

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA  
TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS-002 “ESTABLECIMIENTOS DE  
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE (EAH)” PARA EL HOTEL BOSQUES DE ATHAN.

SERGIO ALEJANDRO ARIAS DE LA PEÑA

Cod: 363214109

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS  
PROGRAMA DE INGENIERÍA AMBIENTAL  
SECCIONAL GIRARDOT

2019

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA  
TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS-002 “ESTABLECIMIENTOS DE  
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE (EAH)” PARA EL HOTEL BOSQUES DE ATHAN.

SERGIO ALEJANDRO ARIAS DE LA PEÑA

Cod: 363214109

Trabajo de grado opción pasantía para optar el título de ingeniero ambiental

Asesor interno

Carlos Jhonnatan Alarcon

Ingeniero Ambiental

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS  
PROGRAMA DE INGENIERÍA AMBIENTAL  
SECCIONAL GIRARDOT

2019

**Notas de aceptación**

---

---

---

---

---

---

**Firma del director del trabajo**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar quiero agradecer a toda mi familia, la cual me apoyo desde el comienzo de mi formación profesional, los cuales me ayudaron en diferentes ocasiones en las que necesitaba de su ayuda. Quiero agradecer especialmente a mis padres y mi hermana que son mi motor para seguir adelante en cada obstáculo que se ha venido presentando a lo largo de mi vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer a todos los docentes de la Universidad de Cundinamarca que me brindaron su conocimiento dentro y fuera de las aulas de clase, también quiero agradecer a mis compañeros, los cuales me enseñaron el valor del trabajo en equipo, y por ultimo quiero agradecer a la empresa de COLSUBSIDIO por permitirme realizar mi pasantía en sus Hoteles del municipio de Ricaurte.

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>10</b>
<b>2. JUSTIFICACION.....</b>	<b>11</b>
<b>3. OBJETIVOS.....</b>	<b>12</b>
<b>3.1 GENERAL: .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2 ESPECÍFICOS: .....</b>	<b>12</b>
<b>4. MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>13</b>
<b>4.1 MARCO TEORICO.....</b>	<b>13</b>
<b>4.2 MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>14</b>
<b>4.3 MARCO NORMATIVO .....</b>	<b>19</b>
<b>5. DISEÑO METODOLOGICO.....</b>	<b>20</b>
<b>5.1 DESCRIPCION Y LOCAIZACION DE LA EMPRESA .....</b>	<b>22</b>
<b>5.2 MISION .....</b>	<b>23</b>
<b>5.3 VISION.....</b>	<b>23</b>
<b>5.4 RECURSOS .....</b>	<b>24</b>
<b>6. RESULTADOS.....</b>	<b>25</b>
<b>7. CONCLUSIONES .....</b>	<b>58</b>
<b>8. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>59</b>
<b>9. REFERENCIAS .....</b>	<b>60</b>

## Listado de Tablas

<i>Tabla 1. Marco Normativo .....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 2. Progreso no conformidades Auditoria 2018.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 3. Matriz evaluación de impactos.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 4. Diagnostico actual del Hotel Bosques de Athan.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 5. Cumplimiento Requisitos Ambientales .....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 6. Cumplimiento Requisitos Socioculturales .....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 7. Cumplimiento Requisitos Económicos.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 8. PHVA.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 9. Actividades .....</i>	<i>57</i>

## Listado de Ilustraciones

<i>Ilustración 1. Metodología.....</i>	<i>20</i>
<i>Ilustración 2. Método ejecución primer Objetivo.....</i>	<i>21</i>

## Listado de Imágenes

<i>Imagen 1. Localización Hotel Bosques de Athan .....</i>	<i>23</i>	
<i>Imagen 2. UTAC R. Ordinarios</i>	<i>Imagen 3. UTAC R. Ordinarios.....</i>	<i>46</i>
<i>Imagen 4. UTAC R. Ordinarios</i>	<i>Imagen 5. UTAC R. Ordinarios.....</i>	<i>47</i>
<i>Imagen 6. Canecas en Lugar inadecuado</i>	<i>Imagen 7. Área Despejada .....</i>	<i>47</i>
<i>Imagen 8. Aire Acondicionado Obsoleto</i>	<i>Imagen 9. Cambio Aire acondicionado .....</i>	<i>48</i>
<i>Imagen 10. Recipientes en lugar inadecuado.....</i>	<i>Imagen 12. Área de almacenamiento Recipientes.....</i>	<i>48</i>
<i>Imagen 11. Área Despejada</i>		
<i>Imagen 13. Acta de Capacitación.....</i>		<i>50</i>
<i>Imagen 14. Acta Socialización Proveedores .....</i>		
<i>Imagen 15. Firmas acta de Socialización a proveedores.....</i>		<i>53</i>

## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, en cumplimiento del artículo 69 de la Ley 300 de 1996, promovió la Unidad Sectorial de Normalización de Turismo Sostenible, la cual se ha dedicado a elaborar las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible con la finalidad de dar cumplimiento a los principios de calidad turística y sostenibilidad. (Martínez Morales, 2016).

Con el fin de atender una demanda turística cada vez más exigente y mejor informada y atender las necesidades de mejoramiento de la calidad de la oferta turística bajo un enfoque de turismo sostenible, se ha detectado la necesidad de promover instrumentos que fomenten el uso de prácticas que permitan lograr el equilibrio entre el uso eficaz de las potencialidades estéticas, recreativas, científicas, culturales y naturales y la garantía de que se puedan proporcionar iguales o superiores beneficios a las generaciones futuras. En este orden de ideas el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 69° de la Ley 300 de 1996, en conjunto con la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia, han unido sus esfuerzos para conformar la Unidad Sectorial de Normalización en sostenibilidad turística, tanto para destinos como para prestadores de servicios, con el fin de proponer normas que promuevan prácticas sostenibles. Específicamente, esta norma está dirigida a los establecimientos de alojamiento y hospedaje, que una vez cumplan el 100 % de los requisitos descritos, podrán obtener el Certificado de Calidad Turística. Dado que el objetivo de los procesos de calidad en materia turística consiste en crear una cultura de la excelencia en la prestación de los servicios turísticos a los consumidores, el Certificado de Calidad Turística es la herramienta

de promoción y reconocimiento para tal fin, que redundará en el crecimiento y fortalecimiento de la industria turística. (**NTS TS 002**).

Se inició el proyecto partiendo del Informe de Sostenibilidad Turística de los Hoteles Colsubsidio del año 2018, en el cual se establecen las falencias que se presentaban en ese entonces, por medio del sondeo que se realizó se tuvo en cuenta las no conformidades que estableció la funcionaria de ICONTEC, y se revisó el progreso de cada uno de esas observaciones. Luego de esto se realizó un rastreo del cumplimiento de los requisitos que establece la **NTS TS 002**, para poder continuar con la certificación que se obtuvo en el año 2018, para ello fue necesario el compromiso de todos los empleados y partes interesadas. Se llevó a cabo un diagnóstico de las falencias que se manifieste en el hotel actualmente por medio de una lista de chequeo de requisitos legales. Posterior al diagnóstico se planteó un plan de acción de tal forma que se le dé una solución pertinente a cada uno de las no conformidades encontradas a lo largo del estudio, se estableció un cronograma de actividades a desarrollar y se buscó la solución de dichas falencias en el orden de jerarquía y su nivel de influencia frente a los requisitos establecidos por la norma.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Hotel Bosques de Athan ofrece los servicios de recreación y turismo a los clientes, por lo cual es de esperar que la estadía de estas personas genere alteraciones e impactos significativos en el ambiente, como el ruido, contaminación del agua, la generación de residuos (orgánicos, ordinarios y reciclables), la generación de gases de efecto invernadero (GEI), por consumo de combustibles fósiles y sustancias agotadoras de ozono por la salida de gases de refrigeración y aire acondicionado, estos impactan en el ambiente, en el caso de los GEI generando un aumento de la temperatura de la superficie terrestre y los SAO reduciendo la calidad de la capa de ozono y disponibilidad del mismo en la atmosfera.

Cabe resaltar que la sostenibilidad es un proceso de mejora continua que implica el trabajo en equipo de todas las partes interesadas y que sin duda conducirá a beneficios para cada uno de ellos. De tal manera que la falta de control y de seguimiento de los requisitos y programas de gestión de sostenibilidad hace imposible garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.

## **2. JUSTIFICACION**

Debido a que el hotel Bosques de Athan quiere seguir subiendo peldaños en base a la sostenibilidad es fundamental realizar un seguimiento y control de los requisitos que establece la normativa para poder seguir con la certificación, partiendo desde el Informe de Sostenibilidad Turística de los Hoteles Colsubsidio del año 2018 se piensa resolver las no conformidades divulgadas en dicho documento. Al realizarse el monitoreo constante del cumplimiento de los requisitos se crea la herramienta necesaria para poder establecer las falencias más representativas en las cuales se está fallando, esto quiere decir que sirve para tener un control constante de todos los programas de sostenibilidad turística con los cuales cuentan los hoteles, esto con el fin de vigilar y satisfacer las necesidades de las personas (huéspedes, trabajadores y proveedores) sin llegar a comprometer los recursos de las generaciones futuras, de igual forma continuar contando con la certificación por parte de ICONTEC seguirá trayendo beneficios frente a la competencia, puesto que seguirá aumentando su posición en el mercado actual de servicios de alojamiento y recreación. Todo lo anterior resulta importante, al promover las buenas prácticas de sostenibilidad entre otros requisitos a cumplir dentro del marco de la sostenibilidad turística y demás requisitos legales aplicables vigentes motivo por el cual promueve la información y sensibilización a los clientes, huéspedes, colaboradores y proveedores.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 GENERAL:**

Realizar un seguimiento y control de la implementación de la norma técnica sectorial Colombiana NTS-TS-002 “Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH)” para el Hotel Bosques de Athan.

#### **3.2 ESPECÍFICOS:**

- Verificar y solucionar las no conformidades establecidas en la auditoria de sostenibilidad del 2018
- Elaborar el diagnóstico actual de las falencias del hotel Bosques de Athan con respecto a lo establecido por la norma NTS-TS-002.
- Generar acciones de mejora continua para la sostenibilidad turística

## **4. MARCO REFERENCIAL**

### **4.1 MARCO TEORICO**

Según la (Organización Mundial de Turismo (OMT), 1994) define que "El turismo sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida". En base a lo anterior el desarrollo sostenible es aquel que conduce 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; para ello es necesario tener en cuenta las buenas prácticas que son aquellas medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas. Estas acciones tienen como meta garantizar que se está produciendo el menor impacto posible en los aspectos socioculturales y ambientales, que se mejora la calidad del producto turístico, que se hace más eficiente y sustentable el desarrollo empresarial y su desempeño socioeconómico.

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **Capacitación:**

Hace parte de la formación y busca mejorar las habilidades, destrezas y saberes de las personas.

### **Cliente:**

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

### **Evaluación de impactos:**

Procedimiento que sirve para identificar, interpretar y calificar los impactos ambientales, socioculturales y económicos que se producen en el desarrollo de la actividad económica de los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

### **Colaboradores:**

Todas las personas que intervienen en los procesos del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

### **Fuentes renovables:**

Son consideradas como fuentes de energía inagotables, y con la peculiaridad de ser energías limpias, con las siguientes características: suponen un nulo o escaso impacto ambiental, su utilización no tiene riesgos potenciales añadidos, indirectamente suponen un enriquecimiento de los recursos naturales y son una alternativa.

**Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje (EAH):**

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

**Huésped:**

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

**Impacto ambiental:**

Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida en el ambiente. 2.27 Impacto social. Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida sobre la comunidad o alteración de los esquemas previos de relaciones sociales, orden social, convivencia, calidad de vida, pobreza, inclusión social, acceso a servicios de salud, capacitación.

**Impacto cultural:**

Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida en las prácticas culturales y el patrimonio, como resultado de la interacción de las actividades, productos y servicios turísticos con

el entorno. Por ejemplo, impactos sobre: tradiciones, formas de vida, sitios de intereses históricos y culturales, entre otros.

**Impacto económico:**

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

**Mejora continua:**

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

**Política de sostenibilidad:**

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

**Residuo:**

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

**Reciclar:**

Acciones mediante las cuales se toma un producto que ya cumplió su utilidad u objetivo y que permiten considerarlo como materia prima para nuevos bienes materiales.

**Residuo peligroso:**

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

**Productos químicos:**

Unión de elementos o compuestos químicos naturales o sintetizadas por el hombre.

**Productos amigables:**

Son bienes cuyo proceso productivo genera un menor impacto negativo en el ambiente respecto a bienes de su segmento, o que por sus características generan beneficios en el ambiente.

**Reutilizar:**

Emplear un producto usado para el mismo fin o no, del que fue creado, contribuyendo a la minimización de residuos.

**Sostenibilidad:**

Enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento económico y conservación. Incluye las tres dimensiones: la ambiental, la sociocultural y la económica

**Sustancia agotadora de la capa de ozono:**

Contaminante atmosférico con potencial para destruir moléculas del ozono estratosférico. Las más conocidas y usadas de ellas son los Clorofluorocarbonos (CFC), Hidroclorofluorocarbonos (HCFC) y Bromofluorocarbonos (Halones).

## 4.2 MARCO NORMATIVO

NORMATIVA	DESCRIPCION NORMATIVA
LEY 1329 DE 2009	Esta ley dispone de artículos que sirven para contrarrestar la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, dentro los programas establecidos en el hotel, se encuentra el del ESCNNA (Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes).
LEY 679 DE 2001	En esta ley se reglamenta el estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores.
LEY 99 de 1993	Por medio de esta ley crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental (SINA)
DECRETO 2119 DE 2018	Por medio del cual se reglamenta la prestación del servicio de alojamiento turístico y se modifican el Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.
DECRETO NUMERO 229 DE 2017	Por el cual se establece las condiciones y requisitos para la inscripción y actualización en el Registro Nacional de Turismo.
DECRETO 4741 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el Marco de la gestión integral. Bogotá, 2005.
RESOLUCIÓN 1257 DE 2018	Criterios para el programa de uso eficiente de agua
RESOLUCIÓN 909 DE 2008	Por la cual se establecen las normas y estándares de emisión admisibles de contaminantes a la atmósfera por fuentes fijas y se dictan otras disposiciones
NORMA TECNICA NTS-TS-002 SECTORIAL COLMBIANA	Aspectos ambientales, socioculturales y económicos; sistema de gestión de la sostenibilidad; desarrollo sostenible del turismo, niveles de sostenibilidad. Se definen los términos y definiciones.

*Tabla 1. Marco Normativo*

## 5. DISEÑO METODOLOGICO

En la siguiente ilustración se expresa la metodología que se utilizó para el desarrollo del proyecto.



*Ilustración 1. Metodología*

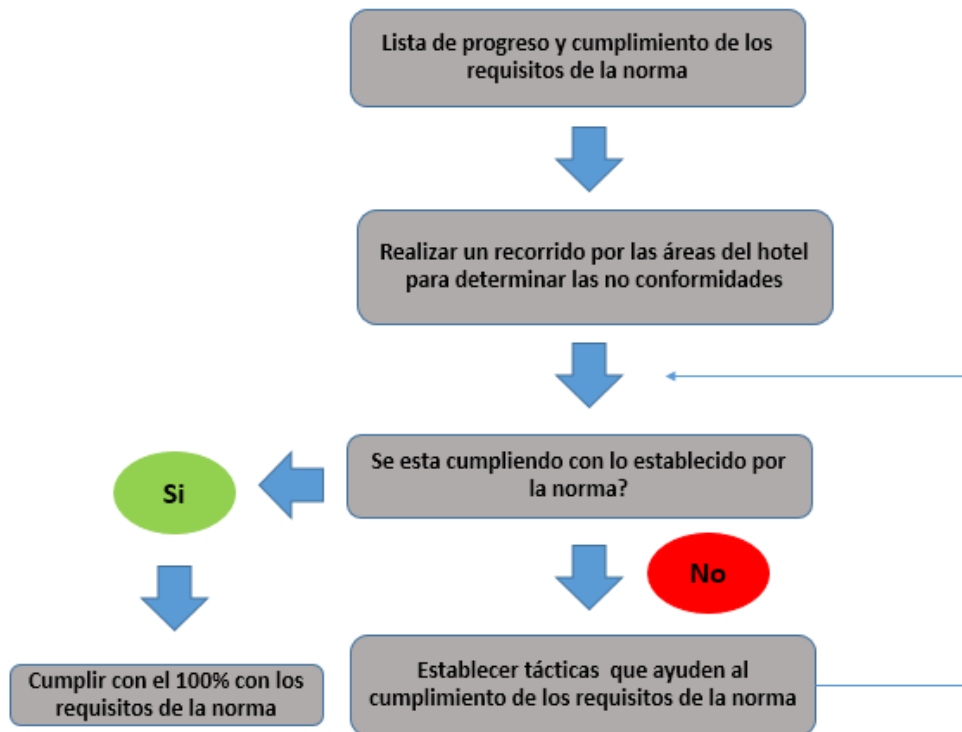
*Fuente: Propia*

Para el seguimiento y control de la implementación de la norma técnica sectorial NTS-TS-002, se definieron 3 fases con el fin de dar cumplimiento al objetivo general del proyecto.

- Objetivo I Verificar y en la medida solucionar las no conformidades establecidas en la auditoria de sostenibilidad del 2018:

Por medio del informe de sostenibilidad del año 2018, se inició la indagatoria a las no conformidades presentes en dicho documento. Se hizo una revisión de los avances que se realizaron a lo largo del año. Utilizando una lista de cumplimiento y progreso de los requisitos de la norma se dispuso un recorrido por las áreas del hotel para determinar las falencias más evidentes dentro del establecimiento, posterior a esto se empezó a dar solución a las no conformidades de mayor relevancia en el hotel.

A continuación se presenta una ilustración que esquematiza la metodología aplicada para el desarrollo del primer objetivo.



*Ilustración 2. Método ejecución primer Objetivo*

*Fuente: Propia*

Objetivo II Elaborar el diagnóstico actual de las falencias del hotel Bosques de Athan con respecto a lo establecido por la norma NTS-TS-002:

Se realizó una lista de verificación con los requisitos ambientales de la norma NTS-002, con el fin de conocer el cumplimiento que presenta el hotel Bosque de Athan. La lista de verificación basada en los requisitos establecidos por la norma técnica sectorial NTS-002 se divide principalmente en requisitos económicos, socio-culturales y ambientales, se realizó un recorrido por las áreas del Hotel, identificando aquellas inconformidades para así mismo darles una solución pertinente.

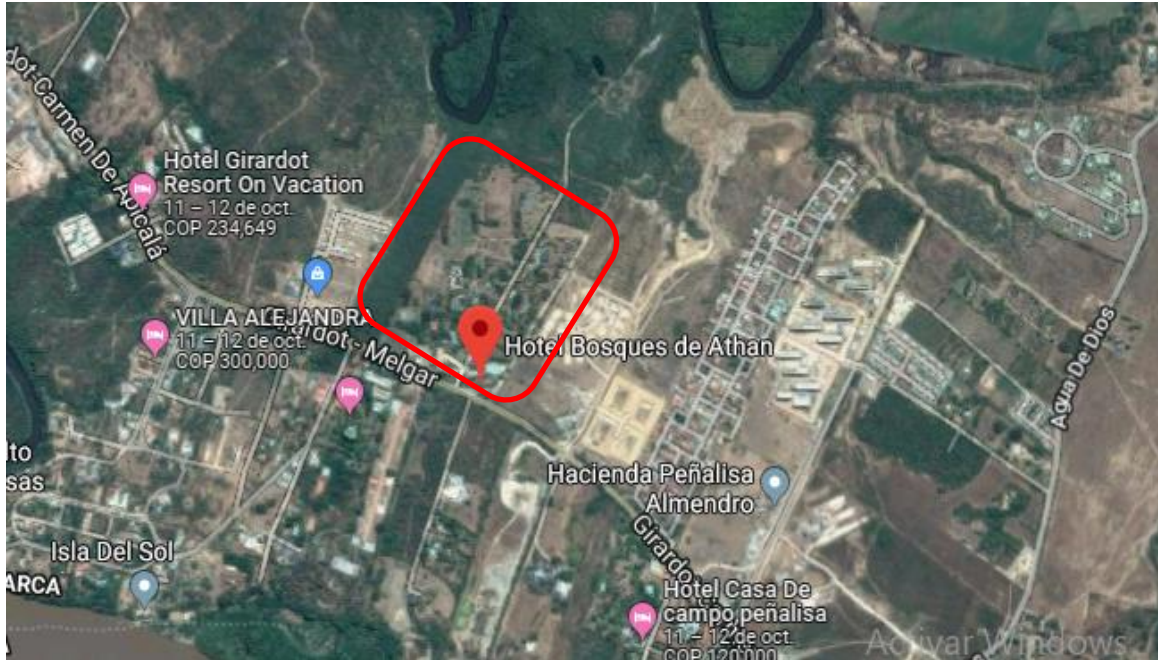
- Objetivo III Generar acciones de mejora continua para la sostenibilidad turística:

Se realizaron acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad por medio del proceso de mejora continua, el cual empieza con “PLANEAR” en el cual se estableció las metas, objetivos y la metodología, el siguiente paso es “EJECUTAR” esto implicó diseñar los programas de sostenibilidad con sus indicadores específicos, sensibilizar y capacitar sobre su aplicación en cada puesto de trabajo. El paso a seguir es “VERIFICAR Y CONTROLAR” se hace un seguimiento con los resultados de los indicadores, las metas cumplidas y las que faltan por cumplir, dejando compromisos claros de mejora y responsables. El último paso es “ACTUAR” el cual permite corregir y reentrenar sobre las acciones de mejora que sean necesarias aplicar en los programas que no estén alcanzando las metas. Se hicieron capacitaciones y socializaciones a los trabajadores según corresponda su área de trabajo, según fue estipulado en el cronograma de actividades, de igual forma también se tuvo en cuenta a los proveedores y contratistas para ser capacitados con temas de sostenibilidad turística, con el fin de promover las buenas prácticas del uso de los recursos naturales tanto a trabajadores como agentes externos de la misma.

## **5.1 DESCRIPCION Y LOCALIZACION DE LA EMPRESA**

El Hotel Bosques de Athan está ubicado en un bosque seco tropical, en el municipio de Ricaurte-Cundinamarca, el cual cuenta con un área total de 130  $km^2$  y una altitud de 284 msnm; gracias a esto y las amplias instalaciones que posee (30,8 Hectáreas construidas), presenta diversidad de flora y fauna de la región, motivo por el cual y dentro del compromiso

del hotel con la sostenibilidad esta la conservación de la biodiversidad por medio de la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna en cumplimiento además de la normativa legal colombiana vigente.



*Imagen 1. Localización Hotel Bosques de Athan*

*Fuente: Google Maps*

## **5.2 MISION**

Generar oportunidades para el cierre de brechas sociales (Colsubsidio, Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa, 2015).

## **5.3 VISION**

Ser la empresa social de los colombianos (Colsubsidio, Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa, 2015).

## **5.4 RECURSOS**

- **HUMANOS:**

Fue necesario contar con la ayuda de un ingeniero ambiental, el cual dirigió las acciones y actividades pertinentes para desarrollo del proyecto, en donde se destacó en la obtención de la información y el análisis de los resultados, también fue de vital importancia contar con personas capacitadas en construcción y mantenimiento de infraestructuras, que fueron las encargadas de realizar las mejoras a las instalaciones.

- **INSTITUCIONALES:**

Se contó con la participación de la CAR (Corporación Autónoma Regional) en cuanto al tema de las problemáticas que afectaban al Humedal el Yulo y las consecuencias que se habían venido presentando al pasar de los años por la falta de conciencia de este entorno.

- **FISICOS, LOGISTICOS Y TECNICOS:**

La empresa Colsubsidio otorgo los espacios para las capacitaciones y presto los equipos electrónicos como (computadores, internet, video beam, y televisores). ABA

## 6. RESULTADOS

En esta sección del documento se presentan los resultados logrados en el desarrollo de la pasantía para cada una de las fases u objetivos de la misma.

### I FASE:

Esta fase consistió en la elaboración de un diagnóstico realizado a partir de los resultados de la auditoría externa realizada por ICONTEC en el año 2018 para los cuales propósito de la pasantía era verificar y en la medida de lo posible, solucionar las no conformidades establecidas en dicho documento; a continuación se presenta un cuadro en que se organizan los hallazgos de dicha auditoría.

N°	OBSERVACIONES	PROGRESO
1	Incluir el procedimiento: Código HT.PC.E1.10 Versión 0 Fecha 28-05-2018 y Nombre Procedimiento de Aspectos e Impactos Ambientales, Económicos y Socioculturales OM Ajustar extensión teniendo en cuenta que solo hace referencia a Piscilago y no incluye los hoteles, adicionalmente no incluye aspectos socioculturales ni económicos. No aplica para sociocultural y económico (extensión, reversibilidad).	Se hizo la modificación y ya se encuentra disponible para el Hotel Bosques de Athan, también se incluyeron los aspectos socioculturales y económicos.
2	Qué variables se tuvieron en cuenta para la evaluación de los impactos: Positivos y negativos, no tiene en cuenta la severidad y recuperabilidad.	En la matriz de aspectos e impactos se modificó y ahora cuentan con las casillas de severidad y recuperabilidad.
3	Incluir el procedimiento de Requisitos Legales: Código HT.PC.E1.9, Versión 0, Fecha 2018-05- 28 y Nombre: procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales	Se incluyó el procedimiento de los requisitos legales en la documentación y registro.

N°	OBSERVACIONES	PROGRESO
4	Incluir el procedimiento de Aspectos e Impactos: Código HT.PC.E1.10, Versión 0, Fecha 2018- 05-28 y Nombre Procedimiento de Aspectos e impactos ambientales, económicos y socioculturales	Se incluyó el procedimiento de Aspectos e Impactos en la documentación y registro.
5	Incluir el procedimiento de Mejora Continua: Código MC.PC.E1.4, Versión 8, Fecha 2004-10-04 y Nombre: Procedimiento de Mejoramiento Continuo.	Se incluyó el procedimiento de mejora continua en la documentación y registro.
6	Incluir el registro de la política: Dentro del manual de calidad con versión 0 del 2017-11-20.	se incluyó el registro de la política en la documentación y registro
7	Incluir el registro de los Programas para la Sostenibilidad: Código Versión Fecha y Nombre	Se incluyó el registro de los programas para la sostenibilidad en la documentación y registro.
9	Incluir el Plan de Emergencias y Contingencias	Se encuentra en proceso
10	Mejorar las condiciones de las bodegas de almacenamiento de Residuos Orgánicos.	Se hizo el cambio del aire acondicionado
11	Mejorar las condiciones de las bodegas de almacenamiento de Residuos Ordinarios	Se adecuo el suelo de la bodega, se pintó la parte exterior e interior de la misma.
12	Faltan los diques de contención para el almacenamiento de productos químicos en la lavandería y almacén. (líquidos )	Se hicieron los diques de contención necesarios para el almacenamiento adecuado de los productos químicos.
13	El recipiente que utilizan las Auxiliares de ama de llaves para el almacenamiento del cloro no es el indicado.	Se remplazaron los recipientes traslucidos por unos menos traslucidos.

*Tabla 2. Progreso no conformidades Auditoria 2018*

En la tabla anterior se puede evidenciar que más del 90% de las observaciones encontradas en la auditoría del 2018 ya están resueltas, pero aún hace falta el otro 10% por mejorar, por lo tanto haría falta incluir el plan de emergencia y contingencias para cumplir con el 100% de dicho informe.

Adicionalmente a la recopilación de los hallazgos de la auditoría 2018, se procedió a elaborar la siguiente matriz, para la valoración de los impactos.

<b>EJE</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>PRIORIDAD DE ACTUACIÓN</b>	<b>ACTUACIÓN</b>
AMBIENTAL	Consumo de agua en cocina, baños, riego fugas y aseo general.	1	Alta	Programa de ahorro del agua, buenas prácticas, ahorro de agua, concientización del uso eficiente del agua, mejoramiento de tuberías.
	Contaminación del agua por detergentes o materia orgánica	2	Media	Tratamiento de aguas en la PTAR, para disminuir su contaminación.
	Consumo de energía	1	Alta	Programa de ahorro de energía por medio de luces Led y capacitaciones.
	Generación de residuos ordinarios y reciclables	2	Media	Programa de manejo de residuos y capacitación de los empleados, huéspedes y proveedores.
	Emisiones atmosféricas por aires acondicionados	1	Alta	Sensibilización.
	Generación de ruido por cuarto de máquinas, planta eléctrica	3	Baja	Programa de contaminación atmosférica, auditiva y visual (AVA).

<b>EJE</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>PRIORIDAD DE ACTUACIÓN</b>	<b>ACTUACIÓN</b>
	Uso de productos contaminantes	2	Media	Política de productos amigables con el ambiente.
	Compra de productos en empaques reciclables	3	Baja	Los productos que compra el hotel vienen en empaques reutilizables o reciclables.
<b>SOCIO-CULTURAL</b>	Se adelantan acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional.	3	Baja	En los menús del Hotel están incluidos algunos platos típicos de la región.
	Se capacita a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables	2	Media	Dentro de la política de sostenibilidad se hace énfasis en el cierre de las brechas sociales.
	Falta de promoción del patrimonio cultural	3	Baja	Programa de patrimonio cultural, en el que se difunde nuestra cultura a través de información en la recepción.
	Prevención de explotación sexual de menores de edad	3	Baja	Programa de prevención contra el abuso de los niños, niñas y adolescentes (ESCENNA)
<b>ECONÓMICO</b>	Se adelantan acciones para promover la capacitación de sus empleados y fortalecer sus competencias laborales.	3	Baja	Se han realizado capacitaciones que favorecen el desarrollo de actividades por parte de los trabajadores.
	Falta de apoyo a personas y empresas de la localidad.	3	Baja	En el hotel se apoya al personal del SENA y de universidades para que realicen sus pasantías.

*Tabla 3. Matriz evaluación de impactos*

La matriz de evaluación de impactos a través de una calificación numérica, evalúa las actividades, productos y servicios que impactan sobre la sostenibilidad en la que 1 representa la calificación más baja, 2 representa una calificación que si bien no es deficiente implica el hacer mejoras, y 3 significa que el prestador actualmente está realizando acciones satisfactorias en procura de mitigar los efectos ambientales, socioculturales y económicos.

Dentro del aspecto ambiental se puede evidenciar que cerca del 37% se encuentra en una calificación baja, específicamente en el consumo del agua, energía y las emisiones atmosféricas por aires acondicionados, dicha problemática generada por el consumo del agua potable se debe a que esta agua se utiliza para el riego de zonas verdes en el hotel, un promedio de 750 m<sup>3</sup> de agua potable al mes en épocas de sequía, otra de las principales causas del consumo de agua se debe a las fugas que se encuentran en las piscinas. El elevado consumo de energía y alto grado de emisión de gases se debe a que el clima del hotel es cálido, por ende las personas tienden a disminuir la temperatura al máximo de los aires acondicionados que en su consecuencia aumenta el consumo energético y la generación de gases.

Dentro del aspecto sociocultural el 75% se está realizando las acciones satisfactorias y tan solo el 25% aplicaría para una calificación que aún necesita mejorar. Y por último en el aspecto económico se cumple con la totalidad de la mitigación de estos efectos.

## II FASE

En esta fase se puede evidenciar 4 tablas en las cuales se condensa un diagnóstico actual de las falencias del hotel Bosques de Athan y el cumplimiento de los requisitos con respecto a lo establecido por la norma NTS-TS-002:

N°	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	PROGRESO
1	Colocar el botón de denuncia de la fiscalía	Se pretende colocar un botón de denuncia de la fiscalía en un punto estratégico, en caso de que llegue a suceder algún delito dentro del hotel.	En proceso
2	Realizar un informe después de las falencias descritas en el informe de Bomberos.	Luego del informe entregado por parte de bomberos, se realizó un informe con las mejoras de dichas no conformidades.	Con éxito
3	Aplicar colores diferentes en la Matriz para cada uno de los factores (económicos, sociocultural y ambiental)	Se aplicaron diferentes colores en la matriz de aspectos e impactos para poder diferenciarlos de una manera más sencilla.	Con éxito
4	Colocar baño para niños (Baño Familiar)	Se espera colocar un baño Familiar junto a los baños comunes, para el aseo de los bebés.	En proceso
5	Puntualmente establecer un solo aspecto por semestre para realizar las capacitaciones, y poder desarrollar objetivos específicos en el hotel	Se pretende tratar un solo programa o aspectos por semestre, para que no queden dudas de cada uno.	En proceso
6	Establecer los derechos y deberes de los Recursos Naturales.	Se establecerán los derechos y deberes de los recursos naturales en los programas que corresponda.	En proceso

N°	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	PROGRESO
7	Crear un programa de Pos-consumo para los proveedores	Se creará un programa de pos-consumo para que los proveedores retiren los contenedores vacíos y/o materiales de sus productos.	En proceso
8	Adjuntar todas las actualizaciones de mejora en los programas.	Se han venido recolectando las acciones de mejora en los programas, tales como el control de los residuos, avistamiento de aves, el almacenamiento de los químicos y demás.	En proceso
9	Realizar estudio de consumo de producto químico en las habitaciones.	Previamente se realizó un estudio del consumo de productos químicos para el aseo de las habitaciones, pero se espera realizar un segundo estudio.	En proceso
10	Hacer periódicamente capacitaciones de los requisitos de la norma.	A lo largo del año 2019 se han realizado charlas acerca de la NTS-TS 002.	Con éxito
11	Capacitaciones de los programas uno a uno.	Se pretende hacer capacitaciones de los programas de la norma uno a uno, y no muchos a la vez.	Con éxito
12	Determinar el consumo de gasolina Gal/Km mes/mes	Se hará un estudio del consumo de gasolina por Km cada mes, para determinar la eficiencia del motor del vehículo.	En proceso
13	Contar con todas las fichas de seguridad de los Gases refrigerantes.	Se espera contar con todas las fichas de seguridad de los gases refrigerantes de todo tipo ( R11, R12,R22,R134a,R404.....etc)	En proceso
14	Fijar el código de conducta en algún lugar visible.	Se colocó el código de conducta en el comedor de los empleados, para que todos estén enterados de tal código.	Con éxito

*Tabla 4. Diagnostico actual del Hotel Bosques de Athan*

En el diagnostico actual del hotel se puede evidenciar que cerca del 65% de las observación se encuentran “en proceso”, esto se debe a que la organización no cuenta con el presupuesto necesario de este año para proceder con las acciones de mejoramiento, por lo tanto se debe esperar al próximo año.

En el siguiente cuadro se encuentra el cumplimiento de los requisitos de ámbito ambiental con los que cuenta el hotel Bosques de Athan.

<b>AMBIENTAL</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	El EAH debe 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.		X	No se brinda la información a los clientes con respecto a la legislación vigente del tráfico ilegal de flora y fauna.
	El EAH debe adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural.	X		Semanalmente se hacen caminatas en donde se realiza el avistamiento de aves, en donde se habla de la importancia de perdurar el medio ambiente.
	El EAH debe 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.	X		En el hotel se promueve evitar en toda medida el tráfico y comercialización de la fauna y flora

AMBIENTAL	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
	El EAH debe evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley.	X		En el hotel se promueve evitar en toda medida el tráfico y comercialización de la fauna y flora.
	El EAH debe 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.	X		El hotel respeta la ronda hídrica del río Bogotá, en el cual se vierten las aguas procedentes de la PTAR.
Apoyo a programas de protección y uso sostenible	El EAH debe 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.	X		El hotel cuenta con habladores y una página web que informa a los clientes sus áreas naturales de uso recreativo.
	El EAH debe contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento.	X		La parte arbórea y arbustiva cuenta con una demarcación de su taxonomía.
	El EAH debe adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural.	X		Se tienen adecuadas barreras vivas que impiden el ingreso de la iluminación externa.
	El EAH debe adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino.		X	Dentro del hotel el uso de áreas verdes prevalecen plantas exóticas del lugar.
Gestión del agua	El EAH debe adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación.	X		Dentro de los programas de sostenibilidad con los que cuenta el hotel está el PUEA, en el cual se

AMBIENTAL	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
				promueve el uso eficiente del agua.
	El EAH debe registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua.	X		Mensualmente se lleva a cabo unos indicadores del consumo de agua.
	El EAH debe desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.	X		Periódicamente se realiza mantenimiento en los equipos, dependiendo del tiempo de uso.
	El EAH debe informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua.	X		Se realizan socialización acerca del uso eficiente y ahorro del agua.
	El EAH debe utilizar agua potable para el consumo humano, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	X		El hotel es abastecido con el agua de la empresa Acuagyr.
	El EAH debe informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano.	X		Para la zonas verdes de la parte menos transcurridas por los clientes se utiliza agua recirculada proveniente de la PTAR, con letreros de "No apto para el consumo humano"
	El EAH debe cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.	X		La PTAR del hotel cumple con los estándares establecidos por la normativa colombiana.
Gestión de la energía	El EAH debe adelantar acciones para el uso eficiente de la energía, que puedan disminuir el consumo	X		Se vienen adelantado acciones para incorporar el uso de energías alternativas.

AMBIENTAL	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
	sin afectar el servicio y la operación.			
	El EAH debe registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía.	X		Mensualmente se lleva a cabo unos indicadores del consumo de energía.
	El EAH debe desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía.	X		Periódicamente se realizan mantenimiento a equipos para disminuir su consumo.
	El EAH debe adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía.	X		El hotel dispone de capacitaciones y socialización encaminadas al ahorro de energía.
	El EAH debe adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes.	X		El hotel tiene el beneficio de ser campestre, de tal manera que cuenta una gran iluminación natural.
	El EAH debe promover el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.	X		Se vienen adelantado acciones para incorporar el uso de energías alternativas.
Uso y manejo de productos químicos	El EAH debe llevar un registro del consumo de productos químicos empleados.	X		Mensualmente se lleva a cabo el registro del consumo de productos químicos en cada área.
	El EAH debe usar productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	X		La gran mayoría de los productos químicos son amigables con el medio ambiente, su curva de degradabilidad en el ambiente son cortos.

AMBIENTAL	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
	El EAH debe emplear las dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos.	X		Cada producto químico tiene su manual de uso, de tal forma que se sigue al pie de la letra la dosis para ser utilizado.
	El EAH debe 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.	X		Se cuenta con tres paquetes de hojas de seguridad en el hotel, en la oficina de alojamiento, en la enfermería y en el almacén.
	El EAH debe evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes.	X		En los lugares dispuestos para almacenar los productos químicos, están sobre diques de contención, los cuales no cuentan con sifones para evitar verter estas sustancias directamente a la cañería.
Gestión y manejo de residuos	El EAH debe llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.	X		Cada producto químico tiene su manual de uso, de tal forma que se sigue al pie de la letra la dosis para ser utilizado.

AMBIENTAL	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
	El EAH debe adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos.	X		El hotel cuenta con 4 gestores que retiran estos residuos y les da su pertinente tratamiento.
	El EAH debe establecer el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	X		El gestor DESCONT es el encargado de retirar los residuos peligrosos y darles su adecuado tratamiento.
Manejo de la Contaminación atmosférica, auditiva y visual	El EAH debe identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.	X		Las principales fuentes de contaminación atmosférica son las de enfriamiento, tales como aires acondicionados y cuartos fríos, y por parte de la contaminación auditiva se ve afectada cuando hay reparaciones cerca de las habitaciones.
	El EAH debe 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.	X		Se tiene provisto el cambio de equipos que utilicen gases refrigerantes que generen una gran afectación al medio ambiente.
	El EAH debe cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.	X		El hotel cuenta con zonas para fumadores.
Material Impreso	El EAH debe adelantar acciones para la reducción, reutilización y reciclaje del papel, o su reemplazo por medios magnéticos.	X		En el hotel se trata que en la medida todos los documento impresos sean a doble cara, y en las oficinas cuentan con lugares destinados con hojas usadas por

AMBIENTAL	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
				una cara para poder ser reutilizadas.
	El EAH debe adelantar acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad.	X		Se lleva el control mensual del consumo de las resmas de papel, en donde se trata de disminuir mes a mes.
Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)	El EAH debe identificar las fuentes de emisión que generan GEI.	X		Cocina, transporte, calderas, cuartos fríos.
	El EAH debe llevar un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.	X		El hotel cuenta con un registro en el cual incluye la marca, el modelo, número de unidades, potencia, hora de funcionamiento, rendimiento, tipo de combustible.
Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	El EAH debe llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante.	X		El hotel cuenta con un registro en el cual incluye la marca, el modelo, número de unidades, potencia, hora de funcionamiento, rendimiento, tipo de combustible.
	El EAH debe garantizar que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible, en donde se indiquen claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar un cambio de refrigerante, se debe especificar el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta.			X

AMBIENTAL	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
	El EAH debe 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.	X		Constantemente se hacen limpiezas y mantenimiento a los equipos de refrigeración.
	El EAH debe 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.	X		Se lleva un registro del mantenimiento de cada equipo.
	El EAH debe mantener a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta.	X		Se cuenta con 2 paquetes de hojas de seguridad en el hotel, en la oficina de mantenimiento y la enfermería.

*Tabla 5. Cumplimiento Requisitos Ambientales*

Dentro de los requisitos ambientales de la norma el hotel cumple con casi el 93% de dichos requisitos, pero el otro 7% aún falta por mejor, específicamente se está fallando en la divulgación de la normativa aplicada para el tráfico ilegal de fauna y flora, puesto que no se tiene establecido un guion por parte de los recepcionistas y botones para dicho tema. Otro requisito en el que no se está cumpliendo en su totalidad es que la mayoría de las especies de ornamentación son plantas exóticas, cabe resaltar que también se cuenta con especies nativas de la región, por último pese a que algunos equipos de enfriamiento llevan más de 5 años de uso, y las placa o etiqueta ya no son muy visibles.

En el siguiente cuadro se encuentra el cumplimiento de los requisitos de ámbito sociocultural con los que cuenta el hotel Bosques de Athan.

SOCIOCULTURAL	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	El EAH debe 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.		X	
	El EAH debe participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere.	X		Se hace homenaje de la cultura colombiana por medio de cuadros artísticos.
	El EAH debe 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.	X		Se informa a los huéspedes de los atractivos culturales, pero solamente cuando ellos preguntan.

SOCIOCULTURAL	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
	El EAH debe 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.		X	Las capacitaciones que periódicamente se hacen son de atención al cliente, mas no de los atractivos culturales de la región.
	El EAH debe diseñar, operar, promover productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural.	X		
	El EAH debe adelantar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional.	X		Dentro de los menús del restaurante central están incluidos algunos platos típicos de la región y el país.
Manejo y prevención de riesgos sociales	El EAH debe incluir en la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNA).	X		

SOCIOCULTURAL	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
	El EAH debe adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo.	X		
	El EAH debe capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.	X		
	El EAH debe demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA.	X		
	El EAH debe informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.	X		
	El EAH debe prevenir la explotación laboral infantil.	X		
Apoyo a las comunidades	El EAH debe adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere.	X		Se permite la venta de artesanías de la región dentro el Hotel.

<b>SOCIOCULTURAL</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
	El EAH debe capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.		X	En la política de sostenibilidad se hace énfasis en el cierre de las brechas sociales, pero no se capacita a las personas acerca de las poblaciones vulnerables.
	El EAH debe informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables.	X		
	El EAH debe asegurar que no se ejerce ningún tipo de discriminación.	X		

*Tabla 6. Cumplimiento Requisitos Socioculturales*

Dentro de los requisitos socioeconómicos se está cumpliendo casi con el 80% de los requisitos establecidos por la norma. El otro 20% no se está cumpliendo pese a que no se está divulgando la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia por parte del personal, ni tampoco acerca de los bienes de interés cultural de la región, cabe resaltar de que no hay un guion establecido para ello, pero en dado caso que el huésped pregunte por estos temas los colaboradores informan de manera pertinente a dicha incógnita.

En el siguiente cuadro se encuentra el cumplimiento de los requisitos de ámbito económico con los que cuenta el hotel Bosques de Athan.

<b>ECONÓMICO</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Contratación y generación de empleo	El EAH debe 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.	X		La mayoría de los trabajadores son provenientes de la región.
	El EAH debe 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	X		Una gran parte de los proveedores, son de la región.
	El EAH debe adelantar acciones para promover la capacitación de sus empleados y fortalecer sus competencias laborales	X		
Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades	El EAH debe 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	X		Se permite la venta de artesanías dentro del hotel.

<b>ECONÓMICO</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
	El EAH debe adelantar acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera.	X		
Compras	El EAH debe promover acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local en los destinos donde opera	X		
Calidad y satisfacción del cliente	El EAH debe medir el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio y con el cumplimiento de la política de sostenibilidad, adelantar acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.	X		En la página web del hotel se encuentra un tipo de encuesta que permite a los clientes expresar su grado de satisfacción.

*Tabla 7. Cumplimiento Requisitos Económicos*

Dentro del hallazgo que arrojó el cuadro del cumplimiento los requisitos económicos se pueden asociar al 100% del desempeño de dichos requisitos.

### III FASE

- Objetivo III Generar acciones de mejora continua para la sostenibilidad turística:

En lo corrido del segundo semestre del año se han venido realizando acciones de mejora continua frente a la estructura del Hotel Bosques de Athan. Se ha podido mejorar las condiciones de algunas unidades técnicas de almacenamiento central (UTAC), también se ha logrado capacitar algunos trabajadores y proveedores acerca de la Sostenibilidad turística. También se han venido adelantando capacitaciones acerca de la sostenibilidad turística.

ANTES



*Imagen 2. UTAC R. Ordinarios*

**Fuente:** propia

DESPUES



*Imagen 3. UTAC R. Ordinarios*

**Fuente:** propia

ANTES



*Imagen 4. UTAC R. Ordinarios*

*Fuente: propia*

DESPUES



*Imagen 5. UTAC R. Ordinarios*

*Fuente: propia*

ANTES



*Imagen 6. Canecas en Lugar inadecuado*

*Fuente: propia*

DESPUES



*Imagen 7. Área Despejada*

*Fuente: propia*

ANTES



*Imagen 8. Aire Acondicionado Obsoleto*

*Fuente: propia*

DESPUES



*Imagen 9. Cambio Aire acondicionado*

*Fuente: propia*

ANTES



*Imagen 10. Recipientes en lugar inadecuado*

*Fuente: propia*

DESPUES



*Imagen 11. Área Despejada*

*Fuente: propia*



*Imagen 12. Área de almacenamiento Recipientes*

*Fuente: propia*

En el cuadro inferior se describe el PHVA.

<b>PLANEAR</b>	<b>HACER</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para mejorar el acceso al UTAC de residuos ordinarios se planeó un sendero de 2 m de ancho en sementó y una plancha cuadrada para facilitar el ingreso del carro transportados de las canecas.</li> <li>2. Para el cambio pertinente del aire acondicionado del cuarto de almacenamiento de residuos orgánicos se buscó un equipo que cumpliera con las especificaciones del lugar.</li> <li>3. Se planteó la idea de adecuar un cuarto para el almacenamiento de recipientes usados de procedencia de productos químicos, de aseo y aceite vegetal.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realizó un camino que conecta al UTAC de residuos ordinarios con el sendero principal que ayuda al fácil transporte de los residuos.</li> <li>2. Con la ayuda de los contratistas de “Novafrios” se procedió a realizar el cambio del equipo.</li> <li>3. Se hizo el debido procedimiento para el traslado de los recipientes a un cuarto vacío con el que contaba el hotel.</li> </ol>
<b>VERIFICAR</b>	<b>ACTUAR</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se verifico que el ancho del sendero se ajustara al tamaño del carro trasportador de canecas.</li> <li>2. Luego del cambio del equipo se verifico el funcionamiento del mismo.</li> <li>3. Se hizo la verificación del traslado de dichos recipientes en donde no estaban expuestos a las condiciones climáticas del sitio ni a la vista de los huéspedes.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para próximas adecuaciones se le tendrá encuentra a la organización que debe contar con un adecuado acceso a la misma.</li> <li>2. Se le realizaran mantenimientos más constantes a este elemento que ayuda a disminuir los olores y la proliferación de vectores.</li> <li>3. Se empezó a socializar con aquellas personas que disponían allí los recipientes vacíos para que los llevaran hasta el punto estipulado de almacenaje.</li> </ol>

*Tabla 8. PHVA*

**CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO**

**ACTA DE REUNIÓN**

**Versión 1**

<b>REFERENCIA*</b>	
<b>PROYECTO</b> Sostenibilidad turística	<b>FECHA</b> 22 Agosto 2019
<b>ACTIVIDAD</b> Capacitación auxiliar ama de llaves	<b>MODERADOR</b> Hector Celis / Sergio Arias
<b>LUGAR Y HORA</b> Oficina Ama de llaves (H. B .A) 10am-12am	<b>HORAS</b> 2
	<b>PROXIMA REUNION</b>

<b>AGENDA*</b>
1. Uso adecuado de productos de lavado
2. Sostenibilidad NTS 002

**DESARROLLO DE LA AGENDA\***

1. Uso adecuado de productos de lavado

Se hablo acerca de las medidas de precaución para el uso del producto químico el cual era usar (EPP) guantes, ropa de protección, gafas de seguridad y tapabocas. En caso de que el químico fuera ingerido lo primero que se debe hacer es llamar a un centro de toxicología o a un médico si la persona se encuentra mal. En caso de que haya alguna inhalación de gases transportar a la persona al aire libre y mantenerla en una posición que le facilite la respiración. En caso de tener contacto con los ojos enjuagar con agua cuidadosamente durante 15 minutos.

En beneficio para el medio ambiente el producto es biodegradable; pero de igual forma tratar de que en ningún momento estos residuos vayan a los drenajes de agua, para ello existen medidas para hacer la reelección y limpieza utilizando el kit de derrames de acuerdo a la nueva legislación, creando una barrera y tratando con material absorbente a excepción de aserrín o cartón y disponer como material sólido en contenedores.

También se habló de las precauciones de manipulación, en la cual se hizo énfasis de no manipular la sustancia antes de haber leído y comprendido todas las instrucciones de seguridad, asegurar una ventilación adecuada, utilizar el equipo de protección individual obligatorio, no requiere de condiciones especiales.

Para el caso del almacenamiento, se debe Almacenar en su envase plástico original, preferiblemente en un sitio cubierto y fresco, evitando el daño físico del envase, manteniéndose adecuadamente cerrado.

2. Sostenibilidad NTS 002

Se hace una pequeña introducción explicando todos los temas a tratar relacionados con la sostenibilidad turística de la NTS 002 turismo sostenible.

Se recuerda la importancia de continuar con la certificación de la norma por parte de El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), que es el Organismo Nacional de Normalización de Colombia;

Se realizó una serie de preguntas sobre si recordaban los conceptos de sostenibilidad los cuales abarcan el tema de preservar los recursos naturales para las generaciones futuras siendo este un balance favorable en la socialización, seguido a esto se hizo énfasis en los programas de sostenibilidad creados con el fin de cumplir con las requerimientos por parte de la NTS 002.

Se retroalimento el tema para recordar los conceptos básicos de la NTS 002, tales como el compromiso que se tiene con el medio ambiente y los recursos naturales que se deben perdurar, de igual manera se les menciono los derechos y deberes que tienen como trabajadores y para con los huéspedes. Dentro de la capacitación se les indico acerca de los programas de sostenibilidad

*Imagen 13. Acta de Capacitación*

*Fuente: propia*


 <b>Colsubsidio</b> Con todo lo que te mereces		<b>CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR</b> NIT: 860.007.336-1				
<b>LISTA DE ASISTENCIA</b>						
Código: TH.FC.05		Versión: 03		Edición: 24/04/2019		
Inducción: <input type="checkbox"/>		Capacitación: <input checked="" type="checkbox"/>		Reunión: <input type="checkbox"/>		
Otro: <input type="checkbox"/>		Interna: <input type="checkbox"/>		Externa: <input type="checkbox"/>		
NOMBRE DEL EVENTO Uso Adecuado de Productos químicos / Sostenibilidad NTS 002			LUGAR DEL EVENTO Hotel Bosques Athan Salon Acacias			
INSTRUCTOR O RESPONSABLE Hector Cely / Sergio Arias Ing Ambiental		FECHA DEL EVENTO DD / MM / AAAA		HORA DE INICIO 10:00 am		
				HORA DE FINALIZACIÓN 12:00 M		
ASISTENTES						
No.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	DEPENDENCIA ÁREA / SEDE	CARGO	TELÉFONO	CORREO
1	MORICA GOMEZ Reyes	39583574	Bosques ATHAN	AUX AMO Naves	813282603	
2	Katherine Jefe Rodriguez	107060693	Bosques Athan	Aux Ama Naves	3212162470	Kater@colsubsidio.gov.co
3	Nadia Caidanos Galindo	37572083	Bosques Athan	Ama Naves	3132647755	nccg92@colsubsidio.gov.co
4	Sandra Liguero	39566185	Bosques Athan	Supervisor	3115948133	sandraliguero@colsubsidio.gov.co
5	Andrea Ethel Palmara	39510844	Bosques Athan	Aux Ama Naves	318524480	andrapalmar@colsubsidio.gov.co
6	Stella Sanchez Lopez	20621352	Bosques Athan	Aux Leticia	318437689	
7	Yano Ymparo Lustran Rubin	39573692	Bosques de Athan	Aux Ama Naves	3144671062	yano@colsubsidio.gov.co
8	Etra Rocio Manda	107050504	Bosques de Athan	Aux Ama Naves	3284939585	etra@colsubsidio.gov.co
9	Carolina Osorio Noya	1070616104	Bosques de Athan	Aux Ama Naves	3141987824	carolinaosorio@colsubsidio.gov.co
10	Maria Salgado	1070593545	Bosques Athan	Aux Ama Naves	3283661211	maria@colsubsidio.gov.co
11	Caren Faria	1070615423	Bosques Athan	Aux Ama Naves	3008065351	caren@colsubsidio.gov.co
12	Fátima Leal	395559950	Bosques Athan	Aux Ama Naves	3133257269	
13	Rosa Laguna L	1070608337	Bosques Athan	Aux Ama Naves	3003429632	rosa@colsubsidio.gov.co
14	Aleyda Gaitan	39565608	Alg. / Bosques	Aux Ama Naves	511271177	aleyda@colsubsidio.gov.co
15	Kilida Ericada	28732120	Administración		3003553526	
16						
17						
18						
19						
20						
21						

Imagen 14. Firmas capacitaciones

Fuente: propia

**CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO**

**ACTA DE REUNIÓN**

Versión 1

<b>REFERENCIA*</b>		
<b>PROYECTO</b> Refuerzo temas de Sostenibilidad	<b>FECHA:</b> 30/08/2019	
<b>ACTIVIDAD</b> Socialización proveedores	<b>MODERADOR</b> Sergio Arias	
<b>LUGAR Y HORA</b> Hotel peñalisa 04:30 pm	<b>HORAS</b> 1	<b>PROXIMA REUNION</b>
<b>AGENDA*</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostenibilidad</li> <li>• Política de sistemas integrados de gestión</li> <li>• Derechos y Deberes de Proveedores</li> <li>• Programas de sostenibilidad</li> <li>• ESCNNA</li> </ul>		
<b>DESARROLLO DE LA AGENDA*</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se dio inicio a la socialización con los proveedores de los Hoteles Girardot, en la cual se hablo acerca de la Norma Técnica Sectorial 002, el tema principal a tratar fue la sostenibilidad en donde se aclararon dudas con respecto a su significado y sus derivados, también se tuvo en cuenta la Política de sistemas integrados de gestión, se les explico los 4 pilares fundamentales la cual la conforman.</li> <li>• Se les socializaron los programas con los cuales cuentan los hoteles Girardot asociados a la sostenibilidad y por último se les dio a conocer los derechos y deberes con los que cuentan los proveedores.</li> </ul>		

DESARROLLO DE LA AGENDA (Continuación)\*

ASUNTOS PENDIENTES*	RESPONSABLE*	FECHA*	ESTADO*

EN CONSTANCIA DE LO ANTERIOR FIRMAN:

1. <u>Jose William Forero</u> Nombre	2. <u>Jonh Eduardo Tom</u> Nombre
3. <u>Yelson Delgado</u> Nombre	4. <u>[Signature]</u> Nombre Sergio Anco.
5. <u>Rafael Lemus</u> Nombre	6. _____ Nombre
7. <u>Jorge William Franco</u> Nombre	8. _____ Nombre
9. <u>Arturo Zamora</u> Nombre	10. _____ Nombre
11. <u>Jamie Franco Saiz</u> Nombre	12. _____ Nombre
13. <u>Marcos Offaso</u> Nombre	14. _____ Nombre
15. <u>Francisco [Signature]</u> Nombre <u>William [Signature]</u> Nombre	16. _____ Nombre

\* En caso de no requerir el uso de algún espacio se debe trazar una línea que permita observar la no utilización del mismo.

Imagen 16. Firmas acta de Socialización a proveedores

Fuente: propia

En el próximo cuadro se evidencian las actividades de sostenibilidad basadas en los programas con los que cuenta el hotel.

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	A QUIEN VA DIRIGIDO	META	INDICADOR	EVIDENCIA
Concientizar a los colaboradores y proveedores sobre la importancia de NTS-TS 002 para el hotel, además de dar a conocer la política ambiental y los derechos y deberes.	Socialización NTS-TS 002 - Sostenibilidad Turística, Política de Sostenibilidad, Derechos y Deberes	Salón para socialización, proyector	Personal interno	100% Capacitar al personal de todas las áreas	(# de colaboradores capacitados / # colaboradores) *100	Actas de reunión
Sensibilizar a los colaboradores en los diferentes programas	Socialización de los programas y las buenas prácticas de estos	Salón para socialización, proyector	Personal interno	100% Capacitar al personal de las áreas donde este enfocado cada programa	(# de colaboradores capacitados / # colaboradores del área a capacitar) *100	Actas de reunión
Informar y/o sensibilizar a los clientes sobre los programas y/o acciones enfocados a la sostenibilidad turística	exponer material publicitario en recepción	Medio publicitario	Clientes y huéspedes	Sensibilizar a huéspedes en buenas prácticas sostenibles	N.A	N.A
Informar y/o sensibilizar a los proveedores sobre los programas, acciones y/o buenas prácticas	Enviar vía electrónica información a los proveedores referente a los programas,	Correo electrónico	Proveedores y contratistas	100% Sensibilizar e informar a proveedores y contratistas en	N.A	

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	A QUIEN VA DIRIGIDO	META	INDICADOR	EVIDENCIA
enfocadas a la sostenibilidad turística	derechos y deberes			buenas prácticas sostenibles		Correo informativo
Prevenir emisiones de SAO asociadas a un mal estado de los equipos	Mantenimiento a preventivo aires acondicionados y sistemas de refrigeración	Presupuesto	Personal de mantenimiento	100% de los mantenimientos programados	(# mantenimientos/ # de aires acondicionados que requieren mantenimiento "programado") * 100	N.A
Identificar las fuentes de emisión de GEI	Inventariar fuentes de emisión de GEI según la NTS - TS 002	Presupuesto, formatos	Personal de mantenimiento	Identificar el 100% de los equipos emisores de GEI	N.A	N.A
Informar a colaboradores sobre la conservación y uso sostenible de patrimonio cultural	Visualización de material de publicitario sobre conservación y uso sostenible del patrimonio cultural en comedor de trabajadores	Televisores de recepción	Proveedores y trabajadores	Un aviso o material publicitario referente a conservación y uso sostenible del territorio en comedor de trabajadores del hotel	N.A	N.A
Sensibilizar a huéspedes y clientes en la prevención del tráfico ilícito de fauna y flora	Informar vía TV en áreas comunes las buenas prácticas de prevención del tráfico ilícito de flora y fauna y las normativas y consecuencias	Tv de áreas comunes.	huéspedes y clientes	Tener publicidad en TV de recepción	N.A	N.A

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	A QUIEN VA DIRIGIDO	META	INDICADOR	EVIDENCIA
	legales aplicables.					
Sensibilizar a colaboradores en la prevención del tráfico ilícito de fauna y flora	Informar vía publicidad en restaurante las buenas prácticas para la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna y las normativas y consecuencias legales aplicables.	Publicidad en restaurante de trabajadores	Proveedores y trabajadores	Tener publicidad en restaurante de colaboradores.	N.A	N.A
Sensibilizar e informar huéspedes sobre la prevención del ESCNNA	Informar vía TV en áreas comunes la política de prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, la normativa y consecuencias legales aplicables.	Tv de áreas comunes, videos.	huéspedes y clientes	Informar en todos los TV de recepción y sensibilizar huéspedes	N.A	N.A

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	A QUIEN VA DIRIGIDO	META	INDICADOR	EVIDENCIA
Cumplir la normativa actual vigente de almacenamiento de productos químicos	Demarcar y señalar los almacenes de productos químicos.	Presupuesto	Trabajadores	Demarcar y señalar adecuadamente los almacenes de productos químicos	N.A.	Fotografías de áreas de almacenamiento de químicos
Sensibilizar y capacitar a los colaboradores en el manejo y uso eficiente de los productos químicos	Capacitaciones al área de piscinas, alojamiento y alimentos y bebidas sobre el programa	Pasante de ambiental	Proveedores y trabajadores	Capacitar a 80 % del personal de Alojamiento, Ay B y Servicios complementarios (Aux de piscina)	(# de personas capacitadas de Alojamiento, A y B y servicios complementarios (Aux de piscina) /# de personas de Alojamiento, A y B y servicios complementarios (Aux de piscina)) * 100	Listas de asistencia
Identificar y controlar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual	Identificación de las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual	Medidores	Personal mantenimiento	Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual significativas	N.A	Lista de chequeo
Sensibilizar a los colaboradores	Socialización de programa de manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.	Personal, formatos, material pedagógico	Coordinador de mantenimiento	Socializar el programa de manejo de la contaminación atmosférica, visual y auditiva, en las áreas que resultan críticas (mantenimiento)	(#colaboradores capacitados/# de colaboradores que requieren capacitación) *100	N.A

*Tabla 9. Actividades*

## 7. CONCLUSIONES

La falta de control y seguimiento de los requisitos, lineamientos y programas de gestión de sostenibilidad hace imposible garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.

Dado que la industria turística es un sector de alto impacto ambiental y sociocultural se hace necesario poseer una serie de responsabilidades frente a la protección de los recursos naturales, el fortalecimiento del desarrollo económico y sociocultural. Por lo tanto la aplicación de protocolos de certificación permite implementar los mecanismos necesarios para fortalecer la sostenibilidad turística en los establecimientos de alojamiento.

En el diagnóstico actual de las falencias de la norma arrojo que la mayoría de las no conformidades se encuentran en proceso debido a que en temporada alta los temas de sostenibilidad no son estratégicos para la organización.

El trabajo en equipo es una pieza fundamental en la ecuación, puesto que los resultados obtenidos serán mayores y acertados si todas las partes interesadas tales como la alta dirección, empleados, proveedores y huéspedes, interfieren en todo lo referente en base a la sostenibilidad turística.

El país cuenta con una sustanciosa lista de normativas ambientales, que ayudan al bienestar del medio ambiente, la NTS-TS 002 hace parte de esa lista, la cual es una herramienta esencial para aquellos establecimientos que prestan el servicio de alojamiento y hospedaje, que promueve al uso y desarrollo de procesos, técnicas y tecnologías más limpias y amigables con el medio ambiente.

## **8. RECOMENDACIONES**

Se recomienda seguir con la mejora continua de todos los procesos que hacen énfasis en la sostenibilidad turística, puesto que si se dejan acumular muchas falencias en la organización, más susceptible a que se pueda perder la certificación de la sostenibilidad. La idea es que en la medida que se vayan generando opciones de mejora, sean realizados y no cuando ya estén cercanos a una revisión por parte de la entidad correspondiente.

Se recomienda que la alta dirección esté dispuesta a contribuir en todo aquello que se necesite para poder cumplir con los requisitos y lineamientos de la NTS-TS 002, de manera económica y administrativo.

Se recomienda optar de manera inmediata energías alternativas que ayuden a disminuir el consumo energético.

Se recomienda ampliar la cobertura del agua recirculada que sale de la PTAR, para utilizarla en el 100% del riego de zonas verdes.

## 9. REFERENCIAS

Alvarado Marmolejo, C. P. (2017). *Propuesta documental para la implementacion de un sistema de sostenibilidad turistica basada en la Norma Tecnica Sectorial NTS-002 en Hotel NH Royal Cali*. Santiago de Cali.

CCB, C. d. (s.f.). *Registros Públicos*. Obtenido de <https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Registros-Publicos/En-que-consiste-el-Registro-y-o-la-Matricula-Mercantil>

Corhuila. (26 de abril de 2017). *Blog de fundamentos 2017 Corhuila*. Obtenido de <http://fundamentos2017corhuila.blogspot.es/1493217615/quienes-no-son-comerciantes/>

Danel, K. (11 de 01 de 2019). *UIC Universidad Intercontinental*. Obtenido de *conoces las ramas del derecho*: <https://www.uic.mx/conoces-las-ramas-del-derecho/>

García, O. (15 de febrero de 2012). *Dirección de Proyectos*. Obtenido de <https://www.proyectum.lat/2012/02/15/matriz-de-responsabilidades/>

González Charry, G. (1971). *Codigo de comercio*. Bogotá.

Gutierrez Morales, F. (31 de mayo de 2012). *Regimen y sistema político*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/metalrules95/regimen-y-sistema-politico-13155132>

Jordi Argelaguet, i. A. (s.f.). *Sistemas políticos comparados*. Catalunya: Universidad Oberta de Catalunya.

Llatas Ramirez, L. (2011). Noción de Estado y los derechos fundamentales en los tipos de estado. *Lex, Universidad Alas Peruanas*.

Mendez Avila, T. E. (2014). *La persona y la personalidad individual, la capacidad y el estado de la persona individual y su protección los derechos de la personalidad*. Guatemala: Universidad Rafael Landivar.

Miriam, M. (2014). *Gestión de Proyectos*. Obtenido de <http://pm-gestionproyectos.blogspot.com/search/label/WBS>

*Organización Mundial de Turismo (OMT)*. (1994).

Ossorio, M. (2006). *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales*. Argentina: Heliasta.

Reyes Mendoza, L. (2012). *Introducción al estudio del derecho*. Mexico: Red Tercer Milenio S.C.

Senado de la República Estados Unidos Mexicanos. (s.f.). *Parlamentarismo y presidencialismo*. Mexico: Instituto de Investigaciones Legislativas del Senado de la República.

UNASEP, U. d. (1 de agosto de 2019). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de <https://www.mef.gub.uy/5341/8/areas/sociedades-comerciales.html>

UNID, U. I. (2010). *Teoría General del Derecho*. Mexico.

Univerdiad Nacional Autonoma de Mexico, Instituto de Investigaciones Jurídicas. (2016).  
Estudios Juridicos en homenaje a MArta Morineau. En N. Gonzales Martin, *Tomo I Derecho  
Romano Historia del Derecho*. Mexico.