

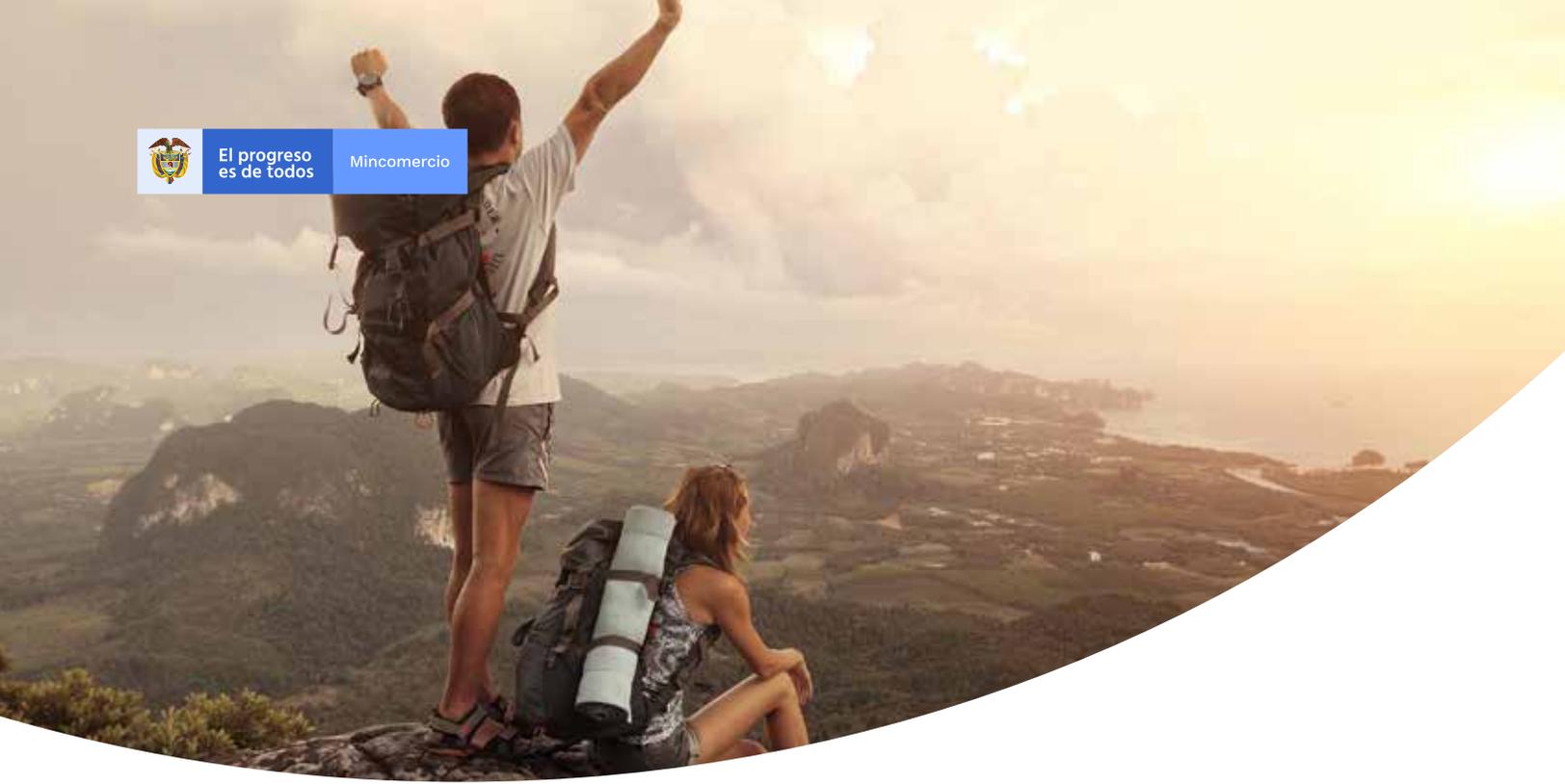


El progreso
es de todos

Mincomercio



CARTILLA EXPLICATIVA SOBRE
NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA DEL
SECTOR TURISMO
NTC 6504:2021



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).

