



MACROPROCESO DE APOYO

CÓDIGO: AAAr113

PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO

VERSIÓN: 5

DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL  
REPOSITORIO INSTITUCIONAL

VIGENCIA: 2021-04-19

PÁGINA: 1 de 1

16

FECH 21/07/2021

Señores

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

BIBLIOTECA

Ciudad

UNIDAD REGIONAL	GIRARDOT
TIPO DE DOCUMENTO	TRABAJO DE GRADO
FACULTAD	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES
NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	PREGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO	TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
ROMERO CORREDOR	ANGY PAOLA	1069760991
CARDONA MENDEZ	VALENTINA	1070624117

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
FERREIRA RAMIREZ	YONATHAN ALEXANDER

**TÍTULO DEL DOCUMENTO**

MODELO DE GESTION SOSTENIBLE PARA EL HOTEL RIO TROPICAL EN NILO,CUNDINAMARCA

**SUBTÍTULO**

(Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

**TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:**

Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía

TECNOLOGO EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA

AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
2021	93

DESCRITORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
SOSTENIBLE	SUSTAINABLE
GESTION	MANAGEMENT
CALIDAD	QUALITY
DISMINUCION	DECREASE
ALOJAMIENTO	ACCOMMODATION
NORMAS	RULES

**RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS**  
(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

**MODELO DE GESTION SOSTENIBLE PARA EL HOTEL RIO TROPICAL EN NILO, CUNDINAMARCA**  
 teniendo en cuenta lo representativo que es el sector turístico para Colombia, sumado a que las organizaciones se enfrentan a un mercado global, dinámico y con una exacerbada competencia; y que el entorno les exige cada día implementar procesos de control y mejora continua para generar valor en los servicios prestados, satisfacer las expectativas de los consumidores y con el fin de generar valor agregado. De este modo, se hizo relevante proponer la capacitación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible a rio tropical hotel, teniendo en cuenta que con esta capacitación va a lograr una mejor gestión de sus procesos, lo cual lo puede llevar a un mejor posicionamiento en el sector; además, debe dar cumplimiento al artículo 69 de la Ley 300 de 1996 y estar alineada a los objetivos del Plan Sectorial de Turismo con los objetivos estratégicos 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 así satisfacer no solo la demanda nacional sino la internacional (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.).

INGLES :

**SUSTAINABLE MANAGEMENT MODEL FOR THE RIO TROPICAL HOTEL IN NILO, CUNDINAMARCA**  
 taking into account how representative the tourism sector is for Colombia, in addition to the fact that organizations face a global, dynamic market with exacerbated competition; and that the environment requires them every day to implement control and continuous improvement processes to generate value in the services provided, satisfy consumer expectations and in order to generate added value. In this way, it became relevant to propose the training of the Sectorial Technical Standard for Sustainable Tourism to rio tropical hotel, taking into account that with this training you will achieve a better management of your processes, which can lead you to a better positioning in the sector; In addition, it must comply with article 69 of Law 300 of 1996 and be aligned with the objectives of the Tourism Sector Plan with the strategic objectives of quality of the provision of tourist services and the national commitment to achieve highly

**FUENTES (Todas las fuentes de su trabajo, en orden alfabético )**

<https://www.google.com/maps/place/Nilo>  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Nilo\\_\(Cundinamarca\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Nilo_(Cundinamarca))  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Nilo\(Cundinamarca\)\\_Escudo](https://es.wikipedia.org/wiki/Nilo(Cundinamarca)_Escudo)  
[https://www.viamichelin.es/web/Mapas-Planos/Mapa\\_Plano-Nilo](https://www.viamichelin.es/web/Mapas-Planos/Mapa_Plano-Nilo)  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Nilo\(Cundinamarca\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Nilo(Cundinamarca))

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN**

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son: Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	

2. La comunicación pública, masiva por cualquier procedimiento, medio físico, electrónico y digital	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional con motivos de publicación, en pro de su consulta, vicivilización académica y de investigación.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización. Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos. Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor. De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. Si \_\_\_\_\_ NO X .  
En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

#### LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).
- Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

- e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"
- i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



- j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



**Nota:**

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Nombre completo del trabajo.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
MODELO DE GESTION SOSTENIBLE PARA EL HOTEL RIO TROPICAL EN NILO,CUNDINAMARCA	TEXTOS,IMÁGENES,GRAFICOS
2,	
3,	
4,	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
ROMERO CORREDOR ANGY PAOLA	
VALENTINA CARDONA MENDEZ	

**MODELO DE GESTION SOSTENIBLE PARA EL HOTEL RIO TROPICAL EN  
NILO, CUNDINAMARCA**

**VALENTINA CARDONA MENDEZ**

**ANGY PAOLA CORREDOR**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES**

**PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**GIRARDOT**

**2021**

**MODELO DE GESTION SOSTENIBLE PARA EL HOTEL RIO TROPICAL EN  
NILO, CUNDINAMARCA**

**VALENTINA CARDONA MENDEZ**

**ANGY PAOLA CORREDOR**

**PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN  
GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**DIRECTOR: YONATHAN ALEXANDER FERREIRA**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**

**PROGRAMA TECNOLOGÍA EN GESTIÓN TURISTICA Y HOTELERA**

**GIRARDOT**

**2021**

## DEDICATORIA

Este proyecto se dedica y agradece principalmente a Dios quien nos dio la sabiduría y fortalezas para colocar cada letra de este escrito logrando el alcance de los objetivos planteados producto de la dedicación que se entregó en su desarrollo desde un principio. De igual forma a nuestros padres y familiares que nos apoyaron en cada paso y etapa de nuestros estudios; también cabe resaltar a nuestros docentes que nos estuvieron acompañando en este proceso tan importante de nuestras vidas, a nuestro tutor o director de trabajo final Yonathan Ferreira Ramírez quien nos guio en el proceso de poder mostrar este documento, brindándonos su conocimiento y profesionalismo para sacar adelante este trabajo finalmente a los jurados del programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera Universidad Cundinamarca Juan Carlos Perilla y Carlos Amilkar Barrera que nos aportó un granito de arena para este proyecto.

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del director

---

Firma del Jurado

---



## TABLA DE CONTENIDO

1. TÍTULO .....	7
2. ÁREA, LÍNEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	8
3. PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	9
3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	11
4. OBJETIVOS.....	14
4.1 OBJETIVO GENERAL .....	14
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	14
5. JUSTIFICACIÓN.....	15
6. MARCO REFERENCIAL .....	17
6.1 MARCO TEORICO .....	17
6.2 MARCO LEGAL .....	19
6.3 MARCO CONCEPTUAL .....	24
6.4 MARCO GEOGRÁFICO.....	27

## INTRODUCCIÓN

El turismo es una industria que abarca un conjunto de cualidades diversas que interactúan con múltiples ambientes, haciendo que sea un fenómeno que encierra temas tanto económicos como culturales, sociales o ambientales. Esto ha hecho que el ser humano a medida del tiempo se tenga que adaptar a él, ante la necesidad de trasladarse de un lugar a otro con fines de supervivencia y la exploración de nuevos lugares fuera de su entorno cotidiano.

De modo que, lo que reúne el turismo son productos y servicios que ayuda a catalogar el sector como productivo, atrayendo y favoreciendo a múltiples entes con su operación y actividades, propendiendo por generar impactos positivos donde se lleve a cabo esta actividad. “el turismo es sin duda, un sector productivo que contribuye al desarrollo y a la vez a mejorar la calidad de vida de las poblaciones” (Wallingre, 2012, p.42). Por lo tanto, es primordial su desarrollo tanto para entidades aliadas que interactúan como intermediarios, como para la comunidad local que de una u otra forma permita su desarrollo y crecimiento económico.

No obstante, el turismo suele segmentarse de acuerdo con las condiciones, características y propiedades que tiene cada producto o servicio pertenecientes a esta industria; en efecto, surge el turismo de naturaleza, un turismo que se considera alternativo cuyo propósito es gozar de aquellos recursos ambientales que brinda el planeta tierra sin deteriorarlos o generar repercusiones negativas en su uso.

## 1. TÍTULO

MODELO DE GESTION SOSTENIBLE PARA EL HOTEL RIO TROPICAL EN  
NILO, CUNDINAMARCA

## **2. ÁREA, LÍNEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1 ÁREA DE INVESTIGACIÓN**

Con determinación a lo señalado en la guía opciones de grado de marzo de 2012, en el acuerdo N°001 de febrero de 2011, se selecciona el área: turismo y sociedad

### **2.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Desarrollo organización y regional.

### **2.3 PROGRAMA ACADÉMICO**

La realización de trabajo de grado denominado “MODELO DE GESTION SOSTENIBLE PARA EL HOTEL RIO TROPICAL EN NILO, CUNDINAMARCA” se encuentra adscrito al programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera de la Universidad de Cundinamarca, seccional Girardot.

### **3. PROBLEMA DE INVESTIGACION**

#### **3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Actualmente el sector turístico al cual pertenece la unidad estratégica de estudio del presente proyecto, es uno de los sectores económicos más importantes y con mayores crecimientos a nivel mundial (Peña, Guevara, & Fraiz, 2016). Puesto que según la World Travel & Tourism Council (WTTC):

El municipio de Nilo en Cundinamarca, está ubicado en el centro del país, privilegiado por un clima cálido, y amplias zonas de reserva ecológica, por ende, alberga un amplio potencial para el desarrollo de actividades turísticas. Para el desarrollo de la actividad turística cuenta con una infraestructura ligeramente desarrollada con hoteles, restaurantes y pocas agencias de viaje.

Así bien, teniendo en cuenta lo representativo que es el sector turístico para Colombia, sumado a que las organizaciones se enfrentan a un mercado global, dinámico y con una exacerbada competencia; y que el entorno les exige cada día implementar procesos de control y mejora continua para generar valor en los servicios prestados, satisfacer las expectativas de los consumidores y con el fin de generar valor agregado. De este modo, se hizo relevante proponer la capacitación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible a rio tropical hotel, teniendo en cuenta que con esta capacitación va a lograr una mejor gestión de sus procesos, lo cual lo puede llevar a un mejor posicionamiento en el sector; además, debe dar cumplimiento al artículo 69 de la Ley 300 de 1996 y estar alineada a los objetivos del Plan Sectorial de Turismo con los objetivos estratégicos 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 así satisfacer no solo la demanda nacional sino la internacional (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo,).

Este plan de capacitación sobre las NTS –TS promueve el cumplimiento de requisitos sostenibles los cuales se enfocan en los ejes ambientales, socioculturales y económicos, que son de obligatorio cumplimiento para la actualización del Registro Nacional de Turismo (RNT) según lo estipulado en la Resolución 3860 del 28 de diciembre del 2015. Adicional a esto implementar buenas prácticas sostenibles, puede brindarles a los establecimientos de alojamiento y hospedaje ventajas competitivas como el posicionamiento en nuevos nichos de mercado, satisfacción y fidelización de los clientes, así como la disminución de costos, el desarrollo de procesos más eficientes en cuanto al ahorro de energía, entre otras

El sector turístico se ha convertido en un pilar de gran importancia. En el municipio de Nilo y se puede identificar que esta actividad es fundamental para el desarrollo económico y social del municipio y ha influido determinadamente en los cambios culturales, sociales y económicos que presentan actualmente.

Uno de los hoteles allí ubicados, es el hotel Rio Tropical, con una capacidad para alojamiento de 45 personas ubicados dentro de las instalaciones del hotel, y también cuenta con una capacidad amplia para atender durante el día a 80 personas en pasadía, lo cual fundamenta un crecimiento económico dentro de un abordaje de las necesidades de los clientes, ubicado en el centro de la ciudad, este hotel ofrece los servicios básicos de alojamiento, y alimentos y bebidas, lleno de un ambiente tropical y paisajes verdes dignos de apreciar. Los administrativos del hotel le apuestan al turismo de la región, y formalización de los establecimientos turísticos.

“El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> OMT. Desarrollo Sostenible: [Pagina web]. 2005. [Consultado: 2 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/development-sustainable>

En Colombia, para el Ministerio de Comercio Industria y turismo, la implementación de la sostenibilidad en los establecimientos turísticos, ha significado un reto importante, por ello desde 2012 se promulgó las Normas técnicas Sectoriales de Turismo sostenible (NTS-TS), las cuales buscan el cumplimiento de diferentes requisitos y estándares por parte de cada tipo de prestador de servicios, y así lograr una sostenibilidad de calidad.

Por tal razón se ha buscado la manera de involucrar los programas importantes con base a la normatividad sobre la capacitación y socialización de las NTS-TS

Por ende, a partir del presente proyecto se busca crear un plan de capacitación de sostenibilidad para el Hotel Rio Tropical para el desarrollo de la actividad turística, la cual beneficiará directamente a la operación del hotel, brindando estrategias directamente relacionados con los requisitos exigidos por la NTS-TS. Y también a su posicionamiento y competitividad como establecimiento sostenible en el municipio.

### **3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo gestionar un modelo de capacitación y sostenibilidad en el hotel Rio Tropical para el desarrollo de la actividad turística?

## **Diagnóstico del área**

Cadena de valor del hotel rio tropical

Actividades primarias

## **Actividades de apoyo**

### **Logística Interior:**

contacto con aliados tales como operadores turísticos, hoteles, agencias de viaje, parques turísticos, compañías de transporte, agencias de seguros.

### **Operaciones**

llamadas a clientes potenciales, consultoría con el consumidor, reservas de servicios con los distintos aliados: reserva con los clientes en alojamiento, tours, etc.

### **Logística Exterior**

hospedaje en el hotel, transporte y actividades turísticas con diferentes operadores en el lugar destino del cliente.

### **Mercadeo y Ventas**

llamadas a clientes potenciales, actividad en redes sociales, asistencia a eventos organizados por la alcaldía.

## **Actividades de apoyo**

### **Recursos Humanos:**

supervisión y dirección estratégica al hotel.

### **Tecnología de información**

encargados del mantenimiento del programa para reserva de servicios con los aliados.



## **Finanzas**

negociación de tarifas y proyección de cifras del hotel.

Teniendo en cuenta el organigrama de la organización, es relevante hablar acerca de la dirección de Planeación y Talento Humano, puesto que de aquí se subordina el hotel. Dentro de sus funciones se encuentran: 1) elaborar y actualizar la documentación soporte que garantice la gestión del talento humano (manual de funciones, manual de procesos y procedimientos, manual de selección de personal, código de ética y conducta, descripción de perfiles y competencias por cargo, organigrama institucional, protocolos de atención al cliente, entre otros); 2) ejecutar estrategias y programas que generen una cultura organizacional e implementar el seguimiento del ausentismo laboral; 3) asesorar a las directivas en temas relacionados con el manejo del talento humano y atención al cliente; 4) establecer y documentar los lineamientos bajo los cuales se deben realizar los procesos de inducción a funcionarios.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

MODELO DE GESTION SOSTENIBLE PARA EL HOTEL RIO TROPICAL EN NILO,  
CUNDINAMARCA

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Diagnosticar frente al cumplimiento de la NTS-TS 002 sobre los requisitos normativos del hotel Rio tropical.
2. Desarrollar la gestión documental, necesaria para el SGS frente a los 8 programas correspondientes a la NTS-TS 002
3. Se proyectará el programa de capacitación al personal del hotel en requisitos y componentes de la norma. NTS- TS 002

## 5. JUSTIFICACIÓN

Hoy en día, las organizaciones se enfrentan a un entorno económico turbulento e inestable por lo que deben implementar estrategias que les permitan sobrevivir y ser sostenibles en el largo plazo. Es por ello que deben implementar mejoras en sus procesos o certificarse en normas de calidad, para el caso del sector turístico, normas de calidad y sostenibilidad ambiental.

Teniendo en cuenta lo anterior, las organizaciones requieren normas mínimas de conducta empresarial, de ahí la relevancia de implementar prácticas de Responsabilidad Social Corporativa. Según Hughes y Scheyvens (2016) la mayoría de las grandes empresas turísticas tienen iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que promueven la sostenibilidad ambiental, económica y social. Adicionalmente, el sector turístico ha sido el más lento en actuar frente a esta tendencia, siendo altamente dependiente de los recursos naturales y sociales (Frey & George, 2010).

Por otro lado, el desarrollo sostenible, integrándose de manera correcta con la ética de los negocios, la convicción y la responsabilidad, pueden ayudar a buscar el lucro a largo plazo, considerando también su relación con el ambiente y la sociedad (Patrus & Castro, 2010).

El objetivo principal de esta propuesta de capacitación es incrementar el desarrollo económico del hotel, posicionarlo en unos de los primeros que cumple con la implementación de la normativa que exige el viceministerio de industria comercio y turismo y así poder a futuro consolidarnos como establecimiento de calidad verde en cuestiones de sostenibilidad e información sobre el cuidado que se debe tener en la sostenibilidad.

Es así como la capacitación e implementación de la norma NTS- TS 002 implica:

Una gestión sostenible, que significan una serie de acciones posibles de ser realizadas en diversos ámbitos y que conducen a la obtención de resultados positivos, tanto para quien las aplica como para su entorno. La implementación de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible puede ser entendida como un proceso de planificación que define los objetivos, metas, indicadores, responsables y recursos, así como los procedimientos para realizar monitoreo y seguimiento a criterios de sostenibilidad (ambientales, socioculturales y económicos).

Adicionalmente, como ya se mencionó será requisito para la actualización o inscripción en el Registro Nacional de Turismo, lo que significa que la justificación de este proyecto es por causas legales y/o normativas.

Al implementar y capacitar en sostenibilidad, el hotel podrá:

- Mejorar la calidad de los servicios
- Acceder a nuevos mercados
- Mejorar su imagen ante la competencia
- A nivel regional, aportara a Nilo y Cundinamarca a posicionarlos como destinos turísticos sostenibles

Dentro de los beneficios para el hotel se encuentran: mejorar la calidad de los servicios y destinos turísticos en Colombia, se le facilitaría al hotel el acceso a nuevos mercados por calidad y estandarización en procesos debido al desarrollo de técnicas y tecnologías de calidad, y por último, como beneficio macro contribuiría a consolidar a Colombia como un destino turístico de talla mundial. Por consiguiente, surge la justificación de este proyecto, la cual es proponer la implementación de la norma NTS TS- 002 en el hotel rio tropical en Nilo Cundinamarca.

# 1. MARCO REFERENCIAL

## 6.1 MARCO TEORICO

El turismo es un dinamizador de la economía mundial, que registró un crecimiento importante hasta el 2019, según la OMT: “El turismo mundial cerró 2019 con 1.500 millones de llegadas de turistas internacionales, un 4 % más que en 2018, y suma diez años consecutivos de crecimiento, según la Organización Mundial del Turismo (OMT).”<sup>2</sup>

Esta actividad comprende “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual durante un período de tiempo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros”<sup>3</sup>, para este desarrollo el turismo ofrece una amplia oferta de servicios y productos, que año tras año se reinventa, se innova, y mejora frente a las nuevas exigencias del turista.

Uno de estos productos es el hotelaría, oferta que principalmente brinda servicios de alojamiento y alimentos y bebidas. Sin embargo, existe una lista numerosa de tipos de alojamientos que brindan servicios añadidos y diferenciales, acorde al entorno, y a las exigencias del consumidor. Además, este sector, al igual que todo el gremio turístico se ha tenido que reinventar y reestructurar continuamente: “Los hoteles deben adaptarse a las nuevas condiciones y exigencias del mercado. La innovación es una vía imprescindible para hacer frente a los competidores. La clave

---

<sup>22</sup> Semana. (¿A dónde fueron a 'turistear' 1.500 millones de personas en 2019?): [Pagina web]. 21 de enero de 2020. [Consultado: 2 de marzo de 2020]. Disponible en: [https://www.semana.com/economia/articulo/cuales-son-las-cifras-del-turismo-mundial/280881/#:~:text=El%20turismo%20mundial%20cerr%C3%B3%202019,Mundial%20del%20Turismo%20\(OMT\).](https://www.semana.com/economia/articulo/cuales-son-las-cifras-del-turismo-mundial/280881/#:~:text=El%20turismo%20mundial%20cerr%C3%B3%202019,Mundial%20del%20Turismo%20(OMT).)

<sup>3</sup> UNWTO technical manual: Collection of Tourism Expenditure Statistics». World Tourism Organization. 1995. p. 10. Archivado desde el original el 22 de septiembre de 2010. Consultado el 26 de marzo de 2009

está en la diferenciación de los productos y servicios. Se trata de generar ventajas competitivas que aporten un valor añadido a los clientes.”<sup>4</sup>

Entre una de las adaptaciones o exigencias del sector al cual se ha tenido que adaptar el sector hotelero, es a la sostenibilidad, la hotelería ha tenido que replantear su operación considerando las afectaciones que esta genera en las dimensiones ambiental, sociocultural y económica, de su territorio, no solo actualmente sino a futuro. En ello consiste el turismo sostenible,” «El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.”<sup>5</sup>

Entendiendo que no es una tarea fácil, y que si bien la formalización y estandarización de procesos y servicios ha significado un reto por años para el comercio de Colombia, el Ministerio de Comercio Industria y Turismo junto con ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación) y la Universidad Externado, en 2012 expidieron las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo sostenible, con el fin de impulsar la gestión sostenible en el sector turístico,” según lo establecido por la Ley 1558 del 2012, se vuelven de carácter obligatorio para los prestadores de servicios turísticos, por lo tanto, estos instrumentos impulsan el enfoque de desarrollo sostenible y de responsabilidad social en nuestro sector”<sup>6</sup>.

