

Tabla N° 1 – Planeación de la Implementación

Planeación de la implementación			
ACTIVIDAD	ACCIÓN	DURACIÓN	RESPONSABLE
Requisitos de la norma	Socializar los requisitos de la norma y sus guías de implementación	2 días	Gerencia - Administración - Asesores en gestión para la sostenibilidad
Diagnóstico	Realizar el diagnóstico inicial	2 días	Administración - Asesores en gestión para la sostenibilidad
Evaluación de impactos	Realizar la matriz de evaluación de impactos	1 día	Gerencia - Administración - Asesores en gestión para la sostenibilidad
Programas	Diseñar programas para la implementación	20 días	Asesores en gestión para la sostenibilidad
Capacitaciones	Realizar primera socialización y capacitaciones dirigidas al staff en temas relacionados con la sostenibilidad e implementación de la norma	11 días	Asesores en gestión para la sostenibilidad
Control, evaluación y supervisión	Diseñar estrategias de control, evaluación y supervisión	20 días	Asesores en gestión para la sostenibilidad

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2, se construyó con el fin de indagar a través de un diagnóstico inicial el estado del hotel con respecto al cumplimiento de requerimientos físicos (infraestructura) y de procesos en el desarrollo de sus actividades de funcionamiento y actividades turísticas. Herramienta importante como guía para dar inicio al trabajo de implementación de la NTS TS-002

Tabla N° 2 – Diagnóstico inicial

		NTS TS-002	Fecha: 07 de febrero 2018
		DIAGNOSTICO INICIAL	Versión:
		Responsable:	Código:
Tema/pregunta	Si/No	Observaciones	
<u>Agua</u>			
¿El establecimiento cuenta con un sistema de tratamiento de agua negras y grises?	Si		
¿El agua que provee el establecimiento es potable?	Si		
¿Existe un sistema de filtración para el agua de consumo?	Si		
¿Existe un sistema de recolección de aguas lluvias?	No	Solo se recoge en tanques de 30 litros para actividades menores	
¿Existen sistemas de ahorro de agua en grifos?	Si	No en todas las salidas de agua	
<u>Energía</u>			
¿Hay en el Eco hotel un sistema de energía renovable? ¿Cual?	Si	Paneles solares /también se usa energía del pueblo de Minca en casos de extrema urgencia	
¿Cuentan con bombillos ahorradores y/o luminarias led?	Si	Solo en algunos lugares del hotel	

¿Existen sensores de movimiento en luminarias de pasillos y otros?	Si	Solo en el pasillo de entrada al hotel
¿Las instalaciones del hotel aprovechan al máximo la luz natural?	Si	Sobre todo en las áreas comunes, falta aprovechar más la luz natural en algunas habitaciones
¿Hacen revisión periódica de conectores y sistemas eléctricos?	Si	El jefe de mantenimiento lo hace
<u>Residuos</u>		
¿Llevan a cabo una separación de residuos sólidos?	No	Están las canecas para separar, pero no se usan adecuadamente
¿Llevan los residuos a un centro de recolección?	No	La basura se quema en el establecimiento, en algunas ocasiones se baja al punto de recolección
¿Cuentan con un compostero o sistema para aprovechamiento de los residuos orgánicos?	No	Los residuos orgánicos son depositados en la tierra, sin hacer compostaje
<u>Compras</u>		
¿Realizan compras en mercados locales?	Si	Solo de algunos productos puntuales
¿Llevan canastos, bolsas de tela u otro método para ahorrar en el uso de bolsas plásticas?	No	
¿Compran a granel o al por mayor para evitar productos sobre empacados?	No	
Contaminación AVA GEI SAO		


Cuentan con televisores, equipos de sonido, computadores, pantallas electrónicas y otros que puedan ser agentes de contaminación AVA	Si	Televisores no, equipos de sonidos si y se está trabajando en la moderación del uso
Tienen moto sierra, vehículos, planta eléctrica u otro equipo que genere GEI	Si	
<u>Servicios/Contratación</u>		
¿Cuentan con protocolos de servicio y manuales de procedimientos?	Si	No para todos los cargos y funciones
¿Tienen contratos laborales con sus empleados?	Si	

Fuente: Adaptación basada por el estudio de los requisitos de la NTS TS-002

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS

La matriz de evaluación de impactos se construyó guiada por cada uno de los programas para la gestión sostenible del establecimiento, es importante para identificar el impacto de cada una de las actividades, productos y/o servicios prestados por el hotel. Se llenó enumerando la prioridad de las acciones que se han de llevar a cabo para potenciar los impactos positivos y disminuir los impactos negativos que se estén generando en el desarrollo de la actividad turística. Una herramienta puntual y útil para visibilizar los procesos del hotel de forma introspectiva y constructiva (Ver tabla 4).

Tabla N° 4 – Matriz de evaluación de impactos

<p>MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS</p>				<p>VALORACIÓN: el prestador, a través de una calificación numérica, evalúa las ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE IMPACTAN LA SOSTENIBILIDAD, en la cual 1 representa la calificación más baja, 2 representa una calificación que si bien no es deficiente implica que así mismo, se ha de tener en cuenta que cada programa debe originarse de acuerdo con los impactos que cada área del establecimiento de alojamiento y hospedaje genera en cada uno de los aspectos estudiados en esta guía, por ejemplo: la flora y la fauna del lugar que las repercusiones que genera en la comunidad residente en cuanto a mejoras, y 3 significa que el prestador actualmente está realizando acciones satisfactorias en procura de mitigar los efectos ambientales, socioculturales y económicos.</p>
<p>EJE</p>	<p>IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD</p>	<p>PRIORIDAD DE ACTUACIÓN</p>	<p>VALORACION</p>	<p>ACTUACIÓN</p>

AMBIENTAL	Conservación de nacimientos de agua y cuencas hidrográficas	Alta	1	Estudio para diseño del programa de siembra y/o cuidado especies que ayuden a conservar los nacimientos de agua cuencas aledañas.
	Consumo de agua en cocina, baños, piscina y mantenimiento en general	Media	2	Programa de buenas prácticas para el uso y ahorro del agua instalación de sistemas de ahorro en salidas de agua, sistema de descarga 1/2 o completa en sanitarios.
	Manejo de residuos sólidos	Alta	1	Llevar registro periódico del tipo de residuos que se generan sus cantidades. Programa de manejo integral de residuos sólidos capacitar a los empleados y huéspedes para Reducir, Reutilizar y Reciclar residuos. (Ej: realizar abonos orgánicos, reutilizar productos de servicios del hotel)
	Consumo de energía	Baja	3	Programa de ahorro de energía por medio de luces led y sistema de uso de energías renovables en el hotel. Campañas de comunicación interna para el buen uso y ahorro de las fuentes de energía.
	Emisiones atmosféricas por zona de fumadores	Media	2	Señalización
	Senderismo	Alta	1	señalética, sensibilización, información y capacitación acerca de la práctica de senderismo en espacios naturales
	Áreas exteriores comunes	Alta	1	Plan de mantenimiento, orden y aseo del paisaje exterior establecimiento (ej: evitar olores ofensivos)
	Generación de ruido por cuarto de máquinas, construcción, planta eléctrica, televisores, equipos de sonido	Alta	1	Programa para disminuir contaminación atmosférica, contaminación visual (AVA). Campaña de sensibilización interna y externa fortalecer valores agregados (ej: tranquilidad)
	Uso de productos sin componentes contaminantes	Media	2	Política de compras sostenibles; productos con componentes amigables con el agua, la tierra, el aire
	Conservación de flora y fauna	Alta	1	Programa de conservación y reforestación para repoblamiento de fauna local/ Proyecto de Señalética para socializar nombres y caracterización de especies de flora y fauna nativa


	Compra de productos en empaques reciclables	Media	2	Programa para que las compras del hotel sean en bolsas de reutilizables, empaques reutilizables y/o reciclables.
SOCIOCULTURAL	Promoción del patrimonio cultural	Media	2	Programa de patrimonio cultural, en el que se difunde la importancia de la SNSM y la cultura de nuestro país y del er inmediato a través de información en la recepción, medios d comunicación internos y externos.
	Capacitaciones	Media	2	Capacitar a los colaboradores para que den información ace de los atractivos y lugares relacionados con el patrimonio cu - capacitar para prevenir prácticas discriminatorias hacia poblaciones vulnerables
	Apoyo a las comunidades	Media	2	Apoyar a empresas, comunidades y organizaciones que res: las características culturales del destino
	Prevención de explotación sexual de menores de edad	Alta	1	Programa de prevención contra el abuso de los niños, niñas adolescentes, donde se incluya capacitaciones a los colaboradores en la legislación vigente aplicable relacionada la ESCNNA. Unesco / Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en Colombia. Información a huéspedes.
ECONOMICO	Contratación a colaboradores y empresas de base local	Baja	3	Dar prioridad bajo condiciones justas y equitativas a la contratación de empresas y/o personas que nos prestan ser y/o venden productos para que sean de base local o nacion:
	Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades	Baja	3	capacitar a los colaboradores para fortalecer sus competenc laborales según funciones e intereses y compromiso con la sostenibilidad
	Aporte al mejoramiento de la economía local	Media	2	Promover la compra de bienes, servicios artesanías y/o proc fabricados por personas o empresas de base local (ej: stand artesanías y productos locales)
	Satisfacción del cliente	Alta	1	Crear protocolos, métodos en cuanto a atención al cliente y código de ética en el desarrollo de funciones. Asignar un libr para mensajes, un buzón de sugerencias y quejas.
	Desarrollo sostenible	Media	2	Dar prioridad a los proveedores que incluyan dentro de sus productos y/o servicios consideraciones relacionadas al des: sostenible.

PRIORIDAD DE ACTUACION: **Alta:** Actuar a 3 meses - **Media:** Actuar a 6 meses - **Baja:** Acciones de seguimiento para mejora continua.

Fuente: adaptación basada en la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 5, se desarrolló para dejar por escrito la política de sostenibilidad del Eco hotel Colores de la Sierra, importante para dar a conocer a través de ella los principios y compromisos acogidos por el establecimiento para llevar a cabo sus actividades de forma responsable, proyectándose en el aumento de impactos positivos durante el desarrollo de la actividad turística. Este formato se llenó con la gerencia y los asesores en gestión para la sostenibilidad.

Tabla N° 5 – Política de sostenibilidad

	NTS – TS 002	Fecha: 17 de febrero 2018
	POLITICA DE TURISMO SOSTENIBLE	Versión:
	Responsable: Gerencia – Asesores en gestión para la sostenibilidad	Código:
<p>En Colores de la Sierra somos conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, por eso nos comprometemos a llevar a cabo nuestras actividades mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar y/o reducir los impactos negativos en el área ambiental, sociocultural y económica de nuestras acciones tanto internas como externas, y potencializar los impactos positivos que estamos generando.</p> <p>Entre nuestros objetivos está motivar y formar a nuestros empleados con acciones de sensibilización y capacitación relacionados con los principios del turismo sostenible, promover las buenas prácticas medioambientales en el entorno siendo eficientes con el uso de los recursos, implementar sistemas de siembra que permitan el autoabastecimiento, asumir los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos propendiendo por el desarrollo personal y la mejora de la calidad de vida de nuestros empleados, e informar tanto interna como externamente los avances y actuaciones alrededor de la gestión sostenible.</p> <p>Somos conscientes de la importancia de desarrollar un trabajo en equipo que mejore continuamente nuestros procesos para prestar un servicio cálido, eficiente y personalizado que sea de satisfacción a nuestros clientes.</p> <p>Esta política de turismo sostenible se actualizará siempre que las circunstancias lo requieran, adoptando y publicando en ambos casos nuevos objetivos de sostenibilidad.</p> <p>A continuación compartimos nuestro compromiso con el mantenimiento y mejora de los impactos ambientales, socioculturales y</p>		

económicos positivos. Y el manejo, minimización o eliminación de aquellos impactos negativos:


- 1- Programa de ahorro de energía por medio de luces led y sistemas de uso de energías renovables en el hotel. Campañas de comunicación internas y externas para el buen uso y ahorro de las fuentes de energía.
- 2- Proyecto de Señalética para la ubicación de clientes, huéspedes y proveedores en el espacio.
3. Programa de descontaminación atmosférica, auditiva y visual (AVA). Campaña de sensibilización interna y externa para fortalecer valores agregados (ejm: tranquilidad)
4. Política de compras sostenibles; productos con componentes amigables con el agua, la tierra, el aire.
5. Programa para que las compras del hotel sean en empaques reutilizables y/o reciclables.
6. Programa de patrimonio cultural, en el que se difunde la importancia de la SNSM, la cultura de nuestro país y del entorno inmediato a través de información en la recepción, medios de comunicación internos y externos".
7. Capacitar a los colaboradores para que den información acerca de los atractivos y lugares relacionados con el patrimonio cultural - capacitar para prevenir prácticas discriminatorias hacia poblaciones vulnerables
8. Apoyar a empresas, comunidades y organizaciones que resalten las características culturales del destino
9. Programa de prevención contra el abuso de los niños, niñas y adolescentes, donde se incluya capacitaciones a los colaboradores en la legislación vigente aplicable relacionada con la ESCNNA. Unesco / Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en Colombia. Información a huéspedes.
10. Dar prioridad bajo condiciones justas y equitativas a la contratación de empresas y/o personas que nos prestan servicio y/o venden productos para que sean de base local o nacional
11. capacitar a los colaboradores para fortalecer sus competencias laborales según funciones e intereses y compromiso con la sostenibilidad
12. Promover la compra de bienes, servicios artesanías y/o productos fabricados por personas o empresas de base local (ej: stand con artesanías y productos locales)
13. Dar prioridad a los proveedores que incluyan dentro de sus productos y/o servicios consideraciones relacionadas al desarrollo sostenible.

Fuente: adaptación basada en la guía para la implementación de la NTS TS-002

EL acta que se muestra en la tabla 6, se desarrolló con el fin de evidenciar la primera reunión con el equipo de trabajo del Eco hotel Colores de la Sierra, importante porque con ella se dio inicio al proceso de socialización de la implementación de la NTS TS-002 dando a conocer los primeros términos y principios de sostenibilidad que de ser comprendidos e interiorizados por todos llevará al éxito el camino hacia la certificación del establecimiento.

Esta tabla se llenó con ayuda de los asesores en gestión para la sostenibilidad.

Tabla N° 6 - Acta de reunión 001

	NTS TS-002	Fecha: 20 de febrero 2018
	ACTA DE REUNION N°001	Versión:
	Responsable: Admnistracion – Asesores de sostenibilidad	Código:
FECHA: 20 de Febrero de 2018		HORA: 10:30 am
LUGAR: Colores de la Sierra ORDEN DEL DÍA 1. Verificación del quórum. 2. Temas a tratar: - ¿Que es la sostenibilidad? ¿Qué es el desarrollo sostenible? - Nombramiento del líder de sostenibilidad. - Creación/socialización de política de sostenibilidad		-ASISTENTES: ANTONIO BITAR - GERENTE YOLIMA SÁNCHEZ - JEFE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS NOR Aidis Sanguino - AMA DE LLAVES JOSE VILLAMIZAR - JEFE DE MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD JUAN PABLO GUERRERO – GESTOR DE SOSTENIBILIDAD DIANA JARAMILLO – GESTOR DE SOSTENIBILIDAD

	ALICIA ARTETA – GESTOR DE SOSTENIBILIDAD
--	--

DESARROLLO: Se compartió con todos los asistentes la intención de obtener el certificado de calidad turística y el proceso que ya se empieza en pro de este objetivo enfocado hacia la sostenibilidad.

Se dialogó alrededor de los términos sostenibilidad y desarrollo sostenible, poniendo en común lo que cada uno pensaba al respecto.

Se nombró al líder de sostenibilidad, quien será el responsable de la implementación de la NTS–TS 002 contando con autoridad y autonomía para el éxito del proceso, reconociendo el trabajo en equipo como base fundamental para el desarrollo de todas las acciones encaminadas a un desarrollo sostenible del establecimiento.

Se hizo la socialización de la política de sostenibilidad con los empleados y estuvieron de acuerdo con las intenciones y principios allí establecidos.


COMPROMISOS: Nos comprometimos a seguir trabajando en equipo para lograr las metas trazadas en pro del crecimiento equilibrado de Colores de la Sierra, también a estar en disposición para que todos los requisitos y cambios a favor del desarrollo sostenible del lugar funcionen de la mejor manera.

Fuente: Guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 7 se desarrolló con el fin de establecer una guía escrita en donde se describen las responsabilidades de los cargos con respecto a la sostenibilidad, importante para reiterar en los colaboradores el desempeño de sus funciones bajo los parámetros de sostenibilidad que establece la NTS TS-002.

Este formato se llenó con ayuda de los líderes de sostenibilidad y la administración.

Tabla N° 7- Responsabilidades de los cargos con respecto a la sostenibilidad

	NTS TS-002		Fecha: 09 de marzo 2018
	RESPONSABILIDADES DE LOS CARGOS RESPECTO A LA SOSTENIBILIDAD		Versión:
	Responsable: Todos los colaboradores del establecimiento		Código:
ASPECTOS	CARGO	FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Consumo de agua	Camarera	-Asear habitaciones, áreas comunes y lavandería -Prestar servicio de lavandería	-Hacer uso moderado del agua para el aseo de las habitaciones, áreas comunes y lavandería. -Hacer uso de la lavadora con carga completa
	Mantenimiento	-Actividades de jardinería -Mantenimiento de infraestructura, muebles y encerados	-Hacer uso moderado del agua para el cuidado y riego de jardines -Hacer uso moderado del agua durante el mantenimiento a las maquinas. -Verificar el buen funcionamiento de grifos y descarga de las baterías sanitarias
	Dpto de Alimentos y bebidas	Preparación de alimentos y bebidas -Aseo del área de cocina	-Usar solo la cantidad de agua necesaria para lavar y preparar los alimentos. -Hacer uso moderado del agua al limpiar los implementos de cocina y el área de esta en general.

	Gerencia y administración	Velar por el correcto proceder de los empleados en el desempeño de sus funciones	-Supervisar el proceder de los empleados en el desempeño de sus funciones -Hacer uso moderado del agua en las actividades diarias -Propiciar en empleados y huéspedes el buen uso y ahorro del agua
--	---------------------------	--	---

ASPECTOS	CARGO	FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
Generación de Residuos	Camarera	-Asear habitaciones, áreas comunes y lavandería -Prestar servicio de lavandería	-Disponer de los residuos encontrados en las habitaciones en la caneca correspondiente según el programa de manejo de residuos sólidos -Participar activamente en todas las actividades de gestión integral de residuos
	Mantenimiento	-Actividades de jardinería -Mantenimiento de infraestructura, muebles y encerados	-Disponer de los residuos de jardinería para alimentar el compostero -Hacer manejo adecuado de los residuos de construcción -Verificar limpieza de áreas comunes y áreas alrededor del hotel; disponer adecuadamente de los residuos encontrados en estas. -Participar activamente en todas las actividades de gestión integral de residuos -Trasladar en las fechas indicadas a Minca y/o Sta Marta los residuos debidamente separados
	Dpto de Alimentos y bebidas	-Preparación de alimentos y bebidas -Aseo del área de cocina	-Limpiar y separar adecuadamente los residuos generados en el área de cocina según el plan de manejo de residuos. -Disponer de los residuos orgánicos en el compostero -Trasladar los residuos debidamente separados al centro de acopio del hotel -Participar activamente en todas las actividades de gestión integral de residuos
	Gerencia y	-Velar por el correcto proceder de los empleados en el	-Verificar que empleados y huéspedes cuenten con los recursos necesarios y la información suficiente para disponer adecuadamente de los residuos sólidos generados en el hotel.

	Administración	desempeño de sus funciones -Velar por el cumplimiento del programa de manejo integral de residuos solidos	-Hacer alianzas con recicladores y/o empresas de reciclaje -Verificar la correcta disposición de los residuos sólidos al interior del hotel y su oportuno traslado a Minca y/o Sta Marta según corresponda
--	----------------	--	---


ASPECTOS	CARGO	FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
ESCNNA	Todos	Prevenir, rechazar y denunciar prácticas de ESCNNA	-Seguir protocolo de prevención de ESCNNA en recepción de reservas virtuales y durante el check in en el hotel -Estar atento a cualquier acción anómala que vea comprometida la dignidad e integridad de los niños, niñas y adolescentes, informando oportunamente a jefe inmediato sobre esta. -Denunciar casos de ESCNNA detectados al interior del hotel o en la zona donde opera el mismo
Contaminación AVA - GEI - SAO	Todos	Disminuir y prevenir la contaminación AVA- GEI - SAO	-Mantener un volumen moderado de voz, equipos de sonido, celulares, televisores... -Monitorear periódicamente el cambio adecuado de productos químicos en el mantenimiento de equipos de refrigeración, lavado, calentadores y otros. -Mantener aislados equipos que generen ruido (planta eléctrica, taladros...) -Propender por la compra y uso de productos químicos amigables con el medio ambiente
Sociocultural	Todos	Propender por el desarrollo sociocultural	-Promover de forma responsable las manifestaciones culturales del destino -Capacitarse según intereses personales y para el mejoramiento en el desempeño de funciones específicas al interior del hotel

		de la región de destino de forma responsable	-Participar activamente en el desarrollo de actividades culturales y proyectos comunitarios que adelanten el destino -Dar prioridad a la contratación e inclusión de la comunidad local en los procesos llevados a cabo por el hotel
Flora y fauna	Todos	Participar activamente en la conservación de flora y fauna del destino	-Promover de forma responsable los lugares del destino -Llevar a cabo el plan de conservación establecido por Colores de la Sierra -Compartir información de forma responsable acerca de la flora y fauna del destino -Sembrar en jardines y ornamentación especies nativas del destino
Atención a emergencias	Todos	Reaccionar oportunamente a emergencias	-Conocer y llevar a cabo las acciones consignadas en la Matriz de prevención de potenciales emergencias en caso de presentarse una.

Fuente: adaptación basada en la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 8, se construyó con el fin de establecer los deberes y derechos de los colaboradores, huéspedes y proveedores del establecimiento, teniendo en cuenta la importancia de los principios que acoge la sostenibilidad como propios para llevar a cabo procesos conscientes, responsables que perduren en el tiempo y generen calidad y bienestar en el desempeño de las actividades laborales y turísticas.

Tabla N° 8 – Derechos y deberes con respecto a la sostenibilidad

	NTS TS-002	Fecha: 12 de marzo 2018
	DERECHOS Y DEBERES CON RESPECTO A LA SOSTENIBILIDAD	Versión:
	Responsable: Huéspedes - empleados - proveedores	Código:
ACTOR	DERECHOS	DEBERES
HUÉSPED	<ul style="list-style-type: none"> -Disfrutar responsablemente de las instalaciones del lugar y los sitios turísticos del destino. -Conocer los deberes, derechos, políticas y servicios que ofrece el lugar para el completo disfrute de estos. -Interactuar con los colaboradores de Colores de la Sierra para obtener información sobre cultura del lugar, productos y/o servicios prestados por el establecimiento. -Disfrutar de forma responsable de la fauna y flora del destino. -Recibir un servicio de calidad con estándares de sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> -Respetar todas las áreas de Colores de la Sierra y sus alrededores evitando su contaminación, deterioro, cambios drásticos en el ecosistema y/o dinámicas en la composición social. -Cumplir las normas legales del establecimiento. -Respetar las diferencias socioculturales y económicas de la población del destino turístico, así como de los otros huéspedes que se encuentren en las instalaciones. -Cuidar del hábitat natural de la fauna y flora, respetando su integridad, ayudando a la conservación de la misma -Hacer buen uso del agua, energía e integrar en su estadía el plan de manejo de residuos sólidos implementado por Colores de la Sierra.
EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none"> -Participar en la implementación de actividades que ayuden al mejoramiento económico, social y medio ambiental de Colores de la Sierra y sus alrededores -Gozar de las instalaciones del lugar bajo las condiciones de respeto y buena convivencia 	<ul style="list-style-type: none"> -Cumplir con los deberes, derechos y políticas de Colores de la Sierra -Cuidar y mantener el orden de todos los espacios de Colores de la Sierra -Propender por el buen servicio y satisfacción de los clientes

	<ul style="list-style-type: none"> -Socializar con los clientes y proveedores sobre la sostenibilidad y el compromiso de todos para su cumplimiento -Conocer sus deberes, derechos y funciones como empleado de Colores de la Sierra 	<ul style="list-style-type: none"> -Socializar con los clientes y proveedores sobre la sostenibilidad y el compromiso de todos para su cumplimiento -Cumplir con las normas y requisitos expuestos en la política y programas de sostenibilidad -Cumplir las funciones designadas según su cargo y capacidades. -Cumplir con el plan de manejo de residuos sólidos implementado por Colores de la Sierra -Llevar a cabalidad los programas para el buen uso y ahorro de agua y energía -Prevenir y denunciar prácticas de ESCNNA
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> -Exigir a Colores de la Sierra el adecuado manejo de sus productos y/o promoción de sus servicios -Recibir un trato justo y equitativo en el ejercicio de la prestación de servicios prestados y/o productos vendidos a Colores de la Sierra -Recibir el pago en las fechas acordadas por él y Colores de la Sierra según sea el caso de productos vendidos o servicios prestados 	<ul style="list-style-type: none"> -Garantizar a Colores de la Sierra que sus productos y servicios estos comprometidos con el desarrollo sostenible. -Hacer el suministro de productos y/o prestación de servicios en los plazos acordados por él y Colores de la Sierra. -Mantener informado a Colores de la Sierra acerca de los cambios en sus productos y/o servicios -Proveer productos y prestar servicios de calidad teniendo en cuenta los lineamientos del programa de sostenibilidad

, Fuente: adaptación basada en la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 9, es importante como guía de consulta para la identificación, evaluación y actualización de requisitos legales.

Tabla N° 9 – Procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales

	NTS TS-002	Fecha: 14 marzo 2018
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACION, EVALUACION Y ACTUALIZACION DE REQUISITOS LEGALES	Versión:
	Responsable:	Código:
<p>OBJETIVO: Garantizar que los requisitos legales del establecimiento de alojamiento y hospedaje Colores de la Sierra van a estar siempre identificados y actualizados con la normatividad vigente, en materia ambiental, económica, sociocultural y turística.</p>		
<p>1. Identificación de legislación. La gerencia debe identificar los requisitos legales aplicables a los establecimientos de alojamiento y hospedaje definidos por las autoridades competentes, en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales.</p>		
<p>2. Las fuentes para identificar los requisitos turísticos son: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Las alcaldías. Los entes de turismo de las ciudades y municipios (Instituto Distrital de Turismo, Dirección de Turismo, Secretarías de Cultura y Turismo, otros). Constitución Política de Colombia. Ley General de Turismo.</p> <p>3. Las fuentes para identificar los requisitos medioambientales son: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.</p>	<p>5. Las fuentes para identificar los requisitos económicos son: Ministerio u oficinas de trabajo. Banco de la República. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.</p> <p>6. Las fuentes para identificar los requisitos laborales son: Ministerio u oficinas de trabajo. Servicio público de empleo.</p> <p>7. La gerencia debe estar consultando constantemente las diferentes fuentes de generación de requisitos para identificar cambios y actualizaciones que afecten a los EAH.</p> <p>8. La gerencia debe propender por el cumplimiento de la</p>	


Secretarías de Salud. Secretarías de Ambiente. Otros. 4. Las fuentes para identificar los requisitos culturales son: Instituciones educativas. Ministerio de Cultura. Secretarías de Cultura. Gestores culturales.	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.
---	--

Fuente: adaptación basada en la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 10, se construyó para tener una guía de las leyes, decretos y otras normas legales que rigen el desarrollo de la actividad turística, herramienta importante para consultar y verificar el cumplimiento de cada una con la administración y entes reguladores.

Este formato se llenó con los asesores en gestión para la sostenibilidad y con la ayuda de la guía para la actualización de requisitos legales.

Tabla N° 10 – Matriz de requisitos legales

	NTS TS-002			Fecha: 15 de marzo 2018
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES			Versión:
	Responsable: Gerencia y administración			Código:
TEMA	TIPO	NUMERO Y FECHA	AUTORIDAD	NORMA
SOSTENIBILIDAD	Resolución	3860 de 2015	MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	Para renovar el Registro Nacional de Turismo (RNT) en 2017 se debe implementar y auto evaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma
TURISMO	LEY	300 DE 1996	CONGRESO DE LA REPÚBLICA	Se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones
TURISMO	DECRETO	1075 DE 1997	PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA	Se señala el procedimiento para la imposición de sanciones a los prestadores de servicios turísticos
ESCNNA	LEY	679 DEL 2001	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por medio del cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la constitución
FLORA Y FAUNA	LEY	17 DE 1981	CONGRESO DE LA REPÚBLICA	Por la cual se aprueba la “convención sobre el comercio internacional de especies amenazadas de fauna y flora silvestre”, suscrita en Washington, DC el 3 de marzo de 1973.


CONTROL DE EXTRANJEROS	DECRET O	4000 DE 2004	PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA	Por el cual se dictan disposiciones sobre la expedición de visas, control de extranjeros y se dictan otras disposiciones en materia de inmigración.
RESIDUOS SOLIDOS O DESECHOS PELIGROSOS	DECRET O	4741 DE 2005	PRESIDENTE DE LA REPUBLICA	Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral
AMBIENTAL	LEY	99 DE 1993	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por la cual se crea el ministerio del medio ambiente, se reordena el sector publico 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
RIESGOS Y DESASTRES	LEY	1523 DE 2012	CONGRESO DE LA REPÚBLICA	por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastre y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones
ESCNNA	LEY	1336 DE 2009	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por el medio de la cual se adiciona y robustece la ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes.

Fuente: adaptación basada en la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 11, se construyó con el fin de tener actualizada la lista de chequeo de los requisitos legales que debe cumplir el establecimiento, importante para evaluar el cumplimiento o no de dichos requisitos y adelantar las acciones necesarias para su cumplimiento.

Se llenó con ayuda de la gerencia y quedó el compromiso de actualizar y cumplir los requisitos pendientes.

Tabla N° 11 – lista de chequeo de requisitos legales

	NTS – TS 002	Fecha: 15 de marzo 2018
	LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES	Versión:
	Responsable: gerencia – administración	Código:
REQUISITO LEGAL	EVALUACIÓN (Cumple SI o NO)	ACCIÓN
Registro Mercantil	SI	
Registro Nacional de turismo	SI	
Concepto favorable de la secretaria de salud		
Contratos laborales con empleados	SI	


Fuente: adaptación basada en la guía para la implementación de la NTS TS-002

MANUAL DE FUNCIONES

Tablas diseñadas con el fin de crear un soporte de comunicación en el Ecohotel Colores de la Sierra en donde se establecen de forma descriptiva y organizada las tareas a seguir según el cargo que desempeñe cada colaborador, estos manuales son importantes para generar participación, compromiso y así aumentar la productividad individual y organizacional.

Estas tablas se llenaron con el gerente y la administración, teniendo en cuenta un dialogo previo individual con cada uno de los colaboradores en los que se indagó acerca de las funciones que ya desempeñaban, la forma, los horarios y sus expectativas.

Tablas N° 12- Manuales de funciones

	<p style="text-align: center;">Manual de funciones Departamento Ama de llaves</p>
<p>DESCRIPCION DEL CARGO</p> <p>La razón principal del puesto es asegurarse de la limpieza y la buena presentación de las habitaciones para un mejor servicio a huéspedes, así como también se encarga de las áreas públicas del hotel. Esto quiere decir que verifica que los pasillos, corredores, recepción, baños y mirador estén limpios, a través de la dirección, organización y control de los recursos humanos.</p> <p>La misión del Ama de Llaves será atender con auténtico espíritu de servicio y hospitalidad a todos los clientes por igual, manteniendo limpias a conciencia las habitaciones y áreas públicas, y buscando en todo momento la mejor forma de atender las necesidades de los huéspedes durante su estancia en el hotel.</p> <p>El Ama de Llaves Ejecutiva debe llevar a cabo una operación eficiente, económica y disciplinada de su departamento, buscando siempre el bienestar y la satisfacción de los huéspedes, mediante un servicio esmerado, eficiente, cortés y amable, apegándose a las políticas y procedimientos de la compañía.</p>	

FUNCION GENERAL

Es la jefa del departamento, por lo tanto es la responsable ante la Gerencia de habitaciones y de todas las actividades inherentes a la limpieza y arreglo de áreas habitacionales, además de mantener en orden y limpio el hotel, planear y supervisar las diferentes áreas del hotel, llevar un seguimiento de mantenimiento en todas las áreas y habitaciones, además que la calidad del servicio sea excelente y que las expectativas del huésped queden satisfechas y sea un huésped leal a nuestra empresa.

FUNCIONES ESPECIFICAS

- Realizar la limpieza y arreglo de las habitaciones, áreas comunes, baños y pasillos.
- Velar por el mobiliario, lencería, útiles de limpieza y equipo de trabajo.
- Revisar si el huésped ha olvidado algo.
- Comprobar si el cliente se ha llevado algo y comunicarlo a la gerencia
- Cambiar las toallas, jabones, papel higiénico, etc.
- Revisar el funcionamiento de luces y aparatos eléctricos.
- Informar a la gerencia sobre cualquier objeto roto o descompuesto.
- Reportar a la gerencia fallas o desperfectos que noten en las habitaciones.
- Controlar los suministros, materiales y equipo de trabajo utilizados en su departamento.
- Velar por el servicio de lavandería.
- Realizar periódicamente inventario de lavandería.
- Verificar diariamente checklist
- Llenar informes de ama de llaves



Manual de funciones Departamento Mantenimiento y Seguridad

DESCRIPCION DEL CARGO

El departamento de Mantenimiento es el encargado del funcionamiento de las diferentes máquinas que se encuentran dentro del hotel y que ayudan a prestar un servicio óptimo (electricidad, agua, gas, telefonía) equipos de lavandería, cocina, zonas húmedas, jardinería entre otros. Así como es el responsable de la seguridad del establecimiento y de las personas que en él se encuentran. También tiene a su cargo las actividades de jardinería. Su eficiencia en la ejecución de las obligaciones que este departamento abarca permitirá alcanzar un mayor grado de confiabilidad en los equipos e instalaciones.

FUNCION GENERAL

Realizar mantenimiento a los equipos de luz, agua, telefonía, lavandería, aparatos eléctricos y electrónicos entre otros con los que cuenta el hotel, además de actividades de jardinería y vigilancia.

FUNCIONES ESPECIFICAS

- Programar fechas para hacer mantenimiento preventivo y periódico al sistema de energía renovable (sistema de energía solar), redes de acueducto, equipos de refrigeración, máquinas de lavado, aparatos eléctricos y electrónicos, maquinaria de zona húmeda.
- Realizar mantenimiento correctivo a equipos e instalaciones (Contactar técnicos)
- Acudir oportunamente a las solicitudes y reportes presentado por los huéspedes y colaboradores del establecimiento.
- Actividades de jardinería: regar las plantas y jardines, limpiar los jardines, podar, plantar.
- Elaborar programas de fumigación.
- Preparar tierra y abonos.
- Hacer semilleros
- Plantar especies de elemento vegetal para el crecimiento de la granja orgánica.
- Vigilar el establecimiento evitando incidentes.



Manuel de funciones Departamento Alimentos y Bebidas

DESCRIPCION DEL CARGO

El coordinador de Alimentos y Bebidas será la persona encargada de coordinar, a diario, las operaciones del restaurante y la cocina. Abarca todo lo relacionado con el servicio gastronómico, desde la producción hasta el servicio o la venta. Además, será el encargado de controlar y manejar los recursos materiales. Velar por la higiene del área de trabajo como implementar Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). Debe optimizar costos en el manejo de los insumos y será el responsable del adecuado almacenamiento de estos.

FUNCIONES GENERALES

El objetivo principal de este departamento es ofrecer un buen servicio y producto a los comensales a fin de satisfacer sus necesidades y darle una buena imagen al hotel. Empieza desde la planeación del menú, organización del área de trabajo seguido de la producción y venta del producto terminado.


FUNCIONES ESPECIFICAS

- Diseñar el menú que se le ofrecerá a los clientes
- Mantener en completo orden y limpio el área de trabajo
- Velar por el buen almacenamiento de los insumos
- Darle un manejo eficiente a los residuos generados durante la operación (programa de manejo de residuos de Colores de la Sierra)
- Preparar los alimentos de acuerdo a las normas de BPM
- Reportar cualquier daño o fallas que presenten los equipos de cocina.
- Ayudar a la Gerencia a realizar inventario periódicamente del almacén.
- Llenar informe de A y B.

Fuente: adaptación basada en los protocolos requeridos en la NTS TS-002

La tabla 13, se desarrolló con el fin de establecer un manual de procedimientos para el ama de llaves, importante porque en el desarrollo de sus funciones existen muchos detalles que no ha de pasar por alto y que de ser cumplidos se contará con una excelente prestación de los servicios.

Tabla N° 13 – Manual de procedimientos para la limpieza de habitaciones, baños y áreas comunes

	NTS TS-002	Fecha: 16 de marzo 2018
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA LIMPIEZA DE HABITACIONES, BAÑOS Y AREAS COMUNES	Versión:
	Responsable: Ama de llaves – Administración	Código:
<p>RESPONSABLE: Departamento de Ama de Llaves</p> <p>OBJETIVO: Satisfacer las necesidades del huésped a través de la excelente limpieza, orden y aseo de las habitaciones, baños y áreas comunes.</p> <p>Se velará permanentemente por el perfecto estado de los muebles y enseres de Colores de la Sierra, para ello, se llevaran a cabo actividades de mejora continua como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llevar a cabo el protocolo para el mantenimiento, orden y aseo de áreas comunes (comedor, salas, mirador, baños) - Llevar a cabo el protocolo para limpieza de habitaciones y baños según ocupación de la habitación. - Llevar a cabo el protocolo de lavandería. <p>El ama de llaves informará a la administración del estado de los muebles y enseres del hotel, de la necesidad de reparación o cambio de algunos de estos en caso de ser necesario, con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado.</p> <p>Al empezar el día el ama de llaves recogerá de la recepción las llaves de las habitaciones junto con su parte de trabajo, en el que van detalladas las habitaciones a limpiar y el estado en el que se encuentran.</p> <p>En el caso de estar los clientes en sus habitaciones, la camarera las tiene señaladas en su parte de trabajo y procederá a la limpieza de áreas</p>		

comunes o a revisar las habitaciones que quedaron libres el día anterior, con el fin de comprobar que estas se encuentran en perfecto estado.

Como norma general, nunca entrarán a limpiar la habitación estando dentro el huésped, a no ser que éste se lo solicite. Si se está limpiando la habitación y llega el cliente, deberá recoger todos los útiles y productos de limpieza, dejar todo lo mejor ordenado y salir de la habitación, para volver cuando el cliente no esté en ella.

Para organizar el trabajo, la camarera establecerá un orden para la limpieza de las habitaciones que será determinado según las circunstancias:

- En primer lugar, se harán las de los huéspedes que han solicitado que se limpien durante un corto espacio de tiempo que van a permanecer fuera.
- Las habitaciones de salida que tienen prevista una ocupación inmediata.
- Las habitaciones ocupadas en las que el huésped no ha solicitado preferencia para su limpieza.
- Las habitaciones de salida que hayan sido reservadas para ser ocupadas a lo largo del día, sin que el huésped haya notificado su hora de llegada.
- Las habitaciones de salida, que aunque a lo largo del día puedan ser ocupadas, no tienen prevista su ocupación.

PROCEDIMIENTO PARA LA LIMPIEZA DE UNA HABITACION EN SALIDA

Es aquella que ha sido utilizada, queda sucia y desarreglada, al marcharse el huésped:

- Llamar a la puerta de la habitación para comprobar si el cliente se encuentra en ella.
- Los implementos de trabajo los dejará en el pasillo al lado de la pared y cerca de la puerta, de forma que en ningún momento dificulte el paso de los clientes.
- Dejar abierta la puerta de la habitación durante todo el proceso de limpieza.
- Abrir cortinas, ventanas y balcones para ventilar la habitación.
- Comprobar el correcto funcionamiento de las luces, enchufes y aparatos eléctricos
- Vaciar y limpiar papeleras, ceniceros y vasos.
- Recoger la ropa sucia de la cama y colocarla en la bolsa que se lleva para este cometido.
- Hacer la cama con la ropa limpia que se lleva.
- Limpiar el cuarto de baño.
- Limpiar el polvo y lavar en caso de ser necesario, lámparas, apliques, puertas, ventanas, armarios, escritorios, sillones, etc. En el caso de

los armarios la limpieza se hará tanto por dentro como por fuera y en los escritorios y mesillas también se limpiarán los cajones por dentro.

- Limpiar sillones, alfombras, cortinas, etc.
- Recoger las dotaciones de la habitación, colocando cada artículo en el lugar que le corresponde y cuidando que su posición sea la adecuada.
- Comprobar que todo está en perfecto estado y que no queda nada por hacer en la misma.
- Cerrar ventanas, balcones y cortinas.
- Ambientar la habitación y cerrar la puerta de entrada al salir
- Clasificar los residuos recogidos en la habitación según el manejo de residuos de Colores de la Sierra

PROCEDIMIENTO PARA LIMPIEZA DE LOS BAÑOS:

- Comprobar el correcto funcionamiento de luces, enchufes y aparatos eléctricos.
- Retirar la ropa sucia del baño y dejarla en la bolsa que hay en el carro para este cometido.
- Comprobar el correcto funcionamiento de grifos y desagües del cuarto de baño.
- Limpiar cortinas de la bañera o la ducha, las paredes, vasos, sanitarios, apliques de baño, espejos, lámparas, etc.
- Usar un trapo distinto para limpiar baños y habitaciones.
- Desinfectar el inodoro.
- Reponer la ropa limpia de baño.
- Reponer las dotaciones del baño, jabón champú, crema de dientes, etc. Colocando cada artículo en el lugar que le corresponde y cuidando que su disposición sea la adecuada.
- Cerrar la cortina de baño o ducha.
- Comprobar que todo está en perfecto estado.
- Trapear el suelo.
- Pulverizar ambientador para evitar malos olores.
- Cerrar la puerta del baño

PROCEDIMIENTO PARA LA LIMPIEZA DE HABITACIONES OCUPADAS

- Llamar a la puerta de la habitación para comprobar si el cliente se encuentra en ella.

- Los implementos de trabajo lo dejará en el pasillo al lado de la pared y cerca de la puerta, de forma que en ningún momento dificulte el paso de los clientes.
- Dejar abierta la puerta de la habitación durante todo el proceso de limpieza.
- Abrir cortinas, ventanas y balcones para ventilar la habitación.
- Comprobar el correcto funcionamiento de las luces, enchufes y aparatos eléctricos.
- Vaciar y limpiar papeleras, ceniceros y vasos.
- Recoger la ropa sucia de la cama y colocarla en la bolsa que el carro lleva para este cometido. Si corresponde con el cambio requerido por las normas del alojamiento o bien así lo ha dispuesto expresamente el cliente.
- Comprobar si el cliente ha solicitado el servicio de ropa de clientes y, sí es así, llevarla a lavandería.
- Hacer la cama con la ropa limpia que se lleva, en caso de cambio de ropa.
- Limpiar el polvo de enseres de la habitación.
- Colocar la ropa de dormir del cliente debajo de la almohada.
- Colocar lo mejor posible la ropa que el cliente pudiera tener esparcida por la habitación. De no ser por indicación del cliente, nunca se abrirá el armario para colocar la ropa dentro.
- Limpiar el cuarto de baño. En la limpieza del cuarto de baño, se seguirán las mismas indicaciones que en la habitación de salida, procurando dejar los objetos personales del cliente en el mismo sitio y en la misma posición que estaban.
- Cerrar ventanas, balcones y cortinas.
- Reponer las dotaciones consumidas por el cliente.
- Aspirar sillones, alfombras, cortinas, etc.
- Comprobar que todo está en perfecto estado y que no queda nada por hacer en la misma.
- Ambientar la habitación y cerrar la puerta de entrada al salir

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA PARA EL COMEDOR

Al empezar el día:

- Barrer
- Trapear el piso
- Limpiar mesas y sillas
- Sacudir muebles, objetos decorativos, entre otros...
- Ordenar el espacio (retirar cosas que no pertenezcan a este)

-Durante el transcurso de la jornada, el ama de llaves supervisará que el área del comedor, juegos, mirador y otros enseres se encuentren en perfecto orden y limpieza

-1 vez por semana hará una revisión para limpieza a profundidad de mesas, sillas, cojines y demás enseres que lo ameriten.

PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA PARA EL MIRADOR

- Barrer área de columpios, fogata, terraza del baño y kiosco de hamacas
- Sacudir las hamacas
- Limpiar los techos de telarañas y otros
- Revisar si funcionan luces y conexiones eléctricas
- Seguir el procedimiento de limpieza para el baño (asegurarse que haya agua en este)
- 1 vez al mes lavar las hamacas
- Lavar las sillas a profundidad 1 vez cada 15 días o cuando lo amerite
- Mantener la bodega limpia y en orden

PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE LAVANDERIA OFRECIDA A HUESPEDES

- El servicio de lavado se ofrece siempre con agua fría
- Preguntar si hay prendas delicadas
- Se hace entrega de la ropa limpia X horas después de ser recibidas
- Se cobrará por peso, N° de prendas (definir)
- Revisar bolsillos de prendas, retirar objetos que puedan dañar la lavadora (monedas, papeles), hacer devolución a los huéspedes de lo encontrado
- Separar las prendas por colores, telas...
- Entregar las prendas el día y a la hora exacta acordada, de presentarse algún inconveniente notificar al huésped lo antes posible

PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE LAVANDERIA INTERNA COLORES DE LA SIERRA


- Lavar la ropa de cama al día siguiente de ser retiradas
- Lavar sabanas y fundas blancas juntas

- Lavar cobijas de colores juntas
- Usar la lavadora con carga completa
- Separar toallas blancas y de colores para su lavado
- Revisar 1 vez por semana el estado de sabanas, fundas de almohadas, toallas grandes y pequeñas

Fuente: Adaptación basada en los requisitos de protocolos de la NTS TS-002

La tabla 14 se construyó con el fin establecer un plan de capacitación con temas concernientes a la sostenibilidad, entre otros que respaldaran el proceso que se inicia para la implementación de la NTS TS-002 en el Eco hotel Colores de la Sierra. Importante para aportar nuevos conocimientos y apoyar el desarrollo personal y laboral de los colaboradores del establecimiento.

Tabla N° 14 – Plan de capacitación

	NTS TS-002		Fecha: 19 de marzo 2018	
	PLAN DE CAPACITACION		Versión:	
	Responsable: Gerencia - Administración - capacitadores		Código:	
PARTICIPANTES	TEMA DE CAPACITACIÓN	INSTRUCTOR	FECHA	FIRMA
TODO EL EAH	RESIDUOS SÓLIDOS	Asociación Seineken; Alicia Arteta, Diana Jaramillo, Juan Pablo Guerrero	12/02/2018	
TODO EL EAH	PROMOCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL(BIC)	Asociación Seineken; Alicia Arteta, Diana Jaramillo, Juan Pablo Guerrero	19/02/2018	
TODO EL EAH	FLORA Y FAUNA (SNSM)	Asociación Seineken; Alicia Arteta, Diana Jaramillo, Juan Pablo Guerrero	26/02/2018	
TODO EL EAH	LEY 679 DEL 2001 (ESCNNA)	Asociación Seineken; Alicia Arteta, Diana Jaramillo, Juan Pablo Guerrero	05/03/2018	

TODO EL EAH	CONTAMINACIÓN AUDITIVA, VISUAL, ATMOSFÉRICA (AVA)	Asociación Seineken; Alicia Arteta, Diana Jaramillo, Juan Pablo Guerrero	12/03/2018	
TODO EL EAH	SISTEMAS DE ENERGÍAS RENOVABLES	Asociación Seineken; Alicia Arteta, Diana Jaramillo, Juan Pablo Guerrero	19/03/2018	
TODO EL EAH	CONSUMO Y CUIDADO DEL AGUA	Asociación Seineken; Alicia Arteta, Diana Jaramillo, Juan Pablo Guerrero	26/03/2017	
JEFE DE ALIMENTOS, COCINEROS, ASISTENTES COCINA	MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS			
TODO EL EAH	ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y PRIMEROS AUXILIOS			
ADMINISTRADORA	SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL			
TODO EL EAH	MANEJO DE PRODUCTOS QUIMICOS	Asociación Seineken; Alicia Arteta, Diana Jaramillo, Juan Pablo Guerrero	27/03/2018	
RECEPCIÒN - ADMINISTRACIÒN	AHORRO DE MATERIAL IMPRESO			
TODO EL EAH	GESTION DE EMISION DE GASES EFECTO INVERNADERO	Asociación Seineken; Alicia Arteta, Diana Jaramillo, Juan Pablo Guerrero	28/03/2018	

TODO EL EAH - HUESPEDES.	PROGRAMA DE GESTION DE SUSTANCIAS AGOTADORES DE LA CAPA DE OZONO	Asociación Seineken; Alicia Arteta, Diana Jaramillo, Juan Pablo Guerrero	29/03 /2018	
TODO EL EAH	PROGRAMA DE APOYO AL MEJORAMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LAS COMUNIDADES	Asociación Seineken; Alicia Arteta, Diana Jaramillo, Juan Pablo Guerrero	30/03 /2018	
TODO EL EAH HUESPEDES - VISITANTES	PROGRAMA DE SATISFACCION AL CIENTE	Asociación Seineken; Alicia Arteta, Diana Jaramillo, Juan Pablo Guerrero	02/04 /2018	

Fuente: Adaptación basada en la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 15 se realizó para tener en cuenta la lista de temas en los que se sensibilizará al equipo de colaboradores, huéspedes, proveedores y visitante del Eco hotel Colores de la Sierra, importante porque es información que servirá para fortalecer los procesos internos que se adelantan en pro de la sostenibilidad y además ampliaran los conocimientos de todos los que tengan acceso a estos.

Tabla N° 15 – programa de sensibilización e información


	NTS – TS 002	Fecha: 21 de marzo 2018
	FORMATO PROGRAMA DE SENSIBILIZACION E INFORMACION	Versión:
	Responsable: Administración – líderes de sostenibilidad	Código:
ÁREA DE INFORMACIÓN	TEMA DE FORMACIÓN	PARTICIPANTES
TODO EL EAH	SOSTENIBILIDAD POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	Todos
AREAS HUMEDAS	CONSUMO RESPONSABLE DEL AGUA	Todos(clientes internos y externos; empleados, visitantes)
TODO EL EAH	MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS	Todos(clientes internos y externos; empleados, huéspedes, visitantes)
TODO EL EAH	BUEN USO DE LA ENERGÍA	Todos(clientes internos y externos; empleados, huéspedes, visitantes)
RECEPCION Y AREA DE FUMADORES	SALUD Y BIENESTAR	Todos (clientes internos y externos; empleados, huéspedes, visitantes)
TODO EL EAH	CONTAMINACIÓN AUDITIVA, VISUAL, ATMOSFÉRICA (AVA)	Todos (clientes internos y externos;

		empleados, huéspedes, visitantes)
RECEPCION-COCINA-AREA LABORES	COMPRAS SOSTENIBLES	Empleados, visitantes, huéspedes, administración
STAND EN ÁREA COMÚN	PROMOCION PATRIMONIO CULTURAL	Recepcionista, huéspedes, visitantes, administración
TODO EL EAH	FLORA Y FAUNA	Todos (clientes internos y externos; proveedores, empleados, huéspedes, visitantes)
RECEPCIÓN	EXPLOTACIÓN SEXUAL INFANTIL (ESCNNA)	Recepcionista, huéspedes y visitantes
STAND EN ÁREA COMÚN	ECONOMÍA LOCAL	Recepcionista, huéspedes y visitantes
RECEPCIÓN	PROVEEDORES RESPONSABLES	Administración, huéspedes

Fuente: Adaptación basada en la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 16 es importante como herramienta para verificar uno a uno los documentos existentes en el plan de implementación de la NTS TS-002

Tabla N° 16– Listado maestro de documentos


	NTS TS-002	Fecha: 21 de marzo 2018
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Versión:
	Responsable:	Código:
NOMBRE DEL DOCUMENTO		
<p>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -ACTAS DE REUNIÓN -LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES -PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES -POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE -MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS -FORMATO PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN -FORMATO PLAN DE CAPACITACIÓN -FORMATO PLAN DE ACCIÓN Y REACCIÓN FRENTE A EMERGENCIAS (sismo, tsunami, motín, otros.) -PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD -PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA -PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA -PROGRAMA DE USO DE PRODUCTOS QUÍMICOS -PROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS -PROGRAMA INTEGRAL MITIGACIÓN DE CONTAMINACIÓN AVA -PROGRAMA DE AHORRO MATERIAL IMPRESO -PROGRAMA INTEGRAL MITIGACIÓN DE CONTAMINACIÓN GEI-SAO -PROGRAMA SOCIOCULTURAL -CÓDIGO DE CONDUCTA PREVENCIÓN ESCNNA -REGISTRO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL-EMPRESARIAL -FORMATO DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE COMPRAS -PROGRAMA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 		

Fuente: Adaptación basada en la guía para implementación de la NTS TS-002

La tabla 17 se desarrolló con el fin de identificar potenciales emergencias en el Ecohotel Colores de la Sierra y sus alrededores, importante porque es de consulta rápida y en ella se describen acciones puntuales y fáciles de llevar a cabo en caso de presentarse una emergencia.

Este formato lo llenaron los líderes de sostenibilidad.

Tabla N° 17 – Matriz de identificación de potenciales emergencias

				NTS TS-002			Fecha: 23 de marzo 2018	
				MATRIZ DE IDENTIFICACION DE POTENCIALES EMERGENCIAS			Versión:	
				Responsable: Todos los colaboradores			Código:	
AMENAZA	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	TOTAL	ACCIONES ANTES	ACCIONES DURANTE	ACCIONES DESPUÉS		

Sismo			<ul style="list-style-type: none"> -Capacitar al personal interno sobre cómo actuar en caso de sismo. -Identificar sitios de mayor daño en caso de sismo. -Realizar adaptaciones o cambios para disminuir el impacto en caso de sismo. -Definir un punto de encuentro e informar. -Mantener un kit de sobrevivencia y/o primeros auxilios. 	<ul style="list-style-type: none"> -Mantener la calma. -Ubicarse en los sitios seguros. -Estar pendiente de los compañeros. 	<ul style="list-style-type: none"> -Cortar líneas de servicios. -Evacuar la zona. -Ubicarse en los sitios de encuentro. -Realizar inventario de personas. -Análisis de daños en la infraestructura. -Reingreso al trabajo.
Derrame de productos químicos			<ul style="list-style-type: none"> -Tener a la vista hojas de seguridad de productos químicos usados por el EAH -Tener precaución con el uso de estos productos 	<ul style="list-style-type: none"> -Limpiar o drenar el producto con abundante agua según sea el caso -Prestar primeros auxilios y si es el caso contactar atención médica o desplazarse a donde pueda recibirla -Evitar el contacto y la inhalación de dichos productos químicos 	<ul style="list-style-type: none"> -Hacer inventario de daños causados -Atender afectados -Verificar limpieza del espacio donde se vertió el producto -Restablecer actividades
Incendio			<ul style="list-style-type: none"> -Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas eléctricos. -Control de sustancias Inflamables. -Contar con sistemas de extinción. -Comunicación al huésped y a trabajadores para actuar y evitar 	<ul style="list-style-type: none"> -Aviso: sistema de detección. -Activar sistema de alarma. -Llamar a bomberos. -Lleva a cabo protocolo para actuar durante el incendio. -Seguir rutas de encuentro y evacuación 	<ul style="list-style-type: none"> -Atender afectados. -Hacer inventario de daños. -Restablecer actividades.

Escape de gas			<ul style="list-style-type: none"> -Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas eléctricos. -Control de sustancias Inflamables. -Contar con sistemas de extinción. -Comunicación al huésped y a trabajadores para actuar y evitar. 	<ul style="list-style-type: none"> -Aviso: sistema de detección. -Activar sistema de alarma. -Llamar a bomberos. -Llevar a cabo protocolo para actuar durante el incendio. -Seguir rutas de encuentro y evacuación 	<ul style="list-style-type: none"> -Atender afectados. -Hacer inventario de daños. -Restablecer actividades.
Inundación			<ul style="list-style-type: none"> -Revisión y mantenimiento de tuberías -Mantener grifos cerrados si no están en uso 	<ul style="list-style-type: none"> -Desconectar y alzar aparatos eléctricos -Cerrar control de agua -Llamar a un técnico o persona encargada -Despejar el área inundada de objetos que se puedan dañar 	<ul style="list-style-type: none"> -Hacer inventario de daños -Verificar el drenaje de zona afectada -Hacer arreglos a tuberías y/o grifos afectados -Restablecer actividades
Caída de árbol			<ul style="list-style-type: none"> Identificación y revisión periódica de árboles con potencial de caída, cercanas a áreas de acceso humano. -Mantenimiento periódico de árboles y ramas grandes -Contar con herramientas para corte y manipulación de madera. 	<ul style="list-style-type: none"> -Buscar compañeros o huéspedes cerca del área afectada -Mantener la calma -Pedir ayuda a los bomberos o personas aledañas que puedan ayudar 	<ul style="list-style-type: none"> -Atender afectados -Despejar zona con ramas y restos del árbol caído -Hacer inventario de daños a infraestructura y especies de flora cercanas -Restablecer actividades
Caída de rayo			<ul style="list-style-type: none"> -Instalar para-rayo en zona conveniente y estratégica. -Resguardarse en un lugar cerrado y seguro -Desconectar aparatos eléctricos 	<ul style="list-style-type: none"> -Mantener la calma -Mantenerse en un lugar cerrado y seguro, sin elementos atrayentes de los rayos (metales, redes eléctricas) -Tener zapatos de goma 	<ul style="list-style-type: none"> -Hacer inventario de daños -Atender afectados -Re conectar aparatos eléctricos -Restablecer actividades

Vendaval			<ul style="list-style-type: none"> -Alejarse de lugares con riesgo de caer techos, arboles, redes eléctricas. -Resguardarse en un lugar cerrado, seguro -Desconectar aparatos eléctricos 	<ul style="list-style-type: none"> -Mantener la calma -Mantenerse en un lugar cerrado, seguro, sin riesgos de ser vulnerado por el agua o la brisa. -Asegurarse de no quedar bloqueados por árboles, derrumbes u otros. 	<ul style="list-style-type: none"> -Atender afectados -Organizar y secar espacios -Hacer inventario de daños -Verificar que las redes eléctricas estén en buen estado -Reconectar aparatos eléctricos -Restablecer actividades
Avalancha			<ul style="list-style-type: none"> -Identificar zonas con riesgo de avalancha -Identificar rutas de encuentro y evacuación -Evitar actividades en zona de riesgo durante lluvias o movimientos telúricos 	<ul style="list-style-type: none"> -Desplazarse a zonas seguras -Mantener la calma -Llamar a línea atención de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> -Despejar zonas afectadas por deslizamiento de tierra, piedras. -Atender a afectados -Hacer inventario de daños -Implementar planes de prevención o amortiguación de riesgos por avalancha -Restablecer actividades
Ataque de abejas			<ul style="list-style-type: none"> -Revisión del entorno (que no hayan panales cerca de los lugares concurridos) -Saber si hay personas alérgicas a las picaduras de abejas -Capacitar a los empleados para prevenir y actuar -No producir humo, ruido, olores fuertes u otras molestias cerca a lugares donde hayan colmenas -Señalizar zonas identificadas donde haya colmenas 	<ul style="list-style-type: none"> -Mantener la calma -Correr en línea recta y contra el viento hasta un refugio -Evitar golpear o matar las abejas -Cubrirse la cara -En caso de no encontrar refugio,, usar ropa, sabanas -llamar a pedir ayuda(bomberos, atención medica) 	<ul style="list-style-type: none"> -Atender lesiones y reacciones alérgicas -No jalar los aguijones, en vez de esto rasparlos con las uñas u otro objeto -Recuperarse de picaduras y lesiones -Restablecer actividades

Epidemias			<p>Control médico para cuidado y manejo adecuado de síntomas.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aplicación de vacunas -Medidas de prevención para evitar propagación de la epidemia (ej: tapa bocas, utensilios propios para consumo de alimentos y aseo, evitar contacto con otras personas) 	<ul style="list-style-type: none"> -Recibir atención médica (seguir cuidados necesarios, toma de medicamentos al pie de la letra) -Tener el tiempo pertinente para recuperación -Detener actividades en las que se pueda poner en riesgo de contagio a otras personas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Chequeo médico rutinario. -Investigar estado de la epidemia en zonas aledañas -Restablecer actividades
Atentado terrorista			<ul style="list-style-type: none"> -Dar aviso a las autoridades de la presencia de grupos que puedan interrumpir el orden publico -Estar atentos a conversaciones y actos que puedan causar sospechas de un acto terrorista -Prohibir el ingreso de armas, pólvora, combustibles y otras sustancias que puedan resultar peligrosas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Buscar un lugar seguro que sirva de refugio -Seguir rutas de evacuación -Llamar a la policía, bomberos y atención medica según sea el caso -Mantener la calma -Atender a afectados con primeros auxilios -Estar pendiente de los compañeros 	<ul style="list-style-type: none"> -Seguimiento a afectados -Hacer inventario de daños a infraestructura y espacios naturales -Investigar causas del atentado y tomar prevenciones necesarias -Restablecer actividades
Intoxicación			<ul style="list-style-type: none"> -Revisar fechas de caducidad de los alimentos -No dejar sustancias que representen riesgo al alcance de los niños -Publicar hojas de seguridad de productos usados en el EAH -Pedir referencias a huéspedes y empleados de alergias a alimentos, productos de lavandería, aseo u otros. 	<ul style="list-style-type: none"> -Llamar a pedir atención médica o trasladarse a donde pueda tenerla. -Mantener la calma -Identificar causa de intoxicación (ejm: olores fuertes, sustancia ingerida o palpada) 	<ul style="list-style-type: none"> -Investigar causas de intoxicación -Seguimiento a afectados -Cerciorarse que causante de intoxicación esté controlado y ya no exista riesgo -Restablecer actividades

Accidente de bañista			<ul style="list-style-type: none"> -Capacitar al personal encargado de la piscina. -Establecer señalización de profundidad, evacuación y piso resbaloso. - Ubicar aviso de protocolo de seguridad. -Contar con registro de bañistas. - Contar con directorio telefónico de entidades que atiendan emergencias. -Tener un kit de primeros auxilios 	<ul style="list-style-type: none"> -Reacción del salvavidas. -Prestar primeros auxilios. -Dar aviso a la entidad de emergencia -Mantener la calma 	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluación del riesgo. -Brindar acompañamiento al accidentado y a su familia. -Realizar investigación del accidente -Restablecer actividades
Mordedura de culebra			<ul style="list-style-type: none"> -Mantener limpias de rastrojo zonas aledañas que sean concurridas -Dar aviso a trabajadores y visitantes para que estén atentos al piso y otros espacios en lugares abiertos. -Usar zapatos cerrados en senderos y espacios exteriores -Capacitación a empleados para conocer especies venenosas y no venenosas 	<ul style="list-style-type: none"> -Mantener la calma -Contactar atención médica para los afectados o desplazarse a donde pueda tenerla -Identificar especie de culebra que atacó (tomarle foto) 	<ul style="list-style-type: none"> -Hacer acompañamiento a afectado por picadura -Realizar investigación del accidente -Verificar si en zonas aledañas al accidente hay nidos de culebras. -Restablecer actividades
Accidentes laborales (quemaduras, cortaduras, caídas, machucones)			<ul style="list-style-type: none"> -Capacitar para prevenir accidentes laborales -Contar con botiquín de primeros auxilios -Capacitar a empleados para atender primeros auxilios -Tener precaución en el uso de herramientas y desarrollo de sus funciones 	<ul style="list-style-type: none"> -Prestar primeros auxilios y/o trasladarse a recibir atención médica de ser necesario -Mantener la calma 	<ul style="list-style-type: none"> -Acompañar a los afectados (seguir planes de curación y cuidados) -Investigar causas del accidente -Restablecer actividades


<p>Alergias por alimentos</p>			<ul style="list-style-type: none"> -Conocer alergias de empleados, huéspedes y visitantes -Evitar la manipulación de sustancias que provoquen alergia en lugares comunes de preparación de alimentos -Contar con medicamentos antialérgicos (dosis, uso, contraindicaciones) 	<ul style="list-style-type: none"> -Prestar primeros auxilios -Pedir atención médica o desplazarse a donde pueda tenerla en caso de ser necesario -Mantener la calma -Identificar alimento causante de la alergia 	<ul style="list-style-type: none"> -Acompañar a los afectados -Tener precaución en la manipulación de alimentos -Verificar que no se vuelva a ingerir o tener contacto con alimento causante de la alergia -Restablecer actividades
--------------------------------------	--	--	---	---	---

Fuente: Adaptación basada en la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 18 se construyó con el fin de resumir en ella todos los programas que integran la implementación de la NTS TS-002 en el establecimiento, importante para visualizar a grandes rasgos las acciones, los objetivos y los plazos para cumplir con los requisitos que conciernen a la gestión turística sostenible.

Se llenó en compañía de la administración y los líderes de sostenibilidad teniendo en cuenta las particularidades del Ecohotel y su capacidad para responder a los requisitos de la norma.

Tabla N° 18 – Programa de sostenibilidad

	NTS TS-002			Fecha: 26 de marzo 2018		
	PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD			Versión:		
	Responsable: Todos los colaboradores			Código:		
TEMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	METAS	RECURSOS	RESPONSABLES	PLAZOS/ INDICADORES

AGUA	-Garantizar el buen uso y ahorro de agua, cuidado de cuencas y nacimientos aledaños	- Sensibilización / Campaña de comunicación interna en pro del buen uso y ahorro del agua -Conservación de nacimiento y cuencas hídricas	-Conservar el ecosistema alrededor del nacimiento de agua.	-Humano -Económico -Plantas -Investigación -Herramientas -Materiales (insumos para campaña) -Internet	-Líder de sostenibilidad -Administrador -Biólogo -Comunicador	
AGUA	-Disminuir la contaminación del agua	-Comprar productos responsables con el medio ambiente - Señales en áreas húmedas para el no uso de protectores solares y/o productos con químicos.		-Humano -Económico -Diseño -Materiales -Investigación	-Administrador -Jefe de mantenimiento -Líder de sostenibilidad	

RESIDUOS	<ul style="list-style-type: none"> -Disminuir el impacto de los residuos sólidos que genera el establecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> -Registro periódico de tipos y cantidad de residuos -Capacitar e Implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos -Ubicar canecas y adecuar espacios para almacenamiento de residuos.(centro de acopio) -Socializar y/o informar con empleados y huéspedes plan de manejo integral de residuos -Contactar con empresa de reciclaje - Hacer compostero - Informar y 		<ul style="list-style-type: none"> -Humano -Investigación -Económico -Materiales (insumos para campañas y capacitaciones) -Papelería -Centro de acopio -Canecas 	<ul style="list-style-type: none"> -Administrador -Talleristas -Diseñador y/o artista plástico -Comunicador -Jefe de mantenimiento -Empresa de reciclaje -Líder de sostenibilidad 	
----------	---	--	--	--	--	--

		señalizar el programa de manejo de residuos adoptado por Colores de la Sierra				
ENERGÍA	-Garantizar el ahorro de energía y el buen uso de los sistemas de energía renovable	- Instalar luces led o bombillos ahorradores - Campaña de comunicación interna para el buen uso y ahorro de energía - Mantenimiento de paneles solares y sistemas eléctricos	-Reducir el consumo de energía eléctrica suministrada por la ciudad -optimizar el uso de energía solar en el hotel	- Humano -Bombillos ahorradores -Materiales (insumos para campaña)	-Administrador -Jefe de mantenimiento -Diseñador y/o artista plástico -Comunicador -Técnico	
FUMADORES	-Mejorar la calidad del aire interior -Proteger la salud de	-Asignar espacio de fumadores y señalar áreas comunes	-Disminuir la contaminación del aire en espacios comunes.	-Materiales -Humano	-Jefe de Mantenimiento -Administradora -Líder de sostenibilidad	

	empleados y huéspedes disminuyendo la exposición al humo de tabaco				-Diseñador	
ÁREAS EXTERIORES	-Organizar y mantener los espacios exteriores de acuerdo con los principios de sostenibilidad	-Recoger excremento de los animales -Barrer hojas secas -Regar plantas -Delimitar zonas de jardín y senderos		-Materiales -Herramientas -Económico -Humano	-Jefe de Mantenimiento -Administrador -Líder de sostenibilidad	
CONTAMINACION AUDITIVA,VISUAL, ATMOSFÉRICA (AVA)	-Disminuir la contaminación (AVA)	-Campaña de sensibilización interna y externa para disminuir contaminaciones (AVA) fortaleciendo valores agregados		-Papelería -Materiales (insumos para campaña) -Económico	-Administrador -Comunicador -Ama de llaves -Líder de sostenibilidad -Todos los colaboradores y huéspedes	
	-Disminuir o eliminar el uso de	-Comprar y usar productos con		-Económico -Productos líquidos,	-Administrador -Ama de llaves -Líder de	

COMPRAS SOSTENIBLES	productos con componentes contaminantes	componentes amigables para el medio ambiente		gaseosos y sólidos amigables con el medio ambiente -Investigación	sostenibilidad -Jefe de mantenimiento	
COMPRAS SOSTENIBLES	-Reducir el consumo de empaques plásticos, latas y otros	-Usar bolsas ecológicas al momento de adquirir los productos (canastos, bolsas de tela) - Campaña interna consumo responsable/ Reutilizar, Reducir, Reciclar		-Económicos -Humanos -Materiales -Espacios de almacenamiento -Lugar de reunión	-Administradora -Jefe de alimentos y bebidas -Líder de sostenibilidad -Talleristas	
	-Aportar a la difusión del patrimonio cultural de una forma responsable	-Asignar espacio para la promoción e información relacionada al patrimonio		-Humano -Investigación -Espacios -Herramientas -Material publicitario	-Diseñador y/o artista plástico -Comunicador -Administradora -Líder de sostenibilidad	

<p>PROMOCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL</p>		<p>cultural(ej: Carteleras, barras de información y/o cualquier espacio) -Capacitar a los empleados en el concepto de Bienes de interés cultural (BIC) -Socialización con huéspedes</p>				
<p>FLORA Y FAUNA</p>	<p>-Aportar a la conservación de flora nativa, especies de fauna endémica y migratorias del destino</p>	<p>-Reforestar con especies de flora nativa -Diseñar e implementar proyecto Señalética -Capacitación a los empleados</p>		<p>-Investigación -Espacios y medios de difusión - Materiales (insumos para señalética y capacitación)</p>	<p>-Biólogos -Administradora -Diseñador o Artista plástico -Líder de sostenibilidad</p>	
	<p>-Apoyar de forma responsable el desarrollo de</p>	<p>-Buscar aliados en la región para desarrollar el</p>		<p>-Investigación - Humano -Económico -Gestión de</p>	<p>-Líder de sostenibilidad -Gerencia -Administración</p>	

PATRIMONIO CULTURAL	la cultura local	festival de Arte: "MINCARTE" -Abrir espacios de difusión a la comunidad/org anizaciones/em presas que promuevan la conservación del patrimonio cultural(ejm: músicos, material publicitario)		patrocinios, espacios, artistas participantes -Materiales (publicitario, otros)	-Patrocinadores y aliados	
PROTECCION A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	-Apoyar la ley 679 de 2001 (ESCNNA)	-Informar a los huéspedes sobre el apoyo del establecimiento a la ley 679 de 2001 (ESCNNA) -Capacitar a los empleados sobre el cumplimiento de la ley 679 de 2001 (ESCNNA)		-Investigación -Materiales -Humano	-Administradora -Líder de sostenibilidad -Empleados	
	-Priorizar la	-Mantener la		-Humano	-Administradora	

CONTRATACIÓN	contratación de personas y empresas locales	contratación de personas locales bajo condiciones justas y equitativas -Orientación a empleados en leyes vigentes para su contratación		-Papelería	-Líder de sostenibilidad -Gerencia -Abogado	
APOYO A LAS COMUNIDADES	-Apoyar la educación de los empleados	-Socializar la intención de apoyar la educación -Gestionar las capacitaciones específicas según funciones e intereses de los empleados		-Humano -Económico -Gestión	-Capacitadores -Administradora -Líder de sostenibilidad	

ECONOMÍA LOCAL	-Apoyar el desarrollo de la economía local	-Abrir espacios para difusión de productos, artesanías y/o servicios de personas o empresas de base local		-Humano -Económico -Espacio -Materiales	-Administradora -Líder de sostenibilidad -Jefe de mantenimiento	
PROVEEDORES	-Garantizar que nuestros proveedores en sus empresas, productos y/o servicios tengan consideraciones relacionadas al desarrollo sostenible	-Investigar sobre proveedores en sus empresas, productos y/o servicios que tengan consideraciones relacionadas al desarrollo sostenible -Comprar a proveedores que en sus empresas, productos y/o servicios tengan		-Humano -económico -Investigación	-Administradora -Líder de sostenibilidad -Contador	


		consideraciones relacionadas al desarrollo sostenible				
--	--	---	--	--	--	--

Fuente: Adaptación de la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 19 se desarrolló teniendo en cuenta que en el Eco-hotel Colores de la Sierra se cuenta con un sistema de suministro de agua propio, es importante para describir la forma en la que se provee del líquido en los establecimientos cuando no se depende de un acueducto de uso comunitario.

Esta tabla se llenó con ayuda del jefe de mantenimiento y gracias a la observación del uso del sistema durante los días de estancia en el establecimiento.

Tabla N° 19 - Descripción del consumo de agua

	REGISTRO DE INDICADORES DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD DESCRIPCION DEL SISTEMA DE CAPTACION DE AGUA NTS – TS 002	Fecha: 14 de febrero 2018
	Responsable:	Versión:
		Código: Agua
Descripción del Sistema de agua en fuente de distribución: El agua para el consumo de Colores de la Sierra se capta de un nacimiento que se encuentra en los predios del establecimiento, es almacenada en tres tanques de 2.000 litros que cuentan con sistema de filtración con piedras y otros minerales que ayudan a su decantación.		
Observaciones: El agua para el consumo es potable, sin embargo, por razones culturales y de costumbre en los diferentes organismos, se recomienda a los huéspedes beber del agua suministrada por el hotel una vez haya pasado por los filtros adicionales que se encuentran en el área de recepción, bar-comedor o comprar bolsas y/o botellas de agua empaquetada.		


El consumo aproximado de agua en Colores de la Sierra con ocupación llena (25 personas) por una semana es de 8.000 litros y en su mínima ocupación (4 a 10 personas) durante una semana es de 1.500 a 3.000 litros de agua. Estos datos son aproximados puesto que no se cuenta con un contador de agua, se logra saber el aproximado gracias a la cantidad de agua captada en los tanques y a la capacidad que tienen las mangueras para suministrar el líquido del nacimiento a estos.

Fuente: Modificada de la guía para la implementación de la NTS TS-002

Esta tabla se desarrolló con el fin de emprender acciones para hacer un uso eficiente del agua en el establecimiento, importante para cuidar el recurso hídrico en el desempeño de las actividades que más requieran su uso.

Esta tabla se llenó con los líderes de sostenibilidad, se establecen sus acciones y objetivos según el sistema de agua que utilice cada establecimiento para proveerse.

Tabla N° 20- Programa de ahorro y uso eficiente del agua

	NTS TS-002				Fecha: 27 de marzo 2018	
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA				Versión:	
	Responsable:				Código:	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO	
-Asegurarse que los grifos estén bien cerrados.	- Administración -Cocina - Mantenimiento		Verificación de esta acción	-Humano	Evitar pérdida por goteo de hasta veinte litros de agua al día	

-Recolectar aguas lluvias para aprovechar en lavado de pisos, baños y otros...	-Jefe de mantenimiento - Administración		Verificación de esta acción	-Humano -Recipientes de almacenamiento	Minimizar el consumo de agua, aprovechando fuentes alternas de suministro del líquido.
-Minimizar la descarga en servicios sanitarios con sistemas de descarga ½ o completa	-Jefe de mantenimiento - Administración		Verificación de esta acción	-Materiales -Humano -Económico	Evitar pérdidas innecesarias de agua
-Utilizar los equipos de lavado con la capacidad máxima, ya que el uso con menos prendas utiliza la misma cantidad de agua	-Ama de llaves - Administración		-Pegar hoja de normas para lavandería -Verificación de esta acción	-Humano -Maquinas (lavadora-secadora) -Detergentes	Ahorrar en el consumo de agua
-Realizar campañas de sensibilización al equipo de colaboradores y huéspedes en favor del uso y cuidado del agua	- Comunicadores -Diseñador -Todos los empleados de Colores de la Sierra		-Asistencia taller -Verificar instalación de letreros	-Humano -Materiales (para campaña y encuentros) -Económico	Concientizar a clientes internos y externos sobre el cuidado, buen uso y ahorro del agua
-Realizar campañas de sensibilización para la reducción del lavado de lencería de huéspedes	-Recepcionista - Administración -Ama de llaves		-Verificar comunicación del mensaje	-Humano -Materiales (piezas graficas)	Evitar uso y desperdicio de agua por lavado individual de prendas de vestir


-Instalar dispositivos ahorradores en todas las salidas de agua (ej: relojes de arena para tiempo en la ducha)	-Jefe de mantenimiento - Administración		-Verificación de esta acción	-Humano -Técnico - Materiales(relojes, dispositivos ahorradores) -Económico	Disminuir el consumo de agua.
Realizar revisión y mantenimiento a las griferías y aparatos sanitarios	-Jefe de mantenimiento - Administración		-Diligenciar formato de registro de mantenimiento	-Humano -Técnico -Herramientas -Económico	Evitar pérdida de agua por fuga y otros.
-Hacer riego de plantas en horas de la mañana o al atardecer para evitar pérdida de agua por evaporación	-Jefe de mantenimiento - Administración		Verificación de esta acción	-Humano -Mangueras o sistemas de riego	Evitar pérdida de agua por evaporación

Fuente: Adaptado de la guía para implementación de la NTS TS-002

Esta tabla se desarrolló teniendo en cuenta que el Eco hotel Colores de la Sierra cuenta con un sistema de energía renovable de uso privado, es importante para describir la forma en la que se provee de energía el establecimiento cuando no depende de sistemas eléctricos tradiciones dependientes de combustibles fósiles.

La tabla se llenó gracias a la información suministrada por la gerencia, el jefe de mantenimiento y la observación del uso del sistema.

Tabla N°21- Descripción del sistema de energía renovable


	REGISTRO DE INDICADORES DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 15 febrero 2018
	DESCRIPCION DEL SISTEMA DE ENERGIA SOLAR NTS – TS 002	Versión:
	Responsable: Gerencia – Administración – Jefe de mantenimiento	Código: Energía
<p>El Eco-hotel Colores de la Sierra cuenta con un sistema de paneles solares que proveen de energía renovable a todos los equipos eléctricos, electrónicos y luminarias del establecimiento. Este sistema no tiene un contador, pero si, unas baterías de almacenamiento que permiten el uso de la energía solar en los horarios en los que el sol es tenue o en horas de la noche, mientras hacen días soleados el sistema está en la capacidad de proveer energía directa e ir almacenando en las baterías adicionales para su posterior consumo.</p> <p>De igual forma, se cuenta con una conexión de energía proveniente del pueblo de Minca que solo es utilizada en casos de emergencia.</p>		

Fuente: Modificada de la tabla sugerida en la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 22 se construyó con el fin de hacer un buen uso de la energía, importante para establecer acciones y objetivos encaminados a aprovechar y cuidar al máximo el sistema de paneles solares que proveen a todo el establecimiento.

Se llenó en compañía del jefe de mantenimiento según las particularidades de las redes eléctricas y su funcionamiento.

Tabla N° 22 – Programa de buen uso y ahorro de la energía

		NTS TS-002			Fecha: 27 de marzo 2018	
		PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGIA			Versión:	
		Responsable: Todos los colaboradores			Código:	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO	
-Realizar mantenimiento preventivo y regular a todas las redes y equipos que manejen energía	-Jefe de mantenimiento -Administración		Verificación de esta acción	-Humano -Técnico -Herramientas -Económico	Evitar daños permanentes en las redes y equipos de energía de Colores de la Sierra	
Instalar interruptores temporizados para sistemas de iluminación en senderos, pasillos y algunas áreas comunes	-Jefe de mantenimiento -Administración		Verificación de esta acción	-Humano -Económico	Usar solo la energía necesaria	
Instalar bombillos ahorradores	-Jefe de mantenimiento -Administración		Verificación de esta acción	-Humano -Bombillos ahorradores -Económico	Disminuir el consumo de energía	


-Realizar campañas de sensibilización y capacitación sobre la importancia del uso y ahorro de energía (huéspedes y empleados)	-Comunicadores - Diseñador -Administración		-Asistencia a capacitación -Verificar instalación de letreros con mensajes	-Humano -Materiales (insumos para campaña) -Económico	Concientizar acerca de la importancia del uso y ahorro de energía
---	--	--	---	---	---

Fuente: Adaptado de la guía para implementación de la NTS TS-002

La tabla 23 se desarrolló con el fin de establecer un programa de manejo de residuos sólidos que pueda ser llevado a cabo por colaboradores y visitantes del Ecohotel Colores de la Sierra, importante para hacer un adecuado manejo de los residuos en la fuente teniendo en cuenta las particularidades del establecimiento y para posibilitar un traslado a los puntos de recolección de una forma cómoda y segura.

Se diseñó con la ayuda del administrador y los gestores de sostenibilidad.

Tabla N° 23 – Descripción de manejo de residuos sólidos


	REGISTRO DE INDICADORES DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD NTS – TS 002	Fecha: 30 de marzo 2018
	DESCRIPCION MANEJO DE RESIDUOS	Versión:
	Responsable: Todos los colaboradores, huéspedes y visitantes	Código:
<p>Descripción del programa:</p> <p>Separación de residuos en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Plásticos (bolsas, botellas) (LIMPIOS Y SECOS) 2. Orgánico, servilletas (detalle manejo compost lo cuentan Biólogos) 3. Papel-Cartón-Tetra pack, vidrios y latas (LIMPIOS Y SECOS) 4. Ordinarios (papeles de alimentos, envolturas carnes frías, residuos de barrido) 5. Peligrosos (medicamentos, jeringas, curitas, algodones con fluidos) 6. Pilas y baterías (SECAS) 7. Aceites de cocina en una botella plástica tapada, luego se deposita en residuos ordinarios <p>Los residuos Ordinarios son llevados a Minca los días indicados por el centro de recolección de basura.</p> <p>Los residuos reciclables se disponen de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se colocarán dos canecas en las habitaciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Para papel higiénico, toallas higiénicas, tampones etc... 2. Para residuos plásticos, cartones y otros <p>El ama de llaves se encargará de separar y ubicar correctamente en el centro de acopio los residuos encontrados en la segunda caneca de las habitaciones.</p>		

Fuente: Elaboración propia basada en los requisitos de la NTS TS-002

La tabla 24, se desarrolló con el fin de clasificar los residuos en comunes y/o peligrosos y diseñar acciones encaminadas a su adecuado manejo, importante para generar estrategias con objetivos claros que ayuden al monitoreo, buen manejo y reducción de los residuos que se generan al interior del establecimiento.

Se llenó en compañía del grupo de líderes de sostenibilidad y la administración.

Tabla N° 24 – Programa de gestión de residuos

		NTS TS-002				Fecha: 30 de marzo 2018	
		PROGRAMA DE GESTION DE RESIDUOS				Versión:	
		Responsable: Todos los colaboradores y huéspedes				Código:	
ACCIONES	RESIDUO COMUN	RESIDUO PELIGROSO	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Registro del tipo de residuos sólidos que genera Colores de la Sierra y de sus cantidades	X	X	-Líder de sostenibilidad -Jefe de mantenimiento -Jefe de alimentos y bebidas -Ama de llaves		-conteo y registro periódico de la cantidad de residuos sólidos. -Descripción del residuo(ej: vidrios, latas, botellas, plástico, orgánico, peligrosos)	-Humano -Materiales (peso)	Conocer los residuos y las cantidades generadas por Colores de la Sierra
Diseñar el programa de manejo de residuos sólidos y peligrosos	X	X	-Gestores de sostenibilidad -Líder de sostenibilidad		-Manual del programa de manejo de residuos	-Humano -Investigación -Papelería (Material informativo y de consulta)	Sistematizar los procesos de manejo de residuos para que puedan ser consultados
Implementar un programa de separación de	X	X	-Gestores de la sostenibilidad -Líder de sostenibilidad		-Hacer seguimiento al centro de acopio, compostero.	-Humano -Materiales (canecas,	Hacer partícipes a huéspedes y empleados del

residuos y difundirlo en todo el EAH tanto para clientes internos como externos.			-Jefe de mantenimiento -Ama de llaves -Jefe de alimentos y bebidas		-Revisar información del programa de manejo de residuos en áreas comunes y habitaciones	señalética, piezas graficas impresas) -Económico -Espacios de difusión e información	plan de manejo de residuos
Capacitación en programas de separación de residuos.	X	X	-Líder de sostenibilidad -Gestores de sostenibilidad -Capacitadores		-Seguimiento a la implementación del programa de manejo de residuos	-Humano -Materiales para capacitación -Económico -Investigación -Gestión -Lugar de capacitación	Educarse acerca de la importancia y del cómo se hace la separación y manejo de residuos solidos
Proyecto de señalética para el manejo de residuos solidos	X	X	-Diseñador -Líder de sostenibilidad -Gestores de sostenibilidad -Jefe de mantenimiento		-Hacer seguimiento a todas las etapas del proyecto. Su mantenimiento y actualización	-Humano -Materiales -económico	Informar y sensibilizar a clientes internos y externos sobre el manejo de residuos solidos
Contactar empresa de reciclaje que venga hasta colores	X	X	-Líder de sostenibilidad -Gestores de sostenibilidad -Jefe de mantenimiento		-Investigar, llamar y acordar cita con empresa de reciclaje. -conocer días de recolección de residuos	-Humano	Aportar al manejo integral de residuos solidos
Invertir en bolsas de tela reutilizables para las compras			-Administradora -líder de sostenibilidad		-Verificar que se hayan comprado las bolsas.	-Humano -Económico	Minimizar el uso de bolsas plásticas
No quemar basuras	x	x	-Jefe de mantenimiento -Líder de sostenibilidad		-Verificar la implementación del programa de manejo de residuos	-Humano	Evitar contaminación atmosférica y no perjudicar el suelo.


Adecuar la Bodega para mantener todos los desechos completamente separados y organizados (centro de acopio)	X	X	-Jefe de Mantenimiento -Líder de sostenibilidad		Verificación de esta acción	-Humano -Económico -Espacio (centro de acopio)	Disminuir y minimizar la cantidad de desechos producidos por el EAH en un veinte por ciento
Ubicar contenedores (canecas) para cada tipo de residuos.	X	X	-Jefe de Mantenimiento -Líder de sostenibilidad		Verificar que las canecas se hayan ubicado.	-Humano -Económico -Espacios	Hacer una adecuada separación de residuos para su adecuado manejo
Crear composteros (descripción buen manejo)	X		-Líder de sostenibilidad -Jefe de mantenimiento -Gestores de sostenibilidad. -Biólogos		Verificar que se empiecen a usar los composteros con residuos orgánicos	-Humano -Espacios -Materiales -económico	Aprovechar materia orgánica producida por el EAH para creación de abonos

Fuente: Adaptación basada en la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 25 se desarrolló con el fin de promover acciones para la conservación de especies de fauna y flora en los predios del establecimiento y el entorno en general, importante para ayudar a la preservación del ecosistema de la Sierra Nevada de Santa Marta, el atractivo más fuerte por el que es visitado el destino donde opera Colores de la Sierra.

Esta tabla se llenó con los líderes de sostenibilidad, entre ellos dos biólogos que con su conocimiento emprendieron actividades inmediatas para la conservación teniendo en cuenta un estudio de análisis previo que realizaron durante su estadía en el hotel.

Tabla N° 25 – Programa de flora y fauna

		NTS TS-002			Fecha: 02 de abril 2018	
		PROGRAMA DE FLORA Y FAUNA			Versión:	
		Responsable: Biólogos – Jefe de mantenimiento			Código:	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO	
-Identificar y clasificar taxonómicamente plantas nativas, endémicas y naturalizadas de Colores de la Sierra	-Administración -Jefe de mantenimiento -Biólogos		-Listado de identificación de especies	-Humano	Conocer las especies de flora local.	
-Programa de conservación (identificación inicial de Arboles juveniles)	-Administración -Jefe de Mantenimiento -Biólogos		-Verificación de esta acción -Control del crecimiento	-Humano -Semillas -Investigación	conseguir una óptima propagación y crecimiento de plántulas y juveniles de especies arbóreas nativas de Colores de la Sierra	
-Reforestación especies arbóreas nativas	-Biólogos -Jefe de Mantenimiento -Administración		-Verificación siembra de arboles -Control de crecimiento	-Humano -Semillas -Investigación	sembrar especies nativas de la Región de Minca en lugares destinados para la reforestación en Colores de la Sierra	
Identificar las especies introducidas en Colores de la Sierra	-Jefe de mantenimiento		Verificación de esta acción	Humano	Controlar propagación de especies introducidas.	
Cuidado de cuencas hídricas que provean de agua a Colores de la Sierra	-Jefe de mantenimiento -Administración		Verificación de esta acción	Humano	Preservar ecosistema alrededor de las cuencas	
-Plantar en áreas verdes y su ornamentación especies nativas del destino	-Administración -Jefe de Mantenimiento -Biólogos		Verificación de esta acción	-Humano -Semillas -Investigación -Herramientas -Abono	Fortalecer la flora nativa en la zona de Colores de la Sierra. -Promover flora nativa	
Campaña de información y sensibilización a empleados,	-Biólogos -Líder de		-Asistencia sensibilización	-Humano -Materiales	Sensibilizar a clientes internos y externos acerca	


huéspedes y visitantes de las diferentes especies de flora y fauna de la zona y de la SNSM	sostenibilidad -Diseñador -Comunicadores		-Verificación de material (impreso, letreros)	(insumos para campaña) -Investigación -Espacios donde se implementará	de la riqueza biológica, para motivar el respeto y la conservación de estos
-Proyecto de señalética para identificar las distintas especies de flora y fauna presentes en Colores de la Sierra y sus alrededores	-Diseñador -Comunicadores -Jefe de mantenimiento -Administración		Verificación de esta acción	-Humano -Materiales (para señalética) -Económico -Espacios	Compartir información de especies de flora y fauna del destino
Comprar libros alusivos a la flora y fauna de la SNSM	-Administración -Gerencia		Verificación de esta acción	-Humano -Económico -Investigación	Dar a conocer a huéspedes y empleados la riqueza natural de la región y de la SNSM
Asignar un espacio para el material que apoye los aspectos medio ambientales de Colores de la Sierra y sus alrededores	-Administración -Jefe de mantenimiento		Verificación de esta acción	-Humano -Materiales (Stand) -Económico	Ser difusores de información que apoye a las buenas prácticas medio ambientales

Fuente: Adaptada de la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 26 es importante para planificar las acciones que se pueden emprender desde el establecimiento para aportar al desarrollo sociocultural de la región donde opera el Ecohotel Colores de la Sierra, uno de los principales objetivos del desarrollo turístico sostenible. Herramienta importante para proyectarse en crecimiento con la comunidad.

Se llenó con ayuda de la gerencia y los líderes de sostenibilidad que cuentan con un conocimiento previo de la región.

Tabla N° 26 – Programa sociocultural

	NTS TS-002			Fecha: 03 de abril 2018	
	PROGRAMA SOCIOCULTURAL			Versión:	
	Responsable: Administración			Código:	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Identificar bienes materiales e inmateriales del patrimonio cultural de Minca y la SNSM	-Gestores de sostenibilidad -Administración -Recepcionista		-Verificación del listado	-Humano -Investigación -Lista	Conocer estos bienes para darle una promoción responsable
Liderar, participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción y/o manejo responsable del patrimonio cultural de Minca y la SNSM	-Administración -Gerencia		Evidencias de participación	-Humano -Investigación -Económico -Tiempo	Fortalecer de forma responsable el desarrollo y la promoción del patrimonio cultural
Informar de manera responsable a huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de Minca y la SNSM	-Recepción -Administración		Verificación de medios y espacio dispuesto para esta acción	-Humano -Materiales (piezas gráficas, libros, videos etc) -Investigación	Hacer que los huéspedes se interesen por el patrimonio cultural de Minca y la SNSM
Capacitar periódicamente al personal de Colores de la Sierra para que oriente y brinde información acerca del patrimonio cultural de Minca y la SNSM de manera responsable	-Gestores de sostenibilidad -Administración		-Asistencia capacitación	-Humano -Materiales -Espacio -Investigación	Garantizar que los empleados puedan informar de forma responsable acerca del patrimonio cultural de Minca y la SNSM
Informar a los clientes que la SNSM es Patrimonio de la	-Recepción -Administración		Verificación de esta acción	-Humano -Materiales	Promover de manera responsable el concepto

humanidad y reserva de Biosfera					de BIC aplicado a la SNSM
Exhibir información de restaurantes que ofrezcan gastronomía local, regional y nacional.	-Administración -Recepción -Jefe de alimentos y bebidas		Verificación de medios y espacio dispuesto para esta acción	-Humano -Espacio -Materiales -Económico -Investigación	Impulsar la gastronomía local, regional y nacional
Ofrecer en el menú de Colores de la Sierra platos de la gastronomía local, regional y nacional.	-Jefe de alimentos y bebidas -Administración -Gerencia		Verificación del menú de Colores de la Sierra	-Humano -Investigación -Ingredientes	Impulsar la gastronomía local, regional y nacional
Ofrecer planes y actividades con características culturales locales y que promuevan la protección al patrimonio histórico cultural.	-Administración -Gestores de sostenibilidad -Gerencia		Verificación de medios y espacios dispuesto para esta acción	-Humano -Investigación -Materiales -Económico -Espacio	Fomentar el conocimiento de la cultura local y la protección del patrimonio histórico cultural
Difundir entre el personal interno, huéspedes y visitantes la legislación referente a comunidades protegidas	-Administración -Recepción		Verificación de medios y espacios dispuesto para esta acción	-Humano -Investigación -Materiales -Espacio	Cumplir con la legislación referente a comunidades protegidas
Colaborar con entidades locales que promuevan la protección del patrimonio cultural	-Administración -Gerencia		Verificación de esta acción	-Investigación -Humano	Participar de forma responsable y activa en la protección al patrimonio cultural
Asignar espacio para la promoción e información relacionada al patrimonio cultural(ejm: stands, Carteleras, barras de información y/o cualquier espacio)	-Gestores de sostenibilidad -Administración -Jefe de mantenimiento		Verificación de espacio y material de promoción	-Humano -Materiales (para espacio e informativo) -Económico -Investigación	-Promocionar de forma responsable el patrimonio cultural del destino


Buscar aliados en la región para desarrollar el festival de Arte: "MINCARTE"	-Gerencia -Administración -Organizadores festival "MINCARTE"		Contactos de aliados	-Humano -Investigación	Consolidar grupo de colaboradores para el festival "MINCARTE"
Colocar música típica local, regional o nacional en ambientes comunes de Colores de la Sierra	-Administración -Recepción		Verificación banco de música	-Humano -Investigación -Música -Equipo de sonido	Apoyar y difundir la cultura musical local, regional y/o nacional
Abrir espacios de dialogo sobre los derechos y responsabilidades legales de las comunidades y pueblos indígenas sobre la tierra, los territorios, los recursos y el desarrollo en general	-Administración -Gerencia			-Humano -Espacio -Convocatoria -Investigación	Elevar la calidad y condiciones de vida de las comunidades y pueblos indígenas
Hacer una evaluación del patrimonio natural y cultural, incluidas las oportunidades que presenta el turismo, puntos sensibles, impacto y limitaciones	-Todo el EAH -Grupos de interés (transportadores, dueños de negocios, turistas)		Verificación de esta acción	-Humano -Investigación/observación (ej: encuestas, entrevistas) -Materiales	Analizar la incidencia del turismo en el patrimonio natural y cultural

Fuente: Adaptada de la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 27 se desarrolló con el fin de dejar por escrito la política de prevención de ESCNNA, importante para que colaboradores, proveedores, huéspedes y visitantes conozcan de los hechos y se unan a la campaña en contra de estas actividades, todos los establecimientos que puedan ser centro de estas prácticas deben crearla y sensibilizar para que exista la prevención y denuncia oportuna.

Esta tabla se llenó con ayuda de los líderes de sostenibilidad y la administración.

Tabla N° 27 – Código de conducta, programa de prevención ESCNNA

	NTS – TS 002	Fecha: 03 de abril 2018
	CÓDIGO DE CONDUCTA PROGRAMA DE PREVENCIÓN ESCNNA	Versión:
	Responsable: Todos los colaboradores - huéspedes - proveedores	Código:
<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, alojamiento, 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>Política de prevención de la explotación sexual infantil</p> <p>Para un guardián son muy importantes la risa, la inocencia y la felicidad de los niños, niñas y adolescentes, ellos son la alegría del mundo, por eso en Colores de la Sierra están prohibidas y rechazadas las prácticas que violen los derechos fundamentales de los niños. Colores está comprometido con la prevención y denuncia de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes dentro y fuera del establecimiento, así como la vinculación y socialización de esta política con nuestros socios, clientes, colaboradores y huéspedes, en el cumplimiento de la ley 1336 y 1329 de 2009. Por lo tanto desarrollamos las siguientes actividades de prevención:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se informa al huésped que en nuestras instalaciones se aplica el art. 16 de la Ley 679 de agosto 3 de 2001, relativo a la protección a menores de edad de la prostitución. -Solicitar información a los huéspedes y acompañantes de menores de edad acerca de su documento de identidad: pasaporte si es extranjero y cédula de ciudadanía si es nacional. -Para el caso de los menores de edad, solicitar tarjeta de identidad o registro civil, para verificar vínculo que lo identifique con parentesco de primer grado, si la persona se aloja con otro pariente menor de edad que no sea el hijo, se informa que debe portar carta de autorización de los padres para alojarse. No permitir la renta de habitaciones cuando se tenga la sospecha de que pueda tratarse de un caso de abuso sexual a menores. -En este caso los empleados del establecimiento de alojamiento y hospedaje deben evitar a toda costa rentar la habitación y dejar retirarse al cliente sin descartar que se está ante un caso de abuso sexual a menores. Por ningún motivo los empleados y proveedores podrán promocionar u ofrecer paquetes turísticos, sitios, imágenes, textos, publicidad, video, ni ningún medio en que se muestren actividades sexuales con menores de edad. 		

-Capacitar y sensibilizar constantemente a empleados, proveedores, clientes, guías y agencias externas al respecto.

Fuente: Adaptación de la guía para implementación de la NTS TS-002

La tabla 28 se desarrolló para establecer en el tiempo acciones que mitiguen el impacto de la contaminación AVA GEI y SAO que pueda estar ocurriendo en el establecimiento a causa se equipos eléctricos, electrónicos, maquinarias, refrigeradores y otros. Importante para tener un control de los posibles agentes contaminantes y generar estrategias que permitan disminuir el impacto de estos.

Esta tabla la llenaron los líderes de sostenibilidad y el jefe de mantenimiento teniendo en cuenta los equipos generadores de dichas sustancias, con el objetivo de proyectar en el tiempo la mitigación o eliminación de estas en el desarrollo de las actividades del hotel.

Tabla N° 28 – Programa integral de la mitigación (AVA) (GEI) (SAO)


	NTS TS-002			Fecha: 04 de abril 2018	
	PROGRAMA INTEGRAL DE MITIGACIÓN DE LA CONTAMINACION (AVA) (GEI) (SAO)			Versión:	
	Responsable: Administración – Jefe de mantenimiento			Código:	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Identificar las fuentes generadoras de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y (SAO) Sustancias Agotadoras de la capa de Ozono	-Administración -Gestores de sostenibilidad -Jefe de mantenimiento		-Listado de fuentes generadoras (GEI) (SAO)	-Humano	Conocer las fuentes generadoras de (GEI) y (SAO)
Sensibilizar/capacitar a empleados y huéspedes para el uso racional de equipos y maquinarias (tv, lámparas, computadores, planta eléctrica) que vean comprometidos la contaminación (AVA) y/o fuentes (GEI) (SAO)	-Gestores de sostenibilidad -Administración		Verificación de letreos -Asistencia Sensibilización	-Humano -Materiales -Espacio -Investigación	Minimizar el impacto de los (GEI) - (SAO) y contaminación (AVA)
Llevar registro del mantenimiento	-Jefe de		-Formato registro de	-Técnico	Controlar que equipos

de equipos de refrigeración y otros.	mantenimiento -Administración		mantenimiento	-Humano -papelería	de refrigeración y otros tengan un buen funcionamiento
Publicar hoja de seguridad de las (SAO) y (GEI)	-Jefe de mantenimiento -Administración		Verificación de esta acción	-Humano -papelería	Dar a conocer a los empleados y técnicos las medidas de seguridad de las (SAO) y (GEI)
Cumplir con las normas de seguridad industrial y salud durante la instalación, operación y mantenimiento de equipos que contengan (SAO) y (GEI)	-Técnico -Administración -Jefe de mantenimiento		Verificación de esta acción	-Humano -Técnico -Investigación	Evitar el derrame y/o accidentes con sustancias tóxicas y peligrosas
Promover entre clientes y empleados medios alternativos de transporte	-Administración -Recepcionistas		Contactar ofertas de medios de transporte alternativos (bicicletas, mulas, etc)	-Humano -Investigación	Reducir la huella de carbono
Emplear combustibles fósiles menos contaminantes	-Jefe de mantenimiento -Administración -Gerencia		Verificar esta acción	-Humano -Investigación -Económico	Disminuir la emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono
Hacer mantenimiento a vehículos pertenecientes a Colores de la Sierra	-Administración -Dueños de vehículos -Jefe de mantenimiento		Verificación de esta acción	-Humano -Técnico -Económico	Garantizar su correcto funcionamiento y control de emisiones
Emplear propelentes y refrigerantes que no dañen la capa de ozono (extintores, equipos frigoríficos)	-Jefe de mantenimiento -Administración		Diligenciar formato de (GEI) (SAO)	-Investigar -Humano -Económico -Técnico	Disminuir la emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono

Fuente: Adaptación de la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 29 se desarrolló con el fin de apoyar acciones que permitan ahorrar en el uso de material impreso, importante para no usar papeles con procesos de blanqueado, tintas con agentes contaminantes y aprovechar el auge de los medios digitales para generar los procesos comunicativos externos e internos según los recursos tecnológicos de cada establecimiento.

Tabla N° 29 – Programa de ahorro de material impreso


	NTS TS-002				Fecha: 05 de abril 2018
	PROGRAMA DE AHORRO DE MATERIAL IMPRESO				Versión:
	Responsable: Administración – Todos los colaboradores				Código:
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Identificar las fuentes que generan material impreso	-Administración -Gestores de sostenibilidad		-Lista de fuentes	-Humano	Conocer las fuentes que generan material impreso
Medir el consumo y los residuos de papel que se generan	-Administración		-Verificación de esta acción	-Humano	Saber cantidades del consumo y residuos de papel para trazar metas en el ahorro
Sensibilizar/ capacitar a los empleados sobre la importancia de reutilizar/ahorrar papeles u otro tipo de material impreso	-Gestores de sostenibilidad -Administración		-Asistencia sensibilización	-Humano	Empoderar a los empleados para reducir, reutilizar el consumo de papeles u otro material impreso.
Difundir la prioridad de medios virtuales de información por sobre la impresión en papel	-Administración -Gerencia		-Verificación de esta acción	-Humano -Computador	Promover el ahorro de papel para disminuir su utilización.
Instalar canecas solo para papel reciclado	-Administración -Jefe de mantenimiento -Gestores de sostenibilidad		Verificación de esta acción	-Humano -Materiales (canecas) -Espacios	Recolectar el papel para que pueda ser reciclado
Usar papeles ecológicos (servilletas, material impreso)	-Administración -Gerencia		Verificación de esta acción	-Humano -Económico -investigación	-Reducir el consumo de papeles blanqueados

Fuente: Adaptación de la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 30 se desarrolló con el objetivo de proyectar acciones que permitan estandarizar procesos de atención, importante para generar unidad en los servicios y abrir canales de retroalimentación con los huéspedes y visitantes del Ecohotel Colores de la Sierra.

Se llenó con los líderes de sostenibilidad y la administración teniendo en cuenta los protocolos establecidos según los servicios prestados y las posibilidades que tiene el establecimiento para abrir canales de comunicación al público para expresar su satisfacción.

Tabla N° 30 – Programa de satisfacción al cliente

	NTS TS-002				Fecha: 05 de abril 2018	
	PROGRAMA SATISFACCION AL CLIENTE				Versión:	
	Responsable: Administración - Todos los colaboradores				Código:	
ACCIONES	RESPONSABLES	PLAZOS	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVOS	
Estandarizar protocolos básicos de atención a clientes (Atención telefónica, bienvenida, registro de llegada-salida, atención en restaurantes, otros)	-Administración -Gerencia -Gestores de sostenibilidad		Verificar implementación de protocolos	-Humano -Materiales	Garantizar el buen servicio a huéspedes y visitantes	
Definir pautas de comportamiento, aspectos del personal y códigos de ética para todo el personal de Colores de la Sierra	-Administración -Gerencia		Verificación de esta acción	-Humano -Materiales -Uniformes	Garantizar una excelente imagen de Colores de la Sierra	
Establecer las instrucciones de trabajo para los empleados de Colores de la Sierra (check list)	-Administración -Gerencia		Verificación de esta acción	-Humano -Materiales	Crear métodos estandarizados para el cumplimiento de sus funciones	


Definir procesos y procedimientos en la prestación de los servicios	-Administración -Gerencia -Gestores de Sostenibilidad		Verificación de esta acción	-Humano -Materiales	Garantizar la correcta ejecución de los procesos y procedimientos para la satisfacción de los clientes
Asignar un libro para mensajes, un buzón de sugerencias y quejas	-Administración -Recepcionista		Verificación de esta acción	-Humano -Materiales -Económico	Garantizar retroalimentación de la satisfacción del cliente
Capacitar a los empleados en el programa de satisfacción del cliente	-Administración -Gestores de Sostenibilidad		Asistencia capacitación	-Humano -Espacio -Materiales	Crear conciencia y socializar métodos para medir la satisfacción del cliente

Fuente: Adaptación de la guía para la implementación de la NTS TS-002

6.1.8 HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NTS-TS 002

La tabla 31 se construyó como guía para la consulta y actualización de requisitos legales que debe mantener el establecimiento para el desarrollo de sus actividades turísticas. Importante porque en ella están las fuentes de las principales entidades para identificar nuevos requisitos y/o actualización de estos.

Tabla N° 31– Procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales

	NTS TS-002	Fecha:
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACION, EVALUACION Y ACTUALIZACION DE REQUISITOS LEGALES	Versión:
	Responsable:	Código:
<p>OBJETIVO: Garantizar que los requisitos legales del establecimiento de alojamiento y hospedaje Colores de la Sierra van a estar siempre identificados y actualizados con la normatividad vigente, en materia ambiental, económica, sociocultural y turística.</p>		
<p>1. Identificación de legislación. La gerencia debe identificar los requisitos legales aplicables a los establecimientos de alojamiento y hospedaje definidos por las autoridades competentes, en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales.</p>		
<p>2. Las fuentes para identificar los requisitos turísticos son: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Las alcaldías. Los entes de turismo de las ciudades y municipios (Instituto Distrital de Turismo, Dirección de Turismo, Secretarías de Cultura y Turismo, otros). Constitución Política de Colombia. Ley General de Turismo.</p>	<p>5. Las fuentes para identificar los requisitos económicos son: Ministerio u oficinas de trabajo. Banco de la República. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.</p>	<p>6. Las fuentes para identificar los requisitos laborales son: Ministerio u oficinas de trabajo. Servicio público de empleo.</p>
<p>3. Las fuentes para identificar los requisitos medioambientales son: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Secretarías de Salud. Secretarías de Ambiente. Otros.</p>	<p>7. La gerencia debe estar consultando constantemente las diferentes fuentes de generación de requisitos para identificar cambios y actualizaciones que afecten a los EAH.</p>	<p>8. La gerencia debe propender por el cumplimiento de la legislación vigente, al igual que por denunciar las irregularidades en su cumplimiento, especialmente las que atenten contra el patrimonio cultural, natural y la integridad social.</p>
<p>4. Las fuentes para identificar los requisitos culturales son:</p>		

Instituciones educativas. Ministerio de Cultura. Secretarías de Cultura. Gestores culturales.	
--	--

Fuente: Adaptación de la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 32 se desarrolló con el fin de crear una lista de chequeo que permita verificar periódicamente si el establecimiento cuenta o no con la actualización de los requisitos legales para operar y las acciones necesarias para estar al día.


Tabla N° 32 – Lista de chequeo de requisitos legales

	NTS – TS 002	Fecha: 18 de abril 2018
	LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES	Versión:
	Responsable: Administración – Contador - Gerencia	Código:
REQUISITO LEGAL	EVALUACIÓN (Cumple SI o NO)	ACCIÓN
Registro Mercantil		
Registro Nacional de turismo	SI	
Concepto favorable de la secretaria de salud		
Contratos laborales con empleados	SI	

Fuente: Adaptación de la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 33 se construyó para establecer una guía que permita el análisis de un procedimiento de mejora a través de la información derivada de diferentes fuentes. Importante para evaluar la eficiencia de los procesos adelantados en el establecimiento en pro del desarrollo turístico sostenible y llevar a cabo las acciones necesarias para eliminar las causas de algún punto de mejoramiento o problema existente.

Tabla N° 33– Procedimiento de mejora

	NTS TS-002	Fecha: 20 de abril 2018
	PROCEDIMIENTO DE MEJORA	Versión:
	Responsable: gerencia – Administración	Código:
<p>1. Objetivo: describir las disposiciones y las responsabilidades para adelantar los pasos que enfoquen al EAH hacia el mejoramiento continuo.</p>		
<p>2. Alcance: este documento será utilizado para eliminar las causas de los problemas reales y potenciales identificados, y para la generación de acciones tendientes a la mejora continua.</p>		
<p>3. Responsable: el responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento es la gerencia del EAH.</p>		
<p>4. Disposiciones: la gerencia y el líder de sostenibilidad deben identificar los puntos de mejoramiento en el EAH, usando la información derivada de las siguientes fuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medición de la satisfacción del cliente. - Reclamos presentados. - Resultados de auditorías internas y externas. - Datos de indicadores. - Cambios en los requisitos legales. - Análisis de riesgos. 		

- Control de calidad del servicio.
- Inspecciones de las autoridades.
- Inspecciones de supervisión.


Una vez identificado un punto de mejoramiento o problema, se debe hacer un análisis de las causas con el fin de eliminarlas. Una vez identificada la causa, el gerente y líder de sostenibilidad deben proponer las acciones necesarias para erradicarla, así como definir quién es el responsable de la acción, los plazos y los recursos necesarios para implementar la acción. Una vez implementada la acción, el gerente debe hacerle seguimiento para determinar que las causas desaparecieron y el problema o punto de mejoramiento está resuelto

Fuente: Adaptación de la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 34 se desarrolló para registrar en detalle la generación de residuos semanal, importante para analizar las cantidades de residuos generadas en el establecimiento según ocupación y actividades de rutina.

Se llenó con la ayuda de ama de llaves, el jefe de alimentos y bebidas y el jefe de mantenimiento áreas que cuentan con el control y conocimiento para hacer un análisis de los residuos y su adecuado manejo.

Tabla N° 34- Tabla de Registro semanal de residuos sólidos

		REGISTRO DE INDICADORES DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD NTS – TS 002						Fecha: Febrero	
		REGISTRO SEMANAL GENERACION DE RESIDUOS						Versión:	
		Responsable: Ama de llaves, jefe de alimentos y bebidas, jefe de mantenimiento, asesores de sostenibilidad						Código:	
Fecha	Residuos Biodegradables	Cnt/ Kg	Residuos Aprovechables	Cnt/ gr	Basuras (Ordinarios)	Cnt/ gr	Residuos Peligrosos	Cnt/ gr	Observaciones

05 al 10	Cascaras de vegetales, frutas, cascaras de huevo	40 kg	Latas – Plásticos – Cartón – Vidrio	900 gr	Paquetes de papas, chocolates, servilletas	300 gr	Papel higiénico Tampones Toallas higiénicas	2625 gr	
11 al 16	Cascaras de vegetales, frutas, cascaras de huevo	70 kg	Latas – Plásticos – Cartón – Vidrio	1250 gr	Paquetes de papas, chocolates, servilletas	400 gr	Papel higiénico Tampones Toallas higiénicas	2625 gr	
17 al 23	Cascaras de vegetales, frutas, cascaras de huevo	58 kg	Latas – Plásticos – Cartón – Vidrio	1600 gr	Paquetes de papas, chocolates, servilletas	600 gr	Papel higiénico Tampones Toallas higiénicas	2625 gr	
24 al 28	Cascaras de vegetales, frutas, cascaras de huevo	52 kg	Latas – Plásticos – Cartón – Vidrio	3750 gr	Paquetes de papas, chocolates, servilletas	700 gr	Papel higiénico Tampones Toallas higiénicas	2625 gr	
TOTAL, MES		220 kg		7500 Gr		2000 gr		10500 gr	

F.DEA.: Fecha de Aprobación.

*RS: Residuos Sólidos – incluidos los peligrosos.

A) RESIDUOS BIODEGRADABLES: son todos aquellos residuos que alguna vez tuvo vida, que no contienen una esencia sintética dentro de sus elementos y tienen una descomposición más rápida (Cascaras de frutas, huevos, tallos, ramas, demás restos de alimenticios).

B) RESIDUOS APROVECHABLES: todos aquellos desechos cuyo material es susceptible de ser reciclado por parte de la industria para servir como materia prima para un nuevo producto (dependen de la región – algunos latas de gaseosas, cervezas, botellas de plástico, enlatados, cartón y papel limpios y secos, botellas y frascos de vidrios).

C) RESIDUOS PELIGROSOS: Son aquellos subproductos que por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, infecciosas o radiactivas puede causar riesgo o daños para la salud humana y el ambiente (agroquímicos sobrantes y sus embaces, jeringas, gasas, algodones, y demás elementos que hayan tenido contacto con fluidos corporales, pilas, tuners, bombillos fluorescentes, lubricantes y combustibles de mantenimiento de equipos, baterías y sus componentes, pinturas, disolventes y sus recipientes.)

D) BASURAS: El resto de residuos que genera el establecimiento y no se puedan clasificar en ninguno de los grupos descritos anteriormente y que se alistan y entregan al servicio de aseo del área donde opera.


E) OBSERVACIÓN: Anotaciones pertinentes que amplíen la información sobre la actividad realizada.

Fuente: Adaptada de la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 35 se desarrolló con el fin de identificar y registrar los residuos sólidos generados por Colores de la Sierra en el desarrollo de su funcionamiento y diferentes actividades, importante para analizar el plan de compras y fortalecer estrategias que permitan en el tiempo reducir y aprovechar la generación de residuos al interior del establecimiento.

Se llenó en compañía del jefe de mantenimiento, jefe de alimentos y bebidas, ama de llaves, administrador y asesores de sostenibilidad con el fin de iniciar la sensibilización del plan de manejo de residuos sólidos que se establecerá en el hotel


Tabla N° 35 - Registro mensual de residuos sólidos

		REGISTRO DE INDICADORES DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD				Fecha: Febrero 2018			
		NTS – TS 002				Versión:			
		REGISTRO MENSUAL DE RESIDUOS SOLIDOS GENERADOS POR EL ESTABLECIMIENTO							
Responsable:		Código:							
MES/ AÑO	Residuos Biodegradables	Cnt/ Kg	Residuos Aprovechables	Cnt/ kg	Basuras (Ordinarios)	Cnt/ gr	Residuos Peligrosos	Cnt/ gr	
Febrero 2018	Cascaras de vegetales, frutas, cascaras de huevo.	220 kg	Latas de atún, sardinas, gaseosas, salsas de tomate, duraznos y jamón.	1 kg	Paquetes de papas, chocolates, servilletas.	2000 gr	Papel higiénico Tampones Toallas higiénicas	10.500 gr	
			Bolsas y botellas plásticas, vasos plásticos de yogur, otros.	2 kg					
			cajas de cartón	1.5 kg					
			botellas de vidrio	3 kg					

Fuente: Adaptación de la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 36 se desarrolló para llevar un registro de las acciones de responsabilidad social empresarial que lleva a cabo Colores de la Sierra, importante para hacer un seguimiento del compromiso que está teniendo con el bienestar y desarrollo de sus colaboradores y comunidad de zona de influencia.


Tabla N° 36 – Registro de acciones de responsabilidad social empresarial

		NTS TS-002		Fecha: 23 abril 2018	
		REGISTRO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL		Versión:	
		Responsable: Gerencia – Administración		Código:	
ACCION REALIZADA	FECHA REALIZACION	RESPONSABLE	DIRECCION/ANIMACION	ENTIDADES INVOLUCRADAS/ COLABORADORAS	DESCRIPCION DE LA ACCION REALIZADA
Apoyo al equipo de futbol femenino y masculino de Minca	Desde abril del 2017	Antonio Bitar	Noraidys Sanguino	Colores de la Sierra	Compra de uniformes – Transporte a entrenamientos – flexibilidad de horarios laborales
Mantenimiento de la vía de acceso	Desde enero 2016	JAC y establecimientos comerciales y fincas aledañas	JAC – Establecimientos comerciales	JAC- Establecimientos comerciales – fincas aledañas	Aporte de dinero y trabajo para el mantenimiento de la vía
Apoyo a los colaboradores para terminar sus estudios de bachiller	Desde enero 2017	Noraidys Sanguino – Yolima Sanchez – Jose Villamizar	Colegio de Minca	Colegio de Minca	Apoyo con refuerzos escolares, guías de estudio - Flexibilidad en los horarios

Fuente: Adaptación de la guía para la implementación de la NTS TS-002


La tabla 37 se desarrolló con el fin de hacer una lista de compras y servicios que generan impactos en el desarrollo de las actividades de funcionamiento del Ecohotel Colores de la Sierra. Importante para monitorearlas y poder proyectar acciones correctivas que puedan minimizar o eliminar los impactos generados.

Tabla N° 37 – Análisis del impacto de compras

		NTS – TS 002		Fecha: 27 de abril 2018			
		ANALISIS DEL IMPACTO DE COMPRAS				Versión:	
		Responsable: Administración – Jefe de mantenimiento				Código:	
		IMPACTOS					
N°	PRODUCTO O SERVICIO	AMBIENTAL	SOCIOCULTURAL	ECONÓMICO			
1	Jabon Ariel liquido	X		X			
2	Axion lava platos	X		X			
3	Desinfectante fabuloso	x		X			
4	Blanqueador clorox	X		X			
5	Combustible (gasolina)	X		X			
6	Alquiler de Cuatrimoto	X	X	x			
7	Transporte en camioneta	X		X			

Fuente: Adaptación de la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 38 se desarrolló con el fin de establecer control en el protocolo de mantenimiento orden y aseo de áreas exteriores, importante porque son la gran mayoría de los espacios dispuestos para el goce de los turistas y debido a las condiciones del clima y del terreno han de mantenerse limpios de objetos que puedan significar riesgo de accidentes y además velar por el embellecimiento de los mismos.

	NTS – TS 002			Fecha: Marzo 2018
	REGISTRO DE MANTENIMIENTO ORDEN Y ASEO EXTERIORES			Versión:
	Responsable:			Código:
FECHA	AREA EXTERIOR (Mirador-Senderos- Piscina-Jardines)	ACTIVIDAD REALIZADA	FIRMA	OBSERVACIONES
01 marzo	Senderos – Piscina – Mirador	Barrido de hojas secas – limpieza piso alrededor de la piscina – Barrido de kiosco hamacodromo y zona fogata	Jose Villamizar	
02 marzo	Senderos	Barrido de hojas secas – poda de plantas	Jose Villamizar	
03 marzo	Senderos	Acomodación de tronquitos senderos habitaciones	Jose Villamizar	
04 marzo	Senderos – Piscina – Mirador	Barrido de hojas secas – limpieza de piscina y piso alrededor– Barrido de kiosco hamacodromo y zona fogata	Jose Villamizar	
05 marzo	Senderos – Piscina – Mirador	Barrido de hojas secas - – Barrido de kiosco hamacodromo y zona fogata	Jose Villamizar	
07 marzo	Jardines	Poda de plantas – Recolección de hojas secas – Limpieza maleza	Jose Villamizar	
09 marzo	Jardines	Poda de plantas – Recolección de hojas secas – Limpieza maleza – Plantación de nuevas especies	Jose Villamizar	


10 marzo	Jardines – Senderos	Adecuación de barandas y cercas	Jose Villamizar	
11 marzo	Mirador	Ubicación de más piedras alrededor de kioscos y fogata	Jose Villamizar	
12 marzo	Jardines	Adecuación de nuevos espacios- abono de la tierra, preparación semillero	Jose Villamizar	

Fuente: Adaptación de la guía para la implementación de la NTS TS-002

La tabla 39 se desarrolló con el fin de registrar el consumo y las fechas de uso de los productos químicos con más alto impacto usados en el establecimiento, es de importancia contar con esta herramienta para llevar a cabo un análisis de consumo (costo-beneficio) y poder contemplar en el futuro un posible cambio a productos más amigables con el medio ambiente y una mejor administración de estos.

La tabla 40 se desarrolló con el objetivo de iniciar un control con las fechas y horarios de limpieza de habitaciones, importante para corroborar el aseo de estas con periodicidad y tener la certeza de ofrecer una habitación adecuada al momento de llegar reservas directas para acomodación inmediata. También para cumplir con los estándares de limpieza requeridos por los huéspedes que se hospedan más de dos días en el hotel.


Tabla N° 39 - Registro de consumo de productos químicos

			REGISTRO DE INDICADORES DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD					Fecha: Febrero 2018	
			NTS – TS 002					Versión:	
			CONSUMO DE PRODUCTOS QUIMICOS					Código:	
Responsable: Noraidy Sanguino – Alicia Arteta									
Producto Químico	HS	FT	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Observaciones	
			Consumo	Consumo	Consumo	Consumo	Consumo		
Detergente Ariel liquido	x	x	16 febrero	18 febrero	20 febrero	23 febrero	27 febrero	Este detergente se usa exclusivamente para el lavado de lencería	
			50 ml	35ml	50ml	50ml	35ml		
Blanqueador Clorox	x	x	16 febrero	17 febrero	18 febrero	19 febrero	20 febrero	Producto usado para el lavado de baños y superficies de algunas áreas comunes	
			100ml	20ml	20 ml	30ml	100 ml		
Axion en barra	X	X	01 febrero – inicio de consumo (cocina)	09 febrero – inicio de consumo (Bar)				Este producto es usado para el lavado de los platos en la cocina y bar	
			900g	900g					
Desinfectante fabuloso	x	x	16 febrero	17 febrero	18 febrero	19 febrero	20 febrero	Producto usado para el aseo de pisos de la cocina, habitaciones, áreas comunes y baños.	
			150ml	100ml	150ml	100ml	100ml		
HS: Hoja de seguridad FT: Ficha Técnica					4. Consumo: Indique la cantidad que ha utilizado, tenga presente dejar claro la unidad (ml, kg,				

<p>1. Producto Químico: En el autoabastecimiento son los productos de más alto impacto con cuales se surte el establecimiento para el desarrollo de actividades que, por lo general tienen un propósito.</p> <p>2. HS – FT: Indique si tiene disponible, en donde son necesarias (bodegas), las hojas de seguridad y fichas técnicas de estos productos.</p> <p>3. Fecha: Indique la fecha en la cual es utilizado el producto</p>	<p>cuñete u otro) con respecto a la cual va a registrarlo para que lo liquide de forma mensual.</p> <p>5. Observación: anotaciones pertinentes que amplíen la información sobre la actividad realizada.</p>
---	--

Fuente: Adaptación de la guía para la implementación de la NTS TS-002

Tabla N°40 - Registro de limpieza de habitaciones


		NTS – TS 002				Fecha: Marzo	
		REGISTRO LIMPIEZA DE HABITACIONES				Versión:	
		Responsable: Noraydis Sanguino – Administración				Código:	
HABITACION ✓ Ó X	FECHA D/M/A	HORA	ESTADO Ocupada/desocupada	COMENTARIOS	NOMBRE	FIRMA	
01	05/03/18	8:00 am	Ocupada	Por petición de los huéspedes se aseó mientras desayunaban	Noraydis Sanguino	Noraydis Sanguino	
02	05/03/18	8:20 am	Ocupada	Se aseó mientras desayunaban	Noraydis Sanguino	Noraydis Sanguino	
03	05/03/18	3:00 pm	Desocupada	Limpieza de rutina	Noraydis Sanguino	Noraydis Sanguino	
04	05/03/18	8:30 am	Ocupada	Se aseó mientras desayunaban	Noraydis Sanguino	Noraydis Sanguino	
05	05/03/18	3:30 pm	Desocupada	Limpieza de rutina	Noraydis Sanguino	Noraydis Sanguino	
06	05/03/18	4:00 pm	Desocupada	Limpieza de rutina	Noraydis Sanguino	Noraydis Sanguino	
07	05/03/18	8:55 am	Ocupada	Aseó mientras iban a un tour	Noraydis Sanguino	Noraydis Sanguino	
08	05/03/18	9:00 am	Ocupada	Aseó mientras iban a un tour	Noraydis Sanguino	Noraydis Sanguino	

09	05/03/18	9: 30 am	Ocupada	Aseó mientras iban a un tour	Noraydis Sanguino	Noraydis Sanguino
10	05/03/18	9:55 am	Ocupada	Aseó mientras iban a un tour	Noraydis Sanguino	Noraydis Sanguino
11	05/03/18	10:15 am	Ocupada	Aseó mientras iban a un tour	Noraydis Sanguino	Noraydis Sanguino

Fuente: Adaptación de los protocolos requeridos en la NTS TS-002

La tabla 41 se construyó con el fin de iniciar un control y registro de aseo de baños sociales, importante para monitorear su pulcritud y con los *amenities* necesarios para el uso de huéspedes y visitantes.

Tabla N° 41 – Registro de aseo de baños sociales

		NTS – TS 002		Fecha: Marzo	
		REGISTRO DE ASEO DE BAÑOS SOCIALES		Versión:	
		Responsable: Noraydis Sanguino		Código:	
FECHA	HORA	AREA (Comedor/Mirador)	OBSERVACIONES	NOMBRE	FIRMA
19/03/18	7:00 AM	Comedor y mirador	Aseo de rutina - Se pusieron nuevos rollos de papel (2 en cada baño)	Noraydis sanguino	Noraydis sanguino
20/03/18	7:20 AM	Comedor y mirador	Aseo de rutina -Se informó a jefe de mantenimiento fuga en el lavamanos	Noraydis sanguino	Noraydis sanguino
21/03/18	7:00 AM	Comedor y mirador	Aseo de rutina - Se recargaron los jabones líquidos y nuevos papeles	Noraydis sanguino	Noraydis sanguino
22/03/18	8:00 AM	Comedor y mirador	Aseo de rutina (todo en orden)	Noraydis sanguino	Noraydis sanguino

23/03/18	7:00 AM	Comedor y mirador	Aseo de rutina (todo en orden)	Noraydis sanguino	Noraydis sanguino
----------	---------	-------------------	--------------------------------	-------------------	-------------------

Fuente: Elaboración propia

La tabla 42 se desarrolló con el fin de registrar el mantenimiento de las actividades de los equipos que usan gases refrigerantes, importante para llevar un control de los cambios y/o modificación en el equipo y las fechas oportunas para su revisión.



		REGISTRO DE INDICADORES DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD				Fecha: Abril
		NTS – TS 002				Versión:
		Mantenimiento y demás actividades de los sistemas de refrigeración, aire acondicionado y de más que tengan SAO como agente refrigerante				
Responsable:		Código:				
Fecha de registro	Equipo (placa)	SAO	Mantenimiento Tipo de actividad	Elabora la actividad (firma)	Observación	
12/04/18	Nevera Haceb 420 lts 4202 MEPC	HFC 134 a	Cambio del refrigerante	Oliver Gutierrez (Refrinorte Sta Marta)		
<p>2. SAO (sustancia agotadora de ozono). Gas refrigerante contenido</p> <p>3. En caso de realizar cambios de refrigerante, debe especificar el tipo y la cantidad de refrigerante adicionado, al igual que es sustraído indicando su respectivo uso o disposición</p> <p>-SAO: Sustancia agotadora de la capa de ozono. Sustancias químicas de origen industrial con un amplio espectro de uso que destruye la capa de ozono (SAO)</p> <p>A) FECHA DE REGISTRO: Fecha en la cual se realiza la actividad</p> <p>B) EQUIPO Y PLACA: Identificación a la cual se acoge el equipo, que le permita al establecimiento identificar claramente las especificaciones técnicas del fabricante (área a la cual pertenece, marca, serial, intervenciones anteriores, piezas especiales, etc.), ubicación y otras características del equipo a intervenir</p>			<p>C) SAO-GAS REFRIGERANTE CONTENIDO: Especificación del gas refrigerante que está contenido en el equipo</p> <p>D) MANTENIMIENTO TIPO DE ACTIVIDAD: Cambios, modificaciones o inspecciones que se le realizarán al equipo. Incluya adentro la información recolectada, aquella que acredite a la persona como idónea para realizar la respectiva intervención; datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado.</p> <p>E) ELABORA LA ACTIVIDAD (FIRMA): Indicar la empresa y la persona encargada de realizar el mantenimiento. Recopilar datos de tarjeta profesional y demás que puedan acreditar al responsable como profesional para ejercer su labor.</p> <p>F) OBSERVACION: Anotaciones pertinentes que amplíen la información sobre la actividad realizada</p>			

Tabla N° 42 - Mantenimiento y demás actividades de los sistemas de refrigeración

La tabla 43 se construyó con el fin de identificar los equipos que usa el Ecohotel Colores de la Sierra generadores de GEI, herramienta importante para proyectar la minimización de sus usos y así mitigar el impacto en el ambiente.

Tabla N° 43 – Registro de indicadores de GEI

		REGISTRO DE INDICADORES DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD			Fecha: 05 de marzo del 2018		
		NTS – TS 002					
		Registro de indicadores de GEI			Versión:		
		Responsable: Jefe de mantenimiento			Código: GEI		
Fecha de identificación	Fuente energética	Equipo – Tipo Ubicación	Gas de efecto invernadero generado	Consumo energético	Observaciones		
05 de marzo	Moto sierra	motosierra Black + Decker GGK45 - bodega	Dióxido de carbono - Metano	½ litro de gasolina = 4 horas de uso			
05 de marzo	Planta eléctrica	Yamaha ef2600 - bodega	Dióxido de carbono - Metano	1 litro de gasolina = 2 horas de uso continuo			
1. La identificación de este registro debe basarse en los GEI (Gases de efecto invernadero) 2. El consumo energético se debe expresar en una misma unidad (ejm. KWh).			C) EQUIPO-TIPO-UBICACIÓN: Equipo al cual se hará la inspección identificando marca y serial. Para ilustrarlo un par de ejemplos: calentador de gas (SPA); y planta eléctrica de ACPM (Generador bodega combustible) D) GEI GENERADO – EMISION: Identificación de la sustancia química que sea producto de la utilización del equipo a inspeccionar, información que puede ser localizada en la ficha técnica del equipo. E) CONSUMO ENERGETICO: Cantidad de recurso consumido en el equipo emisor durante un periodo determinado. Totalicelo por fuente energética. F) OBSERVACION: Anotaciones pertinentes que amplíen la información sobre la actividad realizada.				

Fuente: Adaptación de la guía para la implementación de la NTS TS-002