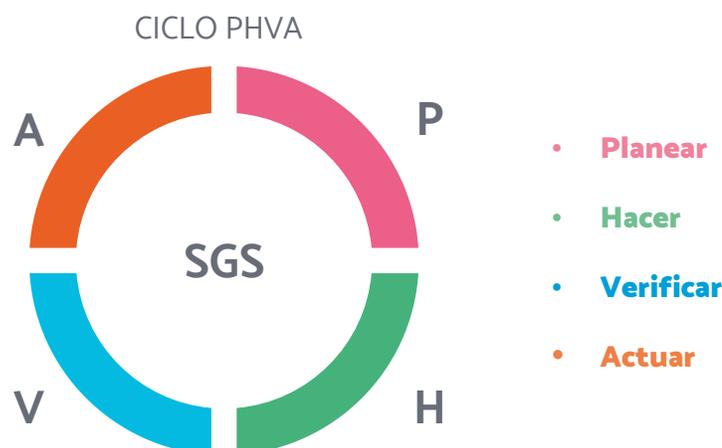
Esta guía busca dar orientaciones y una lista no exhaustiva de ejemplos a los prestadores de servicios turísticos, para la implementación de las siguientes Normas Técnicas Colombianas (NTC):



- **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 6504:2021

Sistema de gestión de la sostenibilidad para empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad. Requisitos.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Cumplimiento de la legislación

La organización debe cumplir la legislación vigente que le sea aplicable atendiendo los requisitos nacionales y particularidades regionales o locales en las dimensiones de la sostenibilidad (ambiental, sociocultural y económico), entre las que se encuentran las siguientes:

- La operación del establecimiento:
- Protección al consumidor.
- Los planes de orden territorial,
- La accesibilidad de instalaciones:
- La protección de datos personales;
- La prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA)
- Las zonas de carga y descarga:
- Uso de recursos naturales
- Disposición de Residuos y Vertimientos

Si se realiza alguna otra actividad que requiera una licencia o autorización adicional a la de la actividad habitual del establecimiento, ésta debe estar en posesión del establecimiento.

Para dar cumplimiento a este requisito, se recomienda que el establecimientos cuente con un procedimiento y matriz legal que les permita identificar, verificar y hacer seguimiento al cumplimiento normativo de la misma, la cual debe incluir la normatividad 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 PAGINA1 DE 1
--	---	---

1. OBJETIVO

Identificar los requisitos legales en materia de sostenibilidad (aspectos ambientales, culturales y económicos) aplicable al establecimiento.

2. ALCANCE

Este documento tiene aplicabilidad a todas las áreas de la empresa y será 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 6504:2021 Sistema de gestión de la sostenibilidad para empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad. Requisitos.

4. GENERALIDADES

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

5. DESARROLLO

El líder de sostenibilidad debe:

- a) Identificar la normatividad vigente aplicable, identificando de manera oportuna los cambios normativos que se produzcan en aspectos

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 normatividad aplicable a la empresa de tiempo compartido, emitida por las autoridades como son: Alcaldía (Secretarías municipales), ANDI

(Asociación Nacional de Industriales), Cámara de comercio, Corporación Autónoma Regional, Gobernación, ICA, Ministerio del Trabajo y de la Protección Social, Ministerio de Minas, Ministerio del Medio ambiente, vivienda y desarrollo social, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Ministerio de Salud, Ministerio de transporte, Periódicos oficiales de las respectivas fuentes de requisitos legales.

En la página web de cada entidad se puede acceder a la normatividad 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 normatividad 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, etc.)).
 - 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 normatividad se requiere establecer controles y generar estrategias (plan de acción) que permitan dar cumplimiento a la normatividad aplicable al establecimiento.

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 será 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

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

4.2 Comprensión de la organización y de su contexto

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

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas

NOTA 1 Las cuestiones pueden incluir factores positivos y negativos o condiciones para su consideración.

NOTA 2 La comprensión del contexto externo puede verse facilitada al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local.

NOTA 3 La comprensión del contexto interno puede verse facilitada al considerar cuestiones relativas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.

NOTA 4 En caso de requerir aclaraciones sobre el concepto de #cuestiones# se recomienda consultar la ISO 14001:2015 Anexo a, Literal A 4.1

4.3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización debe determinar

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

NOTA 1 Las partes interesadas de una organización que presta el servicio de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad podrían incluir y sin limitarse a accionistas, propietarios, el gerente, los empleados, la cadena de servicio, los usuarios, los clientes, los proveedores, la comunidad, las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, entre otras

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 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 oportunidades (externas) y fortalezas y amenazas (internas) de la empresa y partes interesadas.

Ejemplo:

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

Fortaleza

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

Valores ecológicos

Tener servicio al cliente con eficiencia y rapidez

Ofrecer paquetes turísticos con cobertura geográfica nacional

Realizar turismo responsable y seguro

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

Debilidades

Falta de capacitación del personal

Desconocimiento del entorno digital

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

Poco capital social para el desarrollo del proyecto.

Dificultad en la consecución de proveedores idóneos.

Competencia desleal y poca promoción

Oportunidades

Uso del marketing directo y selectivo para llegar al mercado objetivo

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

Uso de nuevas tecnologías para reducir el consumo de papel

Apoyo de la comunidad, el gobierno y otros entes externos en actividades sostenibles

Prestar el servicio de guianza con personal debidamente certificado

Amenazas

Desconfianza por el pago de los tours por internet

Deterioro Ambiental

Alta competencia de hoteles en la zona

Incremento de la competencia de otros destinos turísticos similares

Poco compromiso del personal con la sostenibilidad



Estrategias FO

Promocionar la calidad del servicio como punto clave de la empresa

Incrementar el número de clientes a través de servicios innovadores

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

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

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

Estrategias DA

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

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

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

Estrategias DO

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

Realizar convenios con empresas que tienen buenas prácticas sostenibles.

Garantizar convenios con operadores turísticos en las regiones que cumplan con la normatividad vigente brindando servicio óptimo y de calidad

Brindar seguridad dentro y fuera de las instalaciones del alojamiento

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

4.4 Determinación del alcance del sistema de gestión de la sostenibilidad

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

Al determinar este alcance, la organización debe considerar:

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

Este alcance debe estar disponible como información documentada.

El alcance determina el cubrimiento que tendrá el sistema de gestión en el establecimiento. 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 PAGINA 1 DE 1</p>
---	--	--

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

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

4.5 Sistema de gestión de sostenibilidad

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



La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la sostenibilidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas en estos procesos;
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
- d) Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad
- e) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del numeral 6.1;
- g) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;
- h) Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la sostenibilidad

4.5.1 En la medida en que sea necesario, la organización debe

- a) Mantener la información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

Este sistema de gestión es un proceso cíclico y por etapas que busca la mejora continua en los 3 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 el servicio genera en el entorno en que tiene acción el establecimiento.

Algunas empresas de tiempo compartido ya cuentan con la implementación de buenas prácticas sostenibles en la organización, por lo cual a la fecha tienen una gestión de la sostenibilidad avanzada a la cual debe dársele continuidad, optimizando los procesos al convertirlo en un sistema de gestión de la sostenibilidad.

Esta gestión, información y documentación será un insumo importante para el sistema de gestión de la sostenibilidad, que lo que busca es que de manera permanente se esté revisando las falencias, errores, 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.

5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de

la sostenibilidad a través de:

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

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

El aspecto más importante para que el sistema de gestión de la sostenibilidad funcione en una organización, es el que la alta dirección (administración o gerencia) tenga realmente interés en implementar dicho sistema, lo que 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 sostenibilidad y describir en cada programa de sostenibilidad los recursos asignados a cada tarea, esto con el fin de poder determinar si es necesario gestionar nuevos recursos ante la administración de la empresa.

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

Así mismo, el designar a un responsable o líder de sostenibilidad, permite delegar en una persona la responsabilidad de realizar la implementación y 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 PAGINA 1 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 del establecimiento).
- 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-6504:2021
- Realizar la planeación, ejecución, seguimiento y mejora del sistema de gestión de la sostenibilidad y gestionar los recursos que se requieran para su cumplimiento.
- Informar a la administración /gerencia sobre las no conformidades e impactos negativos que puedan afectar el desempeño del sistema de gestión de la sostenibilidad

Dicha designación, rige a partir de la fecha.