Por otro lado, en el departamento de Cundinamarca se encuentra un municipio caracterizado por su belleza y naturaleza, Nilo, cuenta con una “temperatura promedio de 27° y se encuentra a 148 kilómetros de Bogotá...Algunos atractivos

---

<sup>4</sup> CESAE (Renovarse o morir: la innovación en el sector hotelero) [Pagina web]. 9 de mayo de 2016. [Consultado: 2 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://www.cesae.es/blog/renovarse-o-morir-la-innovacion-en-el-sector-hotelero>

<sup>5</sup> OMT (Desarrollo sostenible) [Pagina web]. 9 de mayo de 2016. [Consultado: 2 de marzo de 2020]. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>

<sup>6</sup> Universidad Externado (Normas técnicas sectoriales en turismo sostenible) [Pagina web] s.f. [Consultado: 3 de marzo de 2020] Disponible en: [uexternado.edu.co/administracion-empresas-turisticas-hoteleras/normas-tecnicas-sectoriales-turismo-sostenible/](http://uexternado.edu.co/administracion-empresas-turisticas-hoteleras/normas-tecnicas-sectoriales-turismo-sostenible/)

que se pueden encontrar en Nilo son los senderos ecológicos, piscinas naturales, cabañas campestres, zonas de camping, zonas de avistamiento de aves y parques naturales”<sup>7</sup>. Esto ha permitido que el municipio se convierta en un territorio apto para la gestión sostenible, incluso sus atractivos necesitan ver esta gestión como una necesidad imperante.

Es allí, en el municipio de Nilo donde se encuentra el caso de estudio del presente proyecto, el hotel Rio Tropical, un establecimiento hotelero que propende por prestar servicios competitivos y de calidad. Nuestra idea redundante en que, al implementar un modelo de sostenibilidad el hotel Rio Tropical, aumentará su ventaja competitiva y su posicionamiento en el sector, Tal como Malagón afirma:

“hoy más que nunca las organizaciones entendemos que nuestra principal fuente de ventaja competitiva sostenible proviene de la responsabilidad y sostenibilidad en su más completa y comprehensiva definición, en otras palabras, la nueva clave de la competitividad micro y macro”<sup>8</sup>

## 6.2 MARCO LEGAL

- **LEY 300 DE 1996**

ARTICULO 30: Los planes sectoriales de desarrollo turístico que elaboren los entes territoriales deberán incluir los aspectos relacionados con el ecoturismo coordinados con las corporaciones autónomas regionales y/o de desarrollo sostenible.

- **LEY 2068 de 2021:** La presente ley tiene por objeto fomentar la sostenibilidad implementar mecanismos para la conservación, protección y

---

<sup>7</sup> Capital (Nilo: destino imperdible cerca a Bogotá) [Página web] 30 de abril de 2018 [Consultado: 3 de marzo de 2020] Disponible en: <https://conexioncapital.co/nilo-destino-imperdible-cerca-bogota/>

<sup>8</sup> Portafolio (La competitividad y la innovación, ventajas de la sostenibilidad) [Página web] s.f [Consultado: 3 de marzo de 2020] Disponible en: <https://www.portafolio.co/opinion/otros-columnistas-1/la-competitividad-y-la-innovacion-ventajas-de-la-sostenibilidad-532915>

aprovechamiento d los destinos y atractivos turísticos, así como fortalecer la formalización y la competitividad del sector y promover la recuperación de la industria turística, a través de la creación .

- **LEY 99 de 1993**

Artículo 1: El proceso de desarrollo económico y social del país se orientará según los principios universales y del desarrollo sostenible contenidos en la Declaración de Río de Janeiro de junio de 1992 sobre Medio Ambiente y Desarrollo.

ARTICULO 3: - Del concepto de Desarrollo Sostenible. Se entiende por desarrollo sostenible el que conduzca al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de la vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades.

- **LEY 1558 DE 2012**

ARTICULO 1: La presente ley tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad.

### **DESARROLLO SOCIAL, ECONÓMICO Y CULTURAL:**

La actividad turística, conforme al artículo 52 de la Constitución Política, es un derecho social y económico que contribuye al desarrollo integral de las personas, de los seres sintientes y d los territorios y comunidades, que fomenta el aprovechamiento del tiempo libre y revaloriza la identidad cultural de las comunidades y se desarrolla con base en que todo ser humano y sintiente tiene derecho a una vida saludable productiva en armonía con la naturaleza.



La actividad turística deberá propender por la conservación e integración del patrimonio cultural, natural y social, y en todo caso, conducir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, especialmente de las comunidades locales o receptoras, el bienestar social y el crecimiento económico, satisfacción del visitante, sin agotar la base de los recursos naturales en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades.

- ✓ Disponibilidad de recurso hídrico para la comunidad receptora y la actividad turística.
- ✓ Disponibilidad de servicios públicos esenciales para la comunidad receptora y la actividad turística.
- ✓ Riesgo de impactos ambientales.
- ✓ Riesgo de impactos sociales y económicos.
- ✓ Necesidad de preservación y protección del atractivo turístico.
- ✓ Búsqueda de satisfacción de los visitantes.
- ✓ Infraestructura y planta turística con capacidad para soportar de manera sostenible el límite máximo de visitantes.

- **DESARROLLO SOSTENIBLE.** La actividad turística es un derecho social de la persona, que contribuye al bienestar del ser humano y se desarrolla e observancia de los principios del desarrollo sostenible contemplados en el artículo 3 de la Ley 99 de 1993, o aquel que la adicione, modifique o sustituya

- **ECOTURISMO.** El ecoturismo es un tipo de actividad turística especializada desarrollada en ambientes naturales conservados, siendo la motivación esencial del visitante observar, aprender, descubrir, experimentar) apreciarla diversidad biológica y cultural, con una actitud responsable) para proteger la integridad del ecosistema y fomentar el bienestar de 1, comunidad local. El ecoturismo incrementa

la sensibilización con respecto a la conservación de la biodiversidad, el entorno natural, los espacios naturales conservado. y los bienes culturales, tanto entre la población local como entre los visitantes, y requiere procesos de gestión especiales para minimizar e impacto negativo en el ecosistema.

## **PRESTADOR DE SERVICIO TURÍSTICO.**

Toda persona natural o jurídica domiciliada en Colombia o en el extranjero, que, directa o indirectamente preste, intermedie, contrate, comercialice, venda o reserve servicio\$ turísticos a que se refiere esta ley. El prestador de servicios turístico~ deberá inscribirse en el Registro Nacional de Turismo previamente a la prestación de servicios turísticos.

- **NORMAS TECNICAS SECTORIALES DE TURISMO EN COLOMBIA**

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-1. Destinos turísticos - Área turística. Requisitos de sostenibilidad. 2014

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad. 2014

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 003. Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad (Primera actualización) 2018.

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 004. Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad 2008.

Norma Técnica Colombiana NTS - TS 005. Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad, 2009

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-2. Playas turísticas. Requisitos de sostenibilidad, II actualización 2015.

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-1. Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, 2012.

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-2. Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad, 2012.

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 007. Empresas Comercializadoras de Esquemas de Tiempo Compartido y Multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad, 2016

- **NTS-TS 002 ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE**

Este instrumento promueve la adopción de un enfoque basado en normas de producto, para permitirle al establecimiento de alojamiento y hospedaje (en adelante EAH) que demuestre, de manera permanente, que cumple con los requisitos acá establecidos. Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Técnica Sectorial (en adelante NTS) no se puedan aplicar debido a la naturaleza del establecimiento de alojamiento y hospedaje, se deberá justificar técnicamente su exclusión.

Por eso para el enfoque que se le quiere dar al hotel rio tropical en el municipio de Nilo Cundinamarca es poder realizar el cumplimiento de esta misma, por otra parte, se está trabajando en la identificación de diferentes aspectos importantes que no se tenían planteados desde sus inicios en la actividad comercial. Por otra parte, al poder cumplir y estar certificado en la NTS-TS 002 como establecimiento de alojamiento y hospedaje se podrá buscar el sello de calidad sostenible a un futuro, esto con el fin de poderle brindar a los turistas mejor tranquilidad, deseo de volver y lo mejor trabajar con la madre naturaleza conservarla que bastante arborización tenemos en nuestro hotel.

### 6.3 MARCO CONCEPTUAL

- **ATRATIVOS TURISTICOS:** Entramado de relaciones en torno al desarrollo del turismo, lo cuales dinamizan su funcionamiento. Desde la faceta del modelo oferta demanda, el sistema se origina en el encuentro entre estos agentes a través de un proceso de venta denominado producto turístico, el cual junto a la infraestructura define la estructura de la producción del sector. A su vez este sistema presenta una serie de elementos, que dan complejidad e interacción en las relaciones que define la actividad.
- **CALIDAD:** Es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto de los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad: seguridad, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural. (Definición preparada y modificada por el Comité de Apoyo a la Calidad en la sexta reunión Varadero. 2003 organización Mundial de Turismo).
- **CERTIFICACION:** La certificación es un procedimiento destinado a que un organismo independiente y autorizado, valide o dictamine la calidad del sistema aplicado por una organización, partiendo y verificando si la misma cumple o no lo dispuesto por un determinado referencial o modelo de calidad, reconocido y oficial.
- **ESTANDAR DE CALIDAD:** son puntos de referencia que sirven para fijar un mínimo necesario de condiciones para que los rasgos y características de un

producto o servicio sean capaces de satisfacer eficientemente las necesidades de los consumidores.

- **CLUSTER TURISTICOS:** Concentraciones geográficas de compañías interconectadas, proveedores especializados, empresas relacionadas e instituciones asociadas en campos particulares que compiten y al mismo tiempo cooperan. (Fuente: Glosario Cámara de Comercio de Medellín).
- **COMPETITIVIDAD:** La capacidad que tiene una organización, pública o privada, lucrativa o no, de obtener y mantener ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico. (Michael Porter, Competitive Advantages. The Free Press. New York 1985).
- **COMPETITIVIDAD TURISTICA:** El concepto de competitividad turística comprende dos enfoques el de producto y el netamente empresarial. La competitividad del producto es la capacidad de que un atractivo turístico conjuge a su alrededor unas condiciones que lo diferencien y lo hagan ofertable con posibilidades de venta. Por consiguiente, la competitividad del producto se refiere no solo a la calidad del recurso turístico en sí, sino también a los factores que lo diferencian y que lo hacen deseable para los turistas. Entre estos factores se incluye la accesibilidad, la infraestructura, la planta turística, la relación calidad/precio, la seguridad, la imagen y la calidad de la superestructura. La competitividad empresarial no es otra cosa que la capacidad de los empresarios de generar rentabilidad y de mantener el negocio en el tiempo. (Manual para el Diseño de Paquetes Turísticos, 2007).
- **ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO HOTELERO:** Aquel establecimiento cuya actividad principal es ofrecer alojamiento a personas, mediante precio, de forma habitual y profesional, con o sin otros servicios

complementarios, mediante la denominación genérica de hotel, hostel, pensión o similar.

- **IMPACTO:** cuando una acción o actividad produce una alteración, favorable o desfavorable en el medio o algunos de los componentes del medio
- **MODELO DE GESTION:** es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública
- **MUNICIPIO:** División territorial administrativa en que se organiza un estado, que está regida por un ayuntamiento.
- **NORMA TECNICA:** es un documento aprobado por un organismo reconocido que establece especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico, que hay que cumplir en determinados productos, procesos o servicios.
- **PLAN DE ACCION:** una hoja de ruta que puede ayudarlo a lograr sus metas y objetivos. Así como hay muchas formas de llegar a un destino si va de viaje, un programa puede tomar muchos caminos para alcanzar las metas, cumplir los objetivos y lograr resultados.
- **SOSTENIBILIDAD:** satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social

## **6.5 CONDICIONES DE LOS FACTORES: FACTORES BÁSICOS Y AVANZADOS**

Los factores básicos hacen referencia a los recursos existentes propios de la nación tal como recursos naturales, características geográficas, clima, entre otros y los factores avanzados son los que se dan como consecuencia de la inversión en educación tales como infraestructura física y organizacional, en términos generales de tecnología. Con los factores básicos se define y dimensiona la capacidad y competencia inicial, pero a través de los factores avanzados es que realmente se concreta una ventaja competitiva sostenible en el tiempo.

## **6.6 CONDICIONES DE LOS FACTORES: FACTORES GENERALIZADOS Y ESPECIALIZADOS.**

Los factores generalizados incluyen la red de infraestructura, una dotación de empleados con formación universitaria, tienen gran diversidad de usos en distintas La Estructura y rivalidad de las industrias relacionadas y proveedores Condiciones de los factores Condiciones de la demanda GOBIERNO AZAR 36 actividades es decir que comprenden una amplia gama de sectores. Por su parte los factores especializados abarcan al personal con una preparación muy determinada y específica, infraestructura con propiedades características particulares, de modo contrario a los factores generalizados estos se utilizan en sectores determinados o en un solo sector de forma específica

## **6.7 INDUSTRIAS RELACIONADAS Y PROVEEDORES.**

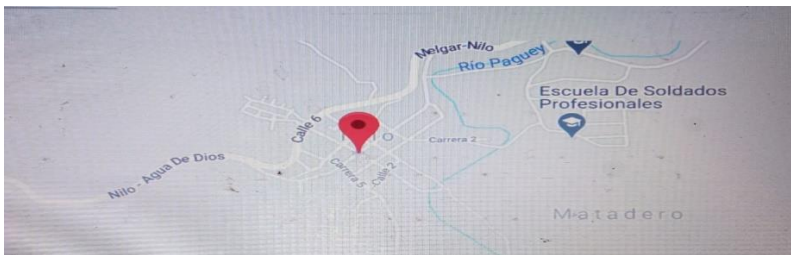
Las industrias relacionadas en la propuesta de implementación y capacitación, es decir concentraciones geográficas de empresas e instituciones interrelacionadas que participan en alguna labor productiva específica. Agrupan una gran diversidad de industrias y entes e institución relacionadas que son significativas la hora de determinar la competitividad. A través de las normas de sostenibilidad que se pueden abarcar de forma eficaz y eficiente las necesidades de los clientes, los cuales representan para la ventaja competitiva su eje, se fortalece el contacto con mercados con menores costos y productivamente se hace más eficiente y se incentiva la innovación y participación de la legalidad e información.

## **6.8 MARCO GEOGRÁFICO**

Nilo es un municipio colombiano ubicado en el departamento de Cundinamarca. Forma parte de la provincia del Alto Magdalena. Se sitúa a 148 km al suroccidente de Bogotá.

## **6.9 MARCO CONCEPTUAL DESTINO TURÍSTICO DE GIRARDOT**

El municipio de Nilo – Cundinamarca, se encuentra identificado por las siguientes características geográficas que lo delimitan y determinan, en buena medida, las condiciones de sus habitantes. La altura sobre el nivel del mar del casco urbano es de 336 metros. Limita al norte con los municipios de Tocaima y Viotá, al sur con Melgar (Tolima), al oriente con Tibacuy y Melgar y al occidente con los municipios de Agua de Dios y Ricaurte. Su área rural está conformada por veintidós (22) veredas, las cuales conforman la división política administrativa del municipio y que son: Malachí (Sector Cajón y Belén), San Jerónimo, Bella Vista, La Sonora, Montebello, Pajas Blancas, Pueblo Nuevo (Inspección), Batavia, La Fragua, Agua de Diosito, Los Curos, San Bartolo, Limones, Mesa Baja, La Esmeralda (Inspección), Cobos (Alcaldía municipal de Nilo-Cundinamarca, 2012).



FUENTE: <https://www.google.com/maps/place/Nilo>

La Bandera del Municipio de Nilo se adopta mediante Decreto No. 040 del 11 de diciembre de 1991. Medidas: dos m de larga, por 1,7 m de ancho. Tiene tres franjas horizontales, de la misma proporción y un triángulo sobrepuesto en la parte izquierda, dos de sus vértices están ubicados en las esquinas izquierdas de la bandera, el tercer vértice debe estar en la franja central blanca.





FUENTE: [https://es.wikipedia.org/wiki/Nilo\\_\(Cundinamarca\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Nilo_(Cundinamarca))

El Escudo de Nilo, adoptado mediante Acuerdo No. 007 del 23 de noviembre de 1982, tiene forma española, cortado y medio partido, con bordura y divisa. En el campo superior ostenta en sus colores naturales unas colinas y el cerro del Quininí, el río Paguey que atraviesa el municipio, un árbol que simboliza el tamarindo, un armonio donde Oreste Sindici ensayaba el himno nacional. En el cuartel siniestro inferior presenta sobre oro, la cabeza de un toro en sable que simboliza la riqueza pecuaria del municipio. Dos gajos de café con sus frutos en sus colores naturales, que hacen relación a la industria del café que con la ganadería constituyen la principal riqueza de la región. La divisa en gules que corona el blasón, ostenta en sable el nombre del municipio.



FUENTE: [https://es.wikipedia.org/wiki/Nilo\(Cundinamarca\)\\_Escudo](https://es.wikipedia.org/wiki/Nilo(Cundinamarca)_Escudo)

### **Geomorfología y geología**

Las Geoformas del relieve de las áreas de influencia de la zona urbana del municipio de Nilo están definidas por dos unidades geomorfológicas claramente diferenciadas entre sí. La primera corresponde a la zona montañosa, conformada por cerros suaves y redondeados, de poca elevación.

La segunda unidad, más reciente con respecto a la anterior, está representada por los depósitos aluviales del Río Paguey, que define una morfología plana, de terrazas subhorizontales, expuestas sobre ambos márgenes del cauce del río. Los materiales predominantes son sedimentos no consolidados con tamaño de grano

variable entre arcillas y gravas, en los cuales la alta permeabilidad no permite la formación de un sistema de drenaje. Estos terrenos son utilizados principalmente para uso agrícola (Corporación Autónoma Regional, 2001).

### **Aspectos climáticos**

En el municipio de Nilo se encuentran dos condiciones climáticas claramente diferenciadas, según los pisos térmicos: la primera, con alturas inferiores a los 600 metros sobre el nivel del mar y con temperaturas superiores a los 24 grados centígrados, se denomina piso térmico cálido, asociado a vegetación de Bosque Seco Tropical; la segunda, con alturas que oscilan entre los 600 y 1800 m.s.n.m. y con temperaturas entre los 18 y 24 grados Centígrados, se denomina piso térmico medio, con formaciones vegetales propias de Bosque Húmedo Premontano. En Nilo encontramos dos tipos de clima: - Bosque Seco Tropical, (biotemperatura superior a los 24°C, promedio de lluvia anual entre 1000 y 2000 mm y pertenece a la provincia de humedad semiárida). - Bosque húmedo Premontado transición cálida (biotemperatura 24° C y más, promedio de lluvias anual de 1.000 a 2.000 y pertenece a la provincia de humedad semiárida). Bosque húmedo premontano (biotemperatura de 18° C a 24° C de 1.000 a 2.000 mm promedio de lluvia anual y pertenece a la provincia de humedad húmeda)

### **Régimen climático**

El régimen climático del municipio está determinado por su ubicación en la región Andina, presentándose dos periodos húmedos intercalados con dos periodos secos, fenómeno que se denomina "régimen climático bimodal". Las épocas húmedas y las secas, están bien demarcadas en la región. El primer trimestre del año es de sequía con lluvias esporádicas, cielo despejado, humedad relativa baja y temperatura elevada. Sigue el periodo de lluvias que se inicia generalmente a mediados de marzo y termina a mediados de junio, dando inicio al segundo periodo seco que persiste hasta mediados de septiembre para dar comienzo al segundo periodo

lluvioso, que alcanza sus picos máximos en el mes de octubre. En general las máximas precipitaciones ocurren en los meses de abril, octubre y noviembre, siendo el mes de octubre el más lluvioso; los periodos de mínima precipitación se presentan en los meses de julio y agosto, constituyéndose agosto en el mes más seco del año.

### **Demografía**

El municipio de Nilo tiene un gran problema en la medición de su población debido a que en su territorio tiene una considerable población flotante aportada por las instalaciones del ejército: Centro Nacional de Entrenamiento (Tolemaida) y Escuela de Formación de Soldados Profesionales (ESPRO). Estas dos unidades albergan más de 12.000 personas en conjunto, la gran mayoría (más del 90%) hombres entre los 18 y los 45 años, que fueron censados por el DANE en el municipio, sin embargo, en las proyecciones que ha realizado dicha entidad desde entonces, se ha distorsionado esta realidad y aun cuando se ha conservado la población total, la población por edades y género está muy distante de la situación real (Alcaldía municipal de Nilo-Cundinamarca, 2012).

### **Vías de acceso**

Aéreas: Aeropuerto de Tolemaica CENAE EXCLUSIVO DE LAS FUERZAS MILITARES

Terrestres: Doble calzada Bogotá - Silvanía - Fusa - Melgar - Nilo

Bogotá - La Mesa - Anapoima - Apulo - Tocaima - Agua de Dios - Nilo

Doble calzada Bogotá - Silvanía - Tibacuy - Batavia - Pueblo Nuevo -Nilo

Fluviales: Rio Sumapaz.



FUENTE: [https://es.wikipedia.org/wiki/Nilo\(Cundinamarca\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Nilo(Cundinamarca))



FUENTE: [https://www.viamichelin.es/web/Mapas-Planos/Mapa\\_Plano-Nilo](https://www.viamichelin.es/web/Mapas-Planos/Mapa_Plano-Nilo)

## 1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue de tipo descriptiva, correccional y explicativa, se basa en la cateterización de servicios turísticos, sobre el municipio de Nilo el cual será de forma cuantitativo. Sus observaciones serán analizadas para encontrar las razones

y causas que fundamenten este proyecto de investigación en el cual los establecimientos que prestan el servicio turístico busquen como incursionar en la actividad de la legalidad.

## **2. HIPOTESIS**

Al desarrollar esta propuesta de sostenibilidad en el hotel se promoverá la economía del municipio puesto que en la presente norma nos habla sobre la proporción de trabajar con los proveedores locales, artesanía local, Promover una gestión de compras en la que se beneficie la comunidad local, Promover acciones para la compra y el consumo de bienes servicios producidos y comercializados por la población local en los destinos donde opera el hotel.

