

**DIAGNOSTICO Y ELABORACION DE PLAN DE TRABAJO PARA LA  
IMPLEMENTACION DEL MODELO DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD  
AMBIENTAL BASADO EN LA NTS-TS 005 EN LA EMPRESADE TRANSPORTE  
ESPECIAL TORARICA TOURS S.A.S EN ELMUNICIPIO DE MELGAR TOLIMA.**

YESSIKA PAOLA CRUZ PIÑEROS

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS  
PROGRAMA DE INGENIERIA AMIENTAL  
GIRARDOT CUNDINAMARCA - IPA 2019

**DIAGNOSTICO Y ELABORACION DEL PLAN DE TRABAJO PARA LA  
IMPLEMENTACION DEL MODELO DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD  
AMBIENTAL BASADO EN LA NTS-TS 005 EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE  
ESPECIAL TORARICA TOURS S.A.S EN EL MUNICIPIO DE MELGAR TOLIMA**

YESSIKA PAOLA CRUZ PIÑEROS

Trabajo de grado para obtener el título de Ingeniero Ambiental

ASESOR: CARLOS JHONNATAN ALARCÓN

Ingeniero ambiental

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS  
PROGRAMA DE INGENIERIA AMBIENTAL  
GIRARDOT CUNDINAMARCA – IPA 2019

**Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Por ella con cariño y gratitud dedico el presente trabajo a mi madre Myriam Piñeros Moreno, quien impulsa mi vida, me ayuda constantemente en mis éxitos personales, por su fe, su generosidad, amor y su inalcanzable ayuda en todo momento, enseñándome el camino justo de la vida, gracias a ella he llegado a culminar un peldaño más de mi vida.

## **Agradecimientos**

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mi madre, que con su demostración de una mujer ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mi padre quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.

A mis hermanas Jeimy y Viviana, que gracias a ellas adquirí el don de la paciencia y la reflexión, por su confianza, por sus consejos, enseñanzas, apoyo y sobre todo amistad brindada en los momentos más difíciles de mi vida.

A Sebastián, que durante estos años de ha sido mi apoyo incondicional para continuar y nunca renunciar.

Al Ing. Jhonnatan Alarcón, tutor de trabajo de grado, por su valiosa guía y asesoramiento de la misma.

Son muchas las personas que han hecho parte de mi vida profesional a las que quiero agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en este proceso. Gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han ofrecido y por todas sus bendiciones.

## Tabla de contenido

### Contenido

Resumen.....	XIII
Abstract .....	XV
Introducción .....	1
Justificación.....	3
Planteamiento del problema.....	5
Objetivos .....	8
Objetivo General .....	8
Objetivos Específicos.....	8
Marco Referencial .....	9
Marco Normativo .....	9
Diseño Metodológico .....	17
Descripción de la empresa .....	17
Visión .....	18
Misión .....	18
Actividad económica.....	18
Métodos y técnicas de análisis .....	18
Recursos .....	19

Humanos .....	19
Institucionales .....	20
Físicos, Logísticos y Técnicos .....	21
Infraestructura y equipos .....	21
Metodología .....	21
FASE 1 .....	22
FASE 2 .....	25
FASE 3 .....	27
Resultados .....	43
Diagnóstico de la empresa .....	43
Evaluación .....	44
Plan de trabajo .....	47
Requisitos Generales de sostenibilidad .....	47
Requisitos legales .....	47
Sistema de gestión para la sostenibilidad .....	48
Política de sostenibilidad .....	48
Programas de gestión para la sostenibilidad .....	49
Monitoreo y seguimiento .....	49
Gestión de proveedores .....	50
Autoridad y responsabilidad .....	51
Documentación .....	52

Mejora continua .....	52
Requisitos específicos .....	53
Requisitos ambientales .....	53
Patrimonio natural .....	53
Uso eficiente del agua .....	53
Uso eficiente de la energía .....	53
Uso y manipulación de productos .....	54
Gestión de residuos .....	54
Gestión de emisión de gases efecto invernadero.....	54
Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono, SAO.....	55
Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual .....	55
Manejo de otros impactos ambientales .....	55
Requisitos socioculturales .....	56
Códigos de conducta .....	56
Patrimonio cultural.....	56
Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística. ....	56
Requisitos económicos.....	57
Capacitaciones a las comunidades locales .....	57
Beneficios indirectos .....	57
Otros requisitos .....	58

Satisfacción del cliente.....	58
Seguridad.....	58
Discusión y conclusiones .....	59
Recomendaciones.....	63
Bibliografía .....	65
Anexos.....	67

**Lista de tablas**

Tabla 1 Marco Normativo.....	9
Tabla 2 Lista de chequeo de Torarica Tours S.A.S .....	24
Tabla 3. Formato Requisitos legales de Torarica Tours S.A.S.....	28
Tabla 4 Procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales .....	29
Tabla 5. Política de sostenibilidad .....	30
Tabla 6 Matriz de evaluación de impactos .....	31
Tabla 7 Programa de gestión para la sostenibilidad de Torarica Tours S.A.S.....	32
Tabla 8. Monitoreo y seguimiento de todos los programas, ambientales, socioculturales y económicos .....	32
Tabla 9 Formato para Gestión de proveedores .....	33
Tabla 10 Formato Autoridad y responsabilidad.....	34
Tabla 11 Formato de Información y capacitación .....	34
Tabla 12 Formato para Documentación.....	35
Tabla 13. Formato de Mejora continua.....	35
Tabla 14 Formato general para los programas de gestión, ambientales, socioculturales y .....	37
Tabla 15 Formato de registro.....	38
Tabla 16 Actas de reunión .....	39
Tabla 17 Cronograma .....	40

### **Lista de figuras**

Imagen 1 Mapa del Tolima.....	17
Imagen 2. Empresa Torarica Tours S.A.S .....	17
Imagen 3. Metodología .....	22
Imagen 4. Organigrama de la empresa .....	23
Imagen 5. Encuesta sobre conceptos y actividades básicas de sostenibilidad.....	25
Imagen 7. Cuarto de productos químicos .....	26
Imagen 6. Zona administrativa .....	26
Imagen 8. Parqueadero y zona de lavado.....	27
Imagen 9. Punto ecológico.....	27
Imagen 10. Porcentaje de los requisitos legales de sostenibilidad que cumple la empresa. ....	44
Imagen 11. Encuesta concepto de sostenibilidad ambiental.....	45
Imagen 12. Encuesta prácticas ambientales.....	45
Imagen 13. Encuesta actividades socioculturales .....	46
Imagen 14. Encuesta ESCNNA .....	46
Imagen 15. encuesta impactos .....	47
Imagen 16. criterios sugeridos del programa de gestión de proveedores .....	50
Imagen 17. . Mejora continua .....	52

**Lista de anexos**

Anexo 1. Lista de chequeo..... 67

Anexo 2. Procedimiento de identificación de requisitos legales ..... 68

Anexo 3 Política de Sostenibilidad..... 69

Anexo 4. Matriz de evaluación de impactos ..... 70

Anexo 5. Programas de gestión ..... 71

Anexo 6. Procedimiento de monitoreo y seguimiento..... 72

Anexo 7. Formato análisis de compras ..... 73

Anexo 8. Acta de Reunión ..... 74

Anexo 9. Compromisos ..... 75

Anexo 10. Formato plan de capacitación..... 76

anexo 11 Programa de Sensibilización ..... 77

Anexo 12. Listado maestro de documentos ..... 78

Anexo 13. Mejora continua..... 79

Anexo 14. Programa para patrimonio natural..... 80

Anexo 15. Programa para el ahorro y uso eficiente de agua ..... 81

Anexo 16. Programa para el ahorro y uso eficiente de energía ..... 81

Anexo 17. Programa para el manejo de productos químicos..... 81

Anexo 18. Programa de residuos ..... 81

Anexo 19. Programa SAO ..... 81

Anexo 20. Programa AVA..... 81

Anexo 21. Programa de fauna y flora .....	81
Anexo 22. Programa Sociocultural .....	81
Anexo 23. Prevención ESCNNA .....	81
Anexo 24 Programa económico .....	81
Anexo 25. Programa de capacitaciones .....	81
Anexo 26 Programa capacitaciones locales .....	81
Anexo 27 Beneficio indirectos .....	81
Anexo 28. Satisfacción al Cliente .....	81
Anexo 29 programa de seguridad .....	81

## Resumen

En este documento se evidencia el trabajo desarrollado durante la pasantía en la Empresa TORARICA TOURS en el municipio de Melgar Tolima, con el objetivo de realizar el diagnóstico y plan de trabajo para la implementación de la NTS-TS 005 ( norma técnica sectorial colombiana- requisitos de sostenibilidad para transporte terrestre especial) bajo los requisitos d ella misma.

El plan de trabajo se realiza con el fin de suministrar mejoras para la organización por medio de documento, formatos de la NTS-TS005 la cual estable principios para implementar procesos de gestión de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, se dio inicio a una caracterización por medio de una lista de chequeo con el gerente de la empresa y así obtener el diagnostico de requisitos de sostenibilidad, seguido se procede a una caracterización para evaluar todo el desempeño que llevan los colaboradores en cuanto a sostenibilidad y por último se realizara elaboración del plan de trabajo, con sus ítem y requisitos dados por la norma.

Se plantearon recomendaciones a los procesos que lleva la organización con el fin de cumplir con las actividades de cada uno delos formatos elaborados y obtener el reconocimiento a nivel local y regional como una empresa sostenible.

TORARICA TOURS deja establecido el plan de trabajo anteriormente descrito con el fin de tener un desarrollo sostenible en toda la organización y en los diferentes sitios que operan los conductores, para una mejor en la calidad del servicio que oferta a sus usuarios, proveedores y colaboradores.

Palabras claves: Sostenibilidad ambiental, sociocultural, impacto ambiental, recursos naturales, requisitos legales, programas de gestión.

### **Abstract**

This document evidences the work developed during the internship at the company TORARICA TOURS in the municipality of Melgar Tolima, with the objective of carrying out the diagnosis and work plan for the implementation of the NTS-TS 005 (Colombian sectorial technical norm- requirements of sustainability for special land transport) under the requirements of itself.

The work plan is carried out in order to provide improvements to the organization through a document, formats of the NTS-TS005 which established principles to implement sustainability management processes in the environmental, socio-cultural and economic aspects. a characterization by means of a checklist with the manager of the company and thus obtain the diagnosis of sustainability requirements, followed by a characterization to evaluate all the performance carried out by the collaborators in terms of sustainability and finally, the elaboration will be carried out of the work plan, with its items and requirements given by the standard.

Recommendations were made to the processes carried out by the organization in order to comply with the activities of each of the formats developed and obtain recognition at the local and regional level as a sustainable company.

TORARICA TOURS establishes the work plan described above in order to have a sustainable development throughout the organization and in the different sites operated by the drivers, for a better quality of service offered to its users, suppliers and collaborators.

**Keywords:** Environmental, sociocultural sustainability, environmental impact, natural resources, legal requirements, management programs.

## **Introducción**

La organización mundial del turismo (OMT) es el organismo de las naciones unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos.

La OMT, respalda por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente, a la sostenibilidad ambiental y ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas. (Guterres, 2018)

En Colombia la actividad del turismo ha experimentado un crecimiento del 10,4 % en el año 2018 según el ministerio de industria comercio y turismo, es de vital importancia las empresas de transporte terrestres que son los encargados de llevar a los turistas a los diferentes destinos, este aumento da paso a la contratación empresas de transporte terrestre especial. Gracias a la resolución 2804 del 2014 deben implementar la NTS-TS 005, que es el estándar que todas las empresas de transporte especial colombianas y deben cumplir con el fin de desarrollar una calidad y unidad de turismo sostenible para los destinos y prestadores de servicios turísticos y proponer normas que fomenten prácticas más respetuosas con el medio ambiente, cultura, sociedad, economía y seguridad. (MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

TORARICA TOUR S.A.S ubicada en el municipio de Melgar Tolima, es una empresa de transporte terrestre especial, escolar, turismo y empresarial. Los servicios que brinda la empresa por naturaleza generan impactos notables en el ambiente, por lo cual la empresa procede a realizar un diagnóstico y plan de trabajo para implementar un sistema de gestión para la

sostenibilidad ambiental y poner en práctica los requisitos de la NTS-TS 005 para cumplir con todo lo establecido.

## **Justificación**

Las empresas de transportes de viajes sostenibles, son aquellas que en todos sus procesos logran mitigar sus impactos negativos en aspectos ambientales, sociales y económicos principalmente esto hace que generen un turismo sostenible según la OMT.

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

El diagnóstico y plan de trabajo en TORARICA TOURS S.A.S quiere dar inicio a la implementación del sistema de gestión de sostenibilidad ambiental, dando cumplimiento a cada uno de los requisitos de la NTS-TS005 y llegar a la certificación por parte del ministerio de comercio industria y turismo.

Al implementar la norma se logran cantidad de beneficios internos y externos de la empresa como beneficios ambientales en la disminución del consumo de agua y energía, un manejo adecuado de residuos sólidos, flora y fauna, beneficios económicos donde se pueden observar en la disminución de pagos de facturas (agua, energía, etc.), beneficios sociales como educación ambiental y en el personal de la organización, turistas y usuarios, beneficios culturales, entre

otros. Teniendo en cuenta lo anterior permite la ampliación del mercado lo que atrae a más clientes, poder competir nacional e internacionalmente con otras empresas de transporte.

El presente informe contiene el desarrollo de la pasantía con el diagnóstico y plan de trabajo realizando paso a paso lo establecido por la norma para llegar a la implementación de la NTS-TS 005 en la empresa TORARICA TOURS S.A.S para que incorporen prácticas que lleven a cumplir los requisitos ambientales, socioculturales y económicos relacionados con el desarrollo sostenible, y asegurar actividades económicas viables a largo plazo donde reportar un alto grado de satisfacción a los turistas, clientes y personal de la organización para representar en ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad.

## **Planteamiento del problema**

En Colombia operan más de 1.410 empresas de transporte especial y 1078 empresas tienen autorizada su habilidad de capacidad transportadora este servicio especial moviliza a personas como turistas, estudiantes y empleados del país. (caracol, 2018)

En las últimas décadas el turismo se ha constituido en una de las actividades económicas que ha generado mayores expectativas, tanto a nivel de los gobiernos como de la población y sistemas económicos de diferentes latitudes y países en diversos niveles de desarrollo ponen especial énfasis en el desarrollo del turismo.

Teniendo en cuenta lo anterior, Se observa la evolución del movimiento de pasajeros por modo desde el año 2000 al año 2009. En canto a la magnitud, los modos de transporte más representativos son el carretero y el aéreo. Entre el año 2000 y el año 2007, el crecimiento del movimiento de pasajeros por carretera aumentó en un 71%, y entre el año 2008 y 2009, se registró un crecimiento de 3% para un total de 172.672 en el 2009. (Ministerio de Transito, 2010)

Así como se reconoce los beneficios que genera el turismo, se tiene que analizar los perjuicios que acarrea. El turismo puede afectar negativamente la diversidad biológica y demás recursos naturales, y tener impactos sociales y culturales adversos. De igual forma el transporte terrestre si no cuenta con su revisión tecnomecánica genera impactos irreversible al ambiente, actualmente

el 10,87 millones de vehículos que deben realizar la revisión, el 54.62 % (5.93 millones) no tiene el certificado vigente. (Benitez Piñeros , 2018)

El transporte terrestre es uno de los generadores del dióxido de carbono, que son de los mayores contaminantes del aire. Actualmente el país en el sector de transporte genero 22 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> de las emisiones totales del país, como también los procesos mecánicos como el desgaste del asfalto, de los neumáticos y frenos de los carros, entre otras (Lopez, 2017), igualmente los impactos ambientales por el transporte especial y turismo más relevantes son degradación y mal uso de los recursos naturales, contaminación excesiva en residuos sólidos y altos volúmenes de ruido, generaciones aguas residuales, tráfico y explotación de especies de flora y fauna, también se evidencias impactos, sociales, culturales y económicos donde se debe Respetar la autenticidad sociocultural delas comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos, y sus valores tradicionales.

TORARICA TOURS se define como una empresa, que brinda su servicio a gran parte del municipio de Melgar Tolima, ofreciendo servicios a toda la comunidad estudiantil, entidades públicas y privadas como también los viajes turísticos, por lo tanto las actividades que genera al ofrecer el servicio produce impacto en el medio ambiente ya sea en la oficina principal o en los destinos que ofrece, los cuales pueden llegar a ser impactantes y por ello se debe controlar, mitigar y corregir para garantizar el proceso sostenible, en donde opera. La organización le está apostando a la sostenibilidad ambiental, ya que al implementar la NTS-TS 005 lo convierte en

una empresa con ventaja competitiva con las demás organizaciones, por la responsabilidad ambiental que aportan para minimizar los impactos sobre los recursos naturales, responsabilidad social, cultural y un desarrollo económico más amplio.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Elaborar un plan de trabajo para la aplicación prácticas de turismo sostenible en el servicio de transporte especial, basado en la NTS 005 para la empresa TORARIA TOURS SAS

### **Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico de la empresa TORARICA TOURS aplicando las herramientas de la NTS-TS 005
- Evaluar el desempeño y cumplimiento de los requisitos ambientales de la organización y las perspectivas de implementación de la NTS-TS 005.
- Definir un plan de trabajo para la implementación de un modelo de sostenibilidad empresarial basado en la NTS-TS 005 incluyendo recursos y plazos.

## Marco Referencial

### Marco Normativo

*Tabla 1 Marco Normativo*

Tipo	Número y fecha	Autoridad	Disposición
Ley	300 de 1996	Ministerio de comercio, industria y turismo	La Ley general de turismo es importante para el proyecto ya que la empresa tiene interacción continua con personas y destinos turístico (MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
Ley	373 de 1997	Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible	Al realizar cada uno de los programas y fichas de manejo ambiental es necesario establecer el programa de uso eficiente y ahorro de agua en la empre, es aquí la importancia de la ley.  (Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible, s.f.)
ley	299 de 1996	Ministerio de ambiente	Una de las consecuencias ten transporte y visitas a lugares turístico genera impacto en la

		desarrollo sostenible	flora y fauna esta ley protege la flora colombiana, se reglamenta los jardines botánicos y otras disposiciones y s de suma importancia para el desarrollo del proyecto (Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible, s.f.)
Ley	1101 de 2006	Ministerio de comercio, industria y turismo.	Esta ley es de requisito obligatorio para el funcionamiento de la empresa obteniendo responsabilidad social De la contribución parafiscal para la promoción del turismo. Créase una contribución parafiscal con destino a la promoción y competitividad del turismo.  La actualización del RNT, en las cámaras de Comercio (MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
Ley	103 de 1931	Ministerio de cultura	El respeto hacia el patrimonio cultural da paso a la ley Por la cual se conserva los monumentos arqueológicos o patrimonio cultural (Ministerio de Cultura, s.f.)

Ley	99 de 1993	Congreso de la república	Al realizar las capacitaciones y charlas se debe tener bases y demostrar que por ley 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 y se dictan otras disposiciones.  (COLOMBIA, s.f.)
Ley	9 de 1979	El congreso de Colombia	Para la empresa de transporte terrestre publica es de suma importancia ya que se generan residuos líquidos y sólidos, vertimiento, emisiones entre otras Por el cual se dictan medidas sanitarias
Ley	12 de marzo de 2008	Ministerio de cultura	Por la cual se modifica y adiciona la Ley 397 de 1997 –Ley General de Cultura– y se dictan otras disposiciones (MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)

Ley	1558 de 2012	Ministerio de comercio, industria y turismo	Por la cual se modifica la ley 300 de 1996-ley general de turismo, la ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones". (MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
Ley	1336 de 2009	Ministerio de comercio, industria y turismo	Cada empresa al momento de implementarla ley de sostenibilidad se realiza de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes.
Decreto	2811 de 1974	Ministerio de ambiente	Para el crecimiento y apoyado la empresa a la contribución del medio ambientes es importante segur el código nacional de recursos naturales y renovables y protección al medio ambiente (Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible, s.f.)
Decreto	348 de 2015	Ministerio de transporte	Es una de las más importantes de la empresa ya que allí se conserva toda la documentación y

se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial y se adoptan otras disposiciones (Transporte, s.f.)

o	Decret 2007	4843 de	Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible	Por el transporte de turistas es importante mencionar el decreto para la protección del sistema de Parques Nacionales Naturales (Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible, s.f.)
o	Decret 2007	1575 de	Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible	El decreto es una de las guías más importantes para el diseño del manejo, Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano
o	Decret 2010	2438 de	Ministerio de comercio, industria y turismo	Tiene en cuenta cada una de las responsabilidades de las personas que laboran en la empresa y dictan unas disposiciones relacionadas con la responsabilidad de las Agencias de Viajes en la prestación de servicios

turísticos (MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO).

Decreto	1090 de 2018	Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible	Por el cual se adiciona el decreto 1076 de 2015 decreto único reglamentario del sector ambiente desarrollo sostenible, en lo relacionado con el programa de uso eficiente y ahorro de agua y se dictan otras disposiciones
Decreto	948 DE 1995	ministerio del medio ambiente	Es importante ya que las emisiones que producen los vehículos son unas de las más impactantes en el aire es por eso que se da conocer la relación con la prevención y control de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire.
Resolución	3860 de 2015	. Ministerio de comercio, industria y turismo	Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre

Sostenibilidad Turística (MINCOMERCIO,  
INDUSTRIA Y TURISMO)

Resolución	005 de 1996	Ministerio del medioambiente y transporte	Las tecnomecanicas deben realizar pruebas de los niveles permisibles de emisión de contaminantes producidos por fuentes móviles terrestres a gasolina o diésel, y se definen los equipos y procedimientos de medición de dichas emisiones y se adoptan otras disposiciones
Resolución	3500 de 2005	Ministerio de transporte y de ambiente, vivienda y desarrollo territorial	Por la cual se establecen las condiciones mínimas que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor para realizar las revisiones técnico-mecánico y de gases de los vehículos automotores que transiten por el territorio nacional. (Transporte, s.f.)
Resolución	898 de 1995	Ministerio del medio ambiente	Esta resolución es de vital importancia ya que regulan los criterios ambientales de calidad de combustible líquidos y sólidos utilizados en motores de combustión interna de vehículos

---

automotores, calderas de uso comercial, entre otras.

Resolución 910 de  
n 2008

Esta resolución reglamenta los niveles permisibles de emisión de contaminantes que deben cumplir las fuentes móviles terrestres, dentro de la empresa de transporte es necesario esta normatividad ya que se deben realizar pruebas para obtener los niveles permisibles adecuados antes de laborar dentro de la ciudad.

Resolución 1111 de  
n 2013

Por el cual se modifica la resolución 910 de 2008.

---

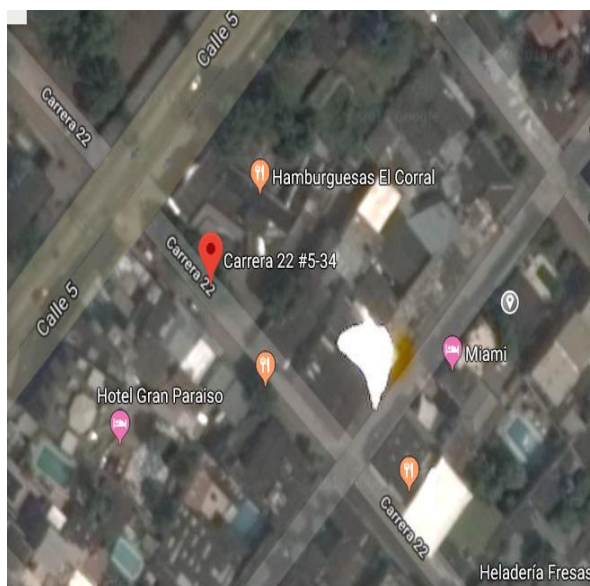
## Diseño Metodológico

*Imagen 1 Mapa del Tolima*



Fuente: Google maps

*Imagen 2. Empresa Torarica Tours S.A.S*



Fuente: Google maps

## Descripción de la empresa

La empresa TORARICA TOURS S.A.S se encuentra ubicada en el municipio de Melgar Tolima en la Carrera 22 No. 5-34 barrio centro. Es una empresa comprometida con la prestación del servicio de transporte especial terrestre (turismo, escolar y empresarial) a nivel nacional, brindando servicios oportunos, cómodos y seguros; pero lo cual cuenta con un parque automotor en óptimas condiciones, talento humano comprometido con la satisfacción de las partes interesadas y una infraestructura idónea para la prestación del servicio

**Visión**

Para el año 2021 TORARICA TOURS S.A.S será reconocida como una de las compañías líder en el gremio de transporte especial a nivel departamental, prestando un servicio de transporte especial en la modalidad turismo, escolar y empresarial satisfactoriamente, brindando a sus clientes y usuarios, calidad, confianza y seguridad.

**Misión**

Prestar el servicio de transporte especial en las modalidades de turismo, escolar y empresarial a nivel nacional, dando cumplimiento al marco legal establecido por el ministerio de tránsito y transporte respaldándonos en un sólido sistema de gestión de calidad que permite brindar a nuestros clientes y usuarios confianza, calidad y excelencia en el servicio.

**Actividad económica**

La actividad de la empresa se basa en el transporte de pasajeros como estudiantes, turistas y empresarios, como también arrendamiento de vehículos a las diferentes organizaciones públicas privadas.

**Métodos y técnicas de análisis**

El desarrollo de la pasantía se realizó por medio de métodos que permitieron dar el cumplimiento a los objetivos establecidos anteriormente para el diagnóstico y plan de trabajo para la implementación de la NTS-TS 005 teniendo en cuenta cada uno de los requisitos de esta.

Los métodos para recopilar información fueron:

- Utilización de guías, documentos, formatos y entrevistas relacionados con la NTS-TS 005 para la elaboración de trabajo e implementación siguiendo paso a paso cada uno de los requisitos de la misma.
- Entrevista con el gerente de la empresa para el conocimiento de cada uno de los procesos que se llevan en la organización.
- Encuestas, formularios, entrevistas, hojas de registro al personal de la organización sobre el tema de sostenibilidad ambiental en la empresa.
- Evaluación los diferentes aspectos, ambientales, socioculturales y económicos para la elaboración de los programas de gestión.
- Capacitación a todo el personal sobre el plan de trabajo para la implementación de la NTS-ST 005, que beneficios genera en la empresa.
- Análisis de los impactos ambientales, sociales, culturales y económicos en la empresa por medio de documentos, y caracterización en esta.
- Capacitación al personal de la organización de las buenas prácticas que llevan cumplir los requisitos ambientales, socioculturales y económicos relacionados con el desarrollo sostenible.

## **Recursos**

### **Humanos**

Para el desarrollo del proyecto se tiene en cuenta el siguiente personal de la empresa:

- Gerente de la empresa, autoriza y verifica cada uno de las actividades que se van a realizar en el proyecto
- Administrador en seguridad y salud en el trabajo, genera acceso a toda la caracterización de la empresa y sus impactos.
- Asesor externo sobre temas de calidad, verifica conforme a la normatividad cómo va el proceso de sostenibilidad en la organización.
- Ingeniero mecánico, verifica el estado de los vehículos, y reporta toda inconformidad que representa frente a los requisitos de tecno mecánica como emisiones de gases.
- Director de recursos humanos, facilita toda la información documental para el estudio desarrollo del proyecto
- 42 empleados con cargos de conductor, coordinadores de rutas, monitores y mecánicos, ayudan al buen desarrollo de la implantación de la NTS-TS 005 aplicando practicas sostenibles dentro de la empresa y en los distintos lugares que procede en viajes turísticos
- Proveedores, apoyo en la certificación de la NTS-TS 005

### **Institucionales**

Apoyo n las diferentes actividades sociales, culturales y ambientales en la zona instituciones públicas y privadas que contratan los servicios de la empresa en para dar a conocer sobre el proyecto de la implementación de la norma de sostenibilidad ambiental y los beneficios que genera.

Actividades lúdicas de educación ambiental con los estudiantes, empresarios y turistas, con temas de impactos al medio ambiente, conservación de los recursos naturales, patrimonio culturas, explotación sexual en niños, niñas y adolescentes, entre otras.

### **Físicos, Logísticos y Técnicos**

Ayudas audiovisuales como, computador, televisor, DVD, videoveam, cartillas, plegables informativos, sonido, formatos de asistencia, carteles, material didáctico, etc.

### **Infraestructura y equipos**

- Oficina de área de trabajo
- Oficina de conferencias
- Taller mecánico
- Vehículos en reparación

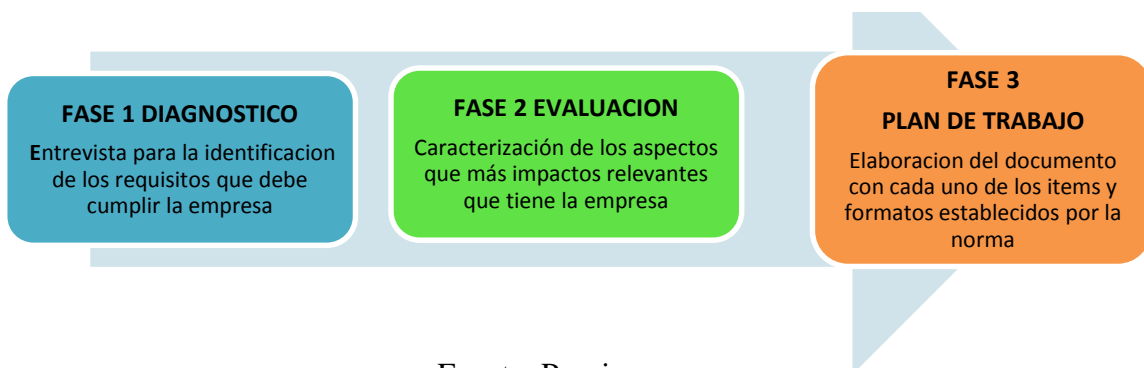
### **Metodología**

TORARICA TOURS S.A.S Toma la decisión de realizar el plan de trabajo para la implementación de la NTS-TS 005 por medio la resolución 2804 del 2014 la cual determina que las empresas que prestan servicios turísticos deben documentarse en las normas técnicas basadas en sostenibilidad para cada sector y obtener un turismo de calidad, beneficios ambientales, económicos y socioculturales, teniendo en cuenta que también es un requerimiento para la renovación del registro nacional del turismo.

La metodología se va a realizar por medio de un análisis cuantitativo por lo que se efectúa por medio de una encuesta, datos estadísticos a 42 trabajadores donde se evaluarán 10 preguntas de forma cualitativa o cuantitativa, de igual forma tiene como finalidad garantizar la identificación de cada requisito que se presenta en la implementación de la NTS-005 en la empresa de transporte especial TORARTICA TOURS S.A.S para obtener resultados de calidad en la planificación de objetivos, metas, procedimientos, recursos y seguimiento de criterios de sostenibilidad. Las fases que se llevaron a cabo son:

### Fases ejecutadas durante la pasantía

*Imagen 3. Metodología*



Fuente: Propia

### FASE 1

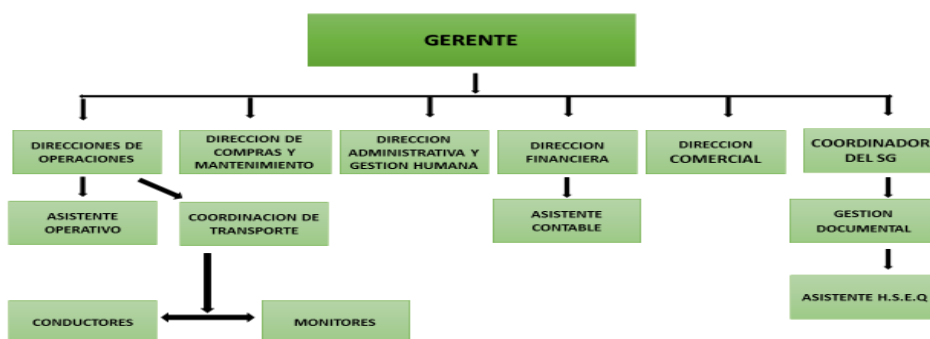
Para iniciar la fase se llevó a cabo un diálogo con el gerente de la empresa para la identificación de los requisitos que debe cumplir TORARICA TOURS S.A.S para el desarrollo

sostenible, se hizo la evaluación del estado actual (ambiental, económico y social) dando así a conocer a la alta dirección sobre la necesidad de la implementación de la NTS-TS 005 para seguir con el funcionamiento según la normatividad colombiana. De igual forma se realizó el diagnóstico de la organización mediante lista de chequeo y organigrama con el fin de conocer y comprobar los procesos y actividades de la empresa de transporte especial TORARICA TOURS .S.AS y así definir y adquirir el sistema de gestión de sostenibilidad, creando los formatos establecidos por la norma de tal forma que sea acorde a las necesidades de cada área de trabajo. Técnicas de recolección de datos:

### Organigrama

Se describe el organigrama empresarial que maneja TORARICA TOURS S.A.S, que desde la alta dirección y cada una de las líneas de funcionamiento se está comprometiendo con el cambio y la mejora continua de sus actividades

*Imagen 4. Organigrama de la empresa*



Fuente: Propia



## FASE 2

Para definir estrategias y actividades sostenibles se realizó una evaluación a las diferentes espacios en la organización por medio de entrevistas y encuestas a 42 colaboradores de la organización sobre conceptos de sostenibilidad, desempeño ambiental y cumplimiento de los requisitos de la norma, se identificó los aspectos e impactos ambientales, partiendo de las actividades que desarrollan en las diferentes puestos de trabajo se realiza un recorrido verificando todos los procesos que se llevan en la zona administrativa y operativa de la organización, siguiente a eso, se envió un informe a todo el personal, usuarios, instituciones, publicas y privadas, proveedores, usuarios como estudiantes, turistas y empresarios sobre el diagnóstico y plan de trabajo que se está realizando dentro de la empresa para la implementación de la norma de sostenibilidad ambiental, los formatos a utilizar son:

Encuesta a 42 colaboradores de la empresa.

*Imagen 5. Encuesta sobre conceptos y actividades*

**TEST DE DIAGNOSTICO PARA LA IMPLEMENTACION DE LA NTS-TS 005 REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD. TORARICA TOURS S.A.S MELGAR TOLIMA**

El presente Test esta Diseñado para determinar el nivel de conocimiento que tiene el personal de la empresa sobre el tema de sostenibilidad y que actividades realizan para contribuir en esta.

1. ¿Qué cargo ocupa usted dentro de su empresa?

Marca solo un óvalo.

- OPERATIVO  
 ADMINISTRATIVO  
 Otro: \_\_\_\_\_

2. ¿Sabe en que consiste el proceso de implementación de la Norma Técnica Sectorial 005 (NTS) - requisitos sostenibles)?

Marca solo un óvalo.

- SI  
 NO

3. ¿Conoce el concepto de sostenibilidad ambiental?

Marca solo un óvalo.

- SI  
 NO

4. ¿Usted practica buenas estrategias medioambientales en la empresa?

Marca solo un óvalo.

- SI  
 NO

5. ¿Cuales son los beneficios de implementar la norma de sostenibilidad?

Marca solo un óvalo.

- ECONOMICO  
 AMBIENTAL  
 SOCIOCULTURAL  
 TODAS LAS ANTERIORES

6. ¿La empresa participa en actividades a nivel local y regional que promueva el dialogo y desarrollo social?  
 Marca solo un óvalo.  
 SI  
 NO  
 Otro: \_\_\_\_\_
7. ¿Conoce usted el tema de explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes en el ámbito del turismo?  
 Marca solo un óvalo.  
 SI  
 NO  
 Otro: \_\_\_\_\_
8. ¿Conoce programas de gestión ambiental dentro de la empresa?  
 Marca solo un óvalo.  
 SI  
 NO
9. ¿Cuando usted tiene residuos para botar revisa el color del contenedor en la que lo debe depositar ?  
 Marca solo un óvalo.  
 SI  
 NO  
 Otro: \_\_\_\_\_
10. ¿Conoce el impacto ambiental que genera una empresa de transporte terrestre ?  
 Marca solo un óvalo.  
 SI  
 NO  
 Otro: \_\_\_\_\_

Fuente: propia

Imagen 6. Cuarto de productos



Fuente: propia

Imagen 7. Zona administrativa



Fuente: propia

*Imagen 9. Punto ecológico*



Fuente: propia

*Imagen 8. Parqueadero*



Fuente: propia

### **FASE 3**


Se define, elabora y entrega el plan de trabajo para la implementación del modelo de gestión para la sostenibilidad ambiental basado en la NTS-TS 005 en la empresa TORARICA TOURS S.A.S, dentro la documentación se dejaron los diferentes compromisos, formatos de registro, formatos de actividades, formatos de evaluación formatos de capacitaciones de forma física y virtual en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que la organización debe adquirir con la implementación para llegar a la certificación en sostenibilidad. Se utilizaran todos los ítems de la norma con sus respectivos formatos como se puede observar a continuación:

## Requisitos Norma Técnica Sectorial NTS–TS 005

Requisitos de sostenibilidad para la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor


### Requisitos generales de sostenibilidad

Tabla 3. Formato Requisitos legales de Torarica Tours S.A.S

 <p><b>Torarica Tours S.A.S</b> NIT. 900636399-8</p>	TORARICA TOUR S.A.S NTS-TS 005		FECHA	
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES		VERSION	
	RESPONSABLE lider de sostenibilidad		CODIGO	
TEMA	TIPO	NUMERO Y FECHA	AUTORIDAD	DISPOSICION
Revisado y aprobado (Direccion de TORARICA TOURS S.A.S - Lider de sostenibilidad)				

Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especial-  
requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz


Tabla 4 Procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales

 <p>TORARICA TOURS S.A.S TRANSPORTE ESPECIAL TORARICA Y EMPRESARIAS Torarica Tours S.A.S NIT. 900636399-8</p>	TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005	FECHA	
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	VERSION	
	RESPONSABLE Lider de sostenibilidad	CODIGO	
<b>OBJETIVO:</b>			
NUMERO	DESCRIPCION	MEDIO DE REGISTRO	RESPONSABLE
<p>Revisado y aprobado (Dirección de Torarica Tours S.A.S - Lider de Sostenibilidad)</p>			

Fuente: Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas- requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz.

## Sistema de gestión para la sostenibilidad

Tabla 5. Política de sostenibilidad

 <p>TORARICA TOURS S.A.S. TRANSPORTE ESPECIAL TOURS Y EMPRESAS Torarica Tours S.A.S. NIT. 900636399-8</p>	TORARICA TOUR S.A.S NTS-005	FECHA	
	POLITICA DE SOSTENIBILIDAD	VERSION	
	RESPONSABLE Lider de sostenibilidad	CODIGO	
<hr/> Revisado y aprobado ( direccion TORARICA TOURS S.A.S - Lider de sostenibilidad			

Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especial- requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz.

## Programas de gestión para la sostenibilidad


Tabla 6 Matriz de evaluación de impactos

MATRIZ DE EVALUACION DE IMPACTOS				
EJE	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD	VALORACION	PRIORIDAD DE ACTUACION	ACTUACION
AMBIENTAL				
SOCIOCULTURAL				
ECONOMICO				
EJE: se hace referencia a los aspectos ambientales, socioculturales o económicos sobre				
IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA				
VALORACIÓN: el prestador, a través de una calificación numérica, evalúa las actividades,				
<p>Revisado y aprobado (Dirección de TORARICA TOURS S.A.S - Líder de Sostenibilidad)</p>				

Fuentes: Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte  
especias- requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz.



Tabla 9 Formato para Gestión de proveedores



**Torarica Tours s.a.s**  
NIT. 900636399-8

<b>TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005</b>	<b>FECHA</b>	
<b>FORMATO DE ANALISIS DEL IMPACTO DE COMPRAS</b>	<b>VERSION</b>	
<b>RESPONSABLE Lider de sostenibilidad</b>	<b>CODIGO</b>	

No.	PRODUCTO / SERVICIO	IMPACTOS		
		AMBIENTAL	SOCIOCULTURAL	ECONOMICO


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas- requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz .

*Tabla 10 Formato Autoridad y responsabilidad*

	TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005		FECHA	
	COMPROMISOS		VERSION	
	RESPONSABLE Lider de sostenibilidad		CODIGO	
ACTIVIDAD	CARGO	FUNCION	RESPONSABILIDAD	
Revisado y aprobado ( Direccion de TORARICA TOURS S.A.S - Lider de sostenibilidad )				

Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas, requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz.

*Tabla 11 Formato de Información y capacitación*

	TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005					FECHA	
	FORMATO PROGRAMA DE SENSIBILIZACION E INFORMACION					VERSION	
	RESPONSABLE - Lider de sostenibilidad					CODIGO	
<b>OBJETIVO: Implementar y mantener, acciones para informar y sensibilizar a colaboradores, proveedores, usuarios, sobre los</b>							
AREA DE INFOR	TEMAS DE FORMACION	PARTICIPANTES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RECURSO	RESPONSABLE	
Revisado y aprobado ( Direccion de TORARICA TOURS S.A.S - Lider de sostenibilidad )							


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas, requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz.

Tabla 12 Formato para Documentación

	TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005	FECHA	
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	VERSION	
	RESPONSABLE	CODIGO	
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>			

Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas en requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz.

Tabla 13. Formato de Mejora continua

	TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005	FECHA	
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA	VERSION	
	RESPONSABLE	CODIGO	
<b>OBJETIVO: Garantizar las actividades y responsabilidad, para implementar en la empresa</b>			
No.	Descripción de la Actividad	RESPONSABLE	PERIODO DE EJECUCION
Revisado y aprobado (DIRECCION TORARICA TOURS S.A.S-Lider desostenibilidad)			

Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas en requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

Dentro de los requisitos ambientales, socioculturales y económicos se tiene en cuenta un formato para la creación de los programas de gestión por cada uno de forma individual como los siguientes:

### **Requisitos específicos**

- Requisitos ambientales
- Patrimonio natural
- Uso Eficiente del agua
- Uso Eficiente de La energía
- Uso y Manipulación de productos
- Gestión de residuos
- Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)
- Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)
- Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual


Manejo de otros impactos ambientales

### **Requisitos socioculturales**

- Códigos de conducta
- Patrimonio cultural
- Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores
- de edad relacionado con la actividad turística.



Tabla 15 Formato de registro

 <p><b>Terarica Tours S.A.S</b> NIT. 900636399-8</p>	<b>Registro de Indicadores de Gestión Para la Sostenibilidad</b>		<b>Nivel :</b>				
	<b>Responsable : Lider de sostenibilidad</b>		<b>Código :</b>				
	<b>Versión :</b>		<b>Página :</b>				
	<b>Fecha de aprobación:</b>						
<b>Tabla 3. Registro</b>							
fecha inicial	Fecha Final	Lectura Inicial	Lectura Final	Consumo	Ocupación P	Consumo	Observaciones
					0		
<p>1. FECHA INICIAL: fecha en la cual se hace la lectura del contador al momento de empezar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En facturas se puede encontrar denotada como "DEL".</p> <p>2. FECHA FINAL: fecha en la cual se hace la lectura del contador al momento de cerrar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En facturas se puede encontrar denotada como "AL".</p> <p>3. LECTURA INICIAL: registro del número exacto que se suministra el contador al momento de empezar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En facturas se puede encontrar denotada como "LECTURA ANTERIOR".</p> <p>4. LECTURA FINAL: registro del número exacto que le suministra el contador al momento de empezar el ciclo en el que se desea analizar el consumo. En factura se puede encontrar denotada como "LECTURA ACTUAL".</p>				<p>5. CONSUMO: es la diferencia entre la lectura final e inicial del ciclo que se desea registrar y analizar.</p> <p>6. OCUPACIÓN (PAX): son las noches vendidas totales sumadas día a día en el ciclo que se desea registrar y analizar.</p> <p>7. CONSUMO/PAX. Es la división entre el consumo y la ocupación en el ciclo en el cual se desea registrar y analizar.</p> <p>8. OBSERVACIÓN: anotaciones pertinentes que amplíen la información sobre la actividad realizada.</p>			

Fuente: Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte  
especias- requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz.



Para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos para el diagnóstico y plan de trabajo para la implementación de la NTS-ST 005 en la empresa TORARICA TOURS S.A.S Se tiene en cuenta lo siguiente:

### **Cronograma**

*Tabla 17 Cronograma*

Actividades	Mes Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Caracterizar las labores de la empresa TORARICA TOURS S.A.S frente a la sostenibilidad ambiental				X				
Plantear actividades que concienticen al personal de la organización frente a la norma NTS-ST 005				X				

Capacitar al personal operativo y administrativo solo el plan de trabajo para la implantación de la norma	x	
Realizar evaluaciones continuas sobre los procesos y prácticas de sostenibilidad ambiental		x
Dar conocimiento a la empresa el proyecto final del diagnóstico y plan de trabajo e		x

---

Fuente: elaboración propia

## Presupuesto

### *Tabla Presupuesto*

concepto	costo por mes	Costo por 4 meses	Asume
Transporte	144.000	576.000	Pasante
Papelería e impresiones	40.000	160.000	TORARICCA TOURS S.A.S
Guías para las capacitaciones	50.000	200.000	TORARICCA TOURS S.A.S
Equipo de trabajo	50.000	200.000	TORARICA TOURS S.AS
Otros gastos	40.000	160.000	Pasante
Total	320.000	1.296.000	

## Financiamiento

Para el desarrollo del diagnóstico y plan de trabajo para el modelo de gestión para la implementación de la NTS-TS 005, la empresa TORARICA TOURS S.A.S cubre los gastos necesarios.

## **Resultados**

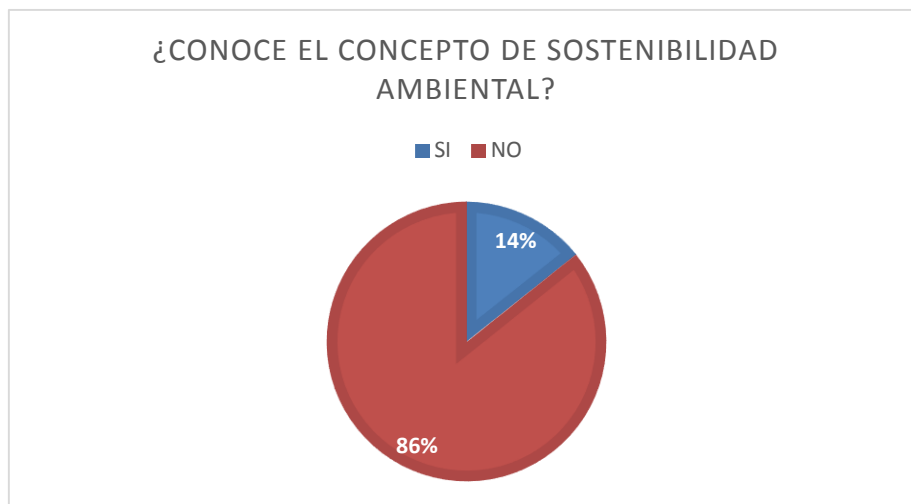
### **Diagnóstico de la empresa**

Para obtener información sobre el cumplimiento de requisitos que exige la NTS-TS 005 y obtener el porcentaje en que se encuentra la empresa desarrollo sostenible, Se ejecutó un dialogo con el gerente de la organización dando a conocer el interés y compromiso que desea para realizar el plan de trabajo para implementar la NTS-TS 005, por los beneficios ambientales, económicos y socio culturales, por el reconocimiento a nivel departamental al ser unas de las empresas sostenibles y garantizar que el proceso de la implementación empiece a rodar por medio de la experiencia profesional del pasante.

Teniendo en cuenta la guía metodológica para la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 005 empresas de transporte especial terrestre – requisitos de sostenibilidad, se efectúa verificaciones en la empresa con una lista de chequeo para identificar el estado de todas las áreas de la misma, lo cual se utilizó el formato lista de chequeo- torarica tours ( Anexo 1), en este dialogo se evidencio el nivel de cumplimiento que tiene la empresa en cuanto al tema de sostenibilidad como se evidencia en la imagen 10.



*Imagen 11. Encuesta concepto de sostenibilidad ambiental*



Fuente: Propia

*Imagen 12. Encuesta prácticas ambientales*



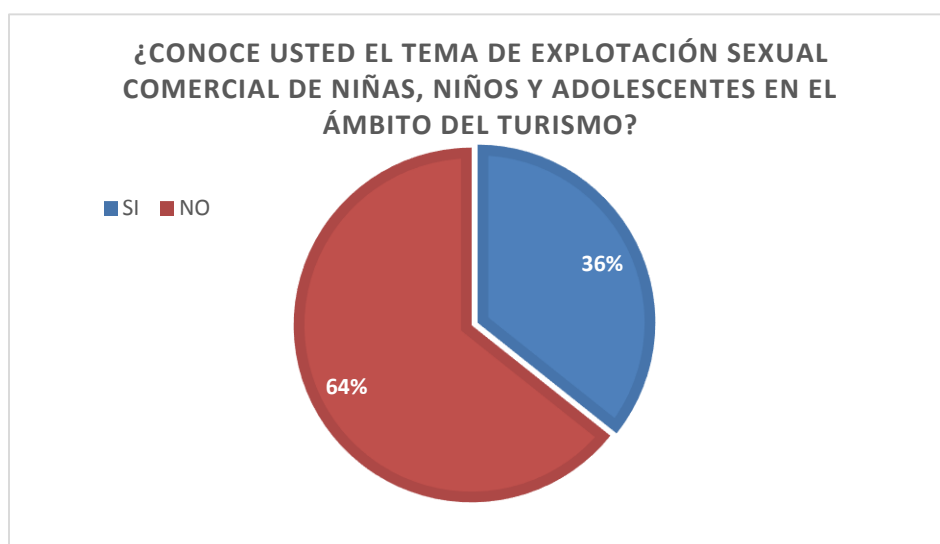
Fuente: Propia

*Imagen 13. Encuesta actividades socioculturales*



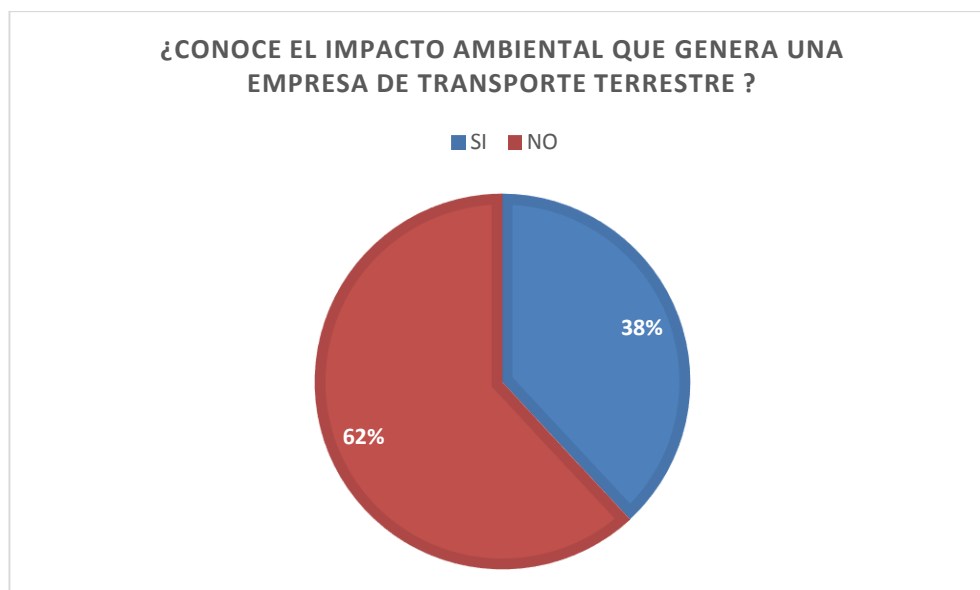
Fuente: Propia

*Imagen 14. Encuesta ESCNNA*



Fuente: Propia

*Imagen 15. encuesta impactos*



Fuente: Propia

### **Plan de trabajo**

Al obtener el diagnóstico de la empresa y la evaluación de desempeño de las diferentes áreas y trabajadores se procede a definir el plan de trabajo y toda la documentación como lo dicta la NTS-TS 005 con sus respectivas actividades, programas de gestión, formatos de registro, matriz de impactos, entre otros, como se reflejan a continuación por cada ítem de la norma.

### **Requisitos Generales de sostenibilidad**

#### **Requisitos legales**

Dentro de los requisitos legales la empresa se establece un procedimiento que les permita, identificar y cumplir con la normatividad vigente que es aplicable en los aspectos de transporte

especial, ambiental, sociocultural, económico y turístico, y se hace un seguimiento periódico. (ICONTEC, 2009) Para este requisito se elabora un documento relacionado con los elementos fundamentales de los requisitos legales, la información se realizó de la siguiente manera: tema, tipo, ley, número y fecha, autoridad y disposición. Con su fecha, código y versión correspondiente. Al formato se le denomina Matriz de requisitos legales, que se encuentra en el anexo 1

Con el fin de organizar y mantener actualizada la matriz de requisitos legales, se realiza un formato donde se puede obtener información para la actualización de la misma, se realiza un formato de procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales. Como se da a conocer en el anexo 2.

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

El sistema de gestión para la sostenibilidad en la empresa TORARICA TOURS S.A.S garantiza el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma, manteniendo una serie de registros, evaluaciones y evidencias, para esto se debe incluir los siguientes elementos:

#### **Política de sostenibilidad**

Se realiza una política de sostenibilidad donde se establecen compromisos con aspectos ambientales, socioculturales y económicos y deben velar por el cumplimiento de la misma, dentro de la política se establecen, objetivos y metas cuantificables, alcanzable y medibles donde serán revisadas periódicamente y debe estar disponible y dar a conocer a los colaboradores y público general. La política está documentada en el anexo 3.

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

Se procede a identificar las actividades, productos y servicios que tienen y puedan tener impactos ambientales, socioculturales y económicos para esto se realiza una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, según los resultados se define un programa para minimizar los impactos de los diferentes aspectos, el programa incluye los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento como se evidencia en:

Anexo 4. matriz de evaluación de impactos

Anexo 5. Programas de gestión.

### **Monitoreo y seguimiento**

Se realiza el formato para el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad, así como los objetivos y metas establecidas para el cumplimiento de la norma, el formato se encuentra en el anexo 6.

Como sustento del monitoreo y seguimiento, es necesario realizar los siguientes formatos:

- Procedimientos del sistema, donde se hace una descripción de las actividades plasmadas en los objetivos de la política de sostenibilidad de la empresa TORARICA TOURS S.A.S.  
El procedimiento de manipulación de productos químicos  
El procedimiento de residuo  
El procedimiento de consumo de agua y energía

- Formato de registros, allí se registra de forma organizada, la información necesaria para la gestión de cada uno de los programas establecidos para el cumplimiento de la política de sostenibilidad de la organización.

El formato de registro de manipulación de productos químicos

El formato de registro de residuos

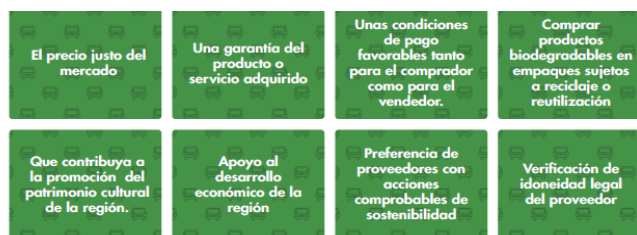
El formato de registro de consumo de agua y energía

### **Gestión de proveedores**

Se identifica los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y establecer criterios de compra, incluyendo consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, se da prioridad a los proveedores que muestren su interés y compromiso con el desarrollo sostenible de la empresa.

Criterios según la guía metodología para la implementación de requisitos de sostenibilidad NTS-TS 005

*Imagen 16. criterios sugeridos del programa de gestión de proveedores*



Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas  
requisitos de sostenibilidad

Se procede a realizar el formato de análisis de impactos de compra, en el que se registran productos o servicios y el impacto específico ambiental, cultural o económicos que genera, como aparece en el anexo 7.

De igual forma se realiza una carta a los proveedores informando sobre el plan de trabajo para la implementación de la norma de requisitos de sostenibilidad, para obtener compromiso sobre el tema, como aparece en el anexo 8.

### **Autoridad y responsabilidad**

Torarica tours S.A.S asegura documentación para la implementación del sistema de gestión para la sostenibilidad, para eso es importante y necesario definir ciertas responsabilidades por parte de la organización. Que garantice el cumplimiento de los requisitos de la NTS-TS 005, cada uno de los funcionarios de las diferentes áreas en la empresa deben tener unas responsabilidades propias de su cargo relacionadas con la gestión de sostenibilidad. Por eso se procede a realizar un formato de monitoreo del cumplimiento y reuniones donde se establezcan los compromisos de los requisitos establecidos como se evidencia en el anexo 9.

### ***Información de capacitación***

Dentro de este requisito se realizan los formatos programas de información como se refleja en el anexo 10 y el plan de sensibilización como se refleja en el anexo 11. Con el fin de capacitar a todo el personal, proveedores y usuarios su participación en actividades sostenibles, sus comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables en las áreas de trabajo y diferentes destinos turísticos donde se presta el servicio.

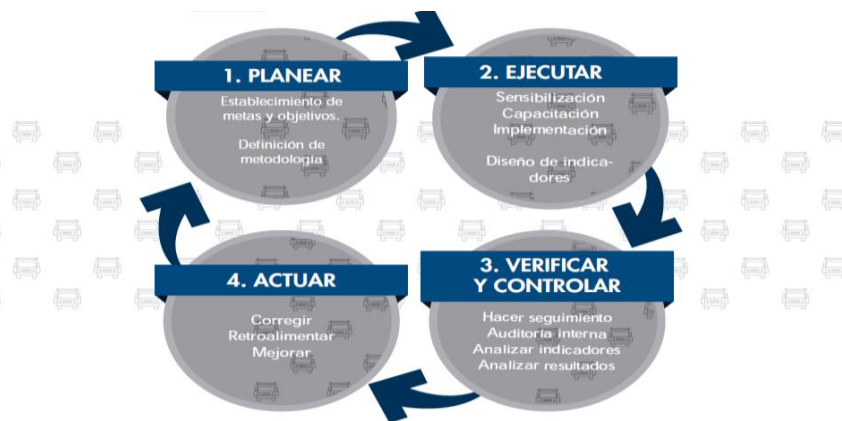
## Documentación

En este punto de la norma la documentación incluye declaraciones documentadas de la política, los objetivos, programas, procedimientos, documentos vigentes y deben estar vigentes y disponibles. El formato se encuentra en el anexo 12

## Mejora continua

La empresa TORARICA TOURS para llegar a la certificación de la NTS 005 Requisitos de sostenibilidad verifica continuamente acciones y estrategias encaminadas al mejoramiento de sus gestión, como lo establece la siguiente:

*Imagen 17. . Mejora continua*



Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas requisitos de sostenibilidad

Se realiza un formato con el objetivo de Garantizar las actividades y responsabilidad, para implementar en la empresa TORARICA TOURS S.A.S, en materia ambiental, sociocultural,

económica y turística, los pasos que enfoquen el mejoramiento continuo. Se encuentra en el anexo 11

### **Requisitos específicos**

#### **Requisitos ambientales**

##### **Patrimonio natural**

Se realiza el programa de patrimonio cultural para promover campañas en el tema de prevención y denuncia frente a un caso de tráfico ilícito de flora y fauna teniendo en cuenta la normatividad y que la empresa, en el servicio de transporte de pasajeros, eviten impactos negativos en las diferentes sitios que son transportados, ya que el principal causante del impacto de flora y fauna es el ser humano. El formato se evidencia en el anexo 13

##### **Uso eficiente del agua**

Para el cumplimiento de este requisito se procede construir el programa de ahorro y uso eficiente del agua, con acciones ya actividades que den su manejo adecuado, técnico y administrativo del recurso por parte de toda la organización, ya que en el sector de transporte una de las actividades que más genera mayor consumo es el lavado de vehículos, es por eso que se lleva el formato que se encuentra en el anexo. 14

##### **Uso eficiente de la energía**

Para el cumplimiento de este requisito se estable un programa de ahorro y uso eficiente de energía, teniendo en cuenta las características que tienen las áreas de la oficina, parqueaderos de

vehículos y talleres de la empresa, el formato tiene actividades para el estímulo del uso, planes de mantenimiento y mantenimiento efectivo para los equipos de las fuentes de energía en la organización, como se evidencia en el anexo. 15

### **Uso y manipulación de productos**

Se realizó el programa para plasmas todas a las actividades que ayuden al mejoramiento del uso excesivo de productos químicos, como evitar vertimientos de sustancias toxicas contaminantes, llevar un registro del consumo de los productos químicos de los empleados, realizar capacitaciones sobre los riesgos y beneficios de llevar a cabo el programa que se evidencia en el anexo 16

### **Gestión de residuos**

Se elaboró el formato del programa gestión de residuos en las diferentes áreas de la empresa como en la oficina administrativa y parqueadero donde se establecen mantener el programa con actividades de instalaciones de contenedores ecológicos con su respectiva disposición final de los residuos, con los formatos de registros por mes observando la clasificación, reutilización, reciclaje y disposición final, y así identificar, minimizar y manejar adecuadamente los residuos que genera la organización, el formato se evidencia en el anexo 17

### **Gestión de emisión de gases efecto invernadero**

Dentro de este requisito se realiza la documentación del programa para reducir las emisiones de gases efecto invernadero, incluyendo, metas de reducción y plazos de cumplimiento, también incluye registro y control mensual de los combustibles utilizados, costos y consumo respecto a

los desplazamientos generados por los contratos en la organización, el formato se encuentra en el anexo 18

### **Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono, SAO.**

Se desarrolla un formato que tiene como objetivo reducir las emisiones de sustancias agotadoras de la capa de ozono , el programa contiene, metas de reducción, plazos de cumplimiento, registros de los equipos de aire acondicionado, extintores, y actividades de capacitaciones para la sensibilización de todo el personal de la organización, el programa se encuentra en el anexo 19

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

El siguiente formato se realiza para establecer implementar y mantener un programa para promover el control de y disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual según la normatividad vigente, se organizan una serie de actividades que lleguen al cumplimiento de lo mencionado anteriormente. Anexo 20

### **Manejo de otros impactos ambientales**

Se realiza el formato que tiene como objetivo Generar respeto y conocimiento hacia la flora y fauna locales y diferentes destinos, por parte de los clientes y personal de la empresa. Anexo 21

## **Requisitos socioculturales**

### **Códigos de conducta**

Se diseñó y realizó un código de conducta aplicables en el momento de un viaje dirigido a los conductores, auxiliares y usuarios de los servicios que prestan, este código es un instrumento de regulación voluntario de las actuaciones de la empresa torarica tours, tanto en sus procesos internos como es sus relaciones con otros actores de acuerdo con los principios y valores sociales y ambientales.

### **Patrimonio cultural**

Se realiza formatos con acciones y estrategias en donde los trabajadores de la empresa deben estar involucrados para cada una de las capacitaciones que se realizaran para el conocimiento de conservación del patrimonio cultural de la región, evitando la generación de impactos negativos cuando realicen viajes a diferentes destinos turísticos. Anexo 22

### **Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística.**

Para el desarrollo de este requisito se elabora el formato para el programa de prevención de la ESCNNA, dejando plasmado las actividades, como capacitaciones, actividades sociales, cursos virtuales sobre el tema como se evidencia en el anexo. 23

## **Requisitos económicos**

### **Contratación y generación de empleo**

Para Este programa se idea un formato en el cual se puedan estipular cada una de las capacitaciones que realizaran en la agencia en un lapso de seis meses, en donde se deben estipular los principales temas como lo son la sostenibilidad, el tema ambiental y el sociocultural. Se anexa formato de programa de capacitaciones en el anexo 24.

### **Capacitaciones a las comunidades locales**

Para la elaboración de este programa se tiene en cuenta las actividades de capacitación y apoyo a la comunidad en la región, participando en cada una de las invitaciones y dando a conocer el procedimiento que se lleva sobre los requisitos de sostenibilidad en la organización. El formato se encuentra en el anexo.25

### **Beneficios indirectos**

En este documento se evidencia la participación en diferentes aspectos y actividades sociales, recreativas convocadas por organizaciones comunales, o empresas de la región, aquí aporta la capacidad como empresa el desarrollo socioeconómico del destino ofertado desde los principios de sostenibilidad, también se promueve un comportamiento responsable hacia los colaboradores y se garantiza unas condiciones dignas de trabajo. Anexo 26

## **Otros requisitos**

### **Satisfacción del cliente**

Para este requisito se realiza un formato orientado a toda la comunidad y personal de la empresa donde se establece un método de registro y medición y seguimiento de la satisfacción del cliente que incluya las quejas y reclamos. Como se encuentra en el anexo 27

### **Seguridad**

En este formato se establece un programa que garantice la seguridad de los empleados y de los clientes donde tengan medidas de seguridad establecidas para los vehículos de transporte especial y en las instalaciones de la empresa. Anexo 28

## Discusión y conclusiones

Según la imagen 10, el dialogo y entrevista basada en la norma 005 que se le realizó al gerente de la empra TORARICA TOURS S.A.S se puede evidenciar que no cumple con gran parte de los requisitos establecidos en la norma con un 63% , de igual forma se presentan falencias en algunos procesos básicos para ser sostenible, ya que los resultados establece que uno de los problemas es que no cuenta con una política visible dentro de la zona administrativa impidiendo el conocimiento de los colaboradores, usuarios y personal sobre la gestión de sostenibilidad en la empresa.

TORARICA TOURS S.A.S no contribuye con acciones en contra de la explotación sexual comercial con niñas, niños y adolescentes, no ha implementado programas de ahorro de agua y energía, no cuenta con convenios para la recolección de aceite, con letreros alusivos a espacios libre de humos, ni con la protección de los bienes de interés cultural y patrimoniales, y prohibición sobre la comercialización de fauna y flora debido a que no creían que era prioridad para el crecimiento sostenible de la empresa.

En cuanto a las encuestas a los 42 colaboradores de empresa, la imagen 11 resume la falta de conocimiento en gran parte de los empleados de la empresa, puede notarse que la mayoría (86%) no conoce el concepto de sostenibilidad ambiental, por motivo de falta de capacitaciones, talleres, charlas sobre el tema mencionado anteriormente. El 14% conoce el concepto por diferentes medios como lectura, y videos en páginas de internet.

En el grafico 12 demuestra que 45% realizan estrategias medioambientales en su lugar de trabajo, ya que conocen los impactos que conlleva su trabajo, como operativo (conductores, monitores) y contribuyen con prácticas como, no dejar encendido los vehículos en los que labora, desconectando todos los aparatos electrónicos dentro de la oficina, no arrojando residuos en los diferentes destinos turísticos y entre otros. Y el 55% no realiza estrategias ambientales por qué no lo consideran necesario.

La percepción de los encuestados sobre la participación en actividades sociales a nivel local y regional en el grafico 13. Un 74% define que la falta de participación social se da por falta de comunicación y colaboración de la organización, un 26% participan por sus áreas de trabajo como lo son los coordinadores de rutas y en el área administrativa ya que tienen más contactos con las diferentes entidades públicas y privadas.

En la imagen 14 las pocas actividades de apoyo por medio de la empresa en la realización del curso virtual o presencial de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes es obligatorio por ser una empresa de transporte especial, un 64% no conoce el procedimiento que debe realizar si se llega a encontrar en un caso de ESCNNA en un viaje de trabajo turístico y el 36% conoce del tema por medio de las diferentes empresa donde laboraron.

En la imagen 15 gran parte del personal de la empresa (62%) desconoce el impacto ambiental que genera la empresa de transporte la cual laboran, el desconocimiento se presenta por la ausencia de educación ambiental, capacitaciones y charlas sobre el tema, el 38 % del personal conoce el tema por medio de información individual y aparte de la empresa.

Como conclusión fue necesaria que TORARICA TOURS da inicio al plan de trabajo anteriormente descrito con el fin de tener un desarrollo sostenible en toda la organización y en los diferentes sitios que operan los conductores, para una mejor en la calidad del servicio que oferta a sus usuarios, proveedores y colaboradores, de igual forma se evidencia baja gestión a nivel gerencia en el aspecto ambiental.

El plan de trabajo de la NTS-TS 005 al empezar su implementación obtendrá diferentes beneficios como la certificación de la misma y permite que la organización se identifique plenamente en el segmento del mercado en crecimiento y conocimiento positivo a nivel local y regional por ser una de las empresa de transporte especial sostenibles en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, de igual forma obtendrá beneficios como disminución de costos por los programas de reutilización y reciclaje, reducción del consumo de servicios públicos y así menor costos, conservación de los recursos naturales, evita el tráfico ilegal de fauna y flora, mejores ingresos económicos, espacios adecuados para los colaboradores, compromiso de todo el personal hacia la empresa.

TORARICA TOURS S.A.S tendrá en cuenta cada uno de los diferentes formatos, procedimientos internos, actividades, funciones, capacitaciones y desarrollo de nuevos procedimientos ambientales. Se llevaran soportes digitales y físicos con el fin de un buen manejo de la norma y rápido acceso a la información establecida. La empresa puede dar inicio a la implementación de la norma por medio del plan de trabajo establecido.

## Recomendaciones

- Con la elaboración del plan de trabajo se puede dar inicio a la implementación y se debe llevar paso a paso las actividades que quedaron establecidas, de una manera organizada, que facilite el seguimiento del desempeño ambiental, sociocultural y económico , registrando todos los soportes en lo formatos de registro de los consumo de agua, energía, generación de residuos sólidos y peligrosos, todos con las datos muy puntuales y sus respectivas cantidades generadas.
- Se debe priorizar un espacio en la empresa para la publicación de la política de sostenibilidad, dando a conocer su objetivo a los usuarios, proveedores y colaboradores.
- Socializar todos los programas que diseñen en el sistema de gestión de sostenibilidad ambiental en toda la empresa.
- Dejar a cargo al personal con las características idóneas para el desarrollo de la implementación de la NTS-TS 005
- Compromiso gerencial con los programas establecidos y de mayor urgencia para su desarrollo.
- Se realiza un programa de residuos sólidos donde queda estipulado todas las actividades que se deben ejecutar inmediatamente como, canecas de separación,

contactar fundaciones que realizan la separación y recogida de los diferentes residuos y se establecen mecanismos para la recolección de residuos peligrosos.

- Realizar a los vehículos de la empresa los controles legales pertinentes para garantizar que las fuentes de emisiones móviles generen el menor impacto posible.

### Bibliografía

Benitez Piñeros , k. (9 de enero de 2018). *LR 65 años*. Obtenido de

<https://www.larepublica.co/economia/las-cifras-del-runt-y-del-parque-automotor-en-2017-2587092>

caracol, r. (18 de agosto de 2018). *en colombia operan 1410 empresas de transporte especial*.

Obtenido de caracol radio :

[https://caracol.com.co/radio/2018/08/17/nacional/1534528371\\_232192.html](https://caracol.com.co/radio/2018/08/17/nacional/1534528371_232192.html)

COLOMBIA, C. D. (s.f.).

Guterres, A. (enero de 2018). *OMT*. Obtenido de

<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/aboutunwtojanuary2018esweb.pdf>

ICONTEC. (9 de Noviembre de 2009). *Norma Tecnica Sectorial Colombiana NTS-TS 005*.

Lopez, B. (19 de Septiembre de 2017). *Ministerio de Ambiente*. Obtenido de

<http://www.minambiente.gov.co/index.php/noticias/3220-con-movilidad-sostenible-colombia-podra-disminuir-la-contaminacion-del-aire>

MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. (s.f.). *Guia para la implementacion de la Norma*

*Tecnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 003* . Obtenido de

<http://ccmagangue.org.co/pdf/rnt/Guia%20de%20Implementacion%20NTS-TS%20003%20Agencias%20de%20Viajes.pdf>

Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible. (s.f.). Obtenido de ministerio de ambiente .

Ministerio de Cultura. (s.f.). *MINCULTURA*.

Ministerio de Transito, R. (2010). *Transito en cifras Version 2010* .

Transporte, M. d. (s.f.). *MINTRANSPORTE*.

ICONTEC (2004). NTC-ISO 14001, Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

Bogotá.

ICONTEC. NTS-TS 005, Empresas de transporte Terrestre (Etratu). Requisitos de Sostenibilidad, Bogotá: El


Instituto, 2009.

ISO (2008). Norma Internacional ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad.

REGISTRO NACIONAL DEL TURISMO, camara y comercio del sus oriente del tolima.

## Anexos


## Anexo 1. Lista de chequeo

	NTS-TS 005		FECHA	
	LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES		VERSION	
	RESPONSABLE Liderde sostenibilidad		CODIGO	
REQUISITO LEGAL	EVALUACION		ACCION	
	CUMPLE / SI	CUMPLE / NO		
Registro Mercantil (Cámara de Comercio).	X			
Registro Nacional de Turismo Actualizado.	X			
Pagos Contribución Parafiscal.	X			
Cuenta Con RUT.	X			
Registro de Bomberos.	X			
Cuenta con programas de saneamiento ambiental (residuos sólidos, control de agua potable, control de plagas ).		X		
Cuenta con Política de Sostenibilidad Visible y en dos idiomas.		X	Elaboración de la política de sostenibilidad y poner en un lugar visible dentro de la empresa	
Tiene Publicado el Código de conducta ESCNNA.		X	Escoger un lugar visible para el código de conducta ESCNNA	
Todo el personal llevó a cabo el Curso Virtual ESCNNA.		X	ejecutar curso virtual ESCNNA a todo el personal de la empresa	
Tiene Campañas informativas de ESCNNA.		X	Realizar, charlas, acompañamiento, carteles sobre ESCNNA	
Ha implementado Programas para el ahorro de Agua y energía.		X	Elaborar los programas establecidos por la normatividad sobre el ahorro de agua y energía	
Ha implementado Programas para el control de residuos solidos	X			
Cuenta con acciones para la recolección de cambio de aceite		X	Establecer convenios con las empresas encargadas de la recolección de aceite.	
Cuenta con letreros alusivos a espacios libres de humo.		X	Ubicar el cartel alusivo sobre espacio libre de humo en un lugar estratégico y visible para todo el personal	
Cuenta con información a clientes sobre la protección de los bienes de interés cultural y patrimoniales.		X	Realizar charlas al momento del servicio sobre el interés cultural y patrimoniales	
Cuenta con información a los turistas y personal sobre la prohibición de comercialización de especies de fauna y flora protegidas.		X	Realizar folletos y carteles sobre la prohibición de comercialización de especies de fauna y flora	
TOTALES	6	10		
PORCENTAJE	38%	63%		

revisado y aprobado (Dirección TORARICA TOURS S.A.S - Lider de sostenibilidad)


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especial-  
requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

## Anexo 2. Procedimiento de identificación de requisitos legales

		TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005	FECHA
		PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	VERSION
		RESPONSABLE Lider de sostenibilidad	CODIGO
<b>OBJETIVO:</b> garantizar que los requisitos legales de la empresa van a estar siempre identificados y actualizados con la normatividad vigente en materia ambiental, económica, cultural y turística.			
NUMERO	DESCRIPCION	MEDIO DE REGISTRO	RESPONSABLE
1	Identificación de legislación. La gerencia debe identificar los requisitos legales aplicables a la empresa, definidos por las autoridades competentes, en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales.	MATRIZ DE REQUISITOS LEGAL	Lider de sostenibilidad
2	Las fuentes para identificar los requisitos turísticos son: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Las alcaldías. Los entes de turismo de las ciudades y municipios (Instituto Distrital de Turismo, Dirección de Turismo, Secretarías de Cultura y Turismo, otros). Constitución Política de Colombia. Ley General de Turismo.		Lider de sostenibilidad
3	Las fuentes para identificar los requisitos medioambientales son: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Secretarías de Salud. Secretarías de Ambiente. Otros.		Lider de sostenibilidad
4	Las fuentes para identificar los requisitos culturales son: Instituciones educativas. Ministerio de Cultura. Secretarías de Cultura. Gestores culturales.		Lider de sostenibilidad
5	Las fuentes para identificar los requisitos económicos son: Ministerio u oficinas de trabajo. Banco de la República. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo		Lider de sostenibilidad
6	Las fuentes para identificar los requisitos laborales son: Ministerio u oficinas de trabajo. Servicio público de empleo.		Lider de sostenibilidad
7	La gerencia debe estar consultando constantemente las diferentes fuentes de generación de requisitos para identificar cambios y actualizaciones que afecten a la empresa.		Lider de sostenibilidad
8	La gerencia debe propender por el cumplimiento de la legislación vigente, al igual que por denunciar las irregularidades en su cumplimiento, especialmente las que atenten contra el patrimonio cultural, natural y la integridad social.		Lider de sostenibilidad
Revisado y aprobado (Dirección de Torarica Tours S.A.S - Lider de Sostenibilidad)			


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especial-  
requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

### Anexo 3 Política de Sostenibilidad

 <p><b>Torarica Tours s.a.s</b> NIT. 900636399-8</p>	TORARICA TOUR S.A.S NTS-005	FECHA	
	POLITICA DE SOSTENIBILIDAD	VERSION	
	RESPONSABLE Líder de sostenibilidad	CODIGO	
<p>Como compromiso social, económico y ambiental, la empresa TORARICA Tours S.A.S, propenderá para que en el desarrollo de sus actividades operativas y administrativas, estas se orienten a prevenir, controlar, reducir o eliminar prácticas que ayuden a minimizar los impactos en los recursos naturales (agua, energía, residuos sólidos, químicos, atmosféricos, auditivos), a respetar y ayudar a las comunidades del entorno, a proteger la niñez de la ESCNNA y otras formas de explotación, a proteger y exaltar los bienes de interés común, patrimoniales y culturales de nivel local, regional y nacional; a contribuir en la mejora del talento competente de los colaboradores mediante capacitación, la motivación, monitoreando el cumplimiento de sus procesos; a garantizarle a lo clientes y aliados sus deberes y derechos, a brindar espacios agradables, saludables y seguros, pero en especial a concientizarlos en que cada ayuda es necesaria para alcanzar una mejora continua y un desarrollo sostenible, a cumplir con las disposiciones que en materia legal nos aplique a la razón social (Transporte escolar, turismo y empresarial). Somos parte de la solución, no del problema.</p>			
<p>Revisado y aprobado ( dirección TORARICA TOURS S.A.S - Líder de sostenibilidad</p>			


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especial-  
requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

### Anexo 4. Matriz de evaluación de impactos

MATRIZ DE EVALUACION DE IMPACTOS				
DE	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD	VALORACIÓN	PRIORIDAD DE ACTUACION	ACTUACION
AMBIENTAL	Patrimonio Natural	2	Medio	1. Difusión de material que contribuya a sensibilizar y concientizar a las personas en los vehículos, durante el trayecto del punto de origen al punto de destino. 2. charlas de orientación al personal de la empresa y proveedores de como conservar y proteger nuestro patrimonio cultural.
	consumo de agua	1	Alto	Diseñar un programa para controlar y reducir el consumo del recurso hídrico, que incluya como mínimo: 1. Cambiar en el mediano y largo plazo Sanitarios de bajo consumo, adquirir dispositivos ahorradores en la llaves y duchas. 2. Revisión y mantenimiento de fugas de agua
	Contaminación de agua por actividades de lavado de autos y cambio de aceites	2	Medio	1. Cambiar en el mediano plazo el uso de químicos por productos con mayor curva de Biodegradabilidad, usar las formulas definidas. 2. Recolectión de aguas, para uso de lavado de áreas. 3. Instalación de trampas de grasas en el garaje de la empresa .
	consumo de la energía	1	Alto	Diseñar un programa para controlar y reducir el consumo energético, que incluya como mínimo: 1. Cambiar en el mediano plazo focos ahorradores por tecnología Led. 2. Revisión y mantenimiento de neveras y fuentes de energía para detectar mal funcionamiento. 3. Protocolos para apagar de neveras y aparatos eléctricos
	Uso y manipulación de productos	1	Alto	diseñar un programa de capacitación para el uso de productos químicos, que incluya como mínimo: 1. capacitar al personal sobre los riesgos, indicios de peligro, procedimientos preventivos y medidas para casos de emergencia. 2. tener los accesorios de protección personal ella manipulación de productos con el fin de evitar el contacto, ingestión, o inhalación durante la utilización del producto.
	generación de residuos de residuos	1	Alto	Programa de residuos sólidos para reducir la disposición final de residuos sólidos que incluye: 1. Separación en la fuente de residuos reciclables. 2. Reutilización de empaques. 3. Campañas informativas y conciencia a colaboradores y demás.
	Emisión de gases efecto invernadero	1	Alto	En la planificación de rutas deben primar, de forma anticipada, los datos de consumo de combustible, y hacer una planificación que reduzca su uso
	Emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono, (SAO)	3	Bajo	Elegir vehículos de dimensiones adecuadas a las necesidades reales de los clientes actuales, a fin de disminuir índices de emisión.
	Contaminación atmosférica, auditiva y visual	2	Medio	Revisión periódicas del parque automotor para detectar las fuentes de contaminación auditiva, visual y atmosférica.
SOCIOCULTURAL	Códigos de conducta	2	Medio	Diseño y publicación de un código de conducta en el que se demuestre el compromiso de la TORARICA TOURS S.A.S frente a la prevención de la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes ESCNNA.
	Patrimonio cultural	1	Alto	Difundir a través de folletos y videos información sobre el patrimonio cultural de los destinos a visitar.
	Prevención de la Explotación Comercial Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes y otras formas de Explotación a menores	1	Alto	1.Capacitación Administrativos y Colaboradores en ESCNNA 2. Aplicación del Código de Conducta. 3. Participación en programas institucionales.
SOCIOECONOMICO	Contratación y generación de empleo	3	Bajo	1. Compra de productos locales. 2. Contratación de talento competente de la región. 3. Compra a Asociación de artesanos y empresarios locales
	Capacitación de las comunidades locales	2	Medio	Promover instancias de capacitación y desarrollo dirigidas a los habitantes
	Beneficios indirectos	3	Bajo	Establecer alianzas estratégicas comerciales u operacionales con empresas en los destinos turísticos
EJE: se hace referencia a los aspectos ambientales, socioculturales o económicos sobre los cuales se está evaluando el efecto				
IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD: de forma concreta se señalan las acciones, en el objeto social del prestador de servicios turísticos, que están generando efectos negativos en alguno de los ejes				
VALORACIÓN: el prestador, a través de una calificación numérica, evalúa las actividades, productos y servicios que afectan la sostenibilidad, en la que: 1 representa la calificación más baja; 2 representa una calificación que, si bien no es deficiente, implica el hacer mejoras, y 3 significa que el prestador actualmente está realizando acciones satisfactorias en favor de mitigar los efectos ambientales, socioculturales y económicos				
Revisado y aprobado (Dirección de TORARICA TOURS S.A.S - Líder de Sostenibilidad)				


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas en requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

## Anexo 5. Programas de gestión

				TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005								FECHA		
				PROGRAMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD								VERSION		
												CODIGO		
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	TIPO DE IMPACTO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSO	TIEMPO DE EJECUCION	CORTO PLAZO	MEDIANO PLAZO	LARGO PLAZO	META	INDICADOR	
Consumo de agua	agotamiento del recurso hídrico	ambiental	reducir, mitigar y prevenir los impactos ambientales, socioambientales y económicos generados por las actividades del transporte especial en la empresa TORARICA TOURS S.A.S	Disminuir el consumo de agua en el lavado de carros y oficinas administrativas.	diseñar programa para controlar y reducir el consumo del recurso hídrico	Dirección de TORARICA TOURS S.A.S Y Líder de sostenibilidad	Humano, financiero, tecnológico.		X			disminuir el consumo de agua en un 20 %	No de tanques Propuestos No de tanques implementados	
consumo de energía	calentamiento global y cambio climático	ambiental		minimizar el consumo de energía en la oficina	diseñar programa para controlar y reducir el consumo energético		Humano, financiero, tecnológico.				X		realizar cambios en el mediano plazo fijos ahorrados por tecnología Led. Capacitar y Conciliar a todos los empleados sobre protocolos el consumo de energía.	
Manipulación de productos químicos	contaminación del suelo y agua	ambiental		minimizar el uso de productos químicos en el lavado de vehículos y lugares de oficina	elaborar programa de capacitaciones para evitar el uso constante de sustancias tóxicas y contaminantes		financiero y humano				X		utilizar al 100% productos de limpieza biodegradables. Capacita al personal sobre el uso de elementos de seguridad personal.	
generación de residuos	contaminación del agua, suelo y aire	ambiental		manejar adecuadamente los residuos generados en las instalaciones administrativas y vehículos	elaborar programa para reducir disposición de residuos sólidos.		humano, técnico y logístico		X				capacitar a todo el personal sobre el manejo de residuos sólidos dentro de la empresa en un 100%	
emisiones atmosféricas	contaminación del aire	ambiental		mitigar las emisiones atmosféricas por los vehículos en los recorridos	programa para el manejo de consumo de combustible, utilización de combustibles más limpios		financiero y humano					X	controlar las emisiones atmosféricas	
patrimonio cultural	desconocimiento y transformación en la cultura.	sociocultural		actuar el interés en el personal de la empresa y ciudadanos para proteger sus patrimonios locales	Difundir a través de folletos y videos información sobre el patrimonio cultural de los destinos a visitar.		humano y tecnológico ( ayudas audiovisuales)					X	capacitar a todo el personal sobre la conservación e importancia del patrimonio cultural local y sus distintos lugares de origen dentro de la empresa en un 100%	
Prevención de la Explotación Comercial Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes y otras formas de Explotación a menores	fenómeno de explotación sexual en diferentes sitios turísticos	social		Capacitar a los Administrativos y Colaboradores en ESCNNA	capacitación a todo el personal, proveedores, usuarios sobre la ESCNNA		humano y logístico			X			realizar el curso por medio de conversos con diferentes entidades para sensibilizar todo el personal sobre la ESCNNA	
Generación de ruido	contaminación auditiva	ambiental	evitar la contaminación, atmosférica, auditiva y visual	Programa para disminuir y mantener el número de decibeles permisibles estipulados por la ley	humano, financiero			X			controlar la contaminación auditiva por medio de evaluaciones periódicas			
Revisado y aprobado (Dirección de TORARICA TOURS S.A.S - Líder de Sostenibilidad)														

Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especial-requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

Anexo 6. Procedimiento de monitoreo y seguimiento

 <p><b>Torarica Tours s.a.s</b> NIT. 900636399-8</p>	<b>TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005</b>	<b>FECHA</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO</b>	<b>VERSION</b>	
	<b>RESPONSABLE</b> <b>Líder de sostenibilidad</b>	<b>CODIGO</b>	
<p><b>1. OBJETIVO:</b> describir los requisitos y responsables para realizar monitoreo y seguimiento de los programas, objetivos y metas de sostenibilidad</p>			
<p><b>2. ALCANCE:</b> este procedimiento es aplicable al monitoreo y seguimiento del sistema de gestión de sostenibilidad de la empresa TORARICAATOURS S.A.S</p>			
<p><b>3. RESPONSABLE:</b> el responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento es la gerencia de TORARICA TOURS S.A.S</p>			
<p><b>4. DEFINICIONES:</b> seguimiento: supervisión del comportamiento de las mediciones en un periodo. Medición: proceso que consiste en estimar el resultado de cierta estrategia durante un periodo determinado.</p>			
<p><b>5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b>5.1 Monitoreo y seguimiento de programas</b> Es responsabilidad de la gerencia hacer monitoreo de los programas establecidos en la empresa para confirmar que las actividades definidas en estos se están llevando a cabo. Este monitoreo lo realizará periódicamente una vez cada mes, y deberá confirmar la realización de las actividades describitas en los programas visitando las áreas objeto del programa. Deberá generar un acta del monitoreo. El seguimiento de los programas lo debe realizar la gerencia una vez cada tres meses, asegurándose de que las actividades de todos los programas se llevan a cabo. En caso de encontrar que un programa no se esté desarrollando, deberá tomar la alternativa necesaria para asegurar la ejecución del programa.</p> <p><b>5.2 Monitoreo y seguimiento de los objetivos y metas</b> Es responsabilidad de la gerencia hacer monitoreo y seguimiento mensual de las metas propuestas para los objetivos, y determinar qué metas se están cumpliendo y qué objetivos se están alcanzando.</p>			
<p>Revisado y aprobado (dirección TORARICA TOURS S.A.S - Líder de sostenibilidad )</p>			


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas- requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika

## Anexo 7. Formato análisis de compras

 <p><b>Torarica Tours s.a.s</b> NIT. 900636399-8</p>	<b>TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005</b>		<b>FECHA</b>	
	<b>FORMATO DE ANALISIS DEL IMPACTO DE COMPRAS</b>		<b>VERSION</b>	
	<b>RESPONSABLE</b> Lider de sostenibilidad		<b>CODIGO</b>	
No.	PRODUCTO / SERVICIO	IMPACTOS		
		AMBIENTAL	SOCIOCULTURAL	ECONOMICO
	NEUMATICOS	X		X
	AMBIENTADORES DE ESENCIAS	X		X
	CERA BLANCA	X		
	KIT DE CARRETERA		X	X
	UNIFORMES		X	X
	GPS		X	X
	CONTROLDEEMISION DE GASES	X		
	COJINERIA			X
	REPUESTOS DE VEHICULOS	X		


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas- requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

## Anexo 8. Acta de Reunión

	<b>TORARICA TOURS S.A.A</b>		<b>VERSIÓN</b>													
	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>		<b>CÓDIGO</b>													
	<b>RESPONSABLE:</b> Líder de Sostenibilidad		<b>FECHA</b>													
<b>ACTA N°</b>		<b>ASISTENTES</b>														
<b>FECHA</b>																
<b>HORA</b>		<b>INVITADOS</b>														
<b>LUGAR</b>																
<b>ORDEN DEL DÍA</b>																
1.																
2.																
3.																
4.																
5.																
<b>DESARROLLO</b>																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>TAREAS</th> <th>RESPONSABLE(S)</th> <th>FECHA(S)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					TAREAS	RESPONSABLE(S)	FECHA(S)									
TAREAS	RESPONSABLE(S)	FECHA(S)														
<b>COMPROMISOS</b>																
<hr/> Revisado y aprobado (Dirección de TORARICA TOURS S.A.S - Líder de Sostenibilidad)																

Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas- requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

### Anexo 9. Compromisos

	<b>TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005</b>		<b>FECHA</b>	
	<b>COMPROMISOS</b>		<b>VERSION</b>	
	<b>RESPONSABLE</b> Líder de sostenibilidad		<b>CODIGO</b>	
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CARGO</b>	<b>FUNCION</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>	
Consumo de combustible	Conductor	Manejo del vehículo	Manejo defensivo	
Generación de emisiones de vehículo	Conductor. Ingeniero mecánico, líder de sostenibilidad	Revisión tecno-mecánica	Mantener vigente la certificación de revisión tecno-mecánica	
Generación de residuos	Líder de sostenibilidad	Efectuar los programas de gestión ambiental	Llevar a cabo el plan de trabajo con los respectivos materiales, para implementar contenedores eucologios, con el manejo y separación de residuos	
Consumo de agua y energía	Líder de sostenibilidad	Efectuar los programas de gestión ambiental	Ejecutar todos los formatos y acciones planteadas para disminuir el consumo del recurso hídrico y de energía,	
Curso virtual ESCNNA	Dirección de TORARICA Tours y Líder de sostenibilidad	Gestionar curso de ESCNNA	Todos los empleados deben realizar el curso ESCNNA	
Manipulación de productos	Conductor ,personal de aseo y Colaboradores, usuarios de la	Utilización adecuada de los productos químicos	Evitar el uso constante y sin protección de los productos	
Patrimonio cultural		Capacitaciones trimestrales	Capacitar a todo el personal sobre el patrimonio cultural	
Vertimientos y cambio de aceite	Conductor, HSEQ, líder de sostenibilidad	Convenios con empresas para la recolección de aceites	Realizar todos los convenios necesarios para la recolección de aceites	
Códigos de conducta	HSEQ, Ingeniero mecánico, líder de sostenibilidad	Charlas y capacitaciones	Capacitar el personal sobre el código de conducta y sus compromisos	
Revisado y aprobado ( Dirección de TORARICA TOURS S.A.S - Líder de sostenibilidad )				


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especial-  
requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

Anexo 10. Formato plan de capacitación

 <p><b>Torarica Tours s.a.s</b> NIT. 900636399-8</p>	TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005			FECHA	
	FORMATO PLAN DE CAPACITACION			VERSION	
	RESPONSABLE Líder de sostenibilidad			CODIGO	
PARTICIPANTE	TEMA DE CAPACITACION	INSTRUCTOR	FECHA	FIRMA	RECURSOS
Personal de la empresa (conductores, monitores, mecánicos, administrativos)	capacitación a colaboradores, Norma técnica sectorialitas-TS 005	líder de sostenibilidad	03/06/2019		ayudas audiovisuales, humanos, folletos.
Personal de la empresa (conductores, monitores, mecánicos, administrativos)	Capacitación a Colaboradores, Política de sostenibilidad, derechos y deberes.	líder de sostenibilidad	15/06/2019		ayudas audiovisuales, humanos, folletos.
Personal de la empresa (conductores, monitores, mecánicos, administrativos)	Capacitación a Colaboradores, Programas sostenibles Ambientales, Socioculturales y Económicos	líder de sostenibilidad	20/06/2019		ayudas audiovisuales, humanos, folletos.
Personal de la empresa (conductores, monitores, mecánicos, administrativos)	Capacitación Servicio al Cliente en empresas Turísticas	líder de sostenibilidad	25/06/2019		ayudas audiovisuales, humanos, folletos.
Personal de la empresa (conductores, monitores, mecánicos, administrativos)	Capacitación Virtual ESCNNA	líder de sostenibilidad	01/07/2019		ayudas audiovisuales, humanos, folletos.
Revisado y aprobado ( Dirección TORARICA tours S.A.S - Líder de sostenibilidad)					

Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas- requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

anexo 11 Programa de Sensibilización

	TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005					FECHA	
	FORMATO PROGRAMA DE SENSIBILIZACION E INFORMACION					VERSION	
	RESPONSABLE	sostenibilidad				Lider de	CODIGO
OBJETIVO: Implementar y mantener, acciones para informar y sencibilizar a colaboradores, proveedores, usuarios, sobre los programas de sostenibilidad.							
AREA DE INFORMACION	TEMAS DE FORMACION	PARTICIPANTES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RECURSO	RESPONSABLE	
Todas las instalaciones de TORARICA TOURS S.A.S	Politica de sostenibilidad	Todo el personal de la organización	03/06/2019	03/12/2019	humano, audiovisual, folletos, carteles, etc.	Lider de sostenibilidad	
Todas las instalaciones de TORARICA TOURS S.A.S y vehiculos	Publicar derechos y deberes a todos los colaboradores, proveedores y usuarios	Todo el personal de la organización	10/06/2019	03/12/2019	carteles, folletos	Lider de sostenibilidad	
vehiculos	Sociocultural	Conductores, monitores	17/06/2019	03/12/2019	humano, audiovisual, formatos, folletos.	Lider de sostenibilidad	
Todas las instalaciones de TORARICA TOURS S.A.S y vehiculos y usuarios	Publicar programa de uso y ahorro eficiente de recurso hidrico	Todo el personal de la organización	20/07/2019	03/12/2019	humano, audiovisual, formatos, folletos.	Lider de sostenibilidad	
Todas las instalaciones de TORARICA TOURS S.A.S, vehiculo y usuarios	Publicar programa sobre concientizacion de ahorro de energia	Todo el personal de la organización	25/07/2019	03/12/2019	humano, audiovisual, formatos, folletos.	Lider de sostenibilidad	
Todas las instalaciones de TORARICA TOURS S.A.S, vehiculo y usuarios	Publicar programa de sensibilizacion manejo y separacion de residuos solidos	Todo el personal de la organización	05/08/2019	03/12/2019	humano, audiovisual, formatos, folletos.	Lider de sostenibilidad	
Todas las instalaciones de TORARICA TOURS S.A.S, vehiculo y usuarios	Publicar programa para el menejo de consumo de combustible, utilizacion de combustibles mas limpios	Todo el personal de la organización	03/07/2019	03/12/2019	humano, audiovisual, formatos, folletos.	Lider de sostenibilidad	
Vehiculos	Difundir a través de folletos y videos información sobre el patrimonio cultural de los destinos a visitar y local	Conductores, monitores, usuarios	10/07/2019	03/12/2019	formatos, carteles, folletos, videos	Lider de sostenibilidad	
Todas las instalaciones de TORARICA TOURS S.A.S, vehiculo y usuarios	Capacitacion a todo el personal, proveedores, usuarios sobre la ESCNNA	Todo el personal de la organización	28/08/2019	03/12/2019	humano, audiovisual, formatos, folletos.	Lider de sostenibilidad	
Todas las instalaciones de TORARICA TOURS S.A.S, vehiculo y usuarios	Programa para disminuir y mantener el numero de decibeles permisibles estipulados por la ley	Todo el personal de la organización	03/07/2019	03/12/2019	humano, audiovisual, formatos, folletos.	Lider de sostenibilidad	
Revisado y aprobado ( Dirección de TORARICA TOURS S.A.S - Lider de sostenibilidad )							


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas-requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

## Anexo 12. Listado maestro de documentos

	<b>TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005</b>	<b>FECHA</b>	
	<b>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS</b>	<b>VERSION</b>	
	<b>RESPONSABLE</b> <b>Lider de sostenibilidad</b>	<b>CODIGO</b>	
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>			
<p>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS</p> <p>MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES</p> <p>LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES</p> <p>MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS</p> <p>POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE LA EMPRESA TORARICA TOURS S.A.S</p> <p>PROGRAMA PATRIMONIO NATURAL</p> <p>PROGRAMA USO EFICIENTE DEL AGUA</p> <p>PROGRAMA USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA</p> <p>PROGRAMA USO Y MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS</p> <p>PROGRAMA GESTIÓN DE RESIDUOS</p> <p>PROGRAMA GESTIÓN DE EMISIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO</p> <p>PROGRAMA GESTIÓN DE EMISIÓN DE SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO SAO</p> <p>PROGRAMA MANEJO DE LA CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, AUDITIVA Y VISUAL</p> <p>CÓDIGOS DE CONDUCTA</p> <p>PROGRAMA PATRIMONIO CULTURAL</p> <p>PROGRAMA CONTRATACIÓN Y GENERACIÓN DE EMPLEO</p> <p>PROGRAMA CAPACITACIÓN DE LAS COMUNIDADES LOCALES</p> <p>PROGRAMA BENEFICIOS INDIRECTOS</p> <p>PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE LA ESCNNA</p> <p>LISTA DE CHEQUEO ESCNNA</p> <p>PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL-EMPRESARIAL - MEDIO AMBIENTE</p> <p>PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL-EMPRESARIAL - SOCIOCULTURAL</p> <p>PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL-EMPRESARIAL - ECONÓMICO</p>			

Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas- requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz


## Anexo 13. Mejora continua

	<b>TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005</b>	<b>FECHA</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA MEJOR CONTINUA</b>	<b>VERSION</b>	
	<b>RESPONSABLE</b> Líder de sostenibilidad	<b>CODIGO</b>	
<b>OBJETIVO:</b> Garantizar las actividades y responsabilidad, para implementar en la empresa TORARICA TOURS S.A.S, en materia ambiental, sociocultural, económica y turística, los pasos que enfoquen el mejoramiento continuo.			
<b>No.</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PERIODO DE EJECUCION</b>
1	Recolectar información resultados, procesos y programas. Como mínimo dos veces al año, el responsable de gestionar la sostenibilidad, debe recolectar la información de las siguientes fuentes: 1. resultados de la satisfacción del cliente. 2. reclamos presentados. 3. datos de indicadores de los programas. 4 cambios en los requisitos legales	Líder de Sostenibilidad	semestral
2	Identificar desviaciones en las metas. Comparar las metas establecidas con los resultados encontrados y establecer si hay puntos para aplicar acciones de mejorado de corrección en los mismos	Líder de Sostenibilidad	semestral
3	hacer un análisis de causa. Identificados los aspectos que no cumplan con lo establecido en las metas, se debe hacer una investigación del por que motivo, razono causas se genero este desvió y propones acciones a mejorar	Líder de Sostenibilidad	semestral
4	Definir las acciones de mejora identificada la causa que genera la desviación, el gerente y líder de sostenibilidad deben proponer las acciones requeridas para erradicar, igualmente definir quien es el responsable de la acción, los plazos y los recursos necesarios para llevarla a cabo	Líder de Sostenibilidad	semestral
5	Ejecutar acciones propuestas. De acuerdo a lo autorizado, el líder responsable de cada acción debe implementarlas e informar de su estado o cumplimiento a la gerencia o administración del estado de la misma y sus resultados. Estas deben proporcionar las evidencias necesarias.	Líder de Sostenibilidad	semestral
6	Ejecutar acciones propuestas. De acuerdo a lo autorizado, el líder responsable de cada acción debe implementarlas e informar de su estado o cumplimiento a la gerencia o administración del estado de la misma y sus resultados. Estas deben proporcionar las evidencias necesarias.	Líder de Sostenibilidad	semestral
<hr/> Revisado y aprobado (Dirección TORARICA TOURS S.A.S-Líder de sostenibilidad)			

Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especial-  
requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz




Anexo 15. Programa para el ahorro y uso eficiente de agua

	<b>TORARICA TOUR S.A.S NTS-TS 005</b>						VERSIÓN	
	<b>PROGRAMA PARA EL AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA</b>						CÓDIGO	
	<b>RESPONSABLE</b> Líder de Sostenibilidad						FECHA:	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>								
Diseñar, implementar y mantener, las fases y acciones del programa agua, tendientes a contribuir con el cuidado, uso, conservación, ahorro y sostenibilidad del recurso hídrico.								
Indicador: Meta a Corto Plazo (1 año):			Indicador: Meta Mediano Plazo (2 Año):			Indicador: Meta a Largo Plazo (>3 Años):		
(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)		
Indicador: Cumplimiento de la aplicación del "Programa Para el Ahorro y Uso Eficiente Del Agua".						Frecuencia: Semestral		
REQUISITO	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	AVANCE	META
<b>ESTADO TOTAL DEL PROGRAMA</b>							*FORMULA=(B16+E16+H16)/3	%
Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de ahorro	Revisar facturas y contadores de las empresas públicas	03/06/2012	03/12/2019	líder de sostenibilidad	10/12/2019	formatos de registros, facturas consumo de agua, humano	12%	
Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo para todos los equipos y redes de agua	Incluir en el programa de mantenimiento las redes de agua	06/06/2012	13/12/2019	líder de sostenibilidad	10/12/2019	humano, formatos de compras, tecnológico.	%	
Contar con la información y las facilidades necesarias para promover que clientes y empleados hagan uso eficiente del agua	Crear Registros Hídricos.	13/06/2012	10/12/2019	líder de sostenibilidad y colaboradores	10/12/2019	humano, folletos, cartels.		
Realizar una revisión y mantenimiento a los aparatos sanitarios y grifos en la zona de oficinas y parqueadero	recorrido por la empresa evaluando los aparatos sanitarios que estén en mal estado.	23/06/2012	03/07/2019	líder de sostenibilidad	10/12/2019	humano, formato de registros, ayudas audiovisuales		
ejecutar campañas de sensibilización con los colaboradores de la empresa sobre el uso y manejo eficiente de agua.	realizar capacitaciones con todo el personal de la empresa, realizando compromisos para la disminución del uso del recurso hídrico	03/07/2012	03/12/2019	líder de sostenibilidad	10/12/2019	humano, ayudas audiovisuales, formatos de evaluación,		
aplicar practicas de uso eficiente del agua para el lavado de vehículos	realizar diagnóstico para recolección de aguas lluvias para el lavado de autos	03/08/2012	03/12/2019	líder de sostenibilidad	10/12/2019	humano, tecnológico		
Revisado y aprobado (Dirección de TORARICA TOURS S.A.S - Líder de Sostenibilidad)								


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas - requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

### Anexo 16. Programa para el ahorro y uso eficiente de energía

		<b>TORARICA TOURS S.A.S - NTS-TS 005</b>					VERSIÓN	
		<b>PROGRAMA PARA EL AHORRO Y USO EFICIENTE DEL ENERGÍA</b>					CÓDIGO	
		<b>RESPONSABLE: Líder de Sostenibilidad</b>					FECHA	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>								
Diseñar, implementar y mantener, las fases y acciones del programa energía, tendientes a contribuir con el uso, conservación, ahorro y sostenibilidad del recurso energético.								
<b>Indicador: Meta a Corto Plazo (1 año):</b>			<b>Indicador: Meta Mediano Plazo (2 Año):</b>			<b>Indicador: Meta a Largo Plazo</b>		
(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)		
<b>Indicador: Cumplimiento de la aplicación del "programa para el ahorro y Uso eficiente"</b>					<b>Frecuencia: Semestral</b>			
REQUISITO	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	AVANCE	META
<b>ESTADO TOTAL DEL PROGRAMA</b>							<b>*FORMULA= (B16+E16+H16)/3</b>	<b>%</b>
Registrar y monitorear el consumo de energía periódicamente y fijar metas de ahorro.	Revisar facturas y contadores de las empresas públicas	10/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	10/12/2019	humano, formatos, facturas	12%	
Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones eléctricas.	Incluir en el programa de mantenimiento	15/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	10/12/2019	formatos de evaluaciones	%	
Analizar periódicamente el consumo de energía para verificar las metas de ahorro y mejorar procesos	Realizar registros de variaciones de consumo de energía de acuerdo a las facturas.	01/07/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	10/12/2019	formatos, facturas		
Contar con la información y las facilidades necesarias para promover que usuarios y empleados hagan uso eficiente de la energía	Tener habladores y recomendaciones en las paredes de la empresa y dentro de los vehículos	25/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	10/12/2019	ayudas audiovisuales, carteles, formatos.		
desarrollo plan de capacitación una sensibilización sobre la importancia y procesos para ahorro de energía.	capacitaciones sobre los aspectos que mas contribuyen para el ahorro de energía	07/07/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	10/12/2019	humano, videos, campañas, carteles, formatos de evaluación		
Maximizar la eficiencia de los sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado de los vehículos.	verificar el estado de los aparatos eléctricos que se utilizan dentro de la empresa y vehículos para evitar el consumo normal de energía.	20/08/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	10/12/2019	humano, tecnológico, formatos.		


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas- requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

## Anexo 17. Programa para el manejo de productos químicos

		TOARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005				VERSIÓN		
		PROGRAMA PARA EL MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS				CÓDIGO		
		RESPONSABLE: Líder de Sostenibilidad				FECHA:		
<b>OBJETIVO GENERAL</b>								
Minimizar y controlar el consumo de productos químicos.								
<b>Indicador: Meta a Corto Plazo (1 año):</b>		<b>Indicador: Meta Mediano Plazo (2 Año):</b>			<b>Indicador: Meta a Largo Plazo (&gt;3 Años):</b>			
(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NÚMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)		(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NÚMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NÚMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			
<b>Indicador: Cumplimiento de la aplicación del "Programa Para El Manejo De</b>				<b>Frecuencia: Semestral</b>				
REQUISITO	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	AVANCE	META
<b>ESTADO TOTAL DEL PROGRAMA</b>							<b>*FORMULA = (B16+E16+H16)/3</b>	<b>%</b>
Cambiar la política de compra buscando productor biodegradables.	Carta a proveedores actuales y potenciales solicitando fichas técnicas.	03/07/2019	10/12/2019	Mantenimiento y líder de sostenibilidad	12/12/2019	formatos, carteles	12%	
Incluir en el programa de capacitación.	Manejo de productos químicos de aseo.	03/06/2019	10/12/2019	líder de sostenibilidad	12/12/2019	humano, ayudas audiovisuales, folletos, formatos de evaluación	%	
Incluir en el programa uso eficiente del agua y en el de mantenimiento de redes de agua.	Disminuir vertimientos	03/08/2019	10/12/2019	líder de sostenibilidad	12/12/2019	humano, ayudas audiovisuales, folletos, formatos de evaluación		
Tener el registro de cantidad mensual y tipo de residuos que se generan en la empresa	Identificar los residuos químicos que se generan	13/07/2019	10/12/2019	líder de sostenibilidad	12/12/2019	formatos, recibos		
Minimizar el consumo de productos químicos de alta repercusión	compra de productos químicos amigables con el medio ambiente	20/07/2019	10/12/2019	líder de sostenibilidad	12/12/2019	formatos		
Incluir en el plan de capacitación el manejo de productos químicos;	las capacitaciones se pueden solicitar al proveedor de estos productos.	26/06/2019	10/12/2019	líder de sostenibilidad	12/12/2019	humano, ayudas audiovisuales, folletos, formatos de evaluación		
Asegurar que las sustancias peligrosas que son reguladas por la legislación, por ejemplo solventes, gasolina, gas licuado, amoníaco, entre otros, cumplan con los controles específicos aplicables.	revisión antes de la compra de cada uno de los producto químicos, con su respectiva legislación y controles específicos	03/06/2019	10/12/2019	Mantenimiento y líder de sostenibilidad	12/12/2019	guías de normatividad vigente		
Tener publicada la hoja de seguridad donde se utiliza o se almacena el producto químico	Establecer un sistema de gestión sostenible en el uso de productos químicos	03/07/2019	10/12/2019	Mantenimiento y líder de sostenibilidad	12/12/2019	carteles		

Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas- requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

## Anexo 18. Programa de residuos

		<b>TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005</b>					VERSIÓN	
		<b>PROGRAMA PARA FUENTES GENERADORAS DE GEI</b>					CÓDIGO	
		RESPONSABLE: Sostenibilidad					Líder de	FECHA
<b>OBJETIVO GENERAL</b>								
Establecer y describir las acciones necesarias para garantizar un manejo integral de los residuos generados realizando correctamente las actividades de separación, clasificación, recolección, manejo, almacenamiento interno, transporte, tratamiento y disposición final con el fin de minimizar las áreas y el medio ambiente.								
Indicador: Meta a Corto Plazo (1 año):		Indicador: Meta Mediano Plazo (2 Año):			Indicador: Meta a Largo Plazo (>3 Años):			
(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)		(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NÚMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			
Indicador: Cumplimiento de la aplicación del "Programa Para El Manejo Integrado de Residuos Sólidos".					Frecuencia: Semestral			
REQUISITO	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	AVANCE	META
<b>ESTADO TOTAL DEL PROGRAMA</b>							<b>*FORMULA=(B16+E16+H16)/3</b>	<b>%</b>
Disminuir la emisión de gases de efecto invernadero, haciendo uso racional de energía de equipos y maquinarias del taller de reparación de vehículos.	Realizar un mantenimiento preventivo (Lista de Chequeo) para garantizar un correcto funcionamiento del vehículo	03/09/2019	10/12/2019	Líder de sostenibilidad	12/12/2019	humano, carteles, formatos de registros.	12%	
Incluir en el plan de capacitación el programa de gestión de emisión de gases de efecto invernadero, su importancia y sensibilización	capacitaciones a todo el personal, sobre los impactos y gestión de las GEI e incorporar practicas para disminuir las mismas	13/07/2019	03/06/2019	Líder de sostenibilidad	12/12/2019	humano, ayudas audiovisuales	%	
Utilizar combustibles menos contaminantes como biodiesel	evaluar y gestionar con diferentes proveedores sobre los combustibles	25/08/2019	03/06/2019	Líder de sostenibilidad, compras y mantenimiento	12/12/2019	humano		
No dejar el vehículo encendido por más tiempo del necesario	realizar carteles ilustrando el tiempo necesario que se debe dejar el vehículo encendido y los impactos que genera	13/07/2019	03/06/2019	líder de sostenibilidad	12/12/2019	humanos		
Efectuar la medición, control y seguimiento de las emisiones de gases de efecto invernadero		03/06/2019	03/06/2019	Líder de sostenibilidad	12/12/2019	humano		


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas- requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

## Anexo 19. Programa SAO

TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005							VERSIÓN	
PROGRAMA PARA FUENTES GENERADORAS DE SUS TANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO (SAO)							CÓDIGO	
RESPONSABLE: Líder de Sostenibilidad							FECHA	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>								
Establecer y describir las acciones necesarias para garantizar un manejo integral de los residuos generados realizando correctamente las actividades de separación, clasificación, recolección, manejo, almacenamiento interno, transporte, tratamiento y disposición final con el fin de minimizar las áreas y el medio ambiente.								
<b>Indicador: Meta a Corto Plazo (1 año):</b>			<b>Indicador: Meta Mediano Plazo (2 Año):</b>			<b>Indicador: Meta a Largo Plazo (&gt;3)</b>		
(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NÚMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)		
<b>Indicador: Cumplimiento de la aplicación del "Programa Para El Manejo Integrado de</b>						<b>Frecuencia: Semestral</b>		
REQUISITO	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	AVANCE	META
ESTADO TOTAL DEL PROGRAMA							*FORMULA=(B16+E16+H16)	%
Los extintores y equipos de aire acondicionado deberán emplear proponentes y refrigerantes que no dañen la capa de ozono.	realizar estudio sobre los datos de los aire acondicionados y refrigerantes para establecer un cambio determinado	03/10/2019	10/12/2019	Líder de sostenibilidad y mantenimiento	12/12/2019	humano, carteles, formatos de registros.	12%	
Programar un plan de mantenimiento para vehículos que garantice su correcto funcionamiento y el control de emisiones.	realiza estudio de control de emisiones y su respectiva corrección	13/08/2019	10/12/2019	Líder de sostenibilidad, ingeniero mecánico	12/12/2019	humano, ayudas audiovisuales	%	
Participar en actividades de reforestación en su área de influencia a fin de compensar las emisiones de CO2	involucrar al personal de la empresa en las diferentes actividades que contribuyan al medio ambiente en la región	23/08/2019	10/12/2019	Líder de sostenibilidad	12/12/2019	humano		
Incluir en el plan de capacitación el programa de gestión de sustancias agotadoras de la capa de ozono, su importancia y sensibilización.	capacitar a todo el personal de la organización en los diferentes impactos y sensibilización de las SAO	0310/07/2019	10/12/2019	líder de sostenibilidad	12/12/2019	humanos		
Utilice dispositivos de ahorro de combustible		03/09/2019	10/12/2019	Líder de sostenibilidad	12/12/2019	humano		


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas- requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

## Anexo 20. Programa AVA

		TORARICA TOURS S.A.S NTS 005					VERSIÓN	
		PROGRAMA PARA PROMOVER EL CONTROL Y LA DISMINUCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN AUDITIVA, VISUAL Y ATMOSFÉRICA (AVA)					CÓDIGO	
		RESPONSABLE: Líder de Sostenibilidad					FECHA	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>								
Establecer y describir las acciones necesarias para garantizar la prevención y minimización de la contaminación Auditiva, Visual y Atmosférica (AVA) generada, realizando el diagnóstico de este tipo de contaminación y ejecutando correctamente las actividades encaminadas a reducir el impacto y el deterioro del medio ambiente.								
Indicador: Meta a Corto Plazo (1 año):		Indicador: Meta Mediano Plazo (2 Año):			Indicador: Meta a Largo Plazo (>3 Años):			
(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NÚMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)		(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NÚMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NÚMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			
Indicador: Cumplimiento de la aplicación del "Programa Para Promover El Control y La Disminución De					Frecuencia: Semestral			
REQUISITO	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	AVANCE	META
ESTADO TOTAL DEL PROGRAMA							*FORMULA=(B16+E16+H16)/3	%
Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.	Realizar diagnóstico de las Fuentes de Contaminación AVA.	03/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	06/12/2019	Formatos, guías	12%	
	Diligenciar el Formato de Fuentes de contaminación.	03/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	06/12/2019	formatos de registros	%	
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.	Implementar letreros informativos encaminadas a aplicar la ley antitabaco	03/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	06/12/2019	carteles, folletos	%	
	Implementar y definir, la zona de fumadores	03/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	06/12/2019	carteles		
	Solicitar, a los proveedores de sonido en eventos, el control del volumen y horario, teniendo en cuenta que no altere las actividades de rutina de los funcionarios y huéspedes.	03/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad, ventas	06/12/2019	cartas, formatos		
Realice las demarcaciones en las diferentes áreas para el cumplimiento de la ley antitabaco.	realizar en las zonas administrativas carteles que indiquen lugar libre de tabaco	03/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	06/12/2019	materiales, reciclables, imágenes, carteles, videos		
Mantener el número de decibeles estipulados por la ley de acuerdo con las características del vehículo	realizar estudios sobre contaminación por ruido en la zona administrativa y realizar los cambios pertinentes	03/06/2019	03/12/2019	Lidere sostenibilidad	06/12/2019	humano, tecnológico, folletos, carteles		


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas- requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

## Anexo 21. Programa de fauna y flora

	TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005		FECHA		
	PROGRAMA DE FLORA Y FAUNA		VERSION		
	RESPONSABLE Líder de sostenibilidad		CODIGO		
<b>OBJETIVO: Generar respeto y conocimiento hacia la flora y fauna locales y diferentes destinos , por parte de los clientes y personal de la empresa</b>					
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSO	OBJETIVO
Informar a sus clientes y personal de la organización acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.	Dirección de TORARICA Tours, Líder de sostenibilidad	06/12/2019	Verificación de la acción	humano, folletos, carteles, videos, etc.	Generar conocimiento a toda la organización sobre la legislación sobre tema de flora y fauna
Ejecutar campañas de sensibilización del componente de flora y fauna al personal, clientes y proveedores	Dirección de TORARICA Tours, Líder de sostenibilidad	06/12/2019	Verificación de la acción	campañas de protección de FAUNA Y FLORA, folletos, carteles.	sensibilizar a los colaboradores sobre la conservación de flora y fauna e la región y diferentes destinos
Realizar monitoreos periódicos de Flora y Fauna a través de páginas encargadas de preservar la biodiversidad.	Dirección de TORARICA Tours, Líder de sostenibilidad	06/12/2019	Verificación de la acción	humano, formatos de control, evaluaciones.	conocer y conservar las especies biológicas presentes en las regiones que visita.
Dar a conocer a sus colaboradores, proveedores y clientes en general, los resultados de los monitoreos realizados, generando compromiso con el mismo	Dirección de TORARICA Tours, Líder de sostenibilidad	06/12/2019	Verificación de la acción	imágenes, videos, informes, folletos	minimizar y contribuir con la educación ambiental y conservación de flora y fauna
Se difundirá entre el personal interno, visitantes y clientes la legislación referente a la preservación de la fauna y flora de los destinos turísticos ofertados por la empresa.	Dirección de TORARICA Tours, Líder de sostenibilidad	06/12/2019	Verificación de la acción	humanos, folletos, carteles, informes.	mitigar el impacto que generalos turista en los destinos ofertados porra empresa
revisado y aprobado ( Dirección TORARICA TOURS -Líder de sostenibilidad)					


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especial-  
requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

## Anexo 22. Programa Sociocultural

		TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005						VERSIÓN	
		FORMATO PROGRAMA SOCIOCULTURAL						CÓDIGO	
		RESPONSABLE: Líder de Sostenibilidad						FECHA	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>									
Establecer y describir las acciones necesarias para garantizar un manejo integral de los residuos generados realizando correctamente las actividades de separación, clasificación, recolección, manejo, almacenamiento interno, transporte, tratamiento y disposición final con el fin de minimizar las áreas y el medio ambiente.									
Indicador: Meta a Corto Plazo (1 año):			Indicador: Meta Mediano Plazo (2 Año):			Indicador: Meta a Largo Plazo (>3 Años):			
(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NÚMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			
Indicador: Cumplimiento de la aplicación del "Programa Para El Manejo Integrado de Residuos"						Frecuencia: Semestral			
REQUISITO	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	AVANCE	META	
ESTADO TOTAL DEL PROGRAMA							*FORMULA=(B16+E16+H16)/3	%	
Generar instrumentos de información y capacitación para difundir cada una de las actividades del programa. Estos instrumentos son evidencia de la existencia del programa y el cumplimiento del requisito.	realizar capacitaciones al personal sobre la responsabilidad sociocultural de la region y los diferentes destinos.	11/06/2019	03/12/2019	Lider de sostenibilidad	09/12/2019	humano, carteles, formatos de registros.	12%		
Difundir, entre personal interno y pasajeros, la legislación referente a comunidades protegidas y patrimonio del destino a donde envía pasajeros	dar a conocer por medio, de videos, imágenes, carteles la normatividad vigente sobre el tema de patrimonio cultural en colombia.	04/07/2019	03/12/2019	Lider de sostenibilidad	09/12/2019	humano, contenedores ecologicos, carteles.	%		
Indagar sobre entidades locales que promuevan la protección de estos recursos, y colabore con ellos.	realizar charlas sobre la proteccion y conservacion del patrimonio cultural de la region y diferentes destinos. Apoyar en las diferentes actividades sobre los programas socio culturales en las diferentes organizaciones en la region, como en los colegios, alcaldias, fundaciones, hospitales, entre otros	03/07/2019	03/12/2019	Lider de sostenibilidad	09/12/2019	humano, ayudas audiovisuales, videos, formatos			
Incluya en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los pasajeros.	llevar a aabo los formatos establecidos por la empresa para sensibilizar y capacitar a too el personal, usuarios y proveedores sobre temas de sostenibilidad y sociocultural	10/08/2019	03/12/2019	compras y mantenimiento	09/12/2019	humano			
Revisado y aprobado (Gerente Torarica Tours - Líder de Sostenibilidad)									


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas en requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

Anexo 23. Prevención ESCNNA

	TORARICA TOUR S.A.S NTS-005	FECHA	
	FORMATO PREVENCIÓN ESCNNA	VERSION	
	RESPONSABLE Líder de sostenibilidad	CODIGO	
<b>OBJETIVO</b>			
<p>De acuerdo con lo establecido en la Ley 679 del 3 de agosto de 2001, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase, relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad. El incumplimiento de lo anterior podría generar responsabilidad de tipo penal y administrativo.</p> <p><b>Política de prevención de la explotación sexual infantil</b></p> <p>El (nombre de la ETRATU) está comprometido con la prevención de la explotación y el abuso sexual de menores de edad asociada al turismo, por lo tanto desarrollamos las siguientes actividades de prevención:</p> <p>Para el caso de los menores de edad, solicitar tarjeta de identidad o registro civil, a fin de verificar vínculo que los identifique con parentesco de primer grado; si la persona viaja con otro pariente menor de edad que no sea el hijo, se informa que debe portar carta de autorización de los padres para viajar. No permitir el ingreso al vehículo de pasajeros ante la sospecha de que pueda tratarse de un caso de abuso sexual a menores. En este caso, los empleados de la ETRATU deben evitar a toda costa que el vehículo inicie el recorrido.</p> <p>Por ningún motivo los empleados, proveedores, guías y operadores podrán promocionar u ofrecer antes, durante y después del trayecto, sitios, imágenes, textos, publicidad, video, ni ningún medio en que se muestren actividades sexuales con menores de edad.</p>			


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas- requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

## Anexo 24 Programa económico

	TORARICA TOURS S.A.S NTS-TS 005						VERSIÓN	
	FORMATO PROGRAMA ECONOMICO						CÓDIGO	
	RESPONSABLE: Líder de Sostenibilidad						FECHA	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>								
Establecer y describir las acciones necesarias para garantizar un manejo integral de los residuos generados realizando correctamente las actividades de separación, clasificación, recolección, manejo, almacenamiento interno, transporte, tratamiento y disposición final con el fin de minimizar las áreas y el medio ambiente.								
Indicador: Meta a Corto Plazo (1 año): (FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			Indicador: Meta Mediano Plazo (2 Año): (FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			Indicador: Meta a Largo Plazo (>3) (FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)		
Indicador: Cumplimiento de la aplicación del "Programa Para El Manejo Integrado de Residuos"					Frecuencia: Semestral			
REQUISITO	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	AVANCE	META
ESTADO TOTAL DEL PROGRAMA							*FORMULA= (B16+E16+HI 6)/3	%
Facilitar medios para que emprendedores locales puedan desarrollar su actividad y vender productos basados en los valores naturales, culturales e históricos de la zona.		03/06/2019	03/12/2019	Líder de sostenibilidad	09/12/2019	humano, carteles, formatos de registros.	12%	
Favorecer a los proveedores locales para contribuir al desarrollo local, haciéndolos parte de las rutas turísticas.	realizar evaluación de los diferentes proveedores, para la contratación de estos y ayudar a las rutas turísticas de la región	04/06/2019	03/12/2019	Líder de sostenibilidad	09/12/2019	humano, contenedores ecológicos, carteles.	%	
Favorecer los productos que han sido fabricados u obtenidos de forma sostenible.	apoyar el talento de la región	03/06/2019	03/12/2019	Líder de sostenibilidad	09/12/2019	humano, ayudas audiovisuales, videos, formatos		
Fomentar las contrataciones de residentes locales, en diferentes líneas de responsabilidad, en las rutas turísticas operadas por la ETRATU.	contratar personal que sea nativo para las diferentes actividades de la empresa contribuyendo a la generación reemplazo	03/06/2019	03/12/2019	Líder de sostenibilidad	09/12/2019	humano, ayudas audiovisuales, videos, formatos		
Promover la participación de actores locales culturales, ambientales, artesanales, folclóricos, entre otros, en el desarrollo de las rutas y paquetes turísticos ofertados.	ofertar la región en los diferentes destinos turístico en desarrollo, ando un ruta con los diferentes aspectos mas importantes de la región	03/06/2019	03/12/2019	Líder de sostenibilidad	09/12/2019	humano, ayudas audiovisuales, videos, formatos		
Incluir en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los pasajeros.	capacitar a todo el personal sobre la importancia de la implementación de la norma de sostenibilidad y los beneficios que genera en la economía	03/06/2019	03/12/2019	Líder de sostenibilidad	09/12/2019	humano, ayudas audiovisuales, videos, formatos		
Colaborar en actividades formativas con colegios o centros educativos mediante visitas de estudiantes, ofertas de prácticas laborales, entre otras.	realizar charlas a las diferentes entidades publicas o privadas ofreciendo practicas laborales, empresariales, etc., dentro de la	10/06/2019	03/12/2019	compras y mantenimiento	09/12/2019	humano		
Revisado y aprobado (Gerente TORARICA Tours - Líder de Sostenibilidad)								


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas - requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

## Anexo 25. Programa de capacitaciones

		<b>TORARICA TOUR S.A.S NTS-TS 005</b>				VERSIÓN		
		<b>PROGRAMA PARA CAPACITACIONES DE COMUNIDADES LOCALES</b>				CÓDIGO		
		RESPONSABLE				Líder de Sostenibilidad		FECHA:
<b>OBJETIVO GENERAL</b>								
<b>Indicador: Meta a Corto Plazo (1 año):</b>		<b>Indicador: Meta Mediano Plazo (2 Año):</b>			<b>Indicador: Meta a Largo Plazo (&gt;3 Años):</b>			
(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)		(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			
Indicador: Cumplimiento de la aplicación del "Programa Para el Ahorro y Uso Eficiente Del Agua".				Frecuencia: Semestral				
REQUISITO	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	AVANCE <small>*FORMULA=(B16+E16+H16)/3</small>	META <small>%</small>
<b>ESTADO TOTAL DEL PROGRAMA</b>								
Facilitar a los participantes, herramientas conceptuales, que les permita, visualizar a la actividad Turística como fuente productiva para mejorar sus condiciones de vida, haciendo reflexión sobre las potencialidades turísticas locales	realizar capacitaciones frente al aumento de la actividad turística, los beneficien e impactos que genere.	08/08/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	06/12/2019	humanos, ayudas audiovisuales, formatos de registro, videos, carteles, folletos	12%	
Sensibilizar a las familias de la comunidad sobre la temática ambiental, uso sustentable de los recursos naturales y el manejo de desechos sólidos.	Taller participativo que explique acerca de la importancia de la modalidad turística ambiental responsable, a través de un proceso que promueva la conservación, tenga bajo impacto ambiental y cultural, y propicie un involucramiento y socioeconómico beneficioso a las comunidades locales.	03/07/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	06/12/2019	humanos, ayudas audiovisuales, formatos de registro, videos, carteles, folletos	%	
Brindar herramientas que permitan desarrollar acciones encaminadas al Ecoturismo, y al desarrollo humano productivo de las familias de la región	Taller participativo e introspectivo, cuya primera parte del taller fue orientada hacia la presentación de objetivos, y ha recoger las expectativas sobre la capacitación. Promoviendo la conservación, tenga bajo impacto ambiental y cultural, y propicie un involucramiento y socioeconómico beneficioso a las comunidades locales.	03/09/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad y colaboradores	06/12/2019	humanos, ayudas audiovisuales, formatos de registro, videos, carteles, folletos		
Revisado y aprobado (Dirección de TORARICA TOURS S.A.S - Líder de Sostenibilidad)								


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especial-  
requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

## Anexo 26 Programa capacitaciones locales

		TORARICA TOUR S.A.S NTS-TS 005						VERSIÓN	
		PROGRAMA PARA CAPACITACIONES DE COMUNIDADES LOCALES						CÓDIGO	
		RESPONSABLE Lider de Sostenibilidad						FECHA:	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>									
Indicador: Meta a Corto Plazo (1 año): (FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NÚMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			Indicador: Meta Mediano Plazo (2 Año): (FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NÚMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			Indicador: Meta a Largo Plazo (>3 Años): (FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NÚMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			
Indicador: Cumplimiento de la aplicación del "Programa Para el Ahorro y Uso Eficiente Del Agua".						Frecuencia: Semestral			
REQUISITO	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	AVANCE	META	
<b>ESTADO TOTAL DEL PROGRAMA</b>							*FORMULA=( B16+E16+H16)/ 3	%	
Facilitar a los participantes, herramientas conceptuales, que les permita, visualizar a la actividad Turística como fuente productiva para mejorar sus condiciones de vida, haciendo reflexión sobre las potencialidades turísticas locales	realizar capacitaciones frente al aumento de la actividad turística, los beneficios e impactos que genere.	03/06/2019	03/12/2019	lider de sostenibilidad	06/12/2019	humanos, ayudas audiovisuales, formatos de registro, videos, carteles, folletos	12%		
Sensibilizar a las familias de la comunidad sobre la temática ambiental, uso sustentable de los recursos naturales y el manejo de desechos sólidos.	Taller participativo que explique acerca de la importancia de la modalidad turística ambiental responsable, a través de un proceso que promueva la conservación, tenga bajo impacto ambiental y cultural, y propicie un involucramiento y socioeconómico beneficioso a las comunidades locales.	03/06/2019	03/12/2019	lider de sostenibilidad	06/12/2019	humanos, ayudas audiovisuales, formatos de registro, videos, carteles, folletos	%		
Brindar herramientas que permitan desarrollar acciones encaminadas al Ecoturismo, y al desarrollo humano productivo de las familias de la región	Taller participativo e introspectivo, cuya primera parte del taller fue orientada hacia la presentación de objetivos, y ha recoger las expectativas sobre la capacitación. Promoviendo la conservación, tenga bajo impacto ambiental y cultural, y propicie un involucramiento y socioeconómico beneficioso a las comunidades locales.	03/06/2019	03/12/2019	lider de sostenibilidad y colaboradores	06/12/2019	humanos, ayudas audiovisuales, formatos de registro, videos, carteles, folletos			
Revisado y aprobado (Dirección de TORARICA TOURS S.A.S - Lider de Sostenibilidad)									


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas- requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

## Anexo 27 Beneficcion indirectos

		TORARICA TOUR S.A.S NTS-TS 005					VERSIÓN	
		PROGRAMA PARA BENEFICIOS INDIRECTOS					CÓDIGO	
		RESPONSABLE					Líder de Sostenibilidad	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>								
garantizar beneficios en los diferentes aspectos de la empresa, garantizando un trabajo digno a los colaboradores								
<b>Indicador: Meta a Corto Plazo (1 año):</b>		<b>Indicador: Meta Mediano Plazo (2 Año):</b>			<b>Indicador: Meta a Largo Plazo (&gt;3 Años):</b>			
(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NÚMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)		(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NÚMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NÚMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			
<b>Indicador: Cumplimiento de la aplicación del "Programa Para el Ahorro y Uso Eficiente Del Agua". Frecuencia: Semestral</b>								
REQUISITO	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	AVANCE	META
<b>ESTADO TOTAL DEL PROGRAMA</b>							$\frac{B16 + E16 + H16}{3}$	%
Garantizar una actitud respetuosa y colaborativa con las comunidades locales, a través de sus instituciones, ONG, comunidades de vecinos, empresas, etcétera., estableciendo los canales de comunicación adecuados.	realizar capacitaciones sobre, responsabilidad, compromiso y colaboración hacia las diferentes comunidades de la región	03/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	06/12/2019	humano, ayudas audiovisuales, carteles, videos	12%	
Incluir restaurantes en su ruta que cuenten en el menú con gastronomía típica del sitio de destino	realizar un estudio sobre las zonas con mas locales que conlleven a dar información exacta a los diferentes usuarios que se transportan dentro de los serbios de la empresa	03/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	06/12/2019	humano, formato de registro	%	
Participe en la vida social de la comunidad, colaborando con los eventos sociales que se desarrollen, en principio llevando turistas o contratando con proveedores locales eventos sociales, culturales, folclóricos, comunitarios, etcétera.	apoyar a la comunidad de la región dando a conocer el proceso de sostenibilidad que se lleva en la empresa.	03/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad y colaboradores	06/12/2019	humano, ayudas audiovisuales, carteles, videos		
Colabore en campañas con fines sociales, como donaciones de activos usados, bancos de alimentos, refrigerios, entre otro.	Apoyar a campañas sociales por medio de folletos que sean necesarios según la ocasión de la actividad	03/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	06/12/2019	humano, ayudas audiovisuales, carteles, videos		
Aporte beneficios económicos a la población autóctona, mediante generación de empleo y la compra de bienes y servicios.	contratar principalmente a la comunidad de la región	03/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	06/12/2019	humano, ayudas audiovisuales, carteles, videos		
Promueva espacios para el diálogo, la información y la comunicación entre turistas y locales.	crear un espacio dentro de la zona administrativa donde se de información sobre los diferentes sitios turísticos de la región	03/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	06/12/2019	humano, ayudas audiovisuales, carteles, videos		
Revisado y aprobado (Dirección de TORARICA TOURS S.A.S - Líder de Sostenibilidad)								


Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas en requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

## Anexo 28. Satisfacción al Cliente

	<b>TORARICA TOUR S.A.S NTS-TS 005</b>						<b>VERSIÓN</b>	
	<b>PROGRAMA PARA SATISFACCION AL CLIENTE</b>						<b>CÓDIGO</b>	
	<b>RESPONSABLE</b> Líder de Sostenibilidad						<b>FECHA:</b>	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>								
establecer, implementar y mantener un método para el registro, medición y seguimiento de la satisfacción del cliente que incluya quejas y reclamos.								
<b>Indicador: Meta a Corto Plazo (1 año):</b>			<b>Indicador: Meta Mediano Plazo (2 Año):</b>			<b>Indicador: Meta a Largo Plazo (&gt;3 Años):</b>		
(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			(FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)		
<b>Indicador: Cumplimiento de la aplicación del "Programa Para el Ahorro y Uso Eficiente Del Agua".</b>						<b>Frecuencia: Semestral</b>		
REQUISITO	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	AVANCE	META
<b>ESTADO TOTAL DEL PROGRAMA</b>							<b>*FORMULA=(B16+E16+H16)/3</b>	<b>%</b>
Establecer mecanismos que garanticen la disponibilidad de vehículos para alquilar a los clientes (personas naturales, empresas y proveedores turísticos).	realizar la inspección adecuada de cada uno de los vehículos ella empresa para garantizar el servicio optimo hacia los usuarios	03/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	06/12/2019	humano, formatos de registro	12%	
Estandarizar los protocolos básicos de atención a clientes, desde el momento de la primera solicitud de información: atención telefónica, bienvenida, información de las características de los vehículos y atención durante el trayecto.	ejecutar el cursad e atención al cliente a rodo el personal de la empresa	03/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	06/12/2019	humano y audiovisuales	%	
Defina pautas de comportamiento, aspectos del personal y código de ética, y garantice que todos los colaboradores las conozcan.	dar a conocer y capacitar a todo el personal sobre el código de ética de la empresa garantizando respeto y amabilidad hacia los usuarios	03/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad y colaboradores	06/12/2019	humano, ayudas audiovisuales s, carteles, folletos.		
Establezca instrucciones de trabajo que garanticen la limpieza y el mantenimiento de todos los vehículos de servicio.	efectuar carteles, charlas sobre limpieza y aseo en la zona de trabajo	03/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	06/12/2019	humano, ayudas audiovisuales s, carteles, folletos		
Establezca y mantenga al día un sistema receptor de sugerencias y quejas para recibir, documentar y responder a las quejas y sugerencias de los pasajeros. Evidencie que se da respuesta a cada una de ellas.	establecer un espacio dentro de la zona administrativa, donde se pueda recibir sugerencias, quejas, de los pasajeros y usuarios y dar respuesta a cada una de ellas.	03/06/2019	03/12/2019	líder de sostenibilidad	06/12/2019	humanos		
Revisado y aprobado (Dirección de TORARICA TOURS S.A.S - Líder de Sostenibilidad)								

Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especializadas - requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz

## Anexo 29 programa de seguridad

		TORARICA TOUR S.A.S NTS-TS 005						VERSIÓN
		PROGRAMA DE SEGURIDAD						CÓDIGO
RESPONSABLE		Líder de Sostenibilidad						FECHA:
<b>OBJETIVO GENERAL</b>								
establecer, implementar y mantener un programa que garantice la seguridad de los empleados y de los clientes y difunda las medidas de seguridad establecidas para los vehículos de transporte turístico terrestre automotor y en las instalaciones de la empresa.								
Indicador: Meta a Corto Plazo (1 año): (FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			Indicador: Meta Mediano Plazo (2 Año): (FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)			Indicador: Meta a Largo Plazo (>3) (FORMULA: SUMANDO EL AVANCE Y DIVIDIENDO SEGÚN CORRESPONDA NUMERO DE ACTIVIDADES DE ESTE PLAZO)		
Indicador: Cumplimiento de la aplicación del "Programa Para el Ahorro y Uso			Frecuencia: Semestral					
REQUISITO	ACTIVIDAD	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	AVANCE	META
<b>ESTADO TOTAL DEL PROGRAMA</b>							*FORMULA=(B16+E16+H16)/3	%
Estar al día en los documentos y exigencias de tránsito que la Ley General de Transporte exige	ejecutar evaluaciones y estudio de cada uno de los documentos ella empresa	03/06/2019	06/12/2019	líder de sostenibilidad, encargado de archivo	10/120/2019	humano	12%	
Tener al día el Registro Nacional de Turismo	realizar la renovación anual del registro nacional del turismo en la empresa	03/06/2019	06/12/2019	líder de sostenibilidad	10/120/2019	humano	%	
realizar la revisión técnico mecánica correspondiente a cada vehículo	efectuar la revisión técnica correspondiente a cada uno de los vehículos afiliados y propios de la empresa	03/06/2019	06/12/2019	líder de sostenibilidad, ingeniero mecánico	10/120/2019	humano, formatos		
desarrollar cada programa ambiental que se encuentra establecido en la empresa	realizar las actividades que se encuentran en los programas de gestión ambiental para la conservación de los recursos naturales, disminuir el impactos ambientales generados por la actividad de transporte especial	03/06/2019	06/12/2019	líder de sostenibilidad	10/120/2019	humano, formatos de registro y evaluación		
Revisado y aprobado (Dirección de TORARICA TOURS S.A.S - Líder de Sostenibilidad)								

Fuente: Guía para la implementación de la NTS-TS 005, empresas de transporte especial- requisitos de sostenibilidad, modificada por Yessika Cruz.