En constancia se firma,

Representante Legal

Líder de Sostenibilidad

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



5.2 Política

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de desarrollo sostenible que:

- a) Sea apropiada para el propósito y contexto de la organización y apoye a su dirección estratégica;
- b) Proporcione el marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de sostenibilidad;
- c) Incluya el compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- d) Incluya el compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la sostenibilidad.

La política de desarrollo sostenible debe:

- Estar disponible y mantenerse como información documentada;
- Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;
- Estar disponible para las partes interesadas, según corresponda.

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

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

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

Esta política debe ser clara, medible por medio de indicadores, alcanzable y apropiada a las características propias de cada establecimiento.

Debería ser publicada, socializada y estar disponible a las partes interesadas cuando lo requieran, ya que es el mapa de la ruta a seguir en la organización y se requiere del compromiso y participación de todos los actores para lograr obtener los resultados esperados.

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

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

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades

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

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurar que el sistema de gestión de la sostenibilidad sea conforme con los requisitos de este documento;
- b) Asegurar de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la sostenibilidad y sobre las oportunidades de mejora;



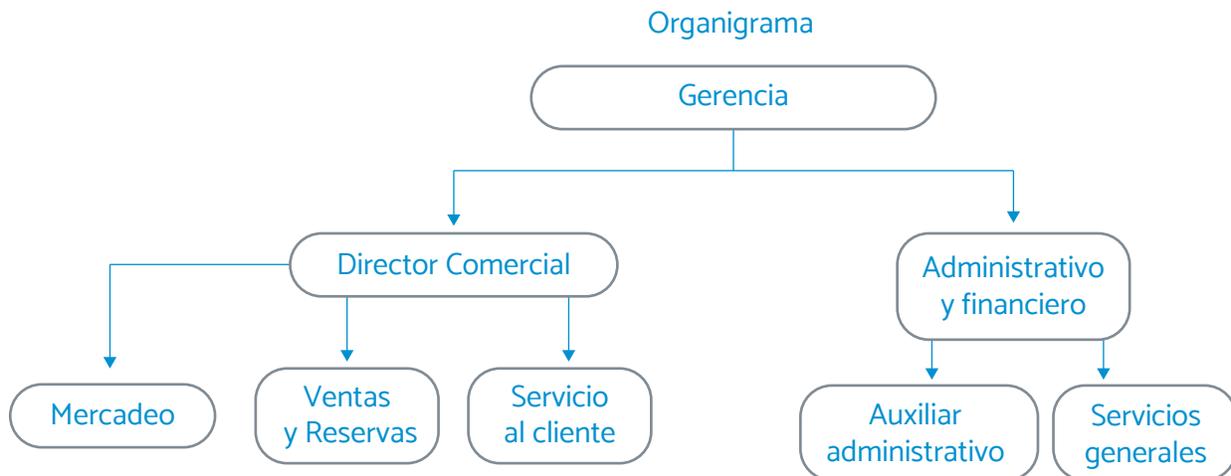
- d) Representar a la alta dirección en cuestiones externas relacionadas con el sistema de gestión de la sostenibilidad;
- e) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
- f) Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la sostenibilidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la sostenibilidad.

El establecimiento debe definir y asignar las responsabilidades dentro del sistema de gestión de la sostenibilidad.

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

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

Ejemplo:



Dependiendo el tamaño y tipos de servicio que ofrece el establecimiento, así mismo será su estructura organizacional y los requisitos en el perfil de los trabajadores, ya que no es lo mismo un establecimiento de 1 o 2 trabajadores donde estos deben cumplir todas las funciones, a establecimiento grande que tendrá 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 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAG 1 DE 1			
ROLES		RESPONSABILIDADES			
Trabajador - Apoyan la implementación y mejora del sistema de gestión de la sostenibilidad		<p>Participar en las actividades del sistema de gestión de la sostenibilidad.</p> <p>Ayudar a identificar impactos ambientales, socioculturales y económicos y reportarlos al líder de sostenibilidad</p> <p>Realizar recomendaciones para mejorar los impactos negativos generados a causa de su actividad laboral.</p>			
Directivos - Planifican y gestionan el funcionamiento del sistema de gestión de la sostenibilidad		<p>Promover el uso racional de energía, agua, manejo de residuos en las instalaciones de la empresa.</p> <p>Difundir la política de sostenibilidad y código de conducta del sistema de gestión de la sostenibilidad.</p> <p>Promover campañas en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes ESCNNA.</p> <p>Definir y aportar los recursos necesarios para ejecutar los programas de sostenibilidad.</p>			
Líder de sostenibilidad - Gestiona e implementa y hace seguimiento a la mejora continua del sistema de gestión de sostenibilidad.		<p>Promover e incentivar las buenas prácticas sostenibles a las partes interesadas.</p> <p>Realizar las gestiones necesarias para el cumplimiento de la política y los objetivos del sistema de gestión de la sostenibilidad.</p> <p>Involucrar al personal en las actividades requeridas para el cumplimiento de los programas de sostenibilidad.</p> <p>Hacer seguimiento a los compromisos establecidos en los planes de acción o planes de mejora y gestionar su cumplimiento.</p>			
Proveedores - Suministran los insumos y servicios necesarios en el sistema de gestión de sostenibilidad		<p>Suministrar productos y servicios amigables con el medio ambiente (biodegradables y orgánicos).</p> <p>Implementar buenas prácticas sostenibles al interior de la empresa.</p>			
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Firma		Firma		Firma	
Nombre		Nombre		Nombre	
Cargo		Cargo		Cargo	



6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades

Al planificar el sistema de gestión de la sostenibilidad, la organización debe considerar las cuestiones mencionadas en el numeral 4.2 y los requisitos del numeral 4.3 y determinar los riesgos y oportunidades que deben abordarse para:

- Asegurar que el sistema de gestión de la sostenibilidad pueda lograr los resultados previstos;
- Aumentar los efectos deseables;
- Prevenir o reducir efectos indeseados;
- Lograr una mejora continua.

La organización debe planificar:

a) Acciones para abordar esos riesgos y oportunidades;

NOTA. Véase NTC-ISO 31000 para la gestión del riesgo

b) Cómo:

- Integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema de gestión de la sostenibilidad (véase el numeral 7.1);
- Evaluar la eficacia de estas acciones (véase el numeral 8.2).

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

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad del servicio ofrecidos.

NOTA 1 Las opciones para abordar los riesgos pueden incluir evitar riesgos, asumir riesgos para perseguir una oportunidad, eliminar la fuente de riesgo, cambiar la probabilidad a las consecuencias, compartir el riesgo o mantener riesgos mediante decisiones informadas.

NOTA 2 Las oportunidades pueden conducir a la adopción de nuevas prácticas, lanzamiento de nuevos productos, apertura de nuevos mercados, acercamiento a nuevos clientes, establecimiento de asociaciones, utilización de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la organización o las de sus clientes.

Con el fin de tener una buena planificación del sistema de gestión de la sostenibilidad, se requiere diseñar programas de sostenibilidad en el establecimiento, 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, actividades a realizar, los responsables de la ejecución, recursos que se necesitan para cumplirlos, tiempos e indicadores que permitan evaluar el nivel de cumplimiento

6.1.2 Identificación y evaluación de las cuestiones

La organización debe establecer, implementar y mantener un procedimiento para identificar sus cuestiones de desarrollo sostenible y evaluar su importancia en relación con las actividades, y servicios de la organización que presenta el servicio de esquemas tiempo compartido y multipropiedad dentro del alcance definido del sistema de gestión. La organización debe asegurar que se tengan en cuenta los aspectos relacionados con esos impactos al definir sus objetivos de sostenibilidad.

La organización debe mantener esta información actualizada.

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

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

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

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

Para ello se recomienda tener en cuenta el siguiente procedimiento: De acuerdo con los De acuerdo con los resultados se priorizará la intervención de cada aspecto

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

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

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

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NTC 6504:2021 Sistema de gestión de la sostenibilidad para empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad. Requisitos.

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:

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

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

NOMBRE DE LA 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			
	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			



AMBIENTAL	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			

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

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

De acuerdo a estos resultados, el establecimiento definirá los programas de sostenibilidad que deberá llevar en empresa (acciones, tiempos, responsables, recursos, etc.).

6.2 Objetivos de sostenibilidad y planificación para lograrlos

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

Los objetivos de sostenibilidad deben:

- a) Ser coherentes con la política de desarrollo sostenible;
- b) Ser medibles (si es posible);
- c) Tener en cuenta los requisitos aplicables;
- d) Someterse a seguimiento;
- e) Estar documentados y comunicarse;
- f) Actualizarse según sea apropiado.



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

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

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

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

Para hacerlo, se recomienda hacerlo bajo el siguiente esquema:

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

Ejemplo:

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

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

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

7. APOYO

7.1 Recursos

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

NOTA Los recursos incluyen la dotación de personal, la competencia, el entrenamiento, la infraestructura, la tecnología y las finanzas.

El establecimiento debe contar con un presupuesto que le permita cumplir con los objetivos del sistema de gestión de la sostenibilidad.

Este presupuesto incluye aspectos como:

- Infraestructura y equipos (cambios o mejoras en las instalaciones de la empresa o para la prestación del servicio);

- Humanos (contratar el personal que se requiera para la implementación del sistema de gestión de la sostenibilidad)
- Tecnológicos (adquisición de tecnología para facilitar los procesos y minimizar los impactos).

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

7.2 Competencia

La organización debe:

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

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

La empresa debe procurar que el personal cuente con conocimientos en la labor que desempeña y en sostenibilidad, es decir, que cumpla con el perfil requerido para el cargo.



Ejemplo:

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

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

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

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

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

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 clasificación de residuos	diciembre	Tablero Salón Refrigerios	Líder de sostenibilidad	
Ambiental	Uso racional del agua y energía	noviembre	Papel y bolígrafos refrigerios	Líder de sostenibilidad	
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	
Nombre		Nombre		Nombre	
Cargo		Cargo		Cargo	



7.3 Toma de conciencia

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

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

Es necesario socializar con cada una de las partes interesadas la información más importante del sistema de gestión como lo es la política, código de conducta, objetivos, estrategias, programas, como también, cuál es su rol en el sistema de gestión de la sostenibilidad y las implicaciones y consecuencias de no dar cumplimiento al sistema de gestión de la sostenibilidad. Así mismo, el 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, incluyendo:

- a) Sobre qué comunicará;
- b) Cuándo se comunicará;
- c) Con quien se comunicará;
- d) Cómo se comunicará.

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

Las comunicaciones deben incluir, cuando proceda, lo siguiente:

- Principios, políticas y objetivos:
- Las mejores prácticas para alcanzar los objetivos:

- Relevancia para las partes interesadas;
- Desempeño del sistema de gestión de la sostenibilidad;
- Retroalimentación de partes interesadas;

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

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

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

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

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

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



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

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

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

7.5.2 Creación y actualización

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

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

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

a) Encabezado

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

- La fecha de aprobación del documento es la fecha en que la alta dirección de la empresa aprueba y autoriza el uso de este. También facilita el control para el uso de la documentación vigente.
- El 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
--	------------------------	---

b) Control de aprobación

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

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 la sostenibilidad y por este documento debe ser controlada para asegurar:

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

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

- Distribución, acceso, recuperación y uso
- Almacenamiento y conservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- Control de cambios (por ejemplo, el control de versiones);
- Retención y disposición;
- Prevención del uso de información obsoleta.

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

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

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

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

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

Ejemplo:

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

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

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

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

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

Ejemplo:

NOMBRE DE LA 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, e implementar las acciones determinadas en el numeral 8.1, de la siguiente forma:

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

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

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

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

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

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

El establecimiento deberá realizar una planificación programada de las actividades a realizar durante la vigencia, para poder definir:

- a) las actividades por realizar para minimizar los impactos negativos y maximizar los impactos positivos de la sostenibilidad de las actividades que desarrolla el establecimiento.
- b) El responsable de realizar cada una de las tareas propuestas, para dar cumplimiento al requisito.
- c) Tener un estimado del presupuesto (recursos humanos, de infraestructura, equipos, herramientas y económicos) que se requiere para realizar las actividades propuestas

- d) Definir la fecha estimada o plazo para la ejecución de esa actividad
- e) Describir el resultado que se espera de esa actividad
- f) Definir el indicador con el que se medirá el resultado obtenido.

Para llevar una planeación organizada, se recomienda:

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN Y/O LOGOTIPO			LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS			SGS-P-XXX VERSIÓN 1 31 DE OCTUBRE DE 2021 PAGINA1 DE 1	
EJE	ASPECTO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	SEGUIMIENTO	FECHA	EVIDENCIAS
AMBIENTAL							
SOCIOCULTURAL							
ECONÓMICO							
ELABORÓ			REVISÓ			APROBÓ	
Firma			Firma			Firma	
Nombre			Nombre			Nombre	
Cargo			Cargo			Cargo	



El establecimiento de acuerdo con las cuestiones a intervenir y las actividades programadas, deberá hacer la planificación de cada una de estas.

De acuerdo con el modelo sugerido, el establecimiento deberá incluir la cantidad de celdas que requiera para la planificación de cada actividad para el cumplimiento de cada uno de los requisitos.

Es posible realizar un programa por eje, es decir, uno para las actividades del eje ambiental, otro para las actividades del eje sociocultural y otro para las actividades del eje económico, incluso dentro de cada eje se puede hacer uno por cada tema. Sin embargo, para una mayor practicidad y facilidad para hacer seguimiento se recomienda llevar un solo plan de las actividades, de manera que el líder de sostenibilidad pueda llevar un mejor control y seguimiento al sistema de gestión de la sostenibilidad del establecimiento.

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	
EJE	ASPECTO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	SEGUIMIENTO	FECHA	EVIDENCIAS
AMBIENTAL	Consumo de agua	Cambio de grifos por ahorradores	Administrador / líder sostenibilidad	\$1.000.000	Mensual	(fecha estimada para realizar la actividad)	Facturas de acueducto Registro de consumo de agua
		Instalación de avisos informativos		\$100.000			
		Campaña de sensibilización		\$150.000			
	Consumo de energía	Cambio de bombillas alógenas por bombillas led	Administrador / líder sostenibilidad	\$300.000	Mensual	(fecha estimada para realizar la actividad)	Facturas de acueducto Registro de consumo de energía
Instalación de avisos informativos	\$100.000						
Campaña de sensibilización	\$150.000						

	Consumo de papel	Minimizar el consumo de papel mediante el uso de nuevas tecnologías Reutilización de papel	Administrador	\$1.000.000 \$0	Mensual	(fecha estimada para realizar la actividad)	Facturas de compra de papel Registro de papel reciclado Avisos de uso racional de papel
SOCIOCULTURAL	Atractivos naturales y culturales	Realizar promoción de atractivos naturales y culturales locales	Administrador, líder sostenibilidad y trabajadores	\$150.000	Mensual	(fecha estimada para realizar la actividad)	Avisos Folletos Videos
	gastronomía local	Inclusión de oferta gastronómica local en la carta o promoción de establecimientos que los ofrezcan en la zona	Administrador / líder sostenibilidad	\$150.000	Mensual	(fecha estimada para realizar la actividad)	Carta virtual o física Cartelera Avisos
	Música y cultura	Apoyo de grupos musicales y culturales local	Administrador	Acorde a lo contratado	Semanal	(fecha estimada para realizar la actividad)	Contratos Registro fotográfico Videos
	ESCNNA	Campaña contra la ESCNNA	Líder de sostenibilidad	\$50.000	Permanente	(fecha estimada para realizar la actividad)	Avisos Folletos Plegables
ECONÓMICO	Precio justo	Contratar al personal al precio justo e incluyendo seguridad social	Administrador	Gastos legales de acuerdo con la nomina	Mensual	(fecha estimada para realizar la actividad)	Planilla de pago seguridad social

	Oferta laboral local	Priorizar la contratación de personal nativo de la región	Administrador	\$0	Mensual	(fecha estimada para realizar la actividad)	Hojas de vida Contratos
	Proveedores	Contratar con proveedores que tengan buenas prácticas de sostenibilidad	Administrador	\$0	Mensual	(fecha estimada para realizar la actividad)	Soportes de buenas prácticas de proveedores
ELABORÓ			REVISÓ			APROBÓ	
Firma			Firma			Firma	
Nombre			Nombre			Nombre	
Cargo			Cargo			Cargo	

8.2 Tratamiento de actividades o servicios modificados

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

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

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

Se recomienda realizarlo bajo el siguiente procedimiento:

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

1. OBJETIVO

Evaluar el impacto sobre la sostenibilidad que se pueda generar por cambios al interior de (nombre del establecimiento) 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 el establecimiento
- 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.

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 el establecimiento, ejemplo SGS-F-XXX Gestión del cambio)

b) Elaboración del plan de acción

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

c) Análisis del riesgo

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

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



d) Evaluación del cambio

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

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

Esta actividad es realizada por la alta dirección.

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

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

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

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

f) Cierre del cambio

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

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

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

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

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

Es necesario que el establecimiento defina cuales son los criterios que se tendrán para la adquisición de productos y servicios que consume y oferta.

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

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

Estos criterios de selección deben darse a conocer a los proveedores.

Ejemplo:

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 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 y la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad.

El establecimiento debe definir unos indicadores que le permitan evaluar periódicamente el sistema de gestión.

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

9.2 Auditoria interna

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

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

- b) Se implementa y mantiene eficazmente.

El establecimiento debe realizar un seguimiento al avance de la ejecución por medio de una auditoría.

Esta auditoría no puede ser realizada por personas de la misma área, para lograr la imparcialidad y se recomienda hacerla en intervalos planificados (los cuales son definidos por la alta dirección) y procurar que se realice mínimo una vez al año.

9.2.2 La organización debe:

- a) 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 los que se debe tomar en consideración la importancia de los procesos en cuestión y los resultados de las auditorías anteriores;
- b) Definir los criterios y el alcance de cada auditoría:

- c) Seleccionar a los auditores y realizar auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) Asegurar que los resultados de las auditorías se comuniquen a los directores pertinentes;
- e) Retener la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de esta.

Siempre que sea posible, las auditorías deben ser realizadas por trabajadores independientes de

los que tengan responsabilidad directa en la actividad examinada.

NOTA. Consulte la GTC-ISO 19011 para conocer las directrices para la auditoría del sistema de gestión

Se recomienda que esta revisión se haga mínimo una vez al año; el establecimiento es 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 y 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 auditoría, 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
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	

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

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

Ejemplo:

NOMBRE DE LA 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	

9.3 Revisión por la dirección

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

La revisión por la dirección debe incluir la consideración de:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el sistema de gestión de la sostenibilidad;
- c) Información sobre el desempeño en materia de sostenibilidad, incluidas las tendencias en:
 - Las no conformidades y las acciones correctivas;
 - Los resultados de la evaluación del seguimiento y la medición;
 - Resultados de la auditoria;
- d) Oportunidades de mejora continua;
- e) Las comunicaciones con las partes interesadas y los cambios en las expectativas de las partes interesadas;
- f) El grado de cumplimiento de los objetivos y metas.

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

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

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

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

Ejemplo:

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

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

- La organización debe retener la información documentada como evidencia de:
- La naturaleza de las no conformidades y las consecuentes acciones tomadas,
- Los resultados de cualquier acción correctiva.

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

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

Este plan debe incluir como mínimo;

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

Ejemplo::

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 y eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad.

No es necesario esperar una fecha específica para realizar ajustes al sistema de gestión de la sostenibilidad. Inmediatamente se evidencie un incumplimiento o una no conformidad es necesario tomar acciones para solucionarlo. La mejora continua busca que de manera permanente se estén buscando estrategias y generando soluciones a las falencias y/o dificultades que se encuentran en el sistema de gestión y que pueden impactar negativamente la sostenibilidad de la empresa.

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

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

