



# Guía para la implementación

de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 004

## Establecimientos gastronómicos y bares

Requisitos de sostenibilidad

 MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO

**FONTUR**  
COLOMBIA 



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



### GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE NTS-TS 004

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](http://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 004	7
3. Requisitos de sostenibilidad	7
3.1 Requisitos legales	7
3.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad	9
3.2.1 Programa de sostenibilidad	9
3.2.2 Monitoreo y seguimiento	12
3.2.3 Compras	15
3.2.4 Autoridad y responsabilidad	17
3.2.5 Información y capacitación	20
3.2.6 Documentación	22
3.2.7 Mejora continua	24
Repaso 1	26
3.3 Requisitos ambientales	27
3.3.1 Uso eficiente y ahorro del agua	27
3.3.2 Uso eficiente y ahorro de la energía	29
3.3.3 Uso y manipulación de productos	31
3.3.4 Manejo de residuos	34
3.3.5 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	38
3.3.6 Participación en programas ambientales	41
Repaso 2	43
3.4 Requisitos socioculturales	44
3.4.1 Patrimonio cultural	44
3.4.2 Apoyo a las comunidades	47
3.4.3 Principios de sostenibilidad	49
3.4.4 Manejo de impactos socioculturales	51
3.5 Requisitos económicos	53
3.5.1 Contratación y generación de empleo	53
3.5.2 Capacitación de las comunidades locales	55
3.5.3 Beneficios indirectos	55
3.5.4 Satisfacción del cliente	58
3.6 Otros Requisitos complementarios	60
3.6.1 Seguridad	60
3.6.2 Planta física, mobiliario y dotación	61
3.6.3 Accesibilidad	62
4. Criterios de evaluación para el otorgamiento del Certificado de Calidad Turística	65
Repaso 3	69
Bibliografía	70
Hoja de respuestas	72
Anexos	73



---

## 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 los establecimientos gastronómicos y bares, 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 004.

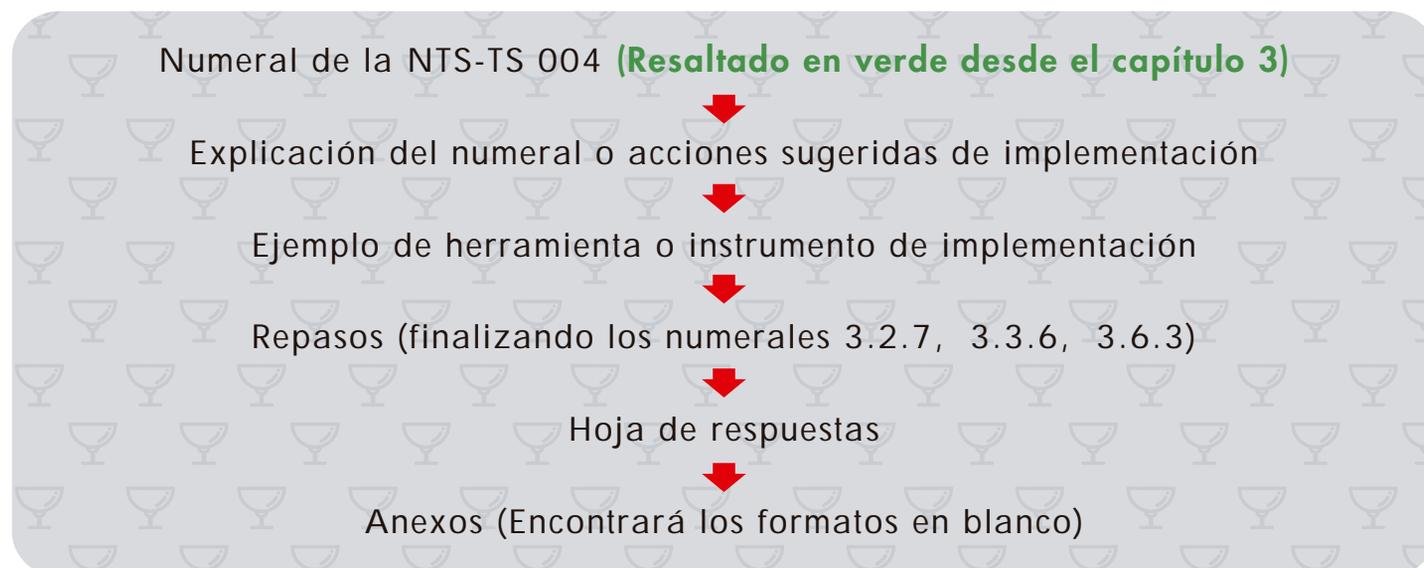
La guía para la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 004 es un instrumento didáctico conformado por herramientas, ejemplos, repasos y recomendaciones que facilitarán la incorporación de los requisitos ambientales, socioculturales y económicos en cada una de las empresas turísticas 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 los establecimientos gastronómicos y bares, en áreas rurales y urbanas del territorio nacional, definidos en la Ley 300 de 1996 como “aquellos establecimientos comerciales en cabeza de personas naturales o jurídicas, cuya actividad económica éste relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y bebidas para consumo. Además podrán prestar otros servicios complementarios”.

De igual forma la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 004 define específicamente “bar” así: “Establecimiento de comercio que expende bebidas alcohólicas para consumo dentro de sus instalaciones y que brinda entretenimiento”.

## Utilización de la guía

La guía se diseñó con base en los requisitos plasmados en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 004, 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 004.

Nota: todos los documentos que encontrará como ejemplos y en blanco, 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 medio ambiente, 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 el 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. Pero 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 aplican, 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, al igual que 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 de la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 004

## 3. Requisitos de sostenibilidad

### 3.1 Requisitos legales

El establecimiento gastronómico o el bar debe:

- a. Cumplir la legislación vigente en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos, laborales y demás que le sean aplicables, y
- b. Hacer seguimiento al cumplimiento de esta legislación.

Para identificar los requisitos legales aplicables al establecimiento 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**

TEMA	TIPO	NÚMERO Y FECHA	AUTORIDAD	NORMA
Sostenibilidad	Resolución	3860 de 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Para renovar el Registro Nacional de Turismo (RNT) en 2017 se debe implementar y autoevaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma

Con el fin de organizar la metodología para la identificación y actualización de los requisitos legales se sugiere establecer un procedimiento que se debería revisar, monitorear y actualizar periódicamente; se plantea dos veces al año, de manera que se garantice que la lista de chequeo de requisitos legales permanezca actualizada.



**Ejemplo** Formato de procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales

<b>Logo</b> <b>Establecimiento</b> <b>Gastronómico.</b>	<b>NTS-TS 004</b>	<b>Fecha</b>	
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	<b>Versión</b>	
	<b>RESPONSABLE</b> Encargado de implementación	<b>Código</b>	
OBJETIVO: Garantizar que los requisitos legales del establecimiento _____ van a estar siempre identificados y actualizados con la normatividad vigente, en materia ambiental, económica, sociocultural y turística.			
1. Identificación de Legislación: La gerencia debe identificar los requisitos legales aplicables a los establecimientos, definidos por las autoridades competentes, en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales.			
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.			
3. Las fuentes para identificar los requisitos medioambientales son: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Secretarías de Salud. Secretarías de Ambiente. Otras.			
4. Las fuentes para identificar los requisitos culturales son: Instituciones educativas. Ministerio de Cultura. Secretarías de Cultura. Gestores culturales.			
5. Las fuentes para identificar los requisitos económicos son: Ministerio u oficinas de trabajo. Banco de la República. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.			
6. Las fuentes para identificar los requisitos laborales son: Ministerio u oficinas de trabajo. Servicio público de empleo.			
7. La gerencia debe estar consultando constantemente las diferentes fuentes de generación de requisitos, para identificar cambios y actualizaciones que afecten al establecimiento.			
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.			



Con el fin de evaluar el cumplimiento de los requisitos legales es recomendable realizar verificaciones en el establecimiento, con respecto de cada disposición planteada en estos; puede usarse una lista de chequeo como la siguiente:

**Ejemplo** Formato Lista de chequeo de requisitos legales

Logo Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004		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 del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)

## 3.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad

### 3.2.1 Programa de sostenibilidad

**El establecimiento gastronómico o el bar debe:**

- a. Definir y documentar un programa de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, generados por sus actividades, productos o servicios.
- b. Establecer objetivos y metas alcanzables y cuantificables, los cuales deben ser revisados periódicamente.
- c. Tener el programa de sostenibilidad disponible al público.
- d. Identificar cuáles de sus productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad, y realizar una evaluación que permita determinar las prioridades de actuación.



- e. **Establecer acciones de gestión específicas que promuevan beneficios y minimicen impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos. Estas acciones deben incluir y ser consistentes con los objetivos y metas definidos a partir del programa de sostenibilidad.**
- f. **Definir acciones de gestión para la sostenibilidad, como mínimo, los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.**

El responsable de implementar la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 004 debe haber hecho una pertinente identificación de los impactos significativos de las actividades, productos y servicios que ofrece el establecimiento y que son específicos de este. Ningún establecimiento puede “copiar” actividades, productos y servicios de otro establecimiento.

La matriz de evaluación de impactos se convierte en una herramienta con la que se identifican los posibles impactos positivos y negativos que pueda generar la prestación de los servicios por parte del establecimiento.



**Ejemplo** Formato Matriz de evaluación de impactos

<b>MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS</b>				Logo Establecimiento Gastronómico.
EJE	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD	VALORACIÓN	PRIORIDAD DE ACTUACIÓN	ACTUACIÓN
AMBIENTAL	Uso eficiente del agua	1	Alta	Aplicar prácticas de uso eficiente del agua para el aseo de las áreas de servicio de alimentos y bebidas, baños y preparación de alimentos.
	Uso eficiente de la energía	1	Alta	Educación y/o instrucciones a los clientes y al personal sobre las medidas de ahorro energético adoptadas. Señalética, afiches, carteles, calcomanías, manuales y otros medios utilizados para dar a conocer la importancia de la eficiencia energética y disminuir su consumo.
	Uso y manipulación de productos	1	Alta	Escoger productos y servicios ambientalmente certificados.
	Gestión de residuos	1	Alta	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.
	Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	3	Baja	No usar calderas y equipos que no tengan control de emisiones, así como no usar carbón fuel de alto contenido en azufre (superior al 0,2%); leña, y evitar el empleo de combustibles fósiles.
	Participación en programas ambientales	3	Baja	Fomentar con clientes y proveedores acciones y actividades de reciclaje.
SOCIO-CULTURAL	Patrimonio cultural	1	Alta	Incorporar la gastronomía local y regional en el menú.
	Apoyo a las comunidades	1	Alta	Priorizar la contratación de mano de obra local.
	Principios de la sostenibilidad	1	Alta	Establecer alianzas estratégicas comerciales u operacionales con los diferentes actores que se vean afectados por la prestación de los servicios del establecimiento.
	Manejo de impactos socioculturales	1	Alta	Diseño y publicación de un código de conducta en el que se demuestre el compromiso del establecimiento frente a la prevención de la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).
ECONÓMICO	Capacitación de las comunidades locales	2	Media	Promover instancias de capacitación y desarrollo dirigidas a los habitantes.
	Beneficios indirectos	3	Baja	Incluir a actores locales como proveedores del establecimiento.
	Satisfacción del cliente.	1	Alta	Establecer mecanismos para medir la satisfacción de los servicios prestados y la recolección de sugerencias.



**Esta matriz funciona así:**

**EJE:** se hace referencia a los aspectos ambientales, socioculturales o económicos sobre los cuales 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 impactos negativos en alguno de los ejes.

**VALORACIÓN:** el prestador, a través de una calificación numérica, evalúa las actividades, productos y servicios que afectan 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 favor 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 en un mediano plazo (seis meses), y si la valoración es 3, implica que en la actuación se deben realizar 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.

Los programas de gestión para la sostenibilidad nacen a partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos de la operación del establecimiento. Estos programas van enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, cuando sea aplicable, alcanzable y medible), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro.

Así mismo, se debe tener en cuenta que cada programa debe tener origen de acuerdo con las incidencias de cada área de trabajo del establecimiento; tener presente los efectos generados en las instalaciones administrativas del establecimiento y los generados en las áreas operativas (comedor, bar y cocinas) y en áreas comunes en el espacio donde presta sus servicios el establecimiento, donde se generan repercusiones que involucran a la comunidad residente en cuanto al ambiente, el ámbito económico y el patrimonio cultural.

### 3.2.2 Monitoreo y seguimiento

**El establecimiento gastronómico o el bar debe establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento del programa.**



**Ejemplo** Procedimiento de monitoreo y seguimiento

Logo Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004	Fecha	
	PROCEDIMIENTO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO	Versión	
	<b>RESPONSABLE</b> 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 la sostenibilidad del establecimiento.</p>			
<p>3. DEFINICIONES.  <b>Seguimiento:</b> supervisión del comportamiento de las mediciones en un periodo determinado.  <b>Medición:</b> 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><b>5.1 Monitoreo y seguimiento de programas</b>                  Es responsabilidad de la gerencia del establecimiento hacer monitoreo de los programas establecidos en el establecimiento para confirmar que las actividades definidas en estos se están llevando a cabo.</p> <p>El monitoreo lo realizará periódicamente una vez cada mes y deberá confirmar la ejecución de las actividades descritas en los programas visitando las áreas objeto de estos. Deberá generar un acta del monitoreo.</p> <p>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.</p> <p>En caso de encontrar que un programa no se esté desarrollando, deberá tomar la alternativa necesaria para asegurar la ejecución del programa.</p> <p><b>5.2 Monitoreo y seguimiento de los objetivos y metas</b>                  Es responsabilidad de la gerencia del establecimiento 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>			



Como sustento del monitoreo y seguimiento es necesario tener en cuenta los siguientes conceptos:

- ✓ **PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA:** son los documentos en los que se hace una descripción sistemática de las actividades plasmadas en los objetivos de la política de turismo sostenible del establecimiento.
- ✓ **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 del establecimiento.

A modo de ejemplo, se señalan los siguientes formatos sugeridos que soportan el requisito:

**Ejemplo** Formato de Procedimiento del consumo de agua y energía

Logo Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004		Fecha	
	PROCEDIMIENTO DEL CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA		Tipo	
			Programa	
	RESPONSABLE Encargado de implementación		Criterio	
			Código	
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SUPERVISA</b>		
Acceder al formato de registro de agua y energía que se encuentra en la oficina de administración	Colaborador de mantenimiento	Encargado de implementación		
Diligenciar los datos correspondientes (Hora, Fecha, Realizado por) del formato de registro.	Colaborador de mantenimiento	Encargado de implementación		
Ahorrar energía usando menos los microondas en el área de producción.	Colaborador de mantenimiento	Encargado de implementación		



**Ejemplo** Formato Registro del consumo de agua y energía

Logo Establecimiento Gastronómico.	<b>NTS-TS 004</b>		Fecha	
	REGISTRO DEL CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA		Tipo	
			Programa	
	<b>RESPONSABLE</b> Encargado de implementación		Criterio	
			Código	
FECHA/ HORA	LECTURA ENERGÍA	LECTURA AGUA	No. PLATOS SERVIDOS	
01/05/2016 – 06:00	67 KW	12.000 C <sup>3</sup>	2.580	
01/06/2016 – 06:02	65 KW	11.000 C <sup>3</sup>	2.600	
01/07/2016 – 06:00	60 KW	10.500 C <sup>3</sup>	2.595	

Revisado y aprobado (Dirección del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)

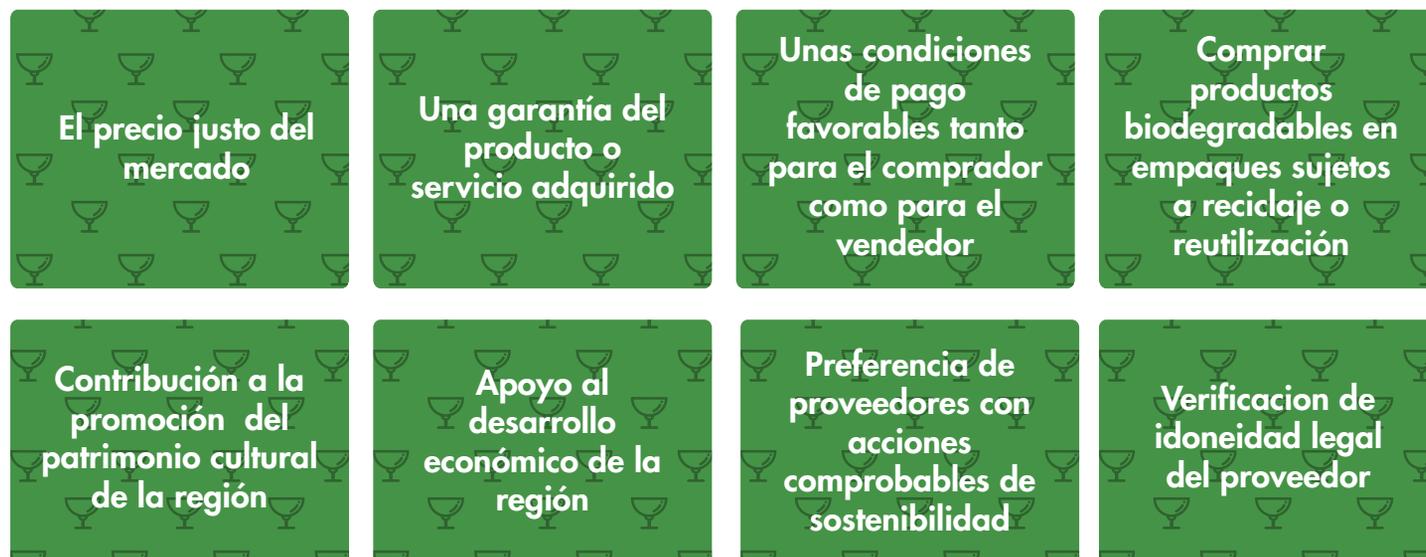
### 3.2.3 Compras

**El establecimiento gastronómico o el bar debe:**

- a. Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tienen un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.
- b. Informar a los proveedores sobre su programa de gestión para la sostenibilidad.



## Objetivos del programa



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 se tengan en cuenta aspectos ambientales y sociales, haciendo hincapié en el compromiso de sostenibilidad del establecimiento.

Se sugiere aplicar el siguiente modelo denominado “Formato de análisis del impacto de compras”; en él se registra el producto o servicio comprado y los impactos específicos ambientales, culturales o económicos que genera:



**Ejemplo** Formato Análisis del impacto de compras

Logo Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004		Fecha	
	FORMATO DE ANÁLISIS DEL IMPACTO DE COMPRAS		Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación		Código	
No.	PRODUCTO O SERVICIO	IMPACTOS		
		AMBIENTAL	SOCIOCULTURAL	ECONÓMICO
1	TOMATES			
2	HUEVOS			
3	JABÓN DISPENSADOR			

Revisado y aprobado (Dirección del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)

### 3.2.4. Autoridad y responsabilidad

**a. La máxima autoridad del establecimiento debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.**

- ✓ Es recomendable contar con un líder de sostenibilidad; si el establecimiento es micro o pequeña empresa, puede ser el mismo propietario quien lidere este proceso, si es de mayor tamaño puede ser el jefe de calidad o quien tenga entre sus funciones estas actividades.
- ✓ La principal función de dicho líder será poner en funcionamiento esta guía en el establecimiento.
- ✓ Es importante hacer seguimiento de cada uno de los compromisos establecidos frente al sistema de sostenibilidad para lograr los objetivos.



**b. El establecimiento gastronómico o el bar debe definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.**

Cada uno de los colaboradores del establecimiento debe tener, entre de sus funciones y actividades, responsabilidades propias del cargo relacionadas con la gestión de la sostenibilidad.

Para ello se sugiere:

Es importante que en cada una de las reuniones sobre sostenibilidad que se realicen en el establecimiento se genere un acta de reunión, en la que se establezcan los compromisos y se permita hacer seguimiento.

Para definir las autoridades y responsabilidades se puede implementar un formato que tome en cuenta la identificación de aspectos e impacto de sostenibilidad, por ejemplo:

**Ejemplo**

ASPECTO	CARGO	FUNCIÓN	RESPONSABILIDAD
Consumo de agua	Auxiliar de cocina	Preparar alimentos	Hacer uso adecuado del agua en las instalaciones del establecimiento
Generación de residuos	Auxiliar de cocina	Preparar alimentos	Ubicar los residuos en los recipientes que correspondan según la guía de manejo de residuos

Con el fin de registrar la comunicación de las responsabilidades, se sugiere usar un formato de acta de reunión como el siguiente:



**Ejemplo** Formato Actas de reunión

Logo Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004	Fecha	
	ACTA DE REUNIÓN	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACTA No.	<b>ASISTENTES</b> Líder del sistema de gestión de sostenibilidad. Colaboradores  <b>INVITADOS</b>
FECHA	
HORA	
LUGAR	

<b>ORDEN DEL DÍA</b> 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 el sistema de gestión de sostenibilidad turística 4.Varios
--

### DESARROLLO

Se presenta al líder del sistema de gestión de sostenibilidad, quien será el responsable de la implementación de la NTS-TS 004, quien cuenta con autoridad y autonomía para el éxito del proceso.

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

### COMPROMISOS

Revisado y aprobado (Dirección del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)



### 3.2.5. Información y capacitación

El establecimiento gastronómico o el bar debe:

- a. Informar sobre sus programas de sostenibilidad a las empresas o personas naturales, con las cuales tenga relación comercial.
- b. Contar con un programa de capacitación, dirigido a los empleados y demás personal vinculado que permita el cumplimiento de esta norma y el mejoramiento de sus competencias. Debe mantener registros de las actividades de capacitación que realice.
- c. Garantizar que el programa de sostenibilidad sea comunicado, entendido y aplicado por los empleados y demás personal vinculado al establecimiento gastronómico o el bar.
- d. Informar a sus clientes, empleados, proveedores y a la comunidad sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables que tiene en el destino donde dicho establecimiento se ubica.
- e. Diseñar o utilizar la publicidad de los productos y servicios que ofrece, de tal manera que no impacte negativamente el patrimonio natural y cultural.

Para el desarrollo de este requisito se sugiere implementar los formatos de “Programa de información” y el “Plan de capacitación”. 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 al establecimiento).
- ✓ Selección y organización de la información a transmitir a los clientes. (Por ejemplo, la política de sostenibilidad del establecimiento y los programas a implementar).
- ✓ Selección de los lugares donde se exhibirá la información.
- ✓ Diseño del plan de capacitación, que incluya temas de formación, duración, fechas, personal a participar y evidencias de formación.



- ✓ Diligenciar el formato “Programa de sensibilización e información”.
- ✓ Registro por parte del personal del establecimiento, del número de huéspedes sensibilizados.

**Ejemplo** Formato Programa de sensibilización e información

Logo Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004		Fecha	
	FORMATO PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN		Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación		Código	
ÁREA DE INFORMACIÓN	TEMA DE FORMACIÓN	PARTICIPANTES		
Todo el establecimiento	Sostenibilidad política de sostenibilidad	Todos		
Personal de comedor	Sociocultural	Experto en vinos, capitán de meseros y meseros		
<b>EVIDENCIAS DE SENSIBILIZACIÓN:</b> listas de asistencia, registro fotográfico, otros.				

Revisado y aprobado (Dirección del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)



**Ejemplo** Formato Plan de información.

Logo Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004			Fecha	
	PLAN DE INFORMACIÓN			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
PARTICIPANTE	TEMA DE CAPACITACIÓN	INSTRUCTOR	FECHA	FIRMA	

---

Revisado y aprobado (Dirección del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)

### 3.2.6 Documentación

La documentación que debe tener el establecimiento gastronómico o el bar para el cumplimiento de esta norma incluye:

- a. Declaraciones documentadas de los objetivos, metas y el programa de sostenibilidad.
- b. Los procedimientos documentados requeridos en esta norma (3.2.1, 3.2.3, 3.2.5, 3.2.7 y 3.3.1) y otros que la organización establezca en lo relacionado con la sostenibilidad.
- c. Los registros requeridos para esta norma (3.2.5, 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3, 3.3.4).
- d. Los documentos deben ser revisados periódicamente y deben ser actualizados cuando sea necesario.



Para evidenciar este requisito, se procede a elaborar el “Listado maestro de documentos”. Este listado comprende el nombre de cada uno de los documentos, que se convierten en evidencia de que el establecimiento está cumpliendo 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 Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004	Fecha	
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>			
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS PROGRAMA PATRIMONIO NATURAL PROGRAMA USO EFICIENTE DEL AGUA PROGRAMA USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA PROGRAMA GESTIÓN DE RESIDUOS PROGRAMA MANEJO DE LA CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, AUDITIVA Y VISUAL PROGRAMA PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS AMBIENTALES PROGRAMA PATRIMONIO CULTURAL PROGRAMA APOYO A LAS COMUNIDADES PROGRAMA PRINCIPIOS DE LA SOSTENIBILIDAD PROGRAMA MANEJO DE IMPACTOS SOCIOCULTURALES PROGRAMA CAPACITACIÓN DE LAS COMUNIDADES LOCALES PROGRAMA BENEFICIOS INDIRECTOS PROGRAMA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PROGRAMA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CÓDIGO DE CONDUCTA DE PREVENCIÓN DEL ESCNNA			

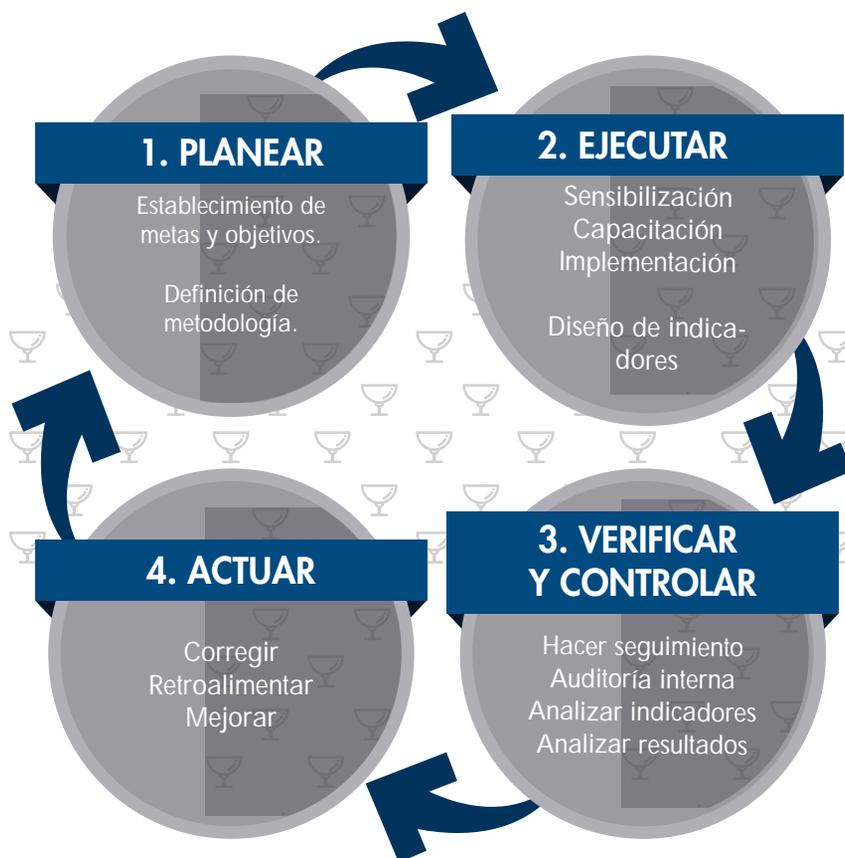
Revisado y aprobado (Dirección del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)



### 3.2.7 Mejora continua

El establecimiento gastronómico o el bar deben plantear y ejecutar continuamente, acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.

Proceso de mejora continua



Este numeral tiene como objetivo verificar que se cumplan todas las metas de sostenibilidad del establecimiento.

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 hacer cada periodo determinado, de acuerdo a como lo establezca el líder de implementación. Se sugiere semestral o trimestralmente.



La evidencia de esta verificación queda registrada 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.



# 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 el establecimiento cumpla con las normas sanitarias.

**B.**

Disposición de carácter obligatorio que tiene como propósito que el establecimiento 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 el establecimiento 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 004 estarán a cargo:

**A.**

De un líder externo al establecimiento gastronómico

**B.**

De un líder designado por el gerente del establecimiento gastronómico.

**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 del establecimiento gastronómico.

**B.**

Identificar las áreas de mayor responsabilidad en generar impactos negativos económicos, ambientales y socioculturales, del establecimiento gastronómico.

**C.**

Identificar las áreas de responsabilidad del establecimiento gastronómico.

# Fin del Repaso 1



## 3.3 Requisitos ambientales

### 3.3.1 Uso eficiente y ahorro del agua

El establecimiento gastronómico o el bar debe:

- a. Contar con un programa de ahorro y uso eficiente del agua que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.
- b. Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente.
- c. Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo periódicamente, para todos los equipos y redes de agua.
- d. Contar con información y las facilidades necesarias para promover que los empleados y clientes ahorren y hagan uso eficiente del agua en el establecimiento.
- e. Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con la legislación vigente.

A fin de 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.
- ✓ Cocinas.
- ✓ Sistema de riego de los jardines en caso de que el establecimiento cuente con ellos.
- ✓ Otras fuentes.



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

- ✓ Realice una revisión y mantenimiento a las griferías y aparatos sanitarios.
- ✓ Instale dispositivos ahorradores en todas las salidas de agua.
- ✓ Realice un plan de reutilización de aguas.
- ✓ Programe días y horas de lavado de manteles y otras lencerías relacionadas con la prestación del servicio.
- ✓ Realice campañas de sensibilización con el equipo de colaboradores en procura de ahorrar agua.
- ✓ Minimización de la descarga en servicios y sanitarios, con sistemas de contrapeso para cisternas.
- ✓ Recicle agua lluvia para aprovechar en lavado de pisos, baños y otros.

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

**Ejemplo** Formato Programa de ahorro y uso eficiente del agua

Logo Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004			Fecha	
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Registrar y analizar el consumo diario de agua	Cocina  Mantenimiento	Diciembre de 2016	Formato de registro. Existencia de contadores y buen estado de los mismos	Humano	Obtención de datos de consumo de agua en el establecimiento gastronómico o bar
INDICADOR					

Revisado y aprobado (Dirección del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)



### 3.3.2 Uso Eficiente y ahorro de energía

El establecimiento gastronómico o el bar deben:

- a. Contar con un programa de ahorro y uso eficiente de la energía que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.
- b. Registrar y monitorear el consumo de energía periódicamente.
- c. Desarrollar actividades permanentes de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones. Estos deben inspeccionarse periódicamente por personal competente.
- d. Contar con la información y las facilidades necesarias para promover que los empleados y clientes ahorren y hagan uso eficiente de la energía en el establecimiento.
- e. Propender y estimular el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.

Para el cumplimiento de este requisito es necesario partir de las características de la infraestructura del establecimiento.

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 eléctricos utilizados en las cocinas.
- ✓ Sistemas de climatización.
- ✓ Acondicionamientos térmicos.
- ✓ Equipos de congelación y refrigeración.
- ✓ Otros.

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

- ✓ Realice mantenimiento y limpieza 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 del tiempo se recuperará en consumo, lo que se reflejará en el recibo de energía.
- ✓ Mantenga zonas calientes y frías lo más alejadas posibles entre sí.
- ✓ Instale en pasillos, o en áreas de menor necesidad de iluminación bombillas ahorradoras.
- ✓ No guarde alimentos calientes en los equipos de refrigeración o congelación.
- ✓ Evite abrir innecesariamente los equipos de refrigeración o congelación.
- ✓ Mantenga limpios los fogones para que la transmisión de calor sea la adecuada.
- ✓ 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.

A fin de evidenciar este programa, se sugiere implementar un formato con las siguientes características:



**Ejemplo** Formato Programa de ahorro y uso eficiente de energía

Logo Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004			Fecha	
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE 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	Administración	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción	Humano Técnico	Evitar daños permanentes en las redes y equipos de energía del establecimiento
INDICADOR:					

Revisado y aprobado (Dirección del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)

### 3.3.3 Uso y manipulación de productos

**El establecimiento gastronómico o el bar deben:**

- a. Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados.
- b. Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.
- c. Emplear productos de limpieza que contengan tensioactivos biodegradables o que cumplan con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.
- d. Emplear en los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizados por la ley.



- e. Emplear para el servicio de mantenimiento de sistemas, equipos de refrigeración y aire acondicionado, personal certificado como competente en esa labor.
- f. Promover el uso del papel, con un porcentaje de contenido de material reciclado de acuerdo con la disponibilidad del mercado.
- g. Minimizar el consumo del papel en todas las áreas del establecimiento.
- h. Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicada al menos la siguiente información:
  - Composición del producto.
  - Instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia.

**La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.**

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

### **IDENTIFICAR LOS PRODUCTOS QUÍMICOS UTILIZADOS EN EL ESTABLECIMIENTO**

- ✓ Productos desengrasantes.
- ✓ Productos de higiene y desinfección para cocinas.
- ✓ Productos ambientadores.
- ✓ Extintores.
- ✓ Otros.



## IMPLEMENTAR 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 el establecimiento, que incluya: cantidad por litro de agua, forma de uso, equipos de protección que se deben utilizar, 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 alta repercusión.
- ✓ 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; las capacitaciones se pueden solicitar al proveedor de estos productos.
- ✓ Almacene adecuadamente los productos químicos, lejos de alimentos y del alcance de menores de edad.
- ✓ Asegúrese de que las sustancias peligrosas que son reguladas por la legislación, por ejemplo solventes, gasolina, gas licuado, amoníaco, etcétera, cumplan con los controles específicos aplicables.

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



**Ejemplo** Formato Programa de uso y manipulación de productos.

Logo Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004			Fecha	
	PROGRAMA DE USO Y MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Tener publicada la hoja de seguridad en la que consta que se utiliza o se almacena el producto químico	Administración	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 del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)

### 3.3.4 Manejo de residuos

**El establecimiento gastronómico o el bar debe establecer, implementar y mantener un programa de manejo integral de residuos que incluya como mínimo:**

- a.** Registrar la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.
- b.** Minimizar, reutilizar, separar, reciclar y disponer adecuadamente de los mismos.
- c.** Establecer el manejo de residuos peligrosos, dentro de los cuales debe considerar:
  - \* Aceites y grasas de cocina.
  - \* Aceites de mantenimiento de maquinaria.
  - \* Baterías.
  - \* Tóner.
  - \* Pinturas, disolventes y sus recipientes.
  - \* Filtros de sistemas de ventilación.
  - \* Agentes refrigerantes de aires acondicionados y de los sistemas de protección contra incendios.
  - \* Productos químicos.
  - \* Otros considerados en la legislación vigente.



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

## IDENTIFICAR LOS RESIDUOS SÓLIDOS QUE SE GENERAN EN EL ESTABLECIMIENTO

- ✓ Residuos orgánicos:
  - \* Alimentos.
  - \* Aceites y grasas 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.
  - \* Periódicos.
  - \* 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 del establecimiento.
  - \* Equipos refrigerantes.
  - \* Tubos fluorescentes.

## ACCIONES PARA IDENTIFICAR, MANEJAR ADECUADAMENTE Y MINIMIZAR LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN EL ESTABLECIMIENTO, POR EJEMPLO:

- ✓ Investigue si sus proveedores aplican prácticas sostenibles en sus productos, de no ser así propenda por adquirir productos amigables con el medioambiente.
- ✓ 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.

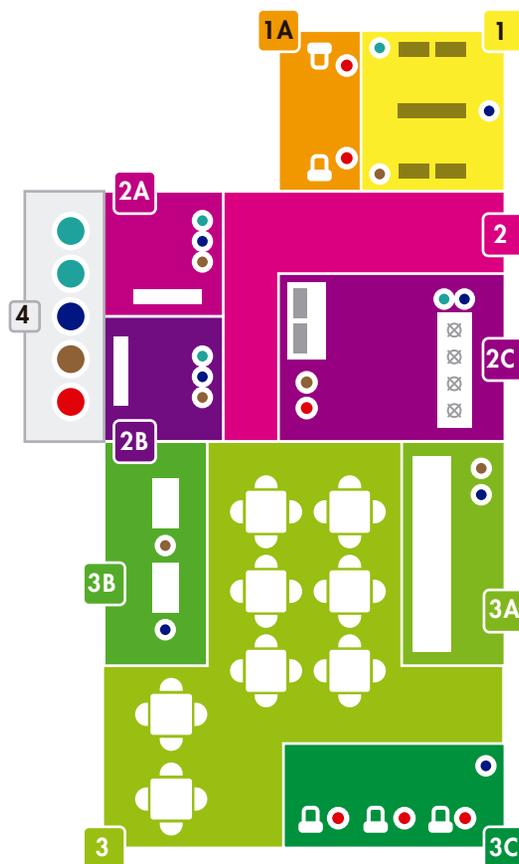


- ✓ Implemente el uso de bolsas en tela reutilizables o canastas para las compras diarias.
- ✓ Evite la quema de residuos.
- ✓ Minimice el empleo de productos desechables.
- ✓ Realice medición de residuos sólidos, de acuerdo con la clasificación.
- ✓ Implemente un programa de separación de residuos y difúndalo en todo el establecimiento, 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 del establecimiento.

### Clasificación de residuos por lugar de generación

1	Vestidores
	1A Baños para el personal
2	Cocina
	2A Recepción de alimentos
	2B Lavado de alimentos
	2C Preparación de alimentos
3	Salón
	3A Caja y barra
	3B Administración
	3C Baños públicos
4	Área de disposición de residuos
	Orgánicos: restos de frutas, de comida, cascarones, legumbres.
	Reciclables: papel, cartón y plástico.
	Otros: telas, latas, cueros, tetrapack
	Peligrosos: basura del baño, cortopunzantes, envases de desinfectantes.

Los recipientes pueden estar pintados de colores o tener etiquetas con el tipo de desechos que recolectan.





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

**Ejemplo** Formato Programa de manejo de residuos

Logo Establecimiento Gastronómico.		NTS-TS 004			Fecha	
		PROGRAMA DE MANEJO DE RESIDUOS			Versión	
		RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO	
Adecuar la bodega de desechos para mantenerlos completamente separados y organizados	Mantenimiento	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción	Humano Técnico	Disminuir la cantidad de desechos producidos por el establecimiento en un veinte por ciento	
INDICADOR						

---

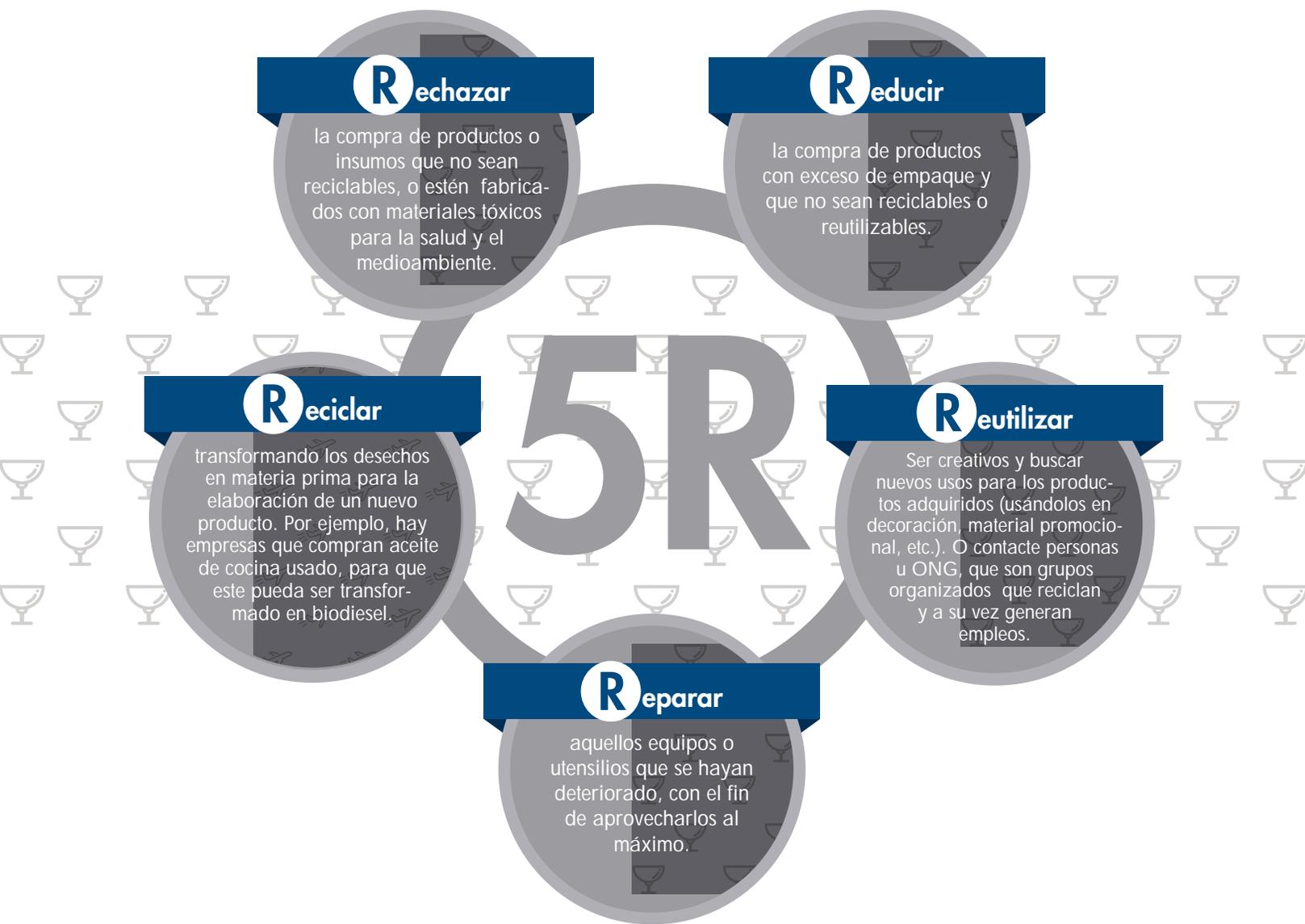
Revisado y aprobado (Dirección del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)



### Practique las 5R del manejo de residuos

Prefiera comprar productos que tengan mayor vida útil, que sean reutilizables y reciclables.

Gráfico las 5R del manejo de residuos



### 3.3.5 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual

**El establecimiento gastronómico o el bar deben:**

- a. **Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad y establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.**



**b. Ofrecer zonas debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados.**

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

**IDENTIFICAR FUENTES GENERADORAS DE CONTAMINACIÓN AUDITIVA, VISUAL Y AMBIENTAL:**

- ✓ Equipos de sonido y televisores o pantallas.
- ✓ Zona de plantas eléctricas, calderas y otros equipos.
- ✓ Mantenimiento de jardines con el uso de guadañas y otros equipos.
- ✓ Mantenimiento de zonas comunes con el uso de aspiradoras, brilladoras y pulidoras.
- ✓ Cargue y descargue de mercancías, alimentos y bebidas, activos fijos y otros.
- ✓ Equipos de refrigeración con sustancias contaminantes y agotadoras de la capa de ozono. (Generalmente traen un sello de identificación con las siglas HCFC).
- ✓ Aerosoles de pinturas y otros productos con sustancias contaminantes y agotadoras de la capa de ozono.
- ✓ Aires acondicionados.
- ✓ Clientes 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 minimizar las emisiones de ruido procedente de equipos y maquinaria, mediante un mantenimiento y aislamiento adecuados.
- ✓ Establezca límites de volumen en el área de comedor del establecimiento, especialmente si hay pantallas y otro tipo de equipos audiovisuales.



- ✓ Propenda por la instauración de buenas prácticas orientadas al personal interno y clientes en los que existan periodos de silencio, limitadores en televisores, teléfonos y otros equipos generadores de ruido ambiental.
- ✓ Programe la entrega de materias primas, activos fijos y otros en horarios que no interfieran con el tiempo de la prestación de servicios de alimentos y bebidas a los clientes.
- ✓ 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 contaminación atmosférica.
- ✓ Adecúe apropiadamente las entradas de ventilación natural de la cocina para evitar temperaturas extremas.
- ✓ 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 el exceso de rotulación, ya que esta contribuye a la contaminación visual.
- ✓ 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.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación el programa de manejo de AVA a todo el personal del establecimiento, clientes y proveedores.



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

**Ejemplo** Programa Integral de mitigación de contaminación

Logo Establecimiento Gastronómico.		NTS-TS 004			Fecha	
		PROGRAMA INTEGRAL DE MITIGACIÓN DE 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 en el establecimiento en un cinco por ciento	
INDICADOR						

Revisado y aprobado (Dirección del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)

### 3.3.6 Participación en programas ambientales

**El establecimiento gastronómico o el bar deben desarrollar continuamente o participar en programas de mejora ambiental en las zonas aledañas.**

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 actividad 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 trofeos de caza.
- ✓ Colmillos, huesos, órganos sexuales, plumas, uñas, cascos, como objetos afrodisiacos, 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 el consumo.

**Acciones para prevenir el tráfico ilícito de flora y fauna en el destino donde funciona el establecimiento, por ejemplo:**

- ✓ Informe a los clientes que el tráfico de flora y fauna es un delito.
- ✓ Informe a los clientes que no consuman huevos ni carne de origen silvestre.
- ✓ Informe a los clientes que deben denunciar a vendedores de flora y fauna ilegal.
- ✓ Informe a los clientes 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 de tráfico ilegal de flora y fauna silvestres.



## Repaso 2

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

1. La sigla AVA significa:

**A.**

Atmosférica, Auditiva y Visual.

**B.**

Ambiental, Verde y Auditiva.

**C.**

Autónoma, Visual y Auditiva.

2. Es mejora continua:

**A.**

Realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento del sistema de 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.**

No realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad.

3. La Matriz de impactos permite:

**A.**

Identificar las áreas que generan más contaminación por parte del establecimiento gastronómico.

**B.**

Identificar las áreas de mayor responsabilidad en generar impactos negativos, económicos, ambientales y socioculturales de establecimiento gastronómico.

**C.**

Identificar las áreas de responsabilidad del establecimiento gastronómico.



Fin del  
Repaso 2



## 3.4 Requisitos socioculturales

### 3.4.1 Patrimonio cultural

El establecimiento gastronómico o el bar deben:

- a. Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural y natural de la región, y promover que sus clientes los visiten.
- b. Promover el consumo de bebidas nacionales y regionales.
- c. Promover en sus empleados y clientes comportamientos responsables con la comunidad local, y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural.
- d. Participar o brindar apoyo en actividades de conservación o manejo del patrimonio cultural del destino turístico.
- e. Apoyar manifestaciones artísticas locales, regionales o nacionales.
- f. Cuando utilice manifestaciones artísticas nacionales en la decoración, estas deben ser utilizadas de manera responsable.
- g. Informar a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local, y adelantar acciones para la conservación.
- h. Identificar y apoyar las organizaciones o entidades que trabajen y contribuyan con la preservación y conservación del patrimonio cultural.

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

#### **IDENTIFICAR LOS BIENES MATERIALES E INMATERIALES DE PATRIMONIO CULTURAL DEL DESTINO DONDE SE UBICA EL ESTABLECIMIENTO**

-  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 el establecimiento, 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:

- ✓ Crear 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.
- ✓ Generar instrumentos de información y capacitación para difundir cada una de las actividades del programa. Estos instrumentos evidencian la existencia del programa y el cumplimiento del requisito.
- ✓ Difundir entre personal interno, huéspedes y visitantes la legislación referente a las comunidades protegidas y el patrimonio de la ubicación del establecimiento.



- ✓ Indagar sobre entidades locales que promuevan la protección de estos recursos y colaborar con ellas.
- ✓ Incluir en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los clientes.

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

**Ejemplo** Formato Programa sociocultural

Logo Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004			Fecha	
	PROGRAMA SOCIOCULTURAL			Versión	
	<b>RESPONSABLE</b> 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	Administración	Diciembre de 2016	Formato de registro	Humano	Fomentar la protección de los bienes culturales del destino turístico
INDICADOR					

Revisado y aprobado (Dirección del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)



### 3.4.2 Apoyo a las comunidades

El establecimiento gastronómico o bar deben:

- a. **Apoyar 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 de la zona.**
- b. **Apoyar el desarrollo de las actividades folclóricas y artísticas, así como la preservación de las tradiciones, del vestuario y de las costumbres de las comunidades anfitrionas.**

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 del establecimiento, siempre que se planifique desde los principios de la sostenibilidad.

Para ello, los establecimiento deben aportar su capacidad como empresa a fin de 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.

#### ACCIONES DE MEJORA PARA EL APOYO A LAS COMUNIDADES

- ✓ Garantice una actitud respetuosa y colaborativa con las comunidades locales, a través de sus instituciones, ONG, comunidades de vecinos, empresas, etcétera., estableciendo los canales de comunicación adecuados.
- ✓ Incluya en el menú gastronomía típica del destino.
- ✓ Participe en la vida social de la comunidad, colaborando con los eventos sociales que se desarrolle y cediendo instalaciones cuando sea posible para eventos sociales, culturales, folclóricos, comunitarios, etcétera.
- ✓ Colabore en campañas con fines sociales, como donaciones de activos usados, bancos de alimentos, refrigerios, entre otros.
- ✓ Coloque música típica local en los ambientes comunes del establecimiento.
- ✓ Difunda entre clientes, visitantes y colaboradores los eventos sociales y culturales de la región donde se ubica el establecimiento.



- ✓ El establecimiento no comprometerá el normal desarrollo de los servicios locales (sanitarios, servicios públicos, seguridad, de limpieza o de otro tipo).
- ✓ Promueva acciones para evitar la disminución de la diversidad o autenticidad cultural y la pérdida de las costumbres y tradiciones locales, ya que puede disminuir el atractivo de los destinos para los visitantes que buscan una experiencia cultural exclusiva.
- ✓ Aporte beneficios económicos a la población autóctona mediante generación de empleo y la compra de bienes y servicios.
- ✓ Promueva acciones de promoción de la equidad de género a fin de brindar oportunidades positivas para la integración y el desarrollo de las mujeres, sin dejar de lado la revaloración y el trabajo compartido y en igualdad de oportunidades con los hombres.
- ✓ Promueva la comprensión y fortalecimiento de los derechos y las responsabilidades legales de las comunidades y de los pueblos indígenas sobre la tierra, los territorios, los recursos y el desarrollo en general, para elevar su calidad y condiciones de vida.
- ✓ Promueva y participe en comités con la suficiente autoridad, alcance y poder de decisión, que incluyan a la población local, los operadores turísticos, y posiblemente las entidades públicas y las ONG, para asegurarse de la participación social activa, la equidad, el apoyo a los destinos y la identificación de posturas y necesidades de cada grupo, y el que se tomen decisiones y acuerdos consensuados.
- ✓ Promueva espacios para el diálogo, la información y la comunicación local.
- ✓ Consulte con la comunidad sobre aspectos que incluyan la disposición hacia el conocimiento del turismo, las posibles oportunidades y los escollos, la experiencia existente, las inquietudes y el grado de interés.
- ✓ Haga una evaluación del patrimonio natural y cultural, incluidas las oportunidades que presenta el turismo, los puntos sensibles, impactos y las limitaciones.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los clientes.



**Ejemplo** Formato Registro de acciones de responsabilidad social empresarial

Logo Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004		Fecha	
	REGISTRO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL		Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación		Código	
ACCIÓN REALIZADA	Celebración día cultural			
FECHA DE REALIZACIÓN	XX de XXXX	RESPONSABLE	Dirección/Animación/Etc.	
ENTIDADES INVOLUCRADAS/ COLABORADORAS	Asociación folclórica "X", como agrupación invitada en colaboración con el establecimiento.			
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN REALIZADA	Se realizó una muestra gastronómica para clientes con base en productos típicos. Se amenizó el almuerzo con la actuación del Grupo de Folclor "X". Se ofreció la posibilidad de ofrecer productos típicos de la gastronomía a los clientes.			
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 el que se puedan ver evidencias al respecto, comunicado enviado confirmando evento, nota de prensa que narre la acción, etcétera.				

Revisado y aprobado (Dirección del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)

### 3.4.3. Principios de sostenibilidad

**El establecimiento gastronómico o el bar deben establecer y practicar principios que manifiesten su compromiso con la sostenibilidad, y divulgarlos a los clientes y a los empleados.**



**La política de sostenibilidad** es la forma como el establecimiento 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 clientes y proveedores sobre qué es sostenibilidad, su importancia y compromisos con la misma.
- ✓ Identifique los impactos negativos que se generan en su establecimiento y defina metas para minimizar su efecto. 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 establecimiento ("Contratamos a madres cabeza de familia", "proponemos por mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores", "estamos comprometidos con la protección del medioambiente", entre otras).
  2. Escriba por qué es un establecimiento sostenible. ("Nuestro equipo es consciente y está ciento por ciento comprometido con la sostenibilidad").
  3. Sea realista con los aspectos que se deban mejorar y comprométase a mejorarlos. (Base este punto en el resultado de la matriz de evaluación de impactos).
  4. Defina metas alcanzables para medir el mejoramiento de estos aspectos.
  5. Recuerde que el establecimiento 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, redes sociales y otras. También puede incluirla en sus folletos promocionales o colocarla impresa enmarcada en la recepción del establecimiento.
  8. Celebre cada vez que los indicadores muestren mejoras y cumplimiento de metas, socializando los resultados con todos los involucrados (colaboradores, clientes, proveedores, inversionistas).



### Ejemplo Formato Política de turismo sostenible

Logo Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004	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 004, el \_\_\_\_\_(Nombre del establecimiento)\_\_\_\_\_ se compromete a llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades, mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el efecto de nuestras instalaciones y actividades, tanto internas como externas, así como optimizar la sostenibilidad del \_\_\_\_\_(Nombre del establecimiento)\_\_\_\_\_ mejorando su comportamiento con el entorno.

En ese mismo sentido, nuestra \_\_\_\_\_(Nombre del establecimiento)\_\_\_\_\_ 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 004, 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 de capacitación y concientización sobre los principios del turismo sostenible, a promover las buenas prácticas medioambientales en el entorno, participar en actividades externas, y a informar tanto interna como externamente 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 del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)

### 3.4.4. Manejo de impactos socioculturales

**El establecimiento gastronómico o bar debe minimizar aquellos impactos socioculturales negativos y optimizar aquellos positivos que sus distintas actividades estén generando.**

Uno de los principales impactos socioculturales está relacionado con la lucha contra la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes.

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 tanto reales como benéficos a las comunidades de acogida.



Este requisito de la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 004 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, en su prevención, y en especial los mecanismos para su erradicación.

### **IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS QUE INVOLUCRAN 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 a menores de edad.
- ✓ Turismo sexual con niños, niñas o 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 clientes sobre la Ley 679 del 3 de agosto de 2001, instituciones e instrumentos en las que se pueden efectuar las denuncias sobre casos de ESCNNA que se evidencien.
- ✓ Diseñe folletos, carteles, entre otros, con información referente.
- ✓ Diseñe, publique y sensibilice un Código de Conducta frente al ESCNNA para informar a colaboradores, huéspedes y visitantes.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los clientes.



**Ejemplo** Formato Programa código de conducta, prevención ESCNNA

Logo Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004	Fecha	
	CÓDIGO DE CONDUCTA, PREVENCIÓN ESCNNA	Versión	
	<b>RESPONSABLE</b> 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 de explotación sexual de menores de edad. El incumplimiento de lo anterior podría generar responsabilidad de tipo penal o administrativo.

### Política de prevención de la explotación sexual infantil

El (nombre del establecimiento), 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 empleados y proveedores podrán promocionar u ofrecer paquetes turísticos, sitios, imágenes, textos, publicidad, video, ni ningún medio donde se muestren actividades de explotación sexual con menores de edad.

Capacitar y sensibilizar constantemente a empleados, proveedores y clientes.

---

Revisado y aprobado (Dirección del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)

## 3.5. Requisitos económicos

### 3.5.1 Contratación y generación de empleo

#### El establecimiento gastronómico o el bar:

- a. **Debe contratar preferiblemente personas naturales o jurídicas de los destinos en los cuales está ubicado, en condiciones ajustadas a la ley vigente y de acuerdo con la disponibilidad del mercado.**
- b. **No debe ejercer discriminación salarial por ningún motivo.**



## IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE DESARROLLO ECONÓMICO DEL DESTINO DONDE OPERA EL ESTABLECIMIENTO

- ✓ Inversiones productivas en el destino.
- ✓ Empleos directos e indirectos que generan los servicios prestados por el establecimiento.
- ✓ Proveedores locales.
- ✓ Identificar la cadena de valor local.
- ✓ Instituciones de educación superior y educación para el trabajo y desarrollo humano.

## ACCIONES DE MEJORA PARA DAR CUMPLIMIENTO A ESTE REQUISITO

- ✓ Facilite medios para que los 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 del establecimiento.
- ✓ 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 del establecimiento.
- ✓ 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 del establecimiento.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los clientes.



**Ejemplo** Formato Programa económico

Logo Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004			Fecha	
	PROGRAMA ECONÓMICO			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Articulación de los productores agrícolas con los productos preparados en el establecimiento	Administración	Diciembre de 2016	Formato de registro	Humano	Incluir a los productores agropecuarios como proveedores de frutas, verduras, carnes y lácteos del establecimiento
INDICADOR					

Revisado y aprobado (Dirección del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)

### 3.5.2 Capacitación de las comunidades locales

**El establecimiento gastronómico o bar deben apoyar el desarrollo de programas de capacitación dirigidos a las personas de los destinos donde se ubican.**

### 3.5.3 Beneficios indirectos

**El establecimiento gastronómico o bar deben demostrar y promover una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales.**

Los requisitos 3.5.2 y 3.5.3 se pueden implementar de forma conjunta, entendiendo que 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 los destinos turísticos, siempre que se planifique desde los principios de la sostenibilidad.

Para ello, los establecimientos deben aportar su capacidad como empresa con la finalidad de mejorar el desarrollo económico del destino ofertado en sus planes turísticos. Además, deben promover un comportamiento responsable hacia sus colaboradores, garantizándoles unas condiciones dignas de trabajo.



## ACCIONES DE MEJORA PARA EL APOYO A LAS COMUNIDADES y GENERACIÓN DE BENEFICIOS INDIRECTOS

- ✓ Garantice una actitud respetuosa y colaborativa con las comunidades locales, a través de sus instituciones, ONG, comunidades de vecinos, empresas, etc., estableciendo los canales de comunicación adecuados.
- ✓ Participe en la vida social de la comunidad colaborando con los eventos sociales que se desarrollen, en principio llevando turistas o contratando con proveedores locales eventos sociales, culturales, folclóricos, comunitarios, etcétera.
- ✓ Colabore en campañas con fines sociales, como donaciones de activos usados, bancos de alimentos, refrigerios, entre otras.
- ✓ Priorice la música típica local en los establecimientos.
- ✓ Difunda entre visitantes y colaboradores la agenda cultural y social del destino; procure planear los itinerarios incluyéndola de forma total o parcial.
- ✓ Aporte beneficios económicos a la población autóctona, mediante generación de empleo y la compra de bienes y servicios.
- ✓ Impulse acciones de promoción de la equidad de género, a fin de brindar oportunidades positivas para la integración y el desarrollo de las mujeres, sin dejar de lado la revaloración y el trabajo compartido y en igualdad de oportunidades con los hombres.
- ✓ Promueva una comprensión y fortalecimiento de los derechos y las responsabilidades legales de las comunidades y de los pueblos indígenas sobre la tierra, los territorios, los recursos y el desarrollo en general, para elevar su calidad y condiciones de vida.
- ✓ Promueva y participe en comités con la suficiente autoridad, alcance y poder de decisión, que incluyan a la población local, los operadores privados y posiblemente las entidades de gobierno y las ONG, para asegurarse de la participación social activa, la equidad, el conocimiento respetuoso, la identificación de posturas y necesidades de cada grupo, y que se tomen decisiones y acuerdos consensuados.
- ✓ Promueva espacios para el diálogo, la información y la comunicación entre turistas y locales.



- ✓ Consulte con la comunidad sobre aspectos que incluyan la disposición hacia el conocimiento del turismo, las posibles oportunidades y los escollos, la experiencia existente, las inquietudes y el grado de interés.
- ✓ Haga una evaluación del patrimonio natural y cultural, incluidas las oportunidades que presenta el turismo, los puntos sensibles, los impactos y las limitaciones.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los turistas.

**Ejemplo** Formato Registro de acciones de responsabilidad social empresarial

Logo Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004		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 el establecimiento gastronómico.		
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN REALIZADA	Se realizó una muestra gastronómica para clientes a base de productos típicos. Se amenizó el almuerzo con la actuación del Grupo de Folclor "X". Se ofreció la posibilidad de ofrecer productos típicos de la gastronomía a clientes dentro del paquete vendido.		
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.		



### 3.5.4 Satisfacción del cliente

**El establecimiento gastronómico o el bar debe medir y registrar el grado de satisfacción de los clientes en relación con su actividad, y aplicar medidas de acuerdo con los resultados obtenidos, en búsqueda de mejorar la satisfacción de los mismos.**

La calidad se ha orientado tradicionalmente a todo lo relativo a la comodidad y el servicio. Estos aspectos son básicos para la experiencia turística, y es por ello que se consideran en este estándar.

Si se está tratando la sostenibilidad en sus aspectos ambientales, socioculturales y económicos, lo fundamental es garantizar la “sostenibilidad” empresarial del establecimiento, pensando en que cada servicio prestado nace y se dirige a la satisfacción de las necesidades de los clientes, superando las expectativas que ellos tengan.

#### **Acciones de mejora para la calidad y satisfacción de los clientes:**

- ✓ Establezca mecanismos para garantizar la disponibilidad de salones hacia los clientes que demanden eventos empresariales, sociales o familiares.
- ✓ Estandarice los protocolos básicos de atención a clientes, desde el momento de la primera solicitud de información: atención telefónica, bienvenida, información del menú, características de las instalaciones del establecimiento, etcétera.
- ✓ Defina unas pautas de comportamiento, aspectos del personal y códigos de ética, y garantice que todos los colaboradores las conozcan.
- ✓ Establezca instrucciones de trabajo que garanticen la limpieza y el mantenimiento de las áreas de servicios y producción del establecimiento.
- ✓ Defina procesos y procedimientos en la prestación de los servicios de alimentos y bebidas para la satisfacción de los clientes.
- ✓ Diseñe y emplee un sistema de medición de la satisfacción de los clientes.
- ✓ Establezca y mantenga al día un sistema receptor de sugerencias y quejas, para recibir, documentar y responder a las que hagan los clientes. Evidencie que se da respuesta a cada una de ellas.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación este programa.



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

**Ejemplo** Formato Programa de satisfacción del cliente

<b>Logo Establecimiento Gastronómico.</b>	<b>NTS-TS 004</b>			Fecha	
	PROGRAMA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			Versión	
	<b>RESPONSABLE</b> Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
1. Diseño de encuesta de satisfacción  2. Aplicación de encuesta y análisis de datos  3. Registro de formato de preguntas, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los clientes	Administración	Diciembre de 2016	Formato de registro	Humano	Identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio al cliente
INDICADOR					

---

Revisado y aprobado (Dirección del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)



## 3.6 Otros requisitos complementarios

### 3.6.1 Seguridad

**El establecimiento gastronómico o el bar deben garantizar la seguridad de los clientes y empleados en su establecimiento y servicios complementarios.**

La seguridad en el establecimiento gastronómico o el bar se considera el sistema de medios técnicos y medidas organizativas tendientes a prevenir, reducir y controlar las situaciones que atenten contra las personas y bienes dentro de él.

Hay que recordar que todo aspecto de seguridad debe analizar las siguientes variables:

-  **PERSONAS**  
Internas: colaboradores, inversionistas.  
Externas: comensales, proveedores.
-  **GASTRONÓMICAS**  
Prevención de intoxicaciones alimentarias, sea por manejo inadecuado de las buenas prácticas de manufactura (BPM), o por alergias alimentarias, entre otras.
-  **FÍSICAS**  
Accidentes de personas .  
Terremotos, sismos.  
Incendios.  
Otras.
-  **AMBIENTALES**  
Derrames de productos químicos.  
Fuga de gas.  
Problemas con el sistema de recolección de basuras.  
Propagación de plagas.  
Taponamiento de alcantarillas.  
Otras.
-  **ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO**  
Busca, en su posicionamiento en el mercado, evitar que el establecimiento sea identificado como “inseguro” por clientes y empleados. De igual manera, pretende ser reconocido como establecimiento en el cual se puede acceder a sus servicios sin importar el tipo ni nivel de discapacidad de los clientes.



**Ejemplo** Formato Programa de seguridad

Logo Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004			Fecha	
	PROGRAMA DE SEGURIDAD			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Adquirir y socializar la ubicación de los extintores contra incendio	Administración	Diciembre de 2016	Formato de registro	Humano	Medidas de seguridad contra incendios
Proveedores con programas de seguridad y emergencias comprobadas	Área comercial	Diciembre de 2016	Formato de registro	Humano	Garantizar asistencia médica y seguro de vida en caso de un siniestro en las instalaciones del establecimiento
INDICADOR					

Revisado y aprobado (Dirección del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)

### 3.6.2 Planta física, mobiliario y dotación

**El establecimiento gastronómico o el bar deben diseñar e implementar un programa de mantenimiento preventivo a su planta física, mobiliario y dotación (menaje).**

El programa de mantenimiento preventivo comprende una serie de acciones que llevarán a la sostenibilidad del establecimiento, ya que hace referencia también a la eficiencia y uso óptimo de recursos, y a temas de bienes muebles e inmuebles. Para ello se sugiere el siguiente formato:



**Ejemplo** Formato Registro de planta física, mobiliario y dotación

Logo Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004				Fecha	
	REGISTRO DE PLANTA FÍSICA, MOBILIARIO Y DOTACIÓN				Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación				Código	
ÍTEM	RESPONSABLE	FECHA DE COMPRA	ÚLTIMA REVISIÓN	PERIODO DE RECAMBIO	OBSERVACIONES	
Equipo de aire acondicionado o calefacción						
Ventilación y extracción						
Calefacción						
Tratamiento de aguas						
Lencería						
Menaje						

Revisado y aprobado (Dirección del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)

### 3.6.3 Accesibilidad

**El establecimiento gastronómico o el bar deben ser accesibles, deben contar con accesos y servicios adecuados para discapacitados.**

El cumplimiento de este requisito implica, por parte de la dirección del establecimiento una sensibilización acerca de la condición de las personas con discapacidad o capacidad limitada. Para ello se debe tener en cuenta:



- ✓ En el área de parqueo, cuente con zonas delimitadas y reservadas para personas discapacitadas.
- ✓ Las zonas de parqueo delimitadas para personas discapacitadas, deben estar lo más cercanas posibles a la entrada del restaurante.
- ✓ Para un tema de costo y eficiencia, la entrada al establecimiento no debería tener escalones, lo que por igual beneficia a personas con discapacidad o no y no implica para el establecimiento una inversión mayor.
- ✓ En los desniveles que existan en las instalaciones del establecimiento considere siempre rampas o escalones, teniendo en cuenta que las primeras son más pertinentes para personas en sillas de ruedas y los escalones para quienes andan con bastón.
- ✓ Los pasillos deben tener unas medidas que permitan el paso de personas en sillas de ruedas.
- ✓ Considere tener pisos antideslizantes, no solo en la cocina, sino en las áreas de atención y servicio a los clientes.
- ✓ El mobiliario se organiza de una forma que permita el libre tránsito de personas con bastones o sillas de ruedas.
- ✓ En el menú se debe tener en cuenta una oferta gastronómica para personas con condiciones especiales de alimentación, por ejemplo, los celíacos.
- ✓ El área de baños debe tener una distribución que facilite el acceso de sillas en ruedas, al igual que pisos antideslizantes.



**Ejemplo** Formato Programa de seguridad

Logo Establecimiento Gastronómico.	NTS-TS 004			Fecha	
	PROGRAMA DE SEGURIDAD			Versión	
	<b>RESPONSABLE</b> Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Distribución del mobiliario de forma que una persona en silla de ruedas realice un giro de 360°	Administración	Diciembre de 2016	Formato de registro	Humano	Lograr una movilidad cómoda para todos los clientes que usen silla de ruedas
Incluir en el menú alimentos para personas celíacas, diabéticas y sensibles a la lactosa	Administración Chef	Diciembre de 2016	Formato de registro	Humano	Ofrecer alternativas de consumo dentro del establecimiento a personas con necesidades alimenticias especiales
INDICADOR					

---

Revisado y aprobado (Dirección del establecimiento gastronómico – Líder de sostenibilidad)



## 4. Criterios de evaluación para el otorgamiento del Certificado de Calidad Turística

El establecimiento gastronómico o bar deben cumplir con el ciento por ciento (100%) del total de los requerimientos indicados en esta norma. Si algún requisito no es aplicable al establecimiento gastronómico o el bar, este debe justificar su exclusión. La exclusión es justificable solamente cuando las características del establecimiento gastronómico o bar le impidan cumplir ese requisito.

La certificación es el proceso por el cual el establecimiento 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 según la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 004.

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 este. El sello de Calidad Turística Colombiana lo que hace es demostrar que el establecimiento cumple con los estándares de sostenibilidad exigidos por la norma.

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

### Los beneficios que trae la certificación para un establecimiento 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 los establecimientos identificarse plenamente ante un segmento de mercado en crecimiento y con alta capacidad de pago, que tiene en cuenta a los 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 el que el establecimiento contribuye con su operación a la calidad de vida del lugar y por lo tanto, la cadena de valor local ve al establecimiento como un aliado para el crecimiento y posicionamiento del sitio de destino.
- ✓ El establecimiento al certificarse en la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible, obtendrá la Marca de Calidad Turística.



En caso de que el establecimiento opte por  
**certificarse con la NTS-TS 004**  
puede seguir los siguientes pasos:

## Elección del certificador

**1**

Es recomendable realizar una averiguación de las entidades certificadoras de la NTS-TS 004. 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.



2

## Contacto comercial

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 a fin de verificar que cumpla con los requisitos que plantea la NTS-TS 004. En caso de inconsistencias, hará las recomendaciones necesarias y esperará a que el establecimiento haga los cambios.

4

## Auditoría de las instalaciones

Una vez que se verifique la documentación, el establecimiento 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 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 establecimiento, por parte de la entidad certificadora, donde se registra que se cumplen los requisitos de la NTS-TS 004.

**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 3

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

1. La Responsabilidad social empresarial tiene como propósito:

**A.**

Que el establecimiento gastronómico proporcione un dinero mensual a la comunidad.

**B.**

Que el establecimiento gastronómico retribuya a la comunidad, a los colaboradores y a proveedores locales una serie de beneficios económicos y no económicos, por el desarrollo de su actividad económica en el sitio de destino.

**C.**

Ambas

2. Medir el nivel de satisfacción de los servicios prestados a los clientes le permite al establecimiento gastronómico:

**A.**

Mantener unos estándares de calidad.

**B.**

Mejorar continuamente los servicios prestados.

**C.**

Ambas.

3. Una actividad para dar cumplimiento al requisito de aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades es:

**A.**

Diseñar folletos, carteles, calcomanías, entre otros, con información referente a la ESCNNA.

**B.**

Fomentar la contratación de residentes locales en diferentes líneas de responsabilidad dentro del establecimiento.

**C.**

Adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y, cuando sea necesario, promover su recuperación, reutilización o reciclaje.

# Fin del Repaso 3



## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ CONSULTORES DE CETA TURISMO SUSTENTABLE (2003). Manual de entrenamiento para técnicos en turismo sustentable. Cuba.
- ✓ Cruz, C.A. (2012). El Café de don Eloy. (Fotografía de portada). Recuperado del archivo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia.
- ✓ 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 004, Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de Sostenibilidad, Bogotá: El Instituto, 2008.
- ✓ ISO (2008). Norma Internacional ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- ✓ INSTITUTO DE TURISMO RESPONSABLE (2015). Estándar internacional del sistema de turismo responsable para eventos – Biosphere Restaurant. Chile. Revisión: junio de 2012.
- ✓ SERVICIO NACIONAL DE TURISMO (2012). Manual de buenas prácticas – Servicios de alimentación. . Chile. Revisión: agosto 1 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.



## PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- ✓ DONACIONES CULTURALES (En línea). Disponible en:  
<http://www.donacionesculturales.gob.cl/ley-de-donaciones-culturales/comite-de-donaciones-culturales/>
- ✓ ENFOQUE ECONOMICO. (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 SUSTANAIBLE 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. = B
- 2. = B
- 3. = B

### Repaso 2

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

### Repaso 3

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



## Anexos

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

	<b>NTS-TS 004</b>	Fecha	
	PROCEDIMIENTO, IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	Versión	
	<b>RESPONSABLE</b> Encargado de implementación	Código	

--	--	--	--



# MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS

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

	<b>NTS-TS 004</b>	Fecha	
	PROCEDIMIENTO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO	Versión	
	<b>RESPONSABLE</b> Encargado de Implementación	Código	

	<b>NTS-TS 004</b>		Fecha	
	<b>PROCEDIMIENTO DEL CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA</b>		Tipo	
			Programa	
	<b>RESPONSABLE</b> Encargado de implementación		Criterio	
			Código	
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SUPERVISA</b>		





	NTS-TS 004	Fecha	
	ACTA DE REUNIÓN	Version	
	RESPONSABLE Encargado de Implementación	Código	

ACTA No.	ASISTENTES    INVITADOS
FECHA	
HORA	
LUGAR	

ORDEN DEL DÍA
---------------

DESARROLLO

---



---



---



---

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

COMPROMISOS

	<b>NTS-TS 004</b>		Fecha	
	FORMATO PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN		Versión	
	<b>RESPONSABLE</b> Encargado de implementación		Código	
<b>AREA DE INFORMACIÓN</b>	<b>TEMA DE FORMACIÓN</b>	<b>PARTICIPANTES</b>		
<b>EVIDENCIAS DE SENSIBILIZACIÓN</b>				



	NTS-TS 004	Fecha	
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

**NOMBRE DEL DOCUMENTO**

		NTS-TS 004			Fecha	
		PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA			Versión	
		RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO	
INDICADOR						

		NTS-TS 004			Fecha	
		PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGIA			Versión	
		RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO	
INDICADOR						

		NTS-TS 004			Fecha	
		PROGRAMA DE USO Y MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS			Versión	
		RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO	
INDICADOR						

		NTS-TS 004			Fecha	
		PROGRAMA DE MANEJO DE RESIDUOS			Versión	
		RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO	
INDICADOR						

		NTS-TS 004			Fecha	
		PROGRAMA INTEGRAL DE MITIGACIÓN DE CONTAMINACIÓN			Versión	
		RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO	
INDICADOR						

		NTS-TS 004			Fecha	
		PROGRAMA SOCIOCULTURAL			Versión	
		RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO	
INDICADOR						

	NTS-TS 004		Fecha	
	REGISTRO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL-EMPRESARIAL		Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación		Código	
ACCIÓN REALIZADA				
FECHA REALIZACIÓN		RESPONSABLE		
ENTIDADES INVOLUCRADAS/ COLABORADORAS				
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN REALIZADA				
EVIDENCIA 1				
EVIDENCIA 2				

	<b>NTS-TS 004</b>	Fecha	
	POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE	Versión	
	<b>RESPONSABLE</b> Encargado de implementación	Código	

Empty rectangular area for content.

	<b>NTS-TS 004</b>	Fecha	
	CODIGO DE CONDUCTA, PREVENCIÓN ESCNNA	Versión	
	<b>RESPONSABLE</b> Encargado de implementación	Código	

		NTS-TS 004			Fecha	
		PROGRAMA ECONÓMICO			Versión	
		RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO	
INDICADOR						

	<b>NTS-TS 004</b>		Fecha	
	REGISTRO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL-EMPRESARIAL		Versión	
	<b>RESPONSABLE</b> Encargado de implementación		Código	
ACCIÓN REALIZADA				
FECHA DE REALIZACIÓN		RESPONSABLE		
ENTIDADES INVOLUCRADAS/ COLABORADORAS				
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN REALIZADA				
EVIDENCIA 1				
EVIDENCIA 2				

		NTS-TS 004			Fecha	
		PROGRAMA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			Versión	
		RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO	
INDICADOR						

		NTS-TS 004			Fecha	
		PROGRAMA DE SEGURIDAD			Versión	
		RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO	
INDICADOR						

		<b>NTS-TS 004</b>			Fecha	
		REGISTRO DE PLANTA FÍSICA, MOBILIARIO Y DOTACIÓN			Versión	
		<b>RESPONSABLE</b> Encargado de implementación			Código	
ITEM	RESPONSABLE	FECHA DE COMPRA	ÚLTIMA REVISIÓN	PERIODO DE RECAMBIO	OBSERVACIONES	
<b>INDICADOR</b>						