

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA



PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE  
TURISMO SOSTENIBLE NTS-TS 003 EN LA AGENCIA DE VIAJES FEDECAJAS

Autor: Jessica Yasid Rico Galeano

Tutor: Gonzalo Alberto Sabogal Moreno

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D.C.

2017

## Tabla de contenido

Resumen ejecutivo.....	8
Diagnóstico del área de práctica.....	9
Descripción del área.....	9
Diagnóstico del área.....	11
Cadena de valor agencia de viajes.....	11
Matriz DOFA.....	13
Planteamiento del problema.....	17
Antecedentes.....	18
Justificación.....	22
Objetivos.....	26
Objetivo general.....	26
Objetivos específicos.....	26
Marco teórico.....	27
Normas de Sostenibilidad Corporativa.....	27
Sector turístico.....	29
Turismo sostenible:.....	32
Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 003.....	34
Capacitación.....	37
Marco conceptual.....	38
Metodología.....	39
Cronograma de actividades.....	41

Desarrollo de las actividades - resultados.....	42
Objetivo específico 1 .....	42
Objetivo específico 2 .....	47
Objetivo específico 3 .....	90
Conclusiones.....	92
Recomendaciones .....	94
Referencias .....	95
Anexos .....	104

## **Lista de tablas**

Tabla 1. <i>Descripción de actividades con su responsable para el programa de monitoreo y seguimiento</i> .....	60
Tabla 2. <i>Relación de asignación de actividades</i> .....	64
Tabla 3. <i>Destinos que no tienen impacto negativo en patrimonio natural</i> .....	71

## Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Organigrama Fedecajas .....	10
<i>Figura 2.</i> Actividades primarias .....	11
<i>Figura 3.</i> Actividades de Apoyo .....	11
<i>Figura 4.</i> Matriz DOFA .....	14
<i>Figura 5.</i> Enfoques del turismo .....	30
<i>Figura 6.</i> Requisitos implementación NTS-TS 003 .....	43
<i>Figura 7.</i> Diagnóstico inicial requisitos y procesos NTS-TS 003 .....	45
<i>Figura 8.</i> Diagnóstico inicial requisitos y procesos NTS-TS 003 .....	46
<i>Figura 9.</i> Diagrama plan implementación según tiempos de práctica .....	47
<i>Figura 10.</i> Matriz normas legales .....	51
<i>Figura 11.</i> Procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales .....	53
<i>Figura 12.</i> Política de sostenibilidad Fedecajas .....	54
<i>Figura 13.</i> Objetivos y metas programa de sostenibilidad .....	55
<i>Figura 14.</i> Matriz evaluación impactos .....	56
<i>Figura 15.</i> Matriz prioridades políticas de sostenibilidad .....	57
<i>Figura 16.</i> Matriz con responsables e indicadores .....	58
<i>Figura 17.</i> Etapas proceso de mejora .....	62
<i>Figura 18.</i> Formato de análisis del impacto de compras .....	63
<i>Figura 19.</i> Acta de Reunión .....	65
<i>Figura 20.</i> Formato de Responsabilidad y Autoridad .....	66
<i>Figura 21.</i> Formato del programa de sensibilización e información .....	68
<i>Figura 22.</i> Formato programa flora y fauna .....	74

<i>Figura 23.</i> Formato programa de ahorro y uso eficiente del agua .....	75
<i>Figura 24.</i> Formato del programa de ahorro y uso eficiente de la energía .....	77
<i>Figura 25.</i> Formato de manifestaciones artísticas.....	79
<i>Figura 26.</i> Formato programa de gestión de residuos.....	80
<i>Figura 27.</i> Formato programa de gestión de residuos.....	81
<i>Figura 28.</i> Formato de programa sociocultural.....	83
<i>Figura 29.</i> Formato Código de Conducta, prevención ESCNNA.....	84
<i>Figura 30.</i> Formato programa económico.....	86
<i>Figura 31.</i> Política de contratación .....	87
<i>Figura 32.</i> Formato Registro de acciones de responsabilidad social empresarial.....	88
<i>Figura 33.</i> Formato programa de seguridad.....	89

## Lista de anexos

Anexo 1. Requisitos legales.....	104
Anexo 2. Política de Sostenibilidad en inglés .....	105
Anexo 3. Algunos programas de sostenibilidad .....	106
Anexo 4. Formato plan mejora .....	107
Anexo 5. Una de las formas de comunicación de las políticas de sostenibilidad.....	108
Anexo 6. Listado maestro de documentos del sistema .....	108
Anexo 7. Proceso PHVA .....	109
Anexo 8. Programa prevención y mantenimiento preventivo .....	110
Anexo 9. Formato registro de consumo de agua .....	111
Anexo 10. Formato registro consumo de energía.....	112
Anexo 11. Formato de programa de mitigación de impactos.....	113
Anexo 12. Presentación implementación NTS TS-003.....	114
Anexo 13. Carta asignación responsable gestión de sostenibilidad en agencia de viajes ..	117
Anexo 14. Constancia de capacitación al responsable de la gestión de sostenibilidad en la agencia.....	118
Anexo 15. Formato evaluación de capacitación.....	119
Anexo 16. Contenido página web de la agencia.....	120

## **Resumen ejecutivo**

El presente proyecto de investigación se desarrolló en la Agencia de Viajes de Fedecajas, una organización de servicios de carácter privado en la que su principal función es el fortalecimiento del sistema de compensación familiar en Colombia.

El objetivo de este se centró en implementar la Norma Técnica Sectorial – Turismo Sostenible 003 (NTS- TS 003) en la Agencia de Viajes de Fedecajas, que conlleven a la estandarización de prácticas de turismo sostenible a través del cumplimiento de requisitos legales, técnicos y económicos de acuerdo con los tiempos de la práctica empresarial. Todo esto con el fin de crear ventajas competitivas y así ser sostenible en el tiempo.

En este sentido, a través de la observación e inmersión tanto en la Agencia como en la literatura académica se realizó un diagnóstico de los requisitos y documentación que ya se poseían, y se procedió a formular un plan de implementación de procesos, requisitos y formatos requeridos por el Ministerio de Turismo, Industria & Comercio que eran faltantes para la implementación de la NTS- TS 003.

Posteriormente, se logró un avance del 90% aproximadamente de los requisitos exigidos, entre lineamientos, programas, documentos, procesos, fichas técnicas, entre otros. Luego de esto, se llevó a cabo la capacitación del encargado en la Agencia del programa de sostenibilidad, para que luego este capacitase a los demás colaboradores.

Por medio de este estudio se concluyó que las normas de sostenibilidad contribuyen a mejorar la calidad de los servicios y destinos turísticos en Colombia, lo que le facilitaría a la Agencia el acceso a nuevos mercados por calidad y estandarización en procesos debido al desarrollo de técnicas y tecnologías de calidad y por último, como beneficio macro,



contribuiría a consolidar a Colombia como un destino turístico de talla mundial, lo que conllevaría a sobrevivir en el largo plazo.

## **Diagnóstico del área de práctica**

### **Descripción del área**

La Federación Nacional de Cajas de Compensación Familiar (Fedecajas) “es una entidad privada, sin ánimo de lucro constituida el 17 de octubre de 1980” (Fedecajas, s.f., párr. 1).

Dentro del qué hacer:

Fedecajas tiene como misión apoyar la territorialidad de las Cajas y contribuir al fortalecimiento del Sistema de Compensación Familiar, a fin de que la población afiliada y no afiliada al Sistema, goce de bienestar social, conforme a los postulados legales. (Fedecajas, s.f., párr. 2)

Entre sus principales afiliados (cajas de compensación familiar) se encuentran: Cafaba, Cafamaz, Cajasur, Cajacopi, Cajamag, Cajasai, Comfacasanare, Comfamiliarcamacol, entre otros.

La federación posee siete (7) unidades estratégicas de negocio: Asesoría Jurídico Legal, Diseño y Ejecución de Proyectos, Formación y Capacitación, Gestión ante el Gobierno Nacional, Asesoría en Cooperación Internacional, Servicio de Aportes PILA y Agencia de Viajes. La unidad de negocios en donde se lleva a cabo la práctica empresarial es la Agencia de Viajes. (Ver Figura 1)

Ahora bien, la Agencia de Viajes que es la unidad objeto de estudio, nació hace tres (3) años y tiene como principales funciones: 1) consultoría con el cliente referente a sus

necesidades turísticas y como desea suplirlas, 2) reservas de los servicios solicitados, y 3) venta de servicios, confirmación, cancelación y cuidado de las reservas de los usuarios.

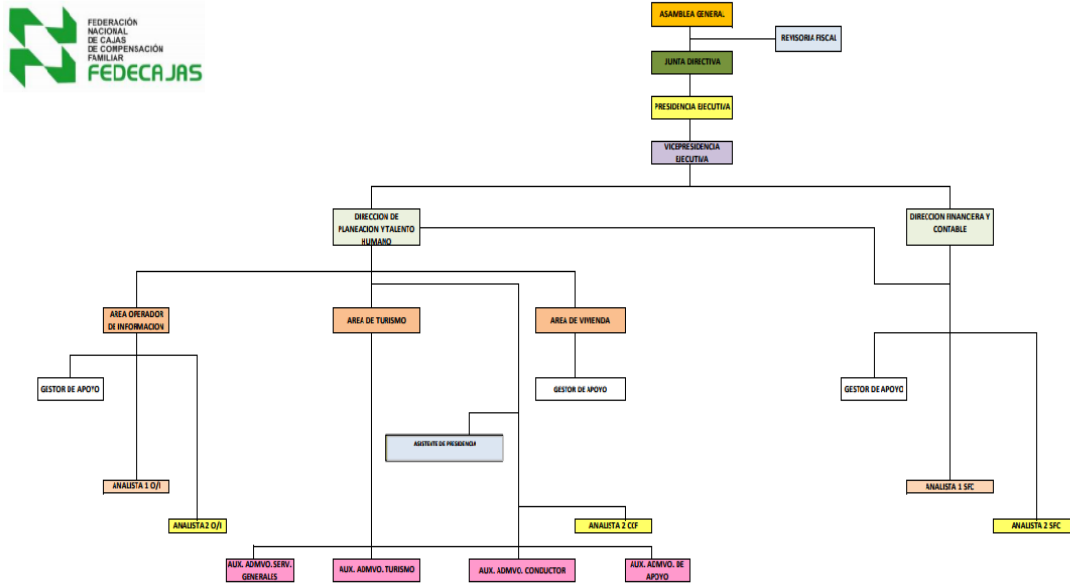


Figura 1. Organigrama Fedecajas

Fuente: elaboración propia con base en la Planeación Estratégica de Fedecajas

## Diagnóstico del área

### Cadena de valor agencia de viajes

#### Actividades primarias



Figura 2. Actividades primarias

Fuente: elaboración propia

#### Actividades de apoyo

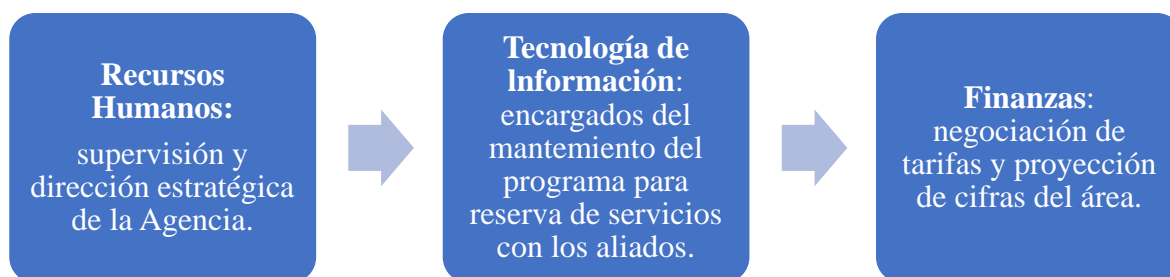


Figura 3. Actividades de Apoyo

Fuente: elaboración propia

Teniendo en cuenta el organigrama de la organización, es relevante hablar acerca de la dirección de Planeación y Talento Humano, puesto que de aquí se subordina la Agencia de Viajes. Dentro de sus funciones se encuentran: 1) elaborar y actualizar la documentación soporte que garantice la gestión del talento humano (manual de funciones, manual de procesos y procedimientos, manual de selección de personal, código de ética y conducta, descripción de perfiles y competencias por cargo, organigrama institucional, protocolos de atención al cliente, entre otros); 2) ejecutar estrategias y programas que generen una cultura organizacional e implementar el seguimiento del ausentismo laboral; 3) asesorar a las directivas en temas relacionados con el manejo del talento humano y atención al cliente; 4) establecer y documentar los lineamientos bajo los cuales se deben realizar los procesos de inducción a funcionarios; 5) llevar de manera técnica las carpetas de personal; 6) participar en la elaboración de iniciativas que pretendan modificar la estructura organizacional de la Federación; 7) coordinar el diseño e implementación de instrumentos que permitan la evaluación periódica y eficaz del desempeño del personal (realizar, junto con el jefe inmediato, la evaluación del personal en periodo de prueba); 8) diagnosticar las necesidades de capacitación de los funcionarios; 9) divulgar la normativa que regula las actividades de la empresa; 10) tramitar todo tipo de movimientos de personal tales como nombramientos internos, en propiedad, reasignaciones, ceses, traslados, etc., previa autorización de la Vicepresidencia Ejecutiva y en coordinación con la Dirección Financiera y Contable.; 11) asegurar la justicia en la solución de los conflictos que se generen entre los funcionarios, atendiendo denuncias y reclamos de todo tipo que les sean puestos en su conocimiento a través del reclamo formal, así mismo investigar estos y cumplir con los requisitos del debido proceso, y aplicar la acción que corresponda previo visto bueno de la Vicepresidencia Ejecutiva de la Federación; 12) promover el desarrollo de las capacidades

reales y potenciales de los funcionarios, para aumentar su eficiencia y efectividad en el desempeño de sus labores a través de la planificación, coordinación y administración de planes de capacitación, desarrollo, motivación y bienestar del talento humano; 13) realizar los llamados de atención (memorandos) a los funcionarios ante los incumplimientos de la normatividad que rige el quehacer de Fedecajas; 14) expedir los certificados laborales; y 15) brindar asesoría técnica en materia de administración de la Gestión Humana (Fedecajas, 2017).

### **Matriz DOFA**

Teniendo en cuenta la información recolectada en la elaboración de la cadena de valor, entrevista no estructura con la gerente de área y observación directa, se realizó la siguiente matriz. (Ver Figura 4)

Matriz DOFA cruzada		Oportunidades		Amenazas	
		O1	Crecimiento del sector turístico en Colombia.	A1	Evolución tecnológica
		O2	Mejora de condiciones económicas y sociales en Colombia	A2	Mercado saturado de agencias de viajes
		O3	Mejora en procesos mediante la certificación de la norma técnica sectorial	A3	Requisito legal de la certificación de la norma técnica sectorial
Fortalezas					
F1	Gran número de aliados al pertenecer a la federación de cajas de compensación familiar	Consolidar alianzas estratégicas con sus aliados para que así se de a conocer, fortaleza su marca e intente expandir operaciones con el fin de aumentar su participación en el mercado ( F1, O1, D1, A2, D2)		Fortalecer procesos internos, ganar eficiencia y aprovechar las oportunidades de crecimiento del sector turismo en Colombia ( O1, O2, F2,A3,A1)	
F2	No necesita muchos empleados.				
F3	Apoyo total de la alta dirección				
Debilidades					
D1	No posee un <i>brand equity</i> fuerte	Implementar la Norma NTS-TS 003, para que así logre certificar procesos de calidad, gane competitividad y diferenciación en el mercado ( D1, D3,F3,O3, A3)		Impulsar su publicidad y actividades de mercadeo tanto en el mercado nacional como internacional dando a conocer su valor diferenciador y así promoverse tanto la agencia como a Colombia. (F1,F3,D1,O1,O2,O3,A2,A3)	
D2	Agencia pequeña				
D3	No tener certificación de la norma NTS- TS 003				

Figura 4. Matriz DOFA

Fuente: elaboración propia

Según lo expuesto en la matriz anterior, del diagnóstico del área se observa que en las debilidades la Agencia de Viajes no posee un *brand equity* fuerte, pues esta unidad estratégica es nueva y no posee mucha experiencia en el mercado, por lo cual la construcción de marca es mínima, lo que conlleva a que no es muy conocida por los consumidores.

Por otro lado, si bien la Agencia de Viajes es pequeña no necesita de muchos empleados para su desarrollo, requiere de constante capacitación al poco personal actual, lo que se convierte en una ventaja/oportunidad para la federación, sin embargo, al ser pequeña podría ser más complejo su posicionamiento. Otra debilidad, es la desventaja de no estar

certificada en dicha norma frente a la competencia que ya está en proceso de certificación o que ya la posee.

Ahora bien, en amenazas, cuando se menciona que la evolución tecnológica se refiere a que muchos consumidores al tener acceso tan fácil a la red pueden ellos mismos crear sus itinerarios de viaje, comprar sus tiquetes, hacer asesoría por ellos mismos consultando blogs, redes sociales y entre otras fuentes de información; esto conlleva a que el número de usuarios disminuya en gran medida y así mismo el volumen de ventas.

También, como amenaza se encuentra el hecho de que el mercado está saturado tanto de minoristas como mayoristas, adicionalmente muchos prestadores de servicios tales como las aerolíneas venden sus tiquetes directamente sin necesidad de intermediarios como lo son las agencias de viajes, lo que ocasiona que la rivalidad sea mucho más alta y se vea afectado el margen de rentabilidad de la Agencia de Viajes y Turismo de Fedecajas. Adicional a esto, las agencias que se convierten en la competencia directa están certificadas con la intención de mejorar su servicio y poder cumplir lineamientos dados por el Ministerio de Turismo, Industria y Comercio, puesto que de acuerdo a la reglamentación de sostenibilidad del turismo en 2007 emitida por el ministerio, todas las agencias de turismo deben certificarse, prueba de ello además es que a partir del año 2017 la actualización o inscripción del Registro Nacional de Turismo estará condicionada a la implementación o certificación en las Normas Técnicas Sectoriales definidas en la Resolución 3860 de 2015 (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, s.f.). De igual manera, como amenaza también se puede considerar que la no certificación de dicha norma puede traer que el agencia desaparezca por no cumplir este requisito legal.

En cuanto a las oportunidades, el sector de servicios turísticos en Colombia está en crecimiento, el número de viajeros nacionales e internacionales se ha duplicado en la última

década. Según el Diario del Sur (2017) “la ministra de Comercio, María Claudia Lacouture destacó que el turismo es pilar para el desarrollo de la economía colombiana y que para el 2020 podría crecer un treinta (30%)” (párr. 1); lo que significa una gran oportunidad para crecer y expandir sus operaciones.

