



Guía para la implementación

de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 006-2



Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones
Requisitos de sostenibilidad



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE NTS-TS 006-2

Ministra de Comercio, Industria y Turismo
Cecilia Álvarez-Correa Glen

Viceministra de Turismo
Sandra Victoria Howard Taylor

Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo
Mary Amalia Vásquez Murillo

Coordinador del Grupo de Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional
Luis Antonio Sarmiento Melo

Esta obra fue realizada por:



— **Corporación CICCE** —
Instituto Colombiano de Cualificación Empresarial

www.cicce.edu.co

Bajo la dirección de Claudia Milena Manjarrez Alzate – Directora Ejecutiva





Contenido

CAPÍTULO 1	
Introducción	4
¿Cómo funciona esta guía?	5
Estructura de la guía	5
Alcance de la guía	5
Utilización de la guía	5
CAPÍTULO 2	
Sostenibilidad en la industria turística: ¿qué es?	6
CAPÍTULO 3	
Requisitos Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-2	7
3. Sistema de gestión para la sostenibilidad	7
3.1 Requisitos legales y otros requisitos	8
3.2 Autoridad y responsabilidad	11
3.3 Política de sostenibilidad	14
3.4 Identificación de aspectos	16
3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad	16
3.6 Gestión de proveedores	19
3.7 Capacitación	21
3.8 Información y sensibilización	22
3.9 Documentación	23
3.10 Control de los registros	25
3.11 Mejora continua	27
3.11.1 Monitoreo y seguimiento	27
3.11.2 Auditoría interna	29
3.11.3 Acciones correctivas	32
3.11.4 Acciones preventivas	32
3.12 Revisión por la dirección	37
Repaso 1	39
4. Requisitos ambientales	41
4.1 Gestión del agua	41
4.2 Gestión de la energía	43
4.3 Gestión de residuos	45
4.4 Uso de productos químicos	49
4.5 Material impreso	51
4.6 Flora y fauna	53
4.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	56
4.8 Gestión de emisión de gases efecto invernadero, GEI	59
4.9 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono, SAO	60
4.10 Manejo de otros impactos ambientales	62
Repaso 2	64
5. Requisitos socioculturales	65
Repaso 3	71
6. Requisitos económicos	72
7. Certificación	75
Repaso 4	79
Bibliografía	80
Hoja de respuestas	82
Anexos	83



CAPÍTULO 1

Introducción

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, en cumplimiento del artículo 69 de la Ley 300 de 1996, promovió la Unidad Sectorial de Normalización de Turismo Sostenible, la cual se ha dedicado a elaborar las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible con la finalidad de dar cumplimiento a los principios de calidad turística y sostenibilidad.

Por ello, para dar cumplimiento a los objetivos del Plan Sectorial de Turismo en la línea estratégica de calidad de la prestación de servicios turísticos y al compromiso nacional por alcanzar un turismo altamente competitivo con todos los prestadores de servicios turísticos del país, y para que estos den eficaz respuesta a los requerimientos de los consumidores y a las demandas del mercado mundial, cumpliendo con estándares mínimos de calidad en la prestación de los servicios, es necesario contar con un mecanismo de orientación que guíe a estos prestadores a poder cumplir con una correcta interpretación de cómo aplicar las normas existentes en los procesos de sus empresas y, así, implementar su Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística.

Esta guía ha sido diseñada con el fin de orientar al talento humano vinculado a las sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones, para que incorporen prácticas que lleven a cumplir los requisitos ambientales, socioculturales y económicos relacionados con el desarrollo sostenible, conforme a la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 006-2.

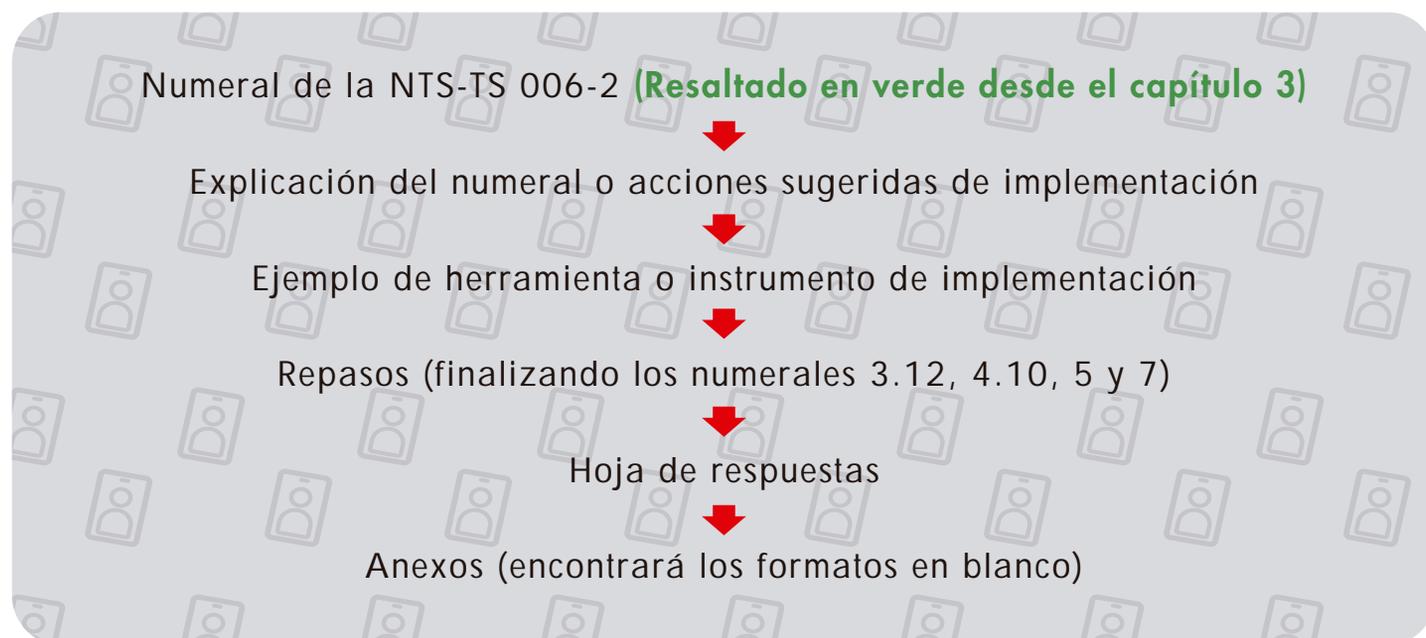
La guía para la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 006-2 es un instrumento didáctico conformado por herramientas, ejemplos, repasos y recomendaciones que facilitarán la incorporación de los requisitos ambientales, socioculturales y económicos en cada una de las empresas turísticas sin importar su tamaño o nivel de cualificación de su personal.



¿Cómo funciona esta guía?

Estructura de la guía

Esta guía se ha estructurado de la siguiente manera:



Alcance de la guía

Esta guía centra su propuesta orientadora de incorporar la sostenibilidad a las sedes donde se realizan eventos como congresos, ferias y convenciones, conforme a la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-2.

Utilización de la guía

La guía se estructura con base en los requisitos plasmados en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-2, por lo que se sugiere estudiar previamente el documento en su totalidad, antes de abordar la utilización de este instrumento.

Las dudas frente a conceptos que se puedan suscitar durante la utilización de esta guía pueden aclararse consultando el numeral 2, denominado: “Definiciones”, de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-2.

Nota: todos los ejemplos que encontrará son sugeridos; el prestador turístico puede ajustarlos de acuerdo con su necesidad.



CAPÍTULO 2

Sostenibilidad en la industria turística: ¿qué es?

Hablar de sostenibilidad, hoy en día, es hablar de respeto al medioambiente, de inclusión de las comunidades locales, de generación de empleo en condiciones justas y equitativas y, por supuesto, de crecimiento económico para el prestador o destino donde se desarrollan las actividades de turismo.

En Colombia la sostenibilidad es uno de los principios rectores del turismo, y es por ello que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo cuenta actualmente con nueve normas técnicas sectoriales en materia de turismo sostenible. La sostenibilidad es un principio que se debe promover desde las diferentes actividades turísticas; por un lado, desde la aplicación de sus principios por parte de los prestadores turísticos, y por otro, a través de la motivación hacia comportamientos sostenibles por parte de los turistas.

Es importante destacar que la gestión sostenible implica una serie de acciones posibles de ser realizadas en diversos ámbitos y que conducen a la obtención de resultados positivos, tanto para quien las aplica como para su entorno. La implementación de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible puede ser entendida como un proceso de planificación que define los objetivos, metas, indicadores, responsables y recursos, así como los procedimientos para realizar monitoreo y seguimiento a criterios de sostenibilidad (ambientales, socioculturales y económicos). Cabe resaltar que la sostenibilidad es un proceso de mejora continua que implica el trabajo mancomunado de todos los actores involucrados, y que sin duda conducirá a beneficios para cada uno de ellos.

Con base en lo expuesto, la gestión sostenible deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:



Dimensiones de la sostenibilidad



CAPÍTULO 3

Requisitos Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-2

3. Sistema de gestión para la sostenibilidad

La sede debe:

- a. **Diseñar, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión para la sostenibilidad de la sede, en adelante SGSS, que cumpla con los requisitos definidos en esta norma.**

Los requisitos para diseñar, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión para la sostenibilidad son los que se describen en la norma NTS-TS 006-2 a partir del numeral 3.1, requisitos que en esta guía se irán desarrollando para que se puedan incorporar en las sedes de eventos, congresos, ferias y convenciones.

- b. **Definir y documentar el alcance de su SGSS**

En este requisito se requiere que la organización que administre sedes para eventos y congresos cuente con un sistema de gestión para la sostenibilidad en las sedes donde organiza sus servicios, y es necesario que establezca el alcance para la implementación de la NTS-TS 006-2. Este alcance puede establecerse en términos de los sitios geográficos en los que se realice la implementación del sistema de gestión para la sostenibilidad.

Por ejemplo, una organización que administra conciertos en los parques de la ciudad definirá su alcance así:

*Realización de conciertos en el parque Simón Bolívar de Bogotá.



3.1 Requisitos legales y otros requisitos

La sede debe:

- a. Diseñar, implementar, mantener y mejorar un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, cumplir y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que le sea aplicable en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos y otros requisitos que la sede suscriba.
- b. Establecer medidas para el respeto y cumplimiento de la legislación indígena, de comunidades negras y raizales existentes en el destino donde se localiza la sede, cuando ésta aplique.

Con el fin de organizar la metodología para la identificación y actualización de los requisitos legales, es necesario establecer un procedimiento que garantice que la información se mantendrá actualizada.

El procedimiento puede tener la siguiente forma:



Ejemplo Procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2	Fecha	
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	
<p>OBJETIVO: Garantizar que los requisitos legales de la sede _____ van a estar siempre identificados y actualizados con la normatividad vigente, en materia ambiental, socioeconómica, cultural y turística.</p>			
<p>1. Identificación de legislación. La gerencia debe identificar los requisitos legales aplicables a la sede, definidos por las autoridades competentes, en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales.</p>			
<p>2. Las fuentes para identificar los requisitos turísticos son: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Las alcaldías. Los entes de turismo de las ciudades y municipios (Instituto Distrital de Turismo, Dirección de Turismo, Secretarías de Cultura y Turismo, otros). Constitución Política de Colombia. Ley General de Turismo.</p>			
<p>3. Las fuentes para identificar los requisitos medio ambientales son: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Secretarías de Salud. Secretarías de Ambiente. Otras.</p>			
<p>4. Las fuentes para identificar los requisitos culturales son: Instituciones educativas. Ministerio de Cultura. Secretarías de Cultura. Gestores culturales.</p>			
<p>5. Las fuentes para identificar los requisitos económicos son: Ministerio u oficinas de trabajo. Banco de la República. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.</p>			
<p>6. Las fuentes para identificar los requisitos laborales son: Ministerio u oficinas de trabajo. Servicio público de empleo.</p>			
<p>7. La gerencia debe estar consultando constantemente las diferentes fuentes de generación de requisitos, para identificar cambios y actualizaciones que afecten a las sedes.</p>			
<p>8. La gerencia debe propender por el cumplimiento de la legislación vigente, al igual que por denunciar las irregularidades en su cumplimiento, especialmente las que atenten contra el patrimonio cultural, natural y la integridad social.</p>			

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)



Para identificar los requisitos legales aplicables a la organización es recomendable elaborar un documento que relacione los elementos fundamentales de estos requisitos legales. Esta información puede hacer referencia al tema objeto del requisito legal, el tipo de requisito (ley, decreto, resolución, licencia, permiso), su número consecutivo, la fecha de emisión, la autoridad que lo emite y la disposición para el establecimiento. Generalmente a esta relación de requisitos legales se le denomina “Matriz de requisitos legales”, por ejemplo:

Ejemplo Formato Matriz de requisitos legales

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2			Fecha	
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
TEMA	TIPO	NÚMERO Y FECHA	AUTORIDAD	DISPOSICIÓN	
Sostenibilidad	Resolución	3860 de 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Para renovar el Registro Nacional de Turismo en 2017 se debe implementar y autoevaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma técnica	

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

Con el fin de evaluar el cumplimiento de los requisitos legales es recomendable realizar verificaciones que la sede necesita para el desarrollo de su actividad, conforme a la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-2; puede usarse una lista de chequeo de requisitos legales como la siguiente:



Ejemplo Formato Lista de chequeo de requisitos legales

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2		Fecha	
	LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES		Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación		Código	
REQUISITO LEGAL	EVALUACIÓN		ACCIÓN	
	CUMPLE / SÍ	CUMPLE / NO		
Registro Mercantil				
Registro Nacional de Turismo.				
RUT				

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

3.2 Autoridad y responsabilidad

La alta dirección de la sede debe:

- a. Asegurar su compromiso con el diseño, implementación, seguimiento y mejora continua del SGSS.
- b. Designar un líder del proceso, el cual deberá asegurar el diseño, implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGSS y dar cuenta de la documentación, evidencias, registros e indicadores del mismo.
- c. Garantizar que el líder del proceso haga parte de la alta dirección y tenga injerencia en las decisiones estratégicas que se requieran para la implementación del SGSS.
- d. Definir los responsables que den cuenta y apoyen al líder en la implementación del SGSS.



Por ello, la sede debe tener presente los siguientes aspectos:

Si la sede es una micro o pequeña empresa, puede ser el mismo gerente propietario quien lidere este proceso; si es una sede con gran cantidad de actividades y dependencias, se sugiere nombrar a un ejecutivo con experiencia administrativa y operativa para liderar la implementación.

La principal función del líder será la de implementar la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-2.

Es necesario que el líder de sostenibilidad asuma su liderazgo para que pueda tomar decisiones e implementar acciones en la organización con el fin de implementar los requisitos de esta norma.

Cada uno de los colaboradores de la sede debe tener, entre sus funciones y actividades, responsabilidades propias del cargo relacionadas con la gestión de la sostenibilidad, avaladas por el propietario o gerente de la sede.

Para dar a conocer a todos los colaboradores el líder del Sistema de Gestión de Sostenibilidad, se sugiere utilizar el siguiente formato:



Ejemplo Formato Actas de reunión

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2	Fecha	09/11/2016
	ACTA DE REUNIÓN	Versión	001
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACTA No. 001	ASISTENTES Líder del sistema de gestión de sostenibilidad. Colaboradores INVITADOS
FECHA 1 de diciembre de 2016	
HORA 8:00 a.m.	
LUGAR	

ORDEN DEL DÍA <ol style="list-style-type: none"> 1. Llamado a lista y verificación del quórum. 2. Lectura y aprobación del acta anterior. 3. Tema a tratar: Nombramiento del líder de sostenibilidad. Definición de responsabilidad, deberes de los cargos para Sistema de Gestión de Sostenibilidad. 4. Varios.

DESARROLLO

Se presenta al líder del sistema de gestión de sostenibilidad, quien será el responsable de la implementación de la NTS-TS 006-2, y cuenta con autoridad y autonomía para el éxito del proceso.

TAREA(S)	RESPONSABLE(S)	FECHA(S)

COMPROMISOS

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)



3.3 Política de sostenibilidad

- a. La sede debe definir y documentar una política de sostenibilidad que incluya su compromiso con la mejora de los beneficios y la eliminación o minimización y manejo de impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad.
- b. La política de sostenibilidad debe estar disponible y comunicada a las partes interesadas.

La política de sostenibilidad es la forma como la sede desarrolla su estrategia empresarial, frente a los compromisos referentes a los aspectos ambientales, económicos y socioculturales. Para diseñar la política de sostenibilidad siga las siguientes recomendaciones:

- ✓ Socialice con los proveedores y clientes qué es sostenibilidad, su importancia y compromisos con ella.
- ✓ Identifique los impactos negativos que se generan en su sede y defina metas para minimizarlos (apóyese en la matriz de evaluación de impactos).
- ✓ Elabore una política clara, integral, alcanzable que se pueda medir a través de indicadores de sostenibilidad. Para elaborarla siga los siguientes pasos:
 1. Identifique el concepto de valor de su sede ("contratamos a madres cabeza de familia", "propondemos por mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores", "estamos comprometidos con la protección del medio ambiente", entre otros).
 2. Escriba por qué es una sede sostenible ("nuestro equipo es consciente y está ciento por ciento comprometido con la sostenibilidad").
 3. Sea realista con los aspectos que se deben mejorar y comprométase a mejorarlos.
 4. Defina metas alcanzables para medir el mejoramiento de estos aspectos.
 5. Recuerde que la sede debe cumplir en todos los aspectos legales, ambientales, socioculturales y económicos; estos deben plasmarse claramente en la política.



6. Socialice la política con su equipo de colaboradores.
7. Difunda la política con clientes y proveedores por medios virtuales, por ejemplo, publicándola en su página web, enviándola por correos electrónicos, en redes sociales y otras. También puede incluirla en sus folletos promocionales o colocarla impresa y enmarcada en la recepción de la sede.
8. Celebre cada vez que los indicadores muestren mejoramiento y cumplimiento de metas, socializando los resultados con todos los involucrados (colaboradores, clientes, proveedores, inversionistas).

Ejemplo Formato Política de turismo sostenible

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2	Fecha	
	POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, y asumidos los principios adoptados específicamente en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-2, el _____(Nombre de la sede)_____ se compromete a llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades, mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el impacto de nuestras instalaciones y actividades, tanto internas como externas, así como optimizar la sostenibilidad del _____(Nombre de la sede)_____ mejorando su comportamiento con el entorno.

En ese mismo sentido, nuestra _____(Nombre de la sede)_____ ha adoptado la siguiente política de turismo sostenible, mediante la cual se compromete a cumplir los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-2, que incluye, entre otras cosas, los requerimientos legales que regulan los efectos generados por la actividad turística. Así mismo, nos comprometemos a motivar y formar a nuestro personal con acciones formativas y de concienciación sobre los principios del turismo sostenible, a promover las buenas prácticas medioambientales en el entorno, participar en actividades externas, e informar tanto interna como externamente sobre los avances y actuaciones medioambientales de la empresa.

Uno de nuestros principales objetivos es perfeccionar la gestión sostenible, asumiendo los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: social, económico y ambiental, así como en la satisfacción del cliente. Para ello, se someterán los proyectos de futuras ampliaciones de las instalaciones o actividades a criterios de sostenibilidad y eficiencia en el uso de recursos.

Esta política de turismo sostenible se actualizará siempre que las circunstancias lo requieran, adoptando y publicando en ambos casos nuevos objetivos de sostenibilidad.

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)



3.4 Identificación de aspectos

La sede debe diseñar, implementar, mantener y mejorar uno o varios procedimientos para:

- a. Identificar aquellos aspectos ambientales, socioculturales y económicos derivados de sus actividades, productos y servicios que pueda controlar, y aquellos sobre los que pueda influir dentro del alcance definido del SGSS.
- b. Determinar aquellos aspectos que tienen o pueden tener impactos significativos.

Para el cumplimiento de este requisito se hace necesaria la aplicación de una matriz de evaluación de impactos; este formato permite a la sede identificar y monitorear las áreas de responsabilidad con el fin de lograr el cumplimiento de la estrategia desarrollada por la dirección con base en los requisitos de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-2. La matriz de evaluación de impactos se convierte en una herramienta con la que se identifican los posibles efectos negativos que pueda generar la actividad económica de la sede.

Áreas de gestión de aplicación de la matriz de evaluación de impactos



Se deben tomar como base los programas relacionados en la Norma Técnica Sectorial 006-2, con el fin de identificar y definir el impacto que se desea medir y controlar, lo que lleva al resultado final de identificar cuáles son los programas que se deben implementar en las sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones.



Ejemplo Formato Matriz de evaluación de impactos

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS				LOGO SEDE
EJE	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTAN LA SOSTENIBILIDAD	VALORACIÓN	PRIORIDAD DE ACTUACIÓN	ACTUACIÓN
AMBIENTAL	Uso y manipulación de productos	1	Alta	Escoger productos y servicios ambientalmente certificados.
	Uso eficiente del agua	1	Alta	Aplicar prácticas de uso eficiente del agua para el aseo de las áreas de servicio de A&B, baños y preparación de alimentos.
	Uso eficiente de la energía	3	Baja	Educación y/o instrucciones a los clientes y al personal sobre las medidas de ahorro energético adoptadas.
	Gestión de residuos	3	Baja	Asegurar que las aguas residuales de los sistemas de sanitarios, lavado de áreas de alimentos y bebidas y la preparación de alimentos sean manipuladas y eliminadas de forma segura.
SOCIO-CULTURAL	Códigos de conducta	2	Media	Diseño y publicación de un Código de Conducta con el que se demuestre el compromiso de la sede en la prevención de la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).
	Patrimonio cultural	1	Alta	Difundir a través de folletos y/o videos información sobre el patrimonio cultural de los destinos a visitar.
ECONÓMICO	Contratación y generación de empleo	1	Alta	Priorizar la contratación de mano de obra local.
	Capacitación de las comunidades locales	1	Alta	Promover instancias de capacitación y desarrollo dirigidas a los habitantes.
	Beneficios indirectos	3	Baja	Establecer alianzas estratégicas comerciales u operacionales con empresas en los destinos turísticos.

Esta matriz funciona así:

EJE: se hace referencia al aspecto ambiental, sociocultural o económico sobre el cual se está evaluando el impacto.

IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD: de forma concreta se señalan las acciones, en el objeto social del prestador de servicios turísticos, que están generando efectos negativos en algunos de los ejes.

VALORACIÓN: el prestador, a través de una calificación numérica, evalúa las ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE IMPACTAN LA SOSTENIBILIDAD, en la que 1 representa la calificación más baja, 2 representa una calificación que si bien no es deficiente implica el



hacer mejoras, y 3 significa que el prestador actualmente está realizando acciones satisfactorias en procura de mitigar los efectos ambientales, socioculturales y económicos.

PRIORIDAD DE ACTUACIÓN: este ítem va relacionado con el de Valoración; por lo tanto si la calificación valorativa final es 1, implica que en un corto plazo (tres meses) se debe actuar para mitigar el impacto; si la valoración es 2, la actuación debe realizarse a mediano plazo (seis meses), y si la valoración es 3, la actuación se debe realizar con acciones de seguimiento para mejora continua y mantener esta valoración.

ACTUACIÓN: son las acciones concretas que van a lograr el mitigar o prevenir el efecto negativo que se está generando en el respectivo eje.

3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad

La sede debe diseñar, implementar, mantener y mejorar programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento, teniendo en cuenta al menos:

- a. Los requisitos legales y otros requisitos.
- b. La política de sostenibilidad.
- c. Los aspectos significativos identificados (véase el numeral 3.4).

Los programas de gestión para la sostenibilidad nacen como resultado de la matriz de impactos, teniéndose en cuenta el siguiente esquema:

Programa de gestión para la sostenibilidad.





Es fundamental tomar como base los programas relacionados en la Norma Técnica Sectorial 006-2, con el fin de identificar y definir el impacto que se desea evaluar y controlar, lo que lleva al resultado final de precisar cuáles son los programas que se deben implementar en la sede.

3.6 Gestión de proveedores

La sede debe:

- a. **Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio, y establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.**
- b. **Dar prioridad a los proveedores que demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible.**
- c. **Verificar la idoneidad y legalidad de los proveedores que contrata.**

Objetivos de la gestión de proveedores

El precio justo del mercado	Una garantía del producto o servicio adquirido	Unas condiciones de pago favorables tanto para el comprador como para el vendedor	Comprar productos biodegradables en empaques sujetos a reciclaje o reutilización
Contribuir a la promoción del patrimonio cultural de la región	Apoyo al desarrollo económico de la región	Preferencia de proveedores con acciones comprobables de sostenibilidad	Verificación de idoneidad legal del proveedor

Desglosando los objetivos planteados, se establece a nivel general que las relaciones comerciales que se tengan con los proveedores, además de considerar aspectos de calidad y precio, también y de forma destacada deben tener en cuenta aspectos ambientales y sociales, haciendo hincapié en el compromiso de sostenibilidad de la sede.



Se sugiere aplicar el siguiente modelo denominado “formato de análisis del impacto de compras”; en él se registra el producto o servicio comprado y el efecto específico ambiental, cultural o económico que genera:

Ejemplo Formato Análisis del impacto de compras

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2		Fecha	
	FORMATO ANÁLISIS DEL IMPACTO DE COMPRAS		Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación		Código	
No.	PRODUCTO / SERVICIO	IMPACTOS		
		AMBIENTAL	CULTURAL	SOCIOECONÓMICO
1.	Blanqueador Sanin			
2.	Ambientador de esencias florales			
3.	Cera blanca			
4.	Desengrasante biodegradable Deterlin			
5.	Purse desinfectante Lolita			
6.	Prelavado Sanin			
7.	Jabón Rey			
8.	Jabón dispensador			

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - líder de sostenibilidad)



De igual manera, se debe tener presente la proximidad del territorio con la sede. El dar prioridad a proveedores locales siempre que la legislación lo permita y existan los bienes y servicios, contribuye económicamente con la comunidad cercana a la sede y minimiza efectos ambientales por concepto de transporte.

3.7 Capacitación

Basados en un programa de capacitación, la sede debe garantizar que los empleados involucrados en la formulación, funcionamiento y seguimiento del SGSS reciban la capacitación necesaria para el buen desempeño del sistema.

En este orden de ideas, se sugiere implantar el formato “Plan de capacitación”.

Ejemplo Formato Plan de capacitación

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2		Fecha	
	FORMATO PLAN DE CAPACITACIÓN		Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación		Código	
PARTICIPANTE	TEMA DE CAPACITACIÓN	INSTRUCTOR	FECHA	FIRMA

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)



3.8 Información y sensibilización

La sede debe diseñar, implementar, mantener y mejorar:

- a. Un programa de información y sensibilización para los participantes y asistentes a los eventos, orientado a promover y difundir buenas prácticas que contribuyan con el logro de la política de sostenibilidad, los objetivos y metas. Esta información debe estar disponible al menos en idiomas español e inglés.
- b. Un plan de información y sensibilización del SGSS enfocado a proveedores y contratistas.

Para el desarrollo de este requisito se sugiere implementar los formatos “Programa de información” y “Plan de sensibilización”. Para ello se debe realizar:

PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN

- ✓ Selección del líder-instructor, encargado de las actividades de sensibilización. (Generalmente es el mismo líder del sistema de gestión de sostenibilidad, o puede ser un jefe de área o una persona externa a la sede).
- ✓ Selección y organización de la información a transmitir a los clientes. (Por ejemplo, la política de sostenibilidad de la sede y los programas a implementar).
- ✓ Selección de los lugares y formatos donde se exhibirá la información: Recepción, salones, página web, entre otros lugares, del material publicitario de la sede. Esta información debe estar traducida al idioma inglés.
- ✓ Diligencie el formato “Programa de sensibilización e información”.
- ✓ Registro, por parte del personal de la sede, del número de clientes sensibilizados.



Ejemplo Formato Programa de sensibilización e información

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2		Fecha	
	FORMATO PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN		Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación		Código	
ÁREA DE INFORMACIÓN	TEMA DE FORMACIÓN	PARTICIPANTES		
Toda la sede	Política de sostenibilidad	Todos		
EVIDENCIAS DE SENSIBILIZACIÓN: listas de asistencia, registro fotográfico, otras.				

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

3.9 Documentación

La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir:

- a. Los procedimientos relacionados con los siguientes requisitos:
 - 3.1 Requisitos legales y otros requisitos.
 - 3.4 Identificación de aspectos.
 - 3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad.
 - 3.7 Capacitación.
 - 3.8 Información y sensibilización.
 - 3.11 Mejora continua.
- b. Declaraciones documentadas de la política, los programas de sostenibilidad y del alcance del SGSOPC/E.
- c. Los documentos determinados por la sede como necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de procesos relacionados con sus aspectos significativos.



Esta información debe ser vigente, estar codificada y disponible e incluir como mínimo: fecha, tipo, programa y criterio de la norma al que corresponde. Puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

Este requisito requiere la elaboración de procedimientos, los cuales deberían tener un formato que permita estandarizar su presentación, el cual se encuentra en el desarrollo de la guía.

También requiere documentar la política, los programas y el alcance del sistema de gestión de sostenibilidad, como se verá más adelante, en el desarrollo de cada uno de los numerales de la NTS-TS 006-2.

Los documentos determinados por la sede como necesarios se refieren a tener todos aquellos formatos que la organización ha establecido para su operación y control, tales como procedimientos operativos, instructivos de trabajo, guías, entre otros.

Como medida de control se recomienda elaborar el "Listado maestro de documentos del sistema". Este listado comprende el nombre de cada uno de los documentos, los que se convierten en evidencia de que la sede cumple con los requisitos de la norma.

En este orden de ideas, el esquema parte de tener presente la jerarquía de cada documento que forma parte del listado:



Ejemplo Formato Listado maestro de documentos

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2	Fecha	
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	
NOMBRE DEL DOCUMENTO			
<p>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD SEDE MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS PROGRAMA GESTIÓN DEL AGUA PROGRAMA GESTIÓN DE LA ENERGÍA PROGRAMA GESTIÓN DE RESIDUOS PROGRAMA USO DE PRODUCTOS QUÍMICOS PROGRAMA MATERIAL IMPRESO PROGRAMA FLORA Y FAUNA PROGRAMA CONTAMINACIÓN AVA PROGRAMA GESTIÓN GEI PROGRAMA SOCIOCULTURAL PROGRAMA ECONÓMICO PROGRAMA RESPONSABILIDAD SOCIAL-EMPRESARIAL</p>			

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

3.10 Control de los registros

La sede debe establecer y mantener los registros que sean necesarios, para demostrar la conformidad con los requisitos del SGSOPC/E y de esta norma, y para demostrar los resultados logrados.

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.



Los registros deben ser y permanecer legibles, identificables y trazables (fecha, tipo, programa y criterio de la norma al que corresponde).

Teniendo definidos cada uno de los programas que soportan la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-2, se elaboran por programa formatos de registros.

Para la ejecución de este requisito es importante conocer el siguiente concepto:

✓ FORMATOS DE REGISTROS: son los documentos en los que se registra, de forma organizada, la información necesaria para la gestión eficaz de cada uno de los programas, acciones u objetivos para el cumplimiento de la política de turismo sostenible de la sede.

A modo de ejemplo, se señala el siguiente formato sugerido que soporta el requisito:

Ejemplo Formato de Registro del consumo de agua y energía

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2		Fecha	
	REGISTRO DEL CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA		Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación		Código	
FECHA / HORA	LECTURA ENERGÍA	LECTURA AGUA	TENDENCIA	
20 junio 2016 / 6 a.m.	56	10		
20 julio 2016 / 6 a.m.	50	11	Disminución	
20 agosto 2016 / 6 a.m.	56	12	Aumento	



3.11 Mejora continua

La sede debe mejorar continuamente la eficacia del SGSS, teniendo en cuenta la política de sostenibilidad y los objetivos de los programas de sostenibilidad, el monitoreo y seguimiento realizado, los resultados de las auditorías y las acciones correctivas y preventivas. En este sentido, el líder de sostenibilidad debe adelantar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento del SGSS, apoyado por los responsables definidos en cada uno de los programas y de acuerdo con el numeral de autoridad y responsabilidad.

Se deben registrar los logros obtenidos y las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con los programas de gestión para la sostenibilidad.

3.11.1 Monitoreo y seguimiento

La sede debe diseñar, implementar, mantener y mejorar procedimientos para realizar el monitoreo, seguimiento y medición de los programas de gestión de sostenibilidad, así como el control operacional, que permitan la verificación del cumplimiento de la política de sostenibilidad de los demás requisitos de la norma.

La sede debe asegurarse de que los equipos de seguimiento y medición se utilicen y mantengan calibrados o verificados, y se deben conservar los registros asociados.

Para cumplir con este requisito es necesario establecer un procedimiento que defina las disposiciones y las responsabilidades para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión, definidos a partir de la identificación de impactos en sostenibilidad, seguimiento de los controles operacionales para el adecuado monitoreo y seguimiento de los objetivos y metas planteados, para así darle cumplimiento a la política de sostenibilidad.

Se sugiere el siguiente procedimiento:



Ejemplo Formato Procedimiento de monitoreo y seguimiento

<h3>Logo SEDE</h3>	NTS-TS 006-2	Fecha	
	PROCEDIMIENTO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	
<p>1. OBJETIVO: describir los requisitos y los responsables para realizar monitoreo y seguimiento de los programas, objetivos y metas de sostenibilidad.</p>			
<p>2. ALCANCE: este procedimiento es aplicable al monitoreo y seguimiento del sistema de gestión de sostenibilidad de la sede.</p>			
<p>3. DEFINICIONES: Seguimiento: Supervisión del comportamiento de las mediciones en un periodo. Medición: Proceso que consiste en estimar el resultado de cierta estrategia durante un periodo determinado.</p>			
<p>4. RESPONSABLE: el responsable del procedimiento es la gerencia.</p>			
<p>5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>5.1 Monitoreo y seguimiento de programas Es responsabilidad de la gerencia hacer monitoreo de los programas establecidos para confirmar que las actividades definidas en estos se están llevando a cabo. Este monitoreo lo realizará periódicamente una vez cada mes, y deberá confirmar la ejecución de las actividades descritas en los programas visitando las áreas objeto del programa. Deberá generar un acta del monitoreo. El seguimiento de los programas lo debe realizar la gerencia una vez cada tres meses, asegurándose de que las actividades de todos los programas se llevan a cabo. En caso de encontrar que un programa no se esté desarrollando, deberá tomar la alternativa necesaria para asegurar su ejecución.</p> <p>5.2 Monitoreo y seguimiento de los objetivos y metas Es responsabilidad de la gerencia de la sede hacer monitoreo y seguimiento mensual de las metas propuestas para los objetivos, y determinar qué metas se están cumpliendo y cuáles objetivos se están alcanzando.</p>			

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)



3.11.2 Auditoría interna

La sede debe realizar auditoría interna de la efectividad del SGSS, así como del cumplimiento de los requisitos de esta norma. Esta auditoría debe realizarse periódicamente.

La sede debe garantizar que el auditor que realice estas auditorías sea una persona competente.

La sede debe realizar auditoría interna para:

1. Determinar si el sistema de gestión para la sostenibilidad de eventos es:
 - a. Conforme con las actividades planificadas para la sostenibilidad de la sede y con los requisitos de esta norma.
 - b. Se ha implementado adecuadamente y se mantiene.
 - c. Demuestra que los objetivos y la política de sostenibilidad se están cumpliendo y se mejora el desempeño de la organización en términos de la sostenibilidad.
2. Proporcionar información a la dirección sobre los resultados de las auditorías.

Esta auditoría debe realizarse periódicamente. La sede debe garantizar que el auditor que realice estas auditorías sea una persona competente.

La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

Con el fin de dar cumplimiento a este requisito, es recomendable establecer e implementar un procedimiento de auditoría interna, el cual se presenta a continuación:



Ejemplo Procedimiento de auditoría interna

	NTS-TS 006-2	Fecha	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	
<p>OBJETIVO: describir los responsables y los requisitos para planificar y realizar auditorías internas a fin de informar los resultados y generar los registros.</p>			
<p>ALCANCE: estas disposiciones serán utilizadas cuando se realicen auditorías internas al sistema de gestión de la sostenibilidad.</p>			
ÍTEM	REQUISITOS Y RESPONSABLES	REGISTROS	
1.	<p>Programación de auditoría El líder de sostenibilidad debe definir los intervalos de auditoría interna de la organización, considerando los resultados de auditorías anteriores, los datos del desempeño de los procesos por solicitud de las autoridades, la importancia ambiental de las operaciones, la evaluación de riesgos por solicitudes de los dueños del proceso. Debe registrar los procesos o áreas a ser auditadas, la fecha aproximada, los recursos para realizar la auditoría y el responsable del área o proceso.</p>	Programa de auditoría	
2.	<p>Designar al líder del equipo auditor El líder de sostenibilidad debe designar a un auditor para que coordine la realización de cada auditoría. Debe recurrir al proceso de recursos humanos para observar el listado de calificación de auditores.</p>	Plan de auditoría	
3.	<p>Definir el objetivo de la auditoría El líder de sostenibilidad debe definir el propósito de la auditoría, teniendo en cuenta sus necesidades de evaluación. Los objetivos de las auditorías internas propenderán por la mejora de los procesos, áreas, actividades, personas, el uso de los recursos, la protección del medioambiente, de los aspectos socioculturales y económicos.</p>	Plan de auditoría	
4.	<p>Definir el alcance y los criterios El líder de sostenibilidad y el auditor líder deben definir el alcance de la auditoría necesario para cumplir con el objetivo, expresado en términos de sedes, procesos, áreas, actividades, personas y tiempos para recolección de la información. Los criterios se deben definir a fin de usarlos como referencias durante la auditoría en el siguiente orden.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Requisitos legales. ✓ Requisitos contractuales. ✓ Requisitos normativos NTS-TS 006-2. ✓ Manual de Gestión Ambiental - Sostenibilidad. ✓ Políticas y objetivos. ✓ Procedimientos. ✓ Instructivos. ✓ Programas. ✓ Planes. ✓ Otros. 	Plan de auditoría	



<p>5.</p>	<p>Determinar la viabilidad de la auditoría La gerencia, el auditor líder y el líder de sostenibilidad deben definir la viabilidad de la auditoría, considerando la disponibilidad de información (documentos y registros) en las sedes o áreas a ser auditadas, así como la disposición de los auditados para atender la auditoría y disposición del tiempo y los recursos (logística y auditores), y si no es viable deben definir una alternativa y volver al paso No.1.</p>	<p>Motivos de no viabilidad</p>
<p>6.</p>	<p>Elaborar el plan de auditoría El auditor líder debe elaborar una agenda de trabajo para los auditores durante las actividades de campo de la auditoría, indicando las fechas, las horas, los lugares y las personas a entrevistar.</p>	<p>Plan de auditoría</p>
<p>7.</p>	<p>Lista de verificación El equipo auditor debe preparar la lista de verificación registrando los temas a ser auditados de acuerdo con el objetivo, alcance y criterios de la auditoría; además, debe registrar en la lista las evidencias que se convertirán en el sustento de los hallazgos.</p>	<p>Lista de verificación</p>
<p>8.</p>	<p>Realizar la reunión de apertura El auditor líder debe reunir a la dirección, al representante de los auditados, a los auditados y a los auditores, para confirmar el plan de auditoría y comunicar los objetivos, alcance, criterios y agenda de la auditoría, y luego resolver inquietudes.</p>	<p>Acta o listado de asistencia</p>
<p>9.</p>	<p>Recopilación y verificación de la información El equipo auditor debe dirigirse a las personas de las cuales obtendrán la información, de acuerdo con la agenda del plan de auditoría, para recolectar la información mediante entrevistas, observación de actividades y revisión de documentos y registros.</p>	<p>Lista de verificación</p>
<p>10.</p>	<p>Generación de hallazgos El equipo auditor debe reunirse cuando lo considere apropiado o de acuerdo con el plan de auditoría, para generar los hallazgos; estos se clasifican en:</p> <p>Fortalezas: un hallazgo positivo, el cual excede el cumplimiento de los requisitos.</p> <p>Aspectos por mejorar: un hallazgo negativo, el cual se clasifica en:</p> <p>Observación: un hallazgo negativo, del cual no es posible demostrar el incumplimiento de un requisito.</p> <p>No conformidad: un hallazgo negativo, del cual es posible demostrar el incumplimiento de un requisito.</p> <p>Se deben generar las conclusiones de auditoría teniendo en cuenta los hallazgos, con respecto a los objetivos de la auditoría.</p>	<p>No conformidad en formato de solicitud de acción</p>
<p>11.</p>	<p>Realizar una reunión de cierre El auditor líder debe reunir a la dirección, al representante de los auditados, a los auditados y a los auditores, para comunicarles los resultados de la auditoría, explicando el objetivo, el alcance, los criterios y las personas entrevistadas, los hallazgos, las conclusiones de la auditoría, las solicitudes de mejora y resolver inquietudes.</p>	<p>Lista de asistencia o acta</p>
<p>12.</p>	<p>Elaboración del informe de auditoría El auditor líder debe elaborar un informe, el cual contenga los objetivos, el alcance, los criterios y las personas entrevistadas, fechas y horas, los hallazgos, las conclusiones de la auditoría y las solicitudes de acción correctiva. El representante de la dirección debe aprobar el informe en cuanto al cumplimiento de los objetivos y autorizar su distribución a las personas que considere.</p>	<p>Informe de auditoría</p>



3.11.3 Acciones correctivas

La sede debe diseñar, implementar, mantener y mejorar uno o varios procedimientos para:

- a. Revisar las no conformidades.
- b. Determinar las causas de las no conformidades.
- c. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d. Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e. Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f. Revisar las acciones correctivas tomadas.

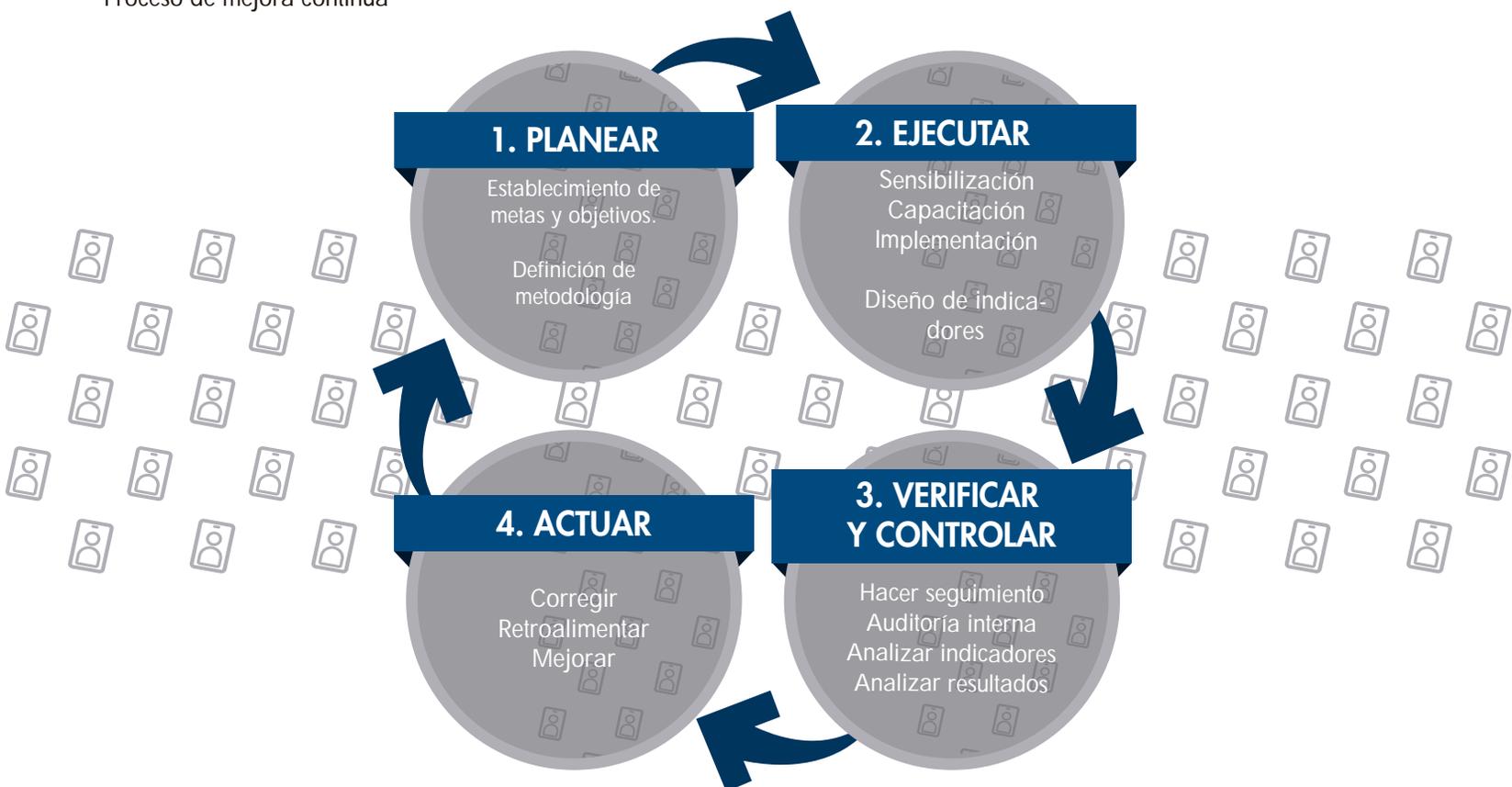
3.11.4 Acciones preventivas

La sede debe diseñar, implementar, mantener y mejorar uno o varios procedimientos para definir los requisitos, para:

- a. Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c. Determinar e implementar acciones necesarias.
- d. Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e. Revisar las acciones preventivas tomadas.



Proceso de mejora continua



Los numerales 3.11, 3.11.1, 3.11.2, 3.11.3 y 3.11.4 en su conjunto constituyen el proceso de evaluación y auditoría del sistema de gestión sostenible (SGS) de la sede.

Como se puede apreciar en la gráfica, el primer paso es **planear** el sistema de gestión de sostenibilidad turística y establecer las metas y objetivos que se quieren alcanzar, definiendo una metodología clara.

En segundo lugar debemos **ejecutar**, esto implica diseñar los programas de sostenibilidad con sus indicadores específicos, sensibilizar y capacitar sobre su aplicación en cada puesto de trabajo.

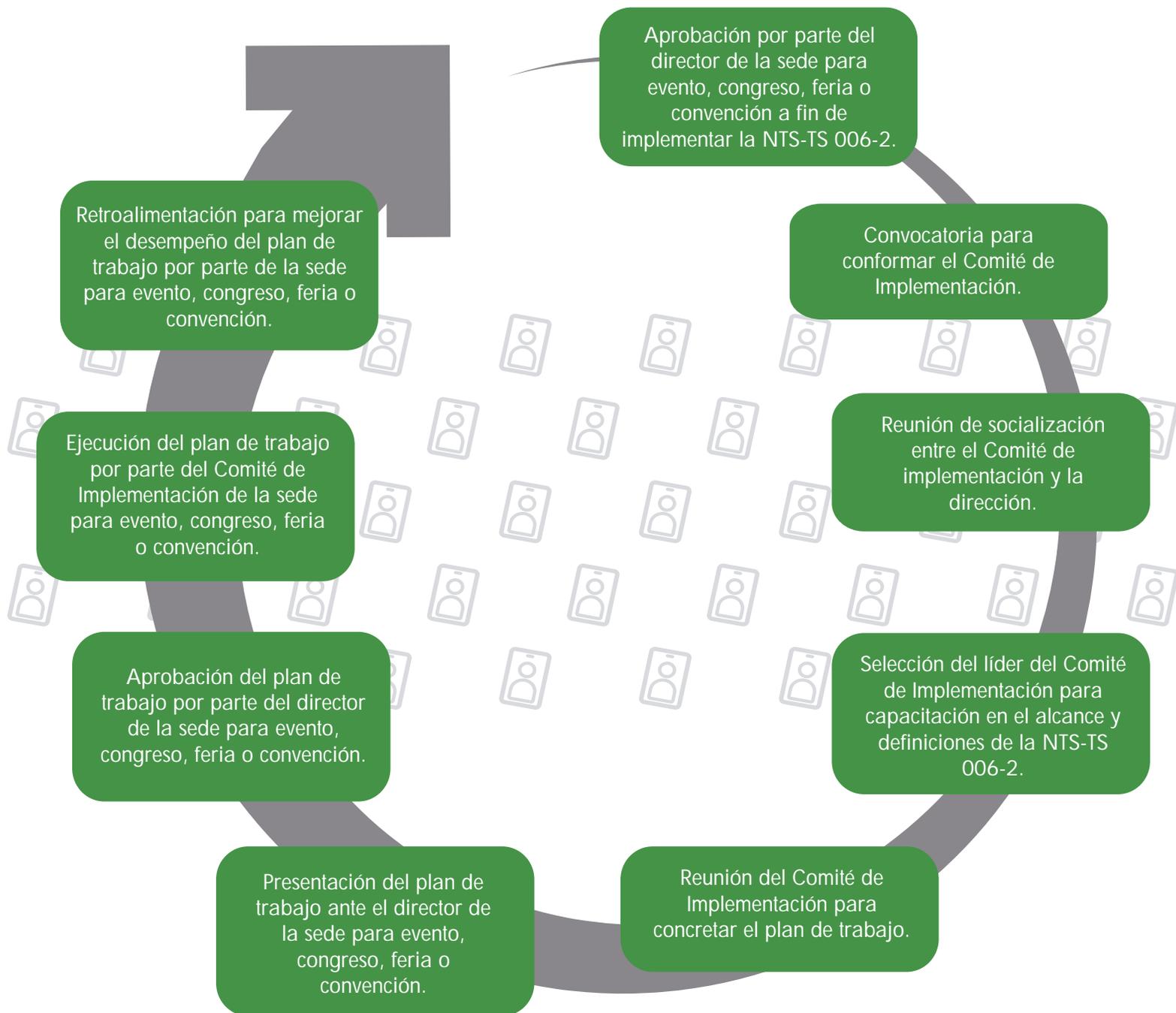
La **verificación y control** se hace mediante el control a los indicadores, que se debe efectuar cada periodo, de acuerdo a como lo establezca el líder de implementación. Se sugiere semestral o trimestralmente.

La evidencia de esta verificación queda en un formato de acta de reunión, con los resultados de los indicadores, las metas cumplidas y las que faltan por cumplir, dejando compromisos claros de mejora y responsables.

El **actuar** permite corregir y reentrenar sobre las acciones de mejora que sean necesarias de aplicar en los programas que no estén alcanzando las metas.



Plan de trabajo frente a la mejora continua





Componentes de la mejora continua

MEJORA CONTINUA



Para el cumplimiento del requisito se sugiere utilizar los siguientes formatos:



Ejemplo Formato Informe de auditoría a la dirección

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2		Fecha	
	INFORME DE AUDITORÍA A LA DIRECCIÓN		Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación		Código	
AUDITORÍA NÚMERO		FECHA		
AUDITOR LÍDER		CRITERIO DE AUDITORÍA NTS-TS 006-2		
FORTALEZAS				
OBSERVACIONES				
NO CONFORMIDADES				
ENTREVISTADOS				
CARGO	NOMBRE	PROCESO		

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)



Ejemplo Formato Registro de no conformidad

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2	Fecha	02/07/2016
	REGISTRO DE NO CONFORMIDAD	Tipo	Registro
		Programa	Política de Sostenibilidad
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Criterio	3.11.2 Auditoría Interna
		Código	
DESCRIPCIÓN			
ANÁLISIS DE CAUSAS			
ACCIONES CORRECTIVAS			
ACCIONES PREVENTIVAS			

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

3.12 Revisión por la dirección

La alta dirección debe revisar el SGSOPC/E a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Estas revisiones deben incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGSOPC/E, incluyendo la política de sostenibilidad del SGSOPC/E, los objetivos y las metas ambientales. Se deben conservar los registros de las revisiones por la dirección.

En la alta dirección de la sede nace la voluntad para implementar la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-2. Por ende, al gerente o director de la sede les compete evaluar las evidencias presentadas en el proceso de mejora continua (revisar numeral 3.11 y los subnumerales que lo componen), y con base en las mismas evidencias considerar si el sistema implementado está acorde a lo dispuesto por la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-2 y decidir el enfrentarse a una auditoría de tercera parte.



En este orden de ideas, la herramienta que se sugiere para revisar el cumplimiento del sistema de gestión sostenible de la sede y tomar esta decisión, es la siguiente:

Ejemplo Formato Revisión por parte de la dirección

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2	Fecha	
	REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	
FECHA	GERENTE		
REQUISITO	REGISTROS		
Resultados de las auditorías internas	Informe de auditoría a la dirección de la empresa		
Evaluación del cumplimiento legal	Normograma actualizado y evaluación del cumplimiento legal		
Monitoreo y seguimiento	Formatos de registro y procedimiento de cada programa		
Desempeño de la organización	Cuadro de mando integral		
Cumplimiento de los objetivos	Cuadro de mando integral		
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Estado de las acciones correctivas y preventivas		
Revisiones anteriores	No hay primera revisión		
Recomendaciones para la mejora	Incluir más acciones preventivas y mejorar el cumplimiento legal.		
RESULTADOS			
Desempeño de sistema de gestión de sostenibilidad turística			
Recursos			
Política y objetivos			

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)



Repaso 1

Seleccione de las opciones A, B o C, la respuesta correcta a la pregunta planteada.

1. Un requisito legal es:

A.

Disposición de carácter obligatorio que tiene como propósito que las sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones cumplan con las normas sanitarias.

B.

Disposición de carácter obligatorio que tiene como propósito que la sede para eventos, congresos, ferias y convenciones cumpla con las disposiciones de la Constitución Política, las leyes, decretos, códigos, ordenanzas, resoluciones y acuerdos municipales vigentes.

C.

Disposición de carácter obligatorio que tiene como propósito que la sede para eventos, congresos, ferias y convenciones cumpla con las disposiciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

2. La autoridad y responsabilidad para el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-2 estarán a cargo:

A.

De un líder externo a la sede para eventos, congresos, ferias y convenciones.

B.

De un líder designado por el gerente de la sede para eventos, congresos, ferias y convenciones.

C.

De un líder designado por el Comité de Implementación.

3. La matriz de impactos permite:

A.

Identificar las áreas que generan más contaminación por parte de las sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones.

B.

Identificar las áreas de mayor responsabilidad en generar impactos negativos económicos, ambientales y socioculturales de las sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones.

C.

Identificar las áreas de responsabilidad de las sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones.



4. Una auditoría interna tiene como propósito:

A.

Verificar el grado de cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-2.

B.

Informar a la dirección de las sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones sobre el grado de cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-2.

C.

Ambas.

5. Es mejora continua:

A.

Realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad, como revisión, evaluación y acciones de mejora.

B.

En ocasiones realizar acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad.

C.

Capacitar cada dos años al personal de la organización.



Fin del
Repaso 1



4. Requisitos ambientales

4.1 Gestión del agua

- a. Diseñar, implementar, mantener y mejorar uno o varios programas para el ahorro y uso eficiente del agua en el desarrollo de los eventos. Los programas pueden considerar, entre otras, las siguientes actividades: empleo de equipos ahorradores de agua, actividades de reciclaje y reutilización de agua, uso de aguas lluvias, y deben ser conocidos por las partes interesadas. Así mismo, deben contener como mínimo: objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.
- b. Llevar registro periódico del volumen total de agua consumida en metros cúbicos.
- c. Contar con agua potable para el consumo humano

Para cumplir este requisito es recomendable desarrollar un programa de ahorro y uso eficiente del agua. Para ello se debe:

IDENTIFICAR FUENTES DE CONSUMO DE AGUA

- ✓ Grifería.
- ✓ Aparatos sanitarios.
- ✓ Sistema de riego de los jardines en caso de que la sede cuente con ellos.
- ✓ Otras.

IMPLEMENTAR MEDIDAS PARA REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA, POR EJEMPLO:

- ✓ Realice una revisión y mantenimiento a las griferías y los aparatos sanitarios.
- ✓ Instale dispositivos ahorradores en todas las salidas de agua.
- ✓ Realice un plan de reutilización de aguas.
- ✓ Realice campañas de sensibilización al equipo de colaboradores en favor de ahorrar agua.



- ✓ Reduzca la descarga en servicios y sanitarios con sistemas de contrapeso para cisternas.
- ✓ Recicle aguas lluvias para aprovechar en lavado de pisos, baños y otras áreas de la sede.

Para evidenciar este programa se sugiere implementar un formato con las siguientes características:

Ejemplo Formato Programa de ahorro y uso eficiente del agua.

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2			Fecha	
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Asegurarse de que los grifos estén bien cerrados. Para ello se debe sensibilizar a los clientes y colaboradores sobre la importancia de cerrar el grifo mientras se cepillen los dientes y se enjabonen las manos	Administración Mantenimiento	Diciembre de 2016	Identificación de cada uno de los puntos de salida de agua	Humano	Evitar pérdida por goteo de hasta veinte litros de agua al día
INDICADOR					

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)



4.2 Gestión de la energía

La sede debe:

- a. Diseñar, implementar, mantener y mejorar un programa de uso racional y eficiente de la energía, el cual debe contener como mínimo: objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.
- b. Llevar registros periódicos de los consumos totales de energía, los cuales deben ser reportados discriminando todas las posibles fuentes energéticas.
- c. Climatizar en un rango entre 18° y 23° Celsius, siempre y cuando sea necesario utilizar aire acondicionado.
- d. Realizar mantenimiento preventivo y capacitación para el manejo adecuado del sistema de aire acondicionado, que incluya buenas y mejores prácticas.

Para el cumplimiento de este requisito es necesario partir de las características que en principio tiene la infraestructura de la sede.

Con las recomendaciones apropiadas, un programa de ahorro y uso eficiente de la energía permitirá a cabalidad desarrollar este requisito.

Para ello se recomienda que el programa apunte a:

IDENTIFICAR FUENTES DE CONSUMO DE ENERGÍA

- ✓ Lámparas y luminarias.
- ✓ Equipos de lavado.
- ✓ Equipos eléctricos utilizados en las cocinas en caso de que la sede cuente con ellos.
- ✓ Sistemas de climatización.
- ✓ Acondicionamientos térmicos.
- ✓ Otros.

**IMPLEMENTAR MEDIDAS PARA REDUCIR EL CONSUMO ENERGÉTICO, POR EJEMPLO:**

- ✓ Realice limpieza y mantenimientos periódicos de las lámparas y luminarias para aprovechar al máximo su iluminación.
- ✓ Programe el cambio a iluminación ahorradora; inicialmente la inversión puede parecer alta, pero con el paso de unos meses se recuperará en consumo, lo cual se reflejará en el recibo de energía.
- ✓ Instale en pasillos o en áreas de menor necesidad de iluminación bombillas ahorradoras de energía.
- ✓ Programe la instalación de interruptores temporizados y detectores de presencia en pasillos, baños y algunas zonas comunes.
- ✓ Si es posible, programe la adquisición de equipos modernos que incluyan sistema de ahorro energético; puede ser una inversión inicial que se recuperará con ahorro en consumo.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación una sensibilización sobre la importancia y procesos para ahorro de energía.
- ✓ Se seleccionará dentro de la sede el espacio del evento con base en criterios de aprovechamiento de luz natural, acondicionamiento climático, etcétera, dejando como última opción el espacio donde haya mayor gasto de energía.

Para evidenciar este programa, se sugiere implementar un formato con las siguientes características:



Ejemplo Formato Programa de ahorro y uso eficiente de la energía

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2			Fecha	
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Realizar el mantenimiento preventivo y regular a todas las redes y equipos que manejen energía	Mantenimiento	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción	Humano Técnico	Evitar daños permanentes en las redes y equipos de energía de la sede
INDICADOR					

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

4.3 Gestión de residuos

La sede debe:

- a. Diseñar, implementar, mantener y mejorar un programa para reducir, reutilizar y reciclar los residuos sólidos generados por las actividades que allí se desarrollen. El programa debe contener como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.
- b. Clasificar y almacenar por separado los residuos sólidos y darles un adecuado manejo, para reutilización, reciclaje y disposición final.
- c. Llevar registro periódico de la cantidad de residuos sólidos generados en kilogramos, indicando el porcentaje de estos que van a un sistema de disposición final, a reutilización, a reciclaje, y llevar un registro de las personas y organizaciones que están cumpliendo esta labor.



d. Diseñar un programa para el manejo de residuos peligrosos, el cual debe contener como mínimo: objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento, y de igual manera debe considerar:

- * Aceites de mantenimiento de maquinaria.
- * Baterías.
- * Tóner y cartuchos de fotocopiadoras.
- * Agroquímicos.
- * Filtros de sistemas de ventilación.
- * Desechos resultantes de la producción, preparación y utilización de tintas, colorantes, pigmentos, pinturas, lacas o barnices.
- * Desechos resultantes de la producción, preparación y utilización de resinas, látex, plastificantes o colas y adhesivos.
- * Desechos clínicos resultantes de la atención médica prestada en puntos de primeros auxilios.
- * Sustancias agotadoras de la capa de ozono, SAO, usadas en los sistemas de refrigeración, aire acondicionado y de protección contra incendio, teniendo en cuenta que estas sustancias son consideradas como residuos cuando no se pueden reutilizar, reciclar o regenerar, debido a la contaminación excesiva y/o a la falta de capacidad de reciclaje o regeneración dentro del ambiente local o nacional.
- * Bombillas, fármacos o medicamentos vencidos, residuos de pilas y/o acumuladores.
- * Otros considerados en la legislación vigente.

El principal objetivo de este requisito es identificar, manejar adecuadamente y minimizar los residuos sólidos que genera la sede, buscando mitigar el impacto negativo que producen. Para lograrlo se recomienda:



IDENTIFICAR LOS RESIDUOS SÓLIDOS QUE SE GENERAN EN LOS EVENTOS OPERADOS EN LA SEDE

- ✓ Residuos orgánicos
 - * Alimentos.
 - * Aceites usados.

- ✓ Residuos inorgánicos
 - * Bolsas plásticas.
 - * Envases plásticos.
 - * Envases de alimentos en vidrio.
 - * Botellas de licores.
 - * Botellas de alimentos.
 - * Papel.
 - * Empaques en cartón de alimentos.
 - * Cajas de cartón.
 - * Latas de aluminio de cervezas y gaseosas.
 - * Periódico.
 - * Colillas de cigarrillos.
 - * Empaques individuales de azúcar.
 - * Empaques individuales de salsas.
 - * Icopor.
 - * Toallas de papel.
 - * Cartuchos de impresoras en el área de caja y oficinas de la sede.
 - * Equipos refrigerantes.
 - * Tubos fluorescentes.

ACCIONES PARA IDENTIFICAR, MANEJAR ADECUADAMENTE Y MINIMIZAR LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN LOS EVENTOS OPERADOS EN LA SEDE, POR EJEMPLO:

- ✓ Sugiera a los OPC (operadores profesionales de congresos, eventos y convenciones) que escojan aquellos proveedores que apliquen prácticas sostenibles en sus productos.

- ✓ Evite al máximo la utilización de bolsas plásticas en las compras.

- ✓ Solicite a sus proveedores que utilicen canastas en vez de empaques plásticos o de icopor.

- ✓ Implemente el uso de bolsas en tela reutilizables o canastas para las compras diarias.

- ✓ Evite la quema de residuos.



- ✓ Minimice el empleo de productos desechables.
- ✓ En los casos en los que se ofrezca servicio en zonas verdes tipo pícnic, zonas húmedas y otros espacios externos diferentes a comedores de restaurante de la sede, los embalajes y utensilios que se empleen deberán ser compatibles con el medio ambiente, e incluirse instrucciones para los clientes sobre la adecuada disposición final de los residuos.
- ✓ Realice medición de residuos sólidos de acuerdo con la clasificación.
- ✓ Implemente un programa de separación de residuos y difúndalo en toda la sede, tanto a clientes como a personal interno.
- ✓ Evite el uso de salsas, azúcar, sal y otros en empaque individual; propenda por utilizar recipientes recargables para el servicio.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación el programa de separación en la fuente para todo el personal de la sede, proveedores, OPC y clientes.

Para evidenciar este programa se sugiere implementar un formato con las siguientes características:



Ejemplo Formato Programa de gestión de residuos

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2			Fecha	
	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Adecuar la bodega de desechos para mantener todos los desechos completamente separados y organizados	Mantenimiento	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción	Humano	Disminuir y minimizar la cantidad de desechos producidos por la sede en un veinte por ciento
INDICADOR					

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

4.4 Uso de productos químicos

La sede debe:

- a.** Adelantar un programa dirigido a los proveedores que utilicen productos químicos, para minimizar y utilizar adecuadamente los mismos, identificando aquellos que generan un impacto significativo sobre el medio ambiente.

El programa debe contener como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.

- b.** Promover el uso de productos orgánicos en labores de jardinería, agricultura y otros usos.
- c.** Promover el uso de productos de limpieza que contengan tensoactivos biodegradables y de bajo impacto ambiental.



El principal objetivo de este requisito es reducir el uso de productos químicos y a los productos existentes darles un manejo adecuado respecto a los impactos que puedan afectar el ambiente. Para lograrlo se recomienda

IDENTIFICAR LOS PRODUCTOS QUÍMICOS UTILIZADOS EN LA SEDE

- ✓ Productos desengrasantes.
- ✓ Productos de higiene y desinfección de cocinas.
- ✓ Productos ambientadores.
- ✓ Extintores.
- ✓ Productos agroquímicos de jardinería en caso que la sede cuente con jardines.
- ✓ Otros.

ACCIONES PARA EL ADECUADO USO Y MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS, POR EJEMPLO:

- ✓ Establezca un proceso de uso de cada uno de los productos químicos que se utilizan en la sede, que incluya cantidad por litro de agua, forma de uso, equipos de protección que se deben utilizar y cronograma de capacitación.
- ✓ Utilice productos biodegradables; recuerde que un producto no biodegradable demora muchísimos años en descomponerse, lo que afecta ostensiblemente al medioambiente.
- ✓ Minimice el consumo de productos químicos de alto impacto.
- ✓ Confirme que el proveedor de recargas de extintores garantiza productos químicos aprobados por la legislación nacional.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación el manejo de productos químicos; las capacitaciones se pueden solicitar al proveedor de estos productos.
- ✓ Almacene adecuadamente los productos químicos; debe indicar a los operadores profesionales de congresos y eventos que esa área no está en disposición de almacenar los alimentos a ser preparados o servidos para los eventos.



Para evidenciar este programa se sugiere implementar un formato con las siguientes características:

Ejemplo Formato Programa de uso de productos químicos.

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2			Fecha	
	PROGRAMA DE USO DE PRODUCTOS QUÍMICOS			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Tener publicada la hoja de seguridad, donde se utiliza o se almacena el producto químico	Mantenimiento	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción	Humano	Establecer un sistema de gestión sostenible en el uso de productos químicos
INDICADOR					

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

4.5 Material impreso

La sede debe:

a. Diseñar, implementar y mantener un programa para reducir y reutilizar el material impreso requerido.

El programa debe contener como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.

b. Promover el uso de papel con contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado local o contratar con proveedores que lo utilicen.

El uso y gestión de material impreso implica el desarrollo de las siguientes acciones:



IDENTIFICAR FUENTES DE GENERACIÓN DE MATERIAL IMPRESO EN:

- ✓ Recepción.
- ✓ Oficinas administrativas.
- ✓ Centros de negocios para visitantes.
- ✓ Departamento de eventos.

ACCIONES DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEL MATERIAL IMPRESO

- ✓ Mida el consumo y los residuos de papel que se generan.
- ✓ Sensibilice en la recepción y oficinas administrativas sobre la importancia de reusar papeles y cualquier otro material impreso.
- ✓ Evite la compra de papel que haya sido blanqueado con cloro u otros químicos.
- ✓ Propenda por el uso de servilletas de tela en vez de servilletas de papel.
- ✓ Contacte empresas de reciclado e inclúyalas como compradores permanentes de material impreso para la sede.
- ✓ Coloque contenedores especiales para el papel reciclado.
- ✓ Use papeles ecológicos.
- ✓ Propenda por comprar papel de menor gramaje, por ejemplo, de aproximadamente 70gr en lugar de las normales, que están por encima de 80gr lo que se traduce en una reducción de hasta el diez por ciento en consumo.
- ✓ Al momento de imprimir digitalmente, reduzca el tamaño de imágenes, fotos y letras a fin de ahorrar hojas.
- ✓ Realice mantenimiento frecuente de impresoras y fotocopiadoras, así evitará el desperdicio de papel por errores de impresión o de fotocopiado.
- ✓ Dé prelación a medios digitales y electrónicos por encima del uso del papel, por ejemplo, prefiera enviar información en correos electrónicos, comparta documentos a través de Google drive, Dropbox, blogs, entre otros.
- ✓ Fije metas de reducción de consumo de papel en las diferentes áreas de la sede.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación el programa de ahorro de material impreso, su importancia y sensibilización a los asistentes.



Ejemplo Formato Programa de ahorro de material impreso

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2			Fecha	
	PROGRAMA DE AHORRO DE MATERIAL IMPRESO			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Difundir la prioridad de medios virtuales de información sobre la impresión de papel	Administración	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción	Humano	Promover el ahorro de papel
INDICADOR					

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

4.6 Flora y fauna

La sede debe:

- a. Contar con información acerca del patrimonio natural de interés turístico y las especies nativas de flora y fauna del destino donde se localiza la sede, con el fin de promover que los participantes y asistentes al mismo las visiten de manera responsable.
- b. Promover entre las partes interesadas comportamientos responsables con el entorno natural.
- c. Dar a conocer a las partes interesadas las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna, así como aquellas enfocadas a la prevención de la comercialización y consumo de especies o productos derivados de flora y fauna vedados por la ley.



- d. Evitar que la iluminación utilizada en la sede cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales.
- e. Utilizar para la ornamentación especies nativas, naturalizadas o ambas de la zona para la adecuación de la sede.
- f. No comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna vedados por la ley, o ejecutar o apoyar actividades encaminadas a 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.

Actualmente la escasez de animales y vegetación no se debe solo a la falta de alimentos de los primeros, ni principalmente al cambio climático que afecta de forma más grave a los segundos.

El ser humano es el principal enemigo de la flora y fauna existente por sus acciones violentas y poco conscientes hacia su entorno.

El tráfico ilegal de flora y fauna se considera la acción directa que más incide negativamente sobre las especies animales y vegetales que están en el entorno.

Los hechos más comunes en los que se evidencia esta actividad son:

- ✓ Animales vivos utilizados como mascotas.
- ✓ Animales utilizados como curiosidades o como trofeos de caza.
- ✓ Colmillos, huesos, órganos sexuales, plumas, uñas, cascotes, como objetos afrodisíacos, medicinales o de brujería.
- ✓ Extracción sin autorización legal de flora y fauna para uso científico o comercial.
- ✓ Cuero o piel para fabricar prendas de vestir.
- ✓ Carne y huevos para consumo.



ACCIONES PARA PREVENIR EL TRÁFICO ILÍCITO DE FLORA Y FAUNA EN EL DESTINO DONDE FUNCIONA LA SEDE, POR EJEMPLO:

- ✓ Informe a los asistentes, operadores de eventos y proveedores que el tráfico de flora y fauna es un delito.
- ✓ Informe a los asistentes, operadores de eventos y proveedores que no consuman huevos ni carne de origen silvestre.
- ✓ Informe a los asistentes, operadores de eventos y proveedores que deben denunciar a vendedores de flora y fauna ilegal.
- ✓ Informe a los asistentes, operadores de eventos y proveedores que en el Código Penal colombiano se establecen penas de hasta 90 meses de cárcel y multas hasta de 15.000 salarios mínimos, para quienes incurran en el delito del tráfico ilegal de flora y fauna silvestre.

Para evidenciar este programa se sugiere implementar un formato con las siguientes características

Ejemplo Formato Programa de flora y fauna.

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2			Fecha	
	PROGRAMA DE FLORA Y FAUNA			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Clasificar taxonómicamente las plantas nativas, endémicas y naturalizadas de la sede para eventos, congresos, ferias y convenciones, para un inventario de flora y fauna	Administración Mantenimiento	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción	Humano	Generar respeto por parte de los asistentes hacia la flora y fauna de la localidad
INDICADOR					



4.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual

La sede debe diseñar, implementar, mantener y mejorar un programa para el control y la disminución de la contaminación atmosférica, emisión de partículas, contaminación auditiva y visual, generada por su actividad y de acuerdo con la legislación vigente.

El programa debe contener como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.

Para el cumplimiento del requisito se sugiere manejarlos en un solo programa de mitigación de la contaminación atmosférica, visual y auditiva (AVA), y para ello se deben:

IDENTIFICAR FUENTES DE GENERACIÓN DE CONTAMINACIÓN AVA

- ✓ Zona de motores como plantas eléctricas, calderas y otros equipos, si la sede cuenta con estos.
- ✓ Mantenimiento de jardines con el uso de guadañas y otros equipos, si la sede cuenta con estos.
- ✓ Mantenimiento de zonas comunes con el uso de aspiradoras, brilladoras y pulidoras.
- ✓ Cargue y descargue de mercancías, alimentos y bebidas, activos fijos y otros.
- ✓ Aerosoles de pinturas y otros productos con sustancias contaminantes y agotadoras de la capa de ozono.
- ✓ Aires acondicionados.
- ✓ Funcionarios y asistentes fumadores.



MEDIDAS PARA REDUCIR LA CONTAMINACIÓN AVA, POR EJEMPLO:

- ✓ Realice mantenimiento preventivo y regular a los equipos de refrigeración para minimizar el ruido producido.
- ✓ Haga un plan para la minimización de las emisiones de ruido procedente de equipos y maquinaria, mediante un mantenimiento y aislamiento adecuados.
- ✓ Establezca límites en volumen de los eventos operados en la sede.
- ✓ Propenda por el establecimiento de buenas prácticas orientadas al personal interno y clientes entre las que existan periodos de silencio, limitadores en televisores, teléfonos y otros equipos generadores de ruido ambiental.
- ✓ Evite el exceso de iluminación para minimizar la contaminación lumínica, en cuanto a cantidad y tiempo de exposición.
- ✓ Propenda por la utilización de luminarias que maximicen la eficiencia del alumbrado y minimicen la contaminación resultante, evitando aquellas que emitan luz hacia el cielo o sobre el horizonte.
- ✓ Seleccione lámparas con un espectro luminoso óptimo para la sensibilidad visual, evitando en lo posible aquellas de "luz blanca" o amplio espectro. (Asesórese con su proveedor de confianza).
- ✓ Programe mantenimientos preventivos y regulares a los equipos de ventilación y extracción con el fin de minimizar la contaminación atmosférica.
- ✓ Adecúe apropiadamente las entradas de ventilación natural de las áreas donde se desarrollen los eventos de la sede.
- ✓ Realice las demarcaciones en las diferentes áreas para el cumplimiento de la ley antitabaco.
- ✓ Adecúe y demarque un lugar para los fumadores (instalar ceniceros y programar recolección constante de colillas y cenizas).
- ✓ Evite pinturas que contengan plomo, pues son un peligro para la salud.



- ✓ No use productos en aerosol que tengan clorofluorcarbonos (CFC), ya que dañan la capa de ozono.
- ✓ Programe de acuerdo a sus posibilidades el cambio de equipos que contengan CFC o hidroclorofluorcarbonos (HCFC).
- ✓ Incluya en el plan de capacitación y el programa de manejo de AVA a todo el personal de la sede, proveedores, operadores de eventos y asistentes.

Para evidenciar este programa se sugiere implementar un formato con las siguientes características:

Ejemplo Formato Programa integral de mitigación de la contaminación

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2			Fecha	
	PROGRAMA INTEGRAL DE MITIGACIÓN DE LA CONTAMINACIÓN			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Establecer patrones de utilización para equipos eléctricos y electrónicos con el fin de minimizar el ruido	Administración	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción	Humano	Minimizar la contaminación producida por la sede en un cinco por ciento
INDICADOR					

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)



4.8 Gestión de emisión de gases de efecto invernadero, GEI

La sede debe:

- a. **Promover la utilización de vehículos con la mejor tecnología disponible para la reducción de emisiones contaminantes, con mayor eficiencia energética en relación con el consumo de combustible.**
- b. **Si cuenta con parque automotor propio, maquinaria y equipos que generen GEI:**
 - **Realizar mantenimiento preventivo al mismo para evitar pérdidas de eficiencia en el combustible,**
 - **Definir mecanismos que permitan un uso eficiente del combustible.**

El principal objetivo de este programa es identificar y manejar adecuadamente la emisión de gases de efecto invernadero que genera la sede, buscando mitigar el efecto negativo que producen. Para lograrlo se recomienda:

IDENTIFICAR LAS FUENTES GENERADORAS DE GEI

- ✓ Planta eléctrica.
- ✓ Gas natural.
- ✓ Combustibles líquidos.
- ✓ Aires acondicionados.
- ✓ Transporte.
- ✓ Equipos e instalaciones que generen iluminación, ascensores, bombeo de agua, aire acondicionado, maquinaria eléctrica de cocinas y lavandería.

De forma indirecta a la sede se genera GEI por medio de:

- ✓ Energía eléctrica.
- ✓ Transporte de asistentes, operadores de eventos, proveedores y colaboradores.
- ✓ Transporte de materias primas, mercancías y otros.



ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LA GENERACIÓN DE GEI, POR EJEMPLO:

- ✓ Efectúe la medición, control y seguimiento de las emisiones de gases de efecto invernadero.
- ✓ Propenda por emplear energías renovables siempre que sea posible. En todo caso, deberán tenerse en cuenta las buenas prácticas internacionales, además de las regulaciones locales en relación con las fuentes de energía aceptables, evitando aquellas peligrosas o muy contaminantes (como el fuel de alto contenido en azufre, etcétera).
- ✓ Disminuya la emisión de gases efecto invernadero haciendo uso racional de energía de equipos y maquinarias de las áreas de la sede; sensibilice y recomiende a los asistentes, proveedores, colaboradores y operadores de eventos sobre el uso de aparatos (lámparas, televisores, computadores, entre otros).
- ✓ Realice un plan de inversiones e investigaciones de acuerdo con sus posibilidades, para el uso de la energía solar o eólica en sus instalaciones.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación el programa de gestión de emisión de gases de efecto invernadero, su importancia y sensibilización a los asistentes, proveedores, colaboradores y operadores de eventos.

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

La sede debe:

- a. Contratar proveedores que realicen el montaje, instalación y mantenimiento a los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de control de incendios u otros a través de técnicos certificados conforme a los requerimientos de los equipos.
- b. Contar con equipos que cumplan con la legislación vigente en materia de reducción de SAO.



Hoy en día es claro el daño que generan las emisiones de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO); eso lleva a pensar en la capacidad de afectación que desde la sede se puede generar en el territorio de operación de los eventos.

Para cumplir este requisito se recomienda que el programa apunte a:

IDENTIFICAR FUENTES GENERADORAS DE SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO (SAO)

- ✓ Extintores, equipos frigoríficos y equipos de aire acondicionado.
- ✓ Los equipos, vehículos y calderas.
- ✓ Combustibles fósiles como gasolina, carbón y gas natural.

ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LA GENERACIÓN DE SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO (SAO)

- ✓ Realice actividades para medir la emisión de gases CO₂; esto se conoce como "huella de carbono".
- ✓ Los extintores, equipos frigoríficos y de aire acondicionado del establecimiento deberán emplear propelentes y refrigerantes que no dañen la capa de ozono.
- ✓ Dé prioridad a la compra de productos y materias primas de origen local, con el fin de ir reduciendo las emisiones derivadas del transporte desde el punto de origen hasta la sede.
- ✓ Participe en actividades de reforestación en su área de influencia a fin de compensar las emisiones de CO₂.
- ✓ Promueva entre asistentes, proveedores, colaboradores y operadores de eventos, medios alternativos de transporte para la reducción de la huella de carbono.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación el programa de gestión de sustancias agotadoras de la capa de ozono, su importancia y sensibilización a los asistentes, proveedores, colaboradores y operadores de eventos.



Para evidenciar este programa se sugiere implementar un formato con las siguientes características:

Ejemplo Formato Programa integral de mitigación de contaminación SAO

LOGO SEDE		NTS-TS 006-2			Fecha	
		PROGRAMA INTEGRAL DE MITIGACIÓN DE CONTAMINACIÓN SAO			Versión	
		RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO	
Realizar capacitaciones a los empleados en la prevención de generación de CO2 en el área de cocina	Administración	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción	Humano	Minimizar la contaminación producida en la sede en un cinco por ciento	
INDICADOR						

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

4.10 Manejo de otros impactos ambientales

La sede debe diseñar, implementar, mantener y mejorar un programa para la minimización de los impactos generados por la llegada, estacionamiento y salida de vehículos a la misma que ocasionen la congestión y tráfico en su área de influencia.

El programa debe contener como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.

Este requisito es una referencia directa al diseño e implementación de un programa de movilidad sostenible para la sede, ya que cualquier tipo de evento atrae a un gran número de personas y, con ellas, a un gran número de vehículos.

El uso y concentración de automóviles públicos, privados y motos generan problemas de contaminación atmosférica y acústica, atascos, estrés, discusiones, accidentes y alta ocupación del espacio.



En este sentido, la presencia regulada de automóviles y motos mejora la imagen del evento y aumenta la seguridad vial, reduce el ruido, el riesgo de accidentes al volante y la generación de gases, y con ello se promueve un programa que tenga en cuenta los siguientes elementos:

ACCIONES DE MEJORA FRENTE A OTROS IMPACTOS AMBIENTALES

- ✓ Oferte a los asistentes a los eventos, congresos y ferias realizadas, alojamientos con ubicaciones adecuadas, de ser posible cercanos al lugar de celebración.
- ✓ Señalice las paradas de taxi, e instale en la sede del evento carteles en los que se indiquen los números de teléfono de las empresas de taxi que operan en la zona.
- ✓ Debe ser posible llegar hasta la sede del evento a pie (distancia inferior a 2 km) o bicicleta (distancias entre 5 a 7 km).
- ✓ Señalice las paradas de autobús, de ser posible indicando los horarios aproximados y frecuencias de paso.

Ejemplo Programa de Movilidad sostenible.

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2			Fecha	
	PROGRAMA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Fomentar entre los asistentes el uso de transporte ecológico	Administración	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción	Humano	Minimizar la contaminación producida en la sede en un dos por ciento
INDICADOR					



Repaso 2

Seleccione de las opciones A, B o C, la respuesta correcta a la pregunta planteada.

1. La sigla AVA significa:

A.

Atmosférica, visual
y auditiva.

B.

Ambiental, verde
y auditiva.

C.

Autónoma, visual
y auditiva.

2. Las siglas GEI y CO2 hacen referencia a:

A.

Gases de efecto
invernadero y dióxido de
carbono.

B.

Gases de efecto de
inmersión y dióxido de
nitrógeno.

C.

Gases de efecto de
infracción y dióxido de
carbono.

3. Todo Programa de gestión y control de la energía debe:

A.

Tener indicadores de
metas, formatos de
procedimiento y registro.

B.

Demostrar en algún grado el
ahorro y uso eficiente de la
energía

C.

Ambas.



Fin del Repaso 2



5. Requisitos socioculturales

La sede debe:

- a. Contar con un Código de Conducta, el cual debe ser divulgado entre las partes interesadas.
- b. Dar a conocer a las partes interesadas la legislación, reglamentación y sanciones vigentes en relación con la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- c. Diseñar, implementar, mantener y mejorar un programa para:
 - Promover comportamientos responsables entre las partes interesadas, que aplique hacia las áreas y atractivos culturales de interés turístico del destino donde se localiza la sede.
 - Promover las manifestaciones artísticas tradicionales, la gastronomía nacional y regional, y el uso de materiales tradicionales de manera responsable, cuando aplique.
 - Dar a conocer a las partes interesadas que apliquen la reglamentación y sanciones vigentes en relación con la prevención de la explotación sexual, a través del turismo, en niños, niñas y adolescentes.
- d. Promover acciones que minimicen la mendicidad y la drogadicción en niños, niñas y adolescentes del destino donde se localiza la sede.

Para el cumplimiento de este requisito se recomienda minimizar los impactos socioculturales negativos y optimizar aquellos positivos que sus distintas actividades puedan generar.

IDENTIFICAR LOS BIENES MATERIALES E INMATERIALES DE PATRIMONIO CULTURAL DEL DESTINO DONDE SE UBICA LA SEDE

- ✓ Gastronomía local.
- ✓ Expresiones artísticas.
- ✓ Expresiones folclóricas.
- ✓ Saberes ancestrales.



- ✓ Cosmovisión.
- ✓ Lenguas y dialectos.
- ✓ Artesanías.
- ✓ Edificaciones de origen militar.
- ✓ Edificaciones de origen educativo.
- ✓ Edificaciones de entidades públicas.
- ✓ Museos.
- ✓ Lugares con significados históricos.
- ✓ Bienes de interés cultural.
- ✓ Otros.

Este requisito busca salvaguardar el patrimonio cultural del lugar donde funciona la sede, así como la gestión de las relaciones entre los clientes y la comunidad residente.

ACCIONES DE MEJORA FRENTE A ESTE PROGRAMA

Para lograr una gestión pertinente que lleve al cumplimiento de este requisito, se recomienda que:

- ✓ Cree un programa de gestión sociocultural que cuente con acciones de contribución al desarrollo local, bienestar para la comunidad, promoción de una oferta turística con características culturales locales y protección al patrimonio histórico-cultural.
- ✓ Genere instrumentos de información y capacitación para difundir cada una de las actividades del programa. Estos instrumentos son evidencia de la existencia del programa y el cumplimiento del requisito.
- ✓ Difunda en cada evento entre personal interno, asistentes, proveedores y operadores de eventos, la legislación referente a comunidades protegidas y patrimonio de la ubicación de la sede.



- ✓ Indague sobre entidades locales que promuevan la protección de estos recursos, y colabore con ellos.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los asistentes, proveedores y operadores de eventos.

Ejemplo Formato Programa sociocultural

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2			Fecha	
	PROGRAMA SOCIOCULTURAL			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de Implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Publicar en un lugar visible tanto para los clientes como para los empleados del establecimiento, el Código de Conducta (Ley 1336 de 2009), el cual contiene los compromisos mínimos que deben asumir todos los prestadores de servicios turísticos	Mantenimiento	Diciembre de 2016	Formato de registro	Humano	Protección de los bienes culturales del destino turístico
INDICADOR					

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)



Para este requisito, también es necesario demostrar a través de evidencias documentadas el compromiso de la sede con relación a la lucha contra la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).

La gestión del sector turístico comprende una serie de cuestionamientos y retos para lograr que la ética sea parte del accionar cotidiano y se desarrollen relaciones sinérgicas, intercambios productivos y aportes reales y beneficiosos para las comunidades de acogida.

Este requisito de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-2 propone conocer, interiorizar y poner en práctica la ética personal y profesional frente a la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA). Este problema constituye un delito que, por su amplitud y complejidad, requiere la convergencia de múltiples actores en su tratamiento, prevención y, en especial, en los mecanismos para su erradicación.

IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS QUE INVOLUCRA A LA ESCNNA

- ✓ Explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.
- ✓ Pornografía infantil y adolescente.
- ✓ Tráfico de niños, niñas y adolescentes con propósitos sexuales.
- ✓ Matrimonios involuntarios que involucren menores de edad.
- ✓ Turismo sexual con niños, niñas y adolescentes.
- ✓ Explotación laboral infantil.

ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LA ESCNNA

- ✓ Realice campañas locales y nacionales (y apoye las internacionales) para la prevención y erradicación de la explotación sexual y comercial con niños, niñas y adolescentes, asociada a viajes y turismo.
- ✓ Informe a los asistentes, proveedores y operadores de eventos sobre la Ley 679 del 3 de agosto de 2001, instituciones e instrumentos en las que se puedan efectuar las denuncias de casos de ESCNNA que se evidencien. Eso se debe hacer antes, durante y después del paquete turístico.



- ✓ Diseñe folletos, carpetas, carteles, entre otros, con información referente.
- ✓ Diseñe, publique y sensibilice un Código de Conducta frente al ESCNNA para informar a los asistentes, proveedores y operadores de eventos.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los asistentes, proveedores y operadores de eventos.

Ejemplo Formato Código de conducta prevención ESCNNA

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2	Fecha	
	CÓDIGO DE CONDUCTA PREVENCIÓN ESCNNA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

De acuerdo con lo establecido en la Ley 679 del 3 de agosto de 2001, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, 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. El incumplimiento de lo anterior podría generar responsabilidad de tipo penal y administrativo.

Política de prevención de la explotación sexual infantil

El (nombre de la sede), está comprometido con la prevención de la explotación y el abuso sexual de menores de edad asociada al turismo, por lo tanto desarrollamos las siguientes actividades de prevención:

- ✓ Por ningún motivo los colaboradores y proveedores podrán promocionar u ofrecer paquetes turísticos, sitios, imágenes, textos, publicidad, video, ni ningún medio en el que se muestren actividades sexuales con menores de edad.
- ✓ Capacitar y sensibilizar constantemente sobre el tema a colaboradores, proveedores y asistentes.



Ejemplo Formato Programa sociocultural

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2			Fecha	
	PROGRAMA SOCIOCULTURAL			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Publicar en un lugar visible tanto para los clientes como para los empleados del establecimiento el Código de Conducta (Ley 1336 de 2009), el cual contiene los compromisos mínimos que deben asumir todos los prestadores de servicios turísticos	Mantenimiento	Diciembre de 2016	Formato de registro	Humano	Prevenir acciones por parte de funcionarios y clientes que promuevan y propicien la ESCNNA
INDICADOR					

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)



Repaso 3

Seleccione de las opciones A, B o C, la respuesta correcta a la pregunta planteada.

1. El manejo de la prevención de riesgos sociales implica:

A.

Adelantar acciones para prevenir la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes.

B.

No permitir que menores de edad estén trabajando en la sede.

C.

Ambas.

2. ¿Cuál es la ley sobre la cual los asistentes, colaboradores, y operadores de eventos deben conocer para efectuar las denuncias de casos de ESCNNA?

A.

Ley 634 del 10 de agosto de 2001.

B.

Ley 1336 de 2009.

C.

Ley 679 del 3 de agosto de 2001.



Fin del Repaso 3



6. Requisitos económicos

La sede debe:

- a. Contratar preferiblemente bienes y servicios o generar posibilidades productivas, con la comunidad del destino donde se localiza la sede, en condiciones laborales justas, de acuerdo con la disponibilidad y competencia del mercado.
- b. Diseñar, implementar, mantener y mejorar un programa para promover entre los participantes y asistentes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos característicos de la región, fabricados por personas o empresas locales en condiciones comerciales justas, de acuerdo con su disponibilidad, cuando esto aplique.
- c. Medir y registrar el grado de satisfacción de los participantes y asistentes, y aplicar acciones de acuerdo con los resultados obtenidos, en búsqueda de mejorar la satisfacción de los mismos.
- d. Adelantar acciones que apoyen el desarrollo de las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios que promueven el uso sostenible de las materias primas utilizadas para su producción, y que resalten las características propias del destino donde se localiza la sede.

El turismo representa una posibilidad de mejora económica en el nivel de vida de la población residente, ya que suele aumentar y mejorar la distribución de la renta en el área de desarrollo de la sede, siempre que se planifique desde los principios de la sostenibilidad. Para ello, las sedes deben aportar su capacidad como empresa para mejorar el desarrollo socioeconómico del destino en que se ubican. Además, deben garantizar un comportamiento responsable con sus colaboradores, garantizándoles unas condiciones dignas de trabajo.

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE DESARROLLO ECONÓMICO DEL DESTINO DONDE OPERA LA SEDE

- ✓ Inversiones productivas en el destino.
- ✓ Empleos directos e indirectos que generan los servicios prestados por la sede.
- ✓ Proveedores locales.



- ✓ Identificar la cadena de valor local.
- ✓ Instituciones de educación superior y educación para el trabajo y el desarrollo humano.

ACCIONES DE MEJORA PARA DAR CUMPLIMIENTO A ESTE REQUISITO

- ✓ Facilite medios para que emprendedores locales puedan desarrollar su actividad y vender productos basados en los valores naturales, culturales e históricos de la zona.
- ✓ Favorezca a los proveedores locales para que sean proveedores de la sede.
- ✓ Favorezca los productos de comercio justo.
- ✓ Favorezca los productos que han sido fabricados u obtenidos de forma sostenible.
- ✓ Colabore en actividades formativas con colegios o centros educativos mediante visitas de estudiantes, oferta de prácticas laborales, entre otras.
- ✓ Fomente las contrataciones de residentes locales en diferentes líneas de responsabilidad dentro de la sede.
- ✓ Promueva y articúlese a la cadena de valor turística existente en el destino.
- ✓ Promueva la participación de actores locales culturales, ambientales, artesanales, artísticos, folclóricos, entre otros, en el portafolio de servicios de la sede y motive su contratación por parte de los operadores de eventos.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los asistentes, proveedores y operadores de eventos.



Ejemplo Formato Registro de acciones de responsabilidad social-empresarial

LOGO SEDE	NTS-TS 006-2		Fecha	
	REGISTRO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL-EMPRESARIAL		Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación		Código	
ACCIÓN REALIZADA	Celebración del Día Cultural			
FECHA DE REALIZACIÓN	XX de XXXX	RESPONSABLE	Dirección/Animación/Etcétera	
ENTIDADES INVOLUCRADAS/ COLABORADORAS	Asociación folclórica "X", como agrupación invitada En colaboración con la sede.			
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN REALIZADA	Se realizó una muestra gastronómica para los asistentes a base de productos típicos. Se amenizó el almuerzo con la actuación del Grupo de Folclor "X". Se ofreció la posibilidad de adquirir productos típicos de la gastronomía por los asistentes.			
EVIDENCIA 1				
Fotos de la acción/evento, dirección web en la que se puedan ver evidencias al respecto, comunicado enviado confirmando evento, nota de prensa que narre la acción, etcétera.				
EVIDENCIA 2				
Fotos de la acción/evento, dirección web en la que se puedan ver evidencias al respecto, comunicado enviado confirmando evento, nota de prensa que narre la acción, etcétera.				

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)



7. Certificación

La certificación es el proceso por el cual la sede decide someter a evaluación su sistema de gestión de sostenibilidad turística por una tercera parte, a fin de obtener el Sello de Calidad Turística Colombiana en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-2.

La tercera parte es una persona natural o jurídica, acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), el cual evalúa el sistema de gestión de sostenibilidad turística y deja una constancia documental sobre él. El Sello de Calidad Turística Colombiana en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 006-2 lo que hace es demostrar que la sede cumple con los estándares de sostenibilidad exigidos por la norma.

El proceso de certificación pretende motivar a la sede para mejorar sus procesos con respecto a los impactos generados frente al medioambiente, el patrimonio cultural, y la dinámica social y económica, en los destinos donde operan.

Los beneficios que trae la certificación para un sede son:

- ✓ Reducción de los costos de operación, sobre todo los relacionados con servicios públicos como el agua, la energía y combustibles con base fósil.
- ✓ Mejora en la calidad del servicio, ya que uno de los principios de la sostenibilidad incluye el área económica; por lo tanto la satisfacción de los clientes es un eje en el cumplimiento de la norma.
- ✓ La certificación le permite a la sede identificarse plenamente ante un segmento de mercado en crecimiento y con alta capacidad de pago, que tiene en cuenta a las sedes que realicen, a nivel interno y externo, acciones de responsabilidad social-empresarial en beneficio de la sostenibilidad.
- ✓ La certificación permite un reconocimiento positivo de entidades de gobierno, potenciales clientes nacionales e internacionales y actores del destino, en que la sede contribuye con su operación a la calidad de vida del lugar, por lo tanto la cadena de valor local ve a la sede como una aliada para el crecimiento y posicionamiento del destino.



- ✓ La sede al certificarse en la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible, obtendrá la Marca de Calidad Turística.



En caso de que la sede opte por
certificarse con la NTS-TS 006-2
puede seguir los siguientes pasos

Elección del certificador

1

Es recomendable realizar una averiguación de las entidades certificadoras de la NTS-TS 006-2. Al realizar este análisis es importante considerar cuál es el prestigio que tienen en el mercado, ya que su respaldo es el principal beneficio para la imagen del establecimiento. En este paso es importante solicitar cotizaciones del servicio de certificación para incluir este criterio en la decisión de la entidad certificadora.

Contacto comercial

2

Una vez elegida la entidad certificadora, será necesario hacer el contacto con los agentes comerciales con quienes se elaboran los respectivos documentos comerciales para la formalización del servicio de auditoría. La entidad certificadora asignará a un auditor que reúna las competencias requeridas para la realización de la visita de auditoría.



3

Revisión documental

El auditor asignado se reunirá con la gerencia para conocer los distintos procesos de la empresa. Revisará principalmente los documentos del sistema de gestión de la sostenibilidad para verificar que cumpla con los requisitos que plantea la NTS-TS 006-2. En caso de inconsistencias, hará las recomendaciones necesarias y esperará a que el establecimiento realice los cambios.

4

Auditoría de las instalaciones

Una vez que se verifique la documentación, la sede y el auditor deciden en conjunto el momento en el que se realizará la auditoría de las instalaciones. Antes de comenzar, el auditor explica el procedimiento que se va a realizar:

- ✓ Observar las actividades.
- ✓ Inspeccionar los distintos procedimientos.
- ✓ Analizar si los registros se realizan correctamente.
- ✓ Entre las herramientas que utiliza, además de la observación, puede efectuar entrevistas con el personal o generar algún muestreo.

5

Informe de la auditoría

El auditor elabora un informe de la auditoría en las instalaciones, en el cual incluye las actividades realizadas, los hallazgos encontrados y la conclusión de la auditoría; esta conclusión es la aprobación de la certificación para el establecimiento o la solicitud de acciones correctivas que deben ser solucionadas por el establecimiento, en un plazo no mayor a tres meses para la aprobación de su certificación.



6

Certificación

Es la entrega de un certificado al prestador turístico, por parte de la entidad certificadora, en el que se registra que se cumplen los requisitos de la NTS-TS 006-2.

La certificación tiene una validez de tres años

7

Auditorías de seguimiento

Aunque el certificado es válido por el período total de tres años, deben realizarse auditorías anuales de mantenimiento, siempre acordando la fecha previamente con el establecimiento.



Repaso 4

Seleccione de las opciones A, B o C, la respuesta correcta a la pregunta planteada.

1. Medir el nivel de satisfacción de los servicios prestados a los asistentes, le permite a la sede:

A.

Mantener unos estándares de calidad.

B.

Mejorar continuamente los servicios prestados.

C.

Ambas

2. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones NO es un beneficio que genera el sello de calidad turística?

A.

Establecer beneficios para que las reservas estén garantizadas.

B.

Plena identificación ante un segmento de mercado en crecimiento y con alta capacidad de pago.

C.

Mejora en la calidad de servicio.

3. ¿Quién visita la sede y evalúa el cumplimiento del sistema de gestión de sostenibilidad turística?

A.

Cliente encubierto.

B.

Jefe de calidad.

C.

Equipo auditor.



Fin del
Repaso 4



BIBLIOGRAFÍA

- ✓ CONSULTORES DE CETA TURISMO SUSTENTABLE. Manual de entrenamiento para técnicos en turismo sustentable. Cuba. Revisión: abril de 2003.
- ✓ FUNDACIÓN OXÍGENO (2014). Manual de eventos sostenibles. España.
- ✓ ICONTEC (2004). NTC-ISO 14001, Sistema de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. Bogotá.
- ✓ ICONTEC (2004). Norma Técnica Sectorial NTS-OPC 001. Operación de congresos, ferias y convenciones. Requisitos de servicio. Bogotá.
- ✓ ICONTEC. NTS-TS 006-2, Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos de Sostenibilidad, Bogotá: El Instituto, 2012.
- ✓ ISO (2008). Norma Internacional ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- ✓ INSTITUTO DE TURISMO RESPONSABLE. Estándar Internacional del Sistema de Turismo Responsable para Eventos – Biosphere Events. España. Revisión: junio de 2012
- ✓ MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Ley 300 de 1996, “por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones”. Bogotá: Corporación Nacional de Turismo.
- ✓ SECRETARIA DE TURISMO (2010). Manual para la organización y operación de eventos verdes o sustentables. México.
- ✓ SERVICIO NACIONAL DE TURISMO (2012). Manual de buenas prácticas - congresos, ferias y eventos. España. Revisión: junio 1 de 2012.
- ✓ Puentes Rodríguez, L. (2015). Fotografía de Portada. Recuperada del archivo de Corporación CICCE.



PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- ✓ DONACIONES CULTURALES. (En línea). Disponible en <http://www.donacionesculturales.gob.cl/ley-de-donaciones-culturales/comite-de-donaciones-culturales/>
- ✓ ENFOQUE ECONÓMICO. (En línea). Disponible en <http://enfoque-economico.blogspot.com/2012/06/el-procedimiento-administrativo-de.html>
- ✓ GUÍA PRÁCTICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN PYMES. (En línea). Disponible en <http://www.hiperion.com.co/guia.pdf>
- ✓ GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM CRITERIA. Los criterios. (En línea). Disponible en <http://www.sustainabletourismcriteria.org>.
- ✓ SUBSECTOR DE LENGUAJE Y COMUNICACIÓN (En línea). Disponible en <http://natacastellano.blogspot.com/2011/12/actividad-3-registros-de-habla.html>



Hoja de respuestas

Repaso 1

- 1. = A
- 2. = B
- 3. = B
- 4. = B
- 5. = A

Repaso 2

- 1. = A
- 2. = B
- 3. = B

Repaso 3

- 1. = C
- 2. = C

Repaso 4

- 1. = B
- 2. = A
- 3. = C
- 3. = A



Anexos

A continuación se ponen a disposición los formatos sugeridos que podrán ser utilizados para la implementación de la norma.

	NTS-TS 006-2	Fecha	
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

Empty space for content or signature.

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

		NTS-TS 006-2		Fecha	
		MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES		Versión	
		RESPONSABLE Encargado de implementación		Código	
TEMA	TIPO	NÚMERO Y FECHA	AUTORIDAD	DISPOSICIÓN	

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

	NTS-TS 006-2	Fecha	
	ACTA DE REUNIÓN	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACTA No.	ASISTENTES INVITADOS
FECHA	
HORA	
LUGAR	

ORDEN DEL DÍA

DESARROLLO

TAREA(S)	RESPONSABLE(S)	FECHA(S)

COMPROMISOS

	NTS-TS 006-2	Fecha	
	POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

Empty rectangular area for content.

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS

LOGO
SEDE

EJE	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD	VALORACIÓN	PRIORIDAD DE ACTUACIÓN	ACTUACIÓN

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

	NTS-TS 006-2	Fecha	
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

NOMBRE DEL DOCUMENTO

	NTS-TS 006-2	Fecha	
	PROCEDIMIENTO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

	NTS-TS 006-2	Fecha	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

--	--	--	--

--	--	--	--

ÍTEM	REQUISITOS Y RESPONSABLES	REGISTROS
------	---------------------------	-----------

--	--	--

	NTS-TS 006-2		Fecha	
	INFORME DE AUDITORÍA A LA DIRECCIÓN		Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación		Código	
AUDITORIA NÚMERO		FECHA		
AUDITOR LÍDER		CRITERIO DE AUDITORÍA		
FORTALEZAS				
OBSERVACIONES				
NO CONFORMIDADES				
ENTREVISTADOS				
CARGO	NOMBRE	PROCESO		

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

	NTS-TS 006-2		Fecha	
	REGISTRO DE NO CONFORMIDAD		Tipo	
			Programa	
	RESPONSABLE Encargado de implementación		Criterio	
			Código	
DESCRIPCIÓN				
ANÁLISIS DE CAUSAS				
ACCIONES CORRECTIVAS				
ACCIONES PREVENTIVAS				

	NTS-TS 006-2	Fecha	
	REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	
FECHA	GERENTE		
REQUISITO	REGISTROS		
RESULTADOS			
Desempeño de sistema de gestión integral			
Recursos			
Política y objetivos			

	NTS-TS 006-2			Fecha	
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO

INDICADOR

	NTS-TS 006-2			Fecha	
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO

INDICADOR

		NTS-TS 006-2			Fecha	
		PROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS			Versión	
		RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO	
INDICADOR						

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

	NTS-TS 006-2			Fecha	
	PROGRAMA DE USO DE PRODUCTOS QUÍMICOS			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO

INDICADOR

		NTS-TS 006-2			Fecha	
		PROGRAMA DE AHORRO DE MATERIAL IMPRESO			Versión	
		RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO	
INDICADOR						

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

		NTS-TS 006-2			Fecha	
		PROGRAMA DE FLORA Y FAUNA			Versión	
		RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO	
INDICADOR						

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

		NTS-TS 006-2		Fecha	
		PROGRAMA INTEGRAL MITIGACIÓN DE LA CONTAMINACIÓN		Versión	
		RESPONSABLE Encargado de implementación		Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
INDICADOR					

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

		NTS-TS 006-2			Fecha	
		PROGRAMA INTEGRAL MITIGACIÓN SAO			Versión	
		RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO	
INDICADOR						

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

	NTS-TS 006-2			Fecha	
	PROGRAMA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO

INDICADOR

		NTS-TS 006-2			Fecha	
		PROGRAMA SOCIOCULTURAL			Versión	
		RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO	
INDICADOR						

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

	NTS-TS 006-2	Fecha	
	CODIGO DE CONDUCTA PREVENCIÓN ESCNNA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

	NTS-TS 006-2	Fecha	
	PROGRAMA SOCIOCULTURAL	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de Implementación	Código	

Revisado y aprobado (Dirección de la sede - Líder de sostenibilidad)

	NTS-TS 006-2		Fecha	
	REGISTRO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL-EMPRESARIAL		Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación		Código	
ACCIÓN REALIZADA				
FECHA DE REALIZACIÓN		RESPONSABLE		
ENTIDADES INVOLUCRADAS/ COLABORADORAS				
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN REALIZADA				
EVIDENCIA 1				
EVIDENCIA 2				