el concepto para implementación de la NTS TS 002. (Programa de Transformación Productiva , 2014)

El 05 de noviembre de 2014 fue actualizada la norma por el comité técnico de sostenibilidad 212, los cambios más relevantes es la eliminación de los niveles de implementación especificando los requisitos ambientales, socioculturales y económicos de gestión para la sostenibilidad aplicable a los EAH. (MinCIT, Icontec, Universidad Externado, 2014)



La Resolución 0148 del 19 de enero de 2015 determinó en su artículo cuarto transitorio otorgar un plazo perentorio de 12 meses para acreditar el cumplimiento de los requisitos relacionados con la sostenibilidad turística y con pena de no renovación del Registro Nacional de Turismo. (MinCIT, 2015)

La Resolución 3860 de 28 de diciembre de 2015 deroga la Resolución 0148 del 19 de enero de 2015, estableciendo que para los EAH, es obligatoria la implementación de los requisitos establecidos por la norma NTS TS 002 “Requisitos de Sostenibilidad Turística EAH” estableciendo como plazo perentorio 31 de marzo de 2017. En la misma se establece que el MinCIT a través de la Dirección de Calidad y Desarrollo de Turismo Sostenible del Turismo del Viceministerio de Turismo o terceros debidamente facultados por el mismo para verificar al vencer el plazo la veracidad de la información. (MinCIT, 2015)

## **1.2 Planteamiento de Problemática de Campo**

La Norma Técnica Sectorial NTS TS 002, establece los requisitos que deben cumplir los establecimientos de alojamiento y hospedaje en los factores ambientales, socio culturales y económicos pilares de la sostenibilidad para así fomentar el crecimiento económico, la calidad de vida y el bienestar social fomentando el cuidado de los recursos naturales y el ambiente para garantizar el derecho de su utilización a las generaciones futuras y la actual satisfacción de los explotantes. (MinCIT, Icontec, Universidad Externado, 2014)

La Resolución 3860 de 2015 en la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización para las actividades del denominado turismo de aventura y sostenibilidad turística y deroga las Resoluciones 0405 de 2014 y 0148 de 2015, que mediante procesos de implementación y certificación los establecimientos de alojamiento y hospedaje demuestren el cumplimiento de la misma, en esta resolución se establece ampliar el plazo de obligatorio cumplimiento a las normas técnicas sectoriales para el periodo de 01 de enero y el 31 de marzo de 2017. También establece que los prestadores de servicios turísticos que se encuentren certificados en calidad turística en las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad podrán cumplir con la actualización del Registro Nacional de Turismo requisito indispensable para la operación y la prestación de los servicios turísticos en el territorio Colombiano. (MinCIT, 2015)

Actualmente según datos del MinCIT al 31 de diciembre de 2015, únicamente 131 establecimientos de alojamiento y hospedaje de Colombia cuentan con la certificación de calidad turística en normas técnicas sectoriales de sostenibilidad, y según datos de Confecamaras entidad encargada de dar trámite a los Registros Nacionales de Turismo existen 12252 Establecimientos de Alojamiento con el registro activo.

Esto quiere decir que a la fecha solamente el 1,07% del registro de establecimientos de alojamiento y hospedaje cumplen con la norma y podrían renovar su operación sin inconvenientes para la fecha límite determinada en la Resolución 3860 de 2015.

¿La metodología propuesta en este documento se adapta a las necesidades de los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Colombia para implementar los requisitos de la Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible NTS TS 002 y optar por la certificación de Calidad Turística?

### **SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

1. ¿Cuáles son los requisitos exigidos de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002 para los establecimientos de alojamiento y hospedaje para optar a la certificación de Calidad Turística?
2. ¿Cuáles son las buenas prácticas que debe adoptar la metodología propuesta, estipuladas en los criterios globales de turismo sostenible para los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje?
3. ¿Cuál es el proceso de investigación que permite desarrollar un diseño de propuesta metodológica para la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002 para establecimientos de alojamiento y hospedaje?
4. ¿Cuál debe ser la herramienta tecnológica eficiente y de acceso libre que permita a los establecimientos de alojamiento y hospedaje implementar la propuesta metodológica para la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002?

### **1.3 Justificación del Problema**

En los finales de la década de los 60's y comienzos de los 70's empiezan a tomar fuerza las teorías del desarrollo como: Aproximaciones Ambientalistas al Desarrollo, los Enfoques de las Necesidades Básicas y el Desarrollo a Escala Humana, el Enfoque Neoliberal y la Neomodernización, el Enfoque de las Capacidades y el Enfoque del Desarrollo Humano, el Índice Desarrollo Humano.

Estas no solo se enfocaban en indicadores económicos para medir el desarrollo de un sector; sino que se enfocan en medir otros indicadores que reflejan además del económico, el desarrollo social de las comunidades, trabajadores y la conservación de los recursos naturales, la racionalización de los mismos y el efecto contaminante de los diferentes sectores de la economía. (Levi, 2014)

Una de las teorías que ha tomado mayor fuerza entre las demás, es el desarrollo sostenible, ajusta políticas de operación y análisis a partir de 3 variables que se relacionan de manera interdependiente unas con otras que son, son: 1) variables económicas, 2) variables socioculturales y 3) variables ecológicas. (De Vincentiis, 2010)

En otro aspecto el turismo representa para los diferentes países uno de los sectores económicos más estratégicos para el desarrollo nacional, sin embargo también es uno de los sectores que contribuyen al proceso de emisión de gases, contaminación del ambiente y generando impactos sociales y económicos para la comunidad local; y específicamente los establecimientos de alojamiento y hospedaje en el ejercicio de su práctica influyen en los procesos que afectan y contribuyen a la contaminación y emisión de gases.

El impacto ambiental que genera el sector hotelero pasa por diferentes factores como el proceso de arquitectura, la gestión del suministro del agua, la gestión del suministro de energía, la gestión de los residuos sólidos, el impacto en las sociedades de una región, el abastecimiento y utilización de productos de la región.

Estos factores fueron evaluados en el 2012 por el Global Sustainable Tourism Council y como resultado se publicaron los criterios globales de turismo sostenible que a su vez fueron analizados y aprobados por grupos de trabajo de normas internacionales y de destino. (Global Sustainable Tourism Council, 2012)

Estos criterios globales de turismo sostenible es una respuesta de la industria turística para alinearse con los objetivos mundiales en el cuidado del medio ambiente y reconocer estándares que permitan a la industria y los destinos contribuir al desarrollo turístico sostenible.

Durante los últimos años, se ha visto un aumento considerable en el número de empresas turísticas que buscan incorporarse a las vías del desarrollo sostenible; identificando esta situación algunas organizaciones internacionales se han dado a la tarea de crear y establecer normas que regulen las prácticas sociales y ambientales de las empresas turísticas del mundo y que a su vez lo certifique como un establecimiento que cumple las diferentes estándares de calidad.

Con la creación de éstas normas de sostenibilidad, se crearon a su vez distintivos, certificaciones y sellos que avalan los sistemas de gestión sostenibles que han sido implementados dentro de las empresas del sector turismo.

Estas certificaciones también reflejan dentro de sus objetivos y lineamientos, la instauración de procesos de calidad enfocados a la satisfacción de los clientes, buscando crear en ellos experiencias más allá de la oferta de servicios y productos turísticos.

En el caso específico de la República de Colombia, la Unidad Sectorial de Normalización en temas de turismo sostenible, con el seguimiento del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, elaboró la Norma Técnica NTS-TS 002 dirigida a establecimientos de alojamiento y hospedaje, la cual establece los requisitos de sostenibilidad indispensables con que deben contar este tipo de establecimientos.

De acuerdo a lo descrito por la Norma Sectorial NTS-TS 002 fue desarrollada “con el fin de atender una demanda turística cada vez más exigente y mejor informada, y atender las necesidades de mejoramiento de la calidad de la oferta turística bajo un enfoque de turismo sostenible. (MinCIT, Icontec, Universidad Externado, 2014)

#### **1.4 Objetivo General**

Desarrollar una propuesta metodológica para la implementación de la Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible NTS TS 002 para el establecimiento de alojamiento y hospedaje de Colombia Hotel Campestre La Gaitana.

#### **1.5 Objetivos Específicos**

1. Identificar los requisitos de sostenibilidad existentes en el Hotel La Gaitana de tipo ambiental, socio-cultural, económico estipulado en la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002.
2. Identificar los criterios de evaluación de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002 para determinar el otorgamiento del certificado de Calidad Turística.
3. Evaluar los estándares de gestión de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002, para la implementación dentro de la metodología propuesta.
4. Evaluar una herramienta de software libre como herramienta metodológica para la implementación de la propuesta.
5. Aplicar las mejores prácticas de los criterios globales de turismo sostenible para la implementación de la propuesta.

## 2 MARCO TEORICO

### 2.1 Marco referencial o institucional

#### 2.1.1 Concepto de la teoría del desarrollo

La palabra desarrollo puede marcar diferentes connotaciones; para el diccionario de la Real Academia Española el concepto de desarrollo en su contexto económico lo define como:

*“Evolución de una economía hacia mejores niveles de vida.”*

Si bien puede expresar un espectro muy amplio el desarrollo significará avance, progreso, perfeccionamiento, crecimiento en donde se aplique. Para Dubois (s.f) es importante incluir dentro del concepto de desarrollo el contexto histórico y la evolución que tiene dentro de cada sociedad y como diferentes situaciones temporales tienen una formulación diferente para el desarrollo y anota la importancia del futuro como ideal de las sociedades para el cumplimiento de metas que cada una de ellas se propone. Esto quiere decir que las mismas sociedades se encargaran de definir y trazar un camino hacia el desarrollo y de cómo involucran e invierte sus recursos y capacidades para lograrlo.

El Desarrollo tiene otros conceptos muy ligados a su misma definición y tienen contextos históricos que van precedidos por los mismos hechos que lo antecedieron por ejemplo la civilización de los diferentes pueblos, la evolución del pensamiento, el acumulamiento de las riquezas, el crecimiento y poderío teorías indicadoras de prosperidad y decadencia de las naciones para economistas como (Smith,1715). Otro factor que favorece el desarrollo y que puede ser controversial al mismo tiempo viene ligado al concepto de las guerras, después de cada una de ellas cuando el resultado de la misma exigía a los actores un orden de restauración desarrolla

mecanismos para que los efectos secundarios promovieran un resurgimiento de las diferentes economías afectadas por la misma. (Varcárcel, 2006)

Sin embargo hay autores que contradicen y que sugieren que el concepto de desarrollo puede tener secuelas como destrucción, desolación y muerte. Por ejemplo la ONG Survival International en un informe llamado “El Progreso Puede Matar” del año (2008) sustenta como diferentes pueblos indígenas y civilizaciones ancestrales se ven damnificadas por el accionar de la implementación del “desarrollo o progreso” por diferentes actores foráneos en su cultura, recursos naturales y tradiciones el informe a la vez sugiere que cada cultura debe asumir y elegir su propio concepto de desarrollo e implementarlo de acuerdo sus necesidades y posibilidades, este no debe ser impuesto por condiciones y factores externos.

### **2.1.2 Sostenibilidad**

La palabra Sostenibilidad, en el diccionario de la Real Academia Española, lo define como:

*“Especialmente en ecología y economía, que se puede mantener durante largo tiempo sin agotar los recursos o causar grave daño al medio ambiente.”*

Para Luffiego y Radaban (2000), en su artículo “La evolución del Concepto de Sostenibilidad” enfatizan como el hombre en diferentes civilizaciones ha mantenido el término para referirse a la necesidad de conservación de los diferentes recursos para generaciones futuras y pensando siempre en la posibilidad que estos se mantengan durante el tiempo de su explotación. Sin embargo el poco conocimiento y el afán de desarrollo de muchas naciones ignoraron preceptos y se vieron absortos en consumismo inmensurable, tanto así que surgieron informes que llamaban la atención a posibles variables de crecimiento frente a la conservación medio ambiental como lo fue en (1971) “Limites de crecimiento” y que colocaban alarmas



de una inviabilidad del crecimiento continuo sin una supervisión del mismo consumo que suponía el crecimiento.

La Organización de las Naciones Unidas en (1987) publican el informe Brundtland enfrentando a las posturas de desarrollo económico que en el entorno globalizado amenazaban la conservación de diferentes recursos en el futuro. Fue la ex – primera Dama de Noruega quien incentivo el uso del concepto de sostenibilidad dentro de este informe e insto a los participantes de la ONU analizar el costo que generaba el desaforado avance del desarrollo económico mundial. (Naredo, s.f)

### **2.1.3 Desarrollo sostenible**

El desarrollo sostenible ha venido tomando fuerza en los últimos años debido a múltiples factores dentro de diferentes ámbitos que han permitido a la sociedad tener ciertas posiciones más críticas y proactivas frente al proceso de sustentación de la economía con el objetivo de que las sociedades, agrupamientos económicos, empresariales y naciones en general tengan un avance y desarrollo próspero y competitivo a la vez que perduren en el tiempo para ello la implementación de sus diferentes políticas.

Para Michael Porter en (1991) en el libro “Ser Competitivo” y específicamente en el capítulo “La Ventaja Competitiva de las Naciones”, resalta como la competitividad de cualquier tipo para una nación no depende estrictamente de su economía, industria, mano de obra, sino por su capacidad de innovar y mejorar en determinados procesos que los convierta en actores más dinámicos del mismo proceso. Es allí donde el desarrollo sostenible juega un papel importante para las naciones, ya que brinda las herramientas para dar una mayor capacidad de innovación y mejoramiento para los diferentes problemas que podemos enfrentar en el desarrollo sostenible así poder ser llamado competitivo.

La Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo (1987) define al desarrollo sostenible como: *“un proceso que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”*, esto va en concordancia con los conceptos de satisfacer el proceso de las teorías del desarrollo y por otro lado el de la sostenibilidad en donde se piensa en la capacidad de generaciones

El desarrollo sostenible va en concordancia con diferentes teorías económicas y de desarrollo, además une los preceptos que los más conservadores y escépticos contrarían que es trasgredir por encima de todo bien natural, social o económico. *“El concepto de desarrollo sostenible parece ser aceptado universalmente porque no agrade de modo directo la noción clásica de desarrollo.”* (Roman, s.f)

#### **2.1.4 Turismo sostenible**

El turismo sostenible no está enmarcado en una tipología de turismo diferente, como el turismo de naturaleza, el turismo religioso o turismo cultural, pero si todas las tipologías de turismo deben tener inmersa la inclusión del término y los conceptos del turismo sostenible.

El turismo es una de las industrias del sector económico que mejor pueden interactuar con el desarrollo sostenible, el turismo crea una sinergia entre las diferentes actores de la cadena productiva y articula relaciones que permitirían que su interacción generen una mejor relación entre el entorno los consumidores y la misma industria. (PNUMA; OMT, 2006)

Los recursos naturales son uno de los ejes centrales del planteamiento del desarrollo sostenible, el cómo explotar los recursos naturales para una actividad como el turismo reactivando lo social y económico. *“El turismo es una actividad capaz de desarrollarse plenamente sin afectar de manera irreversible el capital natural y de*

*ese modo aportar a la conservación del stock de capital, construyendo sostenibilidad.” (Roman, s.f)*

El Turismo Sostenible especifica tres dimensiones para el desarrollo del mismo:

- Económica: Dimensión del turismo sostenible que define la capacidad iteración y cambio adverso o benéfico derivado de la actividad turística y que a su vez incide en la dinámica económica de la región o del país.
- Ambiental: Dimensión del turismo sostenible que define la capacidad e iteración de cambio adverso o benéfico derivado de la actividad turística que incida en el ambiente o en un entorno natural incluye la flora y fauna nativa.
- Sociocultural: Dimensión del turismo sostenible que define la capacidad e iteración de cambio adverso o benéfico derivado de la actividad turística que incida en las prácticas culturales como tradiciones, formas de vida, intereses históricos y culturales, también incluye la capacidad e iteración de cambio adverso o benéfico derivado de la actividad turística que incida sobre la comunidad alteración de los esquemas de relaciones sociales, orden social, convivencia, calidad de vida, pobreza, inclusión social, acceso servicios de la salud y capacitación.

### **2.1.5 Sistema de Gestión de Calidad**

Para cualquier entidad público o privado que pretenda realizar una organización, asignar responsabilidades, establecer procedimientos, diseñar procesos o administrar recursos de una manera eficiente se recomienda diseñar e implementar un SGC (Sistema de Gestión de Calidad).

El SGC es el conjunto de herramientas y pautas de actuación de una organización definidas por ella misma, a través de las cuales administra de forma ordenada su calidad, buscando siempre la mejora continua. Es decir, es todo aquello que utiliza

una organización para conseguir alcanzar la calidad de sus productos o servicios entendiéndose “Calidad” como:

- La bondad del producto/servicio, según las características del propio producto/servicio.
- La producción sistemática, uniforme y regular.
- La satisfacción de los clientes, las personas, los accionistas, la sociedad.

**Cuadro 1. Relación entre Sistema de Gestión de Calidad**

Sistema	Gestión	Calidad
<p>Conjunto de elementos interrelacionados, entre los cuales existe unidad de propósito.</p>	<p>Actividades que de forma integral asume las organizaciones, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas previamente establecidos en la función planeación, todo ello, en una cadena continua de acciones definidas dentro de un proceso administrativo.</p> <p>Ejercicio de la dirección efectiva de las empresas, mediante la utilización de las herramientas administrativas contextualizadas intencionalmente en la gestión de lo público y la adopción de mecanismos internos flexibles con el fin de satisfacer necesidades de interés general por medio de actividades coordinadas para dirigir y controlar una actividad.</p>	<p><b>Edward Deming:</b> Afirma respecto al término de calidad que su interpretación está en función del sujeto que ha de juzgar el bien o el servicio.</p> <p><b>Ishikawa:</b> Plantea que la calidad es la plena satisfacción de los requisitos de los consumidores de un bien o un servicio.</p> <p><b>ISO 9001:2008:</b> Define como calidad al grado de cumplimiento de los requisitos de un conjunto de características que existe en algo como una característica permanente.</p>

Fuente: Paez, Nydia (2014).

La Norma Técnica Sectorial NTS TS 002, plantea dentro de la misma que el Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje debe: “... *diseñar, implementar, mantener, evaluar y mejorar la gestión para la sostenibilidad, con los registros o evidencias para demostrar el cumplimiento de los requisitos...* ” (MinCIT, Icontec, Universidad Externado, 2014). Por ello la necesidad de plantear un SGS que permita administrar la implementación de la misma norma.

### **2.1.6 Certificaciones de sostenibilidad y calidad turística un reto para las regiones**

El término de Certificación no es desconocido para la industria turística, desde los inicios del turismo las guías Michelin en Europa y la American Automobile Association (AAA) en los Estados Unidos empezaron a utilizar un sistema de clasificación para los hoteles y restaurantes hasta convertirse en marcas e insignias tan significativas para el gremio como AAA Diamond Award. Esta clasificación ha permitido marcar pautas para las diferentes industrias y crear estándares de medición en cuanto a servicio, calidad y otros aspectos como la higiene y la seguridad. En cuanto a Certificaciones Ambientales relacionadas con el turismo se han desarrollado más de 60 certificaciones mundiales. (Center for Ecotourism and Sustainable Development, 2006).

La OMT en el año 2003 organizó la Conferencia Regional de las Américas para tratar el tema de “**Certificación De Sostenibilidad De Las Actividades Turísticas**” con la participación de 21 países de Latinoamérica incluyendo autoridades nacionales en turismo, medio ambiente y normalización, organismos regionales de turismo, entidades público y privadas administradores de certificaciones turísticas, asociaciones turísticas como hoteleras, agencias de viajes y restaurantes, ONG’s y miembros activos de la OMT. Dentro de las recomendaciones por las mesas de trabajo instaladas se resaltan: (OMT, 2003)

1. *Incluir la certificación en las políticas y estrategias nacionales y locales de desarrollo turístico.*
2. *Apoyar financieramente a los sistemas de certificación.*
3. *Creación de la Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas.*
4. *Divulgar información sobre los beneficios e implicaciones de la certificación al sector privado, facilitar sus acciones y otorgarles Liderazgo.*
5. *Apoyar a las empresas comprometidas y certificadas por medio de ventajas fiscales.*
6. *Dar ventajas de mercadeo a las empresas que cumplen ciertas normativas de sostenibilidad.*

La Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas, estableció una línea base de criterios en el (2005), que abarcan lo económico, social cultural y ambiental esto como herramienta para la inclusión en las certificaciones de sostenibilidad y calidad turística, esta red cuenta con el apoyo de Rainforest Alliance quien cuenta con una certificación: Rainforest Alliance Certified TM para Latinoamérica y el Caribe que promueve etiquetas ecológicas y experiencias turísticas basadas en la sostenibilidad.

El Global Sustainable Tourism Council, desarrolló los criterios globales de turismo sostenible, que representan los mínimos de sostenibilidad en los que una empresa de servicios turísticos debe mantener. Estas fueron desarrolladas en coalición con diferentes organizaciones que de forma voluntaria aportaron al análisis de diferentes criterios, basados en los códigos de buenas prácticas de ISEAL. Los criterios globales de turismo sostenible tienen 4 partes:

A) Demostrar una gestión sostenible eficaz.

B) Maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimizar los impactos negativos.

C) Maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos.

D) Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos. Los criterios estipulan que se debe hacer más no el cómo ni los indicadores. El uso de los criterios incluyen: (Global Sustainable Tourism Council, 2012) .

1. *Constituir las directrices básicas para que las empresas de cualquier tamaño se vuelvan más sostenibles, y ayudarlas a optar por programas de turismo sostenible que cumplan con estos criterios globales;*
2. *Brindar orientación a las agencias de viajes cuando seleccionen proveedores y programas de certificación sostenibles*
3. *Ayudar a los consumidores a identificar programas y empresas sólidas en materia de turismo sostenible.*
4. *Servir de común denominador para que los medios de información reconozcan a los proveedores de turismo sostenible.*
5. *Ayudar a los programas de certificación y otros programas voluntarios a cerciorarse de que sus estándares cumplan la normativa básica ampliamente aceptada;*
6. *Ofrecer a los programas gubernamentales, no gubernamentales y privados un punto de partida para elaborar requisitos de turismo sostenible.*
7. *Servir de directrices básicas para las entidades educativas y de capacitación, como escuelas de hotelería y universidades.*

### **2.1.7 Administración de proyectos**

Baker (1999) definió la administración de proyectos como el proceso en el que se combinan diferentes sistemas, técnicas y personas para completar una tarea en pro

de la resolución de un problema, estableciendo una serie de metas, tiempos y presupuestos.

Entonces podríamos definir los proyectos como una secuencia que tiene una idea original y que tiene un resultado (positivo) y que para lograrlo se invierten recursos dentro de un presupuesto establecido. Un proyecto para que sea balanceado debe estar en concordancia en el alcance, el tiempo empleado, los costos acordes a lo planeado y la calidad final del producto entregado.

### **2.1.7.1 Ciclo de vida del proyecto**

De acuerdo a la información del PMBOOK del PMI (Project Management Institute) los proyectos están compuestos por tres fases. Estas permiten identificar la etapa en la cual se desarrolla el proyecto y de esta manera poder identificar los objetivos de los mismos con el fin de cumplirlos, medirlos, modificarlos o simplemente eliminarlos. Pero estas fases contienen sub-fases que identifican los procesos que determinan la complejidad, el nivel de riesgo y el factor de cambio por restricciones que pueda desarrollar el proyecto.

Dentro de la etapa inicial en el proyecto se debe comenzar con una idea o una necesidad específica para ello se establece un equipo con responsabilidades y se determina con un acta la información preliminar del proyecto, los responsables, costos iniciales, fechas de inicio y terminación, se determina el alcance de acuerdo a los requerimientos que se manejan.

La etapa intermedia del proyecto debe especificar un plan de trabajo determinado por un cronograma y la implementación de procesos que permita realizar la ejecución del proyecto así como el seguimiento y el control del mismo para determinar avances que le permita al cliente la aceptación del mismo.



La etapa final debe contemplar en primera medida la aprobación del proyecto, la entrega del producto que va de la mano con las pruebas, la capacitación y la puesta en marcha. Esta etapa puede conducir a devoluciones o no aceptación del producto por parte del cliente. En la figura 1 se puede observar cómo interactúan las diferentes etapas del ciclo del proyecto con las tareas propias del proyecto.



Figura 1. Etapas del Ciclo de Vida de un Proyecto.

Fuente: PMI (2013)

### 2.1.7.2 Procesos de la administración de proyectos

Si bien el PMBOOK determina tres del ciclo de vida para la implementación de un proyecto, estas fases están compuestas por una serie de procesos que permite llevar a cabo la fase final y la entrega del producto. En la figura 2 se puede observar los procesos que se desarrollan a lo largo del ciclo de vida del proyecto.



Figura 2. Procesos en el ciclo de vida de un proyecto

Fuente: Elaboración Propia a partir de (PMI, 2013)

## 2.2 Marco legal

La jerarquía normativa en Colombia se estipula como lo muestra la figura 3.



Figura 3. Pirámide Normativa en Colombia

Fuente: MinCIT: (2012)

### 2.2.1 Leyes generales

- **Ley 300 de 1996:** Por el cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 679 de 2001:** Por la cual se expide la ley de prevención contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso con menores de edad.
- **Ley 1101 de 2006:** Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1010 de 2006:** Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- **Ley 1329 de 2009:** Por medio del cual se modifica el título IV de la Ley 599 de 2000 y se dictan otras disposiciones para contrarrestar la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- **Ley 1336 de 2009:** Por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes.
- **Ley 1558 de 2012:** Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.

### 2.2.2 Decretos

- **Decreto 2269 de 1993:** Por el cual se organiza el sistema nacional de normalización, certificación y metrología.

### 2.2.3 Resoluciones

- **Resolución 0657 de 2005:** Por la cual se reglamenta la categorización por estrellas de los establecimientos hoteleros o de hospedaje que prestan sus servicios en Colombia.
- **Resolución 2534 de 2006:** Por la cual crean y organizan unos grupos internos de trabajo en las direcciones de calidad y desarrollo sostenible del Turismo y de análisis sectorial y promoción del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se determinan sus tareas y responsabilidades y se adoptan otras disposiciones.
- **Resolución 2804 de 2014:** Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística.
- **Resolución 0415 de 2014:** por la cual se reglamentan parcialmente los artículos 5° y 33 de la Ley 1558 de 2012.
- **Resolución 0148 de 2015:** Por la cual se reglamente el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística.
- **Resolución 3160 de 2015:** Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística.
- **Resolución 3860 de 2015:** Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales expedida por las Unidades Sectoriales de Normalización para las actividades del denominado turismo de aventura y la sostenibilidad turística” que deroga las Resoluciones 0405 de 2014 y 0148 de 2015.

### **3 MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Para el presente proyecto de grado se utilizará la investigación aplicada, que tiene como propósito fundamental dar solución a problemas prácticos y de manera indirecta se interesa en la obtención de un conocimiento nuevo. Dentro de este tipo de investigación, se encuentran las investigaciones orientadas a intervenir una situación para generar cambios o para implementar modelos o diseños. Sin embargo, si bien la razón fundamental de la investigación aplicada es un problema, también se desarrolla conocimiento y éste debe ser estructurado, sistematizado y validado ante una comunidad académica o científica (Suarez, 2001).

Debido a que el objeto de la investigación es generar un prototipo metodológico para la implementación de la Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible NTS TS 002 para establecimientos de alojamiento y hospedaje de Colombia, es necesario diseñarlo de acuerdo a los procesos y procedimientos que se referencian en la información recolectada, específicamente en los departamentos recepción y reservas, mantenimiento, alimentos y bebidas de algunos de los hoteles entrevistados.

La investigación pretende conocer los requisitos de la implementación de la Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible NTS TS 002 para establecimientos de alojamiento y hospedaje de Colombia, se determinó el uso de la metodología de investigación con método descriptivo, en donde se describirán los requisitos en la Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible NTS TS 002.

### 3.2 Población

Se contactó a la gerencia del Hotel La Gaitana, quienes permitieron evaluar procesos como ejercicio del diseño de la propuesta metodológica. El HOTEL CAMPESTRE LA GAITANA, es un establecimiento de carácter rural que ofrece servicios de alojamiento, restauración y actividades ecoturísticas tanto a turistas, como a visitantes.

El hotel se encuentra localizado a orillas del Río Negro, a un kilómetro de Tobia, población del Municipio de Nimaima, perteneciente a la provincia de Gualivá, del Departamento de Cundinamarca en Colombia; aproximadamente a 77 km de la ciudad de Bogotá, capital de la República de Colombia.

Catalogado en el objeto social del registro mercantil como un establecimiento de alojamiento y hospedaje campestre ecológico de 2 estrellas, el Hotel Campestre “La Gaitana” cuenta con un total de 32 habitaciones (16 dobles, 10 familiares y 6 multifamiliares) con una capacidad máxima de 120 personas hospedadas y 200 personas en pass day.

### 3.3 Instrumentos metodológicos para la recolección de la información

Para el desarrollo a buen término de la presente investigación, se recurrirá al uso de los siguientes instrumentos de recolección de información:

- **Observación:** en referencia a los procesos ejecutados por los diferentes departamentos del Hotel La Gaitana, para poder evidenciar el estado actual y su relación en aspectos como la implementación del prototipo de la metodología.
- **Entrevistas:** con los diferentes empleados para identificar su rol dentro del hotel y las actividades que afecta el desarrollo de la misma propuesta

metodológica, se desarrollaran cuestionarios que se copiaran en medio digital, para luego ser tabulados.

- **Lista de chequeo:** se utilizará para realizar un análisis de las actividades actuales que desarrollan en el Hotel La Gaitana.
- **Herramientas:** se hará uso de herramientas tecnológicas como Project para establecer la planeación del proyecto, procesadores de texto y herramientas de cálculo.
- **Diseño del prototipo:** se empleará una herramienta de tipo Open Source para la presentación y publicación en el servidor de intranet del Hotel La Gaitana.

## 4 DESARROLLO DEL PROYECTO

### 4.1 Planificación del proyecto

La etapa de planificación del proyecto inicia con la definición de tiempos, recursos y herramientas, para tal fin se definió un cronograma y un presupuesto que permitan el desarrollo de las diferentes etapas propuestas en el diseño metodológico, las cuales están directamente relacionadas con los objetivos, tiempos y tareas establecidas por la Universidad para la Cooperación Internacional.

#### 4.1.1 Hitos

Se presentan los hitos o temas claves que deben considerarse y realizarse a lo largo del proyecto. En el cuadro 2 se puede evidenciar los hitos más importantes en el desarrollo del proyecto.

**Cuadro 2. Hitos del proyecto**

Planeación del proyecto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definición del tema y presentación de la propuesta de grado.</li><li>• Elaboración del cronograma.</li></ul>
Hito 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Investigación sobre lo referente a desarrollo sostenible y la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002, recolección de información, conocimiento y apropiación de los temas propuestos.</li></ul>
Hito 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recolección de la información en el establecimiento de alojamiento y hospedaje, Hotel La Gaitana.</li><li>• Entrevistas con directivos del hotel y personal operativo de diferentes procesos.</li><li>• Análisis del estado actual del hotel.</li></ul>



Hito 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de la propuesta metodológica alto nivel (General)</li> </ul>
Hito 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño nivel detallado para procesos del Hotel La Gaitana.</li> </ul>
Cierre de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de estrategias y propuestas.</li> <li>• Presentación y aprobación del documento final.</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia.

### 4.1.2 Cronograma

Para la ejecución del presente proyecto se propuso un cronograma de las actividades a desarrollar en los tiempos establecidos como se muestra en el siguiente diagrama. En la figura 4 podemos evidenciar el cronograma para implementación del proyecto este abarca tareas por nueve meses.

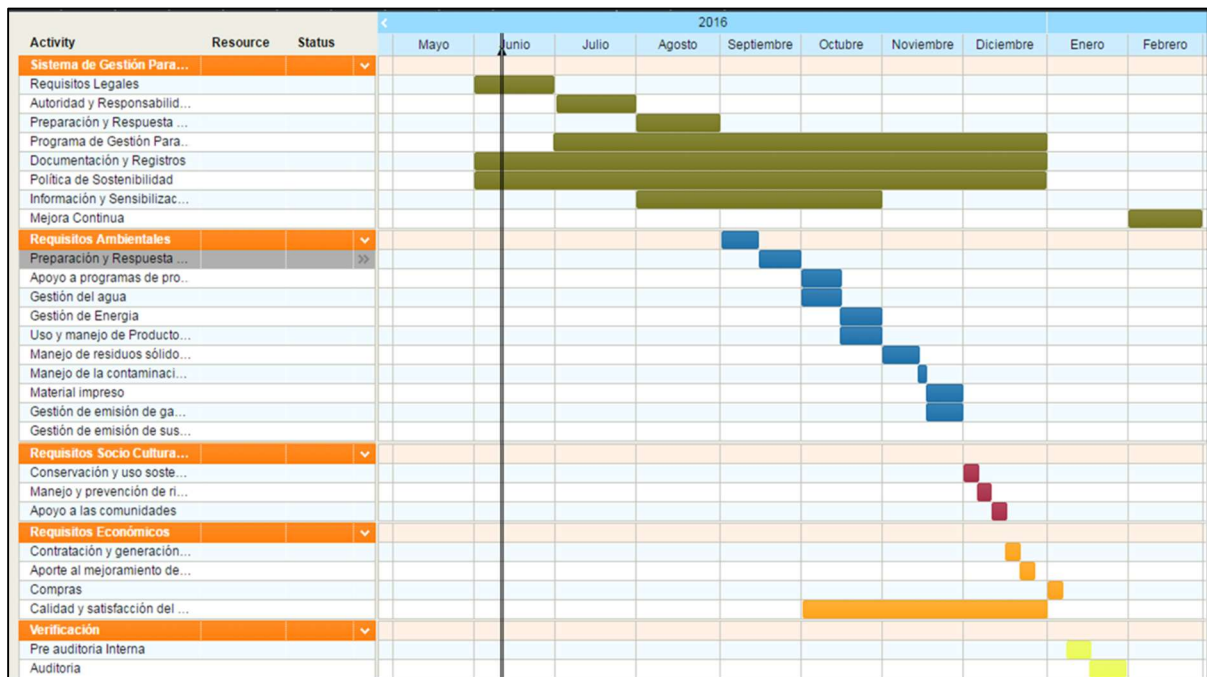


Figura 4. Cronograma del proyecto

Fuente: Elaboración Propia

### 4.1.3 Recursos financieros

Para la ejecución del proyecto de la propuesta metodológica para la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002 en el Hotel La Gaitana, se utilizaron recursos propios relacionados con los costos derivados de la capacidad y tiempo destinado, recursos humanos consultados a manera de asesoría, como también, administrativos, tecnológicos y otros, que se tuvieron en cuenta durante las diferentes fases de desarrollo de este trabajo. Los valores están calculados en pesos colombianos como se muestra en el cuadro 3.

**Cuadro 3. Recursos financieros necesarios para ejecutar el proyecto**

Recursos Humanos		Valor Hora/3 Meses		
Descripción	No Horas	Valor Unitario	Valor Total	
Consultor 1	120	80000	\$ 9.600.000,00	
Asesorías	10	120000	\$1.200.000,00	
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 10.800.000,00</b>	
Recursos Administrativos		Valor Hora/3 Meses		
Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Descripción	Valor Total
Luz	120	\$ 292	kw/hora	\$ 35.040,00
Celular	300	\$ 120	vr/min	\$ 36.000,00
Papel	200	\$ 35	vr/hoja	\$ 7.000,00
Transportes	5	\$ 50.000	vr/pasaje	\$ 250.000,00
<b>Subtotal</b>				<b>\$ 328.040,00</b>
Recursos Tecnológicos		Valor Hora/3 Meses		
Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	
Computador 1	120	2.500,00	\$ 300.000,00	
Computador 2	120	2.500,00	\$ 300.000,00	
Internet	120	176	\$ 21.120,00	
Impresora	200	100	\$ 20.000,00	
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 641.120,00</b>	
Imprevistos		Durante 3 Meses		
Descripción	Detalle	Valor Total		

Papelería	Esferos, Cartuchos, Hojas	\$ 200.000,00
Alimentación	Desayunos, Almuerzos Entre otros.	\$ 700.000,00
Varios	Invitaciones	\$ 100.000,00
<b>Subtotal</b>		<b>\$ 1.000.000,00</b>
<b>Total General</b>		<b>\$ 12.769.160,00</b>

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.1.4 Recurso humano

Para el desarrollo del proyecto es necesario contar con un recurso humano idóneo, el cual asumirá una serie de responsabilidades frente al proyecto, en el cuadro 4 se puede evidenciar el recurso humano asignado para el desarrollo del proyecto.

**Cuadro 4. Recurso humano para el proyecto**

NOMBRE	RAÚL MATEUS TOVAR
ROL	Ejecutor del proyecto
TITULO	Estudiante aspirante a Magister en Gestión de Turismo Sostenible
RESPONSABILIDADES	Recolectar información, realizar entrevistas, mantener vínculos y relaciones con Hotel La Gaitana, y ejecutar tareas del diseño del modelo propuesto.
CONTACTO	<a href="mailto:rfmateust@poligran.edu.co">rfmateust@poligran.edu.co</a> , <a href="mailto:raulmateus200@gmail.com">raulmateus200@gmail.com</a>
NOMBRE	Christian Siles
ROL	Tutor-Asesor del Proyecto
TITULO	Profesional en Turismo, Magister en Administración de Proyectos.
RESPONSABILIDADES	Guiar al estudiante en el cumplimiento de los objetivos propuestos de acuerdo a las condiciones establecidas por la Universidad para la Cooperación Internacional.

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.1.5 Personal entrevistado

En el proceso de recolección de la información se entrevistó a personal directivo que toma las decisiones, y a personal operativo que se encarga de ejecutar las tareas, conocen de cerca los servicios y procesos que están fuertemente relacionados con la operación; esto con el fin de establecer las características de los servicios y procesos actuales del Hotel La Gaitana. Es necesario aclarar que cierta información recolectada lleva un acuerdo de confidencialidad y por tal razón debe ser omitida en la presentación del trabajo. El cuadro 5 describe las entrevistas y características de la información recolectada.

**Cuadro 5. Clasificación de Entrevistas**

<b>Cargo</b>	<b>Características</b>
Gerente y Administrador del Hotel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La entrevista se centró en la historia del hotel, en sus características y servicios brindados.</li> <li>• Estructura organizacional del hotel.</li> <li>• Actualidad turística de la región y perspectivas de crecimiento.</li> <li>• Conocimiento de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002 y calidad turística.</li> <li>• Procesos generales del hotel y gestión de desarrollo sostenible.</li> <li>• Contratación y proveedores.</li> </ul>
Jefe de Cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos en el área de alimentos y bebidas.</li> <li>• Gestión de energía.</li> <li>• Gestión del agua.</li> <li>• Gestión de residuos.</li> <li>• Uso y manejo de productos químicos.</li> </ul>
Camarera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos en el área de ama de llaves</li> <li>• Gestión de energía.</li> <li>• Gestión del agua.</li> <li>• Uso y manejo de productos químicos.</li> </ul>
Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de mantenimiento.</li> <li>• Gestión de energía.</li> <li>• Gestión del agua.</li> <li>• Gestión de residuos.</li> </ul>

	• Uso y manejo de productos químicos.
--	---------------------------------------

*Fuente:* Elaboración Propia

#### 4.1.6 Listado de información recopilada en las fases de recolección de información

El cuadro 6 refleja los elementos de la información recolecta y sus características para la aplicación del diseño del modelo de gestión de servicios.

**Cuadro 6. Características de la información recolectada**

<b>Elemento</b>	<b>Características</b>	<b>Utilizado en</b>
Organigrama del Hotel La Gaitana	Estructura básica del funcionamiento del hotel.	Creación de mapa de procesos, establecimiento de roles en propuesta metodológica.
Medición de consumo de agua	Datos del consumo de agua en metros cúbicos.	Análisis del consumo y plan de ahorro.
Medición de consumo de energía	Datos del consumo de energía en Kw.	Análisis del consumo y plan de ahorro.
Medición de consumo de gas	Datos del consumo de gas natural en metros cúbicos	Análisis del consumo y plan de ahorro.

*Fuente:* Elaboración Propia

#### 4.1.7 Análisis del estado actual de las operaciones del Hotel La Gaitana

##### 4.1.7.1 Generalidades

En el cuadro 7 se puede identificar la información general del Hotel Campestre La Gaitana.

**Cuadro 7. Generalidades Hotel Campestre La Gaitana**

<b>Nombre</b>	Hotel Campestre La Gaitana – Centro de Convenciones		
<b>Razón Social</b>	Inversiones Gacari –Ltda. Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje		
<b>Dirección</b>	Las Brisas, Vereda Cañadas, Km 1 Via Tobia – Nimaima, Nimaima Cundinamarca		
<b>Teléfono 1</b>	(57)(1)6310461	<b>Página Web</b>	www.lagaitana.com
<b>Teléfono 2</b>	(57)3138154721	<b>Email</b>	info@lagaitana.com
<b>Tipo de Hospedaje</b>	– Campestre ecológico		
<b>Categoría</b>	– 2 Estrellas		
<b>Número de Habitaciones</b>	Total de habitaciones: 32 – Matrimoniales, acomodación doble (16) – Familiares, acomodación múltiple hasta 4 personas (10) – Multifamiliares, acomodación múltiple hasta 8 personas (6)		

Fuente: Elaboración Propia

<b>Capacidad Máxima</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 120 personas en alojamiento</li> <li>– 200 personas en pass-day</li> </ul>
<b>Tamaño de Terreno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 9900 m<sup>2</sup></li> </ul>
<b>Tamaño de Construcción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 3500 m<sup>2</sup> aproximadamente</li> </ul>

#### 4.1.7.2 Construcción y tipos de habitaciones

El Hotel Campestre “La Gaitana”, inaugurado en el año 2000, ha tenido 3 etapas durante su construcción, y se distribuye como lo muestra el cuadro 8.

**Cuadro 8. Características de construcción Hotel La Gaitana**

Edificio	Tipo de Construcción	Número de Habitaciones	Características
Primera Etapa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción tradicional ladrillos, adobe, hormigón.</li> <li>• Estructura metálica</li> <li>• Techo y parte de estructura en madera</li> <li>• Tejas de cerámica</li> </ul>	10 habitaciones con 1 cama doble, 1 Twin. capacidad máxima: 4 personas	<p>Todas las habitaciones cuentan con las mismas características.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerraduras con llaves tradicionales.</li> <li>• No cuentan con agua caliente.</li> <li>• La calefacción no es necesaria por el clima en promedio son 27° todo el año.</li> <li>• Ventiladores.</li> <li>• Televisor.</li> <li>• Baño privado.</li> </ul>
Segunda Etapa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción tradicional ladrillos, adobe, hormigón.</li> <li>• Estructura metálica</li> </ul>	6 habitaciones 1 cama doble, 2 Twin. capacidad máxima: 8 personas	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tejas de cerámica</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toallas de cuerpo y faciales.</li> <li>• Amenities básicos (jabón, shampoo y papel higiénico).</li> <li>• Buena iluminación natural</li> </ul>
Tercera Etapa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El primer nivel se encuentra la recepción del hotel, la cocina y el vestier</li> <li>• El segundo nivel tiene una zona social</li> <li>• Dos niveles habitacionales</li> <li>• El ultimo nivel se encuentra un kiosko hecho en guadua y teja de zinc</li> <li>• Construcción tradicional ladrillos, adobe, hormigón.</li> <li>• Estructura metálica</li> </ul>	16 habitaciones	

Fuente: Elaboración Propia



En la figura 5 se evidencia la estructura y los edificios de las diferentes etapas de construcción que ha tenido el Hotel la gaitana.



Figura 5. Etapas de construcción Hotel Campestre La Gaitana.

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura 6 se evidencia la infraestructura de las habitaciones matrimoniales del Hotel La Gaitana.



Figura 6. Habitaciones matrimoniales Hotel Campestre La Gaitana

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura 7 se evidencia la infraestructura de las habitaciones familiares del Hotel La Gaitana.



Figura 7. Habitaciones familiares Hotel Campestre La Gaitana

Fuente: Elaboración Propia

En la figura 8 se evidencia la infraestructura de las habitaciones multifamiliares del Hotel La Gaitana.



Figura 8. Habitaciones multifamiliares Hotel Campestre La Gaitana

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.1.7.3 Análisis inicial Hotel Gaitana cumplimiento de los requisitos Norma Técnica Sectorial NTS TS 002.

El cuadro 9 muestra el análisis inicial del cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002 en el hotel La Gaitana, esta información fue evidenciada en un proceso de verificación in situ y con las entrevistas desarrolladas con los diferentes colaboradores del hotel.

**Cuadro 9. Análisis inicial del Hotel La Gaitana frente al cumplimiento de los requisitos de la Norma NTS TS 002**

<b>Requisito NTS TS 002</b>	<b>Numeral de aplicación de la norma</b>	<b>Estado Actual Hotel La Gaitana</b>
3.1 Autoridad y Responsabilidad	a. Contar con un líder	El Liderazgo de implementación está a cargo de la Gerencia General.
3.1 Autoridad y Responsabilidad	b. Definir las responsabilidades en la organización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma;	El Hotel cuenta con un organigrama que define las responsabilidades dentro del mismo.
3.1 Autoridad y Responsabilidad	c. Establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad;	No existe manual de funciones para empleados, existen algunos avisos en zonas comunes de comportamiento de los huéspedes, no tienen política de derechos y deberes de los proveedores
3.1 Autoridad y Responsabilidad	d. Ejecutar las decisiones para el cumplimiento de los requisitos de esta norma.	Las decisiones de ejecución están a cargo de la Gerencia General.
3.2 Requisitos Legales	El EAH debe identificar y documentar los requisitos legales que le sean aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento;	Existen algunos cargos que no están soportados por contratos laborales sino por ejecución de obra – labor. El hotel cuenta

		actualmente con RNT vigente, está al día con los requisitos legales de funcionamiento.
3.3 Política de Sostenibilidad	a. 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;	No hay una política de sostenibilidad definida.
3.3 Política de Sostenibilidad	b. Referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad;	No hay una política de sostenibilidad definida.
3.3 Política de Sostenibilidad	c. Esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes.	No hay una política de sostenibilidad definida.
3.4 Identificación de Aspectos Ambientales, Socioculturales y Económicos	a. A partir de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos o servicios que presta, identificar sus aspectos ambientales, socioculturales y económicos;	El Hotel no ha desarrollado una evaluación de impactos ambientales, socioculturales y económicos del ejercicio de la operación en su zona de influencia.
3.4 Identificación de Aspectos Ambientales, Socioculturales y Económicos	b. 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.	El Hotel no ha desarrollado una evaluación de impactos ambientales, socioculturales y económicos del ejercicio de la operación en su zona de influencia.
3.5 Programas de Gestión para la Sostenibilidad	a. A partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos, contar con programas enfocados a la	Existen algunas acciones encaminadas a mejorar las condiciones descritas en determinadas áreas, sin

	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La política de sostenibilidad;</li> <li>• Los requisitos legales vigentes que les sea aplicable.</li> </ul>	<p>embargo no existe un plan de trabajo y tampoco un alcance que permita medir la meta de las acciones que se están realizando dentro del hotel. Se deben crear documentos de control que evidencien las tareas que se están realizando y que permite realizar una traza de las mismas acciones.</p>
3.6 Información y Sensibilización.	a. Contar con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad;	Se cuenta con un programa de capacitación para los colaboradores en diferentes temas, no existe programa de información para clientes y huéspedes.
3.6 Información y Sensibilización.	b. Capacitar a los colaboradores para el cumplimiento de los requisitos de la norma.	Los colaboradores no conocen en su totalidad los requisitos de la norma, únicamente de los procesos que los involucra.
3.7 Documentación y Registros	<p>a. Contar como mínimo con los procedimientos documentados para los siguientes numerales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.2 Identificación y actualización de requisitos legales;</li> <li>• 3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos;</li> <li>• 3.9 Mejora continua.</li> </ul>	<p>3.2 Si cumple. 3.4 No cumple. 3.9 No cumple.</p>
3.7 Documentación y Registros	b. Contar como mínimo con la documentación que incluya	<p>3.3 No cumple. 3.4 No cumple.</p>

	<p>los registros relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.3 La política de sostenibilidad;</li> <li>• 3.4. Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos;</li> <li>• 3.5. Programas de gestión para la sostenibilidad;</li> <li>• 3.9 Mejora continua.</li> </ul>	<p>3.5 No cumple. 3.9 Mejora continua.</p>
3.9 Preparación y respuesta ante emergencias.	a. El EAH debe contar con el plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	No se cuenta con una política de implementación de un plan de emergencias, no se ha reconocido y evaluado los riesgos y factores que puedan afectar la salud de los trabajadores, se desconoce la ley 1562 de 2012 y los decretos 1295 de 1994, 2616 de 2013, 1443 de 2014, las resoluciones 2346 de 2007 y 1356 de 2012.
3.9 Mejora continua	a. Realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad;	No hay elementos de comparación para evidenciar un proceso de mejora continua.
3.9 Mejora continua	b. 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 requisitos de la norma.	Actualmente no se realizan programas de monitoreo de la gestión de sostenibilidad.
4.1.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	a. Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio	No se informa de manera adecuada.

	relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna;	
4.1.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	b. Adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural;	Existen avisos relacionados con el cuidado del medio ambiente, las zonas verdes son delimitadas utilizando barreras vivas como arbustos para evitar el paso de los huéspedes, existe una zona dentro del Rio Negro custodiada y delimitada y señalizada.
4.1.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	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;	No se colecciona, comercializa y trafican especies animales y vegetales dentro de las instalaciones del hotel.
4.1.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	d. Evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley.	No se comercializan especies y productos dentro del hotel que se encuentren prohibidos o vedados por la legislación local.
4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible	a. 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;	El hotel se encuentra a la rivera del hotel Rio Negro, está aislado con mallas y resguarda del accionar de los huéspedes, se evidencia limpieza en la ronda del rio y no hay vestigios de vertimiento de aguas residuales.
4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible.	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,	Existe un acceso a un islote del rio por medio de un mecanismo de polea, sin embargo no hay personal del hotel que opere este mecanismo y

	asumiendo comportamientos responsables;	puede causar un accidente con los huéspedes y visitantes.
4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible.	c. Contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento;	El hotel no posee un directorio informativo de las especies que se plantan en las zonas comunes ni en los alrededores.
4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible.	Adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural;	Se encuentran luminarias LED de bajo consumo como iluminación externa.
4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible.	e. Adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino;	Se debe realizar un directivo informativo con el fin de aclarar que especies nativas son las que se encuentran cultivadas en las áreas verdes del hotel.
4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible.	f. Evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios.	No se tiene una evaluación de impactos ambientales para determinar que los productos o servicios estén impactando negativamente.
4.1.3 Gestión del agua	a. Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación;	Todos los grifos de los lavamanos y de las duchas instalados en el hotel, son grifos normales o tradicionales. Los fines de semana, se reciben grupos que realizan prácticas turísticas sin hospedarse; durante estos días, se evidencia un aumento en el desperdicio del agua, principalmente en las duchas y baños comunales.
4.1.3 Gestión del agua	Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua;	No se monitorean los registros del consumo de agua, los registros se



		utilizan a partir de los recibos del agua.
4.1.3 Gestión del agua	c. Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias;	No se tiene un plan de mantenimiento preventivo, las reparaciones de infraestructura y equipo se realizan a partir de los daños evidenciados.
4.1.3 Gestión del agua	d. Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua;	No hay habladores en las habitaciones y zonas comunes que permita a los huéspedes concientizar acerca del uso eficiente del agua.
4.1.3 Gestión del agua	e. Utilizar agua potable para el consumo humano, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;	El agua utilizada en las instalaciones del Hotel Campestre "La Gaitana", proviene 2 dos fuentes, el acueducto principal de Nimaima y el acueducto de la quebrada la Berberia; ambos acueductos pasan por un proceso de tratamiento de aguas bastante óptimo, lo cual permite que dicha agua sirva para el consumo humano. El Hotel cuenta con contadores por la entrada de cada uno de los acueductos.
4.1.3 Gestión del agua	f. Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano;	No se evidencia.
4.1.3 Gestión del agua	g. Cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.	El hotel no está integrado a la red de alcantarillado del municipio de Nimaima ya que por su ubicación no conecta con el sistema, para ello se diseñó un sistema de pozo séptico para el tratamiento de las

		<p>aguas residuales que conecta a los tres edificios del hotel.</p> <p>No se evidencia un programa que muestre la periodicidad de la limpieza y el mantenimiento de los tanques del pozo séptico.</p>
4.1.4 Gestión de energía	a. Adelantar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación;	<p>Los focos de luz en su totalidad son ahorradores de energía, aunque sólo en la construcción de la primera etapa existen 3 sensores de movimiento para encender la luz, el resto del hotel no posee esta tecnología.</p> <p>La temperatura promedio de la zona permite que en la lavandería no sea necesario el uso de la secadora; en su lugar, tanto las sabanas, como las toallas se secan al sol.</p> <p>No se utilizan calderas para agua caliente, debido a la temperatura promedio las duchas son de agua fría.</p>
4.1.4 Gestión de energía	b. Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía;	No se monitorean los registros del consumo de energía, los registros se utilizan a partir de los recibos de la energía.
4.1.4 Gestión de energía	c. Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía;	No se tiene un plan de mantenimiento preventivo, las reparaciones de infraestructura y equipo se realizan a partir de los daños evidenciados.
4.1.4 Gestión de energía	d. Adelantar acciones y tener disponible información para promover que los	No hay habladores en las habitaciones y zonas comunes que permita a los

	colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía;	huéspedes concientizar acerca del uso eficiente de la energía.
4.1.4 Gestión de energía	e. Adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes;	Las habitaciones tienen una iluminación natural bastante buena, lo que permite no utilizar los focos de luz durante el día.
4.1.4 Gestión de energía	f. Promover el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.	No se evidencia uso de fuentes de energía alternos como paneles solares.
4.1.5 Uso y manejo de productos químicos	a. Llevar un registro del consumo de productos químicos empleados;	No se evidencia.
4.1.5 Uso y manejo de productos químicos	b. Usar productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado;	No se evidencia en las etiquetas de los productos utilizados productos amigables con el medio ambiente.
4.1.5 Uso y manejo de productos químicos	c. Emplear las dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos;	No se evidencia un registro de la utilización de los productos.
4.1.5 Uso y manejo de 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	No se evidencia.

	relacionado con el manejo de estos productos;	
4.1.5 Uso y manejo de productos químicos	e. Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes.	No se evidencia.
4.1.6.1 Manejo de residuos sólidos	a. Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades;	No se evidencia.
4.1.6.1 Manejo de residuos sólidos	b. Adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos.	<p>Se pudo observar que el hotel no maneja códigos de colores para la identificación los residuos, ya que todas las bolsas de recolección son del mismo color (negra), esto implica, una dificultad a la hora de identificar los tipos de residuos en el centro de acopio.</p> <p>También, fue evidente la carencia de cestos de basura en áreas comunes. Dentro de las habitaciones, sólo se cuenta con un único cesto de basura ubicado en el baño, permitiendo la mezcla de los residuos. Sin embargo, tampoco en el proceso de limpieza de las habitaciones se realiza la debida separación los diferentes tipos de residuos.</p> <p>Igualmente, se aprecia que en la cocina no se recicla, únicamente se separan los residuos de alimentos, ya que estos son regalados a fincas y casas vecinas como alimento para los cerdos. El aceite residual</p>

		es recolectado por una empresa de reciclaje.
4.1.6.2 Manejo de residuos peligrosos	Establecer el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;	No se evidencia la separación de residuos peligrosos.
4.1.6.2 Manejo de residuos peligrosos	b. Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades	No se evidencia
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;	No hay un informe de identificación de fuentes de contaminación AVA.
4.1.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	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;	No se evidencia
4.1.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	c. Cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.	No existe una zona de fumadores delimitada.
4.1.8 Material impreso	a. Adelantar acciones para la reducción, reutilización y reciclaje del papel, o su reemplazo por medios magnéticos;	Se evidencia poco uso de impresiones, los formatos para registro y gestión del huésped ya están impresos.
4.1.8 Material impreso	b. Adelantar acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad.	No se evidencia que sean amigables con el medio ambiente bajo criterios de sostenibilidad.
4.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)	a. Identificar las fuentes de emisión que generan GEI;	Se identifican como fuentes de emisión de fuente directa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hornos de cocina</li> <li>• Quemadores de estufa.</li> <li>• Planta eléctrica.</li> <li>• Gas natural</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasolina en uso de Camioneta del Hotel</li> <li>• Torres de refrigeración.</li> </ul>
		De Fuente indirecta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energía eléctrica</li> <li>• Residuos solidos</li> <li>• Transporte de residuos</li> <li>• Transporte de empleados</li> <li>• Transporte de mercancías y/o productos.</li> </ul>
4.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)	b. Llevar un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.	No se evidencia registro.
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;	No se evidencia el registro.
4.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	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;	No se evidencia información clara de los equipos refrigerantes.
4.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la	c. Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, según especificaciones técnicas del	No se realiza mantenimiento preventivo a los equipos de refrigeración.

capa de ozono (SAO)	fabricante y condiciones de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera;	
4.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	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;	No se evidencia.
4.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	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;	No se evidencia
4.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	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;	No se evidencia
4.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	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.	No se evidencia
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	No se evidencia entrega de informativo a los huéspedes con referencia a la protección de bienes

	relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia;	de interés cultural en Colombia.
5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	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 cultural;	No se evidencia mal uso de las decoraciones. Y material publicitario.
5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	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;	La información que se brinda es del material de la alcaldía de Nimaima y del corregimiento de Tobía.
5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	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;	No se cuenta con un plan de capacitación en referencia al patrimonio cultural de la región.
5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	f. Cuando promueva las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales realizarlo de manera responsable;	La gerencia del hotel informa que las informaciones de brindan de acuerdo a lo entregado por los diferentes entes gubernamentales.
5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	g. Cuando preste sus servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC,	La gerencia del hotel dice aplicar este requisito, pero que carecen de bienes de



	informar a los clientes sobre su valor patrimonial;	interés cultural en la región.
5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	g. Cuando preste sus servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC, informar a los clientes sobre su valor patrimonial;	No se prestan servicios en inmuebles o sectores declarados BIC.
5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	h. En caso de que esté ubicado en un BIC, cumplir con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación;	No se prestan servicios en inmuebles o sectores declarados BIC.
5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	i. Diseñar, operar, promover productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural;	La gerencia del hotel dice aplicar este requisito, pero que carecen de bienes de interés cultural en la región.
5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	j. Adelantar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional.	En el menú se incluyen platos típicos de la región.
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);	No se cuenta con una política de sostenibilidad.
5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales	b. Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo;	Se mantiene contacto permanente con las autoridades locales con el fin de reportar cualquier hecho anómalo en prevención con la ESCNNA.
5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales	c. Capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA;	De manera informal se capacita a los colaboradores para reportar cualquier anomalía con la ESCNNA.
5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales	d. Demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA;	No se evidencia un compromiso firmado de rechazo de la ESCNNA.

5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales	e. Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA;	No se evidencia entre de información a los huéspedes de la legislación de la ESCNNA.
5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales	f. Prevenir la explotación laboral infantil.	El Hotel no trabaja con menores de edad.
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 opere;	Dentro del Hotel se venden productos como quesos, dulces orgánicos producidos por las comunidades de la región.
5.3 Apoyo a las comunidades	b. Capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables;	No se evidencia capacitación sobre el tema.
5.3 Apoyo a las comunidades	c. Informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables;	No se evidencia que se informé por ningún medio compromiso contra la discriminación.
5.3 Apoyo a las comunidades	d. Asegurar que no se ejerce ningún tipo de discriminación.	La gerencia del hotel que dentro sus políticas se establece no realizar ningún tipo de discriminación. No se evidencia.
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;	Todos los colaboradores son de la región de Nimaima, únicamente 2 colaboradores de la plantilla laboral del hotel, el administrador y la persona de mantenimiento, cuentan con un contrato por tiempo indefinido, por ende, sólo ellos cuentan

		<p>con todas las prestaciones mínimas de ley.</p> <p>El resto de la plantilla laboral, trabaja por ejecución de labores diarias y tiene las siguientes prestaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldo por día laborado</li> <li>• Alimentación</li> <li>• Subsidio de transporte</li> </ul>
6.1 Contratación y generación de empleo	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;	Los proveedores de alimentos e insumos son de la región. Se evidencia por medio de las facturas de los productos.
6.1 Contratación y generación de empleo	c. Adelantar acciones para promover la capacitación de sus empleados y fortalecer sus competencias laborales.	Se realiza capacitaciones pero no se llevan registros de ellas.
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;	No se evidencia.
6.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades	b. Adelantar acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera.	No se evidencia.
6.3 Compras	a. Promover acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la	Se evidencia mediante facturas que los insumos y los elementos que se utilizan en el hotel son de

	población local en los destinos donde opera	proveedores de bienes y servicios de la población local.
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, adelantar acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.	Se tiene una encuesta de medición del servicio, pero esta no es tabulada y no se toman acciones frente a ellos. Por otro lado las quejas recibidas en la administración no son consignadas en ningún formato.

*Fuente:* Elaboración Propia. A partir de la recolección de la información.

#### **4.2 Propuesta metodológica para la implementación de la Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible NTS TS 002**

La propuesta metodológica para la implementación de la Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible NTS TS 002 para Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje está integrado con la operación del servicio del mismo y está conformado por la creación de un Sistema de Gestión Sostenible que articula el cumplimiento de los requisitos ambientales, socioculturales y económicos estipulados en la norma; a la vez soportado por una herramienta tecnológica de gestión de proyectos llamada Zoho Projects, esto con el objetivo de cumplir con el ciento por ciento (100%) del total de los requisitos indicados en esta norma e implementar el proceso de autoevaluación y posteriormente el certificado de Calidad Turística y el Sello Ambiental Colombiano. Este modelo plantea la determinación de procesos y servicios, permitiendo gestionar la aplicación de las buenas prácticas en el cumplimiento de los requisitos como se muestra en la Figura 9 el modelo propuesto parte del cumplimiento de los requisitos legales, la implementación de un Sistema de Gestión Sostenible el cumplimiento de los requisitos ambientales, socioculturales y económicos.

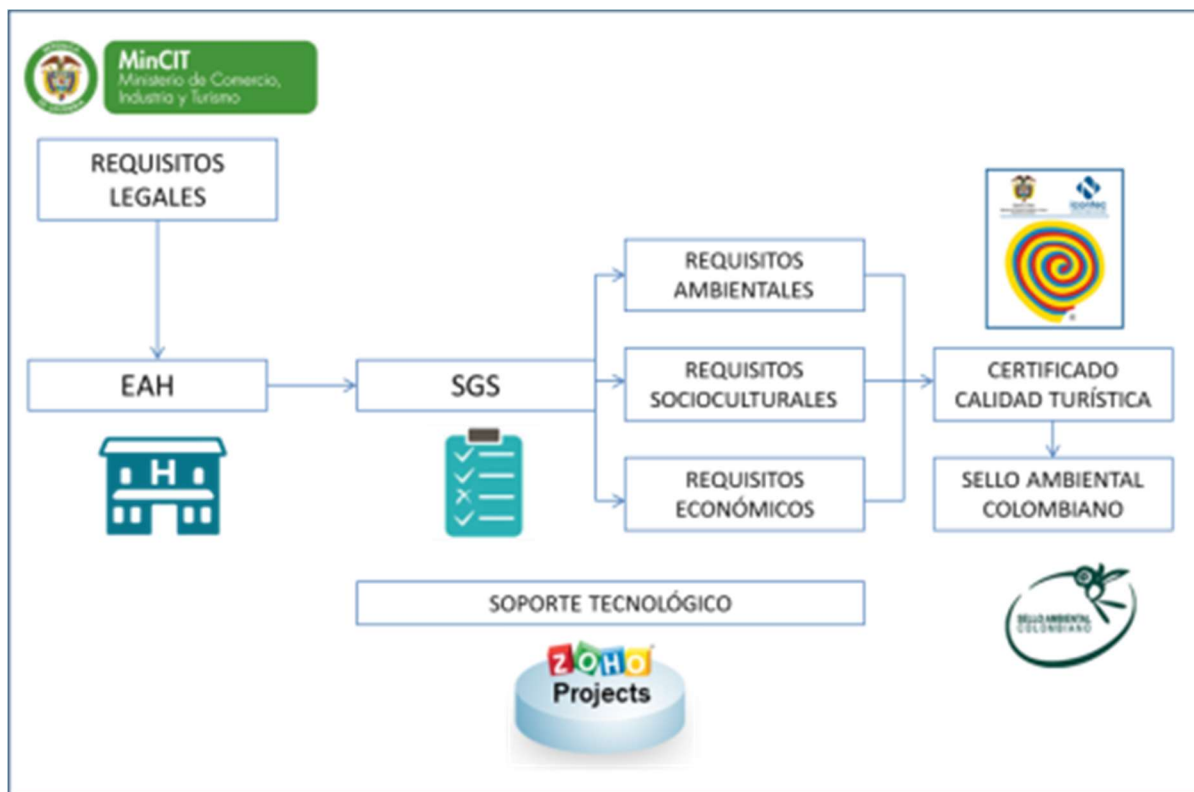


Figura 9. Diagrama Propuesta Metodológica para la Implementación de la NTS TS 002

Fuente: Elaboración Propia.

#### 4.2.1 Requisitos legales

Define mediante una matriz y un procedimiento los requisitos legales con el objetivo principal de establecer el estado de cumplimiento de cada uno de los requisitos y que mecanismos utilizar para alcanzar el cumplimiento de los mismos.

Como lo muestra la figura 10 se debe definir dentro de la matriz legal la identificación de la legislación los requisitos legales en la parte turística, ambiental, sociocultural, económica y laboral. Además de la identificación se debe actualizar y evaluar periódicamente, con la siguiente estructura:

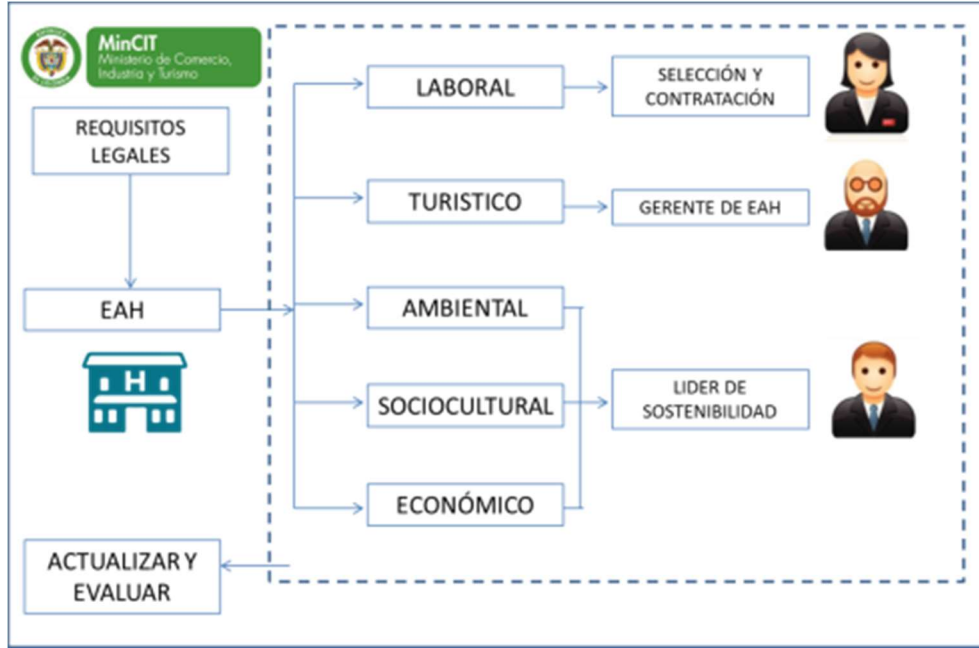


Figura 10. Diagrama propuesto para el desarrollo de los requisitos legales

Fuente: Elaboración Propia

La evaluación del cumplimiento legal lo realizan los dueños de proceso, a través de los siguientes mecanismos:

Cumplimiento de programas de gestión para la sostenibilidad e indicadores de desempeño. Seguimiento a la vigencia de los permisos licencias y autorizaciones, Plan de control operacional, seguimiento y medición, auditorías internas y mejora continua.

El seguimiento y control a los requisitos estipulados dentro de la matriz legal, se debe actualizar y mantener cuando se evidencie cambios dentro de la normatividad, por ejemplo nuevas leyes, decretos, acuerdos y resoluciones y que sean aplicables al funcionamiento del EAH; también cuando existan proyectos de modificación, ampliación y/o construcción adicional a la infraestructura ya evaluada del EAH; situaciones que involucren los clientes, proveedores, la comunidad de la zona de

influencia del EAH; actividades, procesos, situaciones que modifiquen el Sistema de Gestión Sostenible.

En el Hotel La Gaitana objeto de estudio durante el análisis se encontraron la aplicación de 48 requisitos legales divididos de la siguiente forma:

- Laboral: 2
- Turismo: 5
- Ambiental: 39
- Social: 2
- Económico: 1

El resultado del estado de cumplimiento de los requisitos legales para el Hotel La Gaitana es bajo, 16 requisitos que SI cumple y 32 requisitos NO cumple, esto quiere decir que el Hotel La Gaitana tiene 34% de cumplimiento.

**Consultar Anexo 1 la matriz de cumplimiento y se incluye dentro de la plataforma Zoho Projects, como Matriz\_de\_Requisitos\_Legales.**

#### **4.2.2 Sistema de gestión para sostenibilidad**

El Sistema de gestión sostenible es la herramienta metodológica que permite implementar, mantener, evaluar la gestión para la sostenibilidad, con los registros o evidencias para demostrar el cumplimiento de los requisitos ambientales, socioculturales y económicos. El SGS está compuesto por los siguientes elementos que estructuraran el mismo:

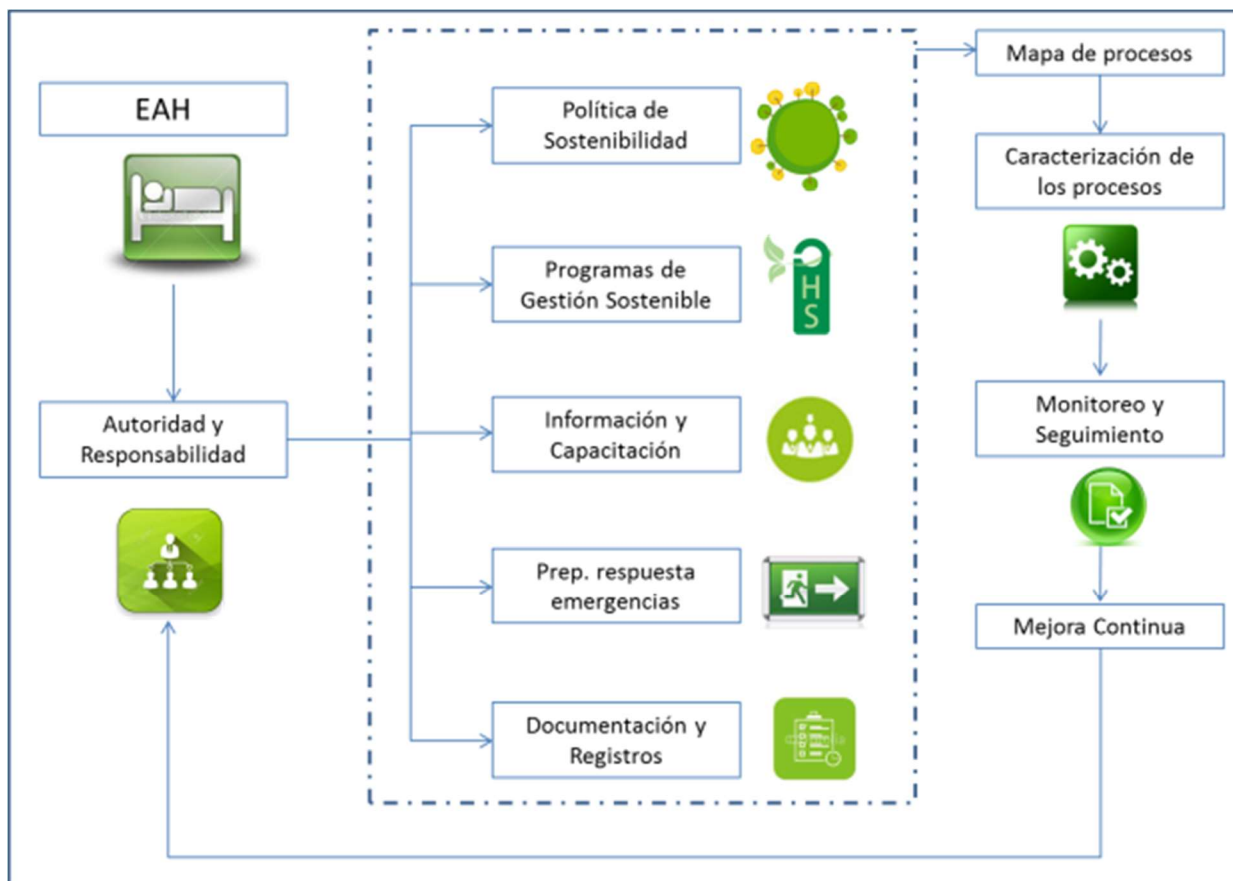


Figura 11. Diagrama propuesto para el desarrollo del SGS.

Fuente: Elaboración Propia.

Se puede identificar en la figura 11 dentro del proceso macro de estructuración del SGS el EAH debe establecer un organigrama que delimite las funciones del personal existente y dispuesto para la operación del EAH y del mismo SGS, este articulará el ejercicio de la implementación de los requisitos generales de la Norma Técnica Sectorial NTS TS -002 en el numeral 3 Gestión para la Sostenibilidad y específicamente para los requisitos 3.1 Autoridad y responsabilidad, 3.3 Política de Sostenibilidad, 3.4 identificación de aspectos ambientales e impactos ambientales socio culturales y económicos, 3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad, 3.6



Información y sensibilización, 3.7 Documentación y registros, 3.8 Preparación y respuesta ante emergencias y 3.9 Mejora continua.

#### 4.2.2.1 Autoridad y responsabilidad:

Está compuesto por el organigrama del EAH, con un listado que identifique el número de efectivos por cada uno de los cargos existentes, también define las funciones de cargo y funciones dentro del SGS. La figura 12 evidencia los elementos que debe tener el modelo de autoridad de responsabilidad

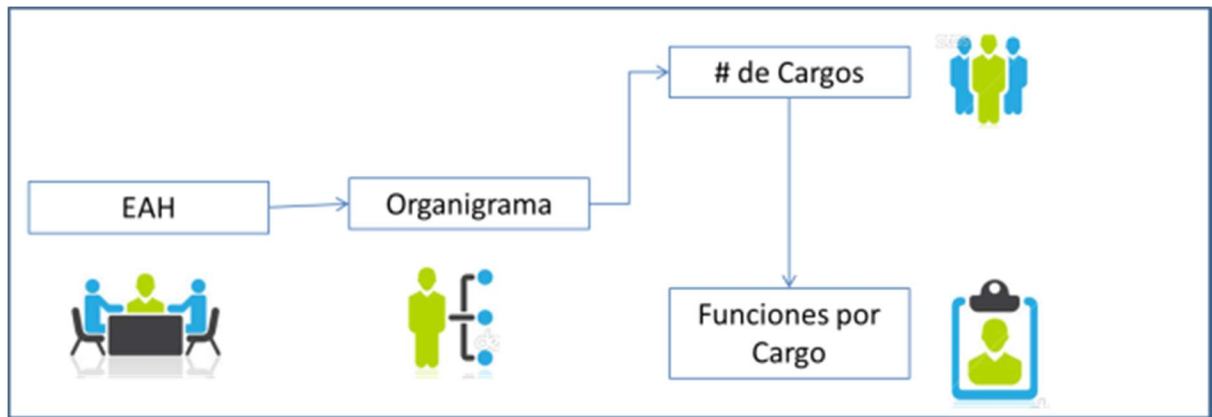


Figura 12. Diagrama propuesto para el modelo de autoridad responsabilidad.

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura 13 se define el organigrama de para el Hotel La Gaitana.

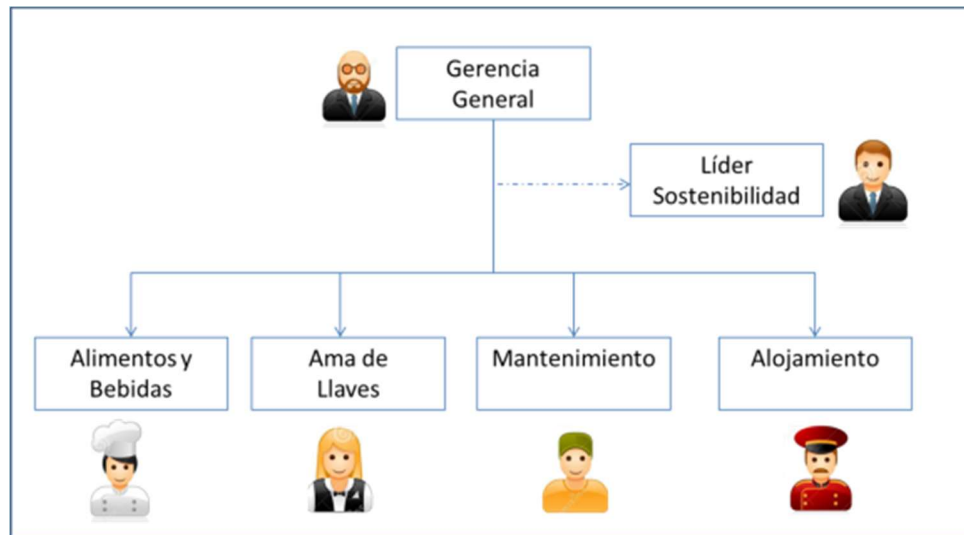


Figura 13. Organigrama Hotel Campestre La Gaitana

Fuente: Elaboración Propia, a partir de la estructura evidenciada en Hotel Campestre La Gaitana

El Hotel La Gaitana actualmente tiene 19 personas en 10 cargos entre los cuales hay personal tiempo completo el restante es personal contratado por horas o labor.

**Cuadro 10. Listado de cargos Hotel La Gaitana**

CARGO	PERSONAL
AMA DE LLAVES	1
AUXILIAR DE COCINA	3
AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	2
CAMARERO(A)	3
GERENTE GENERAL	1
JEFE DE COCINA	1
LÍDER EN SOSTENIBILIDAD	1
MESERO	3
RECEPCIONISTA	2
VIGILANTE	2
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

Fuente: Elaboración Propia

Se estipularon unas funciones generales para todos los cargos en el cumplimiento del SGS:

- Conocer y aplicar la política de sostenibilidad del Hotel La Gaitana en el ejercicio de sus funciones.
- Dentro de las funciones de las actividades de cada cargo debe hacer un uso eficiente de los recursos naturales.
- Controlar los aspectos relacionados con la sostenibilidad dentro del ejercicio de sus funciones.
- Ejecutar los programas de sostenibilidad implementados por la organización dentro del ejercicio de sus funciones.
- Conocer, entender y formar parte activa de los lineamientos y procedimientos del plan de emergencias.
- Trabajar por un mejoramiento continuo en los procesos de gestión de la sostenibilidad.

Del mismo modo se definieron las funciones específicas dentro del SGS para cada uno de los cargos estos complementan funciones generales:

- **Gerente General**
  - Liderar el sistema la implementación y mantenimiento de gestión para la sostenibilidad del Hotel.
  - Realizar control del cumplimiento de los requisitos legales de los aspectos turísticos, ambientales, socioculturales, económicos y laborales.
  - Aprobar y brindar disponibilidad permanente de los recursos para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión para la sostenibilidad.

- Toma de decisiones relacionadas con posibles cambios en la política de sostenibilidad, objetivos y metas, cuando lo considere necesario
  - Identificar no conformidades ambientales y definir e implementar las acciones de mejoras correspondientes (correctivas y preventivas).
  - Promover y coordinar la programación y realización de capacitaciones requeridas por el SGS para todo el personal.
  - Promover el uso de productos amigables con el medio ambiente.
  - Realizar seguimiento al cumplimiento, por parte de los proveedores y contratistas que suministren productos y/o presten servicios a su dependencia, de las medidas establecidas por el hotel y aportadas por ellos (instructivos y otros documentos) para prevenir aspectos ambientales asociados a su actividad.
- **Líder en Sostenibilidad**
    - Liderar la implementación de los diferentes procesos del SGS.
    - Apoyar a las diferentes áreas en la implementación de estrategias para el cumplimiento del SGS.
    - Identificar no conformidades ambientales y definir e implementar las acciones de mejoras correspondientes (correctivas y preventivas).
    - Realizar seguimiento a la divulgación del SGS con los empleados y los huéspedes del hotel.
    - Implementar procesos para el cumplimiento de requisitos asociados a la parte ambiental, sociocultural y económica.
    - Identificar los diferentes niveles de riesgo al sistema de gestión de calidad.
    - Construir y divulgar el plan de emergencias del hotel.
    - Mantener el sistema de documentación y registros de todos los procesos y actividades del SGS.
    - Implementar estrategias de seguimiento y medición al uso de los diferentes recursos.

- Implementar estrategias de mejora continua.
- **Ama de Llaves**
  - Almacenar los productos químicos, cuando corresponda, mediante la aplicación de las especificaciones contenidas en las respectivas hojas y fichas de seguridad dispuestas dentro del SGS.
  - Conocer los requisitos legales de los aspectos turísticos, ambientales, socioculturales, económicos y laborales aplicables a su actividad.
  - Hacer seguimiento y controlar que el personal a cargo cumpla con los procedimientos e instrucciones y lleve los registros correspondientes.
  - Identificar no conformidades presentadas en el sistema de gestión para la sostenibilidad y definir e implementar las acciones de mejora correspondientes (correctivas y preventivas).
  - Realizar un manejo adecuado para los residuos sólidos y peligrosos.
- **Camarero/a**
  - Realizar un uso eficiente de los productos químicos y sustancias empleadas.
  - Almacenar los productos químicos, cuando corresponda, mediante la aplicación de las especificaciones contenidas en las respectivas hojas y fichas de seguridad dispuestas dentro del SGS.
  - Realizar un uso eficiente de los productos químicos y sustancias empleadas para el lavado.
- **Jefe de Cocina**
  - Realizar seguimiento al cumplimiento, por parte de los proveedores y contratistas que suministren productos y/o presten servicios a su dependencia, de las medidas establecidas por el hotel y aportadas por ellos (instructivos y otros documentos) para prevenir aspectos ambientales asociados a su actividad.

- Hacer seguimiento y controlar que el personal a cargo cumpla con los procedimientos e instrucciones y lleve los registros correspondientes.
- Identificar no conformidades presentadas en el sistema de gestión para la sostenibilidad y definir e implementar las acciones de mejora correspondientes (correctivas y preventivas).
- Implementar acciones que permitan gestión eficiente de los residuos sólidos generados por la operación del departamento de alimentos y bebidas.
- Verificar que sus empleados den un uso eficiente de los productos químicos y sustancias empleadas para el lavado.
- **Auxiliar de Mantenimiento**
  - Hacer seguimiento al correcto almacenamiento por parte de sus colaboradores y almacenar los productos químicos, cuando le corresponda, mediante la aplicación de las especificaciones contenidas en las respectivas hojas y fichas de seguridad.
  - Realizar seguimiento al cumplimiento, por parte de los proveedores y contratistas que suministren productos y/o presten servicios a su dependencia, de las medidas establecidas por el hotel y aportadas por ellos (instructivos y otros documentos) para prevenir aspectos ambientales asociados a su actividad.
  - Realizar seguimiento y medición al uso de los diferentes recursos.

#### **4.2.2.2 Política de sostenibilidad**

Define la política específica del EAH dentro del SGS, esta se debe publicar tanto en español como en inglés, junto con la política este ítem contiene las recomendaciones a los huéspedes y visitantes como aporte a la sostenibilidad del Hotel. Estas deben estar publicadas en diferentes áreas del hotel.

En la figura 14 se puede evidenciar la política de sostenibilidad versión en español.



Figura 14. Política de sostenibilidad versión en español propuesta para el Hotel Campestre La Gaitana.

Fuente: Elaboración Propia.

En la figura 15 se puede evidenciar la política de sostenibilidad versión en inglés.



Figura 15. Política de sostenibilidad versión en inglés propuesta para el Hotel Campestre La Gaitana.

Fuente: Elaboración Propia.

#### **4.2.2.3 Identificación de impactos y amenazas**

Define los posibles impactos y amenazas que registra el EAH, los responsables y el procedimiento en el actuar. Se deben identificar las causas y el impacto que generala en la sostenibilidad del hotel, además de categorizarlos se definen la frecuencia,



probabilidad de ocurrencia, peligrosidad, severidad, sensibilidad, significancia y priorización, entre otros.

**Consultar Anexo 2 matriz de identificación de impactos y amenazas, se incluye dentro de la plataforma Zoho Projects, como Matriz\_de\_Aspectos\_Sostenibilidad.**

#### **4.2.2.4 Mapa de procesos**

Este permite al EAH identificar los procesos que ejecutan los requisitos, administran y gestionan el proceso de sostenibilidad. Estos están divididos en: procesos gerenciales, procesos operativos y procesos de soporte. En la figura 16 se puede evidenciar el mapa de procesos inicia con los requisitos del cliente y finaliza con la satisfacción del mismo.

- **Procesos gerenciales**

- **Planificación del sistema de gestión de sostenibilidad:** Determinar y mantener actualizados la Política de Sostenibilidad y los objetivos de sostenibilidad; garantizando la planificación de los cambios que afecten el Sistema de Gestión de la Sostenibilidad.
- **Mejoramiento del sistema de gestión de sostenibilidad:** Lograr la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de la Sostenibilidad a través del cumplimiento de los objetivos planteados y ejecutar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento, así mismo controlar los documentos y registros del Sistema.

- **Procesos operativos**

- **Proceso de alojamiento:** Proporcionar al huésped y al cliente una estadía tranquila y confortable superando las expectativas y necesidades del mismo, del mismo modo aplicar criterios de

responsabilidad con el entorno natural del hotel controlando los aspectos sostenibles que lo rodea.

- **Alimentos y bebidas:** Garantizar la operación de alimentos y bebidas de acuerdo las operaciones programadas en el hotel, superando las expectativas del cliente y siguiendo los lineamientos de sostenibilidad.
- **Reservas y ventas:** Asesorar, reservar, vender y expedir los servicios del hotel cumpliendo con los requisitos del cliente y promoviendo la política de sostenibilidad.
- **Procesos soporte**
  - **Gestión proveedores:** Seleccionar y contratar proveedores de productos y servicios que sean amigos del medio ambiente y que sean de cadenas productivas locales.
  - **Mantenimiento:** Garantizar el mantenimiento preventivo de equipos e infraestructura para la prestación del servicio en el hotel.

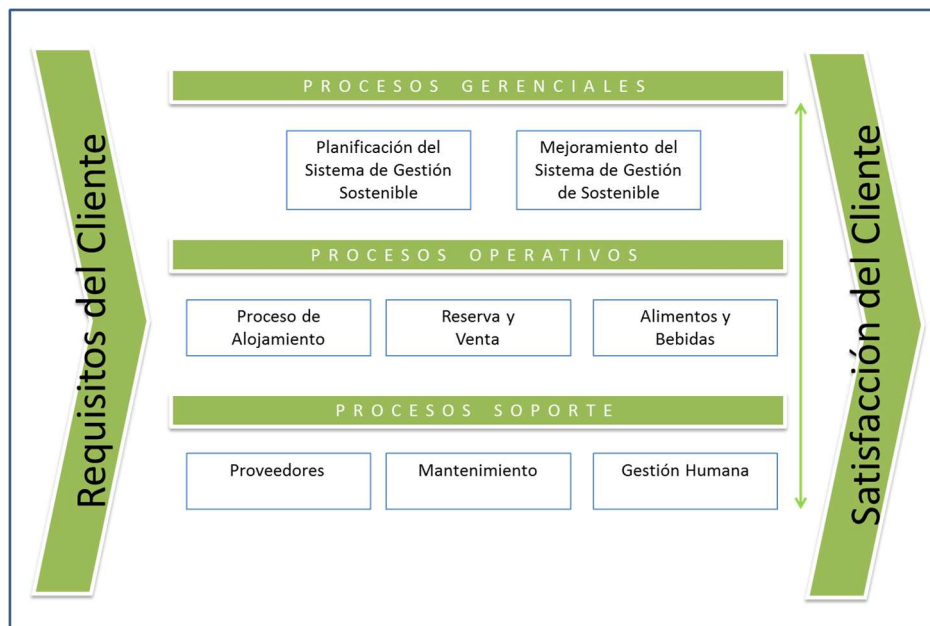


Figura 16. Mapa de procesos propuesto para el Hotel Campestre La Gaitana

Fuente: Elaboración Propia

#### **4.2.2.5 Caracterización de procesos**

Estos describen en detalle las características de los procesos, permite identificar el objetivo de los procesos, el responsable, los participantes en la ejecución, verificación y control del mismo, los recursos necesarios, los mecanismos de control, las entradas y salidas del proceso, así como las actividades basados en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), también la caracterización del proceso permite identificar los requisitos de la norma NTS TS 002 que son aplicables al proceso, por último los indicadores de gestión del mismo proceso.

##### **4.2.2.5.1 Planificación del sistema de gestión sostenible**

**OBJETIVO:** Determinar y mantener actualizados la política de sostenibilidad y los objetivos de sostenibilidad; garantizando la planificación de los cambios que afecten el Sistema de Gestión de la Sostenibilidad.

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Crear manuales de procedimientos que sean compatibles con los requisitos de la Norma de Sectorial NTS-TS 002
- Establecer programas de sostenibilidad turísticas con metas alcanzables basadas en los procedimientos internos y Norma Sectorial NTC-5133 de prácticas ambientales
- Crear instructivos de protocolo de acción en situaciones de riesgo y emergencias: Incendio, inundación, sismo, derrames.

##### **REQUISITOS DE LA NORMA NTS TS 002**

- Requisitos Legales

- Sistema de Gestión para la Sostenibilidad
- Política de sostenibilidad
- Programas de gestión para la sostenibilidad
- Monitoreo y seguimiento
- Autoridad y responsabilidad
- Documentación
- Preparación y respuesta ante emergencias

### INVOLUCRADOS

- Gerente General
- Líder de Sostenibilidad

### ACTIVIDADES

**Cuadro 11. Actividades a ejecutar en el proceso de planificación del Sistema Gestión Sostenible**

	ROL	ENTRADAS	ACTIVIDADES / EJECUTAR	SALIDAS	ROL	
<b>PROVEEDOR</b>	Gerente General / Líder Sostenibilidad	Identificación de procesos	Enlistar los procesos llevados a cabo en el hotel	Listado de procesos	Gerente General / Líder Sostenibilidad	<b>CLIENTES</b>
	Gerente General / Líder Sostenibilidad	Listado de procesos	Descripción de actividades de los procesos llevado a cabo	Descripción de procesos	Gerente General / Líder Sostenibilidad / Coordinadores de áreas operativas y administrativas	

Gerente General / Líder Sostenibilidad / Coordinadores de áreas operativas y administrativas	Descripción de procesos	Análisis y adaptación de procesos y actividades susceptibles de mejoramiento e implementación de procesos y actividades necesarios	Manual de procesos	Gerente General / Líder Sostenibilidad
Gerente General / Líder Sostenibilidad	Manual de procesos	Implementación de nuevos procesos y ajuste de procesos adaptados	Manual de procesos	Gerente General / Líder Sostenibilidad / Coordinadores de áreas operativas y administrativas

Fuente: Elaboración Propia

## INDICADORES

**Cuadro 12. Indicadores para el proceso planificación del Sistema de Gestión Sostenible**

INDICADORES				
INDICADOR	FORMULA	META	RESPONSABLE	FRECUENCIA
Cumplimiento Legal	Cumplimiento de los requisitos legales	100%	Gerente General	Mensual

Fuente: Elaboración Propia

### 4.2.2.5.2 Mejoramiento del Sistema de Gestión Sostenible

**OBJETIVO:** Lograr la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de la Sostenibilidad a través del cumplimiento de los objetivos planteados y ejecutar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento, así mismo controlar los documentos y registros del Sistema.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar un plan de seguimiento y auditoria de los procedimientos establecidos para verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTS-TS 002.
- Realizar informes manera semestral y anual de los resultados obtenidos en las Auditorías Internas de Sostenibilidad.
- Implementar planes de acción correctiva para el mejoramiento de procedimientos que no hayan alcanzado las metas establecidas en el manual de procedimientos

## REQUISITOS DE LA NORMA NTS TS 002

- Mejora Continua

## INVOLUCRADOS

- Gerente General
- Coordinador de Control de Calidad

## ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA EL PROCESO

**Cuadro 13. Actividades a desarrollar para el proceso de mejoramiento del sistema sostenible**

	ROL	ENTRADAS	ACTIVIDADES / EJECUTAR	SALIDAS	ROL	
<b>PROVEEDOR</b>	Gerente General / Líder Sostenibilidad / Coordinadores de áreas operativas y administrativas	Seguimiento de indicadores	Dar seguimiento a los indicadores establecidos para cada procesos desarrollado	Comparativo de indicadores	Gerente General / Líder Sostenibilidad	<b>CLIENTES</b>

Gerente General / Líder Sostenibilidad	Comparativo de indicadores	Análisis de los resultados comparativos de los indicadores, e identificar los procesos que han dado buenos resultados y los procesos deficientes	Análisis situacional	Gerente General / Líder Sostenibilidad
Gerente General / Líder Sostenibilidad	Manual de procesos	Ajustar los alcances de los procesos exitosos	Manual de procesos	Gerente General / Líder Sostenibilidad / Coordinadores de áreas operativas y administrativas
Gerente General / Líder Sostenibilidad	Manual de procesos	Adaptar y/o sustituir los procesos que han tenido resultados deficientes en su implementación	Manual de procesos	Gerente General / Líder Sostenibilidad / Coordinadores de áreas operativas y administrativas
Gerente General / Líder Sostenibilidad	Manual de procesos	Implementación de nuevos procesos y ajuste de procesos adaptados	Manual de procesos	Gerente General / Líder Sostenibilidad / Coordinadores de áreas operativas y administrativas

Fuente: Elaboración Propia

## INDICADORES

**Cuadro 14. Indicadores del proceso de mejoramiento del Sistema de Gestión Sostenible**

INDICADOR	FORMULA	META	RESPONSABLE	FRECUENCIA
Cumplimiento de metas de procesos	Procesos que cumplen vs total de procesos	80%	Gerente General, Coordinador Administrativo, Jefaturas	Semestral

Fuente: Elaboración Propia

#### **4.2.2.5.3 Alojamiento**

**OBJETIVO:** Proporcionar al huésped y al cliente una estadía tranquila y confortable superando las expectativas y necesidades del mismo, del mismo modo aplicar criterios de responsabilidad con el entorno natural del hotel controlando los aspectos sostenibles que lo rodea.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Implementar estándares de servicio y atención al cliente que garantice al huésped una atención personalizada de calidad con actitud y espíritu de servicio, que supere sus expectativas.
- Brindar al huésped información relevante sobre la importancia de implementar un sistema de gestión de sostenibilidad, así como la manera en la que ellos pueden ayudar a conseguir las metas establecidas en el hotel.
- Implementar procesos eficientes de ahorro en el consumo de recursos y de manejo de residuos que ayuden a disminuir los impactos ecológicos negativos del establecimiento.

#### **REQUISITOS DE LA NORMA NTS TS 002**

- Política de Sostenibilidad
- Mejora Continua
- Áreas Naturales
- Protección de Flora y Fauna
- Gestión de Agua
- Gestión de la Energía



- Consumo de Productos
- Manejo de Residuos Peligrosos
- Patrimonio Cultural

### INVOLUCRADOS

- Gerente General
- Camarera
- Recepcionista
- Jefe de Recepción y Reservas
- Ama de llaves

### ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA EL PROCESO

**Cuadro 15. Actividades a desarrollar en el proceso de alojamiento**

	ROL	ENTRADAS	ACTIVIDADES / EJECUTAR	SALIDAS	ROL	
<b>PROVEEDOR</b>	Recepcionista, Jefe Recepción	Reporte de reservas, forecast, Room To sell	Verificar el número de huéspedes diariamente	Rooming List	Recepcionista, Jefe Recepción	<b>CLIENTES</b>
	Recepcionista, Jefe Recepción	Rooming List	Validar el informe de reservas por tipo de alojamiento (Diaria)	Reporte de Check Out	Recepcionista, Jefe Recepción	
	Ama de Llaves, Camarera	Rooming List	Presentación y organización de las habitaciones	Habitación Dotada	Ama de Llaves, Camarera	

Recepcionista	Reserva, Voucher	Asignación de las habitaciones	Registro de Habitaciones	Recepcionista
Recepcionista, Jefe Recepción	N/A	Charla bienvenida de	Registro de Charla de Bienvenida	Recepcionista
Recepcionista, Jefe Recepción	Habitación	Recepción y salida de los huéspedes (Check in-Check Out)	Registro de Check Out y Factura	Recepcionista
Recepcionista, Jefe Recepción	Reporte de habitaciones	Arreglo de habitaciones de	Habitación Arreglada	Ama de Llaves, Camarera
Todo el personal	Formato de Quejas y Reclamos	Atención de quejas y reclamo	Registro de queja	Todo el personal

## INDICADORES

**Cuadro 16. Indicadores del proceso de alojamiento**

INDICADOR	FORMULA	META	RESPONSABLE	FRECUENCIA
Satisfacción	Cientes satisfechos / Total de clientes	95%	Gerente General	Mensual

Fuente: Elaboración Propia

### 4.2.2.5.4 Proceso de reserva y ventas

**OBJETIVO:** Asesorar, reservar, vender y expedir los servicios del hotel cumpliendo con los requisitos del cliente y promoviendo la política de sostenibilidad.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Desarrollar una base de datos de huéspedes, que ayude a garantizar un seguimiento del servicio al huésped antes, durante y después de brindarlo.
- Implementar un plan de ventas efectivo que refleje la esencia y los ideales del hotel, externando la misión, visión, código de conducta y política de sostenibilidad institucionales.

## **REQUISITOS DE LA NORMA NTS TS 002**

- Política de sostenibilidad
- Mejora continua
- Áreas naturales
- Protección de flora y fauna
- Prevención y manejo de impactos sociales negativos

## **INVOLUCRADOS**

- Gerente General
- Jefe de Recepción y Reservas
- Asesores Comerciales

## **ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA EL PROCESO**

**Cuadro 17. Actividades a desarrollar en el proceso de reserva y ventas**

	ROL	ENTRADAS	ACTIVIDADES / EJECUTAR	SALIDAS	ROL	
<b>PROVEEDOR</b>	Cliente	Requisitos del cliente	Recibir la solicitud del cliente y asesorarlo en la elección de los productos o servicios que requiera	Registros de soporte	Jefe de recepción y reservas,	<b>CLIENTES</b>
	Jefe de recepción y reservas	Disponibilidad de servicios	Elaborar y aprobar cotización para el cliente con la información completa del viaje	Cotización	Jefe de recepción y reservas,	
	Jefe de recepción y reservas,	Cotización aprobada	Solicitar confirmación de la reserva	Reserva Confirmada	Jefe de recepción y reservas,	
	Jefe de recepción y reservas,	Reserva	Expedir ordenes de servicios (Voucher y Factura)	Factura y voucher	Jefe de recepción y reservas,	

Fuente: Elaboración Propia

## INDICADORES

**Cuadro 18. Indicadores proceso de reserva y ventas**

INDICADOR	FORMULA	META	RESPONSABLE	FRECUENCIA
Presupuesto de ventas	$\frac{\text{Ventas Confirmadas}}{\text{Ventas presupuestadas}}$	85%	Gerente General	Mensual

Fuente: Elaboración Propia

### 4.2.2.5.5 Proceso de alimentos y bebidas

**OBJETIVO:** Garantizar la operación de alimentos y bebidas de acuerdo las operaciones programadas en el hotel, superando las expectativas del cliente.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Implementar estándares de calidad en los alimentos, calidad en el servicio y atención al cliente que garantice al huésped una atención personalizada de calidad con actitud y espíritu de servicio, y alimentos de calidad excepcional que supere sus expectativas.
- Implementar procesos eficientes de ahorro en el consumo de recursos y de manejo de residuos que ayuden a disminuir los impactos ecológicos negativos del establecimiento.
- Brindar al huésped información relevante sobre la importancia de implementar un sistema de gestión de sostenibilidad, así como la manera en la que ellos pueden ayudar a conseguir las metas establecidas en el hotel.
- Utilizar productos dentro de la cocina característicos de la región, con proveedores de la región y a un precio justo.
- Desarrollar e implementar una encuesta de satisfacción de clientes, para conocer la visión de los clientes en cuanto a calidad de los alimentos, calidad en el servicio, limpieza y seguridad del establecimiento; y las sugerencias de mejora que se puedan implementar.

## **REQUISITOS DE LA NORMA NTS TS 002**

- Política de sostenibilidad
- Programas de gestión para la sostenibilidad
- Mejora continua
- Requisitos legales
- Compras

- Áreas naturales
- Protección de flora y fauna
- Gestión de agua
- Gestión de la energía
- Consumo de productos
- Manejo de residuos peligrosos
- Patrimonio cultural

### INVOLUCRADOS

- Jefe de Cocina
- Auxiliar de Cocina
- Mesero
- Cocinero

### ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA EL PROCESO

**Cuadro 19. Actividades a desarrollar proceso de alimentos y bebidas**

	ROL	ENTRADAS	ACTIVIDADES / EJECUTAR	SALIDAS	ROL	
<b>PROVEEDOR</b>	Recepción, Reservas	Requisitos de huéspedes, grupos y eventos	Programar el menú	Menú	Jefe de cocina	<b>CLIENTES</b>
	Jefe de cocina	Requisitos de huéspedes, grupos y eventos	Coordinar el personal para la producción y servicio	Programación de producción y servicio	Jefe de cocina	

Proveedores, auxiliar de cocina, Jefe de cocina, Cocinero, Mesero	Solicitud de proveedores	Recepción de materia prima y alistar las materias primas.	Inventario de materias primas	Proveedores, auxiliar de cocina, Jefe de cocina, Cocinero, Mesero
Auxiliar de cocina, Jefe de cocina, Cocinero, Mesero	Orden de Servicio, comanda	Ejecutar la producción y servicio.	Servicio prestado, facturación de servicios	Auxiliar de cocina, Jefe de cocina, Cocinero, Mesero
Auxiliar de cocina, Jefe de cocina, Cocinero, Mesero	Residuos sólidos	Separar los residuos sólidos generados	Registro de residuos	Auxiliar de cocina, Jefe de cocina, Cocinero, Mesero
Auxiliar de cocina, Jefe de cocina, Cocinero, Mesero	Uso del agua	Ahorrar y hacer uso eficiente de agua	Registro de consumo	Auxiliar de cocina, Jefe de cocina, Cocinero, Mesero
Auxiliar de cocina, Jefe de cocina, Cocinero, Mesero	Uso de energía y gas propano	Ahorrar y hacer uso eficiente de la energía eléctrica y gas propano	Registro de consumo	Auxiliar de cocina, Jefe de cocina, Cocinero, Mesero
Todo el personal	Formato de Quejas y Reclamos	Atención de quejas y reclamo	Registro de queja	Todo el personal

Fuente: Elaboración Propia

## INDICADORES

**Cuadro 20. Indicadores proceso alimentos y bebidas**

INDICADOR	FORMULA	META	RESPONSABLE	FRECUENCIA
Satisfacción	Cientes satisfechos / Total de clientes	90%	Jefe de Cocina	Mensual
Platos no conformes	# de platos conforme/ Total de platos	95%	Jefe de Cocina	Mensual

Fuente: Elaboración Propia

#### **4.2.2.5.6 Proceso de proveedores**

**OBJETIVO:** Seleccionar y contratar proveedores de productos y servicios que sean amigos del medio ambiente y que sean de cadenas productivas locales.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer una política de selección de proveedores, en la que se beneficie a los comercios locales que ofrezcan productos nacionales de excelente calidad.
- Establecer las directrices del comercio justo como política para selección de proveedores, con razón de no demeritar el trabajo de los pequeño y medianos productores y comercializadores

#### **REQUISITOS DE LA NORMA NTS TS 002**

- Compras
- Mejora continua
- Consumo de productos
- Beneficios indirectos

#### **INVOLUCRADOS**

- Gerente General
- Coordinador Administrativo



## ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA EL PROCESO

**Cuadro 21. Actividades a desarrollar en el proceso de proveedores**

	ROL	ENTRADAS	ACTIVIDADES / EJECUTAR	SALIDAS	ROL	
<b>PROVEEDOR</b>	Gerente General	Necesidades de productos y servicios ofrecidos en el mercado	Crear una lista de proveedores autorizados para abastecimiento de productos y servicios	Listado de proveedores	Gerente General	<b>CLIENTES</b>
	Jefaturas	Solicitud de productos y servicios	Identificar necesidades de compra de productos y servicios generales y de cadenas locales	Cotizaciones	Gerente General	
	Jefaturas	Cotización aprobada	Elaborar, revisar y aprobar la orden de compra	Orden de compra	Gerente General	
	Jefaturas /gerente General	Orden de entrega	A la llegada del pedido. Verifica la calidad y cumplimiento del producto o servicio comprado. Verificar el grado de cumplimiento del proveedor de acuerdo a los requisitos establecidos.	Bienes y Servicios adquiridos	Hotel la Gaitana	
	Jefaturas /gerente General /	Análisis del proveedor	Evaluar al proveedor y seleccionar aquel que cumpla con los requisitos establecidos.	Evaluación de proveedor	Jefaturas /gerente General	

Fuente: Elaboración Propia

## INDICADORES

**Cuadro 22. Indicadores del proceso de proveedores**

INDICADOR	FORMULA	META	RESPONSABLE	FRECUENCIA
Contratación de proveedores	Proveedores cadenas productivas locales contratados/ Total de proveedores	70%	Gerente General	Mensual

*Fuente:* Elaboración Propia

### 4.2.2.5.7 Proceso de mantenimiento

**OBJETIVO:** Garantizar el mantenimiento preventivo de equipos e infraestructura para la prestación del servicio en el hotel.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar instrumentos, máquinas, herramientas, mecanismos que ayuden a reducir el consumo de recursos naturales, con razón de disminuir los impactos ecológico negativos del establecimiento
- Desarrollar un plan de mantenimiento preventivo, para asegurar el óptimo funcionamiento de las máquinas y mecanismos instalados en el hotel con razón de reducir la posibilidad se incurrir en impactos ecológicos negativos.
- Realizar análisis regulares del agua utilizada en las instalaciones, para asegurar que se encuentra en óptimas condiciones para su consumo o su utilización.
- Desarrollar un plan de manejo de productos químicos que pudieran representar un riesgo ambiental o de salud.

#### REQUISITOS DE LA NORMA NTS TS 002

- Requisitos legales

- Política de sostenibilidad
- Programas de gestión para la sostenibilidad
- Mejora continua
- Gestión del agua
- Gestión de la energía
- Consumo de productos
- Manejo de residuos
- Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual
- Infraestructura

### INVOLUCRADOS

- Gerente General
- Jefe de Mantenimiento

### ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA EL PROCESO

**Cuadro 23. Actividades a desarrollar en el proceso de mantenimiento**

	ROL	ENTRADAS	ACTIVIDADES / EJECUTAR	SALIDAS	ROL	
<b>PROVEEDOR</b>	Jefe de Mantenimiento	Necesidades de mantenimiento	Establecer el cronograma de mantenimientos preventivos (Semanal).	Cronograma	Jefe de mantenimiento	<b>CLIENTES</b>
	Jefaturas	Solicitudes de mantenimiento	Registro de solicitud de mantenimiento (Semanal).	Ordenes de mantenimiento	Jefe de mantenimiento	

Jefe de Mantenimiento/	Ordenes de mantenimiento	Ejecutar la realización de los mantenimientos solicitados asegurando el funcionamiento correcto de máquinas y/o equipos y la infraestructura locativa apropiada.	Mantenimiento y reporte de mantenimiento	Jefe de Mantenimiento/
Jefe de Mantenimiento	Reporte de mantenimiento	Seguimiento a su cumplimiento y verificar la eficacia del trabajo realizado y el registro del mismo en las Hojas de vida respectivas.	Formato de cumplimiento de trabajo de mantenimiento	Jefe de mantenimiento

Fuente: Elaboración Propia

## INDICADORES

**Cuadro 24. Indicadores del proceso de mantenimiento**

INDICADOR	FORMULA	META	RESPONSABLE	FRECUENCIA
Consumo de Agua	m3/huésped noche+personal	<600 m3	Jefe de Mantenimiento	Mensual
Emisiones de CO2	Generación Relativa de CO2 - kg CO2 eq Vs. Huésped – noche	10kg CO2 eq	Jefe de Mantenimiento	Anual
Residuos no reciclables - ordinarios	kg/huésped noche+personal	30 kg	Jefe de Mantenimiento	Mensual
Residuos reciclables	Kg/huésped noche+personal	35 kg	Jefe de Mantenimiento	Mensual
Residuos No reciclables	Kg/huésped noche+personal	10 kg	Jefe de Mantenimiento	Mensual
Residuos peligrosos	Kg/huésped noche+personal	<10kg	Jefe de Mantenimiento	Mensual
Residuos orgánicos	Kg/huésped noche+personal	<300 kg	Jefe de Mantenimiento	Mensual
Gestión del mantenimiento	Mantenimiento Programado/Mantenimiento ejecutado	90%	Jefe de Mantenimiento	Mensual

Fuente: Elaboración Propia

#### **4.2.2.5.8 Proceso de gestión humana**

**OBJETIVO:** Seleccionar, contratar y capacitar el personal que operara las actividades del Hotel, promoviendo la contratación de empleados de la localidad cercana al hotel.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Crear una política de contratación, en la cual se pueda beneficiar a los pobladores locales, con razón de ayudar al desarrollo económico y social de la comunidad.
- Implementar pruebas y exámenes de capacidades y habilidades en el proceso de contratación, para contar con el personal más apto en la ejecución de sus responsabilidades.
- Ofrecer a los colaboradores cursos y talleres de capacitación, que les ayude al desarrollo de sus capacidades y habilidades, y que asegure a los clientes que el servicio que brinda el establecimiento es ejecutado por el personal mejor capacitado.

#### **REQUISITOS DE LA NORMA NTS TS 002**

- Autoridad y responsabilidad
- Información y capacitación
- Mejora continua
- Patrimonio cultural
- Contratación y capacitación de las comunidades locales

#### **INVOLUCRADOS**

- Gerente General
- Outsourcing de Reclutamiento

## ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA EL PROCESO

Cuadro 25. Actividades a desarrollar en el proceso de gestión humana

	ROL	ENTRADAS	ACTIVIDADES / EJECUTAR	SALIDAS	ROL	
<b>PROVEEDOR</b>	Gerente General / Outsourcing de reclutamiento	Diagnóstico de cargos del Hotel	Establecer los perfiles de cargo	Hoja de perfil por cargo	Gerente General / Outsourcing de reclutamiento	<b>CLIENTES</b>
	Gerente General / Outsourcing de reclutamiento	Convocatoria de trabajo	Recepción de Hojas de vida	Hojas de vida	Gerente General / Outsourcing de reclutamiento	
	Gerente General / Outsourcing de reclutamiento	Hojas de vida, Hoja de perfil, Entrevistas, pruebas técnicas y Psicotécnicas	Seleccionar posibles candidatos	Candidato Seleccionado	Gerente General / Outsourcing de reclutamiento	
	Gerente General / Jefaturas	Requisición de Personal	Elaboración de Contrato	Candidato Contratado	Gerente General	
	Gerente General / Jefaturas	Requisición de Personal, Orden de Ingreso	Programar y desarrollar inducción al cargo	Personal con inducción en el cargo	Jefaturas	
	Gerente General / Jefaturas ,	Solicitud de capacitación	Desarrollar y programar capacitaciones	Listas de asistencia,	Responsable Capacitación	

Fuente: Elaboración Propia

## INDICADORES

**Cuadro 26. Indicadores proceso de gestión humana**

<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>META</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Empleados de la localidad	Número de empleados de la localidad Vs. Total de empleados del Hotel	75%	Gerente General	Anual
Gestión de la capacitación	Número de empleados contratados / Número de empleados en inducción	100%	Gerente General	Semestral
Gestión del bienestar	Número de empleados beneficiados / Número total de empleados	85%	Gerente General	Semestral

*Fuente: Elaboración Propia*

#### **4.2.2.6 Documentación y registros**

Permite llevar al SGS un control de la documentación y de los registros que se utilizan dentro del mismo, este elemento permite identificar el tipo de documentación, su forma de almacenamiento, la forma en la que se conservan, como se pueden recuperar, el tiempo mediante por el cual se conservan y finalmente que disposición final tendrá la documentación y los registros.

**Consultar Anexo 3 matriz de cumplimiento y se incluye dentro de la plataforma Zoho Projects, como Lista\_Maestra\_Documentos\_SGS.**

#### **4.2.2.7 Preparación y respuesta ante emergencias**

Permite determinar las características generales y específicas para un plan de emergencias del EAH, para ello se deben identificar las amenazas, realizar un análisis de la vulnerabilidad para determinar la calificación del riesgo, realizar un

inventario de recursos tanto internos como externos que permitan atender la emergencias, todo esto para implementar las acciones a realizar formulando un plan de evacuación y especificar los procedimientos operativos.

El objetivo del plan de preparación y respuesta ante emergencias del Hotel La Gaitana es Establecer las condiciones y procedimientos que les permita a los ocupantes y usuarios del Hotel la Gaitana, prevenir y protegerse en casos de desastres o amenazas colectivas que puedan poner en peligro su integridad.

Para ello se determinaron las siguientes acciones:

- Se determinaron un directorio de emergencias con números de contactos internos y externos que permitan dar aviso a los diferentes entes encargados de atender las emergencias.
- Se realizaron las clasificaciones de las amenazas en:
  - o Tecnológicas: hace referencia a las amenazas causadas por incendios, explosiones, cortos circuitos, falla de equipos, colapso estructuras.
  - o Naturales: hace referencia a las amenazas causadas por sismos, deslizamientos, lluvias, inundaciones, entre otras.
  - o Biológicas: hace referencia a las amenazas causadas por epidemias y enfermedades.
  - o Humanas: hace referencia a las amenazas causadas por robos, secuestros, terrorismo, concentraciones.
- Se identificaron las amenazas utilizando el siguiente sistema:
  - o Amenaza posible: evento que nunca ha sucedido, pero se tiene información que no descarta su ocurrencia. Se destaca con color verde. Para el Hotel la Gaitana se definieron como posibles amenazas explosiones de tanques con gas; incendio forestal; toma de las instalaciones del hotel; concentraciones de masas.



- Amenaza probable: evento ya ocurrido en el lugar o en unas condiciones similares. Se destaca con color amarillo. Para el Hotel la Gaitana se definieron como probables amenazas incendio por corto circuito; daños en las estructuras de los edificios; inundaciones por tuberías, descuidos, entre otras; desborde del rio Negro; sismos; terrorismo y robos.
  - Amenaza inminente: evento instrumentado o con información que lo hace evidente y detectable. Se destaca con color rojo. Para el Hotel La Gaitana se definieron como inminentes amenazas las lluvias fuertes; mordeduras de animales; picaduras de insectos portadores de Zika y Chicunguya.
- Se estableció como diagrama de flujo de respuesta ante emergencias, mostrado en la figura 17.

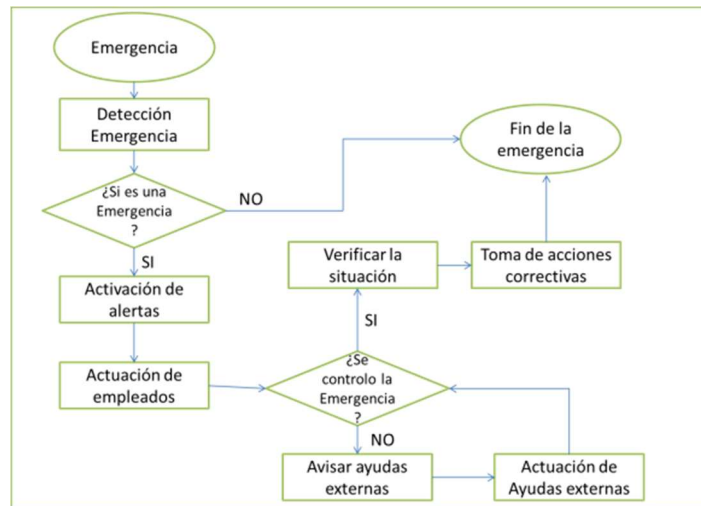


Figura 17. Diagrama de Flujo ante emergencias propuesto para el Hotel La Gaitana.

Fuente: Elaboración Propia a partir de Cotelco & Fundación Aborigen (2014)

- Se estableció el instructivo para actuar en caso de incendio, mostrado en la figura 18.

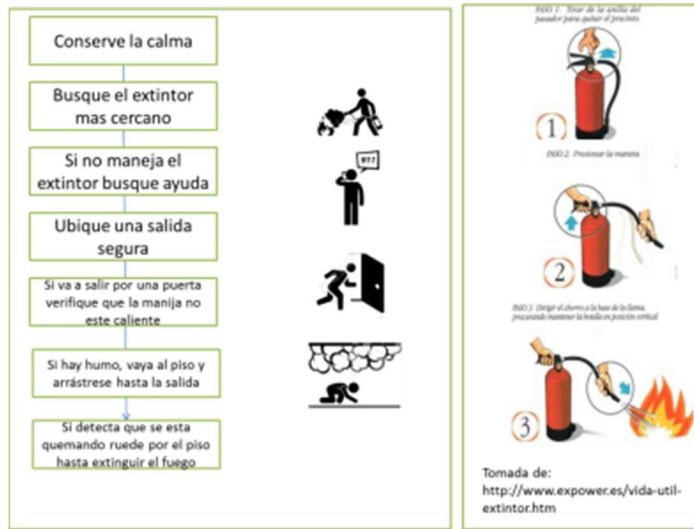


Figura 18. Instructivo respuesta ante incendios propuesto para Hotel Campestre La Gaitana  
 Fuente: Elaboración Propia. A partir de [www.expower.com](http://www.expower.com)

- Se estableció el instructivo para actuar en caso de inundaciones, mostrado en la figura 19.



Figura 19. Instructivo respuesta ante inundaciones propuesto para Hotel Campestre La Gaitana  
 Fuente: Elaboración Propia. A partir de [www.alartec.com](http://www.alartec.com)

- Se estableció el instructivo para actuar en caso de terremotos, mostrado en la figura 20.



Figura 20. Instructivo respuesta ante terremoto propuesto para Hotel Campestre La Gaitana

Fuente: Elaboración Propia. A partir de <http://lafotooividadadeayer.blogspot.com.co>

#### 4.2.2.8 Monitoreo y seguimiento

Este elemento ayuda al EAH a establecer dentro del SGS seguimiento a las diferentes actividades descritas para alcanzar el cumplimiento de los diferentes requisitos de la Norma NTS TS 002.

Se implementaron las mediciones de los consumos de agua, energía y gas para cocina. Dentro de esta medición se tiene en cuenta el consumo específico dentro de la factura de cada uno de los servicios públicos, se determina un meta de consumo, esta es variable dependiendo la época, también se incorpora los campos de número de habitaciones ocupadas en el mes y número total de huéspedes en el mes, también un campo para identificar la persona que realizó la medición; como anteriormente no se estaba realizando ningún tipo de control las mediciones de este

año servirán como referencia para establecer las metas de consumo. Esta medición se realizará con una periodicidad mensual.

Se realiza una matriz de monitoreo y seguimiento para la implementación de los requisitos de NTS – TS 002, esta contempla cada uno de los requisitos, permite indicar el porcentaje de cumplimiento de cada uno de ellos, y realizar observaciones de lo que cumple y de lo que no cumple, se desarrolla una gráfica de barras para identificar el % de ejecución.

**Consultar Anexo 4 la matriz de monitoreo y seguimiento, se incluye dentro de la plataforma Zoho Projects, como Matriz\_de\_Avance\_NTSTS002.**

#### **4.2.2.9 Mejora continua**

Permite establecer al EAH acciones inmediatas, correctivas y/o preventivas de los diferentes procesos permita garantizar el buen funcionamiento de los diferentes procesos.

Para el proceso de mejora continua establece un procedimiento para el establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante el cual se determinan unas fuentes de información para establecer cuando exista una no conformidad para los procesos que se realizan el marco del desarrollo del SGS; esto lleva a la solicitud de una acción correctiva y preventiva; son recibidas por cada uno de los dueños de proceso; estos a su vez las analizan estableciendo las responsabilidades y causas pertinentes; posteriormente el dueño del proceso de establecer acciones ya sean correctivas, preventivas o inmediatas que conduzcan a solucionar la no conformidad dentro del proceso, finalmente se debe realizar seguimiento al establecimiento de las acciones. En la figura 21 podemos observar el diagrama de flujo para el proceso de mejora continua propuesto para el Hotel La Gaitana.

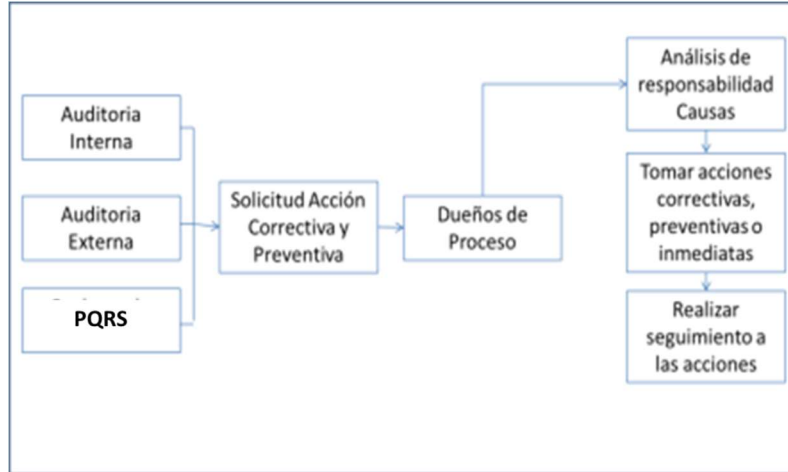


Figura 21. Proceso de mejora continúa propuesto para el Hotel Campestre La Gaitana

Fuente: Elaboración Propia.

Como se explica en la imagen anterior se debe tener una solicitud de acción correctiva y preventiva que debe identificar la fuente, describir la no conformidad, la causa, los impactos en el proceso, y también documentar las acciones correctivas, preventivas o inmediatas con los responsables del proceso y la supuesta fecha de implementación.

**Consultar anexo 5 formatos de Registro de Solicitudes de Acciones Correctivas y Preventivas, se incluye dentro de la plataforma Zoho Projects, como Solicitud\_Acciones\_Correctivas\_Preventivas.**

#### 4.2.2.10 Capacitación

Permite programar, ejecutar y garantizar las diferentes acciones de capacitación para todo el SGS. Este componente del SGS es muy importante ya que dará los lineamientos no solamente para los empleados si no también regulara el proceso de capacitación y las jornadas de información para los visitantes.

La capacitación puede surgir de tres momentos el primera mediante una solicitud de capacitación que bien puede ser de un empleado nuevo, una solicitud de acciones correctivas y preventiva, un ascenso o traslado de cargo o una detección por alguno de los dueños de proceso; la segunda es un cronograma de capacitación que se puede programar semestralmente, la tercera son las charlas informativas para los huéspedes de sensibilización de la implementación de la NTS TS 002 y su rol dentro del mismo.

**Consultar anexo 6 el formato de Cronograma de Capacitación, se incluye dentro de la plataforma Zoho Projects, como Cronograma\_Capacitacion.**

La solicitud de la capacitación registra los datos de la persona que solicita la capacitación, el motivo de la capacitación y los temas solicitados, también permite evidenciar sí la capacitación se cumplió o no y registrar las razones de porque no se realizó.

**Consultar anexo 7 formato de solicitud de Capacitación, se incluye dentro de la plataforma Zoho Projects, como Solicitud\_Capacitacion.**

#### **4.2.3 Cumplimiento de los requisitos ambientales**

Dentro de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002, está enmarcado el cumplimiento de los requisitos ambientales en los cuales se deben implementar programas o ejecutar buenas prácticas que beneficien el medio ambiente y cumplan con la normatividad vigente. Estos requisitos se encuentran clasificados de la siguiente forma.

La figura 22 establece como diagrama los requisitos ambientales exigidos en la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002 y que deben cumplir con acciones, políticas y procesos los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

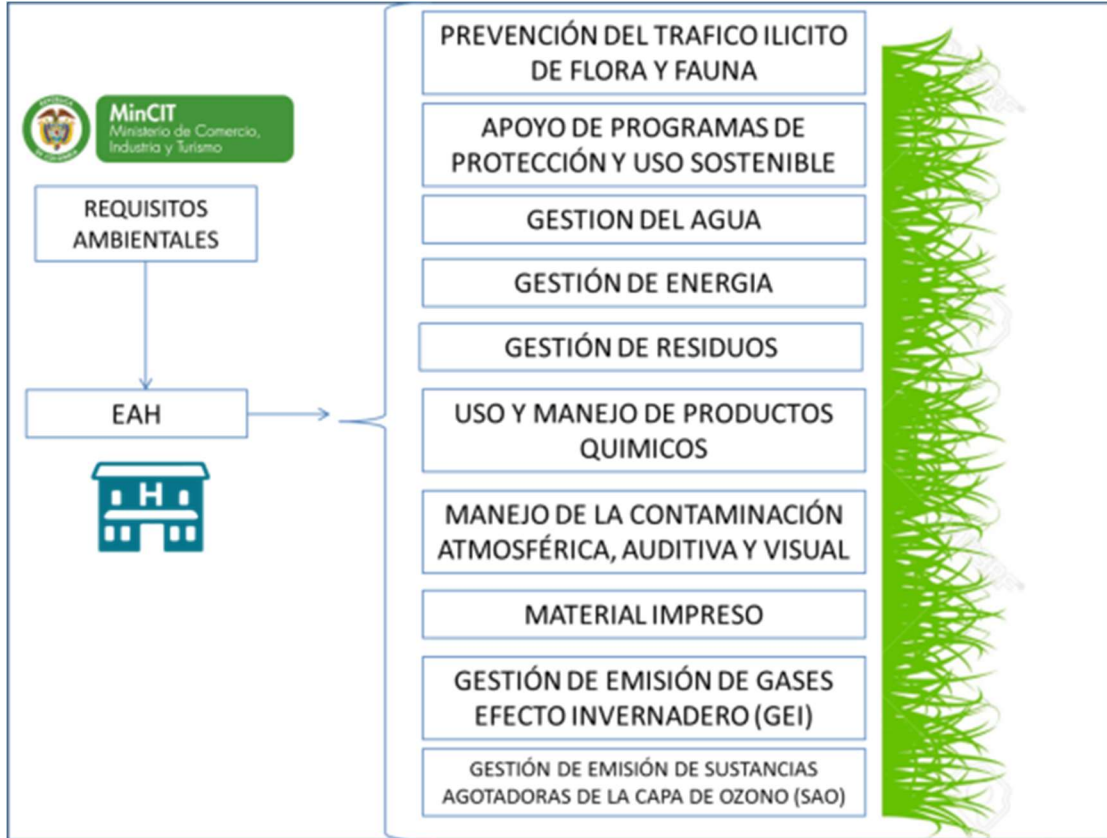


Figura 22. Diagrama de requisitos ambientales exigidos en Norma NTS TS 002.

Fuente: Elaboración Propia. A partir de MinCIT, Icontec, Universidad Externado (2014)

#### 4.2.3.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna

Actualmente el Hotel La Gaitana no tiene un control del inventario de flora y fauna en donde se encuentra ubicado el Hotel, este es el primer paso para entender si la flora es nativa y corresponde a las condiciones de suelo y climáticas de la región para luego implementar información de prevención contra la misma. Para ello se diseñó un formato que servirá como base de datos de las especies de flora fauna que están actualmente dentro del Hotel La Gaitana. La figura 23 muestra el inventario de flora diseñado para el desarrollo del proyecto.







		INVENTARIO DE FLORA				
Imagen	Nombre Común	Nombre Científico	Descripción	Ubicación	Cantidad	Apropiado para la Región
	Arbol de Guanabana	Annona muricata	Es un árbol siempre verde de unos 10 m de altura. Tiene corteza rugosa y hojas, opuestas, de peciolo corto y limbo papiráceo obovado-oblongo a ovado-elíptico, de unos 5–18 por 2–7 cm, de envés verdoso y glabro y de haz verde y brillante.	JARDIN CENTRAL	2	SI
	Arbol de Papaya	Carica Papaya	Carica papaya pertenece a la división Magnoliophyta o también denominada angiospermas, es decir, plantas con semillas protegidas por el fruto. Las angiospermas se subdividen en dos grupos: clase Magnoliopsida (plantas dicotiledóneas) y clase Liliopsida. El banano no es un árbol, sino una megafobia, una hierba perenne de gran tamaño. Como las demás especies de Musa, carece de verdadero tronco. En su lugar, posee vainas foliares que se desarrollan	JARDIN CENTRAL	4	SI
	Arbol de Platano o Banano	Musa paradisiaca	El cocotero (Cocos nucifera), es una especie de palmeras de la familia Arecaceae. Es monotípica, siendo su única especie Cocos nucifera. Crece unos 30 metros o más y su fruto es el F2coco.	ETAPA 1	8	SI
	Palmera de Coco	Cocos Nucifera	El cocotero (Cocos nucifera), es una especie de palmeras de la familia Arecaceae. Es monotípica, siendo su única especie Cocos nucifera. Crece unos 30 metros o más y su fruto es el F2coco.	ETAPA 3	6	SI
	Planta de Café	Cafeto	El café es un arbusto o árbol pequeño, perennifolio, de fuste recto que puede alcanzar los 10 metros en estado silvestre; en los cultivos se lo mantiene normalmente en tamaño más reducido, alrededor de 3 metros. Las hojas son elípticas, oscuras y coriáceas.	PISCINA	2	SI

Figura 23. Inventario Flora Hotel Campeste La Gaitana

Fuente: Elaboración Propia.

Después de conocer las plantas que integran los jardines y áreas comunes del Hotel La Gaitana, se establecieron criterios para aportar en el apoyo de este requisito de la norma:

- Establecer canales de comunicación con los huéspedes y visitantes para darle a conocer de manera general la flora y fauna de la región en el contexto del Hotel La Gaitana.
- Crear un encierro de protección para los jardines centrales.



- Implementar avisos de no ingresar a los jardines y cuidado del mismo. Estos deben estar colgados y hacer parte del entorno, se sugiere no clavarlos en los árboles o como estacas, como lo muestra la figura 24.



Figura 24. Hablador para jardines y zonas verdes

Fuente: Elaboración Propia.

- Implementar avisos de prohibición de tráfico ilícito de flora y fauna, como lo muestra la figura 25 y 26.



Figura 25. Hablador campaña tráfico de fauna

Fuente: Elaboración Propia.



Figura 26. Hablado Campaña tráfico de fauna 2

Fuente: Elaboración Propia.

#### **4.2.3.2 Apoyo de programas de protección y uso sostenible**

Para apoyar los programas de protección y uso sostenible del Hotel Campestre La Gaitana, se implementaron unas piezas informativas que ayudaran al huésped y visitante para a conocer el entorno natural del hotel y el municipio como lo muestra la figura 27, además de las recomendaciones para aportar a la sostenibilidad del Hotel evidenciado en la figura 28.

Esta información estará disponible en la recepción en la llegada de huéspedes y visitantes y en las habitaciones como folletos informativos.

### Generalidades



**HOTEL CAMPESTRE "LA GAITANA"** el cual se encuentra localizada en un lote de 10 hectáreas de terreno, una parcela del Municipio de Friburgo, perteneciente a la provincia de Quindío, del Departamento de Cauca, aproximadamente a 77 km de la ciudad de Bogotá, capital de la República de Colombia.

El Municipio de Friburgo, cuenta con una extensión territorial total de 38.97 km<sup>2</sup> y una altitud promedio de 1.000 metros sobre el nivel del mar, está conformado por los Centros Poblacionales: El Centro Urbano de Friburgo y 17 veredas: La Cruz, El Corral, Santa Fe, Friburgo, La Cruz, Rosalinda, Alta, Rosalinda Baja, Chiguan, San Rafael, Lantigua, Calabita, Casita y Taba-Cruce.

El municipio de Friburgo se ubica estratégicamente en la zona de gran biodiversidad, donde el 95% de su terreno, se caracteriza por tener un relieve accidentado, el 90% restante tiene un relieve que puede ser considerado de tipo suave a moderado, de los cuales se destaca el Cerro de Paray y Alto San Pablo, uno de los más altos.

### ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Gracias a su entorno natural, rico en recursos turísticos, en Friburgo y los municipios vecinos se pueden disfrutar de varias de aventura y ecoturismo.

Dada la cercanía del Hotel Campestre "La Gaitana" con el Río Friburgo, la zona de la Biodiversidad y sus montañas, ofrece una gran variedad de actividades de aventura y ecoturismo que se pueden realizar en un entorno cercano con la naturaleza.

Las actividades ofrecidas como parte de los servicios de la región son:

- Rafting
- Turismo
- Parque
- Camping
- Coleccionismo
- Senderismo
- Biodiversidad
- Reservación
- Canoa




Hotel La Gaitana

La Balsa, Vereda Calabita, Km 1 Via Taba - Friburgo, Municipio de Friburgo, Departamento de Cauca

Teléfono: (573) 3281044  
Teléfono: (573) 3281044  
Correo: info@hotelgaitana.com  
Email: info@hotelgaitana.com

### Política de Sostenibilidad

En Hotel Campestre la Gaitana estamos comprometidos en crear experiencias turísticas para nuestros huéspedes y visitantes, buscando una excepcional calidad en el servicio de hospitalidad, restauración y actividades acuáticas, promoviendo en todos ellos, prácticas de turismo sustentable que sean socialmente justas, integradas y respetuosas de la cultura local, valores, historia y herencia de los habitantes locales, cuidando y conservando los recursos naturales, ofreciendo servicios y precios justos y competitivos, buscando permanentemente la mejora continua de nuestros procesos bajo el cumplimiento del marco legal.



Hotel La Gaitana

La Balsa, Vereda Calabita, Km 1 Via Taba - Friburgo, Municipio de Friburgo, Departamento de Cauca

Teléfono: (573) 3281044  
Teléfono: (573) 3281044  
Correo: info@hotelgaitana.com  
Email: info@hotelgaitana.com

### Información Hotel Campestre La Gaitana





Sostenibilidad Para el Turismo


Figura 27. Folleto entorno general Hotel Campestre La Gaitana


Fuente: Elaboración Propia.

## RECOMENDACIONES PARA APORTAR A LA SOSTENIBILIDAD HOTEL CAMPESTRE LA GAITANA





- 


Disfrute de manera responsable los recursos naturales que le ofrece el entorno natural del Hotel Campestre la Gaitana, cuídelo para el beneficio de todos.
- 


Haga un uso eficiente del agua, ahórrela cuando sea necesario. Cierre las llaves y duchas, use solamente lo necesario.
- 

Haga un uso eficiente de la energía. Apague la luz cuando sea necesario, no mantenga conectados los aparatos electrónicos sin necesidad.



- 

Realice una separación adecuada de los residuos sólidos, de acuerdo a las canecas destinadas para ello.
- 

Proteja las especies de flora y fauna que encuentre dentro de las instalaciones.
- 

Si usted es Fumador, háganlo únicamente en las zonas destinadas para ello, nunca en las habitaciones. Trate de utilizar elementos de aseo que no sean aerosoles ya que estos emiten Gases de Efecto Invernadero.

Figura 28. Recomendaciones para aportar a la sostenibilidad para visitantes Hotel Campestre La Gaitana

Fuente: Elaboración Propia.

#### 4.2.3.3 Gestión del agua

El agua utilizada en las instalaciones del Hotel Campestre “La Gaitana”, proviene de dos fuentes, el acueducto principal de Nimaima y el acueducto de la quebrada la Berberia; ambos acueductos pasan por un proceso de tratamiento de aguas bastante óptimo, lo cual permite que dicha agua sirva para el consumo humano. El Hotel cuenta con contadores por la entrada de cada uno de los acueductos. Se definieron los siguientes planes de mejora para la implementación de la NTS TS 002. El cuadro 27 permite evidenciar los planes de mejora para la gestión del agua, para ello se evidencia la práctica el plazo definido en corto, mediano y largo plazo y si esta propuesta requiere una inversión económica.

**Cuadro 27. Planes de mejora para la gestión del agua**

<b>Práctica</b>	<b>Observación</b>	<b>Plazo</b>	<b>Requiere Inversión</b>
Cálculo y seguimiento a consumo de agua	Ya se implementó	Corto	No
Capacitaciones a empleados y visitantes de uso eficiente de agua.	Tema el costo e impacto ambiental que genera el desperdicio y el uso incorrecto del agua . Tema las prácticas correctas de tratamiento, cuidado y uso adecuado del agua.	Mediano	No
Crear un plan de ahorro de agua	Dentro de las diferentes áreas del hotel	Mediano	No
Plan de mantenimiento periódico	Permite identificar las fugas de agua.	Corto	No
Programa de reusó de toallas, sábanas y fundas, de tal forma	Siempre que cuente con el consentimiento de	Corto	No

que se evite lavarlas a diario	los huéspedes previamente informados, por lo que serán ellos quienes decidan cuando estas se deben cambiar durante su estancia. Incluye preparación del personal.		
Manejo y reciclaje de las aguas grises	Las aguas previamente utilizadas que contienen pequeñas cantidades de grasas y minerales como la de las duchas, pueden ser utilizadas en riegos de los jardines y limpieza	Largo	Si
Implementación de sistema de válvula de pie Steward	Permite a los empleados de alimentos y bebidas abrir el grifo pisando un pedal ubicado debajo de la poceta, permitiendo que cuando pisa el pedal se libera el agua y cuando lo libera se corta la alimentación del agua.	Largo	Si
Instalación de sistemas ahorradores de grifos	Utilizar reguladores de flujo ya que reducen el paso de agua mediante la interposición de una serie de discos metálicos y una tapa de goma que obtura los orificios de paso del agua,	Mediano	Si

	aumentando la presión de salida y disminuyendo el paso de la misma.		
Instalación de sanitarios ecológicos	Funcionan con poca cantidad de agua y orinales ecológicos, que funcionan sin la utilización de agua; lo cual reduciría de manera importante el consumo de agua.	Largo	Si

*Fuente:* Elaboración Propia

La figura 29 muestra las carteleras diseñadas para el proyecto y que se instalarán como campañas para el ahorro y consumo de agua en diferentes lugares como habitaciones, baños sociales, piscina, cocinas, instalaciones de los empleados.

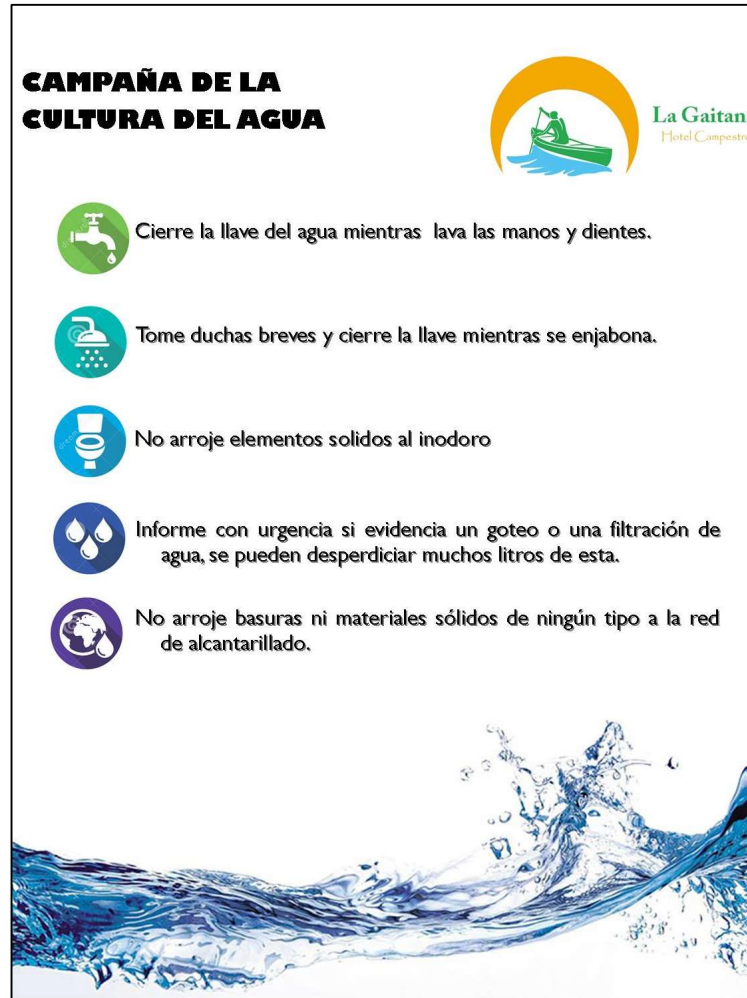



Figura 29. Hablador de campaña cultura del agua Hotel Campestre La Gaitana

Fuente: Elaboración Propia

La figura 30 y 31 muestra los habladores que serán instalados en las habitaciones para anunciar a los huéspedes su disposición para evitar el lavado de las toallas y el cambio de las sábanas, con esto se busca crear conciencia en una de las prácticas que más consume agua en un establecimiento de Alojamiento y hospedaje.

**CAMPAÑA DE AHORRO DE AGUA /  
WATER SAVING CAMPAIGN**



**La Gaitana**  
Hotel Campestre

Estimado Huésped:

Sabemos que usted como nosotros esta preocupado por el medio ambiente, por esta razón si considera necesario cambiar las sabanas de su cama el día de hoy, deje esta tarjeta sobre la cama y nuestro personal las cambiara.

Agradecemos su buen gesto con el planeta.

Dear Guest:

We know you as we are concerned about the environment, for this reason if necessary change the sheets of his bed today , leave this card on the bed and our staff to change them .

We appreciate your good gesture to the planet




Figura 30. Campaña cultura agua. No cambio de sabanas Hotel Campestre La Gaitana  
Fuente: Elaboración Propia.

**CAMPAÑA DE AHORRO DE AGUA /  
WATER SAVING CAMPAIGN**



**La Gaitana**  
Hotel Campestre

Estimado Huésped:

Sabemos que usted como nosotros esta preocupado por el medio ambiente, por esta razón si es necesario cambiar las toallas el día de hoy, déjelas sobre el suelo y nuestro personal le entregara unas adicionales.

Agradecemos su buen gesto con el planeta.

Dear Guest :

We know that you as esta Concerned about the Environment for esta reason If necessary change the towels today , leave them on the floor and our staff will deliver a few extra .

We appreciate your good gesture to the planet.



Figura 31. Campaña cultura de agua. No cambio de toallas Hotel Campestre La Gaitana  
Fuente: Elaboración Propia.



**Para llevar un registro del consumo de agua se crea un formato, para ello consultar el anexo 8 matriz de medición de agua, se incluye dentro de la plataforma Zoho Projects, como Medición\_Consumos\_Agua.**

#### **4.2.3.4 Gestión de la energía**

La energía eléctrica que se consume actualmente en el Hotel Campestre “La Gaitana” es suministrada a través de la empresa de servicios públicos de Nimaima, con la cual le es posible abastecer de energía eléctrica a los tres edificios con los que cuenta el hotel.

También cuenta con una planta eléctrica de respaldo con capacidad de generar 100 Kwh, la cual consume 2 galones de ACPM (diesel) por hora, lo que equivale a consumir 20 gal/día para generar energía durante 8 horas. Esta planta es el soporte cuando se presentan problemas con la prestación del servicio público o cuando la demanda así lo amerita.

Los focos de luz en su totalidad son ahorradores de energía, aunque sólo en la construcción de la primera etapa existen 3 sensores de movimiento para encender la luz, el resto del hotel no posee esta tecnología.

Las habitaciones tienen una iluminación natural bastante buena, lo que permite no utilizar los focos de luz durante el día.

La temperatura promedio de la zona permite que en la lavandería no sea necesario el uso de la secadora; en su lugar, tanto las sabanas, como las toallas se secan al sol.

Los electrodomésticos en especial las neveras y refrigeradores cumplen con el decreto 948 de 1995, donde se define el reglamento de protección y control de la calidad del aire.

El cuadro 28 permite valorar los planes de mejora para la gestión de la energía, para ello se evidencia la práctica el plazo definido en corto, mediano y largo plazo y si esta propuesta requiere una inversión económica.

**Cuadro 28. Planes de mejora gestión energía**

<b>Práctica</b>	<b>Observación</b>	<b>Plazo</b>	<b>Requiere Inversión</b>
Cálculo y seguimiento a consumo de energía.	Ya se implementó	Corto	No
Capacitaciones a empleados y visitantes de uso eficiente de energía.	Tema el costo e impacto ambiental que genera el desperdicio y el uso incorrecto de la energía.	Mediano	No
Generar un plan de ahorro de energía	Con las diferentes áreas del hotel	Mediano	No
Plan de mantenimiento periódico	Permite identificar los cortos que generan consumo.	Corto	No
Descongelar periódicamente el frigorífico.	La escarcha puede aumentar en un 20% el consumo de energía.	Corto	No
Limpiar regularmente los quemadores de la	Si se atascan, se llega a consumir un 10% adicional.	Corto	No
Instalar sensores de proximidad para los focos de luz	En las zonas comunes del hotel.	Mediano	Si
Instalar generadores de	Con el fin de reducir el consumo	Largo	Si

energía eléctrica a base de paneles solares	del suministro público		
---	------------------------	--	--

Fuente: Elaboración Propia

La figura 32 muestra los habladores que se instalarán como campañas para el ahorro y consumo de energía en las habitaciones del hotel.



Figura 32. Campaña cultura de ahorro de energía Hotel Campestre La Gaitana

Fuente: Elaboración Propia.

**Para llevar un registro del consumo de energía se crea un formato, consultar el anexo 9 medición de consumos de energía, se incluye dentro de la plataforma Zoho Projects, como Medición\_Consumos\_Energia y Medición\_Consumos\_Gas.**

#### 4.2.3.5 Uso y manejo de productos químicos

El uso y manejo de los productos químicos se rigen a partir de la Norma internacional NFPA 074 en donde se enuncia el diamante de fuego, a través de cuatro partes con diferentes colores (NFPA, 2012) ver la figura 33, los colores se deben manejar la siguiente manera:

- Azul (Izquierda) como peligro para la salud.
- Rojo (Arriba) Temperaturas de ignición, inflamabilidad.
- Amarillo (Derecha) Inestabilidad del producto.
- Blanco (Abajo) Peligros Específicos.

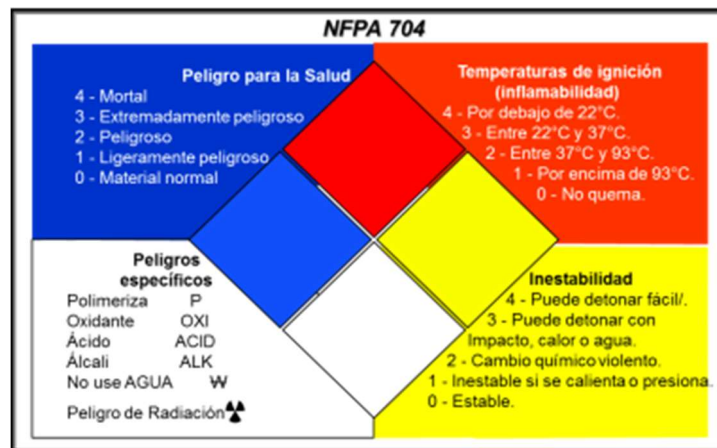


Figura 33. Diamante de materiales peligrosos

Fuente: NFPA (2012).

Por otro lado se encuentran la clasificación de las Naciones Unidas de “**Sustancias Peligrosas para el Medio Ambiente**” estipulado en el “**Libro Naranja**” son las recomendaciones para transportar mercancías peligrosas y es la reglamentación utilizada por Colombia. Dentro de este protocolo la ONU clasifica de acuerdo a su peligrosidad en 9 grupos y los identifican con un rombo como lo muestra la figura 34. (ONU, 2005)



Figura 34. Clasificación de sustancias peligrosas para el medio ambiente  
Fuente: ONU (2005).

Para el manejo del Hotel La Gaitana, se recomienda en el momento de ingresar los productos químicos etiquetarlos y registrarlos en la hoja de seguridad que se muestra en la figura 35. También se puede consultar en el anexo 11.

 <b>La Gaitana</b> <small>Hotel Campestre - La Gaitana - Centro de          Guayaquil</small> <a href="http://www.laaitana.com">www.laaitana.com</a>		<b>Manejo de Productos Químicos - Hoja de Seguridad</b> Nombre del Producto : _____		
<b>TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO</b> •Escribir las recomendaciones de transporte y almacenamiento de la Hoja de Seguridad.				
<b>MANIPULACIÓN Y USOS</b> •Escribir las recomendaciones de manipulación y uso de la Hoja de Seguridad. •Dosificación: Documente la dosificación del producto.				
<b>PRIMEROS AUXILIOS</b>				
Indicaciones generales:		Inhalación:		
Contacto con la piel:		Contacto con los ojos:		
<b>Ingestión:</b>				
<b>EN CASO DE INCENDIO</b> Medios de extinción adecuados:  Equipo de protección:		<b>EN CASO DE DERRAME</b> Protección para las personas:  Precauciones ambientales:  Limpieza y recolección:		
<b>MEDIDAS PARA LA DISPOSICIÓN</b>				
Residuos:				
Recipientes:				
Limpieza:				

Figura 35, Formato de manejo de productos químicos Hotel Campestre La Gaitana

Fuente: Elaboración Propia. A partir de ONU (2012) & NFPA (2012)

Se implementaron las mediciones del registro mensual de productos químicos con para determinar el consumo de productos que pueden tener una incidencia en el medio ambiente por la composición del mismo producto y generar registros para tomar acciones de minimización en uso de los mismos; la matriz se compone del tipo de producto, la marca del producto, la unidad en la que viene el empaque, empaquetado, el total consumido en el mes.

**Consultar anexo 12 matriz de Listado de Productos Químicos, se incluye dentro de la plataforma Zoho Projects, como Listado\_Productos\_Químicos.**

#### 4.2.3.6 Gestión de residuos

En el cuadro 29 se identificaron los manejo de residuos sólidos clasificados por áreas y distinguidos por no reciclables, reciclables y peligrosos.

**Cuadro 29. Identificación de residuos sólidos en el Hotel La Gaitana**

Área	Residuos No Reciclables	Residuos Reciclables	Residuos Peligrosos
Habitaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Restos de alimentos</li> <li>– Servilletas o pañuelos desechables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Frascos plásticos</li> <li>– Bolsas</li> <li>– Desechables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Papel higiénico</li> <li>– Material de aseo personal</li> <li>– Cuchillas y máquinas de afeitar</li> <li>– Condones</li> <li>– Material con fluidos corporales</li> </ul>
Recepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Restos de alimentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Papel</li> <li>– Cartón</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cartuchos de impresora</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Servilletas o pañuelos desechables</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pilas y baterías de teléfonos.</li> </ul>
Cocina	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Empaques de alimentos</li> <li>– Residuos de alimentos</li> <li>– Servilletas</li> <li>– Motas de trapero</li> <li>– Loza desechable usada</li> <li>– Papel aluminio</li> <li>– Vinipel / vitafilm</li> <li>– Icopor / unice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Envases plásticos</li> <li>– Bolsas</li> <li>– Tetrapack</li> <li>– Envases de vidrio</li> <li>– Envases de productos enlatados</li> <li>– Cajas de cartón</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aceite de cocina quemado (usado).</li> </ul>
Almacén		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cajas de cartón</li> <li>– Bolsas</li> <li>– Envases de vidrio</li> <li>– Bidones de agua</li> <li>– Papel usado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cajas o envases de almacenamiento de químicos peligrosos</li> <li>– Cartuchos de impresora</li> <li>– Pilas y baterías</li> </ul>
Baños en áreas comunes			<ul style="list-style-type: none"> <li>– Papel higiénico</li> <li>– Productos en contacto con fluidos corporales.</li> </ul>
Lavandería	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Residuos suciedad piso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Envases de productos</li> <li>– Empaques plásticos</li> <li>– Cartón</li> </ul>	
Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Paquetes aluminio</li> <li>– Baldosas</li> <li>– Correas en V</li> <li>– Correas rodillo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Botellas desechables</li> <li>– Ruedas</li> <li>– Accesorios PVC</li> <li>– Papelería</li> <li>– Empaques de Cartón</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Aceites quemados de máquinas</li> <li>– Combustible</li> <li>– Baterías</li> <li>– Grasa y aceite</li> <li>– Estopas contaminadas</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Frascos amenities</li> <li>– Envases de vidrio</li> <li>– Tubos accesorios</li> <li>– Bases de ruedas, Accesorios cobre y bronce</li> <li>– Láminas podridas</li> <li>– Varillas</li> <li>– Rodamientos</li> <li>– Sellos mecánicos</li> <li>– Envases metálicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cartón contaminado</li> <li>– Periódico contaminado</li> <li>– Tubos fluorescentes</li> <li>– Accesorios eléctricos</li> <li>– Tarros contaminados con Disolventes o productos químicos</li> <li>– Empaques caucho</li> <li>– Bombillos</li> <li>– Filtros aceite</li> <li>– Pilas AAA, AA, de radio.</li> </ul>
--	--	---	---

Fuente: Elaboración Propia

Se implementaron las mediciones de los residuos sólidos orgánicos y peligrosos del Hotel La Gaitana; para ello se determinó clasificarlo por: chatarra, plástico, aluminio, vidrio, cartón, papel y orgánicos para los residuos sólidos en cuanto a los residuos peligrosos se clasifican: baterías y pilas, lámparas, recipientes de aceites, recipientes de refrigerantes, aceite quemado, trapos con aceites, filtro y desechos de enfermería.

Se hace necesario que el acopio de basuras tenga recipientes de colores diferentes con el fin de clasificar los residuos, también es necesario adquirir una báscula de residuos ya sea análoga o digital que permita realizar la tarea de pesaje.

**Consultar anexo 13 matriz de medición de residuos, se incluye dentro de la plataforma Zoho Projects, como Registro\_Residuos\_Solidos\_Peligrosos.**



#### **4.2.3.7 Manejo de la contaminación atmosférica, visual y auditiva.**

Se establece la creación de un formato para identificar las fuentes de contaminación, se clasifican de acuerdo a si esta es atmosférica, auditiva y visual. Para clasificarlas se establecen en las diferentes áreas del hotel, se establecen acciones para mitigar el impacto que generan.

**Consultar anexo 14matriz de Inventario de Contaminación Atmosférica, Visual y Auditiva, se incluye dentro de la plataforma Zoho Projects, como InventarioAVA.**

Se estableció un área de fumadores en el hotel como lo muestra la figura 36 se encuentra alejada de la mayoría de zonas comunes.



Figura 36. Zona de fumadores habilitada en el Hotel La Gaitana

Fuente: Elaboración Propia.

#### 4.2.3.8 Material impreso

Con la presente propuesta metodológica se establece eliminar en un 90% el material impreso que genere la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002, para ello se dispone de la utilización de la herramienta tecnológica “Zoho Project” que pretende gestionar el proceso sin la necesidad de mantener material impreso.

#### 4.2.3.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)

El cálculo de la emisión de gases efecto invernadero se realiza mediante huella carbono de la organización, para ello existen diferentes normas o protocolos que establecen los alcances para determinar posteriormente establecer un plan de reducción, la norma más utilizada es la ISO 14067 y el GhG protocolo. Los alcances están distribuidos en tres: **alcance 1** corresponde a todas las emisiones directas que tenga una organización como por ejemplo las calderas, los hornos, los vehículos propios de la empresa, las quemadoras de las estufas, entre otros, el **alcance 2** corresponde a las emisiones Indirectas como la generación de la electricidad y el transporte de los empleados, el **alcance 3** que es de carácter opcional el transporte de productos, materias primas realizados por terceros, la utilización de productos de un tercero como la papelería. (Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente de España, 2015)

Se determinaron las fuentes directas que corresponden a las fuentes fijas y móviles emitidas dentro del hotel, las fuentes indirectas que corresponden a la operación de terceros o servicios de tercerización que afectan directamente la operación del hotel. (MinCIT, Icontec, Universidad Externado, 2014)

La medición de esta se realizará para un año y se calculará de acuerdo al alcance 1 y el alcance 2. Para ello se utiliza las fuentes de emisión incluidas en el anexo C “Fuentes de Emisión que Generan GEI” de la Norma Técnica Sectorial NTS 002.

Posteriormente se hayan realizado los registros correspondientes a los alcances definidos por el hotel, se utilizara una calculadora de huella de carbono, para determinar la emisión de gases efecto invernadero (GEI).

La figura 37 establece los alcances (1 y 2) para fuentes directas e indirectas que se encontraron en la operación del hotel.

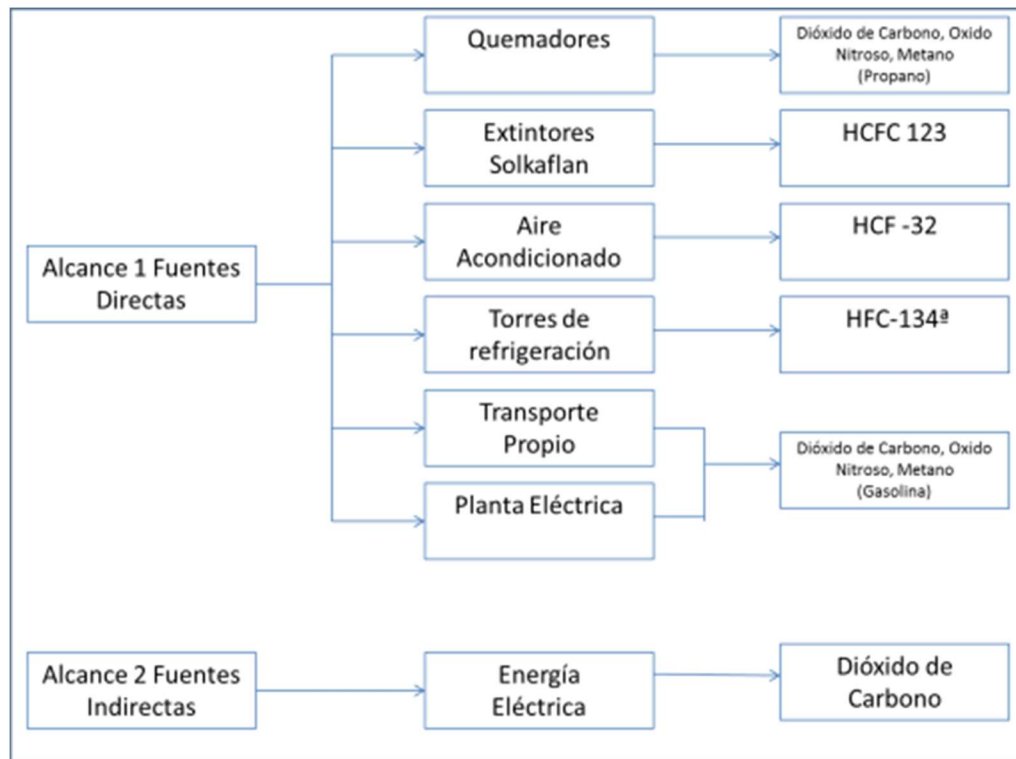


Figura 37. Definición de alcances en fuentes de emisión GEI en el Hotel Campestre La Gaitana.

Fuente: Elaboración Propia.

Se estableció un cuadro de medidas y factores GEI a partir de las fuentes de emisión se contabilizan cada mes el total de consumos, al final de año se totalizan multiplicando por el factor de emisión esta operación nos resultara el Total de Co2 al año. (Oficina Catala del Canvi Climatic, 2013)

### Cuadro 30. Medidas y factores de emisión para GEI

<b>Medida</b>	<b>Factor de Emisión</b>
kg CO2/Nm	2,15
Kg CO2/g	9,48
kg CO2/l	650
kg CO2/l	1300
kg CO2/l	2,38
kg CO2/l	2,38
Kg CO2/g	300

*Fuente:* Elaboración Propia. A partir de Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente de España (2015)

**Consultar anexo 15 matriz de medición de emisión de gases efecto invernadero GEI, se incluye dentro de la plataforma Zoho Projects, como Formato\_Gestion\_GEI.**

#### **4.2.3.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)**

Para llevar un control de los aparatos que emiten sustancias agotadoras de la capa de ozono, se estableció un inventario de los equipos de refrigeración y climatización.

Este inventario clasifica y describe cada uno de los aparatos refrigerantes y climatizantes en propiedad del Hotel Campestre La Gaitana, detalla sus condiciones y la cantidad de refrigerante que posee.

**Consultar anexo 16 matriz inventario de equipos de refrigeración y climatización, se incluye dentro de la plataforma Zoho Projects, como Formato\_Inventario\_Equipos\_Refrigerantes.**

Por otro lado se establece una matriz para controlar la cantidad de gas refrigerante que se carga o descarga a un determinado equipo, la fecha en que se realizó y el encargado ya sea un tercero o el departamento de mantenimiento.

#### 4.2.4 Requisitos socio culturales

Dentro de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002, está enmarcado el cumplimiento de los requisitos socio culturales en los cuales se deben implementar programas o ejecutar buenas prácticas que beneficien el medio ambiente y cumplan con la normatividad vigente. Estos requisitos se encuentran clasificados como lo muestra el diagrama de la figura 38.



Figura 38. Diagrama de requisitos socio culturales exigidos en Norma NTS TS 002

Fuente: Elaboración Propia. A partir de MinCIT & Icontec & Universidad Externado (2014)

##### 4.2.4.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural

Dentro de las acciones para la conservación y uso del patrimonio cultural dentro del contexto del Hotel Campestre La Gaitana, se distinguen diferentes acciones de

promoción de las diferentes actividades desarrolladas en la región. La primera es una cartelera de eventos y actividades que se desarrollan en la región de Tobía, Nimaima, Villeta y alrededores. La figura 39 muestra la cartelera institucional que será publicada en la recepción de Hotel y que servirá como fuente de información para los huéspedes del hotel.



**La Gaitana**  
Hotel Campestre

**PROGRAMACIÓN DE FESTIVAL AGROTURÍSTICO Y CULTURAL  
SAN PEDRIDNO—TOBIA 2016**

**Jueves 25 de junio**

10:00 am - Bienvenida a los deportistas Extremos  
11:00 am - Inicio Primera Ronda Competencias Rafting, Kayak C1 y C2

**Viernes 26 de junio**

05:00 am - Alborada  
08:00 am - Segunda Ronda Competencias Modalidad Slalom Categorías Infantil, Junior y Mayores  
07:00 pm - Premiación Primer Festival Nacional del Río  
08:00 pm - Verbena Popular (Sector La Milagrosa - Quebrada Negra)

**Sábado 28 de junio**

05:00 am - Alborada  
11:00 am - Festival Regional de Teatro y Danzas Escénicas  
12:00 pm - Cabalgata Integración Regional  
05:00 pm - Gran Presentación del Artista Popular Libardo Rueda  
07:00 pm - Gran Presentación Grupo Norteño Zarabanda Mix  
09:00 pm - Gran Presentación de Taxi Orquesta

**Domingo 27 de junio**

05:00 am - Alborada  
11:00 am - Festival de Integración Regional Danza Folclórica  
01:00 pm - Homenaje al Campesino (Concursos, Rifas, Sorpresas, Regalos)  
03:00 pm - Gran Corrida de Toros  
05:00 pm - Batucada de la Marca Cundinamarca  
07:00 pm - Gran Mano a Mano de 2 Grandes Orquestas: Identidad Latina & Pachanga Show

**Lunes 28 de junio**

05:00 am - Alborada  
09:00 am - Cabalgata Infantil  
01:00 pm - Show de Émulos  
03:00 pm - Gran Corrida de Toros  
06:00 pm - Presentación de la Patrulla Carranguera (Jorge Velosa Yo me Llamo)  
08:00 pm - Verbena Popular




Figura 39. Cartelera de eventos culturales de Tobia para publicar en Hotel Campestre La Gaitana

Fuente: Elaboración Propia.

El Hotel La Gaitana promueve los actos culturales y que enaltecen los valores populares de la región, Tobia, Nimaima es un municipio que hace poco se ha convertido en referente del turismo de aventura y más allá de su potencial turístico es consciente de su gran influencia campesina que permea toda la zona y lo caracteriza frente al turista. Por ello promueve la participación en diferentes actividades que promueven las actividades del campesino en la región como lo muestra el informativo de la fiesta del campesino en la figura 40.



Figura 40. Fiesta día del campesino Nimaima

Fuente: Alcaldía de Nimaima (2015)

Se propone la incorporación de alimentos de la región y platos que representen la identidad cultural de Cundinamarca, se diseña un menú para el restaurante que aporte el legado gastronómico sea ofrecido para los huéspedes y visitantes del Hotel Campestre La Gaitana como lo muestra la figura 41.



La Gaitana  
Hotel Campestre

## MENU RESTAURANTE HOTEL CAMPESTRE LA GAITANA

### DESAYUNOS

- Caldo con Costilla.....\$4.500— Usd 2.00
- Changua.....\$4.000—Usd 1.50
- Tamales de Cundinamarca.....\$4.000— Usd 1.50
- Huevos Campesinos al Gusto.....\$3.500—Usd 1.00
- Porción de Fruta de la Región.....\$4.500— Usd 2.00
- Café del Campo o Chocolate Espumoso.....\$3.500—Usd 1.00

### ALMUERZOS Y CENAS

- Mojarra Frita del Rio Negro .....\$15.000—Usd 5.00
- Bagre Frito o en Salsa.....\$18.000—Usd 6.00
- Ajiaco Santafereño.....\$13.000—Usd 4.00
- Sancocho de Gallina.....\$21.000—Usd 7.00
- Sobre barriga Dorada o en Salsa.....\$15.000—Usd 5.00
- Carne Asada.....\$13.000—Usd 4.00

### POSTRES

- Cuajada con Melao.....\$9.000—Usd 3.00
- Brevas con Arequipe.....\$9.000—Usd 3.00
- Leche Asada .....\$9.000—Usd 3.00

### SABORES DE LA REGIÓN DE CUNDINAMARCA

Figura 41. Propuesta de Menú gastronómico para el Hotel Campestre La Gaitana

Fuente: Elaboración Propia.



#### **4.2.4.2 Manejo y prevención de riesgos sociales**

Como actor social el Hotel La Gaitana está en contra de la pornografía infantil y la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en el ejercicio de sus actividades por tal razón se implementará el siguiente mensaje en la información entregada a los huéspedes y visitantes, también en la difusión comercial de sus productos y/o servicios.

*“Las operaciones de este establecimiento de alojamiento y hospedaje están de acuerdo con la Ley 679 del 3 de Agosto de 2001 expedida por El Congreso de la República, con la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad.*

*De acuerdo con esta Ley, todas las personas que laboramos en esta organización nos encontramos en la obligación de prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad.*

*Además este establecimiento de alojamiento y hospedaje acatando lo dispuesto en la Ley 679 de 2001, advierte al turista, huésped y/o visitante que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes. Así mismo y con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009, el Hotel Campestre La Gaitana, desarrollará estrategias, con el fin de prevenir e impedir la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística.”*

También se ha difundido material educativo al personal del Hotel La Gaitana con cartillas entregadas por Ong's que apoyan procesos en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.

#### **4.2.4.3 Apoyo a las Comunidades**

Como actor social el Hotel La Gaitana hace una declaratoria contra la discriminación en su proceso de selección y contratación del personal por tal razón se implementará el siguiente mensaje en la información entregada a los huéspedes y visitantes, también en la difusión comercial de sus productos y/o servicios, en los manuales de convivencia, en los procesos de selección y contratación del Hotel.

*“El Hotel La Gaitana se considera como fiel testigo del proceso que realizan las comunidades indígenas, campesina, afrodescendientes con distingos de filiación política, religiosa y sexual en pro del desarrollo de la región y del país.*

*Es por ello que se compromete como actor social y auditor de la sociedad frente a sucesos discriminatorios e invita a todos sus empleados, huéspedes y visitantes a seguir el mismo objetivo en contra de la discriminación.*

*La política firmante en este documento compromete a que las personas encargadas de seleccionar y contratar personal, ascender, bonificar y despedir nunca lo realizaran sin brindar una igualdad de oportunidades a todas las personas involucradas sin importar su credo, sexo, religión o raza*

*Esta organización creara mecanismos para que los empleados expresen su inconformismo en caso de sentirse acosados, perseguidos o maltratados y les brindara espacio para la discusión y el trato justo y equitativo. ”*

Por otro lado el hotel contribuye al fortalecimiento de las cadenas productivas utilizando bienes y servicios de las comunidades de la zona de influencia y buscamos la gestión de recursos (cooperación) para consolidar proyectos que promuevan la

sostenibilidad de la región y en asocio con el SENA, invita a sus huéspedes a una visita demostración sobre panela y otros productos derivados de la caña de azúcar, explicando el proceso de producción de uno de los productos y que es motor de la economía de la región



Figura 42. Trapiche de Caña

Fuente: SENA (s.f)

#### **4.2.5 Requisitos económicos**

Dentro de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002, está enmarcado el cumplimiento de los requisitos económicos en los cuales se deben implementar programas o ejecutar buenas prácticas que beneficien el medio ambiente y cumplan con la normatividad vigente. Estos requisitos se encuentran clasificados como lo muestra el diagrama de la figura 43.

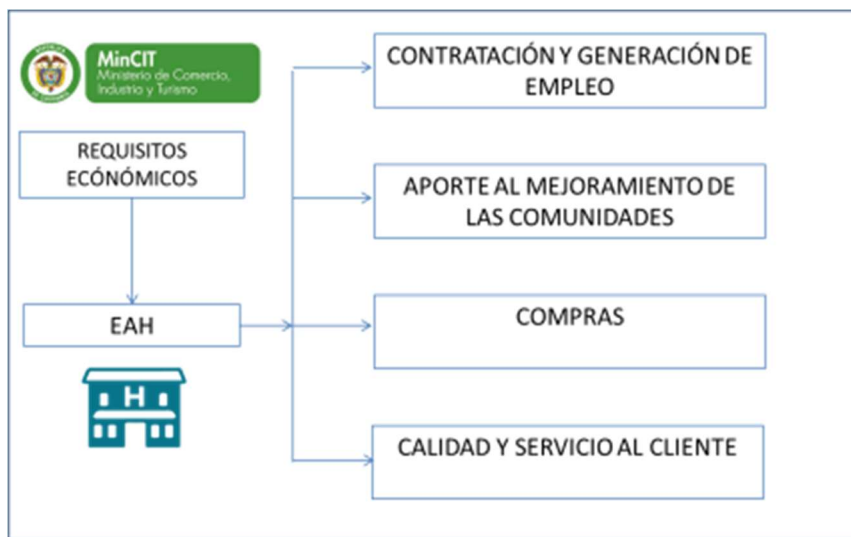


Figura 43. Diagrama de requisitos económicos exigidos en Norma NTS TS 002

Fuente: Elaboración Propia. A partir de MinCIT & Icontec & Universidad Externado (2014)

#### 4.2.5.1 Contratación y generación de empleo

El Hotel Campestre “La Gaitana”, cuenta con únicamente 7 personas que laboran como personal fijo, es decir, durante las épocas de temporada baja. Durante la temporada alta, incluyendo los días festivos, el hotel trabaja con 17 personas.

Siendo un hotel rural pequeño, con escaso personal fijo, éste presenta la particularidad de que todos los empleados deben realizar diversas tareas, por lo que rotan sus puestos entre los diferentes departamentos: Ama de llaves, jardinería y áreas públicas, lavandería, alimentos y bebidas (servicio de bares y restaurantes) y algunos otros oficios varios.

Los únicos puestos fijos que no rotan labores, con los que cuenta el hotel, son:

- Gerencia (1).
- Mantenimiento, celaduría, oficios varios (1).
- Cocina (2)

El hotel cuenta con un edificio independiente donde reside tanto el administrador, como la persona de mantenimiento y celaduría. El resto de los empleados viven en Tobia y veredas de la región.

El Gerente del hotel tiene un nivel de educación superior, ya que cuenta con estudios de nivel Universitario. El nivel máximo de educación del resto de los empleados es el de bachiller académico, es decir, nivel medio superior.

El Gerente y la persona de mantenimiento, cuentan con un contrato por tiempo indefinido, el resto contratación por horas sin embargo tienen pagos adicionales a su base salarial como:

- Alimentación
- Subsidio de transporte
- Salud
- Aportes a pensión y cesantías
- Aseguradora de riesgos laborales

Con el proceso de la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002, el Hotel La Gaitana está obligado en cambiar su esquema de contratación para ofrecer unas condiciones justas de acuerdo a la Legislación Vigente.

#### **4.2.5.2 Aporte al mejoramiento de las comunidades**

El Hotel de La Gaitana el Hotel contribuye al fortalecimiento de las cadenas productivas utilizando bienes y servicios de las comunidades de la zona de influencia y buscamos la gestión de recursos (cooperación) para consolidar proyectos que promuevan la sostenibilidad de la región, por esta razón comercializa diferentes productos de campesinos de la región como lo muestra la figura 44 el café orgánico producido por campesinos de la región se ofrecen directamente en la recepción del Hotel, además dentro de su menú del restaurante utilizan productos ofrecidos directamente por campesinos de la región.



Figura 44. Productos artesanales en venta Hotel Campestre La Gaitana

Fuente: Elaboración Propia.

El Hotel La Gaitana dispone de un exclusivo salón de conferencias, dotado de todas las comodidades y servicios para las reuniones de trabajo; talleres o actividades de capacitación y reuniones sociales con capacidad hasta para 80 personas, se ha programado para el mes de junio el “**Primer Curso Básico de Guianza Turística**” con el apoyo de la Universidad Politécnico Grancolombiano y dirigido para toda la comunidad de la región que trabaja en la labor turística y que sus conocimientos han sido empíricos.

Por otro lado al ser el primero de los Hoteles de la región que ha incursionado en la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002, apoyará con los conocimientos y la experiencia del camino recorrido con los colegas de los otros hoteles para guiarlos para una mejor interpretación de los requisitos exigidos en la Norma.

### 4.2.5.3 Compras

El proceso de compras se encuentra muy vinculado con la una buena elección y relación que se tengan con los proveedores ya que estos permitirá trabajar por el uso eficiente de los recursos naturales, el fortalecimiento de las cadenas productivas y la prevención de la contaminación en aras de alcanzar un desarrollo sostenible de nuestra operación. Por ello se diseñó el proceso de compras y proveedores que es mostrado la figura 45.

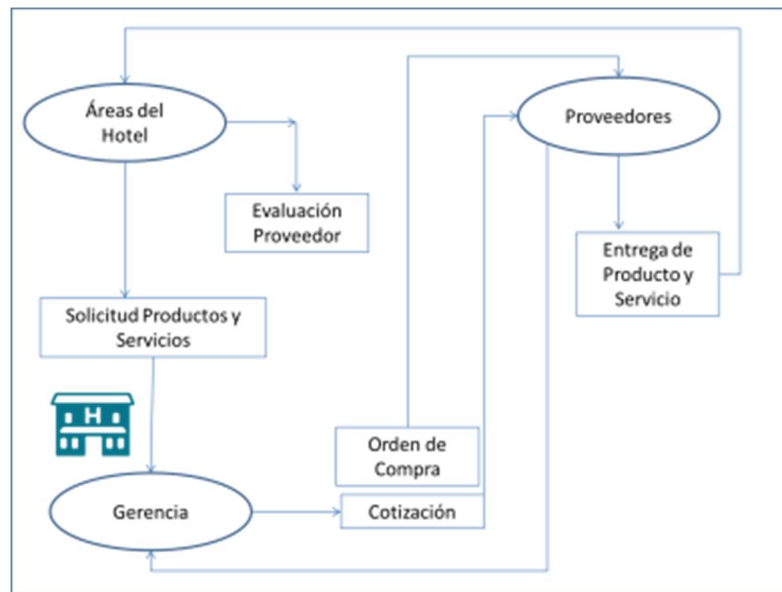


Figura 45. Proceso de compras y proveedores Hotel Campestre La Gaitana

Fuente: Elaboración Propia.

El proceso inicia con la solicitud de productos y/o servicios de las diferentes áreas a la Gerencia del Hotel, se debe describir los productos solicitados y la cantidad estos, la Gerencia del Hotel realiza la evaluación y redacta una cotización de servicios con los diferentes proveedores (mínimo 3).

**Se anexa el formato de solicitud de productos y servicios por parte de las diferentes áreas del hotel, se incluye dentro de la plataforma Zoho Projects, como Formato\_Solicitud\_Productos\_Servicios.**

Se continua con él envió para cotización a los diferentes proveedores que se encuentran aprobados, si el proveedor no se encuentra aprobado debe diligenciar el siguiente formato para registro de proveedores.

**Se anexa el formato de registro de proveedores, se incluye dentro de la plataforma Zoho Projects, como Formato\_Registro\_Proveedor.**

Una vez se encuentra decidido el proveedor y es aceptada la cotización enviada por los proveedores, la Gerencia del Hotel procede autorizar la misma por medio de una orden de compra, para ello se diseñó el siguiente formato.

**Se anexa el formato de orden de compra, se incluye dentro de la plataforma Zoho Projects, como Formato\_orden\_Compra.**

Para finalizar el proceso tenemos la evaluación del proveedor, este proceso es muy importante ya que la evaluación contiene ítems no solamente del producto y servicio, sino también de la implementación de aspectos de sostenibilidad dentro del mismo proceso.

**Se anexa el formato de evaluación del proveedor, se incluye dentro de la plataforma Zoho Projects, como Formato\_evaluación\_Proveedor.**

Para la implementación de la norma, todos los proveedores recibieron una copia del siguiente comunicado que especifica el compromiso que deben adquirir para ser proveedores del Hotel.



## **CIRCULAR INFORMATIVA PROVEEDORES**

*“El Hotel Campestre La Gaitana quiere vincularlos en nuestro proceso de gestión de la sostenibilidad, a continuación les informamos acerca de la política de sostenibilidad y otros asuntos de interés general con el fin de que nos acompañen en esta importante labor de trabajar por el uso eficiente de los recursos naturales, el fortalecimiento de las cadenas productivas y la prevención de la contaminación en aras de alcanzar un desarrollo sostenible de nuestra operación.*

*La organización cuenta con diferentes programas que promueven el desarrollo de las comunidades, la educación ambiental, el uso eficiente de los recursos naturales y la prevención de la contaminación:*

### **RESIDUOS SÓLIDOS**

*Fomentamos la separación en la fuente de los residuos sólidos y la responsabilidad de nuestros visitantes para hacer un manejo adecuado dentro de las instalaciones del Hotel.*

*Como nuestro proveedor, lo invitamos a evaluar de qué modo nos puedes ayudar a la utilización de empaques reciclables y biodegradables en los productos ofrecidos.*

### **CONSUMO DE AGUA**

*El agua es un recurso vital para garantizar la supervivencia de las diferentes especies, por lo tanto, es nuestra prioridad realizar un uso racional en nuestras operaciones turísticas y fomentar en los visitantes actitudes responsables hacia su uso por medio de programas de sensibilización ambiental.*

### **CONSUMO DE ENERGIA**

*Por las condiciones climáticas favorables en el la región de Tobia, Nimaima apoyamos el consumo de energía de manera responsable por ello educamos permanentemente a nuestro personal, huéspedes y visitantes y de esta manera ratificamos nuestro compromiso de reducir la huella de carbono.*

### **FORTALECIMIENTO DE CADENAS PRODUCTIVAS**

*Contribuimos al fortalecimiento de las cadenas productivas utilizando bienes y servicios de las comunidades de la zona de influencia y buscamos la gestión de recursos (cooperación) para consolidar proyectos que promuevan la sostenibilidad de la región.”*

#### **4.2.5.4 Calidad y servicio al cliente**

La Gerencia del Hotel Campestre la Gaitana, establece ciertas características de calidad para la prestación del servicio de alojamiento y así cubrir las expectativas de los visitantes.

#### **Horario**

Recepción: 24 horas.

Mantenimiento: 24 Horas

Ama de Llaves: 6:00 am – 20:00

Restaurante: 7:00 am – 22:00

Check In: 03:00pm

Check Out: 12:00m.

#### **Tipos de alojamiento**

Matrimoniales, Acomodación doble (16)

Familiares, Acomodación múltiple hasta 4 personas (10)

Multifamiliares, Acomodación múltiple hasta 8 personas (6)

Las anteriores habitaciones cuentan con:

- Baño.
- Sanitario con aro y tapa.
- Lavamanos y espejo.
- Ducha con agua fría.
- Papelera para baño.
- Alfombra plástica para baño.
- Jabonera.
- Toallas de cuerpo de 0.70 m x 1.40 m, 100 % algodón calidad 400 gms.
- Toallas para manos de 0.40 m x 0.68 m 100 % algodón calidad 400 gms.
- Amenities (champú, jabón).
- Habladores para el ahorro del agua.
- Habladores para el cambio de toallas.

#### **Enseres**

- Una mesa y dos sillas

#### **Habitación:**

- Cama doble de 1.40 m x 1.90 m
- Camas sencillas bajas de 1.00 m x 1.90 m (de acuerdo a la acomodación)
- Nochero
- Ventilador de piso
- Televisor CRT de 21 pulgadas con señal de cable.

#### **Ropa de cama:**

- Almohadas con sus fundas y protectores.
- Juego de sábanas con sobresanaba de color blanco en algodón 20% y poliéster 80%.
- Cubrecama de color en algodón 50% y poliéster 50%.

### **Programa de Mantenimiento**

El Hotel La Gaitana cuenta con un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo que garantizan el buen estado de las áreas internas y externas, y un programa para el control de plagas.

### **Servicio Al Cliente**

El Hotel La Gaitana dispone de un sistema interno de atención de quejas y reclamos para los visitantes, que se maneja a través de la Gerencia del Hotel. Es el primer paso para iniciar un proceso para la obtención de estadísticas para realizar análisis sobre la experiencia y las expectativas de servicio que tiene el cliente.

### **Servicios Extras**

El Hotel La Gaitana adicionalmente ofrece a sus visitantes:

- Restaurante
- Bar
- Frutería
- Recorridos por senderos
- Transporte a Nimaima o casco urbano de Tobia (sin Costo)
- Parqueadero
- Pagos en efectivo, tarjeta de crédito y débito

### **Seguridad**

El Hotel La Gaitana ofrece el servicio de seguridad (Vigilantes) durante las 24 (h) horas y soporte de la Policía Nacional de Nimaima y Tobia.

### Evaluación del Servicio

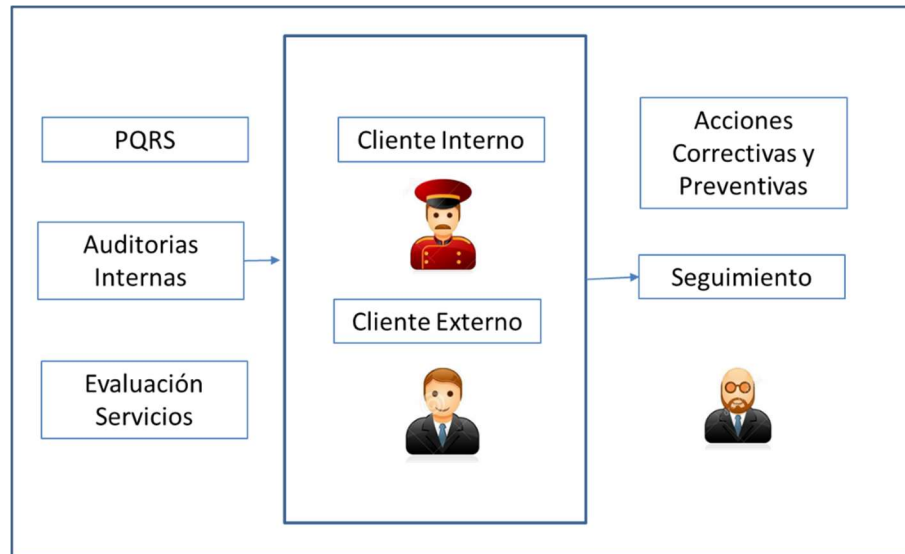


Figura 46. Propuesta Elaboración del servicio

Fuente: Elaboración Propia

Se propone diseñar un programa de evaluación del servicio que involucre el monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad, resultado de auditorías, el desempeño de los procesos, la conformidad del producto y las recomendaciones para la mejora que permitan garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.

Adicionalmente en implementar un sistema de recepción de peticiones, sugerencias, el estado de las acciones correctivas y preventivas, las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección y los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos.

Implementar políticas de mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión mediante el uso de la política de sostenibilidad, los objetivos, los resultados de auditorías, el análisis de datos, la revisión por la dirección, determinar las no conformidades potenciales y sus causas, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas y revisar la eficiencia de las acciones preventivas tomadas.

Para lo anterior se define la implantación de un programa de “**Sin Errores**” que busca que las fuentes posibles de información alimenten el programa y como resultado se evidencie con acciones inmediatas en la calidad del servicio.

Las reclamaciones recibidas verbalmente o por escrito y las no conformidades reportadas como resultado de las visitas de auditorías, los reportes del programa Cero Error y el resultado de las evaluaciones efectuadas con los clientes así como el trámite efectuado para atenderlas y su resultado, se registran directamente en el formato establecido “**Sin Errores**”.

Las fuentes de información que alimentaran el sistema son:

- PQRS recibidos cliente interno.
- PQRS reclamos cliente externo.
- Resultados de Auditorías Internas.
- Evaluación de servicios periódicos.

Los PQRS de los clientes externos se recibirán y se manejarán de la siguiente forma con el CLIENTE:

1. Recibir el reclamo y realizar la investigación preliminar (en máximo una hora) que permita identificar la causa.
2. Contactar al cliente telefónicamente con el fin de presentarle disculpar e informarle las verificaciones que se deben adelantar y el trámite a seguir o

proporcionarle la solución en caso que se pueda realizar directa e inmediatamente.

3. Enviar el mismo día en que se recibe el reclamo ya sea verbal o escrito, acuse de recibido al cliente informándolo sobre las acciones a seguir.
4. Realizar el análisis del caso y efectuar el tramite según corresponda (internamente o con los operadores y/o proveedores) hasta obtener la solución.
5. Retroalimentar al cliente por escrito con base en la información obtenida en el tramite e indicar una fecha prevista de solución (48 horas hábiles cuando sea responsabilidad del Hotel Campestre la Gaitana o el que determine el tercero de acuerdo con las políticas de servicio establecidas). Así mismo, informar las acciones preventivas y/o correctivas correspondientes cuando estas ameriten.

Internamente el personal del Hotel encabezado por el Líder de Sostenibilidad debe realizar el siguiente manejo:

1. Consultar los efectos legales que pueda tener la reclamación cuando las circunstancias así lo indiquen.
2. Solicitar las explicaciones correspondientes al responsable. Los funcionarios, operadores y proveedores involucrados en el reclamo deben presentar los descargos solicitados para hallar la causa del error.
3. Determinar con el jefe de área u oficina correspondiente, las acciones correctivas y/o preventivas y definir el plan a seguir para su implementación.
4. Verificar la implementación de las acciones.
5. Registrar el resultado de la solución seguida ante el cliente y la fecha.
6. Archivar en orden cronológico las comunicaciones recibidas y enviadas como resultado del manejo del PQRS.

**Se anexa el formato de evaluación de servicio al cliente, se incluye dentro de la plataforma Zoho Projects, como Formato\_evaluación\_Cliente.**

#### 4.2.6 Soporte tecnológico

La presente propuesta metodológica está apoyada por un soporte tecnológico, se escogió una herramienta que cumpla con tecnología Web 2.0 es decir que el manejo de la misma sea centrado en el usuario, sea colaborativa, y se encuentre colgada en la nube es decir que tenga acceso por internet sin tener que instalar un aplicativo en el computador.

La herramienta soporte se llama Zoho Projects, esta es una herramienta para gestión de proyectos, colaborativa, que permite a los usuarios trabajar desde la planificación del proyecto hasta el seguimiento, cuenta con herramientas de comunicación y es fácilmente integrable con otras herramientas como Google Drive, Gmail y Calendar. La figura 47 evidencia la estructura funcional de la herramienta Zoho Projects donde se puede evidenciar el uso de reportes, foros, seguimientos al trabajo, manejo de todo tipo de documentos, alertas de tareas, entre otros.



Figura 47. Estructura funcional de Zoho Projects

Fuente: NGN Cloud Soluciones Tecnológicas Sostenibles (s.f)



El acceso a la plataforma se realiza por la siguiente dirección: <https://projects.zoho.com/portal/hotellagaitana/> el sistema solicita un usuario y una contraseña que previamente se ha configurado dentro de la plataforma, en la figura 48 podemos ver la ventana de acceso a la plataforma donde se debe ingresar el usuario que corresponde al correo electrónico asignado y un password de acceso.



The image shows a login form for 'hotellagaitana'. It includes a title bar with the name 'hotellagaitana'. Below the title bar, there are two input fields: 'Email / Phone:' and 'Contraseña:'. A link for '¿Olvidó la contraseña?' is positioned below the password field. A checkbox labeled 'Mantener abierta la sesión' is checked. A button labeled 'Iniciar sesión' is located below the checkbox. At the bottom, there is a section titled 'Iniciar sesión usando' with icons for Google, Google Apps, Yahoo!, Facebook, LinkedIn, Twitter, and Microsoft.

Figura 48. Inicio de sesión Zoho Projects

Fuente: <https://projects.zoho.com/portal>

Para que el proceso de lectura pueda realizar una correcta revisión de la plataforma se ha asignado el siguiente usuario y contraseña:

Usuario: [GerenciaHlaGaitana@gmail.com](mailto:GerenciaHlaGaitana@gmail.com)

Contraseña: Sostenible1

Cuando ingrese a la plataforma encontrará un proyecto con el nombre de **“Implementación Norma Técnica Sectorial, Turismo Sostenible 002”**, allí se pueden visualizar el porcentaje de tareas que se han completado. La figura 49 muestra la vista general de los proyectos en la herramienta Zoho, en este caso se puede evidenciar la creación del proyecto para la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo del Hotel La Gaitana.



Figura 49. Vista general de Zoho Projects

Fuente: <https://projects.zoho.com/portal>

Dentro del proyecto en el menú principal que se encuentra al lado izquierdo de la pantalla, se encuentra la carpeta “**Documentos**” allí podrá evidenciar la estructura de archivos creadas para el proyecto están divididos en cuatro categorías: SGS, Requisitos Ambientales, Requisitos Socioculturales, Requisitos Económicos. La figura 50 permite observar la estructura de las carpetas que se desarrolló en el proyecto.

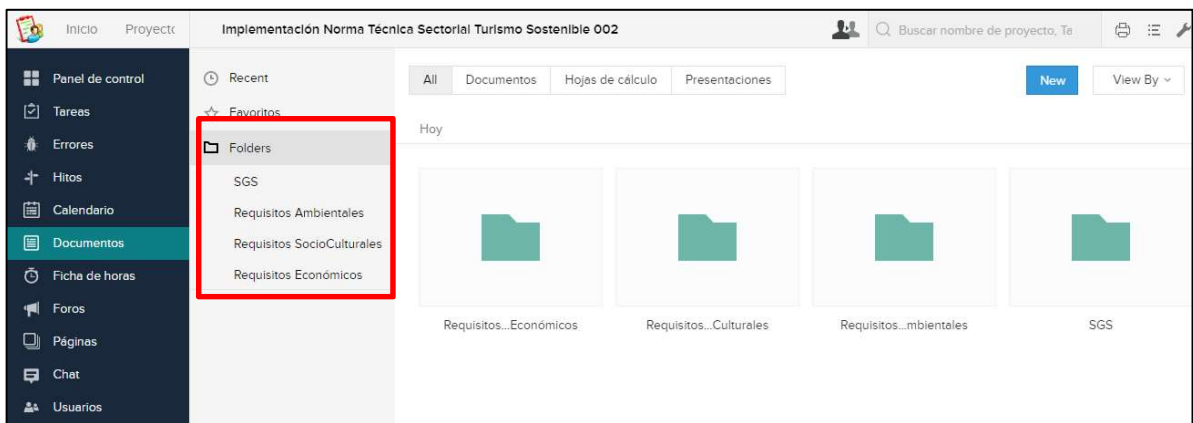


Figura 50. Estructuras de carpetas Zoho Projects

Fuente: <https://projects.zoho.com/portal>

Al ingresar a las diferentes categorías encontrarán las subcategorías que se han creado para cada una de ellas, en el ejemplo podemos observar las subcategorías para “SGS”. Estas son concordantes con el proceso realizado a lo largo del documento. En la figura 51 se puede observar la estructura de subcarpetas para cada uno de los requisitos en el desarrollo del proyecto.

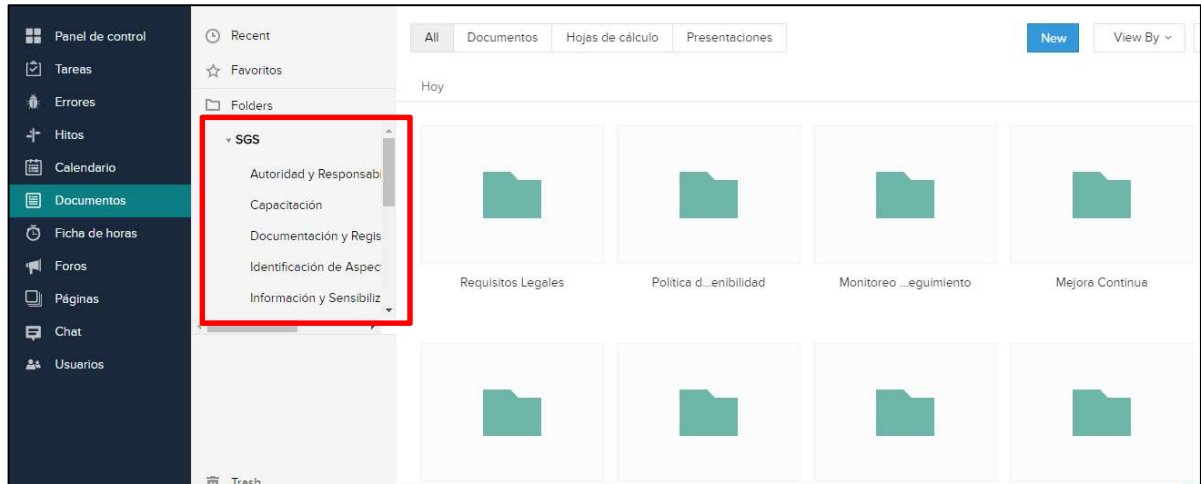


Figura 51. Estructura de subcarpetas Zoho Projects

Fuente: <https://projects.zoho.com/portal>

Para los usuarios existe una funcionalidad que ofrece una gran ventaja se puede observar en la figura 52 y 53, es la posibilidad de abrir los documentos y trabajarlos directamente en la plataforma, ya que tiene un visor de documentos en Word, Excel, Power Point



Figura 52. Visualización por tipos de archivo Zoho Projects

Fuente: <https://projects.zoho.com/portal>

Fecha								
Wednesday, May 25, 2016								
Tema o Recurso	Aspecto sobre la sostenibilidad	Proceso y actividad asociada	Responsable	Autoridad de control	Norma aplicable	Qué regula	Artículos aplicables	Requerimiento específico (parámetro)
Agua	Consumo de Agua	Hospedaje Cocina Lavandería Baños	Líder Proyecto Sostenible	Secretaría de Salud	Ley 9 de 1979	Agua Potable	Art 69, 220 al 230	Toda agua para consumo humano debe de cualquiera sea su procedencia.

Figura 53. Apertura de archivos Zoho Projects

Fuente: <https://projects.zoho.com/portal>

En la figura 54 se puede observar el menú de Hitos, permite establecer los acontecimientos más relevantes que tiene el proyecto, establecer las fechas de inicio y finalización de los mismos y asociarlos a las tareas que tenga el proyecto. Para este proyecto se definieron seis grandes Hitos: Desarrollo e Implementación del SGS, Desarrollo e Implementación de los Requisitos Ambientales, Desarrollo e

Implementación de los Requisitos Socioculturales, Desarrollo e Implementación de los Requisitos de los Requisitos Económicos, Pre – Auditoría, Auditoría de Certificación.

ACONTECIMIENTO IMPORTANTE	PROPIETARIO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	TAREAS	ERRORES
<b>Próximos acontecimientos importantes</b>					
Desarrollo e Implementación del SGS	Hotel La Gaitna	01/jun/16	31/ago/16 (98 días que faltan)	0 / 7	Ningún Error
Desarrollo e Implementación de Requisitos Ambientales	Hotel La Gaitna	01/sep/16	31/oct/16 (159 días que faltan)	No hay tareas	Ningún Error
Desarrollo e Implementación de Requisitos SocioCultural	Hotel La Gaitna	01/nov/16	30/nov/16 (189 días que faltan)	No hay tareas	Ningún Error
Desarrollo e Implementación de Requisitos Económicos	Hotel La Gaitna	01/dic/16	31/dic/16 (220 días que faltan)	No hay tareas	Ningún Error
Pre - Auditoría	Hotel La Gaitna	09/ene/17	11/ene/17 (231 días que faltan)	No hay tareas	Ningún Error
Auditoría Certificación	Hotel La Gaitna	23/ene/17	27/ene/17 (247 días que faltan)	No hay tareas	Ningún Error

Figura 54. Lista de hitos Zoho Projects

Fuente: <https://projects.zoho.com/portal>

En la figura 55 se puede observar el menú de tareas en donde se puede asociar tareas específicas a un Hito, determinar el usuario propietario del proceso la fecha de inicio y el plazo máximo de la misma, la duración de la tarea y le permite al usuario líder de sostenibilidad o la Gerencia General determinar el porcentaje de cumplimiento.

TAREA	PROPIETARIO	INICIAR	ADEUDADO	DURACIÓN	CREADO POR	%
<b>SGS en Desarrollo e Implementación d...</b> sobre 31 ago, 2016						
Revisión Política de Sostenibilidad	gerenciah	01/jun/16	30/ago/16	91 días	Hotel La	0%
Desarrollo de Programas de Gestión Sostenible	gerenciah	01/jun/16	31/ago/16	92 días	Hotel La	0%
Preparación Respuesta Ante Emergencias	gerenciah	01/jun/16	31/ago/16	92 días	Hotel La	0%
Diseño de Mapa de Procesos	gerenciah	01/jun/16	31/ago/16	92 días	Hotel La	0%
Caracterización de Procesos	gerenciah	01/jun/16	31/ago/16	92 días	Hotel La	0%
Proceso de Monitoreo y Seguimiento	gerenciah	01/jun/16	31/ago/16	92 días	Hotel La	0%
Proceso Mejora Continua	gerenciah	01/jun/16	31/ago/16	92 días	Hotel La	0%

Figura 55. Lista de tareas Zoho Projects

Fuente: <https://projects.zoho.com/portal>

En la figura 56 se puede observar la herramienta de calendario en donde se estarán actualizando tanto las tareas como los hitos correspondientes a cada semana en el desarrollo del proyecto, el sistema tiene la capacidad de filtrar por diferentes criterios que permitirá desarrollar una visualización más exacta de la información que se requiera.



Figura 56. Visualización calendario Zoho Projects

Fuente: <https://projects.zoho.com/portal>

En la figura 57 y 58 se puede observar la herramienta de soporte sincrónico y asincrónico que permite la interacción entre los usuarios del proyecto, para la aclaración de dudas y retroalimentación de las diferentes tareas que han sido programadas dentro de la plataforma.

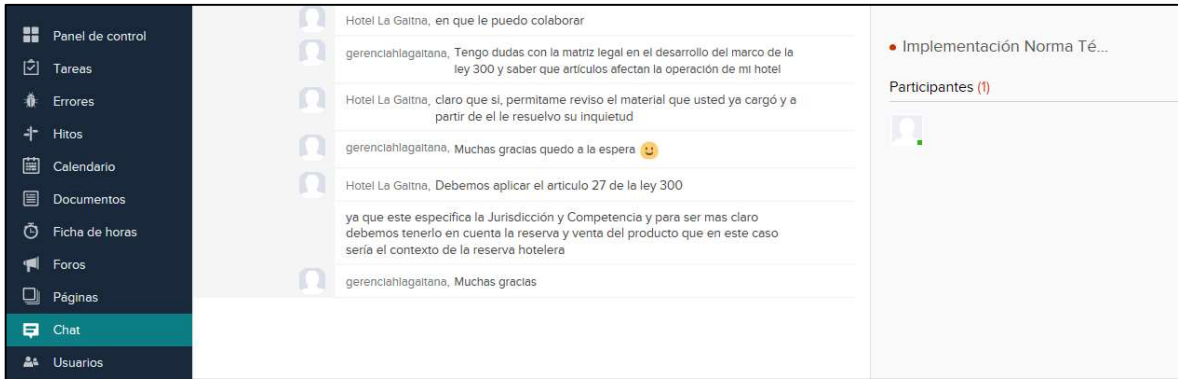


Figura 57. Comunicación sincrónica chat Zoho Projects

Fuente: <https://projects.zoho.com/portal>

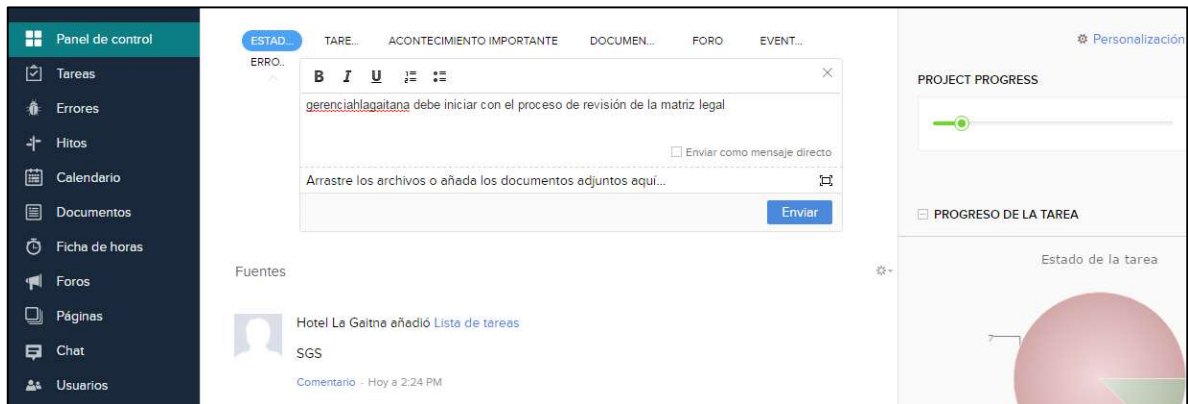


Figura 58. Comunicación asincrónica Zoho Projects

Fuente: <https://projects.zoho.com/portal>

En la figura 59 se puede observar las consultas de las estadísticas de las diferentes tareas, Hitos y del proyecto en general, permitiendo una sincronía con los tiempos de respuesta y compromisos adquiridos para desarrollar tareas específicas.

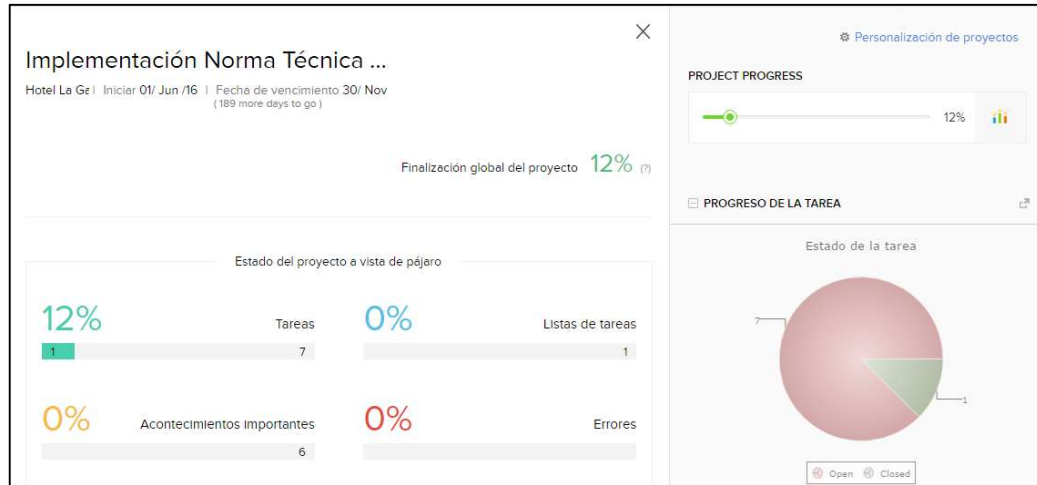


Figura 59. Estadísticas Zoho Projects

Fuente: <https://projects.zoho.com/portal>



## 5 CONCLUSIONES

- La implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002 es una herramienta de gestión y control para los establecimientos de alojamiento y hospedaje, permite estructurar políticas, procesos y procedimientos adecuados al funcionamiento de la misma organización, su implementación es una oportunidad para mejorar la operación y establecer controles que permitan satisfacer las necesidades en el ámbito sostenible que alcanzan las dimensiones de lo ambiental, sociocultural y económico. Al mismo tiempo le permiten a los establecimientos de alojamiento y hospedaje establecer parámetros claros y obtener las certificaciones de Calidad Turística y la del Sello Ambiental Colombiano.
- Las Normas Técnicas Sectoriales en Turismo Sostenible pretenden crear un marco normativo que contribuyan a que los subsectores cumplan y acaten los requisitos legales establecidos para Colombia, al condicionar la renovación del Registro Nacional de Turismo documento esencial para la operación de cualquier operador turístico.
- La Resolución 3860 de 28 de diciembre de 2015, establece unos parámetros y plazos (31 de marzo de 2017) en relación para la implementación de los requisitos de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002, es un plazo corto que obliga a las diferentes entidades tanto privadas (entes certificadoras) como gubernamentales en colocarse en sintonía para poder completar la meta, si bien el alcance de la norma es la autoevaluación, el desarrollo de esta propuesta metodológica permite que el establecimiento de alojamiento y hospedaje opte por la certificación de calidad turística.

- La propuesta metodológica tiene como eje principal el diseño y desarrollo de un Sistema de Gestión de Sostenibilidad que le permita controlar y evaluar los requisitos de sostenibilidad en las dimensiones ambiental, sociocultural y económico, también la propuesta está diseñada con un eje transversal que brindará un soporte tecnológico en la implementación de la misma. Este soporte tecnológico se desarrolló con una herramienta de software libre llamada Zoho Projects.
- Si bien la propuesta metodológica de para la implementación de la Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible NTS TS 002 para el Hotel La Gaitana, este documento sirve como referencia de implementación para hoteles de características similares. El desarrollo de los diferentes formatos, procesos, políticas y actividades pueden ser tomados como referente y el uso del soporte tecnológico planteado en la propuesta brindará una alternativa diferente y funcional ya que como fue estructurada puede ser replicado en diferentes establecimientos de alojamiento y hospedaje.
- Mediante la recolección de información por medio de entrevistas a las distintas personas que efectúan la ejecución de las operaciones del Hotel Campestre La Gaitana, se evidenció que los procesos propios de cada departamento son conocidos operacionalmente, pero no existe documentación clara que permita entender el alcance, los elementos que lo componen, las entradas, las salidas y los involucrados en el proceso.
- Los entrevistados evidenciaron resistencia al cambio a la implementación de un modelo que permita gestionar los servicios y procesos a los que pertenecen. Dicha resistencia se sustenta en aumento en la carga de trabajo, procedimientos y/o procesos que afectan el tiempo de respuesta a los clientes y las tareas diarias.

- La metodología propuesta, aplicada en las actividades dentro del Hotel La Gaitana, permiten identificar las acciones de mejoramiento continuo frente a las actividades que destacan la calidad, eficiencia, eficacia, personalización, control y organización.
- La metodología propuesta adapta las buenas prácticas establecidas por los Criterios Globales de Turismo Sostenible ya que los requisitos de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002 está basada en estos mismos.
- El literal A de los criterios globales de turismo sostenible “**Demostrar una gestión sostenible eficaz**” son aplicadas las buenas prácticas dentro de la propuesta metodológica en el desarrollo del Sistema de Gestión Sostenible.
- El literal B de los criterios globales de turismo sostenible “**Maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimizar los impactos negativos**” son aplicadas las buenas prácticas dentro de la propuesta metodológica en el desarrollo de los requisitos Económicos.
- El literal C de los criterios globales de turismo sostenible “**Maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos**” son aplicadas las buenas prácticas dentro de la propuesta metodológica en el desarrollo de los requisitos Socio Culturales.
- El literal D de los criterios globales de turismo sostenible “**Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos**” son aplicadas las buenas prácticas dentro de la propuesta metodológica en el desarrollo de los requisitos Ambientales.

## 6 RECOMENDACIONES

- El Hotel Campestre La Gaitana debe cumplir las indicaciones del cronograma y la metodología propuesta para acatar las indicaciones dispuestas por la Resolución 3860 de 28 de diciembre de 2015 y lograr la renovación del Registro Nacional de Turismo.
- Establecer planes de capacitación dinámicos de Sostenibilidad, establecidos en los cronogramas de capacitación para que todos los involucrados en los procesos de gestión de servicio se mantengan informados sobre las ventajas de estas mejores prácticas, las cuales ayudarán a entender la importancia y lograr el compromiso y culturización de todos.
- Involucrar al personal directivo de los hoteles que deseen implementar la metodología propuesta, para que sean ellos quienes desde su experiencia, promuevan la aplicación y uso de buenas prácticas para el mejoramiento y calidad en la entrega de servicios.
- Capacitar auditores internos de calidad que permitan medir la eficiencia y la eficacia de los procesos y planes implementados, a la vez que permitan evidenciar oportunidades de mejora dentro de su proceso de auditoría.
- Promover alianzas con las comunidades que les permita llegar a los turistas por medio de sus productos sostenibles, exigiéndoles calidad pero aplicando la impronta de la tradición artesanal y campesina.
- Promover y participar de encuentros con la academia, el gobierno y la empresa encaminados a promover sostenibilidad como herramienta de desarrollo Ambiental, Sociocultural y Económico.
- Para las entidades gubernamentales a desarrollar actividades que apoyen y promuevan al turismo como sector de la economía y que generen propuestas encaminadas a favorecer las implementaciones de sostenibilidad.

## 7 BIBLIOGRAFÍA

- Center for Ecotourism and Sustainable Development. (2006). *Una Guía Simple Para La Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo*.
- Congreso de la República. (30 de Julio de 1996). Ley 300 de 1996. *Diario Oficial No 42.845*.
- Congreso de la República. (10 de Julio de 2012). Ley 1558 de 2012. *Diario Oficial No. 48.487*.
- Consejo Nacional de Política Económica y Social. (30 de Octubre de 2006). Documento Conpes 3446. *Lineamientos para una Política Nacional de Calidad*.
- Consejo Nacional de Política Económica y Social. (23 de Junio de 2008). Documento Conpes 3527. *Política Nacional de Competitividad y Productividad*. Bogotá.
- Cotelco; Fundación Aborigen. (Enero de 2014). Guía Implementación NTS TS 002. *Guía para la implementación de la NTS TS 002 en establecimientos de alojamiento y hospedaje*.
- De Vincentiis, G. (2010). *Proyecto de Investigación financiado por el Ministerio de Económica y Competitividad*. Obtenido de Evolución del Concepto de Turismo Sostenible:  
[http://huespedes.cica.es/gimadus/23/09\\_la\\_evolucion\\_del\\_concepto\\_de\\_desarrollo\\_sost.html](http://huespedes.cica.es/gimadus/23/09_la_evolucion_del_concepto_de_desarrollo_sost.html)
- Departamento Nacional de Planeación. (1 de Junio de 2011). Plan Sectorial de Turismo 2011 - 2014 . *Plan Sectorial de Turismo 2011 - 2014, "Turismo: factor de prosperidad para Colombia"*, 28.

- Global Sustainable Tourism Council. (2012). *Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos*.
- Ideam. (2012). *Inventario Nacional de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero*. Bogotá.
- Levi, L. (2014). *Introducción al Concepto de Desarrollo*. San Jose.
- MinCIT. (19 de Enero de 2015). Resolución 0148. *Resolución 0148*.
- MinCIT. (28 de Diciembre de 2015). Resolución 3860. *Resolución 3860*.
- MinCIT, Icontec, Universidad Externado. (05 de Noviembre de 2014). Actualización Norma NTS TS 002. *Norma Técnica Sectorial NTS TS 002*.
- MinCIT; Icontec; Universidad Externado Colombia. (22 de Septiembre de 2006). Norma Técnica Colombiana NTC 5133. *Etiquetas Ambientales Tipo I. Sello Ambiental Colombiano. Criterios para Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje*.
- MinCIT; Icontec; Universidad Externado de Colombia. (17 de Noviembre de 2006). NTS TS 002. *Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 002*.
- Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente de España. (2015). *GUÍA PARA EL CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO Y PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA PARA LA ORGANIZACIÓN*. Madrid: OECC.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (28 de Marzo de 2008). Resolución 650 de 2008. *Diario Oficial No. 46.943*. Bogotá.
- Naredo, J. M. (s.f). *Otro Desarrollo*. Obtenido de Sobre el origen, el uso y el contenido del término sostenible:

<http://www.otrodesarrollo.com/desarrollosostenible/NaredoHistoriaTerminoSostenible.pdf>

Oficina Catalana del Canvi Climàtic. (2013). *GUÍA PRÁCTICA PARA EL CÁLCULO DE EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO (GEI)*. Barcelona.

OMT. (2003). *Informe Final Conferencia Regional de las Américas en Turismo Sostenible, Certificación de Sostenibilidad de las Actividades Turísticas*. Bahía.

ONU. (2012). Norma NFPA 704.

ONU. (2012). *Recomendaciones Relativas al Transporte de Mercancías Peligrosas*. Montreal: Onu.

PMI. (2013). *Fundamentos para la Dirección de Proyectos, 5 Edición*. PMBOOK.

PNUMA; OMT. (2006). *Por Un Turismo Más Sostenible*.

Porter, M. (1991). *Ser Competitivo*.

Presidencia de la República. (16 de Noviembre de 1993). Diario Oficial No. 41.110. *Decreto 2269*.

Programa de Transformación Productiva . (2014). *Cartilla Buenas Prácticas en Turismo de Naturaleza. Cartilla Buenas Prácticas en Turismo de Naturaleza Alojamientos*.

Roman, F. (s.f). *Turismo y Sostenibilidad una Relación Compleja*. Buenos Aires.

Varcárcel, M. (Junio de 2006). *Génesis y Evolución del Concepto y Enfoques Sobre el Desarrollo. Génesis y Evolución del Concepto y Enfoques Sobre el Desarrollo*. Lima.

## 8 ANEXOS


### Anexo 1 Matriz de Requisitos Legales (archivo adjunto)

Fecha		Jueves, agosto 18, 2016										
Tema o Recurso	Aspecto sobre la sostenibilidad	Proceso y actividad asociada	Responsable	Autoridad de control	Norma aplicable	Qué regula	Artículos aplicables	Requerimiento específico (parámetros)	Actividades a desarrollar	Permisos, licencias, autorización certificada o documento aplicable	Estado de Cumplimiento	
											Cumple (S/ NO)	Evidencia
Agua	Consumo de Agua	Hospedaje Océano Laramandía Bafios	Lider Proyecto Sostenible	Secretaría de Salud	Ley 9 de 1979	Agua Potable	Art 69, 229 y 230	Toda agua para consumo humano debe de ser potable cualquier sea su procedencia.	Caracterizar la calidad de las aguas de consumo humano.	Análisis de laboratorio certificado.	S	Análisis de laboratorio certificado.
Agua	Consumo de Agua	Hospedaje Océano Laramandía Bafios	Lider Proyecto Sostenible	Congreso de Colombia	Ley 373 de 1987	Uso eficiente del agua	Artículo Tercero (3)	Mantener y Desarrollar un Programa de Uso Eficiente del Agua.	Implementar el Programa de ahorro y uso eficiente del agua y presentarlo ante la autoridad ambiental.	Programa de ahorro y uso eficiente de agua y energía.	NO	Plan de Manejo Ambiental Hotel La Gaitana
Agua	Consumo de Agua	Hospedaje Océano Laramandía Bafios	Lider Proyecto Sostenible	Congreso de Colombia	Decreto 3182 de 1997	Uso eficiente del agua	Artículo 2	Modificar al 15 de ley 373. Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar aquellos equipos y sistemas que causen fugas de aguas en las instalaciones internas.	Reemplazar equipos y sistemas que causen fugas.	Plan de mantenimiento	S	Plan de mantenimiento
Agua	Consumo de Agua	Mantenimiento de Instalaciones	Lider Proyecto Sostenible	Secretaría de Salud	Decreto 2575 de 2007	Calidad de agua	Artículo 1 y 2	Mantener en adecuadas condiciones de operación la capacidad y los redes internas destinadas para preservar la calidad del agua suministrada. Realizar el lavado y desinfección de los tanques almacenamiento de agua para consumo humano, como mínimo cada seis (6) meses.	Realizar mantenimiento preventivo de redes y lavar los tanques de almacenamiento cada seis (6) meses.	Plan de mantenimiento	S	Análisis de agua potable por un laboratorio certificado.
Agua	Generación vertimientos	Hospedaje Océano Laramandía Bafios	Lider Proyecto Sostenible	Presidencia de la República de Colombia	Decreto 2811 de 1974	Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y Protección al Medio Ambiente	Artículo 142	Los industriales solo podrán descargar sus efluentes en los sistemas de alcantarillado publico.	Caracterizar el cumplimiento de la normatividad para descarga a un alcantarillado, según la legislación vigente.	Plan de manejo ambiental	S	Análisis de laboratorio certificado. Faltó el certificado.
Agua	Generación vertimientos	Muestreo y Seguirmento	Lider Proyecto Sostenible	Ministerio de Agricultura	Decreto 1594 de 1984	Parámetros de vertimiento	Artículo 72	Todo vertimiento a un cuerpo de agua deberá cumplir, por lo menos, con los siguientes requisitos: Referencia Usaria (Estación Usario Nuevo) pH 5 a 9 unidades 5 a 9 unidades Temperatura < 40°C < 40°C Material Sólidos Suspendedos Totales Cascas y aceites Flammación > 80% en carga Flammación > 80% en carga Sólidos suspendidos, domésticos o industriales Flammación > 50% en carga Flammación > 80% en carga.	Realizar caracterizaciones periódicas de aguas residuales.	Plan de manejo ambiental	S	Informes de laboratorio acreditado. Faltó evidencia el informe, el certificado aplicado.
Agua	Generación vertimientos	Muestreo y Seguirmento	Lider Proyecto Sostenible	Ministerio de Agricultura	Decreto 1594 de 1984	Uso de Aguas y residuos líquidos	Artículo 73	Los industriales solo podrán descargar sus efluentes en el sistema de alcantarillado publico. Caracterizar y cumplir con los siguientes parámetros: (pH 5-9) Flammación TDO > 80% Sólidos Suspendidos < 10 mg/l Flammación Sólidos Suspendidos > 80% T < 40°C Aceites, bases o soluciones acidas o basicas que pueda causar contaminación, sustancias explosivas o inflamables (A LEI MMS) Cascas y aceites o residuos sólidos en líquido < 100 mg/l Cantidad máxima: 1,5 el cantidad promedio hora a hora.	Realizar caracterizaciones periódicas de aguas residuales.	Plan de manejo ambiental	S	Informes de laboratorio acreditado. Faltó evidencia el informe, el certificado aplicado.
Agua	Generación vertimientos	Uso del recurso hídrico y vertimientos	Lider Proyecto Sostenible	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Ministerio de Comercio Interior y Turismo	Decreto 3038 de 2010	Uso del recurso hídrico y vertimientos	Toda la norma	El presente decreto establece las disposiciones relacionadas con los usos del recurso hídrico, el ordenamiento del recurso hídrico y los vertimientos al recurso hídrico, al suelo y a los alcantarillados.	Trabar en practica el Plan de Manejo Ambiental del Hotel.	Plan de Manejo Ambiental	NO	Plan de Manejo Ambiental
Aire	Fugas de gas refrigerante	Campes	Lider Proyecto Sostenible	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Ministerio de Comercio Interior y Turismo	Resolución 259 de 2006	Prohibición de reparación de sustancias agotadoras de la capa de Ozono	Todos los artículos	Verificar legalidad del contrato que realiza la instalación y mantenimiento de los aires acondicionados en cuanto a sustancias que utilizan. Hacer reposición de equipos que causen con gases permitidos.	Mantener relación de los aires acondicionados, gaseos y sus refrigerantes con relación a los gases que utilizan. Hacer reposición de equipos que causen con gases permitidos.	NA.	S	Plan Mantenimiento
Aire	Generación de olores	Mantenimiento de Instalaciones	Lider Proyecto Sostenible	Secretaría de Salud	Decreto 948 de 1995	Contaminación Atmosférica y calidad del aire	Artículos Diez y Siete (10) y Siete y Nueve (7 y 9) literal c)	Establecer métodos para medir cualquier tipo de olor detectado hacia la comunidad proveniente del sector de recepción (plantas).	Verificar que no se presenten olores hacia la comunidad circundante, presentándose adecuadamente resacas y vapores a los centros de acopio.	NA.	S	Plan de Manejo Ambiental
Aire	Generación ruido	Mantenimiento de Instalaciones	Lider Proyecto Sostenible	Ministerio de Ambiente y Vivienda y Desarrollo Territorial y Ministerio de Comercio Interior y Turismo	Decreto 948 de 1995	Contaminación Atmosférica y calidad del aire	Artículo Onceavo y Uno (51)	Caracterizar que de presentarse ruido hacia el sector de estacionamiento conforme a los parámetros legales permitidos, luego de haber tomado por ruido.	Controlar las actividades que puedan generar ruido hacia el área circundante de la Empresa.	NA.	S	Plan de mantenimiento y programa de contaminación atmosférica, acústica y visual
Aire	Generación ruido	Hospedaje Océano	Lider Proyecto Sostenible	Ministerio de Ambiente y Vivienda y Desarrollo Territorial y Ministerio de Comercio Interior y Turismo	Resolución 627 de 2006	Entidad de Ruido y Medio ambiente	Artículo Segundo (2) Diez y Siete (7)	Realizar una medición de ruido ambiental en la que evidencie el cumplimiento del parámetro máximo para la zona de localización de influencia de la Empresa.	Establecer una periodicidad de medición de ruido ambiental y controlar los posibles fuentes de generadores de ruido ambiental. Verificar actividades de acuerdo a los horarios diurnos y nocturnos. Se controla en horario diurno de las 7:00 a las 21:00 horas y en horario nocturno de las 21:00 a las 7:00 horas.	NA.	S	Informe de medición de ruido. Faltó el informe.
Suelo	Uso del suelo	Obligaciones con parques	Caravello Hiel	Ministerio de Ambiente	Ley 288 de 1997 Acuerdo Municipal	Uso del suelo	Toda la norma	Cumplir con el uso del suelo de acuerdo al ordenamiento territorial.	Realizar uso del suelo de acuerdo al ordenamiento territorial.	NA.	S	Documento Uso de suelo. Falta por verificar el documento.
Suelo	Consumo de materiales	Mantenimiento de Instalaciones	Lider Proyecto Sostenible	Comisión Nacional de Empleo, Ingresos y Política Nacional	Ley 685 de 2001	Código de minas	Artículo Treinta (30)	Verificar en los contratos de obra que realiza la separación de la procedencia lícita de los materiales de construcción e incluirlos en los contratos y ordenes de trabajo y de suministro está obligada.	En caso de obras civiles verificar con el proveedor lícito de los materiales de construcción e incluirlos en los contratos y ordenes de trabajo y de suministro está obligado.	NA.	S	No se puede verificar.
(Suelo (Residuos))	Generación de residuos ordinarios	Manejo de residuos	Lider Proyecto Sostenible	Ministerio de Ambiente	Ley 9 de 1979	Medios sanitarios	Artículo 281 y 91	Mantener en sitio adecuado de almacenamiento de residuos, los residuos no deben facilitar la aparición de roedores, afectar la estética de las instalaciones. Verificar separación de residuos y materias primas.	Mantener en estado adecuado el lugar de almacenamiento de residuos sólidos. Realizar separación entre residuos y materias primas.	NA.	NO	Plan de Manejo Ambiental y Plan de manejo de residuos.







## Anexo 3 - Matriz de Lista Maestra de Documentos SGS (archivo adjunto)

 <b>LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD</b>							
TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSION	RESPONSABLE	FECHA DE APROBACION	ALMACENAMIENTO (Área o sitio donde se conservan los registros)	PROTECCION (forma en la cual se conservan los registros)	RECUPERACION (como se puede recuperar el registro)
<b>PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD</b>							
Formato	Revisión y Actualización de los Requisitos Legales	1	Líder Sostenibilidad / Gerente General	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Planificación del SGS
Formato	Mapas de Proceso y Caracterizaciones	1	Líder Sostenibilidad	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Planificación del SGS
Formato	Objetivos de sostenibilidad	1	Líder Sostenibilidad / Gerente General	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Planificación del SGS
Varios	Política de Sostenibilidad	1	Líder Sostenibilidad / Gerente General	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Planificación del SGS
Plan	Plan de Emergencias	1	Líder Sostenibilidad	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Planificación del SGS
Formato	Matriz de indicadores	1	Líder Sostenibilidad	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Planificación del SGS
Formato	Lista maestra de documentos del sistema de Gestión de la Sostenibilidad	1	Líder Sostenibilidad	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Planificación del SGS
Instructivo	Instructivos de manejo de emergencias: Incendio, Sismo	1	Líder Sostenibilidad	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Planificación del SGS
<b>MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD</b>							
Formato	Solicitud de acción correctiva y/o preventiva	1	Todos	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Mejoramiento del SGS
Programa	Programa de Gestión e indicadores ambientales	1	Todos	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Mejoramiento del SGS
Informe	Informe de Auditoría Interna de Sostenibilidad	1	Líder Sostenibilidad	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Mejoramiento del SGS
<b>PROCESO DE ALOJAMIENTO</b>							
Formato	Registro de charla de bienvenida	1	Recepción	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Alojamiento
Varios	Habladores (Habitaciones y Recepción), Sitio Web	1	Recepción/ Ama de Llaves/ Camareras	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Alojamiento
Programa	Programa de Minimización de Productos Químicos	1	Ama de Llaves/ Camareras	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Alojamiento
Formato	Registro Residuos Peligrosos	1	Ama de Llaves/ Camareras	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Alojamiento
Formato	Registro de Agua diario	1	Ama de Llaves/ Camareras	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Alojamiento
Formato	Registro de consumo energía y gas propano	1	Ama de Llaves/ Camareras	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Alojamiento
Programa	Manejo de Productos Químicos	1	Ama de Llaves/ Camareras	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Alojamiento
<b>RESERVA Y VENTA</b>							
Varios	Código de Conducta para evitar el turismo sexual con menores, Sitio Web planes turísticos, cotización, folletos planes , folletos línea ecoturística,	1	Recepción y Ventas	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Reserva y Venta
<b>ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>							
Formato	Matriz de impactos sobre la sostenibilidad	1	Jefe de Cocina/ Auxiliares de Cocina	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Alimentos y Bebidas
Varios	Certificados de manipulación de alimentos	1	Jefe de Cocina/ Auxiliares de Cocina	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Alimentos y Bebidas
Formato	Registro de proceso de compras	1	Jefe de Cocina/ Auxiliares de Cocina	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Alimentos y Bebidas
Plan	Plan de manipulación de alimentos,	1	Jefe de Cocina/ Auxiliares de Cocina	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Alimentos y Bebidas
Formato	Registro Residuos Peligrosos	1	Jefe de Cocina/ Auxiliares de Cocina	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Alimentos y Bebidas
Varios	Menú del restaurante con platos y productos de la región	1	Jefe de Cocina/ Auxiliares de Cocina	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Alimentos y Bebidas
Formato	Registro Residuos	1	Jefe de Cocina/ Auxiliares de Cocina	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Alimentos y Bebidas
Formato	Registro de Agua diario	1	Jefe de Cocina/ Auxiliares de Cocina	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Alimentos y Bebidas
Formato	Registro de consumo energía y gas propano	1	Jefe de Cocina/ Auxiliares de Cocina	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Alimentos y Bebidas
Formato	Manejo de Productos Químicos	1	Jefe de Cocina/ Auxiliares de Cocina	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Alimentos y Bebidas
<b>PROVEEDORES</b>							
Formato	Solicitud de productos y servicios,	1	Todos	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Proveedores
Formato	Orden de compra	1	Gerencia General	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Proveedores
Formato	Formato de Cotizaciones	1	Todos	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Proveedores
Formato	Registro de Proveedores	1	Gerencia General	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Proveedores
Formato	Evaluación de Proveedores	1	Gerencia General	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Proveedores
<b>MANTENIMIENTO</b>							
Formato	Registros de piscinas	1	Jefe Mantenimiento	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Mantenimiento
Formato	Registro Diario de Residuos Sólidos y Orgánicos kg	1	Jefe Mantenimiento	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Mantenimiento
Formato	Manejo de Productos Químicos	1	Jefe Mantenimiento	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Mantenimiento
Programa	Programa de Minimización y Control de la Contaminación Atmosférica, Auditiva y Visual	1	Jefe Mantenimiento	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Mantenimiento
Formato	Cronograma de Mantenimiento	1	Jefe Mantenimiento	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Mantenimiento
Formato	Hojas de Seguridad y Fichas de Seguridad	1	Jefe Mantenimiento	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Mantenimiento
Formato	Instructivo de Residuos Peligrosos	1	Jefe Mantenimiento	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Mantenimiento
Formato	Registro de Residuos Peligrosos	1	Jefe Mantenimiento	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Mantenimiento
Programa	Instructivo de Manejo de Productos Químicos	1	Jefe Mantenimiento	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Mantenimiento
<b>GESTIÓN HUMANA</b>							
Formato	Pruebas Técnicas	1	Gerencia General/ Outsourcing reclutamiento	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Gestión Humana
Formato	Formato de Entrevista	1	Gerencia General/ Outsourcing reclutamiento	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Gestión Humana
Formato	Control Laboral	1	Gerencia General/ Outsourcing reclutamiento	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Gestión Humana
Formato	Listado Personal Contratado	1	Gerencia General	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Gestión Humana
Formato	Solicitud de capacitación	1	Todos	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Gestión Humana
Formato	Evaluación del curso	1	Gerencia General	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Gestión Humana
Formato	Evaluación de Conocimiento	1	Gerencia General	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Gestión Humana
Formato	Cronograma de Capacitación	1	Gerencia General	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Gestión Humana
Formato	Control de Asistencia	1	Gerencia General	Abril 2016	Hotel La Gaitana / Zoho	Físico/Digital	Zoho Projects-Hotel La Gaitana-Gestión Humana


## Anexo 4 Matriz de Avance NTS TS 002 (archivo adjunto)

 <b>MATRIZ DE MEDICIÓN PARA LA NORMA TÉCNICA NTS – TS SECTORIAL COLOMBIANA 002</b>			
Requisito NTS TS 002	Numeral de aplicación de la norma	Porcentaje de Avance	Observaciones
<b>3. SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD</b>		<b>38%</b>	
<b>3.1 Autoridad y Responsabilidad</b>			
	a. Contar con un líder	45%	
	b. Definir las responsabilidades en la organización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma.	100%	
	c. Establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.	70%	
	d. Ejecutar las decisiones para el cumplimiento de los requisitos de esta norma.	100%	
<b>3.2 Requisitos Legales</b>			
	El EAH debe identificar y documentar los requisitos legales que le sean aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento.	40%	
<b>3.3 Política de Sostenibilidad</b>			
	a. 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.	100%	
	b. Referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.	100%	
	c. Esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes.	50%	
<b>3.4 Identificación de Aspectos Ambientales, Socioculturales y</b>			
	a. A partir de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos o servicios que presta, identificar sus aspectos ambientales, socioculturales y económicos	0%	
	b. 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.	0%	
<b>3.5 Programas de Gestión para la Sostenibilidad</b>			
	a. A partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos, 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: * La política de sostenibilidad; * Los requisitos legales vigentes que les sea aplicable.	40%	
		100%	
		40%	
<b>3.6 Información y Sensibilización</b>			
	a. Contar con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad;	50%	
	b. Capacitar a los colaboradores para el cumplimiento de los requisitos de la norma.	0%	
<b>3.7 Documentación y Registros</b>			
	a. Contar como mínimo con los procedimientos documentados para los siguientes numerales: 3.2 Identificación y actualización de requisitos legales	100%	
	3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos	0%	
	3.9 Mejora continua	0%	
	b. Contar como mínimo con la documentación que incluya los registros relacionados con: 3.3 La política de sostenibilidad	100%	
	3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos.	100%	
	3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad	0%	
	3.9 Mejora continua.	0%	


**Anexo 5 - Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas (archivo adjunto)**

 <b>La Gaitana</b> Hotel Campestre		<b>REGISTRO DIARIO DE MANTENIMIENTO Y LABORES DE JARDINERIA</b>		
<b>AÑO :</b>		<b>2016</b>	<b>Mayo</b>	
DÍA	Responsable	Zona	Labor	Producto Utilizado
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				


### Anexo 6 Cronograma de Capacitación (archivo adjunto)

		PROGRAMA DE CAPACITACION																		
TEMA	OBJETIVO	JUSTIFICACIÓN	PARTICIPANTES	CRONOGRAMA 20XX												RECURSOS	RESPONSABLE			
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
Programa de Ahorro de Agua	Informar a los empleados de la implementación del programa de ahorro de agua	Parte de la necesidad del Hotel La Gaitana para dar a conocer a los diferentes empleados las diferentes estrategias en el cumplimiento de los requisitos ambientales de la NTS 1S 002	Todo el personal																Video Beam, Computador	Lider Sostenibilidad
Programa de Ahorro de Energia	Informar a los empleados de la implementación del programa de ahorro de energia	Parte de la necesidad del Hotel La Gaitana para dar a conocer a los diferentes empleados las diferentes estrategias en el cumplimiento de los requisitos ambientales de la NTS TS 002	Todo el personal																Video Beam, Computador	Lider Sostenibilidad
SGS	Informar a los empleados la política y objetivos de calidad	Parte de la necesidad del Hotel La Gaitana para dar a conocer a los diferentes empleados las diferentes estrategias en el cumplimiento de los requisitos ambientales de la NTS TS 002	Todo el personal																Video Beam, Computador	Gerencia General


**Anexo 7 Solicitud de Capacitación (archivo adjunto)**

 <p><b>La Gaitana</b> Hotel Campestre</p>		<b>SOLICITUD DE CAPACITACIÓN</b>	
<b>Fecha</b>			
<b>Solicitado Por</b>		<b>Cargo</b>	
<b>Motivo de la Capacitación</b>			
<b>Temas Solicitados</b>			
<b>Recursos Necesarios</b>			
<b>Lugar</b>			
<b>Aprobado / Cargo</b>			
<b>Fecha programada</b>			
<b>Verificación</b>			
Se ejecuto la capacitación?		Si _____	No _____
<b>Motivo de cancelación capacitación</b>			

## Anexo 8 - Medición Consumos de Agua (archivo adjunto)

 <b>La Gaitana</b> <small>Hotel Campestre</small>		<b>REGISTRO CONSUMO DE AGUA</b>			
<b>Año</b>	<b>2016</b>				
<b>MES</b>	<b>m3</b>	<b>Meta</b>	<b># Habitaciones Ocupadas</b>	<b>#Huespedes</b>	<b>Elaborado por:</b>
Enero					
Febrero					
Marzo					
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					

## Anexo 9 - Medición Consumos de Energía (archivo adjunto)





 <p>La Gaitana Hotel Campestre</p>	<b>REGISTRO CONSUMO DE ENERGIA</b>				
<b>Año</b>	<b>2016</b>				
<b>MES</b>	<b>KW</b>	<b>Meta</b>	<b># Habitaciones Ocupadas</b>	<b>#Huespedes</b>	<b>Elaborado por:</b>
Enero					
Febrero					
Marzo					
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					



## Anexo 10 - Medición Consumos de Gas (archivo adjunto)

 <p><b>La Gaitana</b> Hotel Campestre</p>	<b>REGISTRO CONSUMO DE GAS</b>			
<b>Año</b>	<b>2016</b>			
<b>MES</b>	<b>KW</b>	<b>Meta</b>	<b>#Huespedes</b>	<b>Elaborado por:</b>
Enero				
Febrero				
Marzo				
Abril				
Mayo				
Junio				
Julio				
Agosto				
Septiembre				
Octubre				
Noviembre				
Diciembre				


## Anexo 11 - Manejo de Productos Químicos (archivo adjunto)

 <p><b>La Gaitana</b> Hotel Campestre</p> <p>Hotel Campestre La Gaitana – Centro de Convenciones <a href="http://www.lagaitana.com">www.lagaitana.com</a></p>	<p>Manejo de Productos Químicos - Hoja de Seguridad</p> <p>Nombre del Producto : _____</p>	
<p><b>TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO</b></p>		
<p>•Escribir las recomendaciones de transporte y almacenamiento de la Hoja de Seguridad.</p>		
<p><b>MANIPULACIÓN Y USOS</b></p>		
<p>•Escribir las recomendaciones de manipulación y uso de la Hoja de Seguridad.</p> <p>•<b>Dosificación:</b> Documente la dosificación del producto.</p>		
<p><b>PRIMEROS AUXILIOS</b></p>		
<p><b>Indicaciones generales:</b></p>	<p><b>Inhalación:</b></p>	
<p><b>Contacto con la piel:</b></p>	<p><b>Contacto con los ojos:</b></p>	
<p><b>Ingestión:</b></p>		
<p><b>EN CASO DE INCENDIO</b></p>		<p><b>EN CASO DE DERRAME</b></p>
<p><b>Medios de extinción adecuados:</b></p> <p><b>Equipo de protección:</b></p>	<p><b>Protección para las personas:</b></p> <p><b>Precauciones ambientales:</b></p> <p><b>Limpieza y recolección:</b></p>	
<p style="text-align: center;"><b>MEDIDAS PARA LA DISPOSICIÓN</b></p>		
<p><b>Residuos:</b></p> <p><b>Recipientes:</b></p> <p><b>Limpieza:</b></p>		


## Anexo 12 - Listado de Productos Químicos (archivo adjunto)

Nombre del Producto	Unidad	DATOS CONSUMO MENSUAL												Almacenamiento (Lugar)	Usos (Actividades)		
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
<b>AREA DE BEBIDAS Y ALIMENTOS</b>																	
ALCOHOLETILICO	GAION															Bodega amenities	Desinfección de elementos e instrumentos
CLORO	GAION															bodega lencería	Desinfección de áreas en la cocina
DESNGRASANTE	GAION															bodega lencería	mantenimiento y lavado de elementos de cocina
GAS PROPANO	CILINDRO															Caseta cilindros	Funcionamiento de los fogones en la Cocina
JABON COMUN	BARRA															bodega lencería	lavado de elementos de cocina
<b>AREA DE AMA DE LLAVES</b>																	
AMBIENTADOR	FRASCO															bodega lencería	Aromatizantes para los baños y habitaciones
CLORO	GAION															bodega lencería	Desinfección de áreas baños y pisos
DIPSOL (HEAVY DUTY)	GAION															bodega lencería	limpieza general de habitaciones
JABON COMUN	BARRA															bodega lencería	Amenities para visitantes y lavado de alguna ropa
LUSTRAMUEBLES	FRASCO															bodega lencería	Limpieza general de los muebles en las habitaciones
VARSOL	BOTELLA															bodega lencería	Desinfección de las áreas en baños y pisos
<b>AREA DE MANTENIMIENTO</b>																	
ACPM	GAION															Bodega combustibles	Planta eléctrica, compresores,
CEMENTO	BULTO															Bodega Mantenimiento	Construcciones y arreglos locativos
GAS PROPANO	CILINDRO															Caseta cilindros	Funcionamiento de los calentadores de agua
GAS REFRIGERANTE	C3															Bodega Mantenimiento	Mantenimiento de aire acondicionado
GASOLINA	GAION															Bodega combustibles	Vehículos, plantas portátiles y guardaflores
HIPOCLORITO DE CALCIO	GAION															Bodega Mantenimiento	Mantenimiento del tanque de potabilización de agua y mantenimiento de las piscinas
HIPOCLORITO DE SODIO	GAION															Bodega Mantenimiento	Mantenimiento del tanque de potabilización de agua
PEGANTE PVC	FRASCO															Bodega Mantenimiento	Pegado de tubos
PINTURA	GAION															Bodega Mantenimiento	Mantenimientos de infraestructura
QUITA OXIDO	GAION															Bodega Mantenimiento	Mantenimientos de infraestructura
SIUCONA	FRASCO															Bodega Mantenimiento	Mantenimientos de infraestructura
THINER	GAION															Bodega Mantenimiento	Mantenimientos de infraestructura
VARSOL	BOTELLA															Bodega Mantenimiento	Mantenimientos de infraestructura
<b>AREA DE ALOJAMIENTO</b>																	
AMBIENTADOR	FRASCO															bodega lencería	Aromatizantes para las áreas sociales
LUSTRAMUEBLES	FRASCO															bodega lencería	Limpieza general de los muebles en áreas sociales
DIPSOL (HEAVY DUTY)	GAION															bodega lencería	Limpieza general de áreas sociales

**Anexo 13 - Registro de Residuos Peligrosos (archivo adjunto)**

		<b>REGISTRO DIARIO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y ORGÁNICOS</b> <b>(kg)</b>					
<b>AÑO :</b>				<b>MES:</b>			
<b>RESPONSABLE:</b>							
DÍA	CHATARRA	PLÁSTICO	ALUMINIO	VIDRIO	CARTÓN	PAPEL	ORGÁNICOS
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Anexo 14 - Inventario Contaminación Atmosférica, Visual, Auditiva

 <b>La Gaitana</b> IDENTIFICACIÓN FUENTES CONTAMINACIÓN AUDITIVA, VISUAL Y ATMOSFÉRICA						
AREA DEL HOTEL	POSIBLE FUENTE	TIPO DE CONTAMINACIÓN			OBSERVACIONES	ACCIONES
		AUDITIVA	VISUAL	ATMOSFERICA		
<b>Bar</b>	Licudora	x			La Licudora es de motor silencioso	Ninguna
	Nevera Bebidas	x		x		Incluye dentro de programa de mantenimiento
	Nevera Helados	x		x		Incluye dentro de programa de mantenimiento
	Equipo de sonido	x				Se solicita hacer medición de niveles de ruido
<b>Baños y Vestier</b>	Secador Manos	x				Se solicita hacer medición de niveles de ruido
	Sistema	x			Es imperceptible en la zonas cercanas	Ninguna
<b>Piscina</b>	Baño	x				Se solicita hacer medición de niveles de ruido
<b>Recepción</b>	Computador	x			Es imperceptible en la zonas cercanas	Ninguna
	Aire Acondicionado	x		x		Incluye dentro de programa de mantenimiento
	Telefono	x			Sonido adecuado para el área del Hotel	Ninguna
	Impresora	x			Es imperceptible en la zonas cercanas	Ninguna
	Celular	x			Esta en modo Vibrador	Ninguna
<b>Cocina</b>	Licudora	x			La Licudora es de motor silencioso	Ninguna
	Quemadoras Estufa			x	Tener cuidado de no dejarlos abiertos	Ninguna
	Congelador			x		Incluye dentro de programa de mantenimiento
	Nevera	x		x		Incluye dentro de programa de mantenimiento
	Lavado losa	x			Es imperceptible en la zonas cercanas	Ninguna
<b>Comedor</b>	Televisor	x	x		Es un televisor de 40 " es adecuado para el espacio designado	Ninguna
	Equipo de sonido	x				Se solicita hacer medición de niveles de ruido
<b>Fruteria 5 Piso</b>	Televisor	x	x		Es un televisor de 40 " es adecuado para el espacio designado	Ninguna
	Licudora				La Licudora es de motor silencioso	Ninguna
	Equipo de sonido	x				Se solicita hacer medición de niveles de ruido
<b>Lavanderia</b>	Lavadora	x			Es imperceptible en la zonas cercanas	Ninguna
<b>Habitaciones</b>	Televisor	x	x			Establecer rondas por parte del personal para determinar niveles, información en la charla de bienvenida
	Secador Pelo	x				Información en la charla de bienvenida

Anexo 15 - Formato Gestión GEI (archivo adjunto)

Fuente		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC		TOTALES		Total Co2
		Fuente	Huesped	Fuente	Huesped	Fuente	Huesped	Fuente	Huesped	Fuente	Huesped	Fuente	Huesped	Fuente	Huesped	Fuente	Huesped	
Quemadores																		0 kg CO2/Nm
Extintores																		0 kg CO2/g
Aire Acondicionado																		0 kg CO2/l
Torres Refrigeración																		0 kg CO2/l
Camioneta																		0 kg CO2/l
Planta Eléctrica																		0 kg CO2/l
Energía Eléctrica																		0 kg CO2/g

**Anexo 16 - Formato de Solicitud Productos Servicios (archivo adjunto)**

 <p style="text-align: center;"><b>La Gaitana</b> Hotel Campestre</p> <p style="text-align: center;"><i>Hotel Campestre La Gaitana – Centro de Convenciones</i> <a href="http://www.lagaitana.com">www.lagaitana.com</a></p>	<h2 style="text-align: center;">SOLICITUD DE SERVICIOS No. _____</h2>						
<p><b>Area Solicitante (marque con una X) :</b></p> <p>Alimentos y Bebidas: _____ Ama de llaves: _____</p> <p>Mantenimiento: _____ Alojamiento: _____</p> <p><b>Nombre del empleado que solicita:</b></p> <p>_____</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;"><b>Fecha de la Orden:</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">18/08/2016</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><b>Autorizado por:</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><b>Fecha de Entrega:</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> </td> </tr> </table>	<b>Fecha de la Orden:</b>	18/08/2016	<b>Autorizado por:</b>		<b>Fecha de Entrega:</b>	
<b>Fecha de la Orden:</b>							
18/08/2016							
<b>Autorizado por:</b>							
<b>Fecha de Entrega:</b>							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO</th> <th style="width: 30%;">CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 150px;"> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	CANTIDAD				
DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	CANTIDAD						
<p>_____</p> <p><b>Firma del empleado solicitante</b></p>							

## Anexo 17 - Formato Registro Proveedor (archivo adjunto)



**La Gaitana**  
Hotel Campestre

Hotel Campestre La Gaitana – Centro de Convenciones  
[www.lagaitana.com](http://www.lagaitana.com)

### FORMATO CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN INFORMACIÓN PROVEEDOR

	Día      Mes      Año								
Fecha									
Nombre del Cliente									
Clase de identificación	<span>NIT</span> <span>CC</span>								
No. de Identificación									
Dirección									
Ciudad									
Teléfonos	<span style="width: 30%;"></span> <span style="width: 30%;"></span> <span style="width: 30%;"></span>								
Fax									
Nombre del contacto									
Email contacto									
Email - responsable de Cartera									
<b>Tipo de Proveedor</b>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-right: 5px;">Alimentos y Bebidas</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 5px;">Ama de llaves</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 5px;">Mantenimiento</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 5px;">Alojamiento</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> </table>	Alimentos y Bebidas		Ama de llaves		Mantenimiento		Alojamiento	
Alimentos y Bebidas									
Ama de llaves									
Mantenimiento									
Alojamiento									

**Requisitos de documentación del proveedor**

<p><b>Persona Natural:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>RUT</li> <li>Fotocopia documento identidad</li> <li>Certificación cuenta bancaria</li> <li>1 referencia comercial</li> </ul>	<p><b>Persona jurídica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>RUT</li> <li>Cámara de comercio (menor a 30 días)</li> <li>Fotocopia documento identidad representante legal</li> <li>Certificación cuenta bancaria</li> <li>1 referencia comercial</li> </ul>
--	---

**Firma Representante Legal Proveedor** \_\_\_\_\_


Nombre \_\_\_\_\_

No. Identificación \_\_\_\_\_






**Anexo 20 - Formato de Evaluación Proveedor (archivo adjunto)**

 <p><b>La Gaitana</b> Hotel Campestre</p> <p><i>Hotel Campestre La Gaitana – Centro de Convenciones</i> <a href="http://www.lagaitana.com">www.lagaitana.com</a></p>	<h1 style="margin: 0;">EVALUACIÓN. _____</h1>	
<p><b>Inversiones Gacari –Ltda. Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje</b> NIT: 830.068.829 -2</p>		
<p><b>Datos del Proveedor a Evaluar</b>  <b>Nombre y/o Razón Social:</b>  <b>NIT:</b>  <b>Dirección:</b>  <b>Ciudad:</b>  <b>Teléfono:</b>  <b>Correo Electrónico:</b></p>	<p><b>Fecha de la Evaluación</b> 18/08/2016</p> <p><b>Persona que Evalua</b></p>	
SERVICIO Y / O PRODUCTO EVALUADO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
	Es proveedor de la región	SI ___ NO ___
	Tiempo de entrega	5 ___ 4 ___ 3 ___ 2 ___ 1 ___ N/A ___
	Calidad del producto y/o servicio	5 ___ 4 ___ 3 ___ 2 ___ 1 ___ N/A ___
	Uso de elementos amigables con el medio ambiente	5 ___ 4 ___ 3 ___ 2 ___ 1 ___ N/A ___
	Garantía y respaldo del producto y/o servicio	5 ___ 4 ___ 3 ___ 2 ___ 1 ___ N/A ___
		5 ___ 4 ___ 3 ___ 2 ___ 1 ___ N/A ___
		5 ___ 4 ___ 3 ___ 2 ___ 1 ___ N/A ___
<p>_____</p> <p><b>Firma del Evaluador</b></p>		

## Anexo 21 - Formato Evaluación Servicio Al Cliente (archivo adjunto)

 <p><b>La Gaitana</b> Hotel Campestre</p> <p><i>Hotel Campestre La Gaitana – Centro de Convenciones</i> <a href="http://www.lagaitana.com">www.lagaitana.com</a></p>		<h1>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</h1>			
<p><b>Inversiones Gacari –Ltda. Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje</b>  <b>NIT: 830.068.829 -2</b>  <b>Dirección:</b> Las Brisas, Vereda Cañadas, Km 1 Vía Tobia – Nimaima  <b>Ciudad:</b> Nimaima, Cundinamarca  <b>Teléfono 1:</b> (57)(1)6 31 04 61  <b>Teléfono 2:</b> (57)313 8154721  <b>Correo Electrónico:</b> <a href="mailto:info@lagaitana.com">info@lagaitana.com</a></p>					
		<p>Fecha de la encuesta:</p>			
<p>Estimado cliente.</p> <p>Con el fin de mejorar la calidad de nuestros servicios y asegurar la satisfacción de todos nuestros visitantes, agradeceríamos respondiera a este cuestionario. Califique del 1 (Muy mal) al 5 (muy bien) los siguientes aspectos de este establecimiento:</p>					
<p><b>1. INSTALACIONES GENERALES</b></p>					
Ambiente y decoración	1	2	3	4	5
Comodidad y confort	1	2	3	4	5
Equipamiento e instalaciones	1	2	3	4	5
Recepción	1	2	3	4	5
Hospitalidad y trato	1	2	3	4	5
<p><b>2. RESTAURANTE / BAR</b></p>					
Cafetería Bar	1	2	3	4	5
Manú / Carta	1	2	3	4	5
Desayunos	1	2	3	4	5
Variedad y oferta	1	2	3	4	5
Presentación y calidad de los alimentos y bebidas	1	2	3	4	5
<p><b>3. HABITACIONES</b></p>					
Equipamiento de la habitación	1	2	3	4	5
Limpieza	1	2	3	4	5
Estado de la habitación	1	2	3	4	5
<p><b>4. SOSTENIBILIDAD</b></p>					
Estado de las zonas verdes	1	2	3	4	5
Como percibió la integración de las instalaciones con el medio ambiente	1	2	3	4	5
Encontró puntos para depositar la basura categorizados para el reciclaje	1	2	3	4	5
<p><b>5. COMO CONOCIÓ EL HOTEL CAMPESTRE LA GAITANA</b></p>					
		<p>Internet _____ A través de amigos _____ Otro _____ Cual _____</p>			
<p><b>6. OBSERVACIONES</b></p>					
<p> </p>					
<p> </p>					

**Anexo 22 - Acta de Charter del Proyecto (archivo adjunto)**

**ACTA (CHARTER) DEL PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN (PFG)**

**Raúl Francisco Mateus Tovar**  
**Bogotá, Colombia**

<b>Información principal y autorización de proyecto</b>	
<b>Fecha:</b> 02 de octubre de 2015	<b>Nombre de Proyecto:</b> PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS TS 002 PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE APLICADO AL HOTEL CAMPESTRE LA GAITANA, TOBIA CUNDINAMARCA COLOMBIA
<b>Áreas de conocimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Turismo Sostenible.</li><li>- Planificación Turística.</li><li>- Ecoturismo.</li><li>- Responsabilidad Social Empresarial.</li><li>- Economía Social.</li><li>- Ecología.</li><li>- Legislación Turística.</li><li>- Calidad Turística.</li></ul>	<b>Área de aplicación:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Desarrollo Turismo Sostenible.</li><li>- Planificación Turística.</li><li>- Legislación Turística.</li><li>- Calidad Turística.</li></ul>
<b>Fecha de inicio del proyecto:</b> Octubre 2015	<b>Fecha tentativa de finalización del proyecto:</b> Enero 2015
<b>Objetivos del proyecto:</b> <b>Objetivo General:</b>	

Desarrollar una propuesta metodológica para la implementación de las normas técnicas sectoriales en turismo sostenible NTS TS 002 para establecimientos de alojamiento y hospedaje de Colombia.

### **Objetivos específicos**

- Identificar los requisitos de sostenibilidad de tipo ambiental, socio-cultural, económico y complementario para los establecimientos de alojamiento y Hospedaje de nivel básico estipulado en la norma técnica sectorial NTS TS 002.
- Identificar los criterios de evaluación para el otorgamiento del certificado de calidad turística, para el nivel básico estipulado en la norma técnica sectorial NTS TS 002.
- Evaluar los estándares de gestión para la implementación de la norma técnica sectorial NTS TS 002.
- Desarrollar una propuesta de implementación de la norma técnica sectorial NTS TS 002 utilizando la herramienta tecnológica para administración y gestión de proyectos “Zoho Projects”.
- Aplicar las mejores prácticas de los criterios globales de turismo sostenible en el desarrollo de la propuesta.
- Implementar en la metodología propuesta la capacidad de aplicar el 100% los requisitos para la obtención de la certificación de calidad turística para los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

### **Descripción del Proyecto:**

Diseñar una metodología de implementación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS TS 002 que le permita a los establecimientos de alojamiento y hospedaje aplicarla y cumplir el 100% de los requisitos con el fin de obtener la certificación de calidad turística.

Se utilizará dentro de la metodología propuesta el uso de una herramienta tecnológica de implementación y gestión de proyectos, esta herramienta debe tener características de software libre y ejecución en la nube para que la metodología tenga un alcance más amplio para los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Colombia.

### **Necesidad del proyecto:**

El Certificado de Calidad Turística es una marca de certificación reconocida por la Superintendencia de Industria y Comercio Colombiana que puede portar una empresa o entidad que cumpla con los requisitos establecidos de conformidad con su reglamento de uso. En este sentido, el Ministerio de Comercio Industria y

Turismo ha reglamentado el uso de la Marca de Certificación de Calidad Turística mediante la Resolución 0650 de 2008.

Teniendo en cuenta que el objetivo de los procesos de calidad en materia turística consiste en crear una cultura de excelencia en la prestación de los servicios turísticos a los consumidores, el Certificado de Calidad Turística se convierte en una herramienta de promoción y reconocimiento, que redundará en el crecimiento y fortalecimiento de la industria turística y en este proyecto específicamente para los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

**Justificación de impacto:**

El turismo representa para los países uno de los sectores económicos más estratégicos para el desarrollo nacional, sin embargo, éste es altamente vulnerable a los cambios ambientales y sociales existentes, por lo que su incorporación al desarrollo sostenible se debe considerar como inevitable.

Durante los últimos años, se ha visto un aumento considerable en el número de empresas turísticas que buscan incorporarse a las vías del desarrollo sostenible; identificando esta situación, algunas organizaciones internacionales, se han dado a la tarea de crear y establecer normas que regulen las prácticas sociales y ambientales de las empresas turísticas del mundo y que a su vez lo certifique como un establecimiento que cumple las diferentes estándares de calidad.

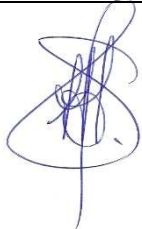
Con la creación de éstas normas de sostenibilidad, se crearon a su vez distintivos, certificaciones y sellos que avalan los sistemas de gestión sostenibles que han sido implementados dentro de las empresas del sector turismo. Estas certificaciones también reflejan dentro de sus objetivos y lineamientos, la instauración de procesos de calidad enfocados a la satisfacción de los clientes, buscando crear en ellos experiencias más allá de la oferta de servicios y productos turísticos.

En el caso específico de la República de Colombia, la Unidad Sectorial de Normalización en temas de turismo sostenible, con autorización del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, elaboró la Norma Técnica NTS-TS 002 dirigida a establecimientos de alojamiento y hospedaje, la cual establece los requisitos de sostenibilidad indispensables con que deben contar este tipo de establecimientos.

De acuerdo a lo descrito por la Norma Sectorial NTS-TS 002 fue desarrollada “con el fin de atender una demanda turística cada vez más exigente y mejor informada, y atender las necesidades de mejoramiento de la calidad de la oferta turística bajo un enfoque de turismo sostenible.

**Restricciones:**

- Tiempo para el desarrollo del proyecto.
- Requerimientos tecnológicos para acceso a la plataforma.
- Estandarización de formatos.

<b>Entregables:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de los requerimientos de sostenibilidad de la norma técnica sectorial en turismo sostenible NTS TS 002 para los establecimientos de alojamiento y Hospedaje.</li> <li>• Análisis de los requisitos para la obtención de la certificación de calidad turística.</li> <li>• Metodología de implementación de la norma técnica sectorial en turismo sostenible NTS TS 002 para los establecimientos de alojamiento y Hospedaje.</li> <li>• Prototipo de implementación de la norma técnica sectorial en turismo sostenible NTS TS 002 para los establecimientos de alojamiento y Hospedaje utilizando la herramienta tecnológica para administración y gestión de proyectos “Zoho Project”</li> </ul>	
<b>Identificación de grupos de interés:</b>	
<b>Internos</b>	<b>Externos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimientos de alojamiento y hospedaje estipulado por la norma técnica sectorial NTS TS 002.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ICONTEC como organismo de normalización.</li> <li>- La Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia como la Unidad Sectorial de Normalización para los temas referentes al turismo sostenible.</li> <li>- Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Dirección de Turismo.</li> <li>- Comité Técnico de sostenibilidad para prestadores de servicios turísticos, establecimientos de alojamiento y hospedaje.</li> </ul>
Aprobado por Tutor:  <b>Christian Siles Morales</b>	Firma Tutor: 

Estudiante:

**Raúl Francisco Mateus Tovar**

Firma: \_\_\_\_\_

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Raúl Mateus', written over a horizontal line.