Como oportunidad también se encuentra el momento por el cual está atravesando Colombia que es el desarme, el proceso de paz, las nuevas estrategias para posicionar al país en el exterior, al aumento de la conectividad aérea, entre otras. Puesto que visitar Colombia era hasta hace unos años una aventura y un riesgo para muchos turistas extranjeros que no tenían referencias distintas a la violencia y el conflicto armado. Por último, dentro de las oportunidades se encuentra la mejora en procesos mediante la certificación de la norma técnica sectorial, dado que se incrementa la productividad de la agencia por medio de la sofisticación de los procesos.

Por su lado, en cuanto a las fortalezas se encuentra el hecho de que al ser una unidad de negocio de Fedecajas, que es la federación de cajas de compensación familiar, puede valerse de eso para ganar reconocimiento en el gremio, además que es la única agencia de viajes asociada a las cajas de compensación familiar, por lo que así puede fortalecer su posición competitiva en el mercado. Adicionalmente, al prestar servicios que en su mayoría pueden ser realizados de manera *online* y que estos dependen de aliados, no necesita de muchos empleados, por lo que puede lograr eficiencia en costos de personal y así mejorar su margen económico. Por último, otra fortaleza es el apoyo al fortalecimiento y crecimiento de la agencia al considerarla un posible elemento diferenciador de la federación por parte de los directivos.



## Planteamiento del problema

Actualmente el sector turístico al cual pertenece la unidad estratégica de estudio del presente proyecto, es uno de los sectores económicos más importantes y con mayores crecimientos a nivel mundial (Peña, Guevara, & Fraiz, 2016). Puesto que según la *World Travel & Tourism Council* (WTTC):

El turismo representa en el mundo el 9,5% del producto interno bruto (pib), el 4,4% de las inversiones, el 5,4 % de las exportaciones y está empleando al 9 % del total de trabajadores; se estima que en 2024 alcance el 10,3% del pib mundial y genere cerca de 74,5 millones de empleo. (Como se citó Severiche, Bedoya, Meza, & Sierra, 2017, p. 478)

Por su lado, el sector turístico también posee alto potencial para Colombia. Según el Diario Portafolio (2016) a octubre de 2016 el número de turistas creció un 13.5% más que en 2015. Adicionalmente afirma que la ciudad de Bogotá es la más visitada por el auge en el turismo de los negocios. También agrega que el número de foráneos que entraron al país por turismo igualmente creció, pues solo en octubre de 2016 “llegaron 154.214 personas por ese motivo al país, frente a las 124.515 del mismo lapso del año pasado, con un crecimiento del 23,8 %” (Diario Portafolio, 2016, párr. 2).

Así bien, teniendo en cuenta lo representativo que es el sector turístico para Colombia, sumado a que las organizaciones se enfrentan a un mercado global, dinámico y con una exacerbada competencia; y que el entorno les exige cada día implementar procesos de control y mejora continua para generar valor en los servicios prestados, satisfacer las expectativas de los consumidores y con el fin de generar valor agregado a sus *stakeholder*;

las compañías podrían implementar normas que las lleven a dar cumplimiento a principios de calidad y sostenibilidad.

De este modo, se hizo relevante proponer la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible a Fedecajas, en específico a su unidad de agencia de viajes, teniendo en cuenta que con esta implementación la agencia va a lograr una mejor gestión de sus procesos, lo cual la puede llevar a un mejor posicionamiento en el sector; además, debe dar cumplimiento al artículo 69 de la Ley 300 de 1996 y estar alineada a los objetivos del Plan Sectorial de Turismo con los objetivos estratégicos de calidad de la prestación de servicios turísticos y al compromiso nacional por alcanzar un turismo altamente competitivo con todos los prestadores de servicios turísticos del país, y así satisfacer no solo la demanda nacional sino la internacional (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, s.f.).

Ahora bien, la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible significa un conjunto de prácticas dentro de las compañías del sector turismo que responden a principios de calidad turística y sostenibilidad. Ante el crecimiento del sector turístico ¿cómo se beneficiaría la agencia de viajes Fedecajas al implementar la norma NTS-TS003?

### **Antecedentes**

La problemática diagnosticada en el presente proyecto surge de la necesidad y/u obligación de implementar la norma NTS-TS 003 en la unidad estratégica Agencia de Viajes en Fedecajas. Como bien se ha dicho, Fedecajas es una organización que pertenece al sector turismo en Colombia y que según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia:

En cumplimiento del artículo 69 de la Ley 300 de 1996, promovió la Unidad Sectorial de Normalización de Turismo Sostenible, la cual se ha dedicado a elaborar las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible con la finalidad de dar cumplimiento a los principios de calidad turística y sostenibilidad. (Corporación CICCE, 2016, p. 4)

Fedecajas ha decidido incluir en sus planes estratégicos de corto plazo la implementación de esta norma, por lo que ha dispuesto destinar recursos (tiempo, recurso humano y dinero) a dicho plan. Hasta el momento la Agencia de Viajes de Fedecajas solo se ha documentado y tomado la decisión de la implementación de esta. La norma NTS-TS 003 proviene de la reflexión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Facultad de Administración de Turismo y Hostelería de Colombia Universidad Externado sobre el desarrollo del turismo en Colombia.

La NTS-TS 003 fue desarrollada por el Comité Técnico de Desarrollo Sostenible, compuesto por representantes de varias agencias de viajes, delegados de gobierno, universidades, usuarios y consultores. Es el estándar que todas las agencias de viajes colombianas deben cumplir con el fin de desarrollar una calidad turística en Colombia. Se divide en diferentes partes relativas a la legislación, el medio ambiente, la cultura, la sociedad, la economía y la seguridad. (Yver, 2016, p. 4)

En relación con lo anterior, diversas agencias de viajes se han propuesto dentro de sus objetivos de planeación estratégica poner en práctica dicha norma, como es el caso de Aventure Colombia, Ventour SAS, Solaris Mayorista de Turismo, entre otras. Otros sectores que deben implementar este tipo de normas de turismo sostenible son: establecimientos de hospedaje y alojamiento, la industria gastronómica, transporte

automotor turístico y operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, s.f.).

Para el caso de Aventure Colombia, esta agencia que cuenta con oficinas en Bogotá, Cartagena y Santa Marta, y con oficinas de representación en varias ciudades más, puso en práctica los requisitos de dicha norma para cumplir con todos los requisitos de esta ley en Marzo de 2017, entre los cuales se encuentran: requisitos legales, implementación de políticas de sostenibilidad como la política RSE, implementación de programas que promuevan una cultura de consumo responsable dentro de los consumidores entre los que se destacan planes de acción por los próximos tres años con su respectivo monitoreo, en donde además de prácticas responsables con los consumidores se tienen con la comunidad, proveedores, empleados, consumo de energía, de agua, manejo de residuos, etc.

Adicionalmente, cumplió requisitos específicos como los siguientes: 1) ambientales, aquí se encuentran patrimonio cultural, uso eficiente del agua y de la energía, gestión de residuos, material publicitario; 2) socioculturales, aquí versan la gestión del patrimonio cultural de regiones, prevención de turismo sexual y la comercialización del mismo; 3) económicos, contratación y generación de empleo, capacitación de comunidades locales, beneficios como donaciones; y 4) otros requisitos como la seguridad de todos los actores que se involucran en su gestión.

Por otro lado, Holden (2003) indicó que la creciente necesidad de más prácticas respetuosas con el medio ambiente en el turismo es el resultado de una preocupación por los impactos del turismo y la calidad ambiental en general. Adicionalmente, Vellecco y Mancino (2010) afirmaron que satisfacer los requisitos de sostenibilidad ayuda a la supervivencia de las compañías en el largo plazo.

Alonso, Bagur, Perramon y Llach (2015) sugirió que las prácticas sostenibles proactivas pueden beneficiar a las pequeñas empresas de servicios mejorando la competitividad incluso en tiempos difíciles. En el sector turístico se consideran como los más relevantes: los hoteles, los restaurantes, agencias de viaje y guías de turismo (Velásquez, Peña, & Macía, 2005) “Las agencias de viajes como el eje central que facilita el enlace de otros servicios como el transporte en sus diferentes modalidades, hotelero y los destinos turísticos, según las necesidades de los viajeros” (López, 2009, p. 134). De aquí la importancia de establecer patrones de calidad a las agencias de viaje como la unidad de Fedecajas.

Algunas otras normas sectoriales con el objetivo de lograr sostenibilidad en el sector gastronómico: 1) NTS-USNA 001, referente a la preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción en 2002; 2) NTS-USNA 002 sobre el servicio a los clientes con los estándares establecidos en 2002; 3) NTS-USNA 003 son referencia al control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad, también en 2002; entre otras.

Para el sector de hospedaje y alojamiento se encuentran: 1) NTSH 001- establecimientos de alojamiento y hospedaje, norma de competencia laboral y realización de actividades básicas para la prestación del servicio en 2003; 2) NTSH 002- establecimientos de alojamiento y hospedaje, norma de competencia laboral e información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio en 2003. En cuanto, al turismo sostenible están: 1) la NTS- TS 001 sobre la sostenibilidad de destinos turísticos en Colombia y existe una versión dos; (2) sobre esta misma pero relacionada con los destinos turísticos de playa. Así mismo, existen para establecimientos gastronómicos, bares, empresas de transporte, congresos y ferias.

Por su lado, existen organizaciones mundiales como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que se han preocupado por “la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger al planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad” (PNUD, s.f., párr. 1). Por lo anterior:

En 2015 se aprobó por parte de la Asamblea General de Naciones Unidas, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y con ella, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), un marco compuesto por 17 objetivos y 169 metas, mediante las cuales, Estados, sociedad civil y sector privado pueden guiar y medir sus contribuciones al desarrollo sostenible hasta 2030. (Pacto Mundial, 2017, párr. 2)

[Aquí] el turismo no está ausente de estos objetivos puesto que el turismo puede contribuir, directa o indirectamente, a todos estos objetivos. Concretamente el turismo aparece en las metas de los objetivos 8, 12 y 14, que están respectivamente relacionados con el desarrollo económico inclusivo y sostenible, el consumo y la producción sostenible y el uso sostenible de los océanos y los recursos marinos. (Organización Mundial del Turismo, 2016, p. 22)

### **Justificación**

Hoy en día, las organizaciones se enfrentan a un entorno económico turbulento e inestable por lo que deben implementar estrategias que les permitan sobrevivir y ser sostenibles en el largo plazo. Es por ello que deben implementar mejoras en sus procesos o certificarse en normas de calidad, para el caso del sector turístico, normas de calidad y sostenibilidad ambiental.

Teniendo en cuenta lo anterior, las organizaciones requieren normas mínimas de conducta empresarial, de ahí la relevancia de implementar prácticas de Responsabilidad Social Corporativa. Según Hughes y Scheyvens (2016) la mayoría de las grandes empresas turísticas tienen iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que promueven la sostenibilidad ambiental, económica y social. Adicionalmente, el sector turístico ha sido el más lento en actuar frente a esta tendencia, siendo altamente dependiente de los recursos naturales y sociales (Frey & George, 2010).

Uno de los beneficios de implementación de estándares de RSC es que aportan claridad conceptual a la sostenibilidad corporativa, facilitan la evaluación de su puesta en práctica y dan legitimidad al negocio de cara a los grupos de interés (Hahn & Lulfs, 2014; (Rodríguez, Magnan, & Boulianne, 2013; Eweje, 2011). Por otro lado, el desarrollo sostenible, integrándose de manera correcta con la ética de los negocios, la convicción y la responsabilidad, pueden ayudar a buscar el lucro a largo plazo, considerando también su relación con el ambiente y la sociedad (Patrus & Castro, 2010).

Es así como la implementación de la norma NTS- TS 003 implica:

Una gestión sostenible, que significan una serie de acciones posibles de ser realizadas en diversos ámbitos y que conducen a la obtención de resultados positivos, tanto para quien las aplica como para su entorno. La implementación de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible puede ser entendida como un proceso de planificación que define los objetivos, metas, indicadores, responsables y recursos, así como los procedimientos para realizar monitoreo y seguimiento a criterios de sostenibilidad (ambientales, socioculturales y económicos). (Corporación CICCE, 2016, p. 8)

Adicionalmente, como ya se mencionó será requisito para la actualización o inscripción en el Registro Nacional de Turismo, lo que significa que la justificación de este proyecto es por causas legales y/o normativas.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, en cumplimiento del artículo 69 de la Ley 300 de 1996, promovió la Unidad Sectorial de Normalización de Turismo Sostenible, la cual se ha dedicado a elaborar las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible con la finalidad de dar cumplimiento a los principios de calidad turística y sostenibilidad. (Corporación CICCE, 2016, p. 4)

Por su lado, la relevancia de la implementación de esta norma de sostenibilidad para la administración de empresas es que a través del resultado de este proceso las empresas logran competitividad y sustento en el largo plazo, dado que Polanco y Ramírez (2017) como se citó en Polanco, Ramírez y Orozco (2016) argumentaron:

El potencial de la empresa también se sustenta en la ética y la política, dado el peso específico de la responsabilidad social y ambiental y de la configuración de regla de juego, para hacer del entorno empresarial un territorio propicio para la permanencia en el mercado. (p. 183)

Esto a su vez se sustenta como proyecto líder en el hecho que la administración de empresas al tener como objeto de estudio las organizaciones, se debe velar también por su sustentabilidad en el largo plazo, ya que al tener empresas sostenibles se genera mayor empleo, lo que conduce mayor bienestar y motor económico al país, y al implementar normas de sostenibilidad en el turismo significa calidad y a su vez competitividad.

Así mismo, Lozano (2012) destacó que la incorporación de la sostenibilidad en las empresas está modificando los sistemas corporativos en cuanto a lo siguiente. 1) Operaciones y producción: tecnologías, materiales, fuentes de energía, etc. 2) Gestión y



estrategia: productividad, competitividad y ética del negocio. 3) Sistemas organizacionales: gestión del talento humano gestión del conocimiento, estilos de liderazgo; 3) Abastecimiento y Mercadeo: clientes, cadena de suministro, compras y consumidores. 4) Gestión del Riesgo. 5) Finanzas: gestión de recursos, rendimientos económicos. En este sentido, se ve que es relevante para los directores, puesto que la aplicación de normas de sostenibilidad implica un factor clave en la supervivencia y rentabilidad de los negocios en el futuro. A su vez, las normas de este tipo es una responsabilidad de la alta dirección, dadas sus posibles implicaciones en la estrategia, la estructura y la cultura de la organización.

Por último, como ya se mencionó organizaciones de carácter internacional como el PNUD se han preocupado por la sostenibilidad global, es por esto por lo que han desarrollado una serie de objetivos denominados “Objetivos de Desarrollo Sostenible”, en donde relacionan concretamente al turismo, ya que aparece en las metas de los objetivos 8, 12 y 14, que están respectivamente relacionados con el desarrollo económico inclusivo y sostenible, el consumo y la producción sostenibles, y el uso sostenible de los océanos y los recursos marinos (Organización Mundial del Turismo, 2016).

Dentro de los beneficios para la Agencia de Viajes de Fedecajas se encuentran: mejorar la calidad de los servicios y destinos turísticos en Colombia, se le facilitaría a la Agencia el acceso a nuevos mercados por calidad y estandarización en procesos debido al desarrollo de técnicas y tecnologías de calidad, y por último, como beneficio macro contribuiría a consolidar a Colombia como un destino turístico de talla mundial. Por consiguiente, surge la justificación de este proyecto, la cual es proponer la implementación de la norma NTS TS- 003 en Fedecajas.

## **Objetivos**

A continuación se presentan los objetivos del presente proyecto. En la sección de metodología se describe la forma cómo se van a alcanzar.

### **Objetivo general**

Implementar la norma NTS- TS 003 en la Agencia de Viajes de Fedecajas que conlleven a la estandarización de prácticas de turismo sostenible a través del cumplimiento de requisitos legales, técnicos y económicos.

### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar los procesos de la Agencia de Viajes de Fedecajas bajo los requisitos exigidos de la NTS-TS 003, con el fin de diseñar un plan de implementación de la norma.

Indicador de logros: reporte del diagnóstico del estado actual de los procesos en relación con los requisitos exigidos para implementación de la norma. Meta: evaluar la totalidad de los procesos para dar inicio a la implementación de la norma priorizando actividades.

- Elaborar la documentación y estandarización de procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos exigidos de la norma NTS-TS 003.

Indicador de logros: lista de documentación y procesos que se cuentan actualmente y lista de lo que falta. Meta: cumplir al máximo todos los requisitos documentales y de procesos, teniendo en cuenta el tiempo de duración de la práctica universitaria.

- Capacitar a la persona encargada del sistema de gestión de sostenibilidad sobre el avance e implementación en el cumplimiento de los requisitos de la norma NTS-TS 003, la cual tendrá la responsabilidad de sensibilizar a los demás colaboradores.

Indicador de logros: registro de asistencia a capacitación. Meta: capacitar a los responsables del sistema de gestión de sostenibilidad.

## **Marco teórico**

### **Normas de Sostenibilidad Corporativa**

“El concepto de sostenibilidad corporativa surge con la ambición de aportar coherencia a la ética, la responsabilidad social corporativa y el desarrollo sostenible en los negocios”

(Polanco *et al.*, 2016, p. 182). Así mismo:

Durante los últimos treinta (30) años los conceptos de sostenibilidad corporativa, responsabilidad social corporativa, desempeño social corporativo, sostenibilidad económica y ciudadanía corporativa y otros mecanismos de sostenibilidad han recibido una atención reciente en la literatura de gestión y práctica corporativa [...] lo cual demuestra el interés de las empresas en la inclusión de las preocupaciones sociales y medioambientales en el ámbito de sus respectivas operaciones y en sus relaciones con las partes interesadas. Estos mecanismos han surgido desde la perspectiva de establecer un modo de alcanzar un mundo más equilibrado, más humano, más ético y de una manera más transparente para hacer negocios (Marrewijk, 2003; Montiel, 2008; Ross, 2009; Sarvaiya & Wu, 2014). (Como se citó en Hurtado, Arimany, Ferràs & Mejide, 2016, p. 173)

Por consiguiente, existen mecanismos o normas en pro de la gestión de la sostenibilidad como lo son:

Los sistemas de gestión estandarizados que son de carácter voluntario, [...] que hoy en día son considerados criterios esenciales para los negocios, la imagen y la proyección en el futuro (Asif, Searcy, Zutshi & Ahmad, 2011; Asif et al., 2013). Entonces, se entiende que estas normas definen y clarifican la relación entre la empresa y la sociedad, sin negar el éxito que cada uno de estos mecanismos ha alcanzado en la gestión corporativa (Sarvaiya & Wu, 2014). (Como se citó en Hurtado *et al.* 2016, pp. 174-175)

Ahora bien, según un estudio realizado por Rego, Cunha y Polónia (2017) el 84,7% de los participantes, que fueron CEOs de diferentes organizaciones definieron a la sostenibilidad corporativa como “la continuidad de la compañía en términos de la orientación al largo plazo y al balance de esta con el corto plazo”. A manera de ejemplo uno de los CEO la definió como “la capacidad de generar suficientes recursos para que las futuras generaciones permanezcan y perduren en el tiempo, minimizando los riesgos del negocio”. Y otro 25% de los participantes se refirieron a la sostenibilidad corporativa como “el alineamiento entre la compañía y su entorno externo”.

A su vez:

Un gran número de compañías están voluntariamente comprometidas con la sostenibilidad corporativa y que a través de las normas de sostenibilidad corporativa especifican su compromiso con la sostenibilidad. Comúnmente estas normas comprenden declaraciones y políticas para cumplir con los requisitos legales, muchas veces incorporando aspectos que exceden los requerimientos regulatorios

(Bansal & Hunter, 2003; Barnett & King, 2008). (Grimm, Hofstetter & Sarkis, 2016, p. )

Por su lado, en Colombia según López (2014) “hay dificultades para mejorar las condiciones de vida por la vía normativa” (p. 67) y son pocas empresas que han instaurado programas de sostenibilidad corporativa. Bohórquez, Ferrer, Ramírez, Anaya y Rairán (2011) afirmaron que “en el actual contexto económico mundial, la competitividad es una condición necesaria para el crecimiento de los países, pero también de las empresas” (p. 28), y que a mayor competitividad mayor será su grado de desarrollo, y este a su vez no puede darse de cualquier forma, sino que debe ser sostenible.

En el sector turístico la competitividad se define así:

La capacidad de las empresas turísticas de atraer visitantes -extranjeros o nacionales-, de tal forma que en el destino realicen un gasto que sirva para compensar los costes de desarrollo de esa actividad, así como para remunerar los capitales invertidos por encima de su coste de oportunidad. (Rodríguez & Guisado, 2002 como se citó en Bohórquez *et al.*, 2011, p. 28)

## **Sector turístico**

La actividad turística en los espacios naturales ha adquirido gran importancia desde finales del siglo xx y es la tipología turística que se ha venido desarrollando con mayor intensidad en los últimos años. Este tipo de turismo se diferencia del turismo convencional por las motivaciones y conductas de los turistas y por la singularidad de los recursos utilizados, que tienen un alto valor ecológico o paisajístico, y en muchas ocasiones se lleva a cabo en espacios protegidos por la legislación ambiental. (Martínez & Blanco, 2013, p. 133)

El turismo es una de las actividades humanas que se aborda desde diferentes disciplinas y enfoques como lo afirma Hall (2009) y se observa en la Figura 1. [...] el turismo desde las diferentes disciplinas se inicia en los años 1970 y los científicos sociales empezaron a desarrollar investigaciones en turismo desde la economía a escala local y nacional y sus impactos que generaban en los destinos. (Cardoso, Castillo & Hernández, 2014, p. 377)

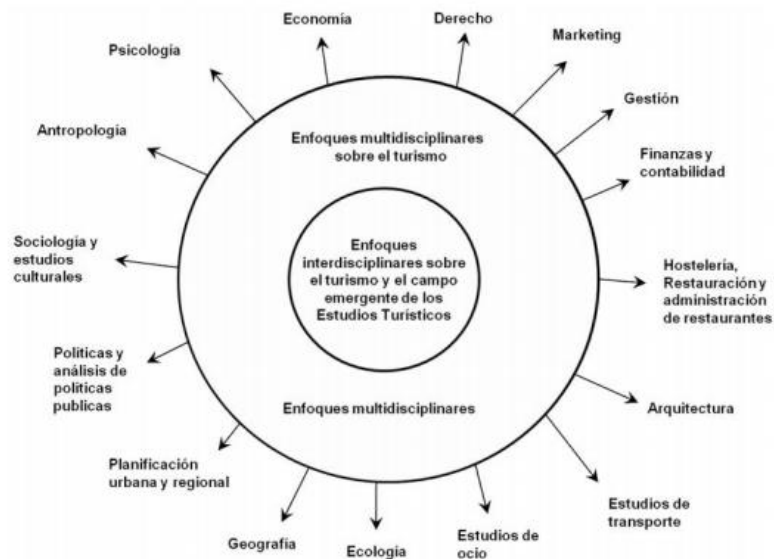


Figura 5. Enfoques del turismo

Fuente: (Hall, 2009 como se citó en Cardoso et al., 2014, p. 378)

Araujo (2016) indicó:

Durante décadas, el turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo, así pues, el turismo mundial guarda una estrecha relación con el desarrollo económico, como ya se indicó, y se inscriben en

él un número creciente de nuevos destinos. Esta dinámica ha convertido al turismo en un motor clave del progreso socioeconómico. (p. 26)

De igual manera, la OMT (2016) versa que el turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo. Este crecimiento va de la mano del aumento de la diversificación y de la competencia entre los destinos.

Adicionalmente, la OMT indicó que el turismo en términos generales y globales: 1) tiene una participación del 9% sobre el PIB mundial; 2) genera 1 de cada 11 empleos; 3) genera 1.5 billones de dólares en exportaciones; 4) representa el 6% del comercio internacional; 5) tiene una participación del 30% de exportaciones de servicios; 6) ha tenido un crecimiento en 64 años de 25 millones de turistas internacionales en 1950 a 1.133 millones en 2014; y 7) se esperan 1.800 millones de turistas internacionales para 2030.

Por el lado de Colombia se considera que el turismo tiene un alto potencial debido a sus atractivos naturales y culturales (Castillo & Zúñiga, 2015).

Ahora bien:

La legislación colombiana que regula toda la industria turística en el país la encabeza la Ley 300 de 1996 como ley general de Turismo, en la que se le atribuye la formulación de la Política y Planeación de Turismo al Ministerio de Desarrollo Económico (Art. 12), que más adelante pasó a formar parte del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, evidenciándose en la publicación del CONPES 3397 de 2005; y es la misma ley marco la que crea el Plan Sectorial de Turismo (PST) dentro del Plan Nacional de Desarrollo que debe presentar cada presidente en su primer año de gobierno. (Benavides, 2015, p. 69)

En consecuencia a la evolución sobre la normatividad que regula al turismo en Colombia, y en pro de la planeación estratégica de calidad de la prestación de los servicios para alcanzar altos grados de competitividad, se implementó un sistema de gestión de sostenibilidad turística de donde surgen normas como las siguientes:

La Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible que puede ser entendida como un proceso de planificación que define los objetivos, metas, indicadores, responsables y recursos, así como los procedimientos para realizar monitoreo y seguimiento a criterios de sostenibilidad (ambientales, socioculturales y económicos). (Corporación CICCE, 2016, p. 8)

### **Turismo sostenible:**

Los estándares de calidad se han hecho cada vez más exigentes en el sector hotelero, principalmente en temas de sostenibilidad y responsabilidad corporativa. A lo largo de las últimas décadas se ha venido generando una mayor conciencia sobre la construcción de un modelo productivo en el que se impulse un desarrollo sostenible, y así la industria pueda ejercer su actividad económica sin comprometer los recursos sociales y ambientales de las futuras generaciones. (Diario Portafolio, 2013, párr. 1)

Como bien se ha dicho, organizaciones a nivel mundial se han preocupado por establecer objetivos con el fin de crear prácticas sostenibles, en este caso para el sector turismo.

En 1999, la Comisión de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible aprobó la creación del Código Ético Mundial para el Turismo y pidió a la OMT que recabara nuevas aportaciones del sector privado, de las organizaciones no gubernamentales y de las organizaciones sindicales. El Código Ético Mundial para



el Turismo es, por tanto, la culminación de un completo proceso de consulta. Está compuesto por diez artículos que fueron aprobados por unanimidad en la reunión de la Asamblea General de la OMT en Santiago de Chile, en octubre de 1999.

(Martínez & Blanco, 2013, p. 133)

Dentro del capítulo designado para el turismo, concretamente el artículo tres, se estableció lo siguiente:

**Artículo 3: El turismo, factor de desarrollo sostenible.** 4) Se concebirá la infraestructura y se programarán las actividades turísticas de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que se preserven las especies en peligro de la fauna y de la flora silvestre. Los agentes del desarrollo turístico, y en particular los profesionales del sector deben admitir que se impongan limitaciones a sus actividades cuando estas se ejerzan en espacios particularmente vulnerables: regiones desérticas, polares o de alta montaña, litorales, selvas tropicales o zonas húmedas, que sean idóneos para la creación de parques naturales o reservas protegidas. (OMT, 2001 como se citó en Martínez & Blanco, 2013, p. 133)

Por su lado, el desarrollo sostenible es un factor transversal a todas a las actividades económicas y el turismo no está exento (Vargas & Porraspita, 2012). Según Lemaistre (2007), el turismo sostenible es un concepto aplicable a todas las formas de turismo y en todo tipo de destinos, tendiente al uso óptimo de los recursos naturales, al respeto de la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas y a la viabilidad económica y repartición equitativa de los beneficios.

Igualmente, Vargas y Porraspita (2012) establecieron:

El desarrollo sostenible es la única alternativa presente y viable a la salvaguardia de la humanidad, lo cual constituye una cuestión de ética con la naturaleza y el ser humano, donde la responsabilidad y la conciencia social juegan un rol fundamental para contribuir a una gestión racional hacia el acercamiento a esa sostenibilidad.

(Vargas & Porraspita, 2012, p. 1)

### **Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 003**

[De acuerdo con el] Ministerio de Turismo, Industria y Comercio (2016) en cumplimiento del artículo 69 de la Ley 300 de 1996, promovió la Unidad Sectorial de Normalización de Turismo Sostenible, la cual se ha dedicado a elaborar las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible con la finalidad de dar cumplimiento a los principios de calidad turística y sostenibilidad. (Corporación CICCE, 2016, p. 4)

Por ello, para dar cumplimiento a los objetivos del Plan Sectorial de Turismo en la línea estratégica de calidad de la prestación de servicios turísticos, y al compromiso nacional por alcanzar un turismo altamente competitivo con todos los prestadores de servicios turísticos del país, y para que estos den eficaz respuesta a los requerimientos de los consumidores y a las demandas del mercado mundial, cumpliendo con estándares mínimos de calidad en la prestación de los servicios; es necesario contar con un mecanismo de orientación que guíe a estos prestadores a poder cumplir con una correcta interpretación de cómo aplicar las normas existentes en los procesos de sus empresas y así, implementar su Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística.

Dentro de los requisitos se encuentran:

1. Requisitos generales de la sostenibilidad, los cuales se conforman por lo siguiente.

a) Los legales, en donde se establece una matriz de requisitos legales en la que se relaciona el tema objeto del requisito legal, el tipo de requisito (ley, decreto, resolución, licencia, permiso), su número de consecutivo, la fecha de emisión, la autoridad que lo emite y la disposición para el establecimiento.

[...] b) requisitos de gestión de sostenibilidad, La Agencia de Viajes debe implementar un *sistema de gestión para la sostenibilidad* que garantice el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma, manteniendo los registros y evidencias pertinentes, el cual debe incluir: política de sostenibilidad, la cual, [...] La agencia de viajes debe definir una política de sostenibilidad en la que establezca su compromiso con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios. Esta política debe estar documentada, también debe incluir *programas de gestión* para la sostenibilidad, en donde se establecen cuales actividades, productos y servicios pueden tener un impacto sobre la sostenibilidad, prioridades y esquemas de acción donde se minimicen los impactos. (Corporación CICCE, 2016, pp. 9-13)

c) Requisitos de sistema de monitoreo y seguimiento, en el que es necesario establecer un procedimiento que defina las disposiciones y responsabilidades para realizar el monitoreo y seguimiento de los programas de gestión, a partir de la identificación de sus efectos en sostenibilidad, así como el monitoreo y seguimiento de los objetivos y metas planteados, y así darle cumplimiento a la política de sostenibilidad. (Corporación CICCE, 2016, p. 19)

d) Una gestión de proveedores, donde la agencia debe identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tienen un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compra

que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado. (Corporación CICCE, 2016, p. 22)

e) Gestión de autoridad y responsabilidad de todos los procesos, en la cual “la dirección debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad” (Corporación CICCE, 2016, p. 24).

f) Programas de información y capacitación, en la cual debe informar sobre su política y programas de sostenibilidad a todos sus clientes, proveedores, demás empresas, etc.

g) Como también su respectiva documentación y procesos de mejora.

## 2. Requisitos específicos:

a) Requisitos ambientales tales como el patrimonio natural, uso eficiente de recursos naturales, gestión de residuos.

b) Requisitos socioculturales tales como el patrimonio cultural de las regiones, prevención del turismo y comercio sexual con menores de edad.

c) Requisitos económicos como contratación y generación de empleo bajo condiciones justas, legales y éticas de acuerdo a la disponibilidad del mercado, capacitación de las comunidades de los destinos que opera, beneficios directos tales donaciones y demás actividades recreativas y benéficas.

## 3. Otros requisitos, como los de seguridad de sus empleados, clientes, etc.

Finalmente, luego de la verificación de los requisitos anteriormente nombrados viene la certificación, que es el proceso por el cual la agencia de viajes decide someter a evaluación su Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística por una tercera parte, a fin de obtener el sello de Calidad Turística Colombiana según la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003. La tercera parte es una persona natural o jurídica, acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), el cual evalúa el sistema de gestión de sostenibilidad

turística y deja una constancia documental sobre esta. Este sello de Calidad Turística Colombiana lo que hace es demostrar que la agencia de viajes cumple con los estándares de sostenibilidad exigidos por la norma.

El proceso de certificación pretende motivar a las agencias de viajes para mejorar sus procesos con respecto a los impactos generados frente al medioambiente, el patrimonio cultural, y la dinámica social y económica en los destinos donde operan.

### **Capacitación**

[Se relaciona con] el proceso continuo de enseñanza-aprendizaje de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que influyen en el desarrollo de los individuos respecto a su desempeño en funciones laborales [...]. Ahora bien, en relación con la importancia de la capacitación, la capacitación laboral vista por distintos investigadores, garantiza el cumplimiento de funciones y actividades eficientemente, da respuesta a las necesidades que presentan las organizaciones de contar con recurso humano calificado, eficaz y productivo que fomentará la productividad y desempeño profesional-personal, por ejemplo, Sánchez (2007) la define como un modelo de desarrollo basado en la calidad y competitividad que puede ser identificada cuando la formación y desarrollo profesional interactúan con la innovación tecnológica-científica. (Herrera & Burgoa, 2014, p. 57)

Por su lado, Reyes, Pontones, y Rubino (2009) indicaron que es de especial importancia este proceso pues en la mayoría de los casos estos procesos están dirigidos a incrementar bien sea el conocimiento, las competencias o las actitudes respecto al bien o servicio que se produce, o prestar una adecuada alineación de los intereses de los individuos con los intereses organizacionales y sociales. Asimismo, identifica que las principales fuentes para

la identificación de las necesidades de capacitación serán entre otras las siguientes: a) objetivos estratégicos de la firma, b) directivas de los niveles superiores, c) plan de desarrollo individual, d) resultado de las evaluaciones y e) otras fuentes.

Por otro lado, existen casos de estudio como el de Diez y Abreu (2009) en donde el objetivo de la capacitación fue “preparar instructores internos certificados que posean las herramientas necesarias para dar ese apoyo para la formación y multiplicación de saberes a todos los empleados de la empresa” (p. 99), lo cual es muy similar a lo que se planea hacer en Fedecajas. Además, Torres (2000) como se citó en Diez y Abreu (2009) afirmó:

La capacitación no es una actividad que genera gastos, sino una inversión que agrega valor. Además, indica que el desarrollo y aplicación de competencias es el motor que desencadena la creación de valor tanto para el negocio como para las personas. (p. 101)

Esto conlleva a justificar la relevancia de la capacitación de los colaboradores de Fedecajas con respecto a la norma NTS-TS 003.

### **Marco conceptual**

*Responsabilidad Social Corporativa (RSC):* “Es el compromiso con mejorar el bienestar de la comunidad a través de prácticas empresariales y las contribuciones de recursos” (Kotler & Lee, 2005, p. 25)

*Organización Mundial del Turismo (OMT), en inglés World Tourism Organization (WTO):* organismo rector del turismo internacional (Peña *et al.*, 2016).

*Caja de Compensación Familiar:*

Son entidades privadas, sin ánimo de lucro, de redistribución económica y naturaleza solidaria, creadas para mejorar la calidad de vida de las familias de los

trabajadores colombianos, mediante la gestión y entrega, en subsidios y servicios, de parte de los aportes de seguridad social que hacen los empleadores. Con el fin de ayudar a los empleados en su desarrollo humano, familiar, laboral y social, y contribuir a mejorar la calidad de vida de la comunidad en general. (Comfenalco Antioquia, 2011, parr. 1-2)

*Objetivos de Desarrollo Sostenible:*

Son algunas de las metas planteadas que invitaban a erradicar la pobreza extrema y el hambre del mundo, a lograr la enseñanza primaria universal, a garantizar la sostenibilidad del medio ambiente o a fomentar una alianza mundial para el desarrollo [...] impartidas por los 189 países miembros de las Naciones Unidas. (Organización Mundial del Turismo, 2016, p. 20)

*Agencia de viajes:* “Son las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a operar planes turísticos, y realizan las siguientes actividades” (Corporación CICCE, 2016, p. 6).

*Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible:* “Puede ser entendida como un proceso de planificación que define los objetivos, metas, indicadores, responsables y recursos, así como los procedimientos para realizar monitoreo y seguimiento a criterios de sostenibilidad (ambientales, socioculturales y económicos)” (Corporación CICCE, 2016, p. 8)

## **Metodología**

Para el cumplimiento del objetivo general del presente proyecto de investigación se realizaron las siguientes actividades por objetivo específico

**1. Diagnosticar los procesos de la Agencia de Viajes de Fedecajas bajo los requisitos exigidos de la NTS-TS 003, con el fin de diseñar un plan de implementación de la norma.**

- Inmersión en literatura con el fin de analizar los procesos y documentación necesarios para la implementación de la norma.
- Investigar con los encargados de la agencia de viajes qué han realizado hasta el momento en relación con los requisitos de la implementación de la norma.
- Realizar lista de los requisitos y procesos ya gestionados en la agencia de viajes, con el fin de verificar cuáles cumple o no en caso de que aplique o no.

**2. Elaborar la documentación y estandarización de procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos exigidos de la norma NTS-TS 003.**

- Implementar todos los procesos por medio de la elaboración de fichas de las diferentes políticas requisitos de implementación de la norma.

**3. Capacitar a la persona encargada del sistema de gestión de sostenibilidad sobre el avance e implementación en el cumplimiento de los requisitos de la norma NTS-TS 003, la cual tendrá la responsabilidad de sensibilizar a los demás colaboradores**

- Realizar invitación al encargado del sistema de gestión de sostenibilidad en el que se indique el motivo de la citación.
- Diseñar una presentación a la persona encargada donde se indiquen los requisitos y procesos implementados en la agencia referente a la NTS TS-003.
- Realizar capacitación a dicha persona encargada.



## Cronograma de actividades

		Agosto							Septiembre							Octubre							Noviembre						
		Semanas																											
<b>Objetivo específico 1</b>	<b>Actividad</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15													
Diagnosticar los procesos de la Agencia de Viajes de Fedecajas bajo los requisitos exigidos de la NTS-TS 003, con el fin de diseñar un plan de implementación de la norma.	Immersión en literatura con el fin de analizar los procesos y documentación necesarios para la implementación de la norma.	P	■																										
		R	■																										
	Investigar con los encargados de la agencia de viajes que han realizado hasta el momento en relación con los requisitos de la implementación de la norma.	P		■																									
		R		■																									
	Realizar lista de los requisitos y procesos ya gestionados en la Agencia de Viajes, con el fin de verificar cuales cumple o no en caso de que aplique o no.	P		■	■																								
		R		■	■																								
<b>Objetivo específico 2</b>	<b>Actividad</b>																												
Elaborar la documentación y estandarización de procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos exigidos de la norma NTS-TS 003.	Implementar todos los procesos por medio de la elaboración de fichas de las diferentes políticas requisitos de implementación de la Norma.	P					■	■	■	■	■	■	■																
		R					■	■	■	■	■	■	■																
<b>Objetivo específico 3</b>	<b>Actividad</b>																												
Capacitar a la persona encargada del sistema de gestión de sostenibilidad sobre el avance e implementación en el cumplimiento de los requisitos de la norma NTS-TS 003, la cual tendrá la responsabilidad de sensibilizar a los demás colaboradores	Realizar invitación el encargado del sistema de gestión de sostenibilidad en el que se indique el motivo de la citación.	P											■	■															
		R											■	■															
	Diseñar una presentación a la persona encargada donde se indique los requisitos y procesos implementados en la agencia referente a la NTS TS-003.	P														■	■												
		R														■	■												
	Realizar capacitación a dicha persona encargada.	P														■	■												
		R														■	■												

Notas:

P: Planeado o programado, cuando se definió o programó (color negro)

R: Real: Cuando se efectuó realmente. (Color verde)

Semana 1 corresponde a la semana del 1 de agosto al 7 de agosto de 2017.

## **Desarrollo de las actividades - resultados**

### **Objetivo específico 1**

*Diagnosticar los procesos de la Agencia de Viajes de Fedecajas bajo los requisitos exigidos de la NTS-TS 003, con el fin de diseñar un plan de implementación de la norma.*

Para el desarrollo de este objetivo y con el fin de conocer el diagnóstico actual de los procesos de la agencia de viajes en Fedecajas se procedió a indagar en la literatura sobre los requisitos de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible (NTS- TS 003), en donde se encontró una guía para la implementación en Agencias de Viajes de autoría del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Dichos requisitos se agrupan en tres (3) grupos: 1) requisitos generales de sostenibilidad que a su vez se ramifican en dos sub grupos: requisitos legales y sistema de gestión para la sostenibilidad; 2) requisitos específicos que a su vez se ramifican en tres sub grupos: requisitos ambientales, socioculturales y económicos; y 3) otros requisitos que a su vez se ramifican en requisitos de seguridad. En la Tabla 2 se pueden visualizar estos con mayor detalle.

Requisitos NTS-TS 003
<b>1 Requisitos generales de sostenibilidad</b>
1.1 <i>Requisitos legales</i>
1.2 <i>Sistema de gestión para la sostenibilidad</i>
1.2.1 Política de sostenibilidad
1.2.2 Programas de gestión para la sostenibilidad
1.2.3 Monitoreo y seguimiento
1.2.4 Gestión de proveedores
1.2.5 Autoridad y responsabilidad
1.2.6 Información y capacitación
1.2.7 Documentación
1.2.8 Mejora
<b>2 Requisitos específicos</b>
2.1 <i>Requisitos ambientales</i>
2.1.1 Patrimonio natural
2.1.2 Uso eficiente del agua
2.1.3 Uso eficiente de la energía
2.1.4 Gestión de residuos
2.1.5 Material publicitario
2.2 <i>Requisitos socioculturales</i>
2.2.1 Patrimonio cultural
2.2.2 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionados con el turismo
2.3 <i>Requisitos económicos</i>
2.3.1 Contratación y generación de empleo
2.3.2 Capacitación de las comunidades locales
2.3.3 Beneficios indirectos
<b>3 Otros requisitos</b>
3.1 <i>Seguridad</i>

*Figura 6.* Requisitos implementación NTS-TS 003

Fuente: elaboración propia con base en Corporación CICCE (2016)

Una vez se realizó la inmersión en la literatura para conocer los requisitos y procesos se procedió a realizar un diagnóstico sobre el estado actual de los procesos en la agencia de viajes referente al *due diligence* de la norma. Como herramienta para realizar este diagnóstico se utilizó la observación y consulta de documentos de la agencia de viajes, en donde se encontraron los siguientes avances en cuanto a la norma. En las figuras 7 y 8 se puede visualizar el diagnóstico realizado a la agencia de manera inicial de forma check list con el fin de revisar los requisitos y procesos que ya se tienen respecto de la implementación de la NTS-TS 003. Estos cuadros presentan 5 columnas. La primera de

ellas indica el requisito y/o proceso exigido por la norma, las siguientes tres columnas se indica “No aplica”, “Cumple” o “No cumple” de acuerdo a si la Agencia lo ha implementado o no; y la quinta columna donde se hace una breve observación acerca de la implementación o no de la misma, según corresponda. Asimismo, se propone un plan de implementación que se lista en la Tabla 4, de acuerdo con el tiempo de práctica, puesto que la norma exige muchos requisitos y no se lograría implementar todos. Por consiguiente, se va a centrar primero en los documentos y planeación de los programas exigidos y por último la implementación que incluye también la capacitación.

		NTS-TS 003	FECHA	08/08/2017
		REQUISITOS DE LA NORMA NTS-TS 003	VERSIÓN	1
JESSICA RICO GALEANO				
REQUISITOS	NO APLICA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
<b>1. Requisitos generales de sostenibilidad</b>				
1.1 Requisitos legales			x	Cumple con los requisitos legales de operación de una agencia de viajes, pero no cuenta con una matriz de riegos legales, procedimientos de indentificación, evaluación y actualización de requisitos legales, lista de chequeo de documentos legales y lista de chequeo de requisitos
1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad			x	No cuenta con un sistema de gestión para la sostenibilidad
1.2.1 Política de sostenibilidad			x	No se cuenta con una política de sostenibilidad establecida, por ende no está disponible al público por ningún medio.
1.2.2 Programas de gestión para la sostenibilidad			x	No tiene plenamente identificados los servicios y productos que emplea y pueden tener un impacto sobre la sostenibilidad. Por ello no cuenta con programas de minimización de impactos ambientales, socioculturales y económicos.
1.2.3 Monitoreo y seguimiento			x	Al no contar con programas de sostenibilidad, no se puede establecer procedimientos para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.
1.2.4 Gestión de proveedores			x	Aunque cuenta con una lista de proveedores, no tiene establecido cuales de ellos se encuentran certificrtificados por la norma NTS-TS 003, ni se conoce sus políticas de sostenibilidad; por tal razon no se le puede dar prioridad a proveedores comprometidos con el desarrollo sostenible ni contar con una lista completa de chequeo.
1.2.5 Autoridad y responsabilidad		x		Cuenta con un personal encargado de asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad, y tiene definida la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma
1.2.6 Información y capacitación			x	No se informa sobre la política y programas de sostenibilidad, ya que no se encuntran definidos. Tampoco se cuenta con un plan de capacitación sobre la sostenibilidad.
1.2.7 Documentación			x	No cuenta con un mecanismo que facilita el control de los documentos vigentes.
1.2.8 Mejora			x	No se adelantan acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad, y tampoco se tienen logros obtenidos en años anteriores relacionados a este tema.

Figura 7. Diagnóstico inicial requisitos y procesos NTS-TS 003

Fuente: elaboración propia

<b>2 Requisitos específicos</b>				
<b>2.1 Requisitos ambientales</b>				
2.1.1 Patrimonio natural			x	Aunque la agencia de viajes informa en todos sus correos y cotizaciones a sus proveedores y clientes acerca de la normatividad legal vigente en los destinos que opera, promociona o comercializa, para evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna; no cuenta con un programa de patrimonio natural, flora y fauna.
2.1.2 Uso eficiente del agua			x	Aunque se lleva un control del consumo de agua por medio de su facturación, no se cuenta con un programa de uso eficiente de agua.
2.1.3 Uso eficiente de energía			x	Aunque se lleva un control del consumo de energía por medio de su facturación, no se cuenta con un programa de uso eficiente de energía.
2.1.4 Gestión de residuos			x	No se puede generar un registro de la cantidad mensual exacta de los residuos que se generan en la misma, ya que la agencia no cuenta con oficina propia. De igual forma no se cuenta con un sistema de clasificación de residuos, ni con un programa de manejo integral de residuos.
2.1.5 Material publicitario			x	No se cuenta con un programa de manejo integral de residuos, ni se cuenta con un plan en el que se sensibilice el personal sobre el buen uso del papel.
<b>2.2 Requisitos socioculturales</b>				
2.2.1 Patrimonio cultural		x		La agencia propone, organiza, promueve y opera productos y servicios turísticos que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural, por otro lado maneja la información de manera respetuosa acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del país con el fin de promover su visita. Aunque aun no cuenta con un programa sociocultural.
2.2.2 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística			x	No cuenta con el código de conducta, prevención ESCNNA, aunque apoya organizaciones y contrata proveedores que están comprometidos con la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad
<b>2.3 Requisitos económicos</b>				
2.3.1 Contratación y generación de empleo			x	La agencia de viajes apoya la generación de empleo en condiciones justas y equitativas, vinculando a las comunidades locales de manera directa, cuenta con una política de contratación, pero le hace falta el programa económico vinculado a la sostenibilidad
2.3.2 Capacitación de las comunidades locales	x			
2.3.3 Beneficios indirectos			x	No se lleva registro de las acciones de responsabilidad social empresarial; por otro lado al pertenecer a una entidad sin ánimo de lucro, no se encuentran obligados en realizar actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales.
<b>3. Otros requisitos</b>				
3.1 Seguridad			x	Le exige a sus proveedores el cumplimiento de las normas de seguridad en la prestación de servicio, pero no cuenta con un programa de seguridad.

Figura 8. Diagnóstico inicial requisitos y procesos NTS-TS 003

Fuente: elaboración propia

Requisito	Fecha estimada proceso documentación
<b>1 Requisitos generales de sostenibilidad</b>	
1.1 <i>Requisitos legales</i>	Tercera semana de agosto
1.2 <i>Sistema de gestión para la sostenibilidad</i>	Tercera semana de agosto
1.2.1 Política de sostenibilidad	Primer semana septiembre
1.2.2 Programas de gestión para la sostenibilidad	Segunda semana septiembre
1.2.3 Monitoreo y seguimiento	Segunda semana septiembre
1.2.4 Gestión de proveedores	Tercera /Cuarta semana septiembre
1.2.5 Autoridad y responsabilidad	Tercera/Cuarta semana septiembre
1.2.6 Información y capacitación	Primera semana octubre
1.2.7 Documentación	Primera semana noviembre
1.2.8 Mejora	Primera semana octubre
<b>2 Requisitos específicos</b>	
2.1 <i>Requisitos ambientales</i>	Segunda semana octubre
2.1.1 Patrimonio natural	Segunda semana octubre
2.1.2 Uso eficiente del agua	Segunda semana octubre
2.1.3 Uso eficiente de la energía	Segunda semana octubre
2.1.4 Gestión de residuos	Segunda semana octubre
2.1.5 Material publicitario	Tercera semana de octubre
2.2 <i>Requisitos socioculturales</i>	Tercera semana de octubre
2.2.1 Patrimonio cultural	Tercera semana de octubre
2.2.2 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionados con el turismo	Cuarta semana de octubre
2.3 <i>Requisitos económicos</i>	Cuarta semana de octubre
2.3.1 Contratación y generación de empleo	Cuarta semana de octubre
2.3.2 Capacitación de las comunidades locales	No aplica
2.3.3 Beneficios indirectos	Cuarta semana de octubre
<b>3 Otros requisitos</b>	
3.1 <i>Seguridad</i>	Primera semana noviembre

Figura 9. Diagrama plan implementación según tiempos de práctica

Fuente: elaboración propia

## Objetivo específico 2

*Elaborar la documentación y estandarización de procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos exigidos de la norma NTS-TS 003.*


Luego de haber realizado el diagnóstico inicial sobre los requisitos y procesos ya implementados referentes a la NTS-TS 003 en la agencia de viajes, y de haberlos listado si cumple o no según aplique, se procedió a realizar la implementación de los requisitos faltantes según las políticas de implementación de la norma.

## 1. REQUISITOS GENERALES DE SOSTENIBILIDAD

### 1.1. Requisitos legales

Primero, se identifica la legislación que le es aplicable en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales. La cual se resume en el cuadro que se reseña a continuación y sobre el que cumple su gestión en cuanto a la normatividad legal (ver Figura 10).



				NTS-TS 003	FECHA	28/08/2017
				MATRIZ DE RIESGOS LEGALES	VERSIÓN	001
				Tatiana Monsalve Auxiliar Administrativa	CODIGO	MRL-AV
AÑO DE PUBLICACIÓN	TEMA	TIPO	NÚMERO Y FECHA	AUTORIDAD	ASUNTO	
1996		LEY	300 de 1996	Congreso de la Republica	Ley General del Turismo	
1997		DECRETO	502 de 1997	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Se definen la naturaleza y funciones de cada uno de los tipos de agencia de viajes de que trata el artículo 85 de la Ley 300 de 1996	
2001		DECRETO	1824 de 2001	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Se dictan disposiciones relacionadas con la actividad de los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones	
		LEY	679 de 2001	Congreso de la Republica	Se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el Turismo Sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución	
2003		DECRETO	2074 de 2003	Presidente de la Republica	Por el cual se modifica el decreto 504 de 1997, donde se plazman las nuevas directrices, respecto al Registro Nacional de Turismo	
2006		RESOLUCIÓN	4561 de 2006	Director General de la unidad especial de Aeronautica Civil	Por el cual se modifica el artículo 4 y se deroga el 10 de la resolución 3596, donde se estipula los requisitos de la Aeronautica vici, para la venta de tiquetes por internet	
		LEY	1101 de 2006	Congreso de la Republica	Se modifica la ley 300 de 1996 y se dicta otras disposiciones	
		RESOLUCIÓN	3595 de 2006	Director General de la unidad especial de Aeronautica Civil	Se dictan normas sobre tarifas y comisiones aplicables en las vetas de tiquetes, para la prestación de servicios de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones	
2007		DECRETO	1036 de 2007	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se reglamenta el recaudo y el cobro de la contribución parafiscal para la promoción del Turismo que se refiere la Ley 1101 de 2006	
2008		RESOLUCIÓN	0727 de 2008	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Esra resolución define los criterios para el manejo de los recursos del fondo de promoción turística contemplados en la ley 1101 de 2006	
2009		LEY	1329 de 2009	Congreso de la Republica	Por el cual se modifica el título IV 599 del 2000 y se dictan otras disposiciones para contrarrestar la ESCNNA	
		LEY	1336 de 2009	Congreso de la Republica	Por la cual se adiciona la ley 679 de 2001, de lucha contra la Explotación, la Pornografía y el Turismo Sexual con niños, Niñas y Adolescentes	
		RESOLUCIÓN	3840 de 2009	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se establece el codigo de conducta contemplado en el artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de Julio del 2009 y de dictan otras disposiciones	
2010		DECRETO	2438 de 2010	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se dictan unas disposiciones en las que las agencias de viajes deben incurrir acerca de sus responsabilidades en la prestación de servicios turísticos	
		RESOLUCIÓN	890 de 2010	Aeronautica Civil	Por la cual se dictan normas sobre acceso a las tarifas aéreas por parte de las Agencias de Viajes.	
2011		LEY	1480 de 2011	Congreso de la Republica	Se expide el estatuto del consumidor y se dictan otras disposiciones	
2012		LEY	1558 de 2012	Congreso de la Republica	Por la cula semodifica la ley 300 de 1996 y la ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones	
2013		RESOLUCIÓN	2591 de 2013	Ministerio de Transporte	Por el cual se modifican y adicionan unos numerales a la parte tercera de los reglamentos aeronauticosde Colombia, en materia de Derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores de servicio aéreo	
		DECRETO	2646 de 2013	Ministerio de Hacienda y Credito Público	Por el cual se reglamenta la exención del impuesto sobre las ventas para servicios turísticos	
2014		DECRETO	1293 de 2014	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se modifica el Decreto 503 de 1997 (El cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de guia de Turismo) y se dictan otras disposiciones	
		DECRETO	1097 de 2014	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se reglamenta la etapa previa de reclamación directa para ejercer la acción jurisdiccional de protección al consumidor de servicios turísticos o aéreos	
		RESOLUCIÓN	04150 de 2014	Ministerio de Transporte	En la cual se requiere contratar el servicios de Renovación, Suscripción y Actualización por un año de 70 reglamentos aeronauticos de Colombia, con destino a la secretaría de seguridad aerea y nivel central.	
		DECRETO	1903 de 2014	Ministerio de Hacienda y Credito Público	Por el cual se reglamenta la devolución del Impuesto sobre las ventas a los turistas extranjeros no residentes en Colombia por la compra de bienes en el territorio nacional y a los visitantes extranjeros no residentes en Colombia por la compra de bienes gravados, realizadas en las Unidades Especiales de Desarrollo Fronterizo.	

2015	RESOLUCIÓN	3160 de 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por la cual se establecen los requisitos para la certificación de normas técnicas sectoriales obligatorias y voluntarias, por medio de la plataforma virtual para la certificación de calidad turística.
	RESOLUCIÓN	3722 de 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por la cual se deroga la Resolución 3349 de 2013 y resolución 5605 de 2014 ( Que hablan del Registro Nacional de Turismo)
	RESOLUCIÓN	3860 de 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales expedidas por las unidades Sectoriales de Normalización, para las actividades del denominado Turismo de Aventura y sostenibilidad turística
	DECRETO	1067 de 2015	Ministerio de relaciones exteriores	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores
	RESOLUCIÓN	1209 de 2015	Ministerio de Transporte	Por la cual se remunera y se modifican unas secciones a la norma RAC 7 de los reglamentos aeronauticos de Colombia como RAC 13 y se modifica su sistema de nomenclatura
	DECRETO	1074 de 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo
	LEY	1755 de 2015	Congreso de la Republica	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo
	RESOLUCIÓN	1375 de 2015	Ministerio de Transporte	Por la cual se modifican unos numerales de los reglamentos aeronauticos de Colombia
	RESOLUCIÓN	3160 de 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por la cual se establecen los requisitos para la certificación de Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias, por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística
	RESOLUCIÓN	3860 de 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las Normas técnicas sectoriales expedidas por las unidades sectoriales de Normalización, para las actividades denominado Turismo de Aventura y la Sostenibilidad Turística
2016	DECRETO	297 de 2016	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se reglamenta la exención del impuesto sobre las ventas para los servicios turísticos, establecida en el literal d) del artículo 481 del Estatuto Tributario, modificado por el artículo 55 de la Ley 1607 de 2012
	RESOLUCIÓN	588 de 2016	Ministerio de Transporte	Por el cual se modifican algunas disposiciones de la norma RAC 13- Regimen Sancionatorio de Iso reglamentos aeronauticos de Colombia
	RESOLUCIÓN	175 de 2016	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	Por la cual se reglamenta el ingreso del País, de ciudadanos Nacionales de los países del espacio Schengen y se establecen otras disposiciones
	DECRETO	587 de 2016	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se adiciona un capítulo al libro 2 de la parte 2 del título 2 del Decreto Único del sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011
	DECRETO	660 de 2016	Ministerio de Hacienda y Credito Público	Por el cual se reglamenta la devolución del Impuesto sobre las Ventas por la adquisición de servicios gravados, por los visitantes extranjeros no residentes en Colombia, en los establecimientos de comercio ubicados en las Unidades Especiales de Desarrollo Fronterizo
	DECRETO	1759 de 2016	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se modifica el artículo 2.2.2.26.3.1 del Decreto 1074 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo
	LEY	1819 de 2016	Congreso de la Republica	Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones

2017	DECRETO	092 de 2017	Departamento Nacional de Planeación	Por el cual se reglamenta la contratación con entidades privadas sin ánimo de lucro a la que hace referencia el inciso segundo del artículo 355 de la Constitución Política
	RESOLUCIÓN	129 de 2017	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por la cual se adiciona un párrafo transitorio al artículo 2 de la resolución 3860 de 2015 ( Cumplimiento de las NTS)
	DECRETO	229 de 2017	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se establecen las condiciones y requisitos para la inscripción y actualización en el Registro Nacional de Turismo y se modifican en su integridad las secciones 1,2 Y 3 del capítulo 1 del título 4 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo
	DECRETO	220 de 2017	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Por el cual se modifica y adiciona la Sección 2 del Capítulo 13, Título 1, Parte 6 del Libro 1 del Decreto 1625 de 2016 Único Reglamentario en Materia Tributaria
	RESOLUCIÓN	0477 de 2017	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por la cual se establece un plazo para ajustar las herramientas tecnológicas para inscripción y actualización del RNT
	RESOLUCIÓN	0675 de 2017	Ministerio de Transporte	Por la cual se modifica el numeral 3.10.3.11. de la norma RAC 3 de los reglamentos aeronáuticos de Colombia
	DECRETO	335 de 2017	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por el cual se modifican los artículos 1, 3, 5 Y 7 del Decreto 945 de 2014, el cual reglamentó la conformación y el funcionamiento del Consejo Nacional de Seguridad Turística y los Comités Departamentales de Seguridad Turística de que trata el artículo 11 de la Ley 1558 de 2012.
			Aprobado por	
Tatiana Monsalve Aux. Administrativa				Rocio Gomez Directora Operativa y de planeación

*Figura 10. Matriz normas legales*

Fuente: elaboración propia

Luego de haber identificado la normatividad legal vigente se realizó el diligenciamiento de un formato para el procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales, con el objetivo de garantizar y monitorear que los requisitos legales de la agencia de Fedecajas van a estar siempre identificados y actualizados con la normatividad vigente en materia ambiental, económica, cultural y turística, mediante una lista de chequeo, la cual asegure el cumplimiento de la misma (ver Figura 11).

Asimismo, se establecieron mecanismos y plazos de que cada doce (12) meses el equipo administrativo verificará que la agencia cumpla las leyes vigentes respecto a actualización registro mercantil, registro nacional de turismo (RNT), contribución parafiscal y RUT,

como también se establece en este mismo formato los tiempos y la acción a realizar. Este check list se puede visualizar en el Anexo 1.

Por último, en los objetivos de la agencia se vela por el cumplimiento de los requisitos legales, se compromete a denunciar ante las autoridades competentes irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente aquellas que atenten contra el patrimonio cultural y natural, así como la integridad social.

	NTS-TS 003	FECHA	30/08/2017
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	VERSIÓN	01
	Tatiana Monsalve Auxiliar Administrativa	CODIGO	PRL-AV
<p><b>OBJETIVO:</b> Garantizar que los requisitos legales de <b>Agencia de Viajes y Turismo FEDECAJAS</b>, van a estar siempre identificados y actualizados con la normatividad vigente, en materia ambiental, económica, cultural y turística, mediante una lista de chequeo, la cual asegure el cumplimiento de la normatividad vigente</p> <p><b>1. Identificación de Legislación.</b> La Gerencia debe identificar los requisitos legales aplicables a las agencias de viaje, definidos por las autoridades competentes, en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales.</p> <p><b>2. Las fuentes para identificar los requisitos turísticos son:</b> 1- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 2- Los entes de Turismo de las ciudades y Municipios (Instituto Distrital de Turismo, Dirección de Turismo, Secretarías de Cultura y Turismo). 3- Constitución Política de Colombia. 4- Ley General de Turismo. 5- ANATO (Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo).</p> <p><b>3. Las fuentes para identificar los requisitos medioambientales son:</b> 1- Ministerio de Ambientes y Desarrollo Sostenible. 2- Secretarías de Salud. 3- Secretarías de ambiente.</p> <p><b>4. Las fuentes para identificar los requisitos culturales son:</b> 1- Instituciones Educativas. 2- Ministerio de Cultura. 3- Secretarías Cultura. 4- Gestores Culturales.</p> <p><b>5. Las fuentes para identificar los requisitos económicos son:</b> 1- Ministerio u oficinas de trabajo. 2- Banco de la Republica. 3- Ministerio de Comercio, Industria y turismo.</p> <p><b>6. Las fuentes para identificar los requisitos laborales son:</b> 1- Ministerio u oficinas de trabajo. 2- Servicio Público de Empleo.</p> <p><b>7. La Gerencia debe estar consultando constantemente las diferentes fuentes de generación de requisitos, para identificar cambios y actualizaciones que afecten a la Agencia de Viajes</b></p> <p><b>8. La gerencia debe propender por el cumplimiento de la legislación vigente, al igual que por denunciar las irregularidades en su cumplimiento especialmente las que atenten contra el patrimonio cultural, natural y la integridad Social.</b></p>			

Revisado por \_\_\_\_\_

**Tatiana Monsalve**  
Aux. Administrativa

Aprobado por \_\_\_\_\_

**Rocio Gomez**  
Directora Operativa y de proyectos

*Figura 11. Procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales*

Fuente: elaboración propia


## 1.2. Sistema de gestión para la sostenibilidad

Se ha implementado un sistema de gestión para la sostenibilidad que garantiza el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTS-TS 003. Este sistema incluye los siguientes elementos.

### 1.2.1. Política de sostenibilidad

Se ha implementado una política de sostenibilidad en donde se establece el compromiso con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, generados por sus actividades, productos o servicios. En la Figura 12 se puede visualizar los estamentos de la política de sostenibilidad. En el anexo se puede apreciar esta política traducida al idioma inglés.

Adicionalmente, se elaboró un documento que establece los objetivos y metas cuantificables, alcanzables y medibles que se aplican en la agencia, establecimiento y la periodicidad de su revisión.

	<b>NTS-TS 003</b>	<b>FECHA</b>	<b>07/09/2017</b>
	<b>POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>001</b>
	<b>Jessica Rico</b>	<b>CODIGO</b>	<b>PST 001</b>
	<b>Profesional de Turismo</b>		
<p>Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, y asumidos los principios adoptados específicamente en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003, la Agencia de Viajes y Turismo FEDECAJAS, se compromete a llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades, mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el impacto de los destinos que se ofertan en el portafolio de servicios, así como optimizar la sostenibilidad de la Agencia de Viajes, mejorando su comportamiento con el entorno. En ese mismo sentido, la Agencia ha adoptado la siguiente política de turismo sostenible, mediante la cual se compromete a cumplir los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003, que incluye, entre otros, los requerimientos legales que regulan los efectos generados por la actividad turística.</p> <p>Así mismo, la agencia se compromete a motivar y capacitar al personal con acciones formativas y de concientización sobre los principios del turismo sostenible, a promover las buenas prácticas medioambientales en el entorno, participar en actividades externas, e informar tanto interna como externamente sobre los avances y actuaciones medioambientales de la empresa. Uno de los principales objetivos es perfeccionar la gestión sostenible, asumiendo los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: sociocultural, económico y ambiental, así como en la satisfacción del cliente. Para ello, se establecerán se buscará eficiencia en el uso de recursos naturales.</p> <p>Esta política de turismo sostenible se actualizará siempre que las circunstancias lo requieran, adoptando y publicando en ambos casos nuevos objetivos de sostenibilidad; Por otro lado se fomentará el respeto de la niñez Colombiana y de la población local o residentes, teniendo en cuenta las normatividades y especificaciones de cada sitio turístico dentro de nuestro portafolio de servicios.</p>			

Realizado

**Tatiana Monsalve**  
Aux. Administrativa

Aprobado por


**Rocio Gomez**  
Directora Operativa y de proyectos

*Figura 12.* Política de sostenibilidad Fedecajas

Fuente: elaboración propia

## 1.2.2. Programas de gestión para la sostenibilidad

Para este programa se identificaron los servicios y productos que emplea la agencia, y los que pueden tener un impacto sobre la sostenibilidad. En la Figura 13 se muestran los objetivos y metas de la agencia respecto a los productos y servicios que ofrece.

		NTS-TS 003		FECHA	12/09/2017
		OBJETIVOS Y METAS DE LA AGENCIA DE VIAJES		VERSIÓN	01
		Jessica Rico		CODIGO	OM-AV 001
TEMA	OBJETIVO	META	INDICADORES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
Internos	Contribuir con la preservación del medio ambiente, haciendo un adecuado uso de los recursos naturales que son utilizados dentro de las instalaciones y los destinos ofertados, con el fin de disminuir los impactos negativos al entorno	Disminuir el consumo de agua para los meses Septiembre y octubre en un 9% en relación al bimestre anterior. El consumo promedio no deberá superar los 26 m <sup>3</sup>	Consumo de agua Consumo del periodo anterior en m <sup>3</sup> / consumo de periodo actual en m <sup>3</sup> / ((Consumo del periodo anterior)*100	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Bimensual
		Disminuir el consumo de energía eléctrica para el mes de Septiembre en un 12% . El consumo promedio no debe superar lo 990 kwh/mes	Consumo de KWH (Mensual) / Días laborados	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Mensual
		Disminuir la cantidad de papel utilizado en un 5%	Número de impresiones mensuales/ Número de impresiones mensuales del mes anterior*100	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Mensual
	Conseguir la certificación de la norma NTS-TS 003 de sostenibilidad en las agencias de viajes, cumpliendo con los requisitos establecidos por ministerio de industria, comercio y turismo; con el fin de contar con los estándares de calidad y contribuir con el medio ambiente.	Obtener certificación en 6 meses	Número de requisitos cumplidos en su totalidad	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Mensual
	Contar con un programa de capacitación dirigido al personal de FEDECAJAS, con el fin de sensibilizar a los empleados con el desarrollo sostenible	Realizar una capacitación cada 6 meses en temas relacionados al turismo responsable.	Número de actividades realizadas/número de actividades planeadas *100	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Semestral
Proveedores	Formar alianzas estratégicas con agencias mayoristas y operadoras comprometidas con el turismo responsable.	Realizar un diagnostico con los proveedores actuales y establecer relaciones con los que esten comprometidos con la sostenibilidad	porcentaje de empresas comprometidas con el medio ambiente.	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Bimensual
Clientes	Sensibilizar a los clientes en realizar viajes a destinos comprometidos con el medio ambiente, informando las ventajas de visitarlos; con el fin de minimizar impactos negativos tanto sociales como medio ambientales.	Informar al 100% de los clientes la variedad de destinos turísticos comprometidos con el medio ambiente	Numero de clientes que acceden a estos destinos y su nivel de satisfacción en cuanto a sus expectativas	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Mensual

Revisado por Tatiana Monsalve  
Aux. Administrativa


Aprobado por

Rocio Gomez  
Directora Operativa y de proyectos

Figura 13. Objetivos y metas programa de sostenibilidad

Fuente: elaboración propia

En segundo lugar se realizó una matriz de evaluación de impactos en la cual se identificaron las actividades, productos y servicios que afectan la sostenibilidad, con el fin de determinar las prioridades de actuación. En la Figura 14 se presenta dicha matriz.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS				
EJE	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTNIBILIDAD	VALORACIÓN	PRIORIDAD DE ACTUACIÓN	ACTUACIÓN
AMBIENTAL	Patrimonio Natural	1	ALTA	La Agencia de Viajes debe sensibilizar a los clientes, sobre la importancia de cuidar los destinos, con el fin de su preservación. Además debe orientar a posibles turistas en visitar los destinos sostenibles.
	Uso eficiente del agua	1	ALTA	Sensibilizar a funcionarios de FEDECAJAS en cuanto al adecuado uso del agua, con el fin de hacer uso eficiente del agua.
	Uso eficiente de Energía	1	ALTA	Priorizar el uso de luces led, además utilizar mecanismos para el ahorro de energía como, desconectar los equipos cuando no se haga uso de los mismos, haciendo uso del documento suministrado por tecnología de Red de cómputo y sistema eléctrico de FEDECAJAS.
	Gestión de residuos	1	ALTA	Llevar un registro del tipo de residuos que se genera en la Agencia, para el adecuado reciclaje
	Material publicitario	1	ALTA	La agencia de viajes debe imprimir no menos del 50% de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.
SOCIO CULTURAL	Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del comercio y Explotación Sexual de Menores de Edad y denunciar los casos según la legislación vigente	2	MEDIA	Capacitación a los empleados en cuanto a la ESCNNA, por medio de cursos virtuales ofrecidos por la fundación Renacer, el MINCIT, el Bienestra Familiar, etc.
	Patrimonio cultural	1	MEDIA	Informar a los turistas los atractivos turísticos del destino a visitar, por medio de la web y folletos traídos por los asesores de las Agencias mayoristas
ECONÓMICO	Beneficios indirectos	3	MEDIA	Establecer alianzas estratégicas comerciales u operacionales con empresas en los destinos turísticos, que contribuyan con el medio ambiente

Revisado por Tatiana Monsalve  
Aux. Administrativa

Aprobado por Rocio Gomez  
Directora Operativa y de planeación

Figura 14. Matriz evaluación impactos

Fuente: elaboración propia

Igualmente, en tercer lugar se realizó el formato de la priorización que tiene como objetivo definir un programa para minimizar los impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos, mantener y optimizar los impactos positivos. En la Figura 15 se



puede observar la matriz de prioridades y en el Anexo 3, algunos de los programas para la sostenibilidad.

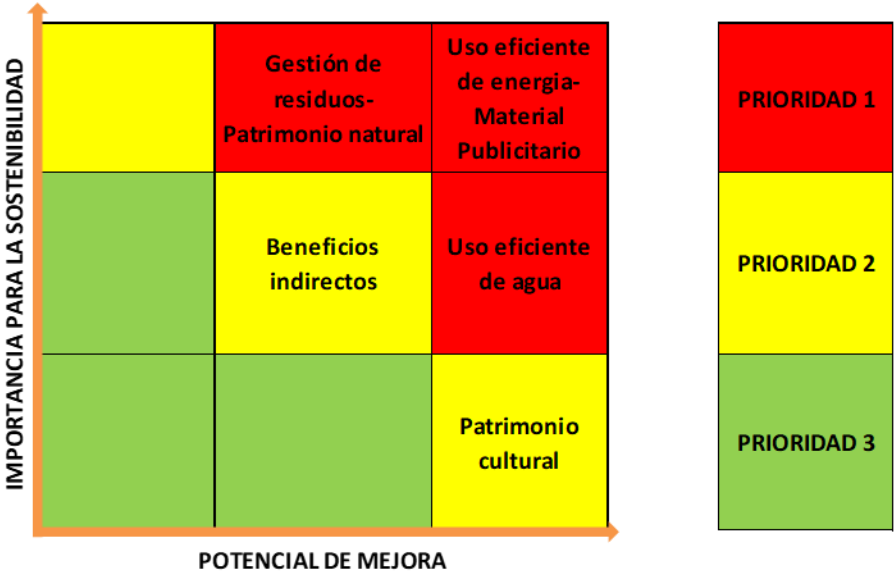



Figura 15. Matriz prioridades políticas de sostenibilidad

Fuente: elaboración propia

De igual manera, se incluyen los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento, el cual es consistente con la política de sostenibilidad. En la Figura 16 se visualiza esta información.

				NTS-TS 003	FECHA	22/10/17
				PROGRAMA DE MINIMIZACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES	VERSIÓN	
				Tatiana Monsalve Auxiliar Administrativa	CODIGO	PMIA-AV
PROGRAMA	RESPONSABLE	OBJETIVO	META	RECURSOS	INDICADERES	ACTIVIDADES
Agua	Aux. Administrativa- Agencia de viajes	Controlar el consumo irracional del agua, mediante el óptimo aprovechamiento del recurso, mitigando el impacto causado por la realización de las actividades propias, y así generar conciencia ecológica y compromiso de mejores prácticas.	Disminuir el consumo de agua en las instalaciones de la agencia de viajes en un 9% con respecto al año anterior	Economicos, Tiempo laboral	(m*3 agua consumida anualmente / facturación anual)	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Definir e Instalar habladores en baños y áreas publicas avisos alusivos al ahorro del agua.</li> <li>*Realizar sensibilizaciones / Capacitaciones referentes al consumo y ahorro de agua.</li> </ul>
Energía	Aux. Administrativa- Agencia de viajes	Controlar el consumo irracional de ENERGÍA, mediante el óptimo aprovechamiento del recurso, mitigando el impacto causado por la realización de las actividades propias, y así generar conciencia ecológica y compromiso de mejores prácticas.	Disminuir el consumo de energía eléctrica para el próximo semestre en un 7% . El consumo promedio no debe superar lo 990 kwh/mes	Economicos, Tiempo laboral	Promedio de consumo de energía del semestre anterior	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Programar cambio a iluminación ahorradora</li> <li>*Organice la oficina de la agencia de viajes de modo que se aproveche la luz Natural.</li> <li>*Realice revisiones preventivas de instalaciones eléctricas con el objetivo de medir dónde se está dando un sob</li> </ul>
Uso eficiente de papel	Aux. Administrativa- Agencia de viajes	Controlar el uso de papel, mediante el óptimo aprovechamiento del recurso, mitigando el impacto causado por la realización de las actividades propias, y así generar conciencia ecológica y compromiso de mejores prácticas.	Disminuir el consumo de papel en un 2 % con relación al mes anterior.	Economicos, Tiempo laboral	Promedio de consumo de papel del mes anterior	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Asegurarse que las fotocopias e impresión de los documentos relacionados con la agencia de viajes se realice en papel ecológico y reciclado.</li> <li>*Recoger el papel que unicamente se haya utilizado por una cara. Para de esta forma utilizarlo para imprimir borradores o documentos</li> </ul>
Capacitación	Aux. Administrativa- Agencia de viajes	Preparar al personal para asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad por medio de capacitaciones, para de esta forma contribuir y mantener un buen nivel de eficiencia en la agencia de viajes.	Capacitar al 100% a todo el personal relacionado con la agencia de viajes.	Economicos, Tiempo laboral	Total de capacitaciones realizadas/ Total de capacitaciones programadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Diseño y planificación de las capacitaciones</li> <li>* Realizar las capacitaciones programadas</li> </ul>

Revisado por \_\_\_\_\_  
 Tatiana Monsalve  
 Aux. Administrativa

Aprobado por \_\_\_\_\_  
 Rocio Gomez  
 Directora Operativa y de proyectos

Figura 16. Matriz con responsables e indicadores

Fuente: elaboración propia

### 1.2.3. Monitoreo y seguimiento

Para este programa se establecieron procedimientos para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad, y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política. En la Tabla 1 se visualiza la descripción de

actividades con su responsable para el programa de monitoreo y seguimiento. A continuación, se describe la metodología con el objetivo, alcance, responsable, definiciones y descripción de actividades.

### **1. Objetivo**

Establecer una metodología para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora de los programas para la sostenibilidad, que incluyan aspectos ambientales, socioculturales y económicos y de los lineamientos de la norma; a fin de revisar los indicadores, verificar el cumplimiento de las metas propuestas, proponer planes de mejoramiento, y verificar si el camino que se sigue es el adecuado.

### **2. Alcance**

Aplica para los programas de sostenibilidad que se establezcan para dar cumplimiento a los requisitos de la norma.

### **3. Responsable**

Directora operativa y de proyectos y auxiliar administrativa - agencia de viajes

### **4. Definiciones**

- **Seguimiento:** observación minuciosa de la evolución y desarrollo de un proceso.
- **Medición:** proceso que consiste en estimar el resultado de cierta estrategia durante un periodo determinado.
- **Aspecto socio cultural:** hace referencia a cualquier proceso o fenómeno relacionado con los aspectos sociales y culturales de una comunidad o sociedad.
- **Aspecto económico:** es la creación de riqueza para todos mediante modos de consumo y de producción sostenibles

- **Aspecto ambiental:** está relacionada a la conservación y gestión de los recursos ambientales

## 5. Descripción de actividades

Tabla 1. *Descripción de actividades con su responsable para el programa de monitoreo y seguimiento*

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	<b>Establecer objetivos y meta de cada indicador:</b> Describir los indicadores, sus objetivos y metas a lograr en plazos estimados, dejando diligenciado el formato “Programas de la minimización de impactos”.	OM-AV 001	Aux. Administrativa
2	<b>Definir los programas para la sostenibilidad:</b> Definir programas para la sostenibilidad, con el fin de contrarrestar los impactos considerados como prioridad alta, de prioridad media y aquellos de bajo riesgo		Aux. Administrativa
3	<b>Definir responsables y frecuencias para seguimiento de los programas de sostenibilidad:</b> Fijar los responsables y las frecuencias en que se debe realizar el seguimiento y medición de cada uno de los programas para la sostenibilidad.	OM-AV 001	Aux. Administrativa
4	<b>Realizar seguimiento y medición de los programas:</b> Analizar de datos según el resultado obtenido en la medición de los indicadores, los cuales se deben informar a la Dirección Administrativa.	RCE-AV 001 RCA-AV 001	Aux. Administrativa
5	<b>Verificar cumplimiento de actividades:</b> Verificar el cumplimiento de los programas de sostenibilidad establecidos por la norma. Así mismo, informar el incumplimiento de estas.		Aux. Administrativa

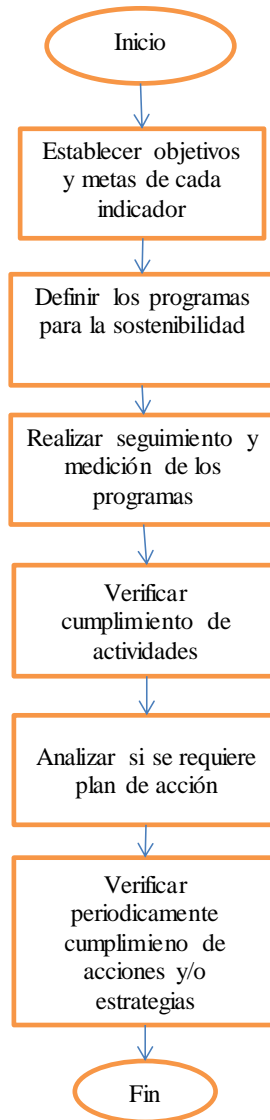
<b>6</b>	<b>Analizar si se requiere plan de acción:</b>	FPM-AV	Aux. Administrativa
	En caso de incumplimiento, analizar si se requiere establecer acciones y/o estrategias e identifíquelas en el formato respectivo.		
<b>7</b>	<b>Verificar periódicamente cumplimiento de acciones y/o estrategias:</b>		Aux. Administrativa
	Verifique periódicamente el cumplimiento de las acciones tomadas y si estas son las adecuadas, presente los resultados a la dirección operativa y de proyectos, y registre los resultados. De lo contrario vuelva a tomar planes de acción y verifique que se cumplan las acciones.		

Fuente: elaboración propia

En la Figura 17 se puede ver la planeación por etapas del proceso desde la formulación de indicadores hasta la verificación del cumplimiento de los objetivos y su medición. A su vez, en caso de que la agencia no cumpliera con alguna meta u objetivo, se diseñó un formato de plan de mejora. Este se puede encontrar en el Anexo 4.

#### 1.2.4. Gestión de proveedores

Para este requisito se realizó una lista de los bienes y servicios que adquiere la agencia. También, se propuso desarrollar cada año más criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas. En la Figura 18 se puede ver el “Formato de análisis del impacto de compras” en el que se registra el producto o servicio comprado y los impactos específicos ambientales, socioculturales y económicos que genera. Por otro lado, se estableció dar prioridad a los proveedores de aquellas empresas que como parte de su política comercial, demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible. Así como también, verifica la idoneidad y legalidad de las empresas o personas que contrata.



*Figura 17.* Etapas proceso de mejora

Fuente: elaboración propia


			NTS-TS 003				FECHA			29/09/2017		
			FORMATO DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE COMPRAS				VERSIÓN			001		
			Jessica Rico				CÓDIGO			FAIC-AV		
NOMBRE DEL PROVEEDOR	TIPO DE SERVICIO O VINCULO COMERCIAL	IMPACTO SOBRE LA SOSTENIBILIDAD			REG. NACIONAL DE TURISMO		SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD			PROVEEDOR APROBADO		
		AMBIENTAL	SOCIO CULTURAL	ECONÓMICO	NO	SI	NO	EN PROCESO	SI	CERTIFICACIÓN	NO	SI
VIAJES CHAPINERO	Venta de tiquetes					X						X
DESPEGAR	Hoteles+Tiquetes+Traslados a todo el mundo					X						X
GRUPO WELCOME	Paquetes turísticos San Andres y el Caribe					X						X
SUNSOL HOTELES	Paquetes turísticos Islas Margarita					X						X
PLAYA HAWAI	Alojamiento centro recreacional					X						X
SWISSTUR	Hoteles+Tiquetes+Traslados a todo el mundo					X						X
CAMINANTES VIAJES Y TURISMO	Paquetes turísticos San Andres y el Caribe					X						X
MAS HOTELES	Paquetes turísticos a Santa Marta					X						X
Revisado por:		Tatiana Monsalve				Aprobado por:			Rocio Gomez			
		Aux. Administrativa							Directora Operativa y de proyectos			

Figura 18. Formato de análisis del impacto de compras

Fuente: elaboración propia

### 1.2.5. Autoridad y responsabilidad.


Para dar cumplimiento a este requisito se establecieron procesos para asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad, desarrollando acciones con este fin; en donde la dirección debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad. Por otro lado, define la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma. En las Tabla 2 y Figura 19 (Acta de Reunión) se describe la asignación de responsabilidades, aspectos y responsable, como también acta de reunión donde se nombra al líder de la implementación las actividades para dichos monitoreos.

Tabla 2. *Relación de asignación de actividades*

<b>ASPECTO</b>	<b>CARGO</b>	<b>FUNCIÓN</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>
Consumo de agua	Aux. Administrativa- Agencia de viajes	Encargada de todos los requerimientos de la agencia de viajes	Hacer uso eficiente de agua en las instalaciones.
Consumo de energía eléctrica	Aux. Administrativa- Agencia de viajes	Encargada de todos los requerimientos de la agencia de viajes	Disminuir consumo de energía eléctrica.
Generación de residuos	Aux. Administrativa- Agencia de viajes	Encargada de todos los requerimientos de la agencia de viajes	Ubicar los residuos en los recipientes que correspondan, según la guía de manejo de residuos y disminuir al máximo los mismos.

Fuente: elaboración propia



	NTS-TS 003	FECHA	20/09/2017												
	ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN	01												
	Tatiana Monsalve Auxiliar Administrativa	CODIGO	AR-AV												
ACTA No. : 001	ASISTENTES: Auxiliar Administrativa de la agencia de viajes (Líder de sistema de gestión de sostenibilidad), dirección de proyectos y planeación y líder del sistema de gestión de sostenibilidad.														
FECHA: 25 de septiembre de 2017															
HORA: 10:00 am															
LUGAR: Agencia de viajes Fedecajas															
<b>ORDEN DEL DÍA</b> 1. Llamado a lista y verificación del quórum 2. Lectura y aprobación del acta anterior 3. temas a tratar: Nombramiento del líder de sostenibilidad, definición de responsabilidades y deberes de los cargos en el sistema de gestión de sostenibilidad turística. 4. Varias															
<b>DESARROLLO</b> Se presenta al líder del sistema de gestión de sostenibilidad, quien será el responsable de la implementación de la NTS-TS 003, quien cuenta con autoridad y autonomía para el éxito del proceso.															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>TAREA(S)</th> <th>RESPONSABLE(S)</th> <th>FECHAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Seguimiento y control a los objetivos y metas propuestos en la agencia de viajes</td> <td>Líder de sostenibilidad</td> <td>Cada 15 días.</td> </tr> <tr> <td>Capacitar al personal de FEDECAJAS sobre los compromisos adquiridos en la agencia, sobre la sostenibilidad</td> <td>Líder de sostenibilidad</td> <td>Mensualmente</td> </tr> <tr> <td>Supervisar el debido cumplimiento de los requisitos que exige la norma</td> <td>Líder de sostenibilidad</td> <td>Mensualmente</td> </tr> </tbody> </table>				TAREA(S)	RESPONSABLE(S)	FECHAS	Seguimiento y control a los objetivos y metas propuestos en la agencia de viajes	Líder de sostenibilidad	Cada 15 días.	Capacitar al personal de FEDECAJAS sobre los compromisos adquiridos en la agencia, sobre la sostenibilidad	Líder de sostenibilidad	Mensualmente	Supervisar el debido cumplimiento de los requisitos que exige la norma	Líder de sostenibilidad	Mensualmente
TAREA(S)	RESPONSABLE(S)	FECHAS													
Seguimiento y control a los objetivos y metas propuestos en la agencia de viajes	Líder de sostenibilidad	Cada 15 días.													
Capacitar al personal de FEDECAJAS sobre los compromisos adquiridos en la agencia, sobre la sostenibilidad	Líder de sostenibilidad	Mensualmente													
Supervisar el debido cumplimiento de los requisitos que exige la norma	Líder de sostenibilidad	Mensualmente													

Revisado por

\_\_\_\_\_  
**Tatiana Monsalve**  
 Aux. Administrativa

Aprobado por

\_\_\_\_\_  
**Rocio Gomez**  
 Directora Operativa y de proyectos

*Figura 19. Acta de Reunión*

Fuente: elaboración propia

Por otro lado, en la Figura 20 se muestra el formato de Autoridad y Responsabilidad.

	NTS-TS 003	FECHA	20/09/2017
	AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	VERSIÓN	01
	Jessica Rico	CODIGO	PMA-AV
<b>1. SOCIAL</b>			
<p>*Mantener comportamientos que contribuyan a las buenas relaciones laborales.</p> <p>*Respetar a las personas con las que se relacione, independiente de su raza, credo, género, estatus, etc.</p> <p>*Utilizar un tono de voz moderado en su lugar de trabajo.</p> <p>*Mantener una actitud cordial y respetuosa con los compañeros de trabajo y los clientes de la Agencia.</p> <p>*Informar cualquier anomalía que pueda afectar aspectos relacionados con el tema social, considerando en éste el turismo sexual o la explotación laboral de niños y adolescentes.</p> <p>*Cumplir las normas de seguridad establecidas por la Agencia.</p>			
<b>2. ECONÓMICO</b>			
<p>*Proponer acciones relacionadas con la sostenibilidad, que conlleven a generar ingresos adicionales al personal de la Agencia o a la comunidad.</p> <p>*Proponer acciones relacionadas con la sostenibilidad, que conlleven a generar ingresos adicionales al personal de la Agencia o a la comunidad.</p> <p>*Generación de empleo en condiciones justas y equitativas.</p> <p>*Promover las prácticas sostenibles a nuestros proveedores mediante la evaluación y selección de los mismo.</p>			
<b>3. AMBIENTAL</b>			
<p>* Ayudar a conservar las especies de flora, fauna y patrimonio cultural que encuentren en la Agencia y su entorno.</p>			
<b>a. Agua</b>			
<p>*Registro y monitoreo de Agua periódicamente</p> <p>*Realizar una revisión y mantenimiento a las griferías y aparatos sanitarios.</p> <p>*Realizar campañas de sensibilización al equipo de colaboradores, con el fin de ahorrar agua en los aparatos sanitarios y griferías, extendiendo esta acción a clientes.</p> <p>*Preferencia a proveedores de alojamiento y restauración con programas comprobables de gestión eficiente y ahorro del agua en los destinos ofertados.</p>			
<b>b. Energía</b>			
<p>*Programar cambio a iluminación ahorradora</p> <p>*Organizar las oficinas de modo que se aproveche la luz Natural.</p> <p>*Realizar revisiones preventivas de instalaciones eléctricas con el objetivo de medir dónde se está dando un sobre consumo de energía.</p>			
<b>c. Residuos</b>			
<p>*Separar y depositar los residuos en los lugares asignados.</p> <p>*Imprimir únicamente cuando se requiera mantener copias físicas de los documentos.</p>			

Revisado por \_\_\_\_\_  
**Tatiana Monsalve**  
Aux. Administrativa

Aprobado por \_\_\_\_\_  
**Rocio Gomez**  
Directora Operativa y de proyectos

Figura 20. Formato de Responsabilidad y Autoridad

Fuente: elaboración propia

### 1.2.6. Información y capacitación

Se documentaron soportes de cómo se va a informar la política y los programas de sostenibilidad a los proveedores, prestadores de servicios turísticos y demás empresas con los cuales tenga relación comercial. En el Anexo 5 se logra ver una de las formas de cómo se planea informar a los stakeholders sobre la política y programas de sostenibilidad, y esta es vista como adjunto a la firma de los correos electrónicos.

- Empleados

Además del programa de capacitación con el cual la empresa cuenta se va a comunicar y sensibilizar regularmente sobre la sostenibilidad y las mejoras que se pueden hacer en la federación.

- Proveedores

Una comunicación se hará cada año en enero/febrero a todos los proveedores para avisarles sobre la importancia del turismo responsable para la agencia de viajes Fedecajas y sobre su compromiso con la sostenibilidad. Además de contar con un sitio web donde presenta la política sostenible de la agencia y artículos relacionados con el tema.

- Clientes

Se propuso un programa de comunicación con todos sus clientes en el que hace énfasis en las buenas prácticas para ser un viajero más responsable; además de contar con un sitio web donde presenta la política sostenible de la agencia y artículos sobre temas de sostenibilidad.

En segundo lugar, se documentaron procesos con el fin de promover comportamientos responsables con el desarrollo sostenible que hace la agencia de viajes a sus clientes,

proveedores, empleados y la comunidad. En tercer lugar, está en proceso de tener toda la información disponible en inglés en su página web, en cuarto lugar, se propuso un programa de capacitación e información sobre la sostenibilidad dirigido a los empleados y demás personal vinculado, lo cual permite el cumplimiento de esta norma y el mejoramiento de sus competencias. En la Figura 21 se presenta el formato “Programa de sensibilización e información”.

		NTS-TS 003	FECHA	01/10/2017
		FORMATO PLAN DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	VERSIÓN	01
		Jessica Rico	CODIGO	PC-AV
<b>PLAN DE CAPACITACIÓN SEMESTRE II- 2017</b>				
PARTICIPANTE	TEMA DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	PROPOSITO	FECHA	FIRMA
Personal, clientes y proveedores	Política y programas de sostenibilidad	Comprometer a los directivos con la sostenibilidad	Noviembre 20 de 2017	
Personal, clientes y proveedores	Comportamientos responsables con el desarrollo sostenible	sensibilización y compromiso con la sostenibilidad	Noviembre 27 de 2017	
Personal, clientes y proveedores	Comportamientos ambientales, socioculturales y económicos	sensibilización y compromiso con la sostenibilidad	Noviembre 30 de 2017	
Personal, clientes y proveedores	Requisitos legales sobre patrimonio natural, cultural y social	Conocimiento y cumplimiento de requisitos legales	Diciembre 4 de 2017	
Revisado por _____		Aprobado por _____		
Tatiana Monsalve Aux. Administrativa		Rocio Gomez Directora Operativa y de proyectos		

Figura 21. Formato del programa de sensibilización e información

Fuente: elaboración propia

En quinto lugar, la política de sostenibilidad tiene como objetivo dar a conocer a los empleados que certifican que la conocen, la entienden y la aplican diariamente dentro de la empresa. Por consiguiente, se elaboró un formato en cumplimiento a la norma para el registro de las capacitaciones, las cuales se iniciarán a finales de noviembre e inicios de diciembre.

En sexto lugar, se proponen procesos donde se utiliza de manera responsable y respetuosa la publicidad de los destinos, productos y servicios que organiza, promociona, comercializa y opera. Eso lo hace a través de videos de promoción, páginas del sitio web y

fotografías impresas, con fin de no afectar al cliente ni impactar negativamente el patrimonio natural y cultural (ver el sitio web de la agencia: [www.agenciadeviajesfedecajas.com](http://www.agenciadeviajesfedecajas.com)); y por último a la hora de promocionar un destino turístico se informará a los clientes sobre la importancia de cuidar el patrimonio cultural, por medio de un anuncio y la normatividad que lo acoge.

#### 1.2.7. Documentación

Se implementó un mecanismo que facilita el control de los documentos vigentes. Esta se puede visualizar en el Anexo 6, de acuerdo con la normatividad, el cual se denomina listado maestro de documentos en el sistema. Para evidenciar este requisito se elaboró el “Listado maestro de documentos del sistema”. Este listado comprende el nombre de cada uno de los documentos que se convierten en evidencia de que la agencia de viajes está cumpliendo con los requisitos de la norma.

#### 1.2.8. Mejora

Actualmente se adelantan continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad. Además, se registra y se tiene evidencia de todos los logros obtenidos. Cada principio de año enero-febrero, los logros obtenidos serán evaluados, con el propósito de observar las debilidades y así mismo tomar acciones de mejora. En el Anexo 7 se evidencia el PHVA.

Cabe aclarar que en el momento no se tiene logros obtenidos en años anteriores en temas de sostenibilidad, pero ya se están implementando programas para minimizar los impactos al medio ambiente, a nivel económico y cultural.

## 2. REQUISITOS ESPECÍFICOS

### 2.1. Requisitos ambientales

#### 2.1.1. Patrimonio natural

Para dar cumplimiento a este requisito se informará a sus proveedores y clientes acerca de la normatividad legal vigente en los destinos que opera, promociona o comercializa, para evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna. La agencia informa a sus clientes sobre estos temas en su página web, por medio del correo y de forma presencial.

En el compromiso con el desarrollo sostenible se promueve el cumplimiento de la siguiente normatividad que protege el patrimonio cultural y natural de la nación:

- Ley 17 de 1981 y Ley 1333 de 2009 sobre Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres.
- Ley 63 de 1986 y Ley 1185 de 2008 sobre Comercio de Bienes Culturales.
- Resolución 0584 de 2002 sobre Especies Silvestres que se encuentran amenazadas en el territorio nacional.
- Ley 1453 de 2011. Artículo 32. Manejo ilícito de especies exóticas. De igual forma se promueve el cumplimiento de la normatividad aplicable para contrarrestar la explotación sexual de menores de edad.
- Ley 1336 de 2009 por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes.
- Ley 679 de 2001 por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución.

- Ley 599 del 2000. Código Penal, Título IV. Delitos contra la libertad, integridad y formación sexual.

Asimismo, como ya se indicó se prevé informar junto con la firma de correos electrónicos su compromiso e información de la política de sostenibilidad, como también en sus cotizaciones.

En segundo lugar, se está implementado en la agencia la promoción de campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna.

En tercer lugar, se estipuló promover de manera responsable las actividades en vínculo con la naturaleza y los destinos naturales con los cuales se opera. En efecto, se pueden encontrar en la página web y redes sociales fotos y videos de promoción del patrimonio natural.

Por último, se propone organizar, promover y operar productos y servicios turísticos que no generen impactos negativos en el patrimonio natural. A nivel informativo, la agencia promocionará sitios turísticos que no generen impactos negativos en el patrimonio natural. En la Tabla 3 se muestra un ejemplo de esto.

Tabla 3. *Destinos que no tienen impacto negativo en patrimonio natural*

<b>DESTINOS QUE NO GENERAN IMPACTOS NEGATIVOS EN EL PATRIMONIO NATURAL</b>
Parque el Tayrona (Santa Marta)
Caminatas ecológicas en los PNN (Parques Nacionales Naturales), ya que cuentan con la legislación para preservar estas zonas naturales.
Tour en bicicleta en Bogotá, Villa de Leyva.
Snorkeling en la costa Pacifico o Caribe
Trekking por la Sierra Nevada del Cocuy, parque los nevados y la Ciudad perdida (Santa Marta).
Walking tour en las principales ciudades del país.

---

Cabalgata en Villa de Leyva, San Agustín, providencia,  
Villavicencio, eje cafetero, etc.

Amazonas

Nuquí

---

Fuente: elaboración propia

En la Figura 22 se encuentra el formato de la política de responsabilidad con el programa de flora y fauna.

#### 2.1.2. Uso eficiente del agua

El sistema de uso de agua de Fedecajas le permite a la agencia medir de forma general el consumo de agua e implementar medidas para reducir el mismo. Además, la infraestructura de la agencia está dentro de las instalaciones de toda la federación, por esto no se puede tener cifras del consumo personal de la agencia.

Sin embargo, los empleados de Fedecajas están en proceso de ser sensibilizados con la protección del medio ambiente, haciéndose responsables y cuidando el uso de este recurso. Además, los empleados tendrán una capacitación una vez al año.

Por lo anterior, la agencia cerca a los lavamanos está implementando mensajes como “ahorra cada gota, el agua es fuente de vida, no la desperdices”. A su vez, se implementaron las siguientes medidas:

- Registro y monitoreo de agua periódicamente.
- Realizar una revisión y mantenimiento a las griferías y aparatos sanitarios.
- Realizar campañas de sensibilización al equipo de colaboradores, en procura de ahorrar agua en los aparatos sanitarios y griferías; extienda esta acción a clientes, en caso de que en las instalaciones de la agencia de viajes se cuente con el servicio sanitario para ellos.



- Preferencia a proveedores de alojamiento y restauración con programas comprobables de gestión eficiente y ahorro del agua en los destinos ofertados.

La Figura 23 representa el formato del programa de ahorro y uso eficiente del agua.

A su vez, se desarrollan actividades de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias. En el Anexo 8 se presenta un formato programa de prevención y mantenimiento preventivo de equipos en Fedecajas.

Adicionalmente, Fedecajas lleva registro del consumo de agua y cuando este es superior al máximo establecido se emiten alertas. En el Anexo 9 está el formato “registro del consumo de agua”.

	<b>FORMATO DE PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD</b>	<b>CÓDIGO</b>	PS-AV 001
		<b>VERSIÓN</b>	001

NOMBRE DEL PROGRAMA		OBJETIVO	
PROGRAMA DE PATRIMONIO NATURAL, FLORA, FAUNA		Promover la protección de la fauna y flora, por medio de campañas que permita evitar el tráfico ilícito de los mismos. Promover la visita de los turistas a los destinos relacionados con el patrimonio natural del país, por medio de la publicidad relacionada con el mismo, que estará visible en la página web.	
META	INDICADOR	FRECUENCIA	PERIODO
Cumplir con el 70% de las actividades planeadas en el programa	Cumplimiento de actividades : Actividades ejecutadas / Actividades programadas * 100	Semestral	2017

**GENERALIDADES**

**FAUNA:** Colombia tiene el numero mas grande de especies por unidad de area en el planeta. Hay mas de 1800 especies de aves , que van desde el cóndor de los Andes hasta el diminuto colibrí. La fauna colombiana es muy variada en especial en las selvas amazónicas, hay variedad de especies (aves, roedores, insectos, peces, micos, reptiles, etc.) únicos en el mundo, ejemplo de ello son los delfines rosados. Entre los animales silvestres se encuentran la danta, el tapir, el puma, leoncillo, tigre, venado, osos, monos, micos, cerdos salvajes, comadrejas, nutrias, caimanes, entre otros. Hay peces de mar como pargos, mariscos y en los ríos bagres, bocachicos, payaras, sardinas, etc

**FLORA:** En tierras calientes y de lluviosidad permanente, crece una selva constituida por árboles altos y de follaje siempre verde. Abundan los bejuco leñosos y las epifitas, es decir, plantas que viven dentro de otras plantas. Existe además, una vegetación mas baja (soto bosque) y tupida. Los herbarios colombianos han clasificado mas de 130.000 plantas, incluyendo entre ellas la bellísima orquidea considerada la flor nacional de Colombia.

- \* Buenas practicas para la implementacion del programa
- \* Realizar actividades involucrando personas de la region (comunidad).
- \* Realizar compras de productos e insumos a empresas de la region.
- \* Contratar personal de la region.
- \* Ofrecer productos o servicios fabricados o prestados por proveedores de la region.
- \* Informar a los Clientes que el tráfico de flora y fauna es un delito.
- \* Informar a los Clientes los impactos que trae consigo el trafico de flora y fauna de una región, así mismo las implicaciones legales que conlleva la actuación del mismo
- \* Realizar compras a empresas locales

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA												RECURSOS	CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO / OBSERVACIONES													
		ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN					JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC		
		P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E				P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P
Conseguir informacion sobre el patrimonio natural de la region y destinos turísticos para realizar su posterior divulgacion, en la página web	Líder de sostenibilidad																										Tiempo laboral, papelería		
Realizar capacitaciones al personal sobre el patrimonio Natural, flora y fauna, sitios turísticos, programas ambientales y las exigencias legales que incurre este programa	Líder de sostenibilidad																										Tiempo laboral, papelería		
Publicar en las carteleras o cartillas, pagina web de la empresa la información (mensajes e imágenes) relacionadas con el programa.	Líder de sostenibilidad																										Tiempo laboral		
Contratar gente de la region o de los destinos turísticos	Gerente																										Economicos		
Hacer seguimiento al cumplimiento del programa	Líder de sostenibilidad																										Tiempo laboral		

Actividad Programada                       Actividad ejecutada                       Indicador

Revisado _____ Tatiana Monsalve Aux. Administrativa	Aprobado _____ Rocío Gomez Directora de planeación y de proyectos
--	--

**Figura 22.** Formato programa flora y fauna

Fuente: elaboración propia

74

	<b>FORMATO DE PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD</b>	CÓDIGO	PS-AV 001
		VERSIÓN	001

NOMBRE DEL PROGRAMA		OBJETIVO	
PROGRAMA DE USO EFICIENTE DEL AGUA		Controlar el consumo irracional del agua, mediante el óptimo aprovechamiento del recurso, mitigando el impacto causado por la realización de las actividades propias, y así generar conciencia ecológica y compromiso de mejores prácticas.	
META	INDICADOR	FRECUENCIA	PERIODO
Disminuir el consumo de agua (m <sup>3</sup> /mes) por huésped en un 9% con respecto al año anterior	Promedio de consumo de agua del periodo	semestral	Año 2016 y 2017

**GENERALIDADES**

Algunas buenas practicas que se deben tener en cuenta para la adecuada implementacion del programa y uso eficiente del agua son:

- \* Realizar la verificación/inspeccion de fugas y desperdicios agua.
- \* Llevar un control de los consumos periódicos del agua
- \* Realizar campañas de sensibilización y/ o capacitacion para sus colaboradores, contratistas y huéspedes, con el fin de crear en ellos conciencia en el manejo eficiente del agua. Dentro de las campañas se contemplan capacitaciones, charlas, folletos, habladores, entre otros mecanismos.
- \* Realizar análisis periódicos de la calidad del agua para el consumo y piscina.
- \* Implementar un sistema de uso de elementos y tecnologías eficientes para la de reducción del consumo del agua.
- \* Reciclar aguas lluvias para aprovechar en lavado de pisos, baños, limpieza, riego de zonas verdes entre otros.
- \* Implementar dispositivos de potabilización para la manipulación de alimentos.
- \* Emplear un mecanismo de lavado eficiente.
- \* Instalar y emplear correctamente un separador de grasas.
- \* Establecer horarios de riego nocturno para zonas verdes.
- \* Sustituir o implementar coberturas vegetales de baja demanda de agua.
- \* Implementar prácticas de lavado y limpieza eficientes (cargas completas, reutilización aguas, etc).
- \* Instalar sistemas de riego por goteo para zonas verdes.
- \* Cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.
- \* Utilizar los equipos de lavado con la capacidad máxima, ya que el uso con menos prendas utiliza la misma cantidad de agua.
- \* Instalar dispositivos ahorradores en todas las salidas de agua.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA												RECURSOS	CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO / OBSERVACIONES				
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC							
		P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E				P	E		
Definir e Instalar habladores en baños y areas publicas avisos alusivos al ahorro del agua.	Lider de sostenibilidad																	Economico s, Tiempo laboral		
Realizar sensibilizaciones / Capacitaciones referentes al consumo y ahorro de agua.	Lider de sostenibilidad																	Tiempo laboral		
Registrar y hacer seguimiento al consumo de agua.	Lider de sostenibilidad																	Tiempo laboral		
Muestra y analisis fisico quimico y microbiologico de agua potable.	Lider de sostenibilidad																	Economico s, Tiempo laboral		
Muestra y analisis fisico quimico y microbiologico de agua de piscina.	Lider de sostenibilidad																	Economico s, Tiempo laboral		
Diseñar cartilla con información relacionadas con el programa para ubicar en las habitaciones, recepcion y pagina web	Lider de sostenibilidad																	Economico s, Tiempo laboral		
Instalar protector de pantalla con avisos alusivos al programa en todos los computadores de las sedes	Lider de sostenibilidad																	Tiempo laboral		
Realizar mantenimiento a los tanques del agua	Lider de sostenibilidad																	Economico s, Tiempo laboral		
Realice campañas de sensibilización para la reducción del lavado de lencería de huéspedes (No cambio de toallas y sábanas)	Lider de sostenibilidad																	Economico s, Tiempo laboral		
Hacer seguimiento al cumplimiento del programa	Lider de sostenibilidad																	Tiempo laboral		

Actividad Programada  Actividad ejecutada  x Indicador

Revisado Tatiana Monsalve  
Aux. Administrativa

Aprobado Rocio Gomez  
Directora de planeación y de proyectos

Figura 23. Formato programa de ahorro y uso eficiente del agua

Fuente: elaboración propia


### 2.1.3. Uso eficiente de la energía

El sistema de uso de energía de Fedecajas le permite a la agencia medir de forma general el consumo e implementar medidas para reducir el mismo. Además, la infraestructura de la agencia está dentro de las instalaciones de toda la federación, por esto no se pueden tener cifras del consumo personal de la agencia.

Sin embargo, los empleados de Fedecajas están sensibilizados con la protección del medio ambiente, haciéndose responsables y cuidando el uso de este recurso. Ellos mismos se responsabilizan y cuidan con el uso del mismo. Por ejemplo, todos los aparatos electrónicos son apagados todas las noches, de la misma manera, la luz está encendida únicamente cuando es necesario; además, no hay calentador, ni ventilador, ni aire acondicionado. Por otro lado, los empleados tendrán una capacitación una vez al año.

Cabe agregar que cerca al lavamanos, así como en algunos existen mensajes del consumo de agua, también existen mensajes relacionados con la energía: “apaga la luz, ahorra energía, esta también se apaga”

En la Figura 24 se logra visualizar el formato del programa ahorro y uso eficiente de la energía.

	<b>FORMATO DE PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD</b>	CÓDIGO	PS-AV 001
		VERSIÓN	001

NOMBRE DEL PROGRAMA		OBJETIVO																
PROGRAMA DE USO EFICIENTE DEL ENERGÍA		Controlar el consumo irracional de ENERGÍA, mediante el óptimo aprovechamiento del recurso, mitigando el impacto causado por la realización de las actividades propias, y así generar conciencia ecológica y compromiso de mejores prácticas.																
META	INDICADOR	FRECUENCIA				PERIODO												
Disminuir el consumo de energía eléctrica para el mes de Septiembre en un 12% . El consumo promedio no debe superar lo 990 kwh/mes	Promedio de consumo de energía del periodo	semestral				Año 2016 y 2017												
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA												RECURSOS	CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO / OBSERVACIONES		
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
		P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E				P	E
Programar cambio a iluminación ahorradora	Lider de sostenibilidad																	Economicos, Tiempo laboral
Organice la oficina de la agencia de viajes de modo que se aproveche la luz Natural.	Lider de sostenibilidad																	Tiempo laboral
Realice revisiones preventivas de instalaciones eléctricas con el objetivo de medir dónde se está dando un sobre consumo de energía, y encontrar las posibles áreas que puedan ocasionar accidentes eléctricos.	Lider de sostenibilidad																	Tiempo laboral
Incluya en el plan de capacitación para sensibilizar a los colaboradores, sobre la importancia y procesos para el ahorro de energía.	Lider de sostenibilidad																	Economicos, Tiempo laboral
Desconectar los equipos cuando no se haga uso de los mismos	Lider de sostenibilidad																	Economicos, Tiempo laboral

Actividad Programada       Actividad ejecutada       Indicador

Revisado Tatiana Monsalve      Aprobado Rocio Gomez  
 Aux. Administrativa      Directora de planeación y de proyectos

Figura 24. Formato del programa de ahorro y uso eficiente de la energía

Fuente: elaboración propia

De igual manera que con el consumo del agua se están implementando mantenimientos preventivos de los equipos relacionados con la energía. En el Anexo 10 está el formato para el control del consumo de energía, con el fin de emitir alertas en caso de que se exceda el consumo máximo establecido; y en el Anexo 11 se visualiza un formato de mitigación de impactos.

#### 2.1.4. Gestión de residuos

Para dar cumplimiento a este requisito se propone pesar y registrar los residuos de la agencia cada semana. Sin embargo, no se puede generar un registro de la cantidad mensual exacta de los residuos que se generan en la misma, ya que la agencia no cuenta con oficina propia.

Además, la agencia tiene un sistema de clasificación de los residuos (antes no contaba con este sistema) a la fuente. Este sistema permite separar los residuos reciclables, los residuos orgánicos y los residuos no reciclables. Los residuos reciclables son confiados a un reciclador que se encarga aprovecharlos al máximo; y los residuos orgánicos son confiados a la responsable de la agencia que los utiliza como compost.


También, se implementó un programa de capacitación para todos sus empleados sobre la sostenibilidad en general. Eso incluye una capacitación anual sobre la disminución de residuos, la reutilización de objetos y la clasificación a la fuente.

Se prevé dar recomendaciones a todos los clientes sobre la importancia de reducir sus desechos y de llevarlos a zonas donde existe un sistema de manejo de residuos. En las figuras 26 y 27 se visualizan el formato para la gestión de residuos.

### 2.2. Requisitos socioculturales

#### 2.2.1. Patrimonio cultural

Cuando la agencia de viajes emplea en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, estas se planean utilizar de manera responsable.

	NTS-TS 003	FECHA	17/10/2017
	POLÍTICA DE MANIFESTACIONES ARTÍSTICAS	VERSIÓN	01
	Jessica Rico	CODIGO	PMA-AV
<p><b>Apoyar el desarrollo cultural de las regiones colombianas exponiendo las muestras artesanales mas representativas que inventiven el amor propio y contribuyan a fomentar el conocimiento de la riqueza folclorica de Colombia.</b></p>			
<p>Amigo(a) turista: Colombia es uno de los países más ricos del mundo en diversidad cultural, lo invitamos a conocer sus costumbres, folclor, gastronomía, artesanía y demás.</p>			
Revisado por _____	Aprobado por _____		
<b>Tatiana Monsalve</b> Aux. Administrativa	<b>Rocio Gomez</b> Directora Operativa y de proyectos		

*Figura 25.* Formato de manifestaciones artísticas

Fuente: elaboración propia

En segundo lugar, se propone manejar la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del país de manera respetuosa, y promover su visita. En efecto, se podrán encontrar en el sitio web fotos y videos de promoción del patrimonio natural y cultural. Además, artículos en el blog y sobre las redes sociales que promueven de manera responsable los destinos culturales de Colombia ([www.agenciadeviajesfedecajas.com](http://www.agenciadeviajesfedecajas.com)). El responsable de la comunicación de Fedecajas tendrá como misión la realización de un seguimiento y un control de la información en cuenta a los destinos y actividades que la agencia propone con fin de que toda esta información sea manejada de manera responsable. En la Figura 25, mostrada en la parte superior, se visualiza el formato de manifestaciones artísticas con el fin de promover su visita al país. Asimismo, en la Figura 28 se encuentra el formato del programa sociocultural, exigido por la norma.

	<b>FORMATO DE PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD</b>	CÓDIGO:	PS-AG 001
		VERSIÓN:	1

NOMBRE		OBJETIVO																
PROGRAMA DE MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS		Controlar la generación e inadecuada disposición de residuos, buscando mitigar los impactos negativos causados al medio ambiente, mediante estrategias que permitan crear conciencia ecológica y compromiso con el desarrollo de mejores prácticas en el talento humano de la empresa.																
META	INDICADOR	FRECUENCIA	PERIODO															
Cumplir el 70% de las actividades propuestas en el programa integral de residuos sólidos	(Actividades realizadas /Actividades programadas) * 100	Semestral	Año 2017															
GENERALIDADES																		
<p><b>Residuo Sólido:</b> Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final.</p> <p><b>Generador de residuos sólidos:</b> Toda persona natural o colectiva, pública o privada, que como resultado de sus actividades produzca residuos sólidos.</p> <p><b>Contaminación por residuos sólidos:</b> La degradación de la calidad natural del medio ambiente, como resultado directo o indirecto de la presencia o el manejo y disposición final inadecuados de los residuos sólidos.</p> <p><b>Manejo Integral de Residuos Sólidos:</b> Es la selección y aplicación de técnicas, tecnologías y programas que, puestos en práctica en forma jerarquizada, conducen a la reducción en la fuente, al aprovechamiento y a la disposición final.</p> <p><b>Reciclaje:</b> es el proceso mediante el cual los residuos sólidos son transformados en nuevos productos o en materias primas básicas, y pueden incluir las operaciones de separación en la fuente, recolección, selección, acondicionamiento, procesamiento y comercialización.</p> <p><b>Reutilización:</b> es la acción por la cual el residuo sólido, previa limpieza adecuada, es utilizada directamente para su función inicial, o para alguna relacionada, sin adicionarle procesos de transformación.</p> <p><b>Separación en la fuente:</b> Es la operación que debe realizar el generador de residuos sólidos para seleccionarlos y almacenarlos en recipientes de diferente color de acuerdo con unos criterios.</p> <p><b>Residuos peligrosos:</b> son aquellos residuos que por sus características infecciosas, combustibles, inflamables, explosivos, radioactivos, volátiles, corrosivos, reactivos o tóxicos, pueden causar daño a la vida humana o al medio ambiente. Adicionalmente, se consideran residuos peligrosos, Empaques, envases y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.</p> <p><b>Disposición final:</b> Es el proceso mediante el cual se convierte el residuo en forma definitiva y estable, mediante técnicas de seguras.</p> <p><b>Criterios para la separación en la fuente:</b></p> <p>De acuerdo con la GTC 24 del Incontec (Gestión ambiental de residuos sólidos), los residuos sólidos deben separarse en la fuente de generación, mediante la utilización de recipientes de diferente color, de la siguiente manera:</p> <table border="1" data-bbox="315 1037 1463 1224"> <thead> <tr> <th>Color</th> <th>Clasificación</th> <th>Residuos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Verde</td> <td>Orgánicos</td> <td>Restos de alimentos, frutas, verduras, (mas aguas)</td> </tr> <tr> <td>Gris</td> <td>Reciclable</td> <td>Envases no retornables, desechables, Cartón, papel, periódico o similares limpios, Plásticos - Vidrio - Metal (botellas, bolsas, latas)</td> </tr> <tr> <td>Azul</td> <td>Ordinarios - No reciclable</td> <td>Envolturas de alimentos, papel sucio, barrido, servilletas, papeles sanitarios, pitillos, etc</td> </tr> <tr> <td>Rojos</td> <td>Residuos Peligrosos</td> <td>Pilas, recipientes de insecticidas o raticidas, fluorescentes, partes de computadores, aceite usado, residuos químicos.</td> </tr> </tbody> </table>				Color	Clasificación	Residuos	Verde	Orgánicos	Restos de alimentos, frutas, verduras, (mas aguas)	Gris	Reciclable	Envases no retornables, desechables, Cartón, papel, periódico o similares limpios, Plásticos - Vidrio - Metal (botellas, bolsas, latas)	Azul	Ordinarios - No reciclable	Envolturas de alimentos, papel sucio, barrido, servilletas, papeles sanitarios, pitillos, etc	Rojos	Residuos Peligrosos	Pilas, recipientes de insecticidas o raticidas, fluorescentes, partes de computadores, aceite usado, residuos químicos.
Color	Clasificación	Residuos																
Verde	Orgánicos	Restos de alimentos, frutas, verduras, (mas aguas)																
Gris	Reciclable	Envases no retornables, desechables, Cartón, papel, periódico o similares limpios, Plásticos - Vidrio - Metal (botellas, bolsas, latas)																
Azul	Ordinarios - No reciclable	Envolturas de alimentos, papel sucio, barrido, servilletas, papeles sanitarios, pitillos, etc																
Rojos	Residuos Peligrosos	Pilas, recipientes de insecticidas o raticidas, fluorescentes, partes de computadores, aceite usado, residuos químicos.																
<p>• <b>Recolección de residuos sólidos</b> El personal de áreas públicas y auxiliar de habitaciones son los encargados del aseo y recolección de los residuos dentro de las instalaciones, diariamente realizará un recorrido por las instalaciones para la recolección de los residuos existentes, los cuales se dispondrán en el sitio disposición final, conservando su clasificación en un recipiente o caneca debidamente marcada e identificada según el tipo de residuos a almacenar.</p>																		
<p>• <b>Entrega de Residuos sólidos no reciclables (ordinarios)</b> El personal encargado hará la entrega a de los residuos ordinarios a la empresa encargada de su disposición final (Empresa de aseo del municipio)</p>																		
<p>• <b>Entrega de Residuos sólidos reciclables / reutilizables</b> El personal encargado deben gestionar la recolección, organización, entrega y venta del reciclaje con el proveedor externo</p>																		
<p>• <b>Entrega de Residuos sólidos orgánicos</b> El personal encargado debe recoger los residuos orgánicos y llevarlos al sitio de disposición final para posteriormente entregarlos al proveedor que recolecte los residuos</p>																		
<p>• <b>Entrega de Residuos sólidos peligrosos</b> El personal encargado del aseo y recolección de los residuos hará la entrega a las empresas encargadas de su disposición final, tratamiento o comercialización. Se realizará contratos o convenios con empresas especializadas para disposición final de los residuos.</p>																		
<p>• <b>Campañas de Sensibilización y/o capacitación</b> Realizar campañas de sensibilización y/o capacitación para sus colaboradores y proveedores y clientes, con el fin de crear en ellos conciencia en el manejo eficiente de los residuos. Dentro de las campañas se contemplan capacitaciones, charlas, folletos, información pag web, entre otros mecanismos</p>																		
<p>• <b>Buenas prácticas para la implementación del programa</b></p>																		
<p>* Implementar actividades de Reutilización de residuos para otros usos</p>																		
<p>* Recolectar Bombillos, luminarias y material similar. Dichos productos pasan a ser almacenados en una zona especial, donde se encontrarán solo residuos peligrosos.</p>																		

Figura 26. Formato programa de gestión de residuos

Fuente: elaboración propia



* Los residuos Peligrosos que se generan en el establecimiento, por ningún motivo se mezclara con otros residuos.																							
* Implementar, (bolsas ecológicas) y reutilizar las bolsas plásticas, además se elegirán productos con menos envoltorios, en especial que usen materiales reciclables, con base en la disponibilidad del mercado, la empresa procurará utilizar productos cuyo empaque pueda reciclarse, para el caso del plástico, se verificará que este tenga el símbolo de que es susceptible de reciclaje.																							
* Ofrecer en los eventos alternativas con baja producción de residuos (vajilla, cero desechables, etc)																							
* Sustituir el uso de desechables por vajilla o por material biodegradable.																							
* Implementar prácticas de impresión: ningún documento debe ser impreso a menos de ser estrictamente necesario y debe ser utilizada ambas caras de la hoja del papel, además este debe ser amigable con el medio ambiente.																							
* Promover en colaboradores la suscripción a facturación electrónica.																							
* Ofrecer a colaboradores la opción de disposición exclusiva de baterías de celulares, pilas, tonners, cartuchos de impresión y cualquier otro tipo de electrodoméstico o parte del mismo. Dichos productos pasan a ser almacenados a una zona especial, donde se encontrarán solo residuos peligrosos.																							
* Recolectar empaques y recipientes con plaguicidas y agroquímicos en caso de que existan. Dichos productos pasan a ser almacenados a una zona especial, donde se encontrarán solo residuos peligrosos.																							
* Disponer de puntas para el reembolso de agua promoviendo el uso de envases reutilizables.																							
* Investigar si los proveedores aplican prácticas sostenibles en sus productos, de no ser así propenda por adquirir productos amigables con el medioambiente.																							
* Evitar al máximo la utilización de bolsas plásticas en las compras.																							
* Minimizar el empleo de productos desechables.																							
* Preferir equipos que funcionen con energía solar y generarlos en alternativas de energía, como calculadoras, relojes, entre otros.																							
ACTIVIDAD	RES PONSABLE	CRONOGRAMA												RECURSOS	CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO / OBSERVACIONES							
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC										
		P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
Compra, ubicación y demarcación de puntos ecológico y canecas en los lugares requeridos	Lider de sostenibilidad																						
Gestionar e instalar bandejas/Cajas para el almacenamiento de hojas reciclajes en los puestos de trabajo requeridos	Lider de sostenibilidad																						
Diseñar y socializar folletos o cartillas de sensibilización para la clasificación de residuos	Lider de sostenibilidad																						
Publicar información en la página web	Lider de sostenibilidad																						
Realizar inspecciones al manejo de los residuos sólidos para verificar su eficacia	Lider de sostenibilidad																						
Llevar un registro de los residuos generados	Lider de sostenibilidad																						
Definir proveedor para la recolección de residuos reciclables y peligrosos	Lider de sostenibilidad																						
Realizar capacitaciones sobre el manejo de los residuos	Lider de sostenibilidad																						
Hacer seguimiento al cumplimiento del programa	Lider de sostenibilidad																						

Actividad Programada       Actividad ejecutada       Indicador

Revisado Tatiana Monsalve      Aprobado Rocio Gomez  
 Aux. Administrativa      Directora de planeación y de proyectos

Figura 27. Formato programa de gestión de residuos

Fuente: elaboración propia


En tercer lugar, se implementaron procesos de apoyo a las organizaciones y proveedores que están comprometidos con la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales. En efecto, la agencia trabajará con guías sensibilizados y destinos protegidos, así como con guías indígenas que protegen su cultura y sensibilizan a los viajeros.

En cuarto lugar, se propone organizar, promover y operar productos y servicios turísticos que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el artículo 16, Ley 679 de 2001, la Resolución 3840 de 2009, la Ley 1336 de 2009 y las reglas de moral y ética, se adopta un código de conducta

para la prevención y protección de los menores de edad de todas las formas de explotación, pornografía y violencia sexual. La explotación y el abuso sexual de menores de edad son sancionados con pena privativa de la libertad.

La agencia de viajes Fedecajas de igual manera ya informa que existe una Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (en Colombia Ley 17 de 1981), con la finalidad de evitar que el comercio internacional de flora y fauna sea una amenaza. Es un delito el tráfico ilegal de flora y fauna (Ley 599 de 2000/ Código Penal Art. 328 a 329). La ley 63 de 1986 y la Ley 1185 de 2008 protegen el patrimonio cultural de la nación.

Igualmente, se acoge la agencia a la Ley 1333 de 2009, estando en contra del tráfico ilegal de especies de flora y fauna. De igual forma protegemos el patrimonio cultural de acuerdo con la Ley 397 de 1997.

	NTS-TS 003		FECHA	17/10/2017
	PROGRAMA SOCIOCULTURAL		VERSIÓN	1
			CÓDIGO	PSC-AV
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Anexar dentro del material publicitario que se envía a los clientes, el código de conducta (Ley 1336 de 2009)	Aux. Administrativa- Agencia de viajes		Humano	Protección de los bienes culturales de destinos turísticos
*Denunciar toda forma de explotación y abuso de niños, niñas y adolescentes. *Evitar La comercialización y el tráfico de flora y fauna silvestre. *Evitar la comercialización y el tráfico ilegal de bienes con valor histórico y cultural a nivel regional, nacional y mundial. *No realizar ningún tipo de discriminación por motivos de raza, religión,	Aux. Administrativa- Agencia de viajes		Humano	Promocionar acciones con los diferentes grupos de interés que permitan generar conciencia frente a éstos temas

Revisado por

**Tatiana Monsalve**

Aux. Administrativa

Aprobado por

**Rocio Gomez Rojas**

Directora Operativa y de proyectos

*Figura 28.* Formato de programa sociocultural

Fuente: elaboración propia

### 2.2.2. Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionados con el turismo


Como primera medida, la agencia de viajes Fedecajas apoya organizaciones y contrata proveedores que están comprometidos con la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad, y que son aptos para denunciar los casos según la legislación vigente.

Adicionalmente, la agencia de viajes cuenta con una sensibilización escrita para la prevención del comercio sexual con menores de edad, conforme a la legislación vigente.

Esta sensibilización se puede encontrar en los contratos a término indefinido, así como en el documento de presentación de la agencia, disponible para los empleados.

Tercero, se velará porque los proveedores que la agencia contrate cumplan con la ley sobre la prevención de la explotación sexual de menores de edad. Dicho requisito está mencionado en el contrato de los proveedores. Además, la agencia cuenta con un código de conducta de prevención Estrategia Nacional de Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes -ESCNNA- que está comunicado en su sitio web.

En la Figura 29 se visualiza el Formato Código de Conducta, prevención ESCNNA de implementación.

	CÓDIGO DE CONDUCTA, PREVENCIÓN ESCNNA	VERSIÓN	01
	Tatiana Monsalve Auxiliar Administrativa	CODIGO	CCPE-AV

De acuerdo con lo establecido en la Ley 679 del 3 de agosto de 2001, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase, relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades de explotación sexual de menores de edad. El incumplimiento de lo anterior podría generar responsabilidad de tipo penal y administrativo.

**Política de prevención de la explotación sexual infantil**

Agencia de viajes FEDECAJAS está comprometida con la prevención de la explotación y el abuso sexual de menores de edad asociada al turismo, por lo tanto desarrollamos las siguientes actividades de prevención:

Se informa a los clientes, proveedores y empleados que en las instalaciones de la agencia se aplica el art. 16 de la Ley 679 de agosto 03 de 2001, para protección a menores de edad, de la explotación sexual.

Se solicita información a los pasajeros en general, de su documento de identidad: pasaporte si es extranjero, cédula de ciudadanía si es nacional y para el caso de los menores de edad, se solicita tarjeta de identidad o registro civil, a fin de verificar vínculos que los identifiquen con parentesco.

No se permite ofrecer paquetes turísticos, sitios, imágenes, textos, publicidad, video, ni ningún medio donde se muestren actividades sexuales con menores de edad.

Cuando efectúen la programación, promoción, venta o prestación de los servicios turísticos abstenerse de toda práctica, información u orientación turística, que de alguna manera promueva, insinúe o pueda dar lugar a cualquier forma de explotación sexual, pornografía o turismo sexual, con niños, niñas y adolescentes, incluyendo el uso de material fotográfico, grabación o video.

Se informa oportunamente a las autoridades competentes, cualquier hecho sospechoso, que haya dado o pueda dar lugar a la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, incluyendo la existencia de sitios relacionados con las explotaciones sexuales de niños, niñas y adolescentes.

Revisado por \_\_\_\_\_  
Tatiana Monsalve  
Aux. Administrativa

Aprobado por \_\_\_\_\_  
Rocio Gomez  
Directora Operativa y de proyectos

Figura 29. Formato Código de Conducta, prevención ESCNNA

Fuente: elaboración propia


## 2.3. Requisitos económicos

### 2.3.1. Contratación y generación de empleo

La agencia velará por contratar a personas naturales de los destinos que opera en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado. Además, apoya la generación de empleo en condiciones justas y equitativas, vinculando a las comunidades locales de manera directa.

En segundo lugar, la agencia de viajes apoyará la generación de empleo en condiciones justas y equitativas, vinculando a las comunidades locales de manera directa. En tercer lugar, se propone promover la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la comunidad local en los destinos que opera, de acuerdo con la disponibilidad del mercado, esto se prevé hacer por medio de una mayorista, la cual tiene contacto directo con los operadores y receptores de cada destino que la agencia promociona y oferta. En cuarto lugar, se promoverá también la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por población vulnerable en los destinos que opera, siempre y cuando estos ofrezcan servicios turísticos y además, lucha contra la explotación laboral infantil en los programas que diseña, opera, promociona o comercializa. Cada elección de actividades o productos que comercializa la agencia se hace tomando en cuenta esta regulación.

La agencia no ejerce discriminación de etnicidad o género en los programas que diseña, opera, promociona o comercializa. Se seleccionarán proveedores y actividades que eviten la discriminación y promuevan la diversidad cultural. En la Figura 30 se visualiza el formato de programa económico de la agencia.

	NTS-TS 003	FECHA	23/10/2017
	PROGRAMA ECONÓMICO	VERSIÓN	01
	Jessica Rico	CODIGO	PE-AV
<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS ASIGNADOS</b>	<b>OBJETIVO</b>
Promover la compra de servicios y productos, ofrecidos por las comunidades a los turistas, en los destinos que se comercializan	Aux. Administrativa-Agencia de viajes	Recurso humano	Incenvitar en los turistas la compra de bienes y servicios en los destinos que visitan
Informar el rechazo a la explotación laboral infantil, en los progamas turísticos que se comercializan	Aux. Administrativa-Agencia de viajes	Recurso humano	Rechazar la contratación de manera directa e indirecta de menores de edad, en los destinos que se comercializan.
Incentivar a los proveedores y operadores para que contraten personas locales	Aux. Administrativa-Agencia de viajes	Recurso humano	Promover el desarrollo de las comunidades, por medio de la generación de empleo.


Revisado por \_\_\_\_\_  
**Tatiana Monsalve**  
 Aux. Administrativa

Aprobado por: \_\_\_\_\_  
**Rocio Gomez**  
 Directora Operativa y de proyectos

*Figura 30.* Formato programa económico

Fuente: elaboración propia

A su vez, en la Figura 31 se visualiza el formato de la política de contratación de la agencia alineada con lo exigido por la norma.

	NTS-TS 003	FECHA	23/10/2017
	POLÍTICA DE CONTRATACIÓN DE SOSTENIBILIDAD	VERSIÓN	001
	TATIANA MONSALVE	CODIGO	PCS 001
	Profesional de Turismo		
<p>1. El personal que se vincule a la agencia de viajes deberá cumplