

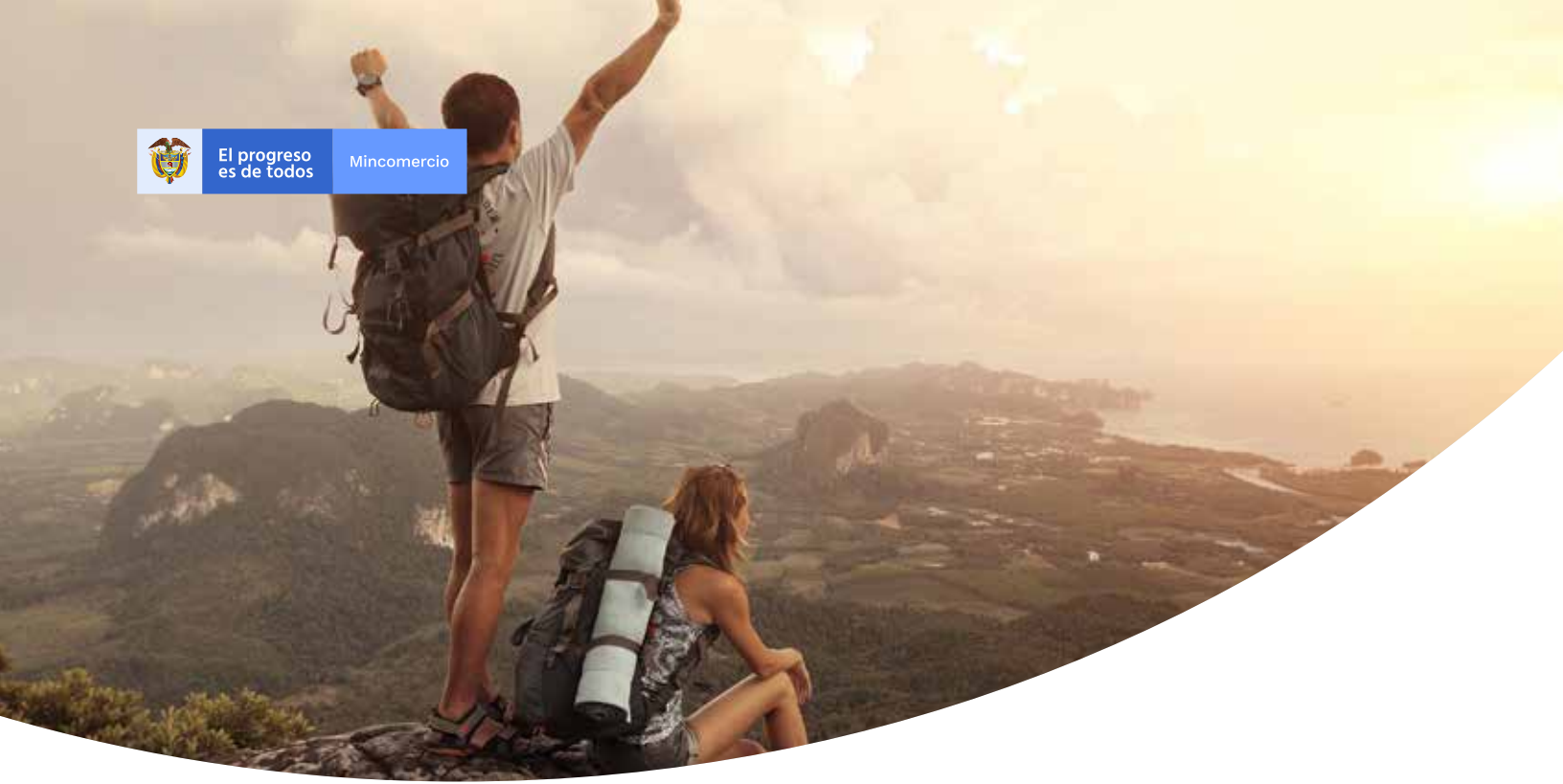


El progreso
es de todos

Mincomercio



CARTILLA EXPLICATIVA SOBRE
**NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA DEL
SECTOR TURISMO
NTC 6502:2021**



Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo sostenible es

“... [el] que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”

Los principios de sostenibilidad, en el turismo, se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, con el establecimiento de un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

“Por tanto, el turismo sostenible debería:

“Dar uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

“Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.

“Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza”.

Por todo lo anterior, el Gobierno Nacional, representado por el Viceministerio de Turismo, con el apoyo del Fondo de Promoción Turística (FONTUR) e **ICONTEC**, ha venido desarrollando una normativa que permite a los prestadores de servicios turísticos trabajar en procura de impactar positivamente el entorno que les rodea.

Desde años recientes, en Colombia, los prestadores de servicios turísticos han implementado las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible NTS-TS aplicadas a cada tipo de actividad turística.

Actualmente, para que un prestador de servicios turísticos pueda implementar el sistema de gestión de la sostenibilidad (SGS) no necesita empezar de cero, ni pierde el trabajo realizado por la organización con anterioridad. Esa información, documentación y avances alcanzados son un insumo importante para desarrollar, de manera eficaz, un sistema de gestión de la sostenibilidad.

Los prestadores de servicios turísticos podrán continuar con la codificación de la información documentada (formatos, procedimientos, entre otros) existentes en la organización y adicionar los que considere necesarios, de acuerdo con las características propias del establecimiento (tamaño, procesos, servicios, entre otros).

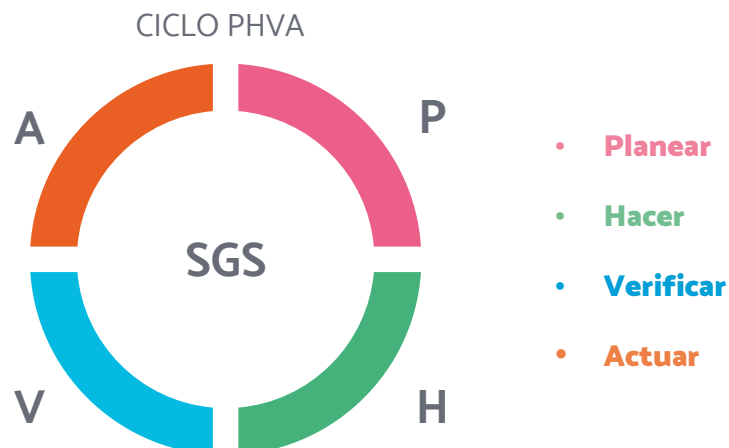
Esta guía busca dar orientaciones y una lista no exhaustiva de ejemplos a los prestadores de servicios turísticos, para la implementación de las siguientes Normas Técnicas Colombianas (NTC):



- **NTC 6502** Turismo y servicios relacionados. Sistema de gestión de la sostenibilidad para agencias de viajes. Requisitos.
- **NTC 6503** Turismo y servicios relacionados. Sistema de gestión de la sostenibilidad para establecimientos de alojamiento. Requisitos
- **NTC 6504** Sistema de gestión de la sostenibilidad para empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad. Requisitos.
- **NTC 6505** Sistema de gestión de la sostenibilidad para organizaciones que prestan el servicio de transporte turístico. Requisitos
- **NTC 6506** Requisitos en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor.
- **NTC 6507** Requisitos para la prestación del servicio de guionaje (guianza) turístico
- **NTC 6487** Sistema de gestión de la sostenibilidad para eventos. Requisitos y orientación de uso
- **NTC 6496** Sistema de gestión de la sostenibilidad para los establecimientos gastronómicos, bares y similares. Requisitos.
- **NTC-ISO 21101** Turismo de aventura. Sistemas de gestión de seguridad. Requerimientos

De estas nueve (9) Normas Técnicas Colombianas (NTC), seis (6) se basan en sistemas de gestión de la sostenibilidad, una (1) en sistema de gestión de la seguridad y dos (2) son requisitos para la prestación del servicio.

Es importante saber que un sistema de gestión se basa en el ciclo PHVA:



Lo que se busca con este ciclo, es que la gestión en el sistema sea permanente en pro de la mejora continua. Esto quiere decir que las empresas deberían estar en constante revisión de sus procesos e identificando oportunidades de mejora, razón por la cual no es necesario esperar las fechas planeadas o programadas para realizar correcciones, ajustes o mejoras al sistema, sino realizarlas en cuanto se percaten de una no conformidad en el sistema.

La meta de la implementación del sistema de gestión de la sostenibilidad es que sea una estructura en constante revisión y mejora, y no se quede en el papel, o solo por cumplir un requisito cuando se tiene una auditoría o visita interna o externa.

Por lo general, en las empresas la implementación de las normas técnicas sectoriales se ha convertido en el acopio de una serie de documentos que han archivado y no han vuelto a revisar. Esta práctica va en contravía del propósito con el cual fue creada la documentación. Lo anterior no permite no se lleve control sobre las prácticas sostenibles que se desarrollan en la empresa y, por ende, que se termine impactando negativamente el entorno o descuidando algunos que deban tener prioridad.

Entonces, el objetivo del sistema de gestión de la sostenibilidad es que sea un proceso cíclico, donde periódicamente se revisen y se evalúen los subprocesos que forman parte de él y que impactan el desarrollo sostenible, para identificar falencias con el propósito de mejorarlas, identificar fortalezas y oportunidades, para que cada día se obtengan mejores resultados y, de esta manera, lograr que los productos y/o los servicios que ofrece, impacten mínimamente el entorno donde se hace presencia.

Debido a que el turismo es una de las actividades económicas que más impactan negativamente el entorno, es necesario que todos los prestadores de servicios turísticos adopten buenas prácticas de sostenibilidad, y así mismo, lo exijan a sus proveedores. En la medida en que todos los actores del sector turístico en un destino adopten buenas prácticas de sostenibilidad, se estarán haciendo acciones que permitirán que un destino pueda conservarse para las generaciones venideras.

Para implementar un sistema de gestión se requiere que la empresa lleve a cabo las siguientes actividades:

1. Demostrar su interés y compromiso, para planificar y poner en marcha el sistema (por parte de la alta dirección).
2. Conocer el entorno de la empresa (interna y externamente), teniendo en cuenta las partes interesadas (trabajadores, clientes, proveedores, entre otros), así como sus necesidades y hacer el diagnóstico de su estado actual.



3. Socializar el diagnóstico de su estado actual y hacer partícipes a todos los miembros de la organización.
4. Planificar la implementación.
5. Identificar los procesos.
6. Identificar las necesidades de documentación (información documentada), de acuerdo con el tamaño y las características y diseñar dicha documentación.
7. Implementar el sistema de gestión, con la participación del personal.
8. Realizar la auditoría al sistema de gestión.
9. Revisar las no conformidades y oportunidades de mejora, diseñar un plan de acción e implementar las acciones correctivas
10. Realizar la revisión por parte de la alta gerencia.
11. Ajustar la planificación, de acuerdo con las dificultades encontradas.
12. Diseñar un nuevo plan de trabajo para cumplir los requisitos de la norma.

De acuerdo con cada requisito es necesario contar con evidencias (documentos, regisDe acuerdo con cada requisito, es necesario contar con evidencias (documentos, registros, fotos, videos, entre otros), los cuales pueden estar en medio físico o digital (la empresa define cuál es el más adecuado). En un sistema de gestión, lo que no se puede evidenciar, no existe; toda acción debería tener algún soporte o evidencia.

Por lo anterior, es recomendable documentar el cumplimiento de cada requisito, ya que estos servirán para evidenciar el cumplimiento de la NTC durante la auditoría. Esta documentación es el insumo para la revisión por la dirección y facilitará la verificación de la implementación de la norma en el establecimiento.

En caso de incumplimiento de algún requisito, se recomienda realizar un plan de mejora o plan de acción, que cuente con responsables y tiempos para su cumplimiento. Esto permitirá ajustar el presupuesto, realizar un mejor seguimiento y facilitará el cumplimiento en los tiempos previstos.

En caso de que el establecimiento ofrezca varios tipos de servicios turísticos (alojamiento, servicios gastronómicos, agencias de viajes, transporte, entre otros), se puede fusionar la documentación y en uno solo llevar la información, de manera integrada, siempre y cuando se contemplen los requisitos requeridos por cada norma, evitando duplicidad de la in-



formación. Si su establecimiento aplica más de una norma técnica colombiana de las detalladas en esta guía, puede integrar los sistemas de gestión y convertirlos en uno solo, de manera que, por ejemplo: en vez de tener dos o tres políticas, solo tiene una que incluya los tres objetos de la empresa y así evitará duplicidad de la información.

Así mismo, si se cuenta con más de un sistema de gestión en la organización, estos pueden integrarse fácilmente, ya que cuentan con algunos requisitos comunes. De esta manera se evita la duplicidad en la información y se facilita la gestión internamente permitiendo que se aproveche mejor el tiempo para gestionar los impactos negativos en la sostenibilidad de la empresa.

Esta guía está diseñada de manera tal que una empresa que ofrezca varios tipos de servicios turísticos pueda tener una orientación sobre cómo darles cumplimiento a todas las normas aplicables a ella, de manera sencilla y clara.

Los documentos normativos colombianos (NTC o Guías Técnicas Colombianas (GTC)) son documentos elaborados por los comités técnicos de normalización, mediante la gestión de **ICONTEC**. A pesar de que estos documentos son de aplicación voluntaria, cuando una empresa decide implementarlos, debería cumplir todos los requisitos estipulados en la norma que va a aplicar. Además de la mejora de la competitividad y la productividad de las organizaciones, uno de los resultados de la implementación es alcanzar una certificación por parte de un ente evaluador de la conformidad de tercera parte.

En este caso particular, para la elaboración de esta guía de implementación se tuvieron en cuenta los insumos dados en las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad, de manera que a los prestadores de servicios turísticos se les facilite adaptar la información que tienen en la empresa y convertirla en un sistema de gestión.





Para entender la guía, por favor tenga en cuenta su estructura que se explica a continuación.

- Los requisitos textuales extraídos de cada norma se encuentran escritos en letra de **color azul oscuro**.
- La explicación u orientación de cómo dar cumplimiento a cada requisito, se encuentra en letra de **color gris**.
- Los ejemplos que amplían la explicación del requisito, se encuentran escritos en letra de **color azul celeste**.

NOTA 1 Esta guía hace recomendaciones para la implementación de cada norma, sin embargo, el establecimiento acorde a sus características, tamaño, tipos de servicio que ofrece, si cuenta con otros sistemas de gestión, si tiene implementadas las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible que le son aplicables, puede hacer ajustes y definir la forma de cumplir cada requisito.

NOTA 2 Las normas técnicas colombianas que están contenidas en esta guía utilizan las siguientes formas verbales:

- **“debe”** indica requisito y es obligatorio
- **“debería”** indica una recomendación
- **“puede”** indica un permiso, una posibilidad o capacidad



NTC 6502:2021

Turismo y servicios relacionados. Sistema de gestión de la sostenibilidad para agencias de viajes. Requisitos.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Legislación

La organización debe cumplir la legislación vigente que se sea aplicable para su operación atendiendo adicionalmente a las particularidades del orden local y nacional, específicamente respecto a:

- La accesibilidad a las instalaciones por parte de personas con discapacidad;
- La protección de datos personales;
- La protección al consumidor;

Si se realiza otra actividad que requiera una licencia adicional a la de la actividad habitual de la agencia, ésta debe estar en posesión de la agencia.

Para cumplir este requisito, se recomienda que la agencia de viajes cuente con un procedimiento y matriz legal que le permita identificar, verificar y hacer seguimiento al cumplimiento normativo de la misma (leyes, decretos, resoluciones, acuerdos). Se recomienda que dicha matriz incluya la normativa aplicable a accesibilidad para personas con discapacidad, habeas data (manejo de datos personales) y Ley de protección al consumidor.

Ejemplo:

<p>NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES</p>	<p>SGS-P-XXX VERSIÓN 1 21 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1</p>
--	--	---

1. OBJETIVO

Identificar los requisitos legales en materia de sostenibilidad (aspectos ambientales, culturales y económicos) aplicable a la agencia de viajes



2. ALCANCE

Este documento tiene aplicabilidad a todas las áreas de la empresa y es utilizado para identificar los requisitos legales asociados con los aspectos ambientales culturales y económicos y cuando se presenten modificaciones en las actividades, productos y servicios

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NTC 6502:2021 Turismo y servicios relacionados. Sistema de gestión de la sostenibilidad para agencias de viajes. Requisitos.

4. GENERALIDADES

La identificación de los requisitos legales ambientales, socioculturales y económicos debe ser considerada en el diseño, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la sostenibilidad.

5. DESARROLLO

El líder de sostenibilidad debe:

- a) Identificar la normativa vigente aplicable, identificando de manera oportuna los cambios normativos que se produzcan en aspectos ambientales, socioculturales y económicos.

El Líder de sostenibilidad debe identificar los requisitos legales asociados con los aspectos ambientales culturales y económicos identificados en las matrices de impactos (aspectos e impactos).

Es necesario tener en cuenta toda la normativa aplicable a la agencia, emitida por las autoridades como son: Alcaldía (Secretarías municipales), ANATO, ANDI (Asociación Nacional de Industriales), Cámara de comercio, Corporación Autónoma Regional, Gobernación, ICA, Ministerio del Trabajo y de la Protección Social, Ministerio de Minas, Ministerio del Medio ambiente, Vivienda y Desarrollo Social, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Ministerio de Salud, Ministerio de transporte, Periódicos oficiales de las respectivas fuentes de requisitos legales.

- b) Definir responsables y mecanismos para la actualización y el cumplimiento oportuno de dicha legislación.
- c) Cada establecimiento puede diseñar el documento de acuerdo con sus necesidades, sin embargo, para llevar un buen control de la normativa aplicable se recomienda que dicho documento incluya:
 - Tema: El tema por tratar, sea turístico, ambiental, cultural, económico y laboral).

- Norma o legislación: Tipo (Ley, decreto, resolución, licencia, permiso), número y fecha de legislación
- Autoridad (entidad que emite la legislación)
- Descripción del requisito (obligación que impone dicha legislación)
- Evidencia de cumplimiento: Descripción del soporte con el cual se evidencia el cumplimiento normativo.
- Responsable (cargo o nombre de la(s) persona(s) encargada(s) del cumplimiento y/o seguimiento)
- Cumple (describir si el establecimiento cumple o no cada requisito obligatorio, para esto debe contarse con alguna evidencia de cumplimiento (documento, foto, video, entre otros.)).
- Observaciones (en caso de necesitar aclarar o dejar alguna anotación). Para mantener actualizada la identificación de los requisitos legales aplicables a los aspectos ambientales, culturales y económicos el líder de sostenibilidad debe hacer una revisión periódica de requisitos legales teniendo en cuenta:
 - Cambios internos (procesos y servicios) en la empresa
 - Cambios en los requisitos legales.
 - Creación de nueva legislación aplicable

Cuando se identifique incumplimiento a la normativa se requiere establecer controles y generar estrategias (plan de acción) que permitan cumplir la normativa aplicable a la agencia de viajes (nombre de la agencia de viajes).

En caso de identificar anomalías en el cumplimiento de esta legislación, denunciar ante la autoridad competente

Es recomendable realizar una revisión al cumplimiento normativo periódicamente (este periodo es definido por la empresa), o cuando se identifique la creación de nuevas normas o modificación de las existentes y para un mejor resultado debe realizarse máximo anualmente.

6. RESPONSABLE

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



7. ANEXOS Y REGISTROS

SGS Matriz legal

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO		MATRIZ LEGAL			SGS-P-XX VERSIÓN 1 21 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1		
Fecha de elaboración /actualización		Elaborado por					
TEMA	Tipo de norma, número y fecha de expedición	Entidad emisora	Descripción del requisito	Responsable	Cumple	No cumple	Observaciones

4.2 Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la sostenibilidad.

Nota: En caso de requerir aclaraciones sobre el concepto “cuestiones” se recomienda consultar la ISO 14001:2015.

4.3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la sostenibilidad;

b) Los requisitos pertinentes de esas partes interesadas (es decir, sus necesidades y expectativas, ya sean declaradas, implícitas u obligatorias).

Nota: Las partes interesadas de una agencia de viajes podrían incluir y sin limitarse a: accionistas, propietarios, el gerente, los empleados, la cadena de servicio, los clientes, los usuarios, los proveedores, la comunidad, las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, entre otras.

De acuerdo con la norma ISO 14001:2015, el establecimiento “debe tener en cuenta las cuestiones internas y externas que pueden ser pertinentes al contexto de la organización incluyen, por ejemplo:

- a) *Las condiciones ambientales relacionadas con el clima, la calidad del aire, la calidad del agua, el uso del suelo, la contaminación existente, la disponibilidad de recursos naturales y la biodiversidad, que pueden afectar al propósito de la organización o ser afectadas por sus aspectos ambientales;*
- b) *El contexto cultural, social, político, legal, reglamentario, financiero, tecnológico, económico, natural y competitivo externo, ya sea internacional, nacional, regional o local;*
- c) *Las características o condiciones internas de la organización, tales como sus actividades, productos y servicios, dirección estratégica, cultura y capacidades (es decir, personas, conocimiento, procesos, sistemas)”.*

Teniendo en cuenta que se requiere hacer un estudio de la empresa, tanto interno como externo, se recomienda hacer un análisis PESTEL (analiza los aspectos Político, Económico, Social y Tecnológico que pueden afectar a la empresa) y posteriormente una matriz DOFA, donde se analicen las debilidades y las oportunidades (externas) y fortalezas y amenazas (internas) de la empresa y partes interesadas.

Ejemplo:

<p>NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO</p>	<p>DOFA</p>	<p>SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1</p>
--	-------------	---



Fortaleza

Poseer ideas nuevas y creativas

Contar con personal capacitado y especializado con experiencia en el ámbito turístico y sostenibilidad

Valores ecológicos

Tener servicio al cliente con eficiencia y rapidez

Ofrecer paquetes turísticos con cobertura geográfica nacional

Realizar turismo responsable y seguro

APP de fácil uso para reservar y solicitar el servicio así mismo como para realizar alguna queja o reclamo.

Oportunidades

Uso del marketing directo y selectivo para llegar al mercado objetivo

Hacer uso de las nuevas formas de comunicación para ofrecer los servicios

Explotar los recursos naturales y culturales con los que cuenta Colombia

Apoyo de la comunidad, el gobierno y otros entes externos en la promoción turística

Prestar el servicio de transporte turístico según la norma

Prestar el servicio de guianza con personal debidamente certificado

Debilidades

Falencias en la atención y prestación del servicio al cliente de los servicios contratados

Falta de capacitación del personal en el momento de operar

Desconocimiento del entorno digital

Poca comunicación o respuesta inmediata a las inquietudes presentadas por el cliente

Poco capital social para el desarrollo del proyecto.

Dificultad en la consecución de proveedores idóneos y que implementen buenas prácticas sostenibles

Competencia desleal y poca promoción

Amenazas

Desconfianza por el pago de los tours por internet

Bajas comisiones por parte de las aerolíneas

Venta directa de las aerolíneas de los tiquetes

Asegurar actividades económicas viables a largo plazo

Deterioro Ambiental

Incremento de la competencia de otros destinos turísticos similares

ESTRATEGÍAS DOFA

Estrategias FO

Promocionar la calidad del servicio como punto clave de la empresa

Incrementar el número de clientes a través de servicios innovadores

Realizar marketing por redes de forma creativa e incentivando nuevos destinos y minimizando el uso de papel

Capacitación a los guías de turismo lo cual garantiza un servicio de alta calidad y competencia

Explotación responsable de los recursos ecológicos y culturales a través de campañas de conciencia ambiental y manejo responsable de los residuos

Estrategias DA

Contar con gran variedad de oferta turística garantiza competencia y variedad

Brindar seguridad tecnológica a los clientes aumentando la confianza en las mismas

Garantizar atención al usuario las 24 horas brindando soluciones a las dudas e inquietudes contando con personal capacitado e idóneo en la resolución de problemas

Participar en campañas de limpieza, conservación y educación ambiental con el fin de cuidar los recursos naturales parte de la responsabilidad social con la región y su comunidad.

Estrategias DO

Capacitar el personal en manejo de redes y de cómo realizar marketing

Realizar convenios con empresas que impulsan la conservación del medio ambiente lo cual atrae un nicho de mercado diferente

Garantizar convenios con operadores turísticos en las regiones que cumplan con la normativa e implementen buenas prácticas de sostenibilidad vigente brindando servicio óptimo y de calidad

Estrategias FA

Asistir a ferias de turismo a escala nacional e internacional con el fin de realizar promoción de los servicios y revisar la oferta de la competencia

Consolidar el servicio por redes teniendo portales de fácil acceso y con información precisa de los servicios a los que se puede acceder

Realizar un plan publicitario innovador y constante enfocado en captar la atención de los clientes; generando expectativas siempre los destinos ofertados

4.4 Determinación del alcance del sistema de gestión de la sostenibilidad

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la sostenibilidad para establecer su alcance.

Al determinar este alcance, la organización debe considerar:

- a) Las cuestiones externas e internas mencionadas en el numeral 4.2;
- b) Los requisitos a los que hace referencia en el numeral 4.3.

El alcance debe estar disponible como información documentada.

El alcance determina el cubrimiento que tiene el sistema de gestión en la agencia de viajes. Para ello se tiene en cuenta el análisis realizado en los numerales anteriores.

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD	SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 DE 1
---	---	--

Ejemplo:

“El alcance del sistema de gestión de la sostenibilidad de la agencia de viajes (nombre de la agencia de viajes) aplica a los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que impactan a trabajadores, clientes, proveedores, dueños y accionistas y comunidad en todas los procesos y las actividades que realiza la agencia de viajes en pro del desarrollo sostenible de los destinos que ofertamos”.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

4.5 Sistema de gestión de la sostenibilidad

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la sostenibilidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos del presente documento.

Este sistema de gestión es un proceso cíclico y por etapas que busca la mejora continua en los tres aspectos de la sostenibilidad (ambiental, sociocultural y económico), de manera que se minimicen o, en caso de ser posible, se eliminen los impactos que la prestación del servicio genera en el entorno en que tiene acción la agencia de viajes.

Muchas agencias de viajes ya tienen implementada la **NTS-TS-003 Agencia de Viajes. Requisitos de sostenibilidad**. Por esto, cuentan con un proceso de gestión de la sostenibilidad avanzado al cual debe dársele continuidad, optimizando los procesos.

La gestión, la información y la documentación son insumos importantes para el sistema de gestión de la sostenibilidad, porque este busca que, de manera permanente, se estén revisando las falencias, los errores, las no conformidades que puedan ocasionar impactos negativos, con el fin de encontrar soluciones, corregir y mejorar cuando se identifiquen oportunamente y mejorar así los impactos positivos cuando se considere necesario.

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la sostenibilidad a través de:

- a) Asegurar que se establezcan las políticas y objetivos de sostenibilidad y que sean compatibles con la dirección estratégica de la organización;
- b) Asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la sostenibilidad en los procesos de la organización;
- c) Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el sistema de gestión de la sostenibilidad;
- d) Comunicar la importancia de una gestión eficaz orientada a la maximización de los resultados deseados de la sostenibilidad y de cumplir los requisitos del sistema de gestión de la sostenibilidad;
- e) Asegurar que el sistema de gestión de la sostenibilidad logre los resultados previstos;
- f) Dirigir y apoyar a las personas para que contribuyan a la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad;
- g) Promover la mejora continua;
- h) Apoyar otros roles de gestión pertinentes para demostrar su liderazgo en lo que respecta a sus áreas de responsabilidad.



NOTA La referencia a “negocio” en este documento puede interpretarse en sentido amplio como aquellas actividades que son fundamentales para los propósitos de la existencia de la organización.

El factor más importante para que el sistema de gestión de la sostenibilidad funcione en una organización es que la alta dirección (administración o gerencia) tenga realmente interés en implementar dicho sistema. Esto quiere decir que el ente facilite los recursos humanos, físicos, económicos y de infraestructura que se necesiten para que se puedan ejecutar las actividades que se requieran para tener un resultado exitoso.

Para esto, es necesario planificar los recursos disponibles y describir en cada programa de sostenibilidad los recursos asignados a cada tarea, con el fin de poder determinar si es necesario gestionar nuevos recursos ante la administración de la empresa.

Cabe anotar que para implementar este sistema de gestión no se necesita hacer una inversión adicional, solo es necesario ajustar los procesos y distribuir nuevas tareas al personal que labora en la empresa.

Por otra parte, designar a un responsable o líder de sostenibilidad permite delegar en una persona la responsabilidad de implementar y hacer seguimiento a lo planteado en los diferentes programas de sostenibilidad.

Este líder de sostenibilidad puede ser designado mediante un acta de reunión, oficio de designación o cualquier acto administrativo que la alta dirección considere pertinente.



Ejemplo:

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO	DESIGNACIÓN DEL LIDER DE SOSTENIBILIDAD	SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1
---	---	---

ACTA DE DESIGNACIÓN DEL LIDER DE SOSTENIBILIDAD

Fecha:

Hora:

Participantes	
Nombres	Cargo

Siendo las (hora), se reúnen las personas antes mencionadas para designar a (nombre) con (tipo y número de documento de identificación) al cargo de Líder de sostenibilidad de (nombre de la agencia de viajes) con las siguientes funciones:

- Analizar y comprender los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC con el fin de implementarlos, mantenerlos y mejorarlos en (nombre de la agencia de viajes).
- Capacitar y sensibilizar a las partes interesadas en las buenas prácticas sostenibles.
- Elaborar los procedimientos y formatos requeridos para documentar el cumplimiento del sistema de gestión de la sostenibilidad conforme a los requisitos de la NTC-6502:2021
- Realizar la planeación, ejecución, seguimiento y mejora del sistema de gestión de la sostenibilidad y gestionar los recursos que se requieran para su cumplimiento.
- Informar a la administración /gerencia sobre las no conformidades e impactos negativos que puedan afectar el desempeño del sistema de gestión de la sostenibilidad

Dicha designación, rige a partir de la fecha.

En constancia se firma,

Representante Legal

Líder de Sostenibilidad

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo



5.2 Política

La alta dirección debe establecer una política de desarrollo sostenible que:

- a) Sea apropiada para el propósito de la organización;
- b) Proporcione el marco de referencia para establecer los objetivos de la sostenibilidad;
- c) Incluya el compromiso de satisfacer los requisitos aplicables;
- d) Incluya el compromiso de mejorar continuamente el sistema de gestión de la sostenibilidad.

La política de desarrollo sostenible debe:

- Estar disponible como información documentada
- Comunicarse dentro de la organización;
- Estar disponible para las partes interesadas, según sea apropiado.

Para que la agencia de viajes pueda implementar de manera satisfactoria el sistema de gestión de la sostenibilidad, la alta dirección debería estar interesada en hacerlo y ese interés debería manifestarlo en su política de sostenibilidad.

Dicha política de sostenibilidad es el documento en el cual la alta dirección demuestra el compromiso con las partes interesadas para establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el sistema de gestión de la sostenibilidad en la agencia de viajes.

Es importante construir esta política con el aporte y/o la colaboración de los trabajadores, ya que de esta manera desde el inicio se involucra al personal, el cual se siente participe. Esto genera más sentido de pertenencia y permite obtener mejores resultados.

Se recomienda que la política sea clara y medible, por medio de indicadores; debería ser alcanzable y apropiada a las características propias de cada agencia de viajes. Esta debería ser publicada, socializada y estar disponible para las partes interesadas cuando lo requieran, ya que es el mapa de la ruta a seguir en la organización y se requiere del compromiso y participación de todos los actores para lograr obtener los resultados esperados.

<p>NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO</p>	<p>POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD</p>	<p>SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 DE 1</p>
--	-----------------------------------	--

La agencia de viajes (nombre de la agencia de viajes) es un establecimiento turístico dedicado a la comercialización de tiquetes paquetes turísticos ubicada en Bogotá.

Se tiene el compromiso de cumplir la normativa y otros requisitos aplicables, en materia de sostenibilidad turística, capacitar al personal y sensibilizar a los clientes en la importancia de la sostenibilidad, en cada uno de los servicios ofrecidos.

La agencia de viajes (nombre de la agencia de viajes) se compromete a llevar a cabo una gestión sostenible en todas sus actividades, implementando acciones que permitan prevenir, reducir y/o eliminar el impacto negativo, tanto en las instalaciones propias, como en las actividades y los servicios que se ofrecen en diferentes destinos.

Cada uno de los procesos la agencia de viajes (nombre de la agencia de viajes) procura promover e implementar buenas prácticas sostenibles y así lograr una prestación del servicio que contribuya a conservar el entorno para las futuras generaciones e impactarlo positivamente, en cuanto aspectos ambientales, socioculturales y económicos.

Por lo anterior, nuestra organización involucra a sus trabajadores y partes interesadas en identificar aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos y periódicamente generan estrategias en pro de la mejora continua del sistema de gestión de la sostenibilidad.

Bogotá, D.C., 31 de octubre de 2021



(nombre y firma del representante legal y/o administrador)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

También es necesario tener definido el código de conducta de la organización (Ley 679 del 3 de agosto de 2001, Ley 1336 de 2009 y Resolución 3840 de 2009)

Ejemplo:

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO	CÓDIGO DE CONDUCTA	SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1
---	--------------------	---

La agencia de viajes (nombre de la agencia de viajes adopta un Código de Conducta, el cual deberán observar sus representantes legales, directores, administradores, empleados y contratistas vinculados a la prestación de servicios turísticos, con el fin de hacer efectivas las obligaciones contempladas en los artículos 16 y 17 de la Ley 679 de 2001, así como a prevenir las conductas tipificadas en el artículo 19 de la misma ley e igualmente que incorpore las siguientes medidas mínimas de control:

- 1) Abstenerse de ofrecer en los programas de promoción turística y en los planes turísticos, expresa o subrepticamente, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- 2) Abstenerse de dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona, acerca de lugares desde donde se coordinen o donde se practique la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- 3) Abstenerse de conducir a los turistas, directamente o a través de terceros a establecimientos o lugares donde se practique la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescente, así como conducir a estos a los sitios donde se encuentran hospedados los turistas, incluso si se trata de barcos localizados en Altamar, con fines de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- 4) Abstenerse de facilitar vehículos en rutas turísticas con fines de

explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.

- 5) Impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los hoteles o lugares de alojamiento y hospedaje, bares, negocios similares y demás establecimientos en los que se presten servicios turísticos, con fines de explotación o de abuso sexual.
- 6) Adoptar las medidas tendientes a impedir que el personal vinculado a cualquier título con la empresa ofrezca servicios turísticos que permitan actividad sexual con niños, niñas y adolescentes.
- 7) Denunciar ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás autoridades competentes, los hechos de que hubiere tenido conocimiento por cualquier medio, así como la existencia de lugares, relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y asegurar que en la empresa existan canales para la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.
- 8) Diseñar y divulgar en la empresa y con sus proveedores de bienes y servicios, una política en la que el prestador establezca medidas para prevenir y contrarrestar toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo.
- 9) Capacitar a todo el personal vinculado a la empresa, frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- 10) Informar a sus usuarios sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.
- 11) Se fijará en lugar visible para los empleados del establecimiento o establecimientos de comercio el presente Código de Conducta y los demás compromisos y medidas que el prestador desee asumir con el fin de proteger a los niños, niñas y adolescentes.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

(Firma del gerente o administrador)

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades de los roles pertinentes se asignen y comuniquen dentro de la organización.



La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

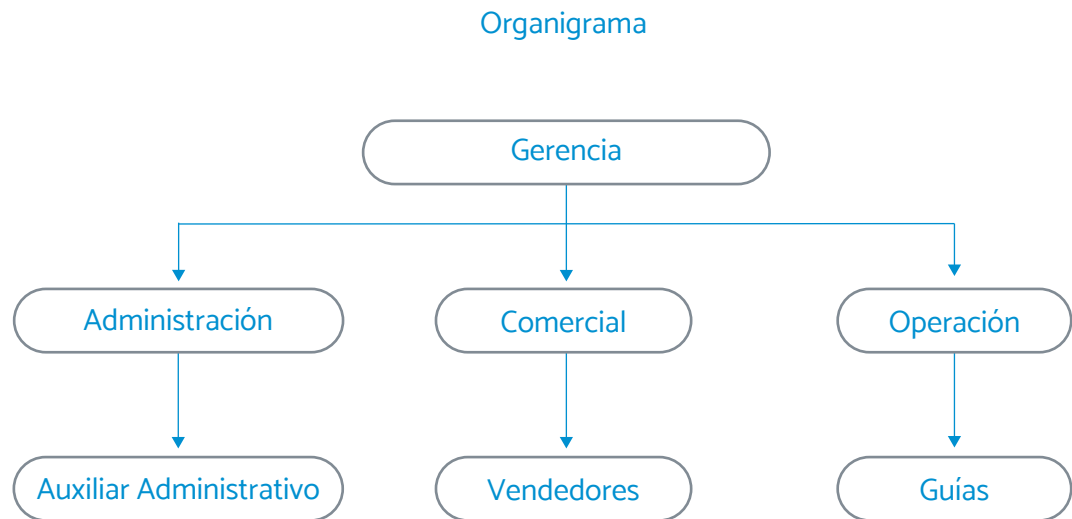
- a) Asegurar que el sistema de gestión de la sostenibilidad sea conforme con los requisitos de este documento;
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la sostenibilidad.
- c) Representar a la alta dirección en cuestiones externas relacionadas con el sistema de gestión de la sostenibilidad.

La agencia de viajes debería definir y asignar las responsabilidades dentro del sistema de gestión de la sostenibilidad.

Esto puede evidenciarse con un organigrama, perfiles del cargo, entre otros.

De acuerdo con el tamaño y los tipos de servicio que preste la agencia de viajes, la estructura del organigrama puede cambiar y es diferente de una a otra.

Ejemplo:



Dependiendo del tamaño y de los tipos de servicio que ofrece el establecimiento, así mismo es su estructura organizacional y los requisitos en el perfil de los trabajadores, ya que no es lo mismo una agencia de viajes de 1 o 2 trabajadores donde estos deberían cumplir todas las funciones, a una agencia de viajes grande que tiene una persona trabajando para atender un tema específico y requiere personal especializado en ese tema.

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO	ROLES Y RESPONSABILIDADES	SGS-P-XXX VERSIÓN 1 21 DE OCTUBRE DE 2021 PAG 1 DE 1
ROLES	RESPONSABILIDADES	
Trabajador - Apoyan la implementación y mejora del sistema de gestión de la sostenibilidad	<p>Participar en las actividades del sistema de gestión de la sostenibilidad.</p> <p>Ayudar a identificar impactos ambientales, socioculturales y económicos y reportarlos al líder de sostenibilidad</p> <p>Realizar recomendaciones para mejorar los impactos negativos generados a causa de su actividad laboral.</p>	
Directivos - Planifican y gestionan el funcionamiento del sistema de gestión de la sostenibilidad	<p>Promover el uso racional de energía, agua, manejo de residuos en las instalaciones de la empresa.</p> <p>Difundir la política de sostenibilidad y código de conducta del sistema de gestión de la sostenibilidad.</p> <p>Promover campañas en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes ESCNNA.</p> <p>Definir y aportar los recursos necesarios para ejecutar los programas de sostenibilidad.</p>	
Líder de sostenibilidad - Gestiona e implementa y hace seguimiento a la mejora continua del sistema de gestión de sostenibilidad.	<p>Promover e incentivar las buenas prácticas sostenibles a las partes interesadas.</p> <p>Realizar las gestiones necesarias para el cumplimiento de la política y los objetivos del sistema de gestión de la sostenibilidad.</p> <p>Involucrar al personal en las actividades requeridas para el cumplimiento de los programas de sostenibilidad.</p> <p>Hacer seguimiento a los compromisos establecidos en los planes de acción o planes de mejora y gestionar su cumplimiento.</p>	
Proveedores - Suministran los insumos y servicios necesarios en el sistema de gestión de sostenibilidad	<p>Suministrar productos y servicios amigables con el medio ambiente (biodegradables y orgánicos).</p> <p>Implementar buenas prácticas sostenibles al interior de la empresa.</p>	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo



6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades

- a) Acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.
 - NOTA véase la NTC-ISO 31000 para la gestión del riesgo
- b) cómo:
 - Integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema de gestión de la sostenibilidad (véase el numeral 7.1);
 - Evaluar la eficacia de estas acciones (véase el numeral 8.2).

Al llevar a cabo las actividades de planificación, la organización debe asegurar la adhesión operacional a los principios rectores del desarrollo sostenible relacionados con la gestión de la organización, así como su fortalecimiento.

Con el fin de tener una buena planificación del sistema de gestión de la sostenibilidad, se requiere diseñar programas de sostenibilidad en la agencia de viajes, teniendo en cuenta sus características propias y los impactos ambientales socioculturales y económicos que ocasionen en el desarrollo de su labor.

En dichos programas es necesario que se identifiquen los objetivos que se quieren cumplir, actividades por realizar, los responsables de la ejecución, recursos que se necesitan para cumplirlos, tiempos e indicadores que permitan evaluar el nivel de cumplimiento.

6.1.2 Identificación y evaluación de las cuestiones

La organización debe identificar sus cuestiones de desarrollo sostenible y evaluar su importancia en relación con las actividades y servicios de la agencia de viajes dentro del alcance definido en el sistema de gestión. El ambiente para la prestación de los servicios de la agencia de viajes debe asegurar que se tengan en cuenta los aspectos relacionados con esos impactos al definir sus objetivos de sostenibilidad.

NOTA En caso de requerir aclaraciones sobre el concepto de “cuestiones” se recomienda consultar la ISO 14001:2015 Anexo A, literal A 4.1

La organización debe mantener esta información actualizada.

Siempre que se produzcan cambios en el funcionamiento de la organización, se debe reevaluar los aspectos e impactos relacionados.

La identificación y valoración de aspectos e impactos debe ser conforme con los requisitos descritos en los Anexos A (Normativo), B (Normativo) y C (Normativo).

Los criterios utilizados para la valoración de la importancia deben estar documentados e incluir una retroalimentación de las partes interesadas y la identificación de nuevas cuestiones emergentes.

Luego de realizar el análisis del contexto, la agencia de viajes debería haber identificado las cuestiones (los aspectos o factores que pueden llegar a afectar la sostenibilidad de la empresa). Con esta información se procede a hacer la evaluación de los impactos que esas cuestiones pueden generar tanto interna como negativamente a la empresa en el eje ambiental, sociocultural y económico.

Para ello se recomienda tener en cuenta el siguiente procedimiento:

<p>NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO</p>	<p>IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOSTENIBLE DE LAS CUESTIONES</p>	<p>SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1</p>
--	---	---

1. OBJETIVO

Identificar y evaluar el impacto en la sostenibilidad que tienen las cuestiones que pueden afectar (positiva o negativamente) a la agencia de viajes.

2. ALCANCE

Este documento tiene aplicabilidad a todas las áreas y cargos de la empresa que realizan actividades que impactan la sostenibilidad, es realizado cuando se presenten modificaciones en las actividades, productos y servicios que ofrece la agencia de viajes.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

4. GENERALIDADES

La identificación y evaluación del impacto en la sostenibilidad de las cuestiones debe ser considerada en el diseño implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Sostenibilidad.

5. DESARROLLO

Para la identificación de las cuestiones es necesario tener en cuenta los tres ejes de la sostenibilidad.

AMBIENTALES	SOCIOCULTURALES	ECONÓMICOS
Preparación y respuesta a emergencia ambientales	Comunidades locales	Viabilidad económica de la organización
Zonas naturales, biodiversidad, fauna y flora	Trabajo e ingresos	Calidad y satisfacción al cliente
Impacto de la arquitectura y la construcción (efluentes líquidos, emisiones al aire de gases y ruidos,	Condiciones laborales	Salud, seguridad y bioseguridad de los clientes y trabajadores
Residuos sólidos, efluentes y emisiones	Aspectos culturales	
Contaminación visual	Salud y educación	
Eficiencia energética	Población nativa	
Conservación y gestión del uso del agua		
Gestión de sustancias peligrosas		
Actividades de limpieza		
Empaque y embalaje		
Mantenimiento de equipos e instalaciones		
Uso de papel		
Transporte		

Se requiere tener en cuenta los criterios de evaluación para cada eje:

VALORACIÓN		
1	ALTO	Requiere plan de acción inmediato
2	MEDIO	Se implementan buenas prácticas sostenibles, pero requieren mejoras
3	BAJO	Se tienen buenas prácticas sostenibles y se requiere mantenerlas

De acuerdo con cada resultado, es necesario priorizar la intervención de ese aspecto que afecta la sostenibilidad de la agencia de viajes:

	VALORACIÓN	
ALTO	CORTO PLAZO	Máximo 3 meses para intervenir la causa del impacto negativo
MEDIO	MEDIANO PLAZO	Se están realizando actividades, pero requieren mejoras (de 3 a 6 meses)
BAJO	LARGO PLAZO	Se realizan actividades con buenos resultados y se requiere hacer seguimiento y mantenerlas

Posteriormente por cada eje, se incluirán tantas cuestiones como se requieran evaluar, acorde a lo definido en el análisis del contexto, priorizando posteriormente su prioridad de intervención.

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS DE SOSTENIBILIDAD			SGS-P-XXX VERSIÓN 1 21 DE OCTUBRE DE 2021 PAG 1 DE 1
EJE	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE IMPACTEN LA SOSTENIBILIDAD DE LA EMPRESA	VALORACIÓN	PRIORIDAD DE INTERVENCIÓN	ACTIVIDADES
AMBIENTAL	Preparación y respuesta a emergencia ambientales			
	Zonas naturales, biodiversidad, fauna y flora			
	Impacto de la arquitectura y la construcción (efluentes líquidos, emisiones al aire de gases y ruidos,			
	Residuos sólidos, efluentes y emisiones			
	Contaminación visual			
	Eficiencia energética			
	Conservación y gestión del uso del agua			
	Gestión de sustancias peligrosas			
	Actividades de limpieza			
	Empaque y embalaje			
	Mantenimiento de equipos e instalaciones			
	Uso de papel			
	Transporte			
SOCIOCULTURAL	Comunidades locales			
	Trabajo e ingresos			
	Condiciones laborales			
	Aspectos culturales			
	Salud y educación			
	Población nativa			
ECONÓMICOS	Viabilidad económica de la organización			
	Calidad y satisfacción al cliente			
	Salud, seguridad y bioseguridad de los clientes y trabajadores			

De acuerdo con los resultados se priorizará la intervención de cada aspecto

13. RESPONSABLE

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

14. ANEXOS Y REGISTROS

SGS-F-XXX Identificación y evaluación de cuestiones de la sostenibilidad

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO		MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS DE SOSTENIBILIDAD		SGS-P-XXX VERSIÓN 1 21 DE OCTUBRE DE 2021 PAG 1 DE 1
EJE	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE IMPACTEN LA SOSTENIBILIDAD DE LA EMPRESA	VALORACIÓN	PRIORIDAD DE INTERVENCIÓN	ACTIVIDADES
AMBIENTAL	Preparación y respuesta a emergencia ambientales	1	ALTO	Elaboración del plan de preparación y respuesta ante emergencias ambientales
	Zonas naturales, biodiversidad construcción (efluentes líquidos, emisiones al aire de gases y ruidos)	1	ALTO	Jornadas de reforestación y jornadas de sensibilización e interpretación de fauna y flora y en las rondas del río.
	Impacto de la arquitectura y la construcción	2	ALTO	Conservación arquitectónica de la infraestructura por ser bien de interés cultural. Controlar los niveles de ruido en las actividades del establecimiento de alojamiento
	Residuos sólidos, efluentes y emisiones	2	MEDIO	Realizar clasificación, reducción, reciclaje y reutilización de residuos. Realizar mantenimiento al aire acondicionado y nevera de la sede principal

	Contaminación visual	1	ALTO	Hacer cambio de grifería normal por ahorradora gradualmente
	Eficiencia energética	1	ALTO	Realizar medición de consumo de agua
	Conservación y gestión del uso del agua	1	ALTO	Hacer cambio de grifería normal por ahorradora gradualmente Realizar medición de consumo de agua
	Gestión de sustancias peligrosas	1	ALTO	Realizar disposición de los residuos peligrosos en lugar cerrado
	Actividades de limpieza	2	MEDIO	Realizar jornadas de orden y limpieza periódicamente Hacer uso de productos de aseo biodegradables
	Empaque y embalaje	2	MEDIO	
	Mantenimiento de equipos e instalaciones	1	ALTO	Llevar planeación de mantenimiento de instalaciones, equipos y herramientas
	Uso de papel	2	MEDIO	Realizar campañas de uso racional, reciclaje y reutilización del papel.
	Transporte	1	ALTO	Realizar mantenimiento a vehículos
SOCIOCULTURAL	Comunidades locales	2	MEDIO	Vincular y/o apoyar a organizaciones sociales y culturales
	Trabajo e ingresos	1	ALTO	Contratación en condiciones justas y equitativas
	Condiciones laborales	1	ALTO	Garantizar la afiliación al sistema general de seguridad social del personal Contar con sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que cubra a personal de planta y contratistas
	Aspectos culturales	2	MEDIO	Promoción de atractivos y eventos culturales de la región. Promoción de la gastronomía local
	Salud y educación	2	MEDIO	Apoya actividades o programas de promoción y prevención en salud en la comunidad. Realizar actividades de salud para los trabajadores y la familia
	Población nativa		MEDIO	Priorizar la contratación de personal nativo de la región
ECONÓMICOS	Viabilidad económica de la organización	2	MEDIO	Contar con un plan de negocios que permita conocer la viabilidad del negocio en el corto, mediano y largo plazo (continuidad del negocio)
	Calidad y satisfacción al huésped	2	MEDIO	Realizar encuestas de satisfacción del cliente
	Salud, seguridad de los huéspedes y trabajadores	1	ALTO	Contar con un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Afiliación al personal al sistema general de seguridad social. Implementar los protocolos de bioseguridad en todos los procesos del establecimiento de alojamiento



Los resultados de la evaluación de impactos serán diferentes de una agencia de viajes a otra, pues dependerá del tamaño de la empresa, número de trabajadores, actividades que desarrolla, servicios que ofrece, lugar donde está ubicado, etc. Por lo anterior, hay que hacer un análisis detallado de cada aspecto y el impacto real (positivo o negativo) que tiene en la empresa.

De esta matriz se priorizarán los impactos más significativos, los cuales deberán procurar intervenir de manera inmediata y ojalá en un tiempo menor a 3 meses.

De acuerdo a estos resultados, la agencia de viajes definirá los programas de sostenibilidad que deberá llevar en empresa (acciones, tiempos, responsables, recursos, entre otros).

6.2 Objetivos de sostenibilidad y planificación para lograrlos

La organización debe establecer objetivos de sostenibilidad en las funciones y niveles pertinentes.

Los objetivos de sostenibilidad deben:

- a) Ser coherentes con la política de desarrollo sostenible
- b) Ser medibles;
- c) Ser retadores y alcanzables
- d) Orientados a la maximización de los resultados deseados (impacto)
- e) Tener en cuenta los requisitos aplicables;
- f) Someterse a seguimiento;
- g) Estar documentados y comunicarse
- h) Actualizarse según sea apropiado

La organización debe retener información documentada sobre los objetivos de sostenibilidad.

Al planificar como lograr sus objetivos de sostenibilidad, la organización debe determinar:

- Qué se hará;
- Que recursos se requerirán;
- Quién será responsable;

- Cuando se completará;
- Cómo se evaluarán los resultados

Para cumplir con este requisito se requiere definir los objetivos del sistema de gestión de la sostenibilidad de la empresa.

Para hacerlo, se recomienda hacerlo bajo el siguiente esquema:

- a) objetivos (deben ser razonables, medibles y alcanzables en el tiempo);
- b) Actividades (relacionar las diferentes actividades que se realizaran para dar cumplimiento a ese objetivo);
- c) Responsable (definir la persona o personas responsables del cumplimiento de ese objetivo);
- d) Fecha provista (fecha final en que se considera se cumpla el objetivo)
- e) Recursos (enunciar un valor estimado de los costos necesarios para realizar las actividades previstas);
- f) Indicadores (definir un indicador para evaluar el nivel de cumplimiento);

Ejemplo:

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO		PLAN DE OBJETIVOS			SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1	
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA	RECURSOS	INDICADORES	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ		
Firma		Firma		Firma		
Nombre		Nombre		Nombre		
Cargo		Cargo		Cargo		



La alta dirección debería revisar estos objetivos, al menos una vez al año, de manera que se evalúe si se están cumpliendo o si es necesario ajustarlos

Recuerde: el sistema de gestión de la sostenibilidad es un sistema que busca la mejora continua, es decir, que esté en continua revisión y ajuste, para hacerlo cada vez más eficiente.

7. APOYO

7.1 Recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de la sostenibilidad.

NOTA Los recursos incluyen la dotación de los trabajadores, la competencia, la infraestructura, la tecnología y las finanzas.

La agencia de viajes debe contar con un presupuesto que le permita cumplir con los objetivos del sistema de gestión de la sostenibilidad.

Este presupuesto incluye aspectos como:

- Infraestructura y equipos (cambios o mejoras en las instalaciones de la agencia de viajes o para la prestación del servicio);
- Humanos (contratar el personal que se requiera para la implementación del sistema de gestión de la sostenibilidad)
- Tecnológicos (adquisición de tecnología para facilitar los procesos y minimizar los impactos).
- Económicos: Recursos necesarios para el diseño, implementación, revisión y mejora del sistema de gestión de la sostenibilidad,

Para ello, debe realizar la planificación de las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de la sostenibilidad, las cuales varían de un establecimiento a otro.

7.2 Competencia

La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria de la(s) persona(s) que realiza(n) un trabajo bajo su control que afecte el desempeño de su sostenibilidad.

- b) Asegurar que esas personas sean competentes sobre la base de una educación, entrenamiento o experiencia adecuados.
- c) Cuando sea aplicable, emprender acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones emprendidas; y
- d) Retener la información documentada apropiada como evidencia de su competencia;
- e) Revisar y actualizar periódicamente los programas de entrenamiento y desarrollo para asegurar que se identifiquen y proporcionen las competencias esenciales y las necesidades de entrenamiento asociadas.

NOTA Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la provisión de entrenamiento, la tutoría o la reasignación de personas actualmente empleadas; o la contratación de personas competentes.

La empresa debe procurar que el personal cuente con conocimientos en la labor que desempeña y el impacto que genera en la sostenibilidad de la empresa, es decir, que cumpla con el perfil requerido para el cargo. En caso de no tenerlo, la empresa se encargará de capacitarlos.

Ejemplo:

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO	PERFIL DEL CARGO	SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1
Nombre del cargo		
Dependencias jerárquicas		
Funciones y responsabilidades		
Competencias requeridas		
Competencias laborales		
Estudio		
Laboral		
Competencia		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

Así mismo, periódicamente es necesario identificar las necesidades de capacitación del personal. Esto puede realizarse por medio de encuestas (la frecuencia la define la empresa).

En caso de que el personal no cuente con formación en prácticas sostenibles acorde a las tareas a desarrollar y al rol que cumplen en el sistema de gestión de la sostenibilidad, la empresa podrá gestionar con el sector público (SENA, Alcaldía, Gobernación, Ministerios, etc.), sector privado u ONG's o contratar directamente capacitaciones para ellos en temas como:

- Ahorro del consumo del agua;
- Ahorro del consumo de energía;
- Manejo y disposición de residuos;
- Medición de huella de carbono;
- Manejo de productos químicos;
- Buenas prácticas sostenibles;
- Reciclaje y reutilización de residuos;
- Contratación de personal de la región,
- Conservación de recursos naturales;
- Establecimiento accesible; entre otros

Para una mejor planeación y seguimiento se recomienda diseñar un plan de capacitación.

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO		PLAN DE CAPACITACIÓN			SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1
COMPONENTE	TEMA	FECHA	RECURSOS	RESPONSABLE	

Ejemplo:

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO		PLAN DE CAPACITACIÓN			SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 DE 1
COMPONENTE	TEMA	FECHA	RECURSOS	RESPONSABLE	
Ambiental	Nueva clasificación de residuos	diciembre	Tablero Salón Refrigerios	Líder de sostenibilidad	
Ambiental	Uso racional del agua y energía	noviembre	Papel y bolígrafos refrigerios	Líder de sostenibilidad	
Sociocultural	ESCNNA, prohibiciones y sanciones	noviembre	Papel y bolígrafos refrigerios	Líder de sostenibilidad y Policía de Turismo	
Económico	Trabajo justo	diciembre	Pantalla TV Hojas de papel Bolígrafos	Líder de sostenibilidad	

7.3 Toma de conciencia

Las partes interesadas que realicen trabajos bajo el control de la organización deben tomar conciencia de:

- a) La política de desarrollo sostenible
- b) Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad, incluidos los beneficios de la mejora del desempeño de la sostenibilidad;
- c) Las implicaciones de no cumplir con los requisitos del sistema de gestión de la sostenibilidad;
- d) Las posibles consecuencias del incumplimiento de los procedimientos operativos especificados y los impactos ambientales, socioculturales o económicos importantes, reales o potenciales de las actividades de la organización.

Se recomienda socializar con cada una de las partes interesadas, la información más importante del sistema de gestión como lo es la política, el código de conducta, los objetivos, las estrategias, los programas, como también, cuál es su papel en el sistema de gestión de la sostenibilidad y las implicaciones y consecuencias de no cumplir el sistema de gestión de la sostenibilidad. Así mismo, el involucrarlos en la planificación e implementación de dicho sistema de gestión, genera sentido de pertenencia y compromiso con la organización y el proceso mismo.



7.4 Comunicación

La organización debe determinar la necesidad de comunicaciones internas y externas pertinentes para el sistema de gestión de la sostenibilidad, incluyendo:

- a) Qué comunicar;
- b) Cuando comunicar;
- c) A quien comunicar;
- d) Cómo comunicar.

La organización debe identificar, con sus partes interesadas, los medios de comunicación más eficaces y debe tener en cuenta los intereses de esos diferentes grupos.

Las comunicaciones deben incluir, cuando proceda, lo siguiente:

- Principios, políticas y objetivos;
- Las mejores prácticas para alcanzar los objetivos;
- Relevancia para las partes interesadas;
- Desempeño del sistema de gestión de la sostenibilidad;
- Retroalimentación de partes interesadas;
- Los roles y responsabilidades para el desarrollo del sistema de gestión de sostenibilidad.

Se recomienda tener un plan de comunicaciones que facilite planificar que, cuando, a quien y como se realizará la divulgación de la información del sistema de gestión de la sostenibilidad, el cual puede tener: , por ejemplo:



NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO		PLAN DE COMUNICACIONES					SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1	
Tipo de comunicación		¿Qué?	¿Cuándo?	¿Quien?	¿A quienes?	¿Cómo?	Evidencia/ soporte	Observaciones
Interna	Externa							
x		Política de sostenibilidad	permanente	Líder de sostenibilidad	Trabajadores Accionistas / trabajadores Clientes Proveedores Comunica	Reunión Cartelera Página web	Registro de asistencia Registro fotográfico Video	Debe divulgarse y estar siempre publicado el lugar visible

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de la sostenibilidad de la organización debe incluir:

- La información documentada requerida por este documento;
- La información documentada que la organización determine como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad.

NOTA 1 El alcance de la información documentada para un sistema de gestión de la sostenibilidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- El tamaño de la organización y sus tipos de actividades, procesos, productos y servicios.
- La complejidad de los procesos y sus interacciones;
- La competencia de las personas.

La documentación del sistema de gestión de la sostenibilidad debe ser adecuada a las características propias de cada establecimiento.



Conforme a sus características, cada establecimiento puede definir con qué tipo de documento o evidencia puede soportar el cumplimiento de cada requisito establecido en esta norma.

7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurar que sean apropiados.

- La identificación y descripción (por ejemplo, un título, una fecha, un autor o un número de referencia);
- El formato (por ejemplo, el idioma, la versión de software, los gráficos) y los medios (por ejemplo, papel electrónico);
- La revisión y aprobación de la idoneidad y la adecuación.

La información mínima que debe tener la documentación del sistema de gestión de la sostenibilidad es

a) Encabezado

- El logotipo es la imagen que identifica a la agencia de viajes, en caso de no tenerlo, puede dejarse solo el nombre de la empresa.
- Se recomienda que el documento tenga un nombre claro, sencillo y que permita identificarlo fácilmente.
- La codificación de la documentación permite identificar el tipo y el número de documento. Para la documentación del sistema de gestión de la sostenibilidad, se suele utilizar la sigla SGS, una letra que identifique el tipo de documento que es (documento, procedimiento, formato, guía, etc), y un número consecutivo. La codificación se puede asignar a criterio del establecimiento y teniendo en cuenta la codificación de la documentación de otros sistemas (cuando estos existan).
- La versión facilita la identificación y control para que la organización pueda conocer fácilmente que la versión que se está usando, es la que está vigente.
- La fecha de aprobación del documento es la fecha en que la alta dirección de la empresa aprueba y autoriza el uso de este. También facilita el control para el uso de la documentación vigente.
- Numerar las páginas también facilita el control de la documentación.

Ejemplo:

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1
---	----------------------	---

Al aplicar este esquema en la empresa quedaría así;

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO	PROCEDIMIENTO DE -----	SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1
---	------------------------	---

b) Control de aprobación

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

Es importante y necesario llevar el control de aprobación de la documentación para garantizar al interior de la organización, que el documento que se utiliza está autorizado por las personas competentes (alta gerencia), es el que está vigente y facilita el control.

7.5.3 Control de la información documentada

La información documentada requerida por el sistema de gestión de la sostenibilidad y por este documento debe ser controlada para asegurar:

- Que esté disponible y sea adecuada para uso, donde y cuando se necesite;
- Que esté adecuadamente protegida (por ejemplo, contra la pérdida de la confidencialidad, el uso indebido o la pérdida de la integridad).

Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades según proceda:

- Distribución, acceso, recuperación y uso
- Almacenamiento y conservación, incluida la preservación de la legibilidad;

- Control de cambios (por ejemplo, el control de versiones);
- Retención y disposición;
- Prevención del uso de la información obsoleta.

La información documentada de origen externo que la organización determine que es necesaria para la planificación y la operación del sistema de gestión de la sostenibilidad se debe identificar según corresponda y se debe controlar.

NOTA El acceso puede implicar una decisión sobre el permiso para ver la información documentada solamente, o el permiso y la autoridad para ver y cambiar la información documentada

Es necesario llevar un control de la documentación del sistema de gestión de la sostenibilidad, con el fin de evitar que se utilicen versiones anteriores y que no están vigentes, de las políticas, manuales, procedimientos, formatos y cualquier otro documento que se utilice en el sistema de gestión.

Cada vez que se realice un cambio a una misma versión de un documento, además de la información de los pasos anteriores, se requiere llevar un control a todos los cambios que se realicen al mismo, lo cual facilita la trazabilidad y control eficiente de todos los cambios y permite a la empresa saber cuál es la versión vigente.

Se recomienda incluir en la documentación un esquema que permita llevar la trazabilidad de la documentación.

Ejemplo:

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Formato	Modificaciones
1	31-10-2021	Físico, digital	Creación del procedimiento

Cada vez que se realice un cambio en la documentación es necesario darlo a conocer al interior de la organización y recoger las copias obsoletas para evitar que se continúe utilizando alguna copia que no esté vigente

Con el fin de llevar un control y trazabilidad de la información se requiere que la documentación cuente con una información que permita identificarlo y diferenciarlo de otro.

Así mismo, debe garantizarse el almacenamiento y custodia de las evidencias que sustentan el sistema de gestión de la sostenibilidad.

Para facilitar el control en la codificación de la documentación del sistema de gestión de sostenibilidad se recomienda tener un listado maestro de documentos donde se va relacionando cada uno de los documentos del mismo tipo, facilitando la identificación del documento (código) la versión y el nombre de este, así:

Ejemplo:

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS		SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1
TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN VIGENTE	
DOCUMENTO	SGS-D-001	Política de sostenibilidad	V1	
DOCUMENTO	SGS-D-002	Designación del líder de sostenibilidad	V1	
PROCEDIMIENTO	SGS-P-001	Procedimiento de identificación de requisitos legales	V1	
FORMATO	SGS-F-001	Gestión del cambio	V1	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Firma		Firma	Firma	
Nombre		Nombre	Nombre	
Cargo		Cargo	Cargo	

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos e implementar las acciones determinadas en el numeral 6.1 de la siguiente forma:

- a) Estableciendo criterios para los procesos;
- b) Implementando el control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- c) Manteniendo la información documentada en la medida necesaria para tener confianza de que los procesos se han llevado a cabo según lo planeado.



En particular, la organización debe identificar las operaciones y actividades relacionadas con los aspectos de la sostenibilidad que tengan o puedan tener un impacto significativo, donde las acciones de control se requieran implementar.

Al planificar e implementar las acciones de control, estas deben, cuando sea apropiado, cumplir con los requisitos contenidos en los Anexos A (Normativos), B (Normativos) y C (Normativos).

La organización debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no intencionados, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

La organización se debe asegurar de que se controlen los procesos contratados externamente.

Este es un punto clave en el sistema de gestión de la sostenibilidad, debido a que es en este dónde se planifican, ejecutan y monitorean las acciones a realizar en la empresa para minimizar o mitigar los impactos negativos y/o maximizar los impactos positivos que afectan los aspectos ambientales, socioculturales y económicos de la agencia de viajes en las actividades propias de la empresa.

Cada agencia de viajes tiene actividades diferentes que controlar de acuerdo con el resultado de la identificación de aspectos sostenibles y conforme al resultado del impacto que tenga cada uno, así mismo será la priorización que se de a la intervención de estos.

La agencia de viajes puede determinar cuáles aspectos de la sostenibilidad puede intervenir y controlar, sin embargo, existen algunos que son requisito de obligatorio cumplimiento en la NTC 6502:2021, a saber:

AMBIENTAL	SOCIOCULTURAL	ECONÓMICOS
Preparación y respuesta a emergencia ambientales	Comunidades locales	Viabilidad económica de la organización
Zonas naturales, biodiversidad, fauna y flora	Trabajo e ingresos	Calidad y satisfacción al cliente
Impacto de la arquitectura y la construcción (efluentes líquidos, emisiones al aire de gases y ruidos)	Condiciones laborales	Salud, seguridad y bioseguridad de los clientes y trabajadores
Residuos sólidos, efluentes y emisiones	Aspectos culturales	
Contaminación visual	Salud y educación	
Eficiencia energética	Población nativa	

AMBIENTAL	SOCIOCULTURAL	ECONÓMICOS
Conservación y gestión del uso del agua		
Gestión de sustancias peligrosas		
Actividades de limpieza		
Empaque y embalaje		
Mantenimiento de equipos e instalaciones		
Uso de papel		
Transporte		

Es necesario que la agencia de viajes defina los mecanismos como va a controlar cada uno de estos aspectos (son particulares de una agencia de viajes a otra), habrá algunos aspectos que no tienen mucha relevancia o que las medidas que ya han tomado han sido eficaces, por lo cual se deben esmerar en controlar los que no lo son. para ello tiene en cuenta. Sin embargo, es de tener en cuenta que se deben cumplir todos los requisitos de la NTC en mención.

Para realizar un seguimiento y control se pueden encontrar en anexos, modelos de formatos que pueden servir de guía a la agencia de viajes y pueden ajustarse (modificarse) de acuerdo con la necesidad de la empresa.

8.2 Tratamiento de actividades o servicios modificados

Cuando se encuentren actividades o servicios nuevos o modificados, o se cambian las circunstancias operativas, se deben revisar y modificarse, según corresponda, las cuestiones, los objetivos, las metas y el(los) plan(es) para asegurar que se entregue la mejor solución general de acuerdo con la declaración de propósito, los valores y la política de desarrollo sostenible de la organización.

Es necesario llevar un control planificado de los cambios que se realicen en la organización.

Cada vez que en la agencia de viajes se requiera realizar un cambio, este debe analizarse con el apoyo del personal (ya que ellos conocen mejor la operación) y deben evaluarse los impactos (ambientales, socio-culturales y económicos) que pueda ocasionar. De acuerdo con este análisis, la organización podrá tomar decisiones acerca de la conveniencia de realizar ese cambio o adoptar medidas que permitan mitigar los impactos que pueda ocasionar.

Se recomienda realizarlo bajo el siguiente procedimiento:

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO	SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1
---	-------------------------------------	---

1. OBJETIVO

Evaluar el impacto sobre la sostenibilidad que se pueda generar por cambios al interior de la agencia de viajes (nombre de la agencia de viajes) o cambios externos.

2. ELEMENTOS DE ENTRADA

Los elementos que deben ser tenidos en cuenta como insumo (entradas) para la ejecución del presente procedimiento están dados por:

- Creación en la estructura y/o nuevos procesos en la agencia de viajes
- Creación de nuevos servicios a ofertar.
- Adquisición de nuevos equipos
- Cambios normativos

3. PROCEDIMIENTO

Este procedimiento debe ser realizado cuando se presente alguna de las situaciones presentadas en los elementos de entrada.

a) Descripción del cambio

La persona que identifica la necesidad del cambio diligencia el formato de gestión del cambio, teniendo en cuenta el motivo del cambio, detallando el motivo del cambio.

Se incluye un responsable encargado de la gestión del cambio

Se utiliza el formato/documento asignado para el análisis de la gestión del cambio (el nombre incluye la codificación interna hecha por la agencia, ejemplo SGS-F-XXX Gestión del cambio)

b) Elaboración del plan de acción

Se elabora un plan de acción que incluye las actividades, tiempos y responsables necesarios para implementar el cambio

c) Análisis del riesgo

Se evalúan los riesgos del nuevo proceso, servicio, etc, o de las tareas y/o actividades que se requieran para realizar el cambio.

Esta actividad está a cargo de la alta gerencia con el apoyo de las personas afectadas directamente por el cambio.

d) Evaluación del cambio

Se realiza la evaluación del cambio y se toma la decisión de la oportunidad y necesidad de implementarlo o no en la agencia. En caso de que el cambio sea necesario, pero no se aprueben las acciones necesarias para llevarlo a cabo, deben volver a revisarse los pasos anteriores, y en caso de que no se apruebe, se archivan los soportes (siempre hay que dejar evidencias).

Se recomienda que el documento soporte de la reunión puede ser un acta o video.

Esta actividad es realizada por la alta dirección.

e) Asignación del líder o responsable del cambio y encargado de la ejecución del plan de acción

En caso de ser aprobado el cambio, la administración de la agencia de viajes designa a la persona que va a liderar el cambio (lo cual se recomienda se haga mediante un oficio) y ésta inicia la ejecución del plan de acción).

En caso de que durante la ejecución del plan de acción se encuentren acciones que no estén contempladas, es necesario hacer revisión nuevamente al proceso de gestión del cambio

Esta actividad es realizada por la alta dirección (administración, gerencia, junta directiva)

f) Cierre del cambio

Cuando se termine la ejecución de las actividades programadas en el plan de acción, el líder o responsable del cambio, debe informar a las personas afectadas por el cambio y demás partes interesadas.

Puede elaborarse un documento que puede ser un informe, acta, oficio, video donde se informen las acciones tomadas y los resultados de estas y que servirán de evidencia del proceso realizado.



NOTA Cuando se requiera un cambio de emergencia, se podrá seguir obviar inicialmente algunos pasos, sin embargo, es necesario completarlo a la mayor brevedad posible. Sin embargo, siempre deben analizarse y evaluarse los riesgos del cambio propuesto.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

Ejemplo:

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO	GESTIÓN DEL CAMBIO	SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1
---	--------------------	---

- Fecha: (escriba la fecha de diligenciamiento)
- Responsable: (persona encargada del diligenciamiento del formato)
- Cambio: (Descripción del cambio)
- Motivo del cambio: (justifique por qué considera que se requiere realizar el cambio)
- Posible solución: (Describa la principal posible solución a ese cambio)
- Otras posibles soluciones: (En caso de haber otras posibilidades de solución a ese cambio, relaciónelas a manera de lluvia de ideas)
- Beneficios: (A cada posible solución, describa los beneficios de implementarlo)
- Consecuencias: (A cada posible solución, relacione las consecuencias de implementarlo)
- Plazos de ejecución: (Describa los tiempos o plazos que estima se requieren para implementar el cambio)
- Documentos soporte: (Se relacionan y anexan los documentos que sirvan de evidencia de la gestión del cambio)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

8.3 Gestión de la cadena de suministro

La organización debe establecer y comunicar los criterios para su selección de proveedores, teniendo en cuenta los aspectos, impactos y objetivos de sostenibilidad, con el fin de minimizar impactos de su operación en la sostenibilidad.

La organización debe evaluar a sus proveedores con base en los criterios establecidos.

Es necesario que la agencia de viajes defina cuales son los criterios que se tendrán para la adquisición de productos y servicios que consume y oferta y darlos a conocer a los proveedores.

Se recomienda hacer una relación de los productos que se consumen en la agencia de viajes, identificar cuales pueden reemplazarse por productos biodegradables, orgánicos en la medida en que sea posible de acuerdo con la oferta en el destino.

Se recomienda también realizar una identificación de los posibles proveedores para los diferentes tipos de productos y verificar que estos preferiblemente tengan buenas practicas sostenibles (acorde al destino) y que preferiblemente sean nativos de la región.

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO		GESTIÓN DE PROVEEDORES			SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1
PROVEEDOR	PRODUCTOS Y/O SERVICIOS SUMINISTRADOS	PRACTICAS SOSTENIBLES			OBSERVACIONES
		AMBIENTAL	SOCIOCULTURAL	ECONÓMICO	
ELABORÓ		REVISÓ			APROBÓ
Firma		Firma			Firma
Nombre		Nombre			Nombre
Cargo		Cargo			Cargo



9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La organización debe determinar:

- A que se debe realizar seguimiento y medición;
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según proceda, para asegurar resultados válidos;
- Cuando se debe realizar el seguimiento y la medición;
- Cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La organización debe retener la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

La organización debe evaluar el desempeño en materia de sostenibilidad y la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad.

La agencia de viajes debe definir unos indicadores que le permitan evaluar periódicamente el sistema de gestión.

Así mismo, se pueden establecer otros mecanismos que permitan hacer seguimiento a la planeación e implementación de los programas definidos en el sistema de gestión de sostenibilidad.

9.2 Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el sistema de gestión de la sostenibilidad:

- a) Es conforme con:
- Los propios requisitos de la organización para su sistema de gestión de la sostenibilidad;
 - Los requisitos de este documento;

b) Se implementa y mantiene eficazmente

La agencia de viajes debería realizar un seguimiento al avance de la ejecución por medio de una auditoría.

Personas de la misma área no pueden llevar a cabo esta auditoría. Para lograr la imparcialidad se recomienda hacerla en intervalos planificados (los cuales son definidos por la alta dirección) y se debería procurar realizarla, mínimo una vez al año.

9.2.2 La organización debe:

- a) Planificar, establecer, implementar y mantener un programa o programas de auditoría (incluida la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la presentación de informes) en los que se debe tomar en consideración la importancia de los procesos en cuestión y los resultados de las auditorías anteriores;
- b) Definir los criterios y el alcance de cada auditoría;
- c) Seleccionar a los auditores y realizar auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) Asegurar que los resultados de las auditorías se comuniquen a los directores pertinentes;
- e) Retener la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de esta.

Siempre que sea posible, las auditorías deben ser realizadas por trabajadores independientes de los que tengan responsabilidades directas con la actividad examinada.

Se recomienda hacer dicha revisión mínimo una vez al año. Es la agencia de viajes quien determina su frecuencia. Para ello, se requiere seleccionar a una persona que tenga conocimiento de sostenibilidad turística y preferiblemente con formación como auditor y que no vaya a auditar su propio proceso.

Se requiere realizar un programa de auditoría, en el cual se establecen las fechas en que van a llevarse a cabo, en un periodo de tiempo, así como el tema y los auditores.





Ejemplo:

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO	PROGRAMA DE AUDITORIA	SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1												
Fecha diligenciamiento	(fecha en que se diligencia el formato)													
Alcance de la auditoría	(cobertura de la auditoría, es decir extensión y límites)													
Criterio de la auditoría	(normas bajo las cuales se compara la evidencia de la auditoria, ejemplo: legislación, normas ISO, procedimientos internos, etc.)													
Objetivos	(objetivo a alcanzar con la auditoría)													
Auditor	(persona que realiza la auditoría)													
Fecha auditoría	(fecha programada para la auditoría)													
<table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">ELABORÓ</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">REVISÓ</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">APROBÓ</td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px solid black;">Firma</td> <td style="border-top: 1px solid black;">Firma</td> <td style="border-top: 1px solid black;">Firma</td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px dotted black;">Nombre</td> <td style="border-top: 1px dotted black;">Nombre</td> <td style="border-top: 1px dotted black;">Nombre</td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px dotted black;">Cargo</td> <td style="border-top: 1px dotted black;">Cargo</td> <td style="border-top: 1px dotted black;">Cargo</td> </tr> </table>			ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	Firma	Firma	Firma	Nombre	Nombre	Nombre	Cargo	Cargo	Cargo
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ												
Firma	Firma	Firma												
Nombre	Nombre	Nombre												
Cargo	Cargo	Cargo												

En caso de realizar una sola auditoría se recomienda utilizar un formato con la siguiente información:

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO	PROGRAMA DE AUDITORIA	SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1												
N°	Alcance de la auditoría	Criterio de la auditoría	Objetivos	Auditor	Fecha auditoría									
1														
2														
3														
<table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">ELABORÓ</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">REVISÓ</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">APROBÓ</td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px solid black;">Firma</td> <td style="border-top: 1px solid black;">Firma</td> <td style="border-top: 1px solid black;">Firma</td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px dotted black;">Nombre</td> <td style="border-top: 1px dotted black;">Nombre</td> <td style="border-top: 1px dotted black;">Nombre</td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px dotted black;">Cargo</td> <td style="border-top: 1px dotted black;">Cargo</td> <td style="border-top: 1px dotted black;">Cargo</td> </tr> </table>			ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	Firma	Firma	Firma	Nombre	Nombre	Nombre	Cargo	Cargo	Cargo
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ												
Firma	Firma	Firma												
Nombre	Nombre	Nombre												
Cargo	Cargo	Cargo												

El auditor, a su vez, debería elaborar el plan de auditoría, es decir, la hoja de ruta a seguir por parte del auditor durante la auditoría. En él se describe la programación o la agenda (temas y horario) que se debería ejecutar en cada etapa de la auditoría.

Este plan de auditoría debería darse a conocer a la empresa, con anticipación a la fecha de la auditoría, para que sea aprobado u objetado por parte de los responsables del sistema de gestión de la sostenibilidad (líder de sostenibilidad o administrativos).

Ejemplo:

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO		PLAN DE AUDITORIA			SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1	
Fecha diligenciamiento						
Alcance de la auditoría						
Criterio de la auditoría						
Objetivos						
Auditor						
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	AUDITADO	AUDITOR	
ELABORÓ			REVISÓ		APROBÓ	
Firma			Firma		Firma	
Nombre			Nombre		Nombre	
Cargo			Cargo		Cargo	

9.3 Revisión por la dirección

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la sostenibilidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurar su continua idoneidad, adecuación y eficacia.

La revisión por la dirección debe incluir la consideración de:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el sistema de gestión de la sostenibilidad.



- c) Información sobre el desempeño en materia de sostenibilidad, incluidas las tendencias en:
 - Las no conformidades y las acciones correctivas
 - Los resultados de la evaluación del seguimiento y la medición
 - Los resultados de la auditoría
- d) Oportunidades de mejora continua
- e) Las comunicaciones con las partes interesadas y los cambios en las expectativas de las partes interesadas.
- f) El grado de cumplimiento de los objetivos y metas
- g) El desempeño de los proveedores
- h) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);

En las revisiones por la dirección se debe evaluar la necesidad de introducir cambios en el sistema de gestión de la sostenibilidad, incluida la declaración de propósitos y valores, la política de desarrollo sostenible y los objetivos y los objetivos y metas, de acuerdo con el seguimiento y control de los resultados, los campos y el compromiso con la mejora continua.

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua y la necesidad de introducir cambios en el sistema de gestión de la sostenibilidad.

NOTA Dentro de las oportunidades de mejora continua se encuentra la identificación de nuevos riesgos y oportunidades, el cumplimiento de los requisitos, aumento en la satisfacción del cliente, asignación oportuna y adecuada de los recursos, entre otros.

La organización debe retener la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

Con el resultado de la auditoría, el resultado de los indicadores, informes de gestión, el cumplimiento de la política de sostenibilidad, gestión del cambio, y demás soportes que evidencien la gestión sostenible de la empresa enunciados en este requisito, la alta dirección realiza la revisión y evalúa la importancia de realizar cambios a la planeación propuesta, pudiendo ajustar la política, objetivos y programas de sostenibilidad.

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1
Fecha		
Asistentes a la revisión		
ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	
Revisión cumplimiento del plan de acción de revisión por la dirección anterior		
Gestión del cambio durante la vigencia		
No conformidades y acciones correctivas de la vigencia		
Evaluación del seguimiento y medición		
Resultado de la auditoría		
Oportunidades de mejora		
Comunicaciones de partes interesadas		
Cambios en las expectativas de partes interesadas		
Cumplimiento de objetivos y metas		
Desempeño de proveedores		
Eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

10. MEJORA

10.1 No conformidad y acción correctiva

Cuando se produzca una no conformidad, la organización debe:

- a) Identificar la no conformidad;
- b) Reaccionar ante la no conformidad y, según se aplique;
 - Tomar acciones para controlarla y corregirla
 - Manejar las consecuencias
- c) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar la causa o causas de la no conformidad, a fin de que ésta no vuelva a producirse o se produzca en otro lugar, mediante:
 - Revisar la no conformidad;
 - Determinar las causas de la no conformidad;
 - Determinar si existen no conformidades similares, o que pudieran ocurrir potencialmente
- d) Implementar cualquier acción necesaria;
- e) Revisar la eficacia de toda la acción correctiva tomada;
- f) Realizar cambios en el sistema de gestión de sostenibilidad, si es necesario.

Las acciones correctivas deben ser adecuadas para los efectos de las no conformidades encontradas.

La organización debe retener la información documentada como evidencia de:

- La naturaleza de las no conformidades y las consecuentes acciones tomadas.
- Los resultados de cualquier acción correctiva.

Siempre que se identifique una no conformidad se deben tomar acciones para controlar, corregir y evitar que vuelva a suceder.

Para realizar una correcta planeación y facilitar el seguimiento a esta no conformidad, se recomienda realizar un plan de acción o plan de mejora.

Este plan debe incluir como mínimo;

- Hallazgo (no conformidad);

- Causa (motivo que llevó a que se produzca la no conformidad);
- Solución propuesta (posible solución o soluciones para dar respuesta a la no conformidad);
- Responsable (persona o personas encargadas de ejecutar la actividad);
- Plazo (fecha estimada para dar solución a esa no conformidad)

NOMBRE DE LA AGENCIA DE VIAJES Y/O LOGOTIPO	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1
Hallazgo		
Causa		
Solución		
Responsable		
Plazo		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

10.2 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad.

La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

No es necesario esperar una fecha específica para realizar ajustes al sistema de gestión de la sostenibilidad. Inmediatamente se evidencie un incumplimiento o una no conformidad es necesario tomar acciones para solucionarlo.

La mejora continua pretende que de manera permanente se estén buscando estrategias y generando soluciones a las falencias y/o dificultades que se encuentran en el sistema de gestión y que pueden impactar negativamente la sostenibilidad de la empresa.



Esto se hace teniendo en cuenta las observaciones y requerimientos de los trabajadores, clientes, proveedores, y los resultados de la revisión por la dirección

Lo que busca el sistema de gestión de sostenibilidad es que no quede en un proceso documental, que se realiza y se archiva, sino que sea un sistema de gestión enfocado en la mejora continua, es decir, que de manera permanente se esté evaluando y se tomen medidas correctivas oportunamente.