Se realizará el formato de compras locales en lo cual especifique Nombre del proveedor, Tipo de servicio o vínculo comercial y tener algunos criterios de evaluación del producto local que contribuya al mejoramiento de Oportunidad, Experiencia, Calidad del P&S y de esa forma si se puede o no trabajar con el proveedor local del municipio de Nilo. También se Apoyará a las comunidades locales donde se encuentra ubicado el Hotel.

Se Adelantarán acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere

## **3. POBLACIÓN OBJETIVO DE ESTUDIO**

turistas, clientes internos, colegios, empresas serán los más beneficiados.

## 4. UNIVERSO

El universo de la investigación se relaciona en base a los sistemas turísticos del municipio, justo con ellos el desarrollo económico y social se logrará con un aporte de ellos en la investigación y análisis de poder lograr hacer que los turistas que visitan el hotel se sientan cómodos de una manera económica sustentable para sus habitantes y visitantes. entre ellos están:

- **Agencias de viajes**
- **Secretaria de turismo**
- **Alcaldía municipal**
- **Restaurantes**
- **Bares**

## 2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se recurre a técnicas que permitan formar una idea más sólida del estudio de la investigación, entonces es necesario utilizar la técnica de: encuesta de satisfacción PQRS, entrevistas directas con las personas relacionadas en el campo o indirectamente con el sector turístico, que formen ideas para el desarrollo del proyecto.

## 3. RECURSOS HUMANOS

Tabla 1. **RECURSOS**

<b>NOMBRE</b>	<b>FUNCIÓN</b>
CARDONA MENDEZ VALENTINA	Estudiante
ROMERO CORREDOR ANGY PAOLA	Estudiante
YONATHAN FERREIRA RAMIREZ	Tutor de proyecto

## 6.1 RECURSOS MATERIALES

- Computador
- Servicio de conexión internet
- Memoria USB
- Carpeta de archivos
- Recepción

## 6.2 RECURSOS INSTITUCIONALES

Programa Tecnología Gestión Turística y Hotelera

Apoyo en trabajos de grado universidad de Cundinamarca

### HOTEL RIO TROPICAL

De acuerdo con la NTSH- 002, el Hotel Rio Tropical es catalogado como alojamiento rural o *lodge*, el cual (...) presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural. Ofrecen además como mínimo, servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios<sup>9</sup>.

El hotel se encuentra ubicado en el municipio de Nilo, específicamente en la Carrera 3 # 1-83 del centro de Nilo, en la zona rural, a media hora de Girardot y Melgar. Rio Tropical, cuenta con 2 cabañas con capacidad para 20 personas cada una, y dos habitaciones para pareja, con servicio de agua, luz, televisión por cable y wifi.

---

<sup>9</sup> NTSH-002 ALOJAMIENTOS RURALES, REQUISITOS DE PLANTA Y SERVICIOS, ICONTEC (2014)

Respecto al manejo de residuos, el hotel implementa la clasificación de estos, con canecas ecológicas alrededor del establecimiento, donde se clasifican en vidrios, plásticos y cartón; y biodegradables. Los residuos de las habitaciones son recolectados aparte y posteriormente clasificados.

El hotel opera como un emprendimiento familiar donde la administración y servicios más importantes son atendidos por la familia Méndez, (autora del proyecto), adicional se contrata esporádicamente una camarera que atiende en temporadas altas y para realizar aseo a las habitaciones



Fuente: Autor (abril 2021)

Por otro lado, además de servicio de alojamiento, se ofrecen servicio de alimentos y bebidas, bbq, piscina y bar. Y la administración planea implementar servicios ecoturísticos, sacando provecho de las fortalezas del territorio, con servicios como rutas, caminatas o paquetes turísticos en alianza con otros atractivos.





Fuente: Autor (abril 2021)



## METODOLOGÍA

Para el cumplimiento del objetivo general del presente proyecto de investigación se realizaron las siguientes actividades por objetivo específico de la siguiente manera.

1. **Diagnosticar frente al cumplimiento de la NTS-TS 002 sobre los requisitos normativos del hotel Rio tropical**
  - Investigar con los encargados del hotel qué han realizado hasta el momento en relación con los requisitos de la implementación de la norma.
  - Inmersión en literatura con el fin de analizar los procesos y documentación necesarios para la implementación de la norma.
  - Realizar lista de los requisitos y procesos ya gestionados en el hotel, con el fin de verificar cuáles cumple o no en caso de que aplique o no.
  
2. **Desarrollar la gestión documental, necesaria para el SGS frente a los 8 programas correspondientes a la NTS-TS 002.**
  - Implementar todos los procesos por medio de la elaboración de fichas de las diferentes políticas requisitos de implementación de la norma.
  - De acuerdo a la consulta en cuanto a los documentos que tiene la norma técnica sectorial NTS-TS 002, se elaboró la siguiente lista de los que se identificaron.
  
  - **Se capacitará y sensibilizará al personal, en cuanto a los requisitos y componentes de la norma. NTS- TS 002.**

- Realizar invitación al encargado del hotel sobre el modelo de sostenibilidad en el que se indique el motivo de la citación.
- Diseñar una presentación a la persona encargada donde se indiquen los requisitos y procesos implementados en la agencia referente a la NTS TS-002.
- Realizar capacitación a las personas encargadas

## **Desarrollo de las actividades planteadas en los objetivos específicos – resultados**

### **Objetivo específico 1**

Diagnosticar los procesos del hotel rio tropical bajo los requisitos exigidos de la NTS-TS 002, con el fin de diseñar un plan de implementación de la norma.

Para el desarrollo de este objetivo y con el fin de conocer el diagnóstico actual de los procesos del hotel rio tropical se procedió a indagar en la literatura sobre los requisitos de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible (NTS- TS 002), en donde se encontró una guía para la implementación en los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH) de autoría del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Dichos requisitos se agrupan en tres (3) grupos: 1) **requisitos generales** de sostenibilidad que a su vez se ramifican en dos sub grupos: requisitos legales y sistema de gestión para la sostenibilidad; 2) requisitos específicos que a su vez se ramifican en tres sub grupos: **requisitos ambientales, socioculturales y económicos**; y 3) otros requisitos que a su vez se ramifican en requisitos de seguridad. En la siguiente Tabla.

## **Requisitos NTS-TS 002**

### **1 Requisitos generales de sostenibilidad**

- 1.1 Requisitos legales
- 1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad
  - 1.2.1 Política de sostenibilidad
  - 1.2.2 Programas de gestión para la sostenibilidad
  - 1.2.3 Monitoreo y seguimiento
  - 1.2.4 Gestión de proveedores
  - 1.2.5 Autoridad y responsabilidad
  - 1.2.6 Información y capacitación
  - 1.2.7 Documentación
  - 1.2.8 Mejora

### **2. Requisitos específicos**

#### **2.1 Requisitos ambientales**

- 2.1.1 Patrimonio natural
- 2.1.2 Uso eficiente del agua
- 2.1.3 Uso eficiente de la energía
- 2.1.4 Gestión de residuos
- 2.1.5 Material publicitario

#### **2.2 Requisitos socioculturales**

- 2.2.1 Patrimonio cultura
- 2.2.2 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionados con el turismo
- 2.3 Requisitos económicos
  - 2.3.1 Contratación y generación de empleo
  - 2.3.2 Capacitación de las comunidades locales

#### **2.3 Requisitos económicos**

- 2.3.1 Contratación y generación de empleo
- 2.3.2 Capacitación de las comunidades locales
- 2.3.3 Beneficios indirectos

### **3. Otros requisitos**

- 3.1 Seguridad

Figura Requisitos implementación NTS-TS 002

Fuente: elaboración propia con base en la norma técnica sectorial NTS-TS 002

## Contexto del hotel

### Matriz DOFA

Teniendo en cuenta la información recolectada en la elaboración de la cadena de valor, entrevista no estructura con el administrador y encargados del hotel de área y observación directa, se realizó la siguiente matriz.


<b>MATRIZ DOFA CRUZADA</b>	<b>Oportunidades</b>		<b>Amenazas</b>	
	<b>O1</b>	Crecimiento del sector turístico de Nilo	<b>A1</b>	Evolución tecnológica y hotelera en el municipio de Nilo
	<b>O2</b>	Mejora las condiciones económicas y sociales en el hotel y municipio de Nilo.	<b>A2</b>	Mercado saturado por viviendas turísticas, hoteles, para-hotelaría
	<b>O3</b>	Mejora en procesos mediante la certificación de la norma técnica sectorial	<b>A3</b>	Requisito legal de la certificación de la norma técnica sectorial
<b>Fortalezas</b>				
<b>F1</b>	Gran número de aliados al pertenecer la oferta turística del hotel.	Consolidar alianzas estratégicas con sus aliados para que así se dé a conocer, fortaleza su marca e intente expandir operaciones con el fin de aumentar su participación en el mercado (F1, O1, D1, A2, D2)	Fortalecer procesos internos, ganar eficiencia y aprovechar las oportunidades de crecimiento del sector turismo en el municipio de Nilo (O1, O2, F2, A3, A1)	
<b>F2</b>	Únicos en el municipio que está realizando esta implementación de la norma técnica sectorial.			

<b>F3</b>	Apoyo total por parte de la alcaldía en cuestiones de acompañamiento y asesorías turísticas.		
<b>Debilidades</b>			
<b>D1</b>	No posee un equipo de trabajo fuerte en el municipio	Implementar la Norma NTS-TS 002, para que así logre certificar procesos de calidad, gane competitividad y diferenciación en el mercado (D1, D3, F3, O3, A3)	Impulsar su publicidad y actividades de mercadeo tanto en el mercado nacional como internacional dando a conocer su valor diferenciador y así promoverse tanto el hotel como el municipio de Nilo Cundinamarca. (F1, F3, D1,O1,O2,O3,A2,A3)
<b>D2</b>	Es un hotel pequeño		
<b>D3</b>	No conocer y estar certificado en la norma técnica sectorial NTS-TS 002		

Según lo expuesto en la matriz anterior, del diagnóstico del área se observa que en las debilidades la Agencia de Viajes no posee un *equipo de trabajo fuerte*, pues esta unidad estratégica es nueva y no posee mucha experiencia en el mercado, por lo cual la construcción de marca es mínima, lo que conlleva a que no es muy conocida por los consumidores.

Por otro lado, si bien el hotel es pequeño no necesita de muchos empleados para su desarrollo, requiere de constante capacitación al poco personal actual, lo que se convierte en una ventaja/oportunidad para el hotel, sin embargo, al ser pequeño podría ser más complejo su posicionamiento. Otra debilidad, es la desventaja de no estar certificada en dicha norma frente a la competencia.

Una vez se realizó la inmersión en la literatura para conocer los requisitos y procesos se procedió a realizar un diagnóstico sobre el estado actual de los procesos en hotel rio tropical referente al diligenciamiento de la norma. Como herramienta para realizar este diagnóstico se utilizó la observación y consulta de documentos del hotel, en donde se encontraron los siguientes avances en cuanto a la norma. En las siguientes figuras se puede visualizar el diagnóstico realizado al hotel de manera inicial de forma check list con el fin de revisar los requisitos y procesos que ya se tienen respecto de la implementación de la NTS-TS 002. Estos cuadros presentan 5 columnas. La primera de ellas indica el requisito y/o proceso exigido por la norma, las siguientes tres columnas se indica “No aplica”, “Cumple” o “No cumple” de acuerdo a que si el hotel lo ha implementado o no; y la quinta columna donde se hace una breve observación acerca de la implementación o no de la misma, según corresponda. Asimismo, se propone un plan de implementación de acuerdo con el tiempo de práctica, puesto que la norma exige muchos requisitos y no se lograría implementar todos. Por consiguiente, se va a centrar primero en los documentos y planeación de los programas exigidos y por último la implementación que incluye también la capacitación.

		NTS-TS 002	FECHA	05/03/2021
		REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA NTS-TS 002	VERSIÓN	1
		VALENTINA MENDEZ		
Requisitos	No aplica	Cumple	No cumple	Cumple con los requisitos legales de operación del hotel, no cuenta con una matriz de riegos legales, procedimientos de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales, lista de chequeo de documentos legales y lista de chequeo de requisitos.
1.1 requisitos legales			x	
<b>1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad</b>				
				se cuenta con una política de sostenibilidad establecida, por ende está

1.2.1 Política de sostenibilidad		x		disponible al público en la recepción del hotel.
1.2.2 Programas de gestión para la sostenibilidad.			x	No tiene plenamente identificados los servicios y productos que emplea y pueden tener un impacto sobre la sostenibilidad. Por ello no cuenta con programas de minimización de impactos ambientales, socioculturales y económicos.
1.2.3 Monitoreo y seguimiento			x	sostenibilidad, no se puede establecer procedimientos para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.
1.2.4 Gestión de proveedores			x	Aunque cuenta con una lista de proveedores, no tiene establecido cuáles de ellos se encuentran certificados, por tal razón no se le puede dar prioridad a proveedores sin que no puedan ni contar con una lista completa de chequeo.
1.2.5 Autoridad y responsabilidad		x		Cuenta con un personal encargado de asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad, y tiene definida la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma
1.2.6 Información y capacitación		x		se informa sobre la política y programas de sostenibilidad, ya que se encuentran definidos. se cuenta con un plan de capacitación sobre la sostenibilidad.
1.2.7 Documentación			x	No cuenta con un mecanismo que facilita el control de los documentos vigentes.
1.2.8 Mejora			x	No se adelantan acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad, y tampoco se tienen logros obtenidos en años anteriores relacionados a este tema.
<b>2 Requisitos específicos</b>				



<b>2.1 Requisitos ambientales</b>				
2.1.1 Patrimonio natural			x	Aunque el hotel informa en todos sus correos, cotizaciones a sus proveedores y clientes acerca de la normatividad legal vigente en el establecimiento, promociona o comercializa, para evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna; no cuenta con un programa de patrimonio natural, flora y fauna.
2.1.2 Uso eficiente del agua		X		Aunque se lleva un control del consumo de agua por medio de su facturación, se cuenta con un programa de uso eficiente de agua.
2.1.3 Uso eficiente de energía		x		Aunque se lleva un control del consumo de energía por medio de su facturación, se cuenta con un programa de uso eficiente de energía.
2.1.4 Gestión de residuos			x	No se puede generar un registro de la cantidad mensual exacta de los residuos que se generan en la misma, ya que el hotel no ha implementado un programa de residuos. De igual forma no se cuenta con un sistema de clasificación de residuos, ni con un programa de manejo integral de residuos.
2.1.5 Material publicitario			x	No se cuenta con un programa de manejo integral de residuos, ni se cuenta con un plan en el que se sensibilice el personal sobre el buen uso del papel.
<b>2.2 Requisitos socioculturales</b>				
2.2.1 Patrimonio cultural				El hotel propone, organiza, promueve y opera productos y servicios turísticos que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural, por otro lado, maneja la información de manera respetuosa

		X		acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del país con el fin de promover su visita. Aunque aún no cuenta con un programa sociocultural.
2.2.2 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística			X	No cuenta con el código de conducta, prevención ESCNNA, aunque apoya organizaciones y contrata proveedores que están comprometidos con la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad
<b>2.3 Requisitos económicos</b>				
2.3.1 Contratación y generación de empleo			X	El hotel apoya la generación de empleo en condiciones justas y equitativas, vinculando a las comunidades locales de manera directa, cuenta con una política de contratación, pero le hace falta el programa económico vinculado a la sostenibilidad
2.3.2 Capacitación de las comunidades locales	X			
2.3.3 Beneficios indirectos			X	No se lleva registro de las acciones de responsabilidad social empresarial; por otro lado, al pertenecer a una entidad privada, no se encuentran obligados en realizar actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales.
<b>3. Otros requisitos</b>				
3.1 Seguridad			X	Le exige a sus proveedores el cumplimiento de las normas de seguridad en la prestación de servicio, pero no cuenta con un programa de seguridad.

Diagnóstico inicial requisitos y procesos NTS-TS 002

Fuente: elaboración propia

A continuación, como se muestra en la tabla del diagnóstico inicial de los requisitos y procesos observamos que por la magnitud de documentos no se cumplen en su totalidad, por tal razón algunos de ellos ya se vienen trabajando en su implementación de documentos específicos para el cumplimiento de la norma técnica sectorial 002 en el hotel rio tropical. Por tal razón la norma nos pide de un cumplimiento de 92 preguntas que son de aplicación para la implementación de la normatividad por eso hasta el momento llevamos un cumplimiento del 5,4 % del cumplimiento de la norma.

92 preguntas exigidas para el cumplimiento de la implementación de la norma técnica sectorial, lo cual nos arroja una totalidad del 100%.

92 = 100% de eficacia

$5 / 92 = 0.054$  lo que se lleva hasta el momento en trámites y documentos.

$0.054 \times 100 = 5,4$  de cumplimiento en la normatividad e implementación de la norma técnica sectorial en el hotel rio tropical, lo cual especifica que queda un restante de 94.6 % para su totalidad en el cumplimiento del 100%

En la siguiente tabla se mostrará los tiempos en donde se pondrá en marcha para implementar los documentos específicos y así mismo poder cumplir con la aplicación de la norma.

REQUISITOS	FECHA ESTIMADA PARA LA DOCUMENTACION
<b>1 Requisitos generales de sostenibilidad</b>	
1.1 Requisitos legales	Tercera semana de
1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad	cuarta semana de julio

1.2.1 Política de sostenibilidad	Tercera semana de mayo
1.2.2 Programas de gestión para la sostenibilidad	cuarta semana de julio
1.2.3 Monitoreo y seguimiento	Cuarta semana de junio
1.2.4 Gestión de proveedores	cuarta semana de julio
1.2.5 Autoridad y responsabilidad	Tercera semana de mayo
1.2.6 Información y capacitación	Tercera semana de mayo
1.2.7 Documentación	cuarta semana de julio
1.2.8 Mejora	cuarta semana de julio
<b>2. Requisitos específicos</b>	Tercera/Cuarta semana agosto y septiembre
<b>2.1 Requisitos ambientales</b>	Tercera/Cuarta semana agosto y septiembre
2.1.1 Patrimonio natural	Tercera/Cuarta semana agosto y septiembre
2.1.2 Uso eficiente del agua	Tercera/Cuarta semana agosto y septiembre
2.1.3 Uso eficiente de la energía	Tercera/Cuarta semana agosto y septiembre
2.1.4 Gestión de residuos	Cuarta semana de octubre
2.1.5 Material publicitario	Cuarta semana de octubre
<b>2.2 Requisitos socioculturales</b>	Primera semana de noviembre
2.2.1 Patrimonio cultura	Primera semana de noviembre
2.2.2 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionados con el turismo	Primera semana de noviembre
<b>2.3 Requisitos económicos</b>	Tercera semana de noviembre
2.3.1 Contratación y generación de empleo	Tercera semana de noviembre

2.3.2 Capacitación de las comunidades locales	Cuarta semana de noviembre
2.3.3 Beneficios indirectos	Cuarta semana de noviembre
<b>3.Otros requisitos</b>	Diciembre
3.1 Seguridad	Diciembre

## **Objetivo específico 2**

### **2. Desarrollar la gestión documental, necesaria para el SGS frente a los programas correspondientes a la NTS-TS 002**

Luego de haber realizado el diagnóstico inicial sobre los requisitos y procesos ya implementados referentes a la NTS-TS 002 en el hotel rio tropical, y de haberlos listado si cumple o no según aplique, se procedió a realizar la implementación de los requisitos faltantes según las políticas de implementación de la norma.

#### **1. REQUISITOS GENERALES DE SOSTENIBILIDAD**

##### **1.1 Autoridad y responsabilidad**

Para dar cumplimiento a este requisito se establecieron procesos para asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad, desarrollando acciones con este fin; en donde la dirección debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad. Por otro lado, define la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma. En las figuras anteriores (Acta de Reunión) se describe la asignación de responsabilidades, aspectos y responsable, como también acta de reunión donde se nombra al líder de la implementación las actividades para dichos monitoreos.



### ACTA DE NOMBRAMIENTO LIDER DE SOSTENIBILIDAD

Fecha : 20-03-2021

Hora : 08.30 am

Asistentes:

NOMBRE	CARGO
VALENTINA MENDEZ	ADMINISTRADORA
MARCELA MENDEZ	ADMINISTRADORA

Reunidos en el Hotel RIO TROPICAL., ubicado en el centro de Nilo, las personas antes mencionadas, analizaron los requisitos de la Norma NTS-TS-002 y determinaron nombrar a VALENTINA MENDEZ como Líder de sostenibilidad con las siguientes funciones:

- Comprender los requisitos de la Norma NTS-TS-002 expedida por el Viceministerio de turismo con el fin de implementarlos, mantenerlos y mejorarlos en el establecimiento.
- Brindar capacitación al personal del establecimiento con el fin de generar conciencia sobre los requisitos específicos de la Norma.
- Documentar los procedimientos requeridos por la Norma NTS-TS-002 y los determinados como necesarios por el establecimiento con el fin de estandarizar las actividades.
- Documentar los formatos necesarios para obtener los datos requeridos por la norma.
- Definir las acciones administrativas y operativas necesarias para que la norma se implementen y mantenga en el establecimiento.
- Informar a la Gerencia del establecimiento sobre la necesidad de recursos para el establecimiento y mantenimiento de la norma, para lograr los resultados en términos ambientales, socioculturales y económicos.

En constancia se firma,

\_\_\_\_\_  
Representante Legal

\_\_\_\_\_  
Líder de Sostenibilidad

**Figura: Acta de autoridad y responsabilidad**

**Fuente: propia**

PLAN DE TRABAJO IMPLEMENTACIÓN NTS TS 002 RIO TROPICAL HOTEL



Enero de 2021			
ACTIVIDADES	ACTIVIDADES ESPECIFICAS	RESPONSABLES	Fecha de verificación
IMPLEMENTACIÓN SGS	Elaborar carta nombramiento líder. Revisar organigrama. Elaborar matriz de responsabilidad y autoridad. Elaborar listado de derechos y deberes.	VALENTINA MENDEZ - MARCELA MENDEZ	20-mar
	Elaborar procedimiento requisitos legales. Elaborar matriz de requisitos legales. Realizar verificación de cumplimiento legal.	VALENTINA MENDEZ - MARCELA MENDEZ	
	Elaborar matriz de potenciales emergencias. Elaborar instrucciones de emergencia	VALENTINA MENDEZ - MARCELA MENDEZ	
	Realizar monitoreo y seguimiento al avance de los programas.	VALENTINA MENDEZ - MARCELA MENDEZ	
	Elaborar el procedimiento de mejora continua. Elaborar el plan de mejoramiento	VALENTINA MENDEZ - MARCELA MENDEZ	
	Elaborar Procedimiento identificación de aspectos e impactos. Elaborar matriz aspectos e impactos. Elaborar política.	VALENTINA MENDEZ - MARCELA MENDEZ	
	Elaborar y aplicar encuesta Elaborar matriz de criterios de compras Elaborar formato de reclamos	VALENTINA MENDEZ - MARCELA MENDEZ	
	Generación de autodeclaración	VALENTINA MENDEZ - MARCELA MENDEZ	

RTH-PLAN-03 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Reviso: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia

Figura: Plan de trabajo de la implementación de la NTS-TS 002

Fuente: propia



DEBERES Y DERECHOS DE SOSTENIBILIDAD RIO TROPICAL HOTEL

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


RTH-DOC-02 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Revisa: Líder Aprobó: Sostenibilidad

Figura: deberes y derechos del hotel

Fuente: propia

## 1.1.1 Requisitos legales

Primero, se identifica la legislación que le es aplicable en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales. La cual se resume en el cuadro que se reseña a continuación y sobre el que cumple su gestión en cuanto a la normatividad legal ver documento anexo.

				NTS-TS 002	FECHA	05/03/2021
				MATRIZ DE RIESGOS LEGALES	VERSIÓN	001
				VALENTINA MENDEZ Administradora	CODIGO	MRL-EAH
AÑO DE PUBLICACIÓN	TEMA	TIPO	NÚMERO Y FECHA	AUTORIDAD	ASUNTO	
1996		LEY	300 de 1996	Congreso de la Republica	Ley General del Turismo	
1997		DECRETO	502 de 1997	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Se definen la naturaleza y funciones de cada uno de los tipos de agencia de viajes de que trata el artículo 85 de la Ley 300 de 1996	
2001		DECRETO	1824 de 2001	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Se dictan disposiciones relacionadas con la actividad de los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones	
		LEY	679 de 2001	Congreso de la Republica	Se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el Turismo Sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución	
2003		DECRETO	2074 de 2003	Presidente de la Republica	Por el cual se modifica el decreto 504 de 1997, donde se plasman las nuevas directrices, respecto al Registro Nacional de Turismo	
2006		RESOLUCIÓN	4561 de 2006	Director General de la unidad especial de Aeronáutica Civil	Por el cual se modifica el artículo 4 y se deroga el 10 de la resolución 3596, donde se estipula los requisitos de la Aeronáutica civil, para la venta de tiquetes por internet	
		LEY	1101 de 2006	Congreso de la Republica	Se modifica la ley 300 de 1996 y se dicta otras disposiciones	
		RESOLUCIÓN	3595 de 2006	Director General de la unidad especial de Aeronáutica Civil	Se dictan normas sobre tarifas y comisiones aplicables en las vetas de tiquetes, para la prestación de servicios de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones	
2007		DECRETO	1036 de 2007	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se reglamenta el recaudo y el cobro de la contribución parafiscal para la promoción del Turismo que se refiere la Ley 1101 de 2006	
2008		RESOLUCIÓN	0727 de 2008	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Esta resolución define los criterios para el manejo de los recursos del fondo de promoción turística contemplados en la ley 1101 de 2006	
2009		LEY	1329 de 2009	Congreso de la Republica	Por el cual se modifica el título IV 599 del 2000 y se dictan otras disposiciones para contrarrestar la ESCNNA	
		LEY	1336 de 2009	Congreso de la Republica	Por la cual se adiciona la ley 679 de 2001, de lucha contra la Explotación, la Pornografía y el Turismo Sexual con niños, Niñas y Adolescentes	
		RESOLUCIÓN	3840 de 2009	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se establece el código de conducta contemplado en el artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de Julio del 2009 y de dictan otras disposiciones	
2010		DECRETO	2438 de 2010	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se dictan unas disposiciones en las que las agencias de viajes deben incurrir acerca de sus responsabilidades en la prestación de servicios turísticos	
		RESOLUCIÓN	890 de 2010	Aeronáutica Civil	Por la cual se dictan normas sobre acceso a las tarifas aéreas por parte de las Agencias de Viajes.	
2011		LEY	1480 de 2011	Congreso de la Republica	Se expide el estatuto del consumidor y se dictan otras disposiciones	
2012		LEY	1558 de 2012	Congreso de la Republica	Por la cual se modifica la ley 300 de 1996 y la ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones	
2013		RESOLUCIÓN	2591 de 2013	Ministerio de Transporte	Por el cual se modifican y adicionan unos numerales a la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos Colombia, en materia de Derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores de servicio aéreo	
		DECRETO	2646 de 2013	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Por el cual se reglamenta la exención del impuesto sobre las ventas para servicios turísticos	



2014		DECRETO	1293 de 2014	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se modifica el Decreto 503 de 1997 (El cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de guía de Turismo) y se dictan otras disposiciones
		DECRETO	1097 de 2014	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se reglamenta la etapa previa de reclamación directa para ejercer la acción jurisdiccional de protección al consumidor de servicios turísticos o aéreos
		RESOLUCIÓN	04150 de 2014	Ministerio de Transporte	En la cual se requiere contratar el servicios de Renovación, Suscripción y Actualización por un año de 70 reglamentos aeronáuticos de Colombia, con destino a la secretaría de seguridad aérea y nivel central.
		DECRETO	1903 de 2014	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Por el cual se reglamenta la devolución del Impuesto sobre las ventas a los turistas extranjeros no residentes en Colombia por la compra de bienes en el territorio nacional y a los visitantes extranjeros no residentes en Colombia por la compra de bienes gravados, realizadas en las Unidades Especiales de Desarrollo Fronterizo.
2015	RESOLUCIÓN		3160 de 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por la cual se establecen los requisitos para la certificación de normas técnicas sectoriales obligatorias y voluntarias, por medio de la plataforma virtual para la certificación de calidad turística.
	RESOLUCIÓN		3722 de 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por la cual se deroga la Resolución 3349 de 2013 y resolución 5605 de 2014 ( Que hablan del Registro Nacional de Turismo)
	RESOLUCIÓN		3860 de 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales expedidas por las unidades Sectoriales de Normalización, para las actividades del denominado Turismo de Aventura y sostenibilidad turística
	DECRETO		1067 de 2015	Ministerio de relaciones exteriores	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores
	RESOLUCIÓN		1209 de 2015	Ministerio de Transporte	Por la cual se remunera a la norma RAC 7 de los reglamentos aeronáuticos de Colombia como RAC 13 y se modifica su sistema de nomenclatura
	DECRETO		1074 de 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo
	LEY		1755 de 2015	Congreso de la Republica	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo
	RESOLUCIÓN		1375 de 2015	Ministerio de Transporte	Por la cual se modifican unos numerales de los reglamentos aeronáuticos de Colombia
	RESOLUCIÓN		3160 de 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por la cual se establecen los requisitos para la certificación de Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias, por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística
RESOLUCIÓN		3860 de 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las Normas técnicas sectoriales expedidas por las unidades sectoriales de Normalización, para las actividades denominado Turismo de Aventura y la Sostenibilidad Turística	
	DECRETO		297 de 2016	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se reglamenta la exención del impuesto sobre las ventas para los servicios turísticos, establecida en el literal d) del artículo 481 del Estatuto Tributario, modificado por el artículo 55 de la Ley 1607 de 2012

2016	RESOLUCIÓN	588 de 2016	Ministerio de Transporte	Por el cual se modifican algunas disposiciones de la norma RAC 13- Régimen Sancionatorio de los reglamentos aeronáuticos de Colombia
	RESOLUCIÓN	175 de 2016	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	Por la cual se reglamenta el ingreso del País, de ciudadanos Nacionales de los países del espacio Eschanguen y se establecen otras disposiciones
	DECRETO	587 de 2016	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se adiciona un capítulo al libro 2 de la parte 2 del título 2 del Decreto Único del sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011
	DECRETO	660 de 2016	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Por el cual se reglamenta la devolución del Impuesto sobre las Ventas por la adquisición de servicios gravados, por los visitantes extranjeros no residentes en Colombia, en los establecimientos de comercio ubicados en las Unidades Especiales de Desarrollo Fronterizo
	DECRETO	1759 de 2016	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se modifica el artículo 2.2.2.26.3.1 del Decreto 1074 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo
	LEY	1819 de 2016	Congreso de la Republica	Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones
2017	DECRETO	092 de 2017	Departamento Nacional de Planeación	Por el cual se reglamenta la contratación con entidades privadas sin ánimo de lucro a la que hace referencia el inciso segundo del artículo 355 de la Constitución Política
	RESOLUCIÓN	129 de 2017	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por la cual se adiciona un párrafo transitorio al artículo 2 de la resolución 3860 de 2015 ( Cumplimiento de las NTS)
	DECRETO	229 de 2017	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se establecen las condiciones y requisitos para la inscripción y actualización en el Registro Nacional de Turismo y se modifican en su integridad las secciones 1,2 Y 3 del capítulo 1 del título 4 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo
	DECRETO	220 de 2017	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Por el cual se modifica y adiciona la Sección 2 del Capítulo 13, Título 1, Parte 6 del Libro 1 del Decreto 1625 de 2016 Único Reglamentario en Materia Tributaria
	RESOLUCIÓN	0477 de 2017	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por la cual se establece un plazo para ajustar las herramientas tecnológicas para inscripción y actualización del RNT
	RESOLUCIÓN	0675 de 2017	Ministerio de Transporte	Por la cual se modifica el numeral 3.10.3.11. de la norma RAC 3 de los reglamentos aeronáuticos de Colombia
	DECRETO	335 de 2017	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se modifican los artículos 1, 3, 5 Y 7 del Decreto 945 de 2014, el cual reglamentó la conformación y el funcionamiento del Consejo Nacional de Seguridad Turística y los Comités Departamentales de Seguridad Turística de que trata el artículo 11 de la Ley 1558 de 2012.

Valentina Méndez

Administradora

**Figura: Matriz de normas legales**

**Fuente: elaboración propia**

Marcela Méndez

gerente del hotel

Luego de haber identificado la normatividad legal vigente se realizó el diligenciamiento de un formato para el procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales, con el objetivo de garantizar y monitorear que los requisitos legales del hotel van a estar siempre identificados y actualizados con la normatividad vigente en materia ambiental, económica, cultural y turística, mediante una lista de chequeo, la cual asegure el cumplimiento de la misma (ver siguiente figura).

Asimismo, se establecieron mecanismos y plazos de que cada doce (12) meses el equipoadministrativo verificará que la agencia cumpla las leyes vigentes respecto a actualización registro mercantil, registro nacional de turismo (RNT), contribución parafiscal y RUT. Por último, en los objetivos del hotel se vela por el cumplimiento de los requisitos legales, se compromete a denunciar ante las autoridades competentes irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente aquellas que atenten contra el patrimonio cultural y natural, así como la integridad social.



PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN  
DE REQUISITOS LEGALES RIO TROPICAL HOTEL

**1 OBJETIVO**

Describir las disposiciones y las responsabilidades para identificar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba y determinar cómo se aplican los requisitos legales a los aspectos ambientales, culturales y económicos identificados en el Hotel.

**2 ALCANCE**

Este documento será utilizado para identificar los requisitos legales asociados con los aspectos ambientales culturales y económicos y cuando se presenten modificaciones en las actividades, productos y servicios.

**3 RESPONSABLE**

El responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento es el Líder de sostenibilidad.

**4 DEFINICIONES**

**REQUISITOS LEGALES:**

Textos que Indican las condiciones necesarias específicas que debe reunir una actividad, instalación, equipo, infraestructura, personas, proceso o servicio determinado en una organización.

**LEGISLACIÓN DE APLICACIÓN:**

Conjunto de requisitos legales asociada con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos identificados por una organización.

## 5 CONDICIONES GENERALES

La identificación de los requisitos legales ambientales, culturales y económicos debe ser considerada en la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Sostenibilidad.



PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN  
DE REQUISITOS LEGALES RÍO TROPICAL HOTEL

### 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#### 5.1 Identificación y acceso a requisitos legales.

El Líder de sostenibilidad debe identificar los requisitos legales asociados con los aspectos ambientales culturales y económicos que fueron identificados en las matrices de impactos. Debe adquirir la información sobre la legislación aplicable a cada aspecto e impacto de las fuentes pertinentes. Para tener acceso a esta información debe consultar con las respectivas autoridades las cuales pueden ser contactadas a través de sus páginas web y/o en visitas a los centros de información. Las autoridades son, entre otras:

- Ministerio del medio ambiente, vivienda y desarrollo social
- Ministerio Industria, comercio y Turismo
- Ministerio de la protección social
- Ministerios de transporte
- Ministerio de minas
- ICA
- Corporación autónoma regionales
- Secretaría del medio ambiente
- Gobernaciones
- Alcaldía

La publicación de requisitos legales también puede encontrarse en los gremios

La publicación de requisitos legales también puede encontrarse en los gremios como:

- ANDI (Asociación Nacional de Industriales)
- Cámaras de comercio
- Periódicos oficiales de las respectivas fuentes de requisitos legales.
- ANATO
- COTELCO

#### 5.2 Revisión de los requisitos legales.

Para mantener actualizada la identificación de los requisitos legales aplicables a los aspectos ambientales, culturales y económicos se debe hacer una revisión de requisitos legales dependiendo de:

- Los cambios en los requisitos legales.
- La generación de nuevos requisitos legales.
- Los cambios en las actividades, productos y servicios de la organización.

---

El Líder de sostenibilidad es el responsable de identificar cambios en los requisitos legales y de actualizar la matriz de requisitos legales, debe evaluar estos cambios para determinar si es necesario generar acciones tendientes a modificar las actividades y/o los controles, si es así deben iniciar las acciones correspondientes.

Para asegurar que la información de los requisitos legales se mantiene actualizada El administrador debe realizar una revisión de la matriz de requisitos legales por lo menos una vez cada año.

### **5.3 Divulgación de Requisitos Legales.**

El Administrador o Gerente es el responsable de divulgar los requisitos legales a quien corresponda en el establecimiento, por ejemplo, deberá divulgar los requisitos BPM al personal del restaurante.

### **5.4 Matriz de requisitos legales**

Para generar la relación de los requisitos legales ambientales, culturales y económicos aplicables al establecimiento El líder de sostenibilidad / Gerente es el responsable de mantener y actualizar la Matriz de requisitos legales de acuerdo con el anexo.

### **5.5 Evaluación del cumplimiento**

El Gerente debe realizar una evaluación anual del cumplimiento de requisitos legales aplicables al Hotel. Debe elaborar un listado de los requisitos legales que lo toma de la matriz de requisitos legales, visita las áreas del Hotel e inspecciona para obtener las evidencias que demuestran que el requisito legal se cumple o no se está cumpliendo. Debe registrar en el listado de requisitos legales el cumplimiento o no del requisito.

En caso de identificar un incumplimiento legal se debe generar una acción que permita implementar el tema requerido por las disposiciones legales.

## **Procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales**

Fuente: elaboración propia

## **1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad**

Se ha implementado un sistema de gestión para la sostenibilidad que garantiza el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTS-TS 002. Este sistema incluye los siguientes elementos.

### **1.2.1 Política de sostenibilidad**

Se ha implementado una política de sostenibilidad en donde se establece el compromiso con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, generados por sus actividades, productos o servicios. En la siguiente figura se puede visualizar los estamentos de la política de sostenibilidad. En el anexo se puede apreciar esta política traducida al idioma inglés. Adicionalmente, se elaboró un documento que establece los objetivos y metas cuantificables, alcanzables y medibles que se aplican en la agencia, establecimiento y la periodicidad de su revisión.



## POLITICA DE SOSTENIBILIDAD RIO TROPICAL HOTEL

Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, y asumidos los principios adoptados específicamente en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002, RIO TROPICAL HOTEL, se compromete a llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el impacto de nuestras instalaciones y actividades, tanto internas como externas, así como optimizar la sostenibilidad del RIO TROPICAL HOTEL, mejorando su comportamiento con el entorno.

En ese mismo sentido, nuestra organización 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 002, que incluye, entre otras cosas, los requerimientos legales que regulan los efectos generados por la actividad turística.

Así mismo, nos comprometemos a motivar y formar a nuestro personal con acciones formativas y de concientización sobre los principios del turismo sostenible, a la prevención de la ESCNNA y la explotación laboral infantil, a promover las buenas prácticas medioambientales en el entorno, participar en actividades externas, e 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 y el cumplimiento de deberes y derechos de nuestras partes interesadas.

Para ello, se someterán los proyectos de futuras ampliaciones de las instalaciones o actividades a criterios de sostenibilidad y eficiencia en el uso los recursos.

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

---


Representante Legal

### **Figura. Política de sostenibilidad hotel rio tropical**

**Fuente: propia**

#### **1.2.2 Programas de gestión para la sostenibilidad**

Para este programa se identificaron los servicios y productos que emplea el hotel, y los que pueden tener un impacto sobre la sostenibilidad. En la siguiente figura se muestran los objetivos y metas del hotel respecto a los productos y servicios que ofrece.

		NTS-TS 002		FECHA	05/03/2021
		OBJETIVOS Y METAS DEL HOTEL		VERSIÓN	01
		VALENTINA MENDEZ		CODIGO	OM-EAH 001
TEMA	OBJETIVO	META	INDICADORES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
Internos	Contribuir con la preservación del medio ambiente, haciendo un adecuado uso de los recursos naturales que son utilizados dentro de las instalaciones y los destinos ofertados, con el fin de disminuir los impactos negativos al entorno	Disminuir el consumo de agua para los meses Septiembre y octubre en un 9% en relación al bimestre anterior. El consumo promedio no deberá superar los 26 m <sup>3</sup>	Consumo de agua Consumo del periodo anterior en m <sup>3</sup> - consumo de periodo actual en m <sup>3</sup> /(Consumo del periodo anterior)*100	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Bimensual
		Disminuir el consumo de energía eléctrica para el mes de septiembre en un 12%. El consumo promedio no debe superar los 990 kW/mes	Consumo de KWH (Mensual) / Dias laborados	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Mensual
		Disminuir la cantidad de papel utilizado en un 5%	Número de impresiones mensuales/ Número de impresiones mensuales del mes anterior*100	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad	Mensual
	Conseguir la certificación de la norma NTS-TS 002 de sostenibilidad en Los EAH, cumpliendo con los requisitos establecidos por ministerio de industria, comercio y turismo; con el fin de contar con los estándares de calidad y contribuir con el medio ambiente.	Obtener certificación en 2 años	Número de requisitos cumplidos en su totalidad	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Mensual
	Contar con un programa de capacitación dirigido al personal de RIO TROPICAL HOTEL, con el fin de sensibilizar a los empleados con el desarrollo sostenible	Realizar una capacitación cada 6 meses en temas relacionados al turismo responsable.	Número de actividades realizadas/número de actividades planeadas *100	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Semestral
Proveedores	Formar alianzas estratégicas con agencias mayoristas y operadoras comprometidas con el turismo responsable.	Realizar un diagnóstico con los proveedores actuales y establecer relaciones con los que estén comprometidos con la sostenibilidad	porcentaje de empresas comprometidas con el medio ambiente.	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Bimensual
Clientes	Sensibilizar a los clientes en realizar viajes a destinos comprometidos con el medio ambiente, informando las ventajas de visitarlos; con el fin de minimizar impactos negativos tanto sociales como medio ambientales.	Informar al 100% de los clientes la variedad de destinos turísticos comprometidos con el medio ambiente	Número de clientes que acceden a estos destinos y su nivel de satisfacción en cuanto a sus expectativas	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Mensual

Valentina Méndez  
Administradora


Marcela Méndez  
gerente del hotel

**Figura: objetivos y metas programa de sostenibilidad**

**Fuente: propia**

## 1.2.3 Identificación de aspectos e impactos

- **Procedimientos de aspectos e impactos de sostenibilidad**



PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS  
RIO TROPICAL HOTEL

**1 OBJETIVO**

Describir las disposiciones y las responsabilidades para identificar los aspectos ambientales, socioculturales y económicos del Hotel evaluando su impacto para determinar prioridades de actuación.

**2 ALCANCE**

Este documento será utilizado para identificar los aspectos ambientales culturales y económicos, del Hotel.

**3 RESPONSABLE**

El responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento es el líder de sostenibilidad.

**4 DEFINICIONES**

**ASPECTO AMBIENTAL:** Elementos de las actividades, productos o servicios de la organización que interactúan con el ambiente


**IMPACTO:** Cambio en la característica del ambiente, comunidad o en la economía generado por los aspectos de la organización.

**5 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**5.1 Identificación de aspectos.**

El Líder de Sostenibilidad del establecimiento realizará una visita a cada proceso para identificar y hacer un diagnóstico de la operación, este trabajo se realizará visitando cada área para conocer los procesos y procedimientos e identificar en ellos los aspectos generados en la operación. Se deben registrar en la matriz de identificación de aspectos de sostenibilidad aquellos que se identifiquen.

RTH-PRO-02 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Revisa: Líder de Sostenibilidad Aprobó: Gerencia



PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS  
RIO TROPICAL HOTEL

Los aspectos ambientales se identificarán por cada área del Hotel, entre las cuales se tienen: Alimentos y bebidas, Alojamiento, zonas húmedas, mantenimiento, seguridad y el área administrativa. Para los aspectos socio cultural y económico se realizará una identificación general del Hotel.


**5.2 Calificación de impactos.**

Para evaluar la importancia de los aspectos identificados con respecto a su impacto se utilizarán los criterios de puntuación de uno a cinco en los factores de impacto ambiental, afectación a la imagen, existencia de requisitos legales y la frecuencia de presentación del impacto. La tabla siguiente presenta los criterios: Para el tema ambiental:

ESCALA DE CALIFICACIÓN				
EVALUACIÓN	AMBIENTE	IMAGEN	EXISTENCIA REQUISITOS LEGALES	FRECUENCIA
5	El aspecto ambiental genera un impacto irreversible	Clasificación perjudicial para la Comunidad	Existe un requisito legal para el aspecto	El aspecto se presenta a Diario
4	Reversible (largoplazo)	Clima	NA	Semanal
3	Reversible (mediano plazo)	Autoridad	Proceso	Mensual
2	Reversible (cortoplazo)	Proveedores/contratada	NA	Semestral
1	Operativos	Personal Interno	No existe	Anual o menor frecuencia

Para el tema sociocultural y económico cambia el criterio de ambiente y se modifica por el de afectación al número de personas considerando la siguiente escala:

RTH-PRO-02 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Revisa: Líder de Sostenibilidad Aprobó: Gerencia



PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS  
RIO TROPICAL HOTEL

ESCALA DE CALIFICACIÓN				
EVALUACIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	IMAGEN	EXISTENCIA REQUISITOS LEGALES	FRECUENCIA
5	El aspecto impacta a más de 50 personas	El aspecto es perjudicial para la Comunidad	Existe un requisito legal para el aspecto	El aspecto se presenta a Diario
4	Entre 35 y 49	Clima	NA	Semanal
3	Entre 20 y 34	Autoridad	Proceso	Mensual
2	Entre 5 y 19	Proveedores/contratada	NA	Semestral
1	Menos 5 personas	Personal Interno	No existe	Anual o menor frecuencia

**6.4 Actualización de aspectos de sostenibilidad**

El Gerente/Líder de Sostenibilidad del Hotel debe actualizar la identificación de aspectos de sostenibilidad y valorar su importancia de acuerdo con lo descrito en el punto 5.2, las actualizaciones se realizarán cuando:

- El Hotel desarrollo un nuevo servicio o unidad de negocio
- Actualización o generación de requisitos legales
- Modernización tecnológica
- Aumento de la capacidad
- Aumento de la demanda
- Clientes con características nuevas

**5.3 Matriz de aspectos e impactos**

El Gerente/Líder de Sostenibilidad deberá mantener el registro de los aspectos identificados y las valoraciones realizadas en las matrices correspondientes y se deberán mantener actas de las reuniones de decisión.

RTH-PRO-02 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Revisa: Líder de Sostenibilidad Aprobó: Gerencia



- Impacto ambiental.

MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS RIO TROPICAL HOTEL						
IMPACTO AMBIENTAL AREAS: Alojamiento						
ASPECTOS AMBIENTALES	TIPO	AMBIENTE	IMAGEN	EXISTENCIA REQUISITOS	FRECUENCIA	TOTAL
Consumo de agua	Adverso	2	4	5	5	200
Consumo de detergente	Adverso	5	2	5	4	200
Consumo de energía	Adverso	2	4	5	5	200
Generación de residuos	Adverso	2	3	5	5	150
Generación de emisiones	Adverso	5	5	5	5	625
Consumo de papel	Benefico	1	1	1	5	5

ESCALA DE CALIFICACIÓN				
EVALUACIÓN	AMBIENTE	IMAGEN	EXISTENCIA REQUISITOS LEGALES	FRECUENCIA
5	El aspecto ambiental genera un impacto irreversible	El aspecto es percibido por la Comunidad	Existe un requisitos legal para el aspecto	El aspecto se presenta a Diario
4	Reversible largo plazo	Cliente	NA	Semanal
3	Reversible mediano plazo	Autoridad	Proceso	Mensual
2	Reversible corto plazo	Proveedor/contratista	NA	Semestral
1	Esporádico	Personal interno	No existe	Anual o menor frecuencia

RTH-MZ-03 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Revisa: Líder de Sostenibilidad Aprobó: Gerencia

- Impactos socioculturales

MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS RIO TROPICAL HOTEL						
ASPECTOS SOCIO CULTURALES HOTEL	TIPO	CANTIDAD DE PERSONAS	IMAGEN	EXISTENCIA REQUISITOS LEGALES	FRECUENCIA	TOTAL
Costumbre-Habito-Tradiciones-Fiestas de vida						
Difusión a los huéspedes de las Fiestas y fiestas de la ciudad	Adverso	5	5	5	1	125
Inseguridad que se presenta en los eventos por aglomeración de personas	Adverso	5	5	5	4	500
Inseguridad presentada por los empleados	Adverso	5	3	5	3	225
Vistas a otros de reconocidos turísticos: Plaza de Mercado Embarcadero Misso.	Adverso	5	5	5	5	625
Horarios de trabajo	Benefico	3	4	1	5	60
Turnos de trabajo	Benefico	3	4	1	5	60
Explotación sexual	Benefico	5	5	5	3	375

ESCALA DE CALIFICACIÓN				
EVALUACIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	IMAGEN	EXISTENCIA REQUISITOS LEGALES	FRECUENCIA
5	El aspecto impacta a Más de 50 personas	El aspecto es percibido por la Comunidad	Existe un requisitos legal para el aspecto	El aspecto se presenta a Diario
4	Entre 35 y 49	Cliente	NA	Semanal
3	Entre 20 y 34	Autoridad	Proceso	Mensual
2	Entre 5 y 19	Proveedor/contratista	NA	Semestral
1	Menos 5 personas	Personal interno	No existe	Anual o menor frecuencia

- Impactos economicos

MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS RIO TROPICAL HOTEL						
ASPECTOS	TIPO	CANTIDAD DE PERSONAS	IMAGEN	EXISTENCIA REQUISITOS	FRECUENCIA	TOTAL
<b>RETRIBUCIÓN</b>						
Pago de salarios a empleados. Sistema de trabajo.	Beneficio	3	3	5	3	135
Pago de impuestos	Beneficio	2	3	5	3	30
Pago por servicios públicos	Beneficio	2	3	5	3	30
Pago de proveedores	Beneficio	1	2	5	3	30
Compra de productos y servicios locales por parte de	Adverso	5	5	5	5	625

ESCALA DE CALIFICACIÓN				
EVALUACIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	IMAGEN	EXISTENCIA REQUISITOS	FRECUENCIA
5	El aspecto impacta a Más de 50 personas	El aspecto es percibido por la Comunidad	Existe un requisitos legal para el aspecto	El aspecto se presenta a Diario
4	Entre 35 y 49	Cliente	NA	Semanal
3	Entre 20 y 34	Autoridad	Proceso	Mensual
2	Entre 5 y 19	Proveedor/contratista	NA	Semestral
1	Menos 5 personas	Personal interno	No existe	Anual o menor frecuencia

RTH-MZ-03 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Revisa: Líder de Sostenibilidad Aprobó: Gerencia

Figura: Identificación de aspectos e impactos

Fuente: propia

## 1.2.4 programa de información y sensibilización

Información y sensibilización RIO TROPICAL HOTEL						
<b>OBJETIVO:</b>	Promover en sus clientes, proveedores, colaboradores y la comunidad, comportamientos responsables con el desarrollo sosten					
<b>INDICADOR:</b>	Cumplimiento de actividades					<b>META:</b> 100%
<b>RESPONSABLE:</b>	Líder de Sostenibilidad					
REQUISITO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA	RESULTADO	
a) Contar con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad;	<b>CLIENTES Y HUESPEDES:</b> Se socializa a través de video en recepción. *Política de sostenibilidad, *Deberes y derechos, *Codigo de conducta, *Prevención de la ESCNNA *Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, *Prevención del tráfico de Patrimonio cultural, *Promoción de visitas a áreas naturales *Monumentos o lugares patrimonio cultural de la ciudad *Gastronomía Local *RNT	Lider de Sostenibilidad	Humanos Técnicos Financieros	mar-21	Ver soportes en Lobby y recepción.	
b. Capacitar a los colaboradores para el cumplimiento de los requisitos de la norma.	<b>COLABORADORES:</b> Capacitar en los temas: *NTS TS 002 *Código de conducta *Deberes y derechos de colaboradores *Prevención de la ESCNNA *Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, *Prevención del tráfico de Patrimonio cultural, *Promoción de visitas a áreas naturales *Monumentos o lugares patrimonio cultural de la ciudad *Gastronomía Local *Prevención de practicas discriminatorias a poblaciones vulnerables.	Lider de Sostenibilidad	Humanos Técnicos Financieros	mar-21	Ver registros de asistencia y fotografías	

RTH-PROG-01 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Revisado: Líder de Sostenibilidad Aprobado: Gerencia

Figura: programa de información y sensibilización en el hotel rio tropical

Fuente: propia

## FORMATO DE CAPACITACIÓN ANUAL RIO TROPICAL HOTEL



ITEM	TEMA DE CAPACITACIÓN	INSTRUCTOR-ENTIDAD	FECHA	OBSERVACIÓN
1	Prevención de la ESCNNA	SENA	30 de julio de 2021	Curso Virtual
2	SG SST 50 Horas	SENA	30 de julio de 2021	Curso Virtual
3	Guianza Turística	SENA	30 de julio de 2021	Curso Virtual
4	Manejo de residuos sólidos y Peligrosos	SENA	31 de diciembre de 2021	Curso Virtual
5	Manejo de productos químicos	SENA	31 de diciembre de 2021	Curso Virtual
6	Servicio al cliente	SENA	31 de diciembre de 2021	Curso Virtual
7	Norma Técnica Colombiana NTS TS 002	MINCIT	30 de julio de 2021	Curso Virtual
8	Guía de para la Implementación NTS TS 002	MINCIT	30 de julio de 2021	Curso Virtual
9	Resolución 3860 de Diciembre de 2015	MINCIT	30 de julio de 2021	Curso Virtual
10				
11				
12				
13				

RTH-FOR-03 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Revisado: Líder de Sostenibilidad Aprobado: Gerencia

Figura: plan de capacitación anual

### 1.2.5 Documentación y registro

- Documentos internos



#### LISTADO CONTROL DE DOCUMENTOS RIO TROPICAL HOTEL

CODIGO DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	CARGO REVISÓ	CARGO APRUEBA
RTH-DOC-01	Documento	DERECHOS Y DEBERES (SOSTENIBILIDAD)	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-DOC-02	Documento	ORGANIGRAMA	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-MZ-01	Matriz	MATRIZ DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-MZ-02	Matriz	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-MZ-03	Matriz	MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PRO-01	Procedimiento	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PRO-02	Procedimiento	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS ASE	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PRO-03	Procedimiento	PROCEDIMIENTO DE MEJORA	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PRO-04	Procedimiento	PROCEDIMIENTO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-POL-01	Política	POLITICA DE SOSTENIBILIDAD	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-FOR-01	Formato	LISTADO CONTROL DE DOCUMENTOS	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-FOR-02	Formato	LISTADO CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-FOR-03	Formato	FORMATO DE CAPACITACIÓN ANUAL	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-FOR-04	Formato	REGISTRO DEL CONSUMO DEL AGUA	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-FOR-05	Formato	REGISTRO DEL CONSUMO DE LA ENERGÍA	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-FOR-06	Formato	REGISTRO FUENTE DE EMISIÓN GEI	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-FOR-07	Formato	REGISTRO FUENTE DE EMISIÓN SAO	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-FOR-08	Formato	REGISTRO ANALISIS DEL IMPACTO DE COMPRAS	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-FOR-09	Formato	REGISTRO MENSUAL DE RESIDUOS GENERADOS	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-FOR-10	Formato	IDENTIFICACIÓN DE FUENTES AVA	01	20/03/2021	Líder de Sostenibilidad	Gerencia


RTH-FOR-10	Formato	IDENTIFICACIÓN DE FUENTES AVA	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-FOR-11	Formato	LISTADO DE ESPECIES DE FLORA	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-FOR-12	Formato	LISTADO DE PRODUCTOS QUIMICOS	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-FOR-13	Formato	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-FOR-14	Formato	FORMATO DE OPINIONES Y SUGERENCIAS	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PLAN-01	Plan	PLAN DE EMERGENCIA	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PLAN-02	Plan	PLAN DE MEJORA	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PLAN-03	Plan	PLAN DE TRABAJO IMPLEMENTACIÓN SISTEMA SOSTENIBILIDAD	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PROG-01	Programa	INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PROG-02	Programa	PREVENCIÓN DEL TRAFICO Ilicito DE FLORA Y FAUNA	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PROG-03	Programa	GESTIÓN DEL AGUA	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PROG-04	Programa	GESTIÓN DE LA ENERGÍA	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PROG-05	Programa	USO Y MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PROG-06	Programa	MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PROG-07	Programa	MANEJO DE LA CONTAMINACIÓN AVA	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PROG-08	Programa	GESTIÓN DE EMISIÓN GEI	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PROG-09	Programa	GESTIÓN DE EMISIÓN SAO	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PROG-10	Programa	PATRIMONIO CULTURAL	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PROG-11	Programa	MANEJO Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS SOCIALES	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PROG-12	Programa	APOYO A LAS COMUNIDADES	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PROG-13	Programa	CONTRATACIÓN Y GENERACIÓN DE EMPLEO	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PROG-14	Programa	MEJORAMIENTO DE LAS COMUNIDADES	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia
RTH-PROG-15	Programa	COMPRAS	01	20/03/2021	Lider de Sostenibilidad	Gerencia

RTH-FOR-01 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Reviso: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia

**Figura: listado de control de documentos internos**

**Fuente: propia**

- Documentos externos

 <b>LISTADO CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS RIO TROPICAL HOTEL</b>						
TIPO DE DOCUMENTO	TÍTULO DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	ENTIDAD	FECHA APROBACIÓN	CARGOS REVISAN
Norma	Norma Técnica Colombiana NTS TS 002	N-A	2007	ICONTEC	20/03/2019	Todos
Guía	Guía de para la Implementación NTS TS 002	N-A	2016	MINCIT	01/06/2021	Gerencia - Líder
Resolución	Resolución 3860 de Diciembre de 2015	N-A	2015	MINCIT	28/12/2021	Gerencia - Líder

RTH-FOR-02 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Reviso: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia

**Figura: listado de control de documentos externos**

**Fuente: propia**

## 1.2.6 PLAN DE EMERGENCIAS RIO TROPICAL HOTEL



### PLAN DE EMERGENCIAS RIO TROPICAL HOTEL

IDENTIFICACIÓN POTENCIAL EMERGENCIA				PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA		
AMENAZA	PROBABIL	CONSEQUE	TOTA	ANTES	DURANTE	DESPUES
<b>Sismo</b>	3	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Ubicar en las habitaciones las instrucciones de protección en caso de sismo.</li> <li>*Tipo de alarma.</li> <li>*Capacitación a los empleados sobre emergencias.</li> <li>*Crear brigada.</li> <li>*Ubicar avisos de evacuación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Mantener la calma.</li> <li>*Ubicarse en los puntos identificados como seguros.</li> <li>*Protegerse de golpes y caídas.</li> <li>*No movilizarse</li> <li>*No correr.</li> <li>*Ubicar a los compañeros y huéspedes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Abandone el sitio con precaución.</li> <li>*Ayude a personas con golpes, desmayos.</li> <li>*Ubíquese en el sitio de encuentro.</li> <li>*Ubicar familia conocidos.</li> <li>*Realice conteo de las personas</li> </ul>
<b>Incendio</b>	2	3	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas eléctricos.</li> <li>*Control de sustancias inflamables.</li> <li>*Contar con sistema de extinción.</li> <li>*Comunicación hándicap para evitar y actuar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avisar: Sistema de detección.</li> <li>Sistema de alarma.</li> <li>Sistema de llamada.</li> <li>Protocolo para actuar durante el incendio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender herida</li> <li>Atender afectado</li> <li>Inventory dañar</li> <li>Rearbitro con actividad</li> </ul>
<b>Accidente de bañista</b>	3	5	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Capacitar al personal en carga de piscina.</li> <li>*Establecer señalización de profundidad, asociación, para rescatarse.</li> <li>*Ubicar avisos de protocolo de seguridad.</li> <li>*Contar con resguardo de bañista.</li> <li>*Contar con directoria telefónica de entidades proveedoras de salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reacción del salvavidas.</li> <li>Prestar primera auxilio</li> <li>Dar avisos a la entidad de emergencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del riesgo</li> <li>Brindar acompañamiento al accidentado y familia.</li> <li>Realizar investigación del accidente</li> </ul>
<b>Ahogamiento de persona en la piscina</b>	5	5	25	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Asegurar el mantenimiento seguro de piscina.</li> <li>*Asegurar los elementos de seguridad de la piscina.</li> <li>*Asegurar avisos de advertencia en piscinas.</li> <li>*Asegurar presencia de salvavidas en la piscina.</li> <li>*El Salvavidas le comunica los padres su responsabilidad con el cuidado de niños.</li> <li>*El salvavidas se asegura que los niños cuenten con la presencia de adulto responsable.</li> <li>*Retirar a niños que no cuenten con el adulto.</li> <li>*Asegurar el funcionamiento correcto de boton de emergencia.</li> <li>*Realizar simulacro de evento.</li> <li>*Realizar sensibilización de huéspedes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*El salvavidas debe usar el pito para avisar de un evento de ahogamiento.</li> <li>*Hacer uso del dispositivo de parada de emergencia.(piscinero o cualquier empleado).</li> <li>*Aplicar procedimiento de reanimación (Salvavidas).</li> <li>*Llamar a Defensa civil o bomberos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Traslado del cuerpo.</li> <li>*Investigación del incidente</li> </ul>
<b>Derrame productos químicos</b>	2	1	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Capacitar al personal que maneja los productos químicos</li> <li>*Colocar aviso de protocolo de seguridad</li> <li>* Contar con hoja de cada producto químico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Dar a conocer al personal de áreas adyacentes</li> <li>*Controlar el derrame y evacuar al personal no necesario</li> <li>* Emplear siempre el material de seguridad apropiado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Limpiar todo el lugar del derrame</li> <li>*Utilizar los implementos adecuados de limpieza</li> </ul>
<b>Escape de gas</b>	2	2	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Mantener la llave de gas cerrada</li> <li>*Hacer mantenimiento constante</li> <li>*Hacer mantenimiento a los electrodomesticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Cierre la llave general del paso del gas</li> <li>*Analizar el grado de peligrosidad</li> <li>*Ventilar el area afectada</li> <li>*No accionar ningún aparato electrónico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Ponerse en contacto con el instalador para que realice las respectivas pruebas y verifique que no existen fugas</li> </ul>
<b>Inundación</b>	1	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Identifique una ruta de evacuación, y otras vías alternativas.</li> <li>*Tenga ubicada la ruta mas segura para llegar a algún albergue.</li> <li>*Investigue si su propiedad está en una zona de posibles inundaciones o si se ha inundado con anterioridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Suba a un lugar alto y permanezca allí.</li> <li>*Evite caminar por aguas en movimiento.</li> <li>Hasta 15 centímetros de agua en movimiento pueden hacerle caer. *Tenga precaución al caminar sobre agua, ya que las tapas de las cámaras de agua suelen salirse debido a la presión, y usted puede caer en dicha apertura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Escuche la radio o la televisión para obtener información sobre la emergencia, y posibles instrucciones de la autoridad a cargo.</li> <li>*No entre a los edificios si todavía hay agua alrededor.</li> <li>*Bombeo gradualmente el agua de los subterráneos inundados gradualmente (aproximadamente un tercio del agua por día) para evitar daño estructural</li> <li>*Repáre las instalaciones sanitarias lo antes posible, ya que dañadas son un riesgo para la salud</li> </ul>
<b>Caída de árbol</b>	2	2	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Hacer revisión y mantenimiento de los arboles del lugar</li> <li>*Si está haciendo una gran tempestad lo indicado sería refugiarse y esperar a que paze porque los arboles pueden caer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Esvacar 20 mts alrededor del siniestro</li> <li>*Llamar a la autoridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Llamar a la autoridad competente</li> <li>*Si paze todo y se cuenta con una sierra a la mano se puede ir cortando el arbol por las partes mas pequeñas.</li> </ul>
<b>Caída de rayo</b>	3	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>*No retire la ropa tendida de las sogas o alambres exteriores</li> <li>*No use el teléfono. Los rayos pueden alcanzar la línea telefónica exterior durante la tormenta</li> <li>*No trabaje en cercas, alambrados, líneas telefónicas, cañerías y estructuras de acero</li> <li>*No use objetos metálicos, tales como cañas de pescar o palos de gol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Permanecer en un lugar protegido</li> <li>*No tocar lugares o Artefactos conectados</li> <li>*No meterse al agua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Las personas alcanzadas por un rayo reciben una poderosa descarga eléctrica que puede llegar a matarlas. En caso que esta situación no se produzca, no tema auxiliarlas. Una persona alcanzada por un rayo puede ser revivida mediante una respiración boca a boca y masaje cardíaco</li> </ul>

<b>Picadura de serpiente ó alacran</b>	3	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Ubicar sitios de almacenamiento y atención con suero antiofídico.</li> <li>*Capacitar a las personas para evitar incidentes con culebras y alacranes.</li> <li>*Usar bota cañera.</li> <li>*Revisar sitios de campamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Observar el tipo de animal.</li> <li>*Permitir flujo sanguíneo.</li> <li>*Dar aviso inmediato al sitio.</li> <li>*Traslado del paciente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Hospitalización del paciente.</li> <li>*Identificación de sitios peligrosos</li> </ul>
<b>Avalancha</b>	1	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Se produce cambios en su paisaje</li> <li>*Aparición de nuevas grietas en el yeso o losa</li> <li>*Acumulación de la tierra en la base de la pendiente</li> <li>*Paredes exteriores, caminos o escaleras que comienzan a separarse del edificio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Si puede, aléjese del camino de la pendiente lo más rápido posible</li> <li>* Si no puede escapar, acurríquese con fuerza y protéjase la cabeza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Permanezca lejos del área de derrumbe, es posible que exista el riesgo de más derrumbes.</li> <li>* Fíjese si hay personas heridas y atrapadas en las cercanías del derrumbe, pero sin ingresar al área, indique a los rescatistas dónde se encuentran.</li> <li>*Busque el asesoramiento de un experto en geotécnica para que evalúe los riesgos de una avalancha.</li> </ul>
<b>Herido por robo o atraco</b>				<p>Un golpe, un corte con un objeto afilado, o una mordedura pueden causar heridas que, según su gravedad, podrían necesitar atención sanitaria inmediata.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Evitar el contacto con la sangre para evitar la infección de la herida y para proteger a la persona que interviene. Es fundamental realizar un lavado de manos previo.</li> <li>*Limpiar la herida con agua corriente y fresca a chorro. También se puede limpiar con suero fisiológico si se tiene a mano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Suturar la herida</li> <li>*Limpiar y abistar la herida</li> </ul>
<b>Ataque de abejas</b>	3	3	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Realizar rutinas de revisión de panales de abejas</li> <li>*Evaluar los riesgos que pueden producir las colmenas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Tomar a aquellos que presentan dificultad para correr como niños y mascotas</li> <li>*Cubrirse el rostro con un sueter o camisa</li> <li>*Cubrir a los niños con el cuerpo para evitar picaduras en lugares comprometedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Ya refugiados revisar si nos picaron y quitar el saco de veneno</li> <li>*Aplicar hielo en las picaduras</li> <li>*Aplicar Loratadina o Benadryl para disminuir la reacción a las picaduras</li> </ul>
<b>Atentado terrorista</b>	2	3	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Prepara un kit de emergencia y tenlo listo y a la mano. Debe incluir agua embotellada, alimentos enlatados y no perecederos, un abrigo manual, artículos de higiene personal, radio, linterna y baterías, copias de los documentos importantes, un silbato, una cobija o frazada y un cambio de ropa. No descartes lápiz, colores, papel y juegos de mesa en formato pequeño.</li> <li>*Prepara un botiquín con un manual de primeros auxilios, cinta adhesiva, microporo, curitas, vendas elásticas, gasas estériles, guantes, gel desinfectante, bolas de algodón, cotonetes, jeringa, cuchara, termómetro, aspirinas, merthiolate, agua oxigenada, toallitas húmedas y crema desinfectante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Identifica la ruta más segura y escapa si puedes. Incómete en que otros vayan contigo y dejar tus pertenencias atrás</li> <li>*Si no puedes correr, entonces escóndete.</li> <li>Trata de encontrar un escondite seguro, idealmente detrás de paredes fuertemente reforzadas. Y recuerda que las balas pueden atravesar el vidrio, la madera, el ladrillo y el metal. También asegúrate de que los teléfonos celulares estén en silencio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Recuerda que el objetivo del terrorismo es debilitar el ánimo de la población civil y los gobiernos a través del miedo. Es muy importante demostrarles a los atacantes que existe la determinación de mantener las actividades de la vida diaria en cuanto las autoridades lo permitan. Además, esto te ayudará a superar el shock más rápidamente.</li> </ul>
<b>Asonada</b>	2	1	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Evaluar el riesgo inminente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*No gritar, No correr, mantener la calma</li> <li>*Resguardarse en un lugar seguro, a un lado del escritorio</li> <li>*Evalúe las posibilidades de salir por un lugar diferente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Mantener la calma</li> <li>*Llamar a la autoridad competente</li> </ul>
<b>Intoxicación</b>	2	1	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Tener los alimentos en perfecto estado y las condiciones adecuadas</li> <li>*Tener cuidado con los productos de limpieza y desinfección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*En caso de vía oral: identificar la sustancia, estimar la cantidad ingerida y si vomita limpiar donde este untado de la sustancia.</li> <li>*En caso de inhalación de un toxico, retirar a la persona del foco de intoxicación, comprobar la respiración y en dado caso que no lo haga realizar reanimación cardiopulmonar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Buscar la ayuda de un doctor</li> <li>*Desplazar a la víctima a un centro hospitalario</li> </ul>
<b>Valoración</b>						
Improbable	1	Leve	1			
Probabilidad	2	Moderada	3			
Cierto	3	Grave	5			
RTH-PLAN-01 Versión: 01 Fecha:20-03-2021 Revisado: Líder Aprobado: Gerencia						

**Figura: plan de emergencias hotel rio tropical**

**Fuente: propia**

## 1.2.7 plan de mejora

### 1.2.7.1 Plan de mejoramiento hotel rio tropical

ITEM	Fecha	SITUACIÓN	MANT D	MEJORA	CAUSAS	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZOS	RECURSOS	SEGUIMIENTO
1	22/12/2021	El 31 de diciembre de 2021 se vence el plazo para implementar el SG SST.		x	Falta de recursos	Implementar SG SST en el Hotel. Realizar curso virtual de 50 horas en el SENA.	Administración	22/12/2021	\$ 1.200.000	30/06/2021
2	22/12/2021	No existe un lugar para realizar labores administrativas en el hotel. En las temporadas faltan habitaciones para alquilar		x	Falta de recursos financieros	Construcción de una oficina para la gerencia, 7 habitaciones y un salón de eventos.	Administración	22/12/2021	80.000,000	30/06/2021

RTH-PLAN-02 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Revisa: Líder de Sostenibilidad Aprobó: Gerencia

Figura: plan de mejoramiento hotel rio tropical

Fuente: propia

### 1.2.7.2 procedimiento de mejora

PROCEDIMIENTO DE MEJORA RIO TROPICAL HOTEL	PROCEDIMIENTO DE MEJORA RIO TROPICAL HOTEL
<p><b>1 OBJETIVO</b> Describir las disposiciones y las responsabilidades para adelantar los pasos que enfuquen al Hotel hacia el mejoramiento continuo.</p> <p><b>2 ALCANCE</b> Este documento será utilizado para eliminar las causas de los problemas reales y potenciales identificados y para la generación de acciones tendientes a la mejora continua.</p> <p><b>3 RESPONSABLE</b> El responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento es el Líder de sostenibilidad.</p> <p><b>4 DEFINICIONES</b> No conformidad: incumplimiento de un requisito No conformidad potencial: posible incumplimiento de un requisito o un problema potencial. Corrección: Acción tomada para eliminar una conformidad. Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una conformidad sistemática o recurrente con el fin de evitar que se vuelva a presentar. Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una conformidad potencial con el fin de evitar que se presente. Acción de mejora: acción tomada para potencializar las oportunidades o las fortalezas.</p> <p><b>5 IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS DE MEJORA</b></p> <p>RTH-PRD-03 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Revisa: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia</p>	<p>La Gerencia y el Líder de sostenibilidad deben identificar los puntos de mejoramiento en el Hotel usando los siguientes mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medición de la Satisfacción del cliente</li> <li>- Reclamos presentados</li> <li>- Resultados de auditorías internas y externas</li> <li>- Datos de Indicadores</li> <li>- Cambios en los requisitos legales</li> <li>- Análisis de riesgos</li> <li>- Control de calidad del servicio</li> <li>- Inspecciones de las autoridades</li> <li>- Inspecciones de supervisión</li> </ul> <p>El Líder de sostenibilidad deberá analizar los puntos de mejoramiento que en la actualidad estén generando incumplimientos de requisitos deben generar la corrección inmediata para el tema.</p> <p>También analizan los puntos de mejoramiento para eventos que se han vuelto recurrentes realizando una evaluación del impacto de estos eventos y determinar el inicio de una acción correctiva.</p> <p>También analizan los puntos de mejoramiento para eventos futuros que pueden generar problemas para el Hotel y determinar el inicio de una acción preventiva. También hacen un análisis de las oportunidades que se presentan para el negocio y determinan el inicio de una acción de mejora.</p> <p>Para las acciones correctivas y preventivas se deberá hacer análisis de causa. Se generará un registro de las acciones tomadas en el plan de mejoramiento.</p> <p>RTH-PRD-03 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Revisa: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia</p>

Figura: procedimiento de mejora hotel rio tropical

Fuente: propia

### 1.2.7.3 procedimiento de monitoreo y seguimiento hotel rio tropical



#### PROCEDIMIENTO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO RIO TROPICAL HOTEL

1. **OBJETIVO:** Describir los requisitos y los responsables para realizar monitoreo y seguimiento de los programas, objetivos y metas de sostenibilidad.
2. **ALCANCE:** Este procedimiento es aplicable al monitoreo y seguimiento del sistema de gestión de la sostenibilidad del Hotel.
3. **RESPONSABLE:** El responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento es la gerencia.

#### 4. DEFINICIONES:

**Seguimiento:** Supervisión del comportamiento de las mediciones en un periodo.

**Medición:** Proceso que consiste en estimar el resultado de cierta estrategia durante un periodo determinado.

#### 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

##### 6.1 Monitoreo y seguimiento de programas:

Es responsabilidad de la gerencia del Hotel hacer monitoreo de los programas establecidos en el Hotel, para confirmar que las actividades definidas en ellos se están llevando a cabo.

Este monitoreo lo realizará periódicamente una vez cada **tres** meses, y deberá confirmar la realización de las actividades descritas en los programas visitando las áreas objeto del programa. Deberá generar un acta del monitoreo.

El seguimiento de los programas lo debe efectuar la gerencia una vez cada **seis** meses, asegurándose de que las actividades de todos los programas se llevan a cabo. En caso de encontrar que un programa no se está desarrollando, deberá tomar la alternativa necesaria para asegurar su ejecución.

##### 6.2 Monitoreo y seguimiento de los objetivos y metas:

Es responsabilidad del líder de sostenibilidad del Hotel hacer monitoreo y seguimiento mensual de las metas propuestas, y determinar cuales se están cumpliendo.


Figura: procedimiento de monitoreo y seguimiento hotel rio tropical

Fuente: propia



## 2.Requisitos ambientales


### 2.1 Programa gestión de emisión GEI

GESTIÓN DE EMISIÓN DE GASES EFECTO INVERNADERO (GEI) RIO TROPICAL HOTEL 						
<b>OBJETIVO:</b>	Identificar y valorar las fuentes de emisión de GEI				<b>META:</b>	80%
<b>INDICADOR:</b>	Índice de fuentes identificadas y controladas					
<b>RESPONSABLE:</b>	Líder de sostenibilidad					
REQUISITO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	FECHA	RESULTADO	
a. Identificar las fuentes de emisión que generan GEI.	Se realizan listados de fuentes de contaminación GEI del Hotel	Líder de sostenibilidad Mantenimiento	Humanos Tecnológicos	Noviembre -Diciembre 2021	Ver listado de fuentes GEI	
b. Llevar un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.	Crear el registro de Equipos Emisores de GEI	Líder de sostenibilidad Mantenimiento	Humanos Tecnológicos	Noviembre -Diciembre 2021	Ver registros de fuentes GEI	
RTH-PROG-08 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Reviso: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia						

**Figura: programa Gestión de emisión GEI del hotel rio tropical**

Fuente: propia

#### 2.1.1 formato fuente GEI del hotel rio tropical

FORMATO FUENTES GEI RIO TROPICAL HOTEL 							
	FUENTES DIRECTA - TIPO DE EQUIPO	FUENTE ENERGETICA	CANTIDAD	CONSUMO TOTAL (KW)	TIEMPO FUNCIONAMIENTO AL AÑO (horas)	CONSUMO TEÓRICO TOTAL	UNIDAD MEDIDA
1							
2							
3	Neveras de las habitaciones						
4	Horno microondas de la cocina						
5	Equipo de aire acondicionado						
6	Bombillos de alumbrado de habitaciones						
7	Nevera de cocina						
8	Estufa de gas						
9	Camionetas transporte de pasajeros tipo Van						
10	Motociclé del mensajero						
11	Guadaña						
12	Combustible líquido						
13	Incineradores						
14	Aire Acondicionado						
15	Cámaras Frigoríficas						
16	Neveras						
17	Combustión de combustibles en medios de transporte						
18	Transporte propio						
19	Refrigerador						
20	<b>FUENTES INDIRECTAS</b>						
21	Equipo de lavado						
22	Secadora						
23	Equipo de planchado						
24	Bombillos						
25	Transporte de empleados						
26	Transporte de Residuos						
27	Transporte de Mercancías y/o Productos						
28							
29	RTH-FOR-06 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Reviso: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia						

**Figura: Formato fuente GEI del hotel rio tropical**

Fuente: propia

## 2.2 Programa Gestión de emisión SAO


 <b>GESTIÓN DE EMISIÓN SAO RIO TROPICAL HOTEL</b>					
<b>OBJETIVO:</b>	Generar acciones para minimizar la emisión de SAO en el Hotel			<b>META:</b>	100%
<b>INDICADOR:</b>	Índice de cumplimiento de actividades				
<b>RESPONSABLE:</b>	Líder de sostenibilidad				
REQUISITO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	FECHA	RESULTADO
a. Llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante.	Se crea el formato de Equipos Emisores de SAO, incluyendo los datos del tipo y cantidad de refrigerante.	Líder de Sostenibilidad Mantenimiento	Humanos Técnicos Financieros	mar-21	Ver registros de fuentes SAO
b. Garantizar que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible, en donde se indique claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la liberación a la atmósfera.	Verificar cada uno de los equipos y se instala la placa con las especificaciones Técnicas a los que no la tengan.	Líder de Sostenibilidad Mantenimiento	Humanos Técnicos Financieros	mar-21	Ver respaldo de extintores y neveras
c. Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, según especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera.	Se realizan mantenimientos a los sistemas de refrigeración y aires acondicionados de acuerdo a la Normatividad vigente.	Líder de Sostenibilidad Mantenimiento	Humanos Técnicos Financieros	mar-21	Ver registros de mantenimiento
d. Llevar un registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado	Solicitar soporte de mantenimiento al proveedor con los siguientes datos: Tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado	Líder de Sostenibilidad Mantenimiento	Humanos Técnicos Financieros	mar-21	Ver soportes de Manto de Extintores y Neveras,
e. Mantener a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO, la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta.	Iniciar la consecución de la hoja de seguridad de la sustancia utilizada en los equipos de AA.	Líder de Sostenibilidad Mantenimiento	Humanos Técnicos Financieros	mar-21	Ver hoja de seguridad de los refrigerante de la nevera y extintores
f. Verificar que en el proceso de instalación,	Solicitar a partir de la receta,				
peración y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado de uso comercial e industrial, se cumplan las normas de seguridad industrial y salud en el trabajo vigentes.	soporte de afiliación y/o pago de seguridad social donde incluyan Salud, pensión, ARL, soporte de entrega de Dotación y EPI, Trabajo avanzado de alturas si aplica entre otros.	Líder de Sostenibilidad Mantenimiento	Humanos Técnicos Financieros	mar-21	Ver soporte de comodato
g. Garantizar la gestión ambientalmente adecuada de los SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos.	Cuando se realicen mantenimientos que se requiera cambiar refrigerante a los envases de estos, se les brindara tratamiento de residuos peligrosos.	Líder de Sostenibilidad Mantenimiento	Humanos Técnicos Financieros	mar-21	Ver registros de Manto
ITH-PROG-03 Versión: 01 Fecha:20-03-2021 Revisó: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia					

Figura: Programa Gestión de emisión SAO

Fuente: propia

## 2.2.1 Formato Gestión de emisión SAO



### REGISTRO FUENTE DE EMISIÓN SAO RIO TROPICAL HOTEL

ITEM	EQUIPO	TIPO	CANTIDAD REFRIGERANTE	TIPO DE REFRIGERANTE	PLACA	REGISTRO MANTENIMIENTO	HOJA DE SEGURIDAD	NORMA DE SEGURIDAD
1	Nevera recepción	Refrigeración	10 Oz	R-134A	OK	Se han realizado mantos preventivos a la nevera, pero no se conservan los soportes.	OK	OK
2				R-122				
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								

RTH-FOR-07 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Reviso: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia

Figura: formato Gestión de emisión SAO

Fuente: propia

## 2.3 Programa Gestión de energía


OBJETIVO:		Desarrollar e Implementar alternativas para el uso racional de la energía		Reducir el consumo en un	
INDICADOR:		Consumo del período anterior en kWh - consumo período actual en kWh / [consumo período anterior]*100		<b>META:</b> 5% del año inmediatamente	
RESPONSABLE:		Líder de sostenibilidad			
REQUISITO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	FECHA	RESULTADO
a. Adelantar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación;	Se implementa horarios al motor de la piscina. Se cuenta con habladores en habitaciones que incentiva a los huéspedes al ahorro de la	Líder de Sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	Ver habladores en habitaciones
b. Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía;	El hotel cuenta con el registro y monitoreo de energía periódico. Ver formato	Líder de Sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	Ver formato
c. Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía;	Se genera formato de mantenimientos de infraestructura del hotel	Líder de Sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	Ver formato
d. Adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía;	Se informa a huéspedes, clientes y colaboradores que debemos ahorrar energía a través de presentación en la recepción y hablador en habitaciones.	Líder de Sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	Ver presentación y habladores
e. Adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones	Al realizar la limpieza de habitaciones se abren ventanas y se aprovecha la luz natural así	Líder de	Humano Tecnológico	mar-21	Ver limpieza de habitaciones

e. Adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes;	Al realizar la limpieza de habitaciones se abren ventanas y se aprovecha la luz natural, así mismo se desconectan equipos.	Líder de Sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	Ver limpieza de habitaciones
f. Promover el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.	Se inicia el proceso de cotizar para implementar fuentes renovables de energía, pero aún no se tienen precios asequible.	Lider de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	Ver cotizaciones
RTH-PROG-04 Versión: 01 Fecha: 21-03-2021 Revisó: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia					

**Figura: programa Gestión de energía**

**Fuente: propia**

### 2.3.1 Formato Gestión de energía

		 <b>REGISTRO DEL CONSUMO DE LA ENERGIA RIO TROPICAL HOTEL</b>							
Mes	Año	Lector de KW	Diferencia mes anterior KW	Valor en \$	Dispositivo de ahorro en Hotel			Observaciones	Responsable
					Bombillos ahorradores	Luz natural	Equipos fuera de uso		
Enero	2021								Gerencia
Febrero	2021								Gerencia
Marzo	2021								Gerencia
Abril	2021								Gerencia
Mayo	2021								Gerencia
Junio	2021								Gerencia
Julio	2021								Gerencia
Agosto	2021								Gerencia
Septiembre	2021								Gerencia
Octubre	2021								Gerencia
Noviembre	2021								Gerencia
Diciembre	2021							Se inician acciones de ahorro de energ	Gerencia
RTH -FOR-05 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Revisado: Líder de Sostenibilidad Aprobado: Gerencia									

**Figura: formato Gestión de energía**

**Fuente: propia**

## 2.4 Programa de residuos sólidos y peligrosos

 <b>MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS Y PELIGROSOS RIO TROPICAL HOTEL</b>					
<b>OBJETIVO:</b>		Aprovechamiento de residuos generados en el hotel			
<b>INDICADOR:</b>		Registros y certificados de manejo de residuos año anterior - Registros y certificados de manejo de residuos año actual / (Registros y certificados de manejo de residuos año anterior)		<b>META:</b>	20 Kg
<b>RESPONSABLE:</b>		Lider de sostenibilidad			
REQUISITO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	FECHA	RESULTADO
a. Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y sus cantidades;	Generar un informe mensual, mediante un registro de los tipos de residuos y su peso.	Lider de sostenibilidad	Humano Tecnológico	dic-21	Informe y registro
b. Adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos.	Se realiza separación en la fuente de: Tapas plásticas Botellas Pet Latas y vidrio Lencería Archivo inactivo Cartón  Informamos a las partes interesadas sobre el manejo integral de residuos.	Lider de sostenibilidad	Humano Financiero	dic-21	Ver registros
<b>RESIDUOS PELIGROSOS</b>	Se realiza capacitación sobre manejo adecuado de los residuos sólidos y peligrosos.				
a. Establecer el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final de acuerdo con la legislación vigente aplicable;	Se Contacta a la empresa de xxxxxx para realizar alianzas y entregar baterías de controles de habitaciones.  Llevar registros de las entregas de residuos.	Lider de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	dic-21	Ver registros de capacitación y de entrega de residuos
a. Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y sus cantidades;	Generar un informe mensual, mediante un registro de los tipos de residuos y su peso.	Lider de sostenibilidad	Humano Tecnológico	dic-21	Informe y registro
RTH-PROG-06 Versión: 01 Fecha: 20-12-2021 Reviso: Lider de sostenibilidad Aprobó: Gerencia					

Figura: programa de residuos sólidos y peligrosos

Fuente: propia

### 2.4.1 Formato de residuos sólidos y peligrosos



 <b>REGISTRO MENSUAL DE RESIDUOS GENERADOS RIO TROPICAL HOTEL</b>								
TIPO DE RESIDUOS	DESCRIPCIÓN	DICIEMBRE Cant. Kg	ENERO Cant. Kg	FEBRERO Cant. Kg	MARZO Cant. Kg	ABRIL Cant. Kg	MAYO Cant. Kg	JUNIO Cant. Kg
Residuos sólidos	*Bolsas y envases plásticos.							
	*Botellas.							
	*Papel.							
	*Tapas, latas entre otros							
	*loopor.							
Residuos Peligrosos	Desechos tóxicos, como pinturas.							
	Pilas y baterías.							
	Productos químicos.							
	Medicamentos.							
	Aceites usados.							
	Equipos refrigerantes.							
	Tubos fluorescentes.							
<b>TOTALES</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
RTH-FOR-09 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Reviso: Lider de sostenibilidad Aprobó: Gerencia								

Figura: formato de residuos sólidos y peligrosos

Fuente: propia


## 2.5 Programa de gestión del agua

 <b>GESTION DEL AGUA RIO TROPICAL HOTEL</b>					
<b>OBJETIVO:</b>	Desarrollar e implementar alternativas para el Uso Racional del Agua				
<b>INDICADOR:</b>	Consumo del periodo anterior en m <sup>3</sup> - consumo periodo actual en m <sup>3</sup> / (consumo periodo anterior)*100				
<b>RESPONSABLE:</b>	Líder de sostenibilidad				
<b>META INDICADOR</b> reducir el consumo en un 5% del año inmediatamente					
REQUISITO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	FECHA	RESULTADO
a. Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación;	Se generan habladores incentivando el consumo racional del agua en habitaciones. Adicionalmente se inicia el proceso de implementación de sistema ahorradores de agua en los baños. Actualmente hay 5.	Líder de sostenibilidad	Humano y financiero	dic-21	Ver habladores en habitaciones
b. Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua;	El hotel registra y monitorea el consumo de agua.	Líder de sostenibilidad	Humano y financiero	dic-21	Ver formato
c. Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias;	Se genera formato de mantenimientos de infraestructura del hotel	Líder de sostenibilidad	Humano y financiero	dic-21	Ver plan de mantenimiento
d. Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua;	El hotel aplica metodología para el ahorro del agua de la siguiente manera: Hablador para invitar al huésped a reutilizar lenoceria.	Líder de sostenibilidad	Tecnológico, humano y financiero	dic-21	Ver soporte en habitaciones
e. Utilizar agua potable para el consumo humano, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;	El hotel realiza exámenes físico químicos semestralmente para verificar la potabilidad del agua.	Líder de sostenibilidad	humano y tecnologico	dic-21	N.A
f. Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano;	Informar mediante habladores en los casos en que el agua es potable o no es potable, o si se recomienda o no para el consumo humano.	Líder de sostenibilidad	Tecnológico	dic-21	Ver habladores
g. Cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.	El hotel cumple con la Ley 142 Servicios Públicos de Acueducto y de alcantarillado.	Líder de sostenibilidad	Tecnológico, humano y financiero	dic-21	Ver facturas de acueducto

RTH-PROG-03 Versión: 01 Fecha: 20-12-2021 Revisó: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia

**Figura: programa de gestión del agua**  
Fuente: propia

### 2.5.1 Formato de gestión del agua

 <b>REGISTRO DEL CONSUMO DEL AGUA RIO TROPICAL HOTEL</b>									
Mes	Año	Lector de M3	Diferencia mes anterior M3	Dispositivo de ahorro en procesos				Observaciones	Responsable
				Botellas en las sistemas	Sistema de aguas lluvia	Sanitarios ahorradores	se		
Enero	2021								Gerencia
Febrero	2021								Gerencia
Marzo	2021								Gerencia
Abril	2021								Gerencia
Mayo	2021								Gerencia
Junio	2021								Gerencia
Julio	2021								Gerencia
Agosto	2021								Gerencia
Septiembre	2021								Gerencia
Octubre	2021								Gerencia
Noviembre	2021								Gerencia
Diciembre	2021							Se inician a implementar acciones de ahorro de agua	Gerencia

RTH-FOR-04 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Revisado: Líder de Sostenibilidad Aprobado: Gerencia


**Figura: formato de gestión del agua**  
Fuente: propia

## 2.6 Programa de manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual

MANEJO DE LA CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, AUDITIVA Y VISUAL (AVA) RIO TROPICAL HOTEL					
<b>OBJETIVO:</b>	Adelantar acciones para disminuir la contaminación AVA, generada por el Hotel				
<b>INDICADOR:</b>	Reducir el nivel de contaminación AVA en el establecimiento: fuentes identificadas/total de fuentes generadoras *100				<b>META:</b> 70%
<b>RESPONSABLE:</b>	Líder de sostenibilidad				
REQUISITO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	FECHA	RESULTADO
a. Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad;	Realizar formato de fuentes de contaminación AVA del Hotel	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico	dic-21	Ver identificación de fuentes de contaminación AVA
b. Adelantar acciones para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, generada por el establecimiento, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	Se generan medidas de prevención de la contaminación AVA de las fuentes identificadas. Ver cuadro.	Líder de sostenibilidad Mantenimiento	Humano Tecnológico Financiero	dic-21	Ver identificación de fuentes de contaminación AVA
c. Cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.	Garantizar los derechos a la salud del huésped especialmente la de los menores de 18 años de edad y la población no fumadora. Ubicar y señalizar zonas específicas de fumadores. Concientizar a través de campañas "LIBRES DE HUMO".	Líder de sostenibilidad Mantenimiento	Humano Tecnológico Financiero	dic-21	Ver zonas de fumadores. Ver señalizaciones.
RTH-PROG-01 Versión: 01 Fecha: 20-12-2021 Reviso: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia					


**Figura: programa AVA**  
Fuente: propia

### 2.6.1 Formato de manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual

 <b>IDENTIFICACIÓN DE FUENTES AVA RIO TROPICAL HOTEL</b>		
ITEM	DESCRIPCIÓN	MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE LA AVA
1	Televisores	Se establecen nivel de volume bajo en habitaciones
2	Motobomba	Se encuentra en encerramiento en cuarto para reducir la contaminación auditiva.
3	Nevera	Se realiza mantenimiento preventivo (cambio de gas refrigerante)
RTH-FOR-10 Versión: 01 Fecha: 20-12-2021 Reviso: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia		

**Figura: formato AVA**  
Fuente: propia

## 2.7 Programa de tráfico ilícito de flora y fauna

 <b>PREVENCIÓN DEL TRÁFICO ILÍCITO DE FLORA Y FAUNA - AREAS NATURALES RIO TROPICAL HOTEL</b>					
<b>OBJETIVO:</b> Fomentar comportamientos responsables ambientales en los clientes, huéspedes y colaboradores del Hotel <b>INDICADORES:</b> Índice de cumplimiento de actividades <b>RESPONSABLES:</b> Líder de Sostenibilidad		<b>META CUMPLI 100%</b>			
REQUISITO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	FECHA	RESULTADO
a. Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna;	Informar a los huéspedes que el tráfico de flora y fauna es un delito y socializar la Ley 1333 de 2009, a través de presentación en power point en recepción y habladores en habitaciones.	Líder de Sostenibilidad	Tecnológico Humano Financiero	dic-21	Presentación en recepción
b. Adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural;	Socializar comportamientos responsables de la OMT a través de presentación en la recepción.	Líder de Sostenibilidad	Tecnológico Humano Financiero	dic-21	Presentación en recepción
c. Evitar la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales Competentes;	Se informa a los huéspedes que no deben comprar especies de fauna y flora silvestre.	Líder de Sostenibilidad	Humano	dic-21	Presentación en recepción
d. Evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidas por la ley.	Informar a los huéspedes que no consuman ni huevos ni carne de origen silvestre. Informar huéspedes que deben denunciar a vendedores de flora y fauna ilegal. A través de presentación en recepción.	Líder de Sostenibilidad	Humano	dic-21	Presentación en recepción
<b>Apoyo a programas de protección y uso sostenible</b>					
a. Respetar las rondas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;	Este literal N.A debido a que el hotel está ubicado en el centro de Ibagué y no cuenta con rondas hídricas.	Líder de Sostenibilidad	Humano	dic-21	N.A
b. Contar con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables;	Se cuenta con información del cañón del combaima, nevado del Ruiz, el orquidario.	Líder de Sostenibilidad	Humano	dic-21	Presentación en recepción
c. Contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento;	Se identifican dos especies a través de listado la flora del hotel.	Líder de Sostenibilidad	Humano Tecnológico	dic-21	Ver listado
d. Adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural;	Las especies de flora existentes en el hotel no se afectan por la iluminación porque se apagan las luces de noche donde están ubicadas.	Líder de Sostenibilidad	Humano Tecnológico	dic-21	Ver ubicación de las plantas
e. Adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino;	Las 2 especies de flora que existen en el hotel son especies nativas de la región	Líder de Sostenibilidad	Humano Financiero	dic-21	Ver registro
f. Evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios.	Se generan y socializan comportamientos responsables y a los huéspedes	Líder de Sostenibilidad	Humano Financiero	dic-21	Ver registro


RTH-PROG-02 Versión: 01 Fecha: 20-12-2021 Revisó: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia

**Figura: programa de tráfico ilícito de flora y fauna**

**Fuente: propia**




### 2.7.1 Formato de tráfico ilícito de flora y fauna


 LISTADO DE ESPECIES ARBOREAS RIO TROPICAL HOTEL			
	NOMBRE LOCAL	NOMBRE CIENTIFICO	DESCRIPCIÓN
1			
2			
3			
4			
5			
6			

RTH-FOR-11 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Reviso: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia

**Figura: formato de tráfico ilícito de flora y fauna**  
**Fuente: propia**


### 2.7.2 Identificación de tráfico ilícito de flora y fauna

 <b>Nombre Común:</b> <b>Nombre Científico:</b>
--

 <b>Nombre Común:</b> <b>Nombre Científico:</b>
--

**Figura: identificación de tráfico ilícito de flora y fauna**  
**Fuente: propia**

## 2.7.3 Comportamiento responsable de tráfico ilícito de flora y fauna



**COMPORTAMIENTOS RESPONSABLES DE NUESTROS CLIENTES**

**HONRAR LAS TRADICIONES Y COSTUMBRES LOCALES**


- Investigue sobre su destino para averiguar todo lo que pueda sobre las costumbres y tradiciones locales.
- Es una estupenda manera de comprender a la comunidad local y de cultivar la ilusión por la aventura que se abre ante usted.
- Aprenda algunas palabras en el idioma autóctono, con esto podrá establecer un contacto más local y con sus gentes.
- Disfrute y respete todo aquello que hace de un destino nacional e internacional un lugar único y diferente: desde su historia, su arquitectura y su religión hasta su música, su arte y su cocina.

**APOYAR A LA ECONOMÍA LOCAL**

- Adquiera productos y artículos de artesanía fabricados en la zona.
- Trate con respeto a los vendedores - es y artesanos locales practicando el comercio justo.
- No compre productos y artículos falsificados prohibidos por las normativas nacionales o internacionales.

**RESPECTAR EL MEDIO AMBIENTE**

- Reduzca su impacto ambiental cuidando los recursos naturales y los tesoros arqueológicos.
- Proteja la vida silvestre y su hábitat natural.
- Compre productos que no requieran para su fabricación el uso de plantas o animales en peligro de extinción.
- Evite actividades relacionadas con el tráfico ilegal de flora y fauna
- Como recuerdo de sus viajes, lévese fotos y no restos protegidos.
- No deje tras de sí más que la huella de sus pasos y una buena impresión.



**SER UN VIAJERO INFORMADO Y RESPETUOSO**

- Cumpla las leyes y los reglamentos nacionales.
- Respete los derechos humanos.
- Proteja a los niños de la explotación en el turismo.
- Adopte las precauciones sanitarias oportunas.
- Infórmese de cómo puede recibir asistencia médica o ponerse en contacto con su embajada en caso de emergencia.


**PROTEJAMOS A NUESTROS MENORES**

- Ayúdenos a protegerlos, denunciando posibles casos de ESCNNA a través de:
- Página de protejo: <http://www.tecotejo.org/index.php/es/>
- Policía Nacional: 123 en el CAJ más cercano.
- ICBF: En la línea 01-8000-112440
- Página del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo: [mincomercio.gov.co](http://mincomercio.gov.co)

Fuente: <http://bit.ly/2Wt5cUw>

**Figura: comportamientos responsables de tráfico ilícito de flora y fauna**  
Fuente: propia


## 2.8 Programa de uso y manejo de productos químicos

 <b>USO Y MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS RIO TROPICAL HOTEL</b>						
<b>OBJETIVO:</b>	Desarrollar e implementar alternativas para el uso y manejo eficiente de productos químicos					
<b>INDICADOR:</b>	Uso de productos químicos bajo regulación y fichas técnicas el año anterior - Uso de productos químicos bajo regulación y fichas técnicas el año actual/ (uso de productos químicos bajo regulación y fichas técnicas el año anterior) *100					Aumentar el uso y manejo eficiente de productos químicos en un 40% con relación al año anterior
<b>RESPONSABLE:</b>	Líder de sostenibilidad					
REQUISITO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	FECHA	RESULTADO	
a. Llevar un registro del consumo de productos químicos empleados;	Se genera un registro de consumo de productos químicos actualmente utilizados en el hotel.	Líder de sostenibilidad	Humano y tecnológico	dic-21	Ver registros de productos químicos	
b. Usar productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	Se iniciara el proceso de implementación de productos biodegradables en el área de lavandería y camarería	Administración, lavandería y camarería	Humano	dic-21	Ver los nuevos productos que se usaran	
c. Emplear las dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos;	Realizar capacitaciones con el personal acerca del uso correcto de los productos químicos.	Administración, mantenimiento, lavandería y camarería	Humano, tecnológico	dic-21	Ver registros de las capacitaciones	
d. Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos						
d. Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos;	Se inicia la consecución de las hojas de seguridad conforme al cambio del producto según la necesidad	Administración y mantenimiento	Humano	dic-21	Ver hojas de seguridad	
e. Tener fichas técnicas de los productos que se usan	Se inicia la consecución de las fichas técnicas a los proveedores y lleva un folder organizado con las mismas.	Administración	Humano	dic-21	Ver folder	
f. Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes.	Capacitar al personal sobre el manejo adecuado de sustancias tóxicas.	Gerencia	Tecnológico	dic-21	Ver capacitación	
g. Adelantar acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad.	Comprar papel ecológico como Reprograf. Utilizar las hojas por doble cara. Utilizar información vía mail	Administración y compras	Humano y financiero	dic-21	Ver Resma que se usan y archivo de papel reciclable	

5 RTH-PROG-05 Versión: 01 Fecha: 21-12-2021 Revisó: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia

**Figura: programa de uso y manejo de productos químicos**  
Fuente: propia

## 2.8.1 Formato de uso y manejo de productos químicos

 <b>LISTADO DE PRODUCTOS QUIMICOS RIO TROPICAL HOTEL</b>									
ITEM	PRODUCTO	DOSIFICACIÓN	FORMA DE USO	EPI	ALMACENAMIENTO	HOJA DE SEGURIDAD	CAPACITACIÓN	CONSUMO MES	VALOR MES
1	Productos desengrasantes								
2	Productos utilizados en Habitaciones y areas comunes								
3	Productos de higiene y desinfección de cocinas								
4	Productos de lavandería y planchado								
5	Productos ambientadores								
6	Extintores								
7	Productos utilizados en zonas húmedas								
8	Productos agroquímicos de jardinería								
9	Otros								


RTH-FOR-12 Versión: 01 Fecha: 20-12-2021 Reviso: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia

**Figura: formato de usos y manejo de productos químicos**

Fuente: propia

## 3. Requisitos socioculturales

### 3.1 Apoyo a las comunidades

 <b>APOYO A LAS COMUNIDADES RIO TROPICAL HOTEL</b>						
<b>OBJETIVO:</b>		Apoyar a las comunidades locales donde se encuentra ubicado el Hotel			<b>META:</b>	100%
<b>INDICADOR:</b>		Cumplimiento de actividades				
<b>RESPONSABLE:</b>		Líder de sostenibilidad				
REQUISITO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	FECHA	RESULTADO	
a. Adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos a prestaten servicios, que resalten las características culturales del destino dando apoyo.	Gestionar ante artesanos locales para promover información sobre artesanías o manualidades en el hotel.	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	Ver plegable y publicación pantalla de recepción	
b. Capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.	Capacitaciones a colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia poblaciones vulnerables * Víctimas del conflicto armado * Población en situación de discapacidad * Grupos Etnicos * Población afrocolombiana * Adultos mayores * Madres cabezas de hogar	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	Ver registro de capacitación	
c. Informar a través de medios virtuales su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables.	Se publica a través de habladores en la recepción compromiso de no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables.	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	Ver publicación pantalla de recepción	
d. Asegurar que no se ejerce ningún tipo de discriminación.	Realizar capacitaciones al personal acerca de el rechazo a la discriminación. Se publica en la pantalla de la recepción la campaña <b>SER DIFERENTE NO ES UN PROBLEMA.</b>	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	Ver registros de capacitaciones.	

RTH-PROG-12 Versión: 01 Fecha: 20-12-2021 Reviso: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia

**Figura: programa de apoyo a las comunidades**

Fuente: propia

### 3.1.1 Programa de Manejo de prevención d riesgos sociales



 					
<b>OBJETIVO:</b> Prevenir la ESCNNA en el Hotel <b>INDICADOR:</b> Cumplimiento de actividades <b>RESPONSABLE:</b> Líder de sostenibilidad					
<b>META:</b> 100%					
REQUISITO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	FECHA	RESULTADO
a. Incluir en la política de sostenibilidad el compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).	La política de sostenibilidad incluye el compromiso con el ESCNNA.	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	ene-21	Ver política
b. Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de las viajes y el turismo.	El hotel se adhiere a la campaña nacional del MINCIT ojos en todas partes. E implementa el Código de conducta de servicios turísticos.	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	ene-21	Ver hablador de campaña en recepción y habitaciones
c. Capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.	Se realiza capacitación virtual al personal acerca de la prevención de la ESCNNA, fundación Renacer.	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	ene-21	Ver registros de capacitaciones.
d. Demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA.	Se genera acta de compromiso por parte de los colaboradores en la declaración de rechazo a la ESCNNA. Se establece la ruta de denuncia para prevenir la ESCNNA.	Líder de sostenibilidad Todo el personal	Humano Tecnológico Financiero	ene-21	Ver contrato. Ver copias de certificados en hoja de vida Ver la ruta de denuncia.
e. Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios virtuales acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.	El hotel cuenta plegables en recepción y habitaciones donde se socializa la Ley 679 de 2001.	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	ene-21	Ver video en recepción
f. Prevenir la explotación laboral infantil.	El hotel se compromete a prevenir la explotación laboral infantil a través de su Política de sostenibilidad e información en recepción. El hotel dentro de sus políticas no contrata menores de edad, excepto con permiso de la oficina del trabajo.	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	ene-21	Ver política de sostenibilidad Ver contratos laborales

Figura: programa de manejo y prevención de riesgos sociales

Fuente: propia

### 3.1.2 Formato de Manejo de prevención d riesgos sociales



## Código De Conducta: Servicios Turísticos

### Compromisos mínimos que debe contener el Código de Conducta que deberán adoptar y cumplir los prestadores de servicios turísticos

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 1º de la Ley 1336 de 2009, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ha elaborado un modelo de Códigos de Conducta, el cual de acuerdo a lo estipulado en esta Ley deberá ser adoptado y cumplido por todos los prestadores de servicios turísticos. Los compromisos consagrados en este Código de Conducta fueron presentados ante representantes de gremios representativos del sector, quienes hicieron aportes y recomendaciones en reunión adelantada el pasado 21 de octubre de 2009 en las instalaciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Atendiendo los aportes recibidos en esta reunión, se redactaron los compromisos mínimos que debe contener el Código de Conducta que deberán adoptar y cumplir los prestadores de servicios turísticos de la siguiente manera:

1. Abstenerse de ofrecer en los programas de promoción turística y en planes turísticos, expresa o subrepticamente, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
2. Abstenerse de dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona acerca de lugares desde donde se coordinen o donde practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
3. Abstenerse de conducir a los turistas, directamente o a través de terceros a establecimientos o lugares donde se practique la explotación sexual comercial de niños, niñas, así como conducir a éstos a los sitios donde se encuentran hospedados los turistas, incluso si se trata de lugares localizados en altamar, con fines de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
4. Abstenerse de facilitar vehículos en rutas turísticas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.
5. Impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los hoteles o lugares de alojamiento y hospedaje, bares, negocios similares y demás establecimientos en los que se presten servicios turísticos, con fines de explotación o de abuso sexual.
6. Adoptar las medidas tendientes a impedir que el personal vinculado a cualquier título con la empresa, ofrezca servicios turísticos que permitan actividad sexual con niños, niñas y adolescentes.
7. Proteger a los niños, niñas y adolescentes nacionales o extranjeros de toda forma de explotación y violencia sexual originada por turistas nacionales o extranjeros.
8. Denunciar ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás autoridades competentes, los hechos de que hubiere tenido conocimiento por cualquier medio, así como la sospecha de estos, relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y asegurar que al interior de la empresa existan canales para denunciar ante las autoridades competentes tales hechos.
9. Diseñar y divulgar al interior de la empresa y con sus proveedores de bienes y servicios, una política en la que el prestador establezca medidas para prevenir y contrarrestar toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo.
10. Capacitar a todo el personal vinculado y que vaya vinculando a la empresa, así como a los proveedores que por la naturaleza de sus actividades tengan contactos con turistas, frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
11. Informar a sus usuarios sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.
12. Fijar en lugar público y visible del establecimiento o establecimientos de comercio el presente Código de Conducta y los demás compromisos que el prestador desee asumir con el fin de proteger a los niños, niñas y adolescentes.

**Figura: formato de manejo y prevención de riesgos sociales**

**Fuente: propia**

## 2.1.1 Programa conservación y uso sostenible del patrimonio cultural



### CONSERVACIÓN Y USO SOSTENIBLE DEL PATRIMONIO CULTURAL RIO TROPICAL HOTEL

REQUISITO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	FECHA	RESULTADO
<b>OBJETIVO:</b> Promover costumbres y tradiciones de la región <b>INDICADOR:</b> (Número de actividades ejecutadas/ total de actividades establecidas)* 100 <b>RESPONSABLE:</b> Líder de sostenibilidad <span style="float: right;"><b>META:</b> 100%</span>					
a. Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.	Promover la ley 397 de 1997 a través de habladores en recepción	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	Ver habladores sobre la Ley 397 de 1997
b. Participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere.	Promocionar agenda cultural de la ciudad. Promocionar lugares patrimonio cultural de Girardot.	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	Ver pantalla en recepción
c. Cuando utilice en su material publicitario o en su decoración manifestaciones culturales producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, usarlas de manera responsable para que no se afecte negativamente el patrimonio cultural.	El hotel cuenta con información cultural xxxx, como decoración, se identifica y se incorpora una reseña del mismo.	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	Ver cuadros de Ibagué y del Quindío.
d. Informar de manera responsable a los huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.	Se promocionan los siguientes atractivos culturales: Iglesia San Miguel Catedral de Girardot Parque de la Locomotora Plaza de Mercado	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	Ver pantalla en recepción
e. Capacitar periódicamente al personal de la organización para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.	Capacitar al personal del Hotel en atractivos y actividades turísticas de la ciudad. Se realiza taller de identidad Girardoteña, en el museo Aquí toy.	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	Ver registro de capacitaciones
f. Cuando promueva las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales realizarlo de manera responsable.	Promover las fiestas tradicionales de Girardot. Cumpleaños de Girardot Festival del turismo. Reinado Veredal La batalla de carnavales	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	Ver pantalla en recepción
g. Cuando preste sus servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC, informar a los clientes sobre su valor patrimonial.	Se informa a los huéspedes sobre el valor patrimonial del Hotel.	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	N.A
h. En caso de que esté ubicado en un BIC, cumplir con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación.	N.A	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	N.A
i. Diseñar, operar, promover productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural.	El hotel brinda el servicio de alojamiento donde se promueve de manera positiva el patrimonio cultural de la ciudad.	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	Ver fotografías de la ciudad en las áreas comunes.
j. Adelantar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional.	Promover la gastronomía regional: Mojarra frita El guiso de chivo Colaciones el sol Minas del alto	Líder de sostenibilidad	Humano Tecnológico Financiero	mar-21	Ver video en recepción


RTH-PROG-10 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Revisó: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia

## Figura: programa conservación y uso sostenible del patrimonio cultural

Fuente: propia

## 4. Requisitos económicos

### 4.1 Programa de compras

 <b>COMPRAS RIO TROPICAL HOTEL</b>	
<b>OBJETIVO:</b>	Promover una gestión de compras en la que se beneficie la comunidad local
<b>INDICADOR:</b>	Compras a proveedores locales mes anterior - compras a proveedores locales mes actual
<b>RESPONSABLE:</b>	Líder de sostenibilidad
	<b>META:</b> 50%
<b>RESPONSABLE:</b>	$[(Compras\ a\ proveedores\ locales\ mes\ anterior) \cdot 100]$


  

REQUISITO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	FECHA	RESULTADO
a. Promover acciones para la compra y el consumo de bienes servicios producidos y comercializados por la población local en los destinos donde opera.	El hotel realiza el 90% de sus compras en Girardot, por cuestiones de precio y calidad.	Líder de sostenibilidad	Humano Financiero	mar-21	Ver listado de proveedores
b) Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y diseñar criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas.	Crear el formato registro de las compras donde se identifiquen B&S y se incluyan consideraciones ASE.	Líder de sostenibilidad	Humano Financiero	mar-21	Ver listado de proveedores
c) Dar prioridad a los proveedores que incluyan en sus productos y servicios, consideraciones sostenibles relacionadas con el desarrollo ambiental, sociocultural y económico, de acuerdo con la disponibilidad en el mercado.	Realizar evaluación de proveedores de acuerdo a las consideraciones ASE y criterios de compra y dar prioridad a estos	Líder de sostenibilidad	Humano Financiero	mar-21	Ver listado de proveedores
d) Adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario, promover su recuperación, reutilización o reciclaje.	Comprar productos biodegradables en empaques sujetos a reciclaje, reutilización, post consumo.	Líder de sostenibilidad	Humano Financiero	mar-21	Ver compras

RTH-PRDG-15 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Reviso: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia

**Figura: programa de compras**  
Fuente: propia


### 4.1.2 Formato de compras

 <b>REGISTRO PROVEEDORES RIO TROPICAL HOTEL</b>										
NIT	Nombre del proveedor	Tipo de servicio o vínculo comercial	Criterios de evaluación			Certificación de SG		Proveedor Aprobado		Observaciones
			Oportunidad	Experiencia	Calidad del PAS	Sí	No	En proceso	Certificado	

RTH-FOR-08 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Reviso: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia

**Figura: formato de compras**  
Fuente: propia


## 4.2 Programa de contratación y generación de empleo

 <b>CONTRATACIÓN Y GENERACIÓN DE EMPLEO RIO TROPICAL HOTEL</b>					
<b>OBJETIVO:</b> Generar acciones para contratar proveedores y mano de obra local de acuerdo a disponibilidad del Mercado		<b>META:</b> 100%			
<b>INDICADOR:</b> Cumplimiento de actividades					
<b>RESPONSABLE:</b> Líder de sostenibilidad / Gerencia					
REQUISITO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	FECHA	RESULTADO
a. Dar prioridad en la contratación de colaboradores de base local, vinculándolos de manera directa a nivel operativo, administrativo o gerencial, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.	Celebrar contratos de trabajo a colaboradores en condiciones justas de acuerdo a la Ley vigente.  Cumplir con los requisitos de SG SST	Líder de sostenibilidad Gerencia	Humano Financiero	mar-21	Ver contratos y comprobantes de aportes
b. Dar prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.	Realizar listado de proveedores y revisar que ¼ son proveedores de la región.	Líder de sostenibilidad Gerencia	Humano Financiero	mar-21	Ver listado de proveedores y facturas de pago
c. Adelantar acciones para promover la capacitación de sus empleados para fortalecer sus competencias laborales.	Realizar capacitaciones en temas relacionados a la operación del hotel.	Líder de sostenibilidad Gerencia	Humano Financiero	mar-21	Ver Registros y certificados de capacitación
RTH-PROG-13 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Reviso: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia					

**Figura: programa de contratación y generación de empleo**

Fuente: propia

## 4.3 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades

 <b>APORTE AL MEJORAMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LAS COMUNIDADES RIO TROPICAL HOTEL</b>					
<b>OBJETIVO:</b> Aportar al mejoramiento de las comunidades de la ciudad de Ibagué.		<b>META:</b> 80%			
<b>INDICADOR:</b> Cumplimiento de actividades					
<b>RESPONSABLE:</b> Líder de sostenibilidad / Gerencia					
REQUISITO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	FECHA	RESULTADO
a. Adelantar acciones para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local en condiciones comerciales justas y equitativas, de acuerdo con su disponibilidad en el destino donde opere.	Gestionar ante artesanos locales para promover información sobre artesanías y manualidades.	Líder de sostenibilidad	Humanos Financieros	dic-21	Ver vitrinas en lobby del hotel
b. Adelantar acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera.	Brindar capacitaciones a Instituciones educativas en temas relacionados con la conservación del medio Ambiente, prevención de la ESCNNA entre otros	Líder de sostenibilidad	Humanos Financieros	dic-21	Ver registro y fotografías de capacitación
RTH-PROG-14 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Reviso: Líder de sostenibilidad Aprobó: Gerencia					

**Figura: programa de aporte al mejoramiento de las capacidades comunidad.**

Fuente: propia



Cabe agregar que para la elaboración de los formatos se hizo una investigación como bien se indica en el desarrollo de actividades del objetivo 1 (uno) del presente proyecto. En segundo lugar, se realizaron reuniones con las encargadas del hotel con el fin de generar ideas y concesos sobre la elaboración de formatos e implementación de los procesos que se quieren implementar, Adicionalmente, existe una guía del MINTIC donde se explica de manera detallada el proceso de implementación de la NTS-TS 002. Por último, se realizaron actividades de Benchmarking con otros hoteles de la región que yatiene implementada la norma.

a cada requisito. Asimismo, para la divulgación y capacitación de los procesos implementados se listarán en el objetivo tres (3) del presente proyecto.

### **Objetivo 3**

#### **2. Se capacitará y sensibilizará al personal, en cuanto a los requisitos y componentes de la norma. NTS- TS 002**

La actividad inicial para el cumplimiento de este objetivo fue la invitación a la persona encargada de la gestión de la sostenibilidad del hotel, Valentina Méndez, quien la aceptó.

La segunda actividad fue preparar una presentación donde se hace un recorrido breve de la implementación de procesos y documentación respecto a la implementación de la NTS TS-002. En el siguiente Anexo se muestran imágenes de la presentación que se elaboró para valentina Méndez.



## POLITICA Y PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD

VALENTINA MENDEZ

## Objetivos de la sostenibilidad

- Contribuir con la preservación del medio ambiente, haciendo un adecuado uso de los recursos naturales que son utilizados dentro de las instalaciones y los destinos ofertados, con el fin de disminuir los impactos negativos al entorno.
- Formar alianzas estratégicas con agencias mayoristas y operadoras comprometidas con el turismo responsable.
- Sensibilizar a los clientes en realizar viajes a destinos comprometidos con el medio ambiente, informando las ventajas de visitarlos, con el fin de minimizar impactos negativos tanto sociales como medio ambientales.



## Programas de sostenibilidad



## POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Consciente de la necesidad de mantener un desarrollo turístico sostenible, y alineado con las estrategias implementadas en la forma, forma, forma y forma, la empresa se compromete a ser responsable y a ser un actor activo en las actividades, reduciendo la huella de carbono y promoviendo la preservación del medio ambiente y el bienestar social de la comunidad. En este sentido, la empresa se compromete a ser responsable y a ser un actor activo en las actividades, reduciendo la huella de carbono y promoviendo la preservación del medio ambiente y el bienestar social de la comunidad. En este sentido, la empresa se compromete a ser responsable y a ser un actor activo en las actividades, reduciendo la huella de carbono y promoviendo la preservación del medio ambiente y el bienestar social de la comunidad.



## COMPORTAMIENTO RESPONSABLE CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

VALENTINA MENDEZ



## Código Ético Mundial para el Turismo - Artículo 3



## Las estrategias que se implementan en la promoción se basan en el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo

- Respetar la cultura local y el patrimonio histórico del destino.
- Respetar los derechos humanos.
- Respetar el medio ambiente.
- Respetar el patrimonio cultural.
- Respetar el patrimonio natural.
- Respetar el patrimonio lingüístico.
- Respetar el patrimonio científico.
- Respetar el patrimonio artístico.
- Respetar el patrimonio científico.
- Respetar el patrimonio artístico.
- Respetar el patrimonio científico.
- Respetar el patrimonio artístico.





COMPORTAMIENTOS  
AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONOMICOS

<p><b>¿Sabías qué?</b></p>	<p><b>¿Sabías qué?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El uso general de pastas higiénicas y pañales desechables más de 11.000 toneladas de papel al año.</li> <li>De un teléfono con carga se pueden cargar un smartphone más de 50.000 veces de 2000 a 2010.</li> <li>Cada día se tiran al fregadero casi 10 litros de agua potable.</li> <li>Una botella de plástico tarda en degradarse 450 años.</li> <li>Una botella de vidrio tarda en degradarse 1.000 años.</li> <li>Una botella de aluminio tarda en degradarse 200 años.</li> <li>Una botella de acero tarda en degradarse 100 años.</li> <li>Una botella de latón tarda en degradarse 50 años.</li> <li>Una botella de cobre tarda en degradarse 20 años.</li> <li>Una botella de oro tarda en degradarse 10 años.</li> </ul>
<p><b>Patrimonio Natural</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reservar a los turistas a estar seguros del medio ambiente las especies de flora y fauna.</li> <li>Cumplir con la conservación ambiental.</li> <li>La flora silvestre es la parte del patrimonio natural que incluye todos los recursos biológicos y genéticos que pertenecen al medio ambiente.</li> <li>Identificar a los individuos que pertenecen al patrimonio natural.</li> <li>El patrimonio natural es el conjunto de recursos biológicos y genéticos que pertenecen al medio ambiente.</li> </ul>	<p><b>Consumo de agua y energía</b></p> <p><b>¿Sabías qué?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El agua potable en el mundo se consume a una velocidad de 1 litro por segundo.</li> <li>El agua potable en el mundo se consume a una velocidad de 1 litro por segundo.</li> <li>El agua potable en el mundo se consume a una velocidad de 1 litro por segundo.</li> <li>El agua potable en el mundo se consume a una velocidad de 1 litro por segundo.</li> <li>El agua potable en el mundo se consume a una velocidad de 1 litro por segundo.</li> <li>El agua potable en el mundo se consume a una velocidad de 1 litro por segundo.</li> <li>El agua potable en el mundo se consume a una velocidad de 1 litro por segundo.</li> <li>El agua potable en el mundo se consume a una velocidad de 1 litro por segundo.</li> </ul>
<p><b>Prácticas socio-culturales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer los derechos de los habitantes locales y indígenas de la zona, así como sus valores, tradiciones, costumbres y prácticas.</li> <li>Respetar el patrimonio cultural y natural de la zona.</li> <li>Respetar los valores y tradiciones de la zona.</li> <li>Respetar los valores y tradiciones de la zona.</li> <li>Respetar los valores y tradiciones de la zona.</li> </ul>	<p><b>Prácticas Económicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Respetar los derechos de los habitantes locales y indígenas de la zona.</li> <li>Respetar los valores y tradiciones de la zona.</li> <li>Respetar los valores y tradiciones de la zona.</li> <li>Respetar los valores y tradiciones de la zona.</li> <li>Respetar los valores y tradiciones de la zona.</li> </ul>

Anexo. Presentación implementación NTS TS-002



## ACTA DE NOMBRAMIENTO LIDER DE SOSTENIBILIDAD

Fecha: 20-03-2021

Hora : 08.30 am

Asistentes:

NOMBRE	CARGO
VALENTINA MENDEZ	ADMINISTRADORA
MARCELA MENDEZ	ADMINISTRADORA

Reunidos en el Hotel RIO TROPICAL., ubicado en el centro de Nilo, las personas antes mencionadas, analizaron los requisitos de la Norma NTS-TS-002 y determinaron nombrar a VALENTINA MENDEZ como Lider de sostenibilidad con las siguientes funciones:

- Comprender los requisitos de la Norma NTS-TS-002 expedida por el Viceministerio de turismo con el fin de Implementarlos, mantenerlos y mejorarlos en el establecimiento.
- Brindar capacitación al personal del establecimiento con el fin de generar conciencia sobre los requisitos específicos de la Norma.
- Documentar los procedimientos requeridos por la Norma NTS-TS-002 y los determinados como necesarios por el establecimiento con el fin de estandarizar las actividades.
- Documentar los formatos necesarios para obtener los datos requeridos por la norma.
- Definir las acciones administrativas y operativas necesarias para que la norma se implementen y mantenga en el establecimiento.
- Informar a la Gerencia del establecimiento sobre la necesidad de recursos para el establecimiento y mantenimiento de la norma, para lograr los resultados en términos ambientales, socioculturales y económicos.

En constancia se firma,

  
Representante Legal

  
Lider de Sostenibilidad

Anexo. Carta de asignación responsable de gestión de la sostenibilidad en el hotel.

## FORMATO DE CAPACITACIÓN ANUAL RIO TROPICAL HOTEL



ITEM	TEMA DE CAPACITACIÓN	INSTRUCTOR-ENTIDAD	FECHA	OBSERVACIÓN
1	Prevención de la ESCNNA	SENA	30 de julio de 2021	Curso Virtual
2	SG SST 50 Horas	SENA	30 de julio de 2021	Curso Virtual
3	Guianza Turística	SENA	30 de julio de 2021	Curso Virtual
4	Manejo de residuos sólidos y Peligrosos	SENA	31 de diciembre de 2021	Curso Virtual
5	Manejo de productos químicos	SENA	31 de diciembre de 2021	Curso Virtual
6	Servicio al cliente	SENA	31 de diciembre de 2021	Curso Virtual
7	Norma Técnica Colombiana NTS TS 002	MINCIT	30 de julio de 2021	Curso Virtual
8	Guía de para la Implementación NTS TS 002	MINCIT	30 de julio de 2021	Curso Virtual
9	Resolución 3860 de Diciembre de 2015	MINCIT	30 de julio de 2021	Curso Virtual
10				
11				
12				
13				

RTH-FOR-03 Versión: 01 Fecha: 20-03-2021 Revisado: Líder de Sostenibilidad Aprobado: Gerencia

### Anexo. Formato de capacitación anual en el hotel.

## CONCLUSIONES

Por medio de este proyecto se reconoció el gran potencial que tiene el municipio de Nilo para la prestación de los servicios turísticos y hoteleros obviamente ante todo para que los turistas vengan al municipio debemos de tener en cuenta los atractivos turísticos y pues sobre todo en la parte ambiental; donde incluso sus habitantes practican actividades relacionadas como deportes en su rutina diaria, haciendo que se implemente y refuerce cada vez más este subproducto en los territorios gracias a la demanda ascendente que se presenta hoy en día volviéndose un estilo de vida para muchos turistas por su diferencial y el bienestar que genera en el municipio de Nilo Cundinamarca.

- Por tal razón es indispensable para las empresas implementar procesos de mejora continua en los procesos, en tanto que estos le permiten sostenibilidad en el corto, mediano y largo plazo.
- Certificarse en normas de calidad les permite a las empresas diferenciarse de la competencia, generando valor agregado, lo que conlleva a su supervivencia
- Se logra un avance del 5,4% respecto a la implementación de procesos, que son 92 preguntas con referencia a las normas y requisitos exigidos por la norma NTS TS-002.
- Se cumplen todos los objetivos propuestos en este proyecto.
- El 94,6% restante por implementar se refiere a la terminación de los procesos tales como los documentos y programas para poder así cumplir con el 100% de la implementación de las normas técnicas sectoriales 002.

- La implementación de la NTS TS 002 contribuye al cumplimiento de los objetivos del hotel en el mediano y largo plazo, así como también de la normativa exigida por la autoridad competente, en este caso, el Ministerio de Turismo, Industria y Comercio. Asimismo, de acuerdo a la nueva ley de turismo 2068 de 2020, con esto se fomenta la cultura de la excelencia y de la exigencia de la calidad en la prestación de servicios turísticos.
- La implementación de la norma le permite al hotel generar mejores beneficios económicos puesto que se optimizan procesos, lo cual genera ahorros en costos; por ejemplo, ahorro en el consumo de agua y luz, como también reconocimiento regional y local por estar certificados y que hay calidad en la prestación de servicios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benavides, G. F. (2015). Las políticas públicas del turismo receptivo colombiano. *Suma de negocios*, 6(13), 66-73. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/283194572\\_Las\\_politicas\\_publicas\\_del\\_turismo\\_receptivo\\_colombiano](https://www.researchgate.net/publication/283194572_Las_politicas_publicas_del_turismo_receptivo_colombiano)
- Carvajal Valero, K., & González Hernández, G. D. (2016). Marca región para el turismo de naturaleza en Colombia: estrategias de implementación.
- Ceballos, G. G., & Martínez, A. (2009). Alternativa para el turismo de naturaleza. Caso de estudio. Soroa. Pinar del Río. Cuba. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 7(2), 197-218.
- Dias, R. (2008). Marketing ecológico y turismo. *Estudios y perspectivas en turismo*, 17(2), 140-155. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180713896004.pdf>
- Alcaldía de Nilo (2021). Plan de desarrollo municipio de Nilo 2020-22023. Recuperado de: <http://www.girardot-cundinamarca.gov.co/MiMunicipio/ProgramaDeGobierno/Plan%20de%20desarrollo%202016-2019%20NILOpdf>
- García, A. (1970). Clasificación de los recursos turísticos.
- Garden, G. (02 de diciembre de 2016). Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2016/12/que-es-una-encuesta-en-una-investigacion.html>
- Hernández Piedrahita, V., Hernández Piedrahita, M., Dueñas, A., & Rocío, Y. (2014). Análisis del sector turismo de naturaleza en Colombia (Bachelor's thesis, Universidad Ean).



Ley 1558 de 2012. Diario oficial No. 48.487, Republica de Colombia, 10 de julio de 2012.

Recuperado de: <https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-de-apoyo/gestion-de-recursos-fisicos/leyes/ley-1558-de-2012-4.aspx>

Ley 300 de 1996. Diario oficial No. 42.845, Republica de Colombia, 30 de julio de 1996.

Recuperado de: [https://normograma.info/men/docs/pdf/ley\\_0300\\_1996.pdf](https://normograma.info/men/docs/pdf/ley_0300_1996.pdf)

Ley 679 de 2011. Diario oficial N°. 44.509, Republica de Colombia, 04 de agosto de 2011.

Recuperado de: [http://www.oas.org/juridico/spanish/cyb\\_col\\_ley\\_679\\_2001.pdf](http://www.oas.org/juridico/spanish/cyb_col_ley_679_2001.pdf)

López, J. L. A. (2015). Definiciones: turismo-turista. Papers de turisme, (14-15), 17-25.

Melgosa Arcos, F. J. (1999). Turismo rural y turismo activo.

MINCIT (2012). Política de turismo de naturaleza: documento preliminar. Bogotá.

Recuperado de:

<http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/POLITICA%20DE%20TURISMO%20DE%20NATURALEZA.pdf>

Ministerio de comercio industria y turismo. (2003). Conducción de grupos en Recorridos

Ecoturísticos (NTS GT005). Recuperado de:

<https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales>

Ministerio de comercio industria y turismo. (2007). Reglamenta la operación de Rapel (NTS

AV 011). Recuperado de: [https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-](https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales)

[desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales](https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales)

Ministerio de comercio industria y turismo. (2008). Reglamenta la operación de la

Espeología Recreativa. (NTS AV 012). Recuperado de:

<https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales>