

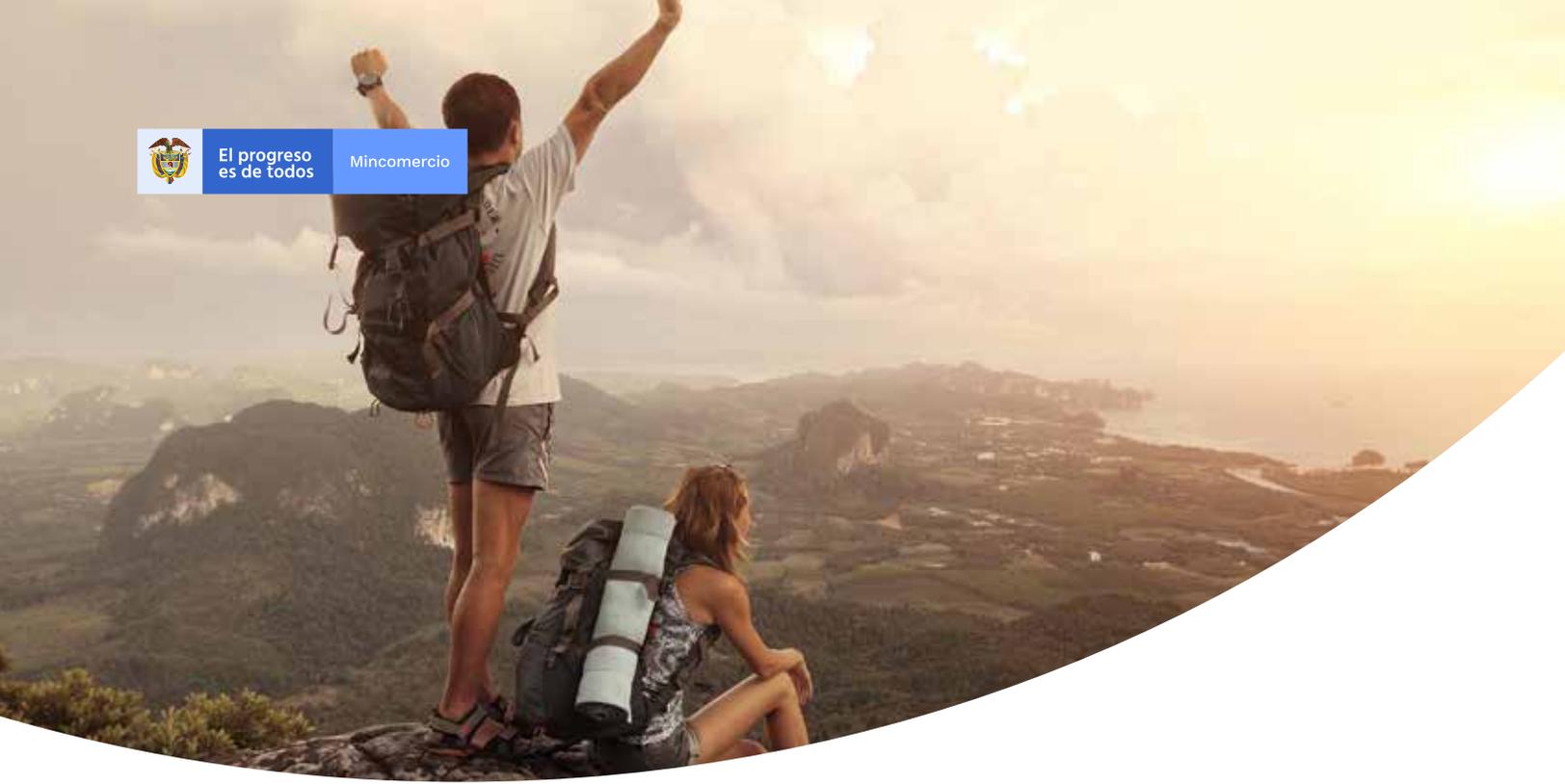


El progreso
es de todos

Mincomercio



CARTILLA EXPLICATIVA SOBRE
**NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA DEL
SECTOR TURISMO
NTC 6487:2021**



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).

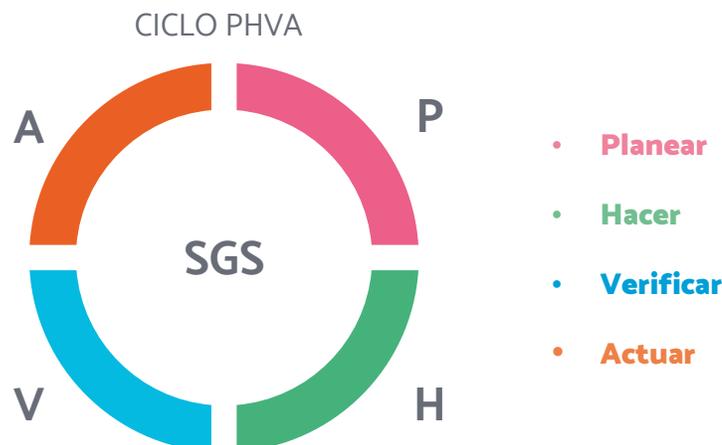
Esta guía busca dar orientaciones y una lista no exhaustiva de ejemplos a los prestadores de servicios turísticos, para la implementación de las siguientes Normas Técnicas Colombianas (NTC):



- **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 6487:2021

Sistema de gestión de la sostenibilidad para eventos. Requisitos y orientación de uso

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 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 de eventos

NOTA 1 El término “cuestión” en este subnumeral es sinónimo de “contexto” según se define en el numeral 3.42 de la norma

NOTA 2 La organización es la que se describe en los numerales 4.3 y 4.4

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización debe determinar

- Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos, véase Tabla A.1.
- Los requisitos de esas partes interesadas (es decir, sus necesidades y expectativas, ya sean declaradas, implícitas u obligatorias)

La organización debe establecer, implementar y mantener un procedimiento para la identificación y compromiso de las partes interesadas en las cuestiones de desarrollo sostenible identificados y emergentes relacionados con su rol en la cadena de valor de los eventos La organización debe documentar los resultados de su compromiso con las partes interesadas

La identificación de las partes interesadas debe abarcar, cuando proceda, lo siguiente

- a) el organizador de evento;
- b) el propietario del evento;
- c) la fuerza laboral;
- d) la cadena de suministro;
- e) los participantes;
- f) los asistentes;

- g) los organismos reguladores;
- h) la comunidad;
- i) organizaciones no gubernamentales que velen por el ambiente, la cultura y el patrimonio

De acuerdo con **ISO 14001:2015** el establecimiento “debe tener en cuenta las cuestiones internas y externas que pueden ser pertinentes al contexto de la organización [que] 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 análisis 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 ORGANIZACIÓN 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 eventos y sostenibilidad

Valores ecológicos

Tener servicio al cliente con eficiencia y rapidez

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

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

Competencia desleal

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

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

Poco capital social para el desarrollo del proyecto.

Oportunidades

Uso del marketing directo y selectivo para llegar al mercado objetivo

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

Promover los recursos naturales y culturales con los que cuenta el destino

Apoyo de la comunidad, el gobierno y otros entes externos en la promoción turística mediante la página web y con los turistas de manera presencial

Promover nuevos destinos turísticos y abrir nuevas rutas terrestres.

Amenazas

Desconfianza por el pago de los eventos por internet

Mal estado de las vías de acceso

Asegurar actividades económicas viables a largo plazo

Deterioro Ambiental

Incremento de la competencia en otros e establecimientos similares

Pandemia por SARS CoV-2 causante de Covid-19.



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

Realizar la promoción de la reducción del consumo de plásticos de un solo uso en los eventos

Contratación y capacitación a guías de turismo locales lo cual garantiza un servicio de alta calidad y competencia (cuando el evento lo amerite)

Uso responsable de los recursos ecológicos y culturales a través de campañas de conciencia ambiental

Estrategias DA

Realizar alianzas con otras empresas locales para difundir los eventos organizados por la empresa y apoyar el mercado local

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 en los destinos y tipos de eventos ofertados

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

Realizar convenios con empresas de servicios turísticos que faciliten el transporte, traslados, alojamiento y alimentación a asistentes a los eventos

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

Prestar un servicio de calidad que motive a los asistentes a volver a participar en eventos organizados por la empresa

Estrategias FA

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 en los destinos con el fin de cuidar los recursos naturales parte de la responsabilidad social con la región y su comunidad.

Implementación de medidas de bioseguridad para los asistentes de los eventos, trabajadores y proveedores.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos

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

Al determinar este alcance, la organización debe considerar:

- Las cuestiones externas e internos mencionados en el numeral 4.1; Y
- Los requisitos a los que se hace referencia en el numeral 4.2

El alcance debe estar disponible como información documentada

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

Ejemplo:

<p>NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO</p>	<p>ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD</p>	<p>SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1</p>
---	--	---

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

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



4.4 Sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de sostenibilidad para eventos, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la presente Norma.

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 empresa de eventos.

Muchas empresas de eventos ya tienen implementada la “Norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 006-1 Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones”, por lo cual cuentan con un proceso de gestión de la sostenibilidad avanzado al cual debería dársele continuidad, optimizando los procesos al convertirlo en un sistema de gestión de la sostenibilidad.

Esta gestión, información y documentación son insumos importantes para el sistema de gestión de la sostenibilidad, que lo que busca es que de manera permanente se estén revisando las falas, los errores y las no conformidades que puedan ocasionar impactos negativos para buscar soluciones, corregir y mejorar, cuando se identifiquen, de manera oportuna y mejorar los impactos positivos cuando se considere.

4.5 Principios de desarrollo sostenible, declaración de propósitos y valores

La organización debe definir sus principios rectores del desarrollo sostenible en forma de una declaración de propósitos y valores. Los principios rectores del desarrollo sostenible de la organización en relación con la gestión de eventos deben incluir, como mínimo, consideraciones de compromiso, inclusión, integridad y transparencia. La organización debe definir y documentar su propósito principal y sus valores con respecto a sus actividades, productos y servicios relacionados específicamente con los eventos

Los principios, el propósito y los valores de la organización deben proporcionar un marco para establecer sus políticas, objetivos y metas, tal como se definen en el alcance de su sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos

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 de eventos mediante las siguientes acciones:

- Asegurar que se establezcan las políticas y objetivos del sistema

de gestión de sostenibilidad de eventos y que sean compatibles con la dirección estratégica de la organización;

- Asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos en los procesos de negocios de la organización;
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el sistema de gestión de la sostenibilidad de evento;
- Comunicar la importancia de una gestión eficaz de la sostenibilidad de eventos y de cumplir los requisitos del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos asegurar que el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos logre los resultados previstos; dirigir y apoyar a las personas para que contribuyan a la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos
- Promover la mejora continua
- Apoyar a otros roles directivos pertinentes para demostrar su liderazgo en sus áreas de responsabilidad

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

El aspecto 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 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 realizar la planificación de los recursos disponibles para el sistema de gestión de la sostenibilidad y describir en cada programa de sostenibilidad los recursos asignados a cada tarea. Lo anterior, esto con el fin de determinar si es necesario gestionar nuevos recursos ante la administración de la empresa.

Cabe anotar que no necesita hacer una inversión adicional, solo es ajustar los procesos y distribuir nuevas tareas al personal que labora en la empresa.

Así mismo, designar a un responsable o líder de sostenibilidad permite delegar en una persona la responsabilidad de realizar la implementación y el 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 considere la alta dirección.

Ejemplo:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN 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

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

- Sea apropiada para el propósito de la organización;
- Proporcione el marco para establecer los objetivos de sostenibilidad;
- Incluya el compromiso de satisfacer los requisitos aplicables;
- Incluya el compromiso de mejorar continuamente el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos

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;
- Incluir un compromiso de liderazgo en el campo de la gestión de la sostenibilidad de eventos;
- Hacer referencia a su declaración de propósito y valores;
- Incluir el compromiso de la organización con sus principios rectores del desarrollo sostenible dentro de su alcance definido

Para que la empresa de **eventos** 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 empresa de eventos.

Es importante construir esta política con el aporte y/o colaboración de los trabajadores. De esta manera, se involucra desde el inicio al personal que se siente participe en dicho sistema, lo que genera más sentido de pertenencia y permite obtener mejores resultados.

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO	POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1
--	----------------------------	---

El (nombre del establecimiento) es un establecimiento turístico dedicado a la comercialización de paquetes turísticos en tiempo compartido ubicado en la ciudad de Bogotá.

Tiene el compromiso de cumplir la normatividad 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.

El (nombre del establecimiento) se compromete a llevar una gestión sostenible en todas sus actividades implementando acciones que permitan prevenir, reducir y/o eliminar el impacto negativo al interior de las instalaciones.

Es así, como en cada uno de los procesos él (nombre del establecimiento) 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 la identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos y generan estrategias periódicamente 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 ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO	CÓDIGO DE CONDUCTA	SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1
--	--------------------	---

El (nombre del establecimiento) 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 practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
3. Abstenerse de conducir a los turistas, directamente o a través de terceros a establecimientos o lugares donde se practique la explotación sexual comercial de niños, niñas, así como conducir a 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.

(Firma del gerente o administrador)

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

5.2.2 La organización debe retener información documentada sobre la política

La política de desarrollo sostenible debe representar el fundamento de todas las actividades, productos y servicios relacionados con los eventos. La política de desarrollo sostenible debe tener en cuenta los requisitos relacionados con

- a) organizaciones de la cadena de suministro (proveedores de productos, instalaciones y servicios)
- b) El ciclo de gestión de eventos, desde la concepción y la planificación hasta la implementación, revisión y actividades posteriores al evento:
- c) El resultado del compromiso con las partes interesadas (véase el numeral 4.2)
- d) Las necesidades de los usuarios finales;
- e) Cuestiones de legado

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

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:

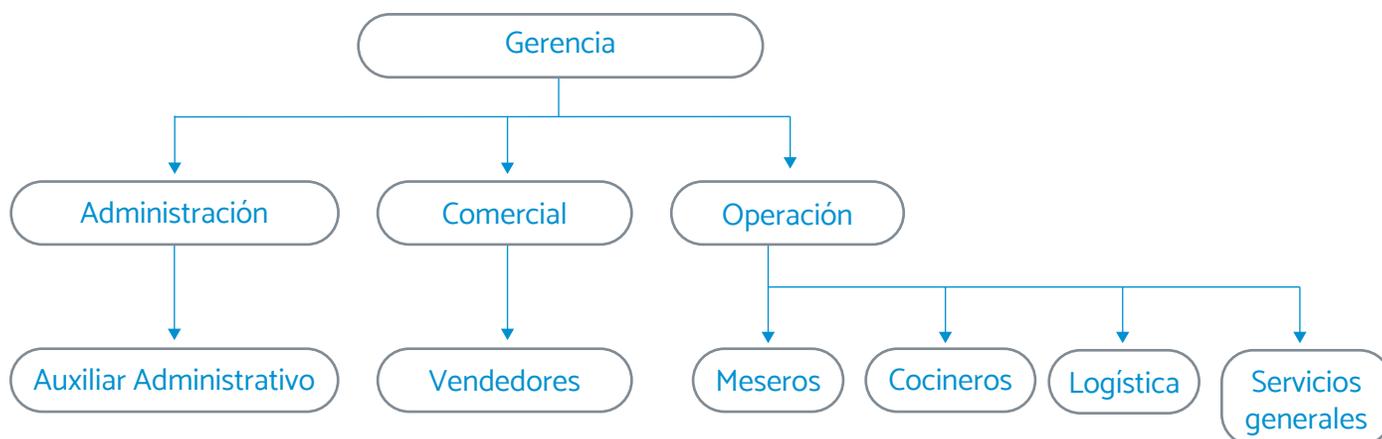
- Asegurarse de que el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos se ajuste a los requisitos de esta norma
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos

La empresa de eventos debería definir y asignar las responsabilidades dentro del sistema de gestión de la sostenibilidad. Esto puede evidenciarse con un organigrama y perfiles del cargo, entre otros.

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

Ejemplo:

Organigrama



Dependiendo del tamaño y 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 empresa pequeña donde pocos trabajadores deben cumplir todas las funciones, a una empresa grande que tiene una persona trabajando para atender un tema específico y requiere personal especializado en ese tema.

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN 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	Participar en las actividades del sistema de gestión de la sostenibilidad. Ayudar a identificar impactos ambientales, socioculturales y económicos y reportarlos al líder de sostenibilidad Realizar recomendaciones para mejorar los impactos negativos generados a causa de su actividad laboral.	
Directivos - Planifican y gestionan el funcionamiento del sistema de gestión de la sostenibilidad	Promover el uso racional de energía, agua, manejo de residuos en las instalaciones de la empresa. Difundir la política de sostenibilidad y código de conducta del sistema de gestión de la sostenibilidad. Promover campañas en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes ESCNNA. Definir y aportar los recursos necesarios para ejecutar los programas de sostenibilidad.	

<p>Líder de sostenibilidad -</p> <p>Gestiona e implementa y hace seguimiento a la mejora continua del sistema de gestión de sostenibilidad.</p>	<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>	
<p>Proveedores - Suministran los insumos y servicios necesarios en el sistema de gestión de sostenibilidad</p>	<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

Al planificar el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos, la organización debe considerar las cuestiones mencionadas en el numeral 4.1 y los requisitos del numeral 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que deben abordarse para

- Asegurar que el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos pueda lograr los resultados previstos
- Prevenir o reducir efectos indeseados:
- Lograr la mejora continua

La organización debe planificar

a) Acciones para abordar estos riesgos y oportunidades

b) Cómo:

- Integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos (véase el numeral 8.1)



- Evaluar la eficacia de estas acciones (véase el numeral 9.2)

Al llevar a cabo las actividades de planificación, la organización debe asegurar el cumplimiento operacional y la mejora de los principios rectores del desarrollo sostenible relacionados con la gestión de eventos.

Con el fin de tener una buena planificación del sistema de gestión de la sostenibilidad, se requiere diseñar programas de sostenibilidad en la empresa de eventos, teniendo en cuenta sus características propias y los impactos ambientales, socioculturales y económicos que tengan en el desarrollo de su labor. En dichos programas es necesario que se identifiquen los objetivos que se quieren cumplir, las actividades por realizar, los responsables de la ejecución, los recursos que se necesitan para cumplirlos, los tiempos y los indicadores que permitan evaluar el nivel de cumplimiento.

Estos programas de sostenibilidad deberían estar en constante seguimiento y verificación de las decisiones y acciones tomadas por la alta dirección, de manera que puedan ajustarse inmediatamente a los cambios que puedan llevarse a cabo en la empresa o que no se hayan contemplado.

6.1.2 Identificación y evaluación de cuestiones

La organización debe establecer, implementar y mantener un procedimiento para identificar sus cuestiones de desarrollo sostenible y evaluar su importancia asociado a las actividades, productos y servicios relacionados con eventos dentro del alcance definido del sistema de gestión. La identificación de las cuestiones debe abarcar, cuando proceda, lo siguiente:

- a) Ambientales: utilización de recursos, elección de materiales, conservación de recursos, reducción de emisiones, preservación de la biodiversidad y de la naturaleza, liberaciones a la tierra, el agua y el aire
- b) Socioculturales: normas laborales, salud y seguridad, libertades civiles, justicia social, comunidad local derechos de los indígenas, cuestiones culturales, accesibilidad, equidad, patrimonio y sistemas de creencias religiosas;
- c) Económicos: retomo de la inversión, economía local, capacidad de mercado, valor para las partes interesadas innovación, impacto económico directo e indirecto, presencia en el mercado, desempeño económico, riesgo, comercio justo y reparto de beneficios

Además de las cuestiones de desarrollo sostenible que una organización puede controlar directamente, una organización también debe considerar las cuestiones en los que puede influir.

Los criterios utilizados para la valoración de la importancia deben estar documentados e incluir una consideración de retroalimentación de las partes interesadas y la identificación de nuevas cuestiones emergentes. Los resultados del procedimiento se deben documentar, mantenerse actualizados y compartirse con las partes interesadas pertinentes.

NOTA Muchas cuestiones atraviesan las categorías económicas socioculturales y ambientales. Estos podrían incluir alimentos y bebidas gobernanza, transporte, selección del lugar, selección de proveedores. Accesibilidad, bienestar animal, corrupción responsabilidad del producto, entre otros.

Luego de analizar el contexto y teniendo en cuenta los objetivos del desarrollo sostenible definidos por Naciones Unidas, la empresa de eventos debería identificar las cuestiones (los aspectos o factores que pueden afectar la sostenibilidad de la empresa). Con esta información se procede a evaluar 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:

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

1. OBJETIVO

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

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 empresa de eventos.

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		

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 a cada resultado, es necesario priorizar la intervención de ese aspecto que afecta la sostenibilidad del establecimiento:

PRIORIDAD DE INTERVENCIÓN		
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 DEL ESTABLECIMIENTO Y/O LOGOTIPO		ROLES Y RESPONSABILIDADES		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

6. RESPONSABLE

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

7. 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

Ejemplo:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN 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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO		MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS DE SOSTENIBILIDAD		SGS-P-XXX VERSIÓN 1 21 DE OCTUBRE DE 2021 PAG 1 DE 1
	Eficiencia energética	1	ALTO	Realizar medición de consumo de agua
	Conservación y gestión del uso del agua		ALTO	Hacer cambio de grifería normal por ahorradora gradualmente Realizar medición de consumo de agua
	Gestión de sustancias peligrosas		ALTO	Realizar disposición de los residuos peligrosos en lugar cerrado
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 son diferentes de una empresa a otra, pues depende de su tamaño, número de trabajadores, actividades que desarrolla, servicios que ofrece, lugar donde está ubicado, entre otros. Por lo anterior, hay que hacer un análisis detallado de cada aspecto y evaluar el impacto real (positivo o negativo) que tiene en la empresa.

De esta matriz se deberían priorizar los impactos más significativos, los cuales deberían procurar intervenir de manera inmediata y ojalá en un tiempo menor a tres meses; sin embargo, no pueden descuidarse los demás aspectos evaluados. Esto solo nos da el orden en el que deberían intervenir para mitigar o minimizar los impactos negativos.



De acuerdo con estos resultados, la empresa de eventos define los programas de sostenibilidad que debería llevar en esta (acciones, tiempos, responsables, recursos, entre otros).

6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos

La organización debe establecer, implementar, mantener y revisar periódicamente un procedimiento para identificar y tener acceso a los requisitos legales y de otro tipo actuales y emergentes, que la organización suscribe.

En los países donde la legislación o su implementación no provean salvaguardas ambientales, socioculturales o económicas mínimas, una organización debería aspirar a lograr las mejores prácticas internacionales cuando se considere que no están en conflicto con la legislación nacional.

La organización debe asegurar de que se tengan en cuenta y se cumplan los requisitos legales aplicables y otros requisitos a los que se adhiera al establecer, implementar y mantener su sistema de gestión.

Para cumplir este requisito, la empresa de eventos debería contar con un procedimiento y matriz legal que les permita identificar, verificar y hacer seguimiento al cumplimiento normativo de la misma (leyes, decretos, resoluciones, acuerdos), la cual debería incluir la normativa aplicable a accesibilidad para personas con discapacidad, habeas data (manejo de datos personales) y ley de protección al consumidor.

Ejemplo:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	SGS-P-XXX VERSIÓN 1 21 DE OCTUBRE DE 2021 PAG 1 DE 1
---	---	---

1. OBJETIVO

Identificar los requisitos legales en materia de sostenibilidad (aspectos ambientales, culturales y económicos) aplicable a la empresa de eventos.

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 6487:2021 Sistema de gestión de la sostenibilidad para eventos. Requisitos y orientación para su uso.

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 empresa de eventos, emitida por las autoridades como son: Alcaldía (Secretarías municipales), Gobernación, Asociación Colombiana de Wedding & Event Professionals (ASOCOLWEP), Cámara de comercio, Corporación Autónoma Regional, Gobernación, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), Ministerio del Trabajo y de la Protección Social, Ministerio de Minas, Ministerio del Medio ambiente, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Ministerio de Salud, Ministerio de transporte, Periódicos oficiales de las respectivas fuentes de requisitos legales.

En la página web de cada entidad se puede acceder a la normativa vigente.

- 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 (nombre de la empresa de eventos).

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 ORGANIZACIÓN 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

6.2 Objetivos de sostenibilidad de eventos y cómo lograrlos

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

pertinentes. La organización debe asegurarse de que se establezcan metas de apoyo

Los objetivos de sostenibilidad de eventos deben:

- Ser coherentes con la política de desarrollo sostenible ser medibles (si es posible)
- Tener en cuenta los requisitos aplicables;
- Someterse a seguimiento;
- Comunicarse;
- Actualizarse según sea apropiado;
- Basarse en:



- 1) La declaración de propósito y valores
- 2) Requisitos legales y otros requisitos,
- 3) Opciones tecnológicas.
- 4) Los requisitos financieros operacionales y de negocio.
- 5) Cuestiones de legado.
- 6) La consideración de opciones para mejorar la sostenibilidad de los eventos a fin de encontrar la(s) mejor(es) solución(es) general(es) disponible(s).
- 7) La mayor mejora posible en la práctica, dentro del plazo del objetivo y de la capacidad de la organización para abordarlo
- 8) La retroalimentación de la parte interesada y
- 9) Cuestiones de la cadena de suministro pertinente

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

Al planificar cómo lograr sus objetivos de sostenibilidad de eventos, la organización debe determinar

- Qué se hará;
- Qué recursos se requerirán;
- Quién es responsable;
- Cuando se completará;
- Cómo se evaluarán los resultados.

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

Para hacerlo, se recomienda el siguiente esquema:

- Objetivos (deberían ser razonables, medibles y alcanzables en el tiempo),
- Actividades (relacionar las diferentes actividades que se realizarán para cumplir ese objetivo),
- Responsable (definir la persona o personas responsables del cumplimiento de ese objetivo),
- Fecha prevista (fecha final en que se considera se cumpla el objetivo)
- Recursos (enunciar un valor estimado de los costos necesarios para realizar las actividades previstas) y
- Indicadores (definir un indicador para evaluar el nivel de cumplimiento).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO		PLAN DE OBJETIVOS			CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA	
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 de eventos.

Los recursos deben incluir la dotación de personal la competencia, el entrenamiento, la infraestructura, la tecnología y las finanzas

La empresa de eventos debería contar con un presupuesto que le permita cumplir los objetivos del sistema de gestión de la sostenibilidad.

Este presupuesto incluye aspectos como:

- Infraestructura y equipos (cambios o mejoras en las instalaciones y/o equipos de la empresa de eventos o para la prestación del servicio (ejemplo: vehículos));
- 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, debería planificar 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

- Determinar la competencia necesaria de la(s) persona(s) que realiza(n) un trabajo bajo su control que afecte el desempeño de su sostenibilidad de eventos;
- Asegurar que esas personas sean competentes sobre la base de una educación, entrenamiento o experiencia adecuadas
- Cuando proceda, emprender acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones emprendidas, y
- Retener la información documentada apropiada como evidencia de su competencia
- Revisar y actualizar periódicamente los programas de entrenamiento y desarrollo a fin de asegurar que se determinen y proporcionen las competencias esenciales y las necesidades de entrenamiento asociadas

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

La empresa debería 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 ORGANIZACIÓN 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 por desarrollar y al papel que cumplen en el sistema de gestión de la sostenibilidad, la empresa puede gestionar con el sector público (SENA, Alcaldía, Gobernación, Ministerios, entre otros), sector privado u ONG 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.

Ejemplo:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN 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 ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO		PLAN DE CAPACITACIÓN		SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1
COMPONENTE	TEMA	FECHA	RECURSOS	RESPONSABLE
Ambiental	Nueva clasificaión de residuos	diciembre	Tablero Salón Refrigerios	Líder de sostenibilidad
Ambiental	Uso racional del agua y energía	noviembre	Papel y bolígrafos refrigerios	Líder de sostenibilidad
Ambiental	Plan de emergencias ambientales	noviembre	Papel y bolígrafos refrigerios	Líder de sostenibilidad / encargado de seguridad y salud en el trabajo
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

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

7.3 Toma de conciencia

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

- La política de desarrollo sostenible;
- Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos, incluidos los beneficios de la mejora del desempeño de la sostenibilidad de eventos;
- Las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos;

Es necesario socializar con cada una de las partes interesadas la información más importante del sistema de gestión, como por ejemplo, política, código de conducta, objetivos, estrategias, programas, como también, cuál es su papel en el sistema de gestión de la sostenibilidad y las implicaciones y consecuencias de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la sostenibilidad. Así mismo, involucrarlos en la planificación e implementación de dicho sistema de gestión les 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 de eventos, incluyendo:

- Sobre qué comunicará
- Cuando comunicar
- Con quien comunicarse
- Cómo comunicarse

La organización debe establecer, mantener e implementar procedimientos para la comunicación

externa con los proveedores pertinentes y otras partes interesadas

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:

- a) Los principios rectores de la organización en materia de desarrollo sostenible

- b) El propósito del evento
- c) Un sistema para gestionar la mejora de la sostenibilidad de los eventos:
- d) Cuestiones, objetivos y metas:
- e) Orientación, las mejores prácticas para alcanzar los objetivos y metas:
- f) Relevancia para las partes interesadas
- g) Avance en relación con el desempeño
- h) Retroalimentación de partes interesadas

Se recomienda tener un plan de comunicaciones que facilite planificar qué, cuándo, a quién y cómo se realiza la divulgación de la información del sistema de gestión de la sostenibilidad, el cual puede tener:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO		PLAN DE COMUNICACIONES					SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 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

Como se explicó en el numeral anterior, se debería comunicar a las partes interesadas la información más relevante del sistema de gestión, teniendo en cuenta priorizar las partes enunciadas en el requisito de la norma.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

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

la información documentada requerida por esta Norma;

la información documentada que la organización determine como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos.

Documentos que la organización determine que son necesarios para asegurar la planificación, el funcionamiento y el control eficaces de los procesos relacionados con sus cuestiones de desarrollo sostenible significativos

La organización debe asegurarse, cuando proceda de que sus proveedores contribuyan a su documentación

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

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

La documentación del sistema de gestión de la sostenibilidad debería estar ajustada 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 debería tener la documentación del sistema de gestión de la sostenibilidad es

a) Encabezado

- El logotipo es la imagen que identifica a la empresa de eventos; 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, entre otros) 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 el control para que la organización pueda conocer fácilmente que la versión que se está usando, es la 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 ORGANIZACIÓN 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 ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO	PROCEDIMIENTO DE _____	SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1
--	------------------------	---

m) control de aprobación

Es importante y necesario llevar el control de aprobación de la documentación para garantizar en 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.

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

7.5.3 Control de la información documentada

La información documentada requerida por el sistema de gestión de sostenibilidad de eventos y por esta Norma debe ser controlada para asegurar que:

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

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

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) Almacenamiento y conservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) Control de cambios (por ejemplo, el control de versiones);
- d) Retención y disposición final;
- e) Prevención del uso no intencional de información obsoleta.

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

Nota: El acceso implica una decisión sobre el permiso para ver la información documentada solamente, o el permiso y la autoridad para ver y cambiar la información documentada, entre otros.

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 políticas, manuales, procedimientos, formatos y cualquier otro documento que se utilice en el sistema de gestión.



Cada vez que se cambie una misma versión de un documento, además de la información de los pasos anteriores, se recomienda llevar un control a todos los cambios que se realicen al mismo. Esto facilita la trazabilidad y el 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 en 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 recomienda que la documentación cuente con una información que permita identificarlo y diferenciarlo de otro.

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

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

Ejemplo:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN 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, y para poner en práctica las acciones determinadas en el numeral 6.1, de la siguiente forma

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

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

La organización debe asegurarse de que se controlen los procesos subcontratados



La organización debe mantener procedimientos para aquellas actividades críticas para la aplicación exitosa del sistema de gestión de la sostenibilidad de los eventos, cuando su ausencia pueda conducir a una desviación de los principios rectores del desarrollo sostenible, el propósito, los valores, la política, los objetivos y las metas. Esos procedimientos deben comprender, cuando proceda, las situaciones de emergencia y los proveedores

Este es un punto clave en el sistema de gestión de la sostenibilidad, debido a que es en este donde 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 empresa de eventos en las actividades propias de la empresa.

Cada empresa de eventos 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 es la priorización que se dé a la intervención de estos.

La empresa de eventos puede determinar cuáles aspectos de la sostenibilidad puede intervenir y controlar, conforme a los resultados de la evaluación de impactos.

Es necesario que la empresa de eventos defina los mecanismos como va a controlar cada uno de estos aspectos (son particulares de una empresa de eventos 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 deberían esmerar en controlar los que no lo son. Sin embargo, se deberían cumplir todos los requisitos de la NTC en mención.

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

8.2 Tratamiento de actividades, productos o servicios modificados

Cuando se encuentren actividades, productos o servicios nuevos o modificados, o circunstancias operacionales cambiantes, se deberían enmendar las cuestiones, objetivos, metas y plan(es) cuando sea pertinente 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 empresa de eventos se requiera realizar un cambio, este debería analizarse con el apoyo del personal (ya que ellos conocen mejor la operación) y de-

berían evaluarse los impactos (ambientales, socioculturales y económicos) que pueda ocasionar. De acuerdo con este análisis, la organización puede 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 ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	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 en (nombre de la empresa de eventos) 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 empresa de eventos
- Adquisición de nuevos equipos
- Creación de nuevos servicios a ofertar.
- 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 (puede ser un cambio de proceso, maquinaria, instalaciones, personal, entre otros)

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 empresa de eventos, 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 analizan los pros y los contras de los riesgos del nuevo proceso, servicio, entre otros, 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, para ello se tiene en cuenta la metodología de evaluación de aspectos e impactos y de acuerdo con los resultados se toma la decisión de la oportunidad y necesidad de implementarlo o no en la empresa de eventos. En caso de que el cambio sea necesario, pero no se aprueben las acciones necesarias para llevarlo a cabo, deben repetirse los pasos anteriores, y en caso de que no se apruebe, se archivan los soportes (siempre hay que dejar evidencias) y se justifica el motivo de la decisión. Debido al nivel de responsabilidad de la toma de decisiones, es la alta dirección la encargada de ello.

Se recomienda que el documento soporte de la reunión puede ser un acta o video donde se expliquen las decisiones tomadas en ella y se conserve como evidencia de la reunión.

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 alta dirección de la empresa de eventos designa a la persona que va a liderar el cambio (lo cual se recomienda se haga mediante un oficio o acta) y ésta persona inicia la ejecución del plan de acción).

En caso de que durante la ejecución del plan de acción se requiera ejecutar acciones que no estén contempladas, es necesario consultarlo con la alta dirección y con esta hacer nuevamente la revisión y evaluación de los impactos para tomar la decisión que sea apropiada para el cumplimiento de los requisitos de la NTC 6505:2021.

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

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 informarlo a todas las personas afectadas por el cambio y demás partes interesadas.

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

Ejemplo

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN 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 la pertinencia de cada uno de los objetivos, metas y plan(es) para cada uno de los proveedores, y debe incluir información suficiente y pertinente en la licitación u otra documentación que permita a sus proveedores demostrar su capacidad para apoyar los objetivos.

Quando se requieran licitaciones o documentos equivalentes, una organización debe realizar evaluaciones basadas en la capacidad del proveedor para cumplir o contribuir a los objetivos, metas costo-eficacia y calidad

Si las organizaciones no pasan por un proceso de licitación, deben justificar su proceso y mostrar cómo consideran las cuestiones de desarrollo sostenible al elegir a los proveedores.

Es necesario que la empresa de eventos defina cuáles son los criterios que se consideran para la adquisición de productos y servicios que consume y oferta, y darlos a conocer a los proveedores.

Se recomienda hacer una lista de los productos que se consumen en la empresa de eventos, identificar cuáles pueden reemplazarse por productos biodegradables, orgánicos en la medida en que sea posible, de acuerdo con la oferta en el destino.

Se recomienda también identificar los posibles proveedores para los diferentes tipos de productos y verificar que estos preferiblemente tengan buenas prácticas sostenibles (acorde con el destino) y que preferiblemente sean nativos de la región.

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN 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 El desempeño contra los principios rectores de desarrollo sostenible

La organización debe establecer su enfoque para evaluar el desempeño actual y previsto contra su declaración de propósitos y valores y los principios rectores del desarrollo sostenible relativos a la gestión de eventos (véase el numeral 4.5)

9.2 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La organización debe determinar:

- A qué 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 de eventos y la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad

Adicionalmente, la organización debe

- a) Empezar acciones, cuando sea necesario para hacer frente a las tendencias o resultados adversos antes de que se produzca una no conformidad;
- b) Incluir la documentación de la información para hacer un seguimiento del desempeño, los controles operacionales pertinentes, la conformidad con los objetivos y metas de la organización y la evaluación del cumplimiento;
- c) Identificar las lecciones aprendidas de cada evento e incorporar los conocimientos adquiridos en la planificación y ejecución de eventos futuros/actividades relacionadas con los eventos para mejorar su desempeño en sostenibilidad de los eventos; esta información debería estar disponible para las partes interesadas.



Cuando sea necesario o práctico, se debe calibrar y mantener el equipo suministrado por la organización y utilizada para reunir datos para el sistema de gestión de la sostenibilidad de los eventos. Los documentos de este proceso se deben retener de conformidad con los procedimientos de la organización.

La empresa de eventos debería 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 la sostenibilidad.

9.3 Auditoría interna

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

- a) Es conforme con
 - Los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la sostenibilidad;
 - Los requisitos de esta Norma,
- b) Se implementa y mantiene eficazmente,
- c) Está siendo eficaz en el logro de la política, los objetivos y las metas de desarrollo sostenible

La organización debe

- Planificar, establecer. Implementar y mantener un programa o programas de auditoria incluida la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la presentación de informes. En el programa o programas de auditoria se tiene en cuenta la importancia de los procesos en cuestión y los resultados de auditorías anteriores;
- Definir los criterios y el alcance de cada auditoria
- Seleccionar a los auditores y realizar auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoria;
- Asegurar que los resultados de las auditorias se comuniquen a los directores pertinentes;
- Retener la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de la misma.

La empresa de eventos debería realizar un seguimiento al avance de la ejecución, por medio de una auditoría.

Para lograr la imparcialidad, personas de la misma área no pueden realizar esta auditoría. Se recomienda hacer dicha auditoría a intervalos planificados (los cuales son definidos por la alta dirección). Se recomienda auditar mínimo una vez al año. Es la empresa de eventos, quien determina su frecuencia.

Para ello, se requiere seleccionar a una persona que tenga conocimiento de sostenibilidad turística y preferiblemente tenga formación como auditor y 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, los auditores.

Ejemplo:

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN 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)	

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

En caso de requerir varias auditorías en el año, se recomienda utilizar este esquema:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN 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					
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Cargo		Cargo		Cargo	

A su vez, el auditor debería desarrollar el plan de auditoría, que es la hoja de ruta que él seguirá durante la auditoría. En este plan se describe la programación o la agenda (temas, horario y tiempos) que se ejecutará 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 alta dirección).

Ejemplo:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN 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

9.4 Revisión por la dirección

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos 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 anteriores;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos
- c) Información sobre el desempeño en materia de sostenibilidad de eventos, incluidas las tendencias en:
 - Las no conformidades y las acciones correctivas,
 - Los resultados de la evaluación del seguimiento y la medición y
 - Los resultados de la auditoría.
- d) Oportunidades de mejora continua;
- e) Evaluaciones de conformidad;
- f) Las comunicaciones con las partes interesadas y los cambios en las expectativas de las partes interesadas;
- g) El grado de cumplimiento de los objetivos y metas;
- h) El estado de las acciones correctivas y preventivas
- i) Las circunstancias cambiantes, incluida la evolución de los requisitos legales y de otra índole relacionados con su política de desarrollo sostenible.
- j) El avance de acuerdo con los principios rectores de desarrollo sostenible.

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir decisiones relacionadas con

las oportunidades de mejora continua y la posible necesidad de introducir cambios en el sistema de gestión de la sostenibilidad

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

Las revisiones deben ser continuas y realizarse a intervalos que maximicen las oportunidades de aprendizaje de los diferentes eventos y deben ser apropiadas para la escala y frecuencia de la entrega del evento.

En las revisiones por la dirección se debe evaluar la necesidad de introducir cambios en el sistema de gestión, incluida la declaración de propósitos y valores, la política de desarrollo sostenible y los objetivos y metas

Para que el sistema de gestión de la sostenibilidad de los eventos siga ajustándose a esta Norma la organización debe asegurarse, por medio de la revisión por la dirección, de que se mantenga alineado con sus principios rectores de desarrollo sostenible relativos a la gestión de eventos.

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA 1 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,
 - emprender acciones para controlarla y corregirla y
 - manejar las consecuencias;
- c) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las 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 y
 - Determinar si existen, o podrían ocurrir, no conformidades similares
- d) Implementar cualquier acción necesaria;
- e) Revisar la eficacia de toda acción correctiva emprendida;
- f) Realizar cambios en el sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos, si es necesario;



g) Recomendar acciones preventivas;

h) Asegurar, cuando proceda, que los proveedores contribuyan a la evaluación de la conformidad y a abordar la no conformidad

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 acciones posteriores emprendidas; y
- Los resultados de cualquier acción correctiva

La organización debe establecer, mantener y aplicar procedimientos en los que se definan la responsabilidad y la autoridad para tratar e investigar las no conformidades, emprender acciones para mitigar los efectos causados e iniciar y completar las acciones correctivas preventivas.

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

Para planear correctamente y facilitar el seguimiento a esta no conformidad, se recomienda elaborar un plan de acción o plan de mejora.

Este plan debería 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 ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO	PLAN DE ACCIÓN	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 o eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos.

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, se deberían tomar las acciones para solucionarlo.

La mejora continua pretende que, de manera permanente, se estén buscando estrategias y generando soluciones a las fallas 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 los requerimientos de trabajadores, clientes, proveedores, y los resultados de la revisión por la dirección

Lo que busca el sistema de gestión de la 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.



ANEXOS

A continuación, se relacionan algunos formatos del sistema de gestión de la sostenibilidad, que sirven de modelo para el establecimiento y/o prestador de servicios turísticos, los cuales pueden ajustarse a la necesidad de cada empresa. En caso de contar con mecanismos para llevar los registros en la empresa, se recomienda que continúen usándolos, si han dado buenos resultados.

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO Y/O LOGOTIPO		CONSUMO DE ENERGÍA			CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA	
FECHA (MES Y AÑO)	CONSUMO DEL MES	DIFERENCIA MES ANTERIOR	AUMENTO DE CONSUMO	DISMINUYE CONSUMO	ACCIONES TOMADAS	OBSERVACIONES
ELABORÓ		REVISÓ			APROBÓ	
Firma		Firma			Firma	
Nombre		Nombre			Nombre	
Cargo		Cargo			Cargo	



NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO Y/O LOGOTIPO		CONSUMO DE AGUA			CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA	
FECHA (MES Y AÑO)	CONSUMO DEL MES	DIFERENCIA MES ANTERIOR	AUMENTO DE CONSUMO	DISMINUYE CONSUMO	ACCIONES TOMADAS	OBSERVA- CIONES
ELABORÓ		REVISÓ			APROBÓ	
Firma		Firma			Firma	
Nombre		Nombre			Nombre	
Cargo		Cargo			Cargo	

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO Y/O LOGOTIPO		SUSTANCIAS AGOTADORAS DEL OZONO SAO			CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA			
EQUIPO	TIPO EQUIPO		CANTIDAD REFRIGE- RANTE	PLACA O ETIQUETA	HOJA DE SEGU- RIDAD	NORMA DE SEGU- RIDAD	SOPORTE DE MANTE- NIMIENTO	DESECHO ADECUADO DEL REFRI- GERANTE
	REFRIGE- RACIÓN	CLIMATI- ZACIÓN						
ELABORÓ		REVISÓ			APROBÓ			
Firma		Firma			Firma			
Nombre		Nombre			Nombre			
Cargo		Cargo			Cargo			

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO Y/O LOGOTIPO		GESTIÓN DE RESIDUOS						CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA						
RESIDUOS	TIPO DE RESIDUO	UNIDAD DE MEDIDA	REGISTRO CONSUMO MENSUAL											
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ORGÁNICO														
INORGÁNICO														
PELIGROSOS														
ORGÁNICOS Desechos de alimentos, Madera		INORGÁNICOS Papel, Bolsas y envases plásticos. Vidrio, Pet., periódico, Cartón, icopor, desechables, tapas, latas.						PELIGROSOS Medicamentos, Aceite usado, Pilas y baterías, Productos químicos, Cartuchos de impresoras y fotocopiadoras						
ELABORÓ		REVISÓ						APROBÓ						
Firma		Firma						Firma						
Nombre		Nombre						Nombre						
Cargo		Cargo						Cargo						



NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO Y/O LOGOTIPO	PLAN DE NEGOCIOS	CÓDIGO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN DEL DOCUMENTO NÚMERO DE PAGINA
Análisis y segmento de mercado a alcanzar		
Conceptualización del servicio		
Política de fijación de precios		
Política comercial y estrategias de marketing		
Inversiones requeridas y estructura de costos		
Viabilidad económica		
Viabilidad financiera		
Evaluación del riesgo		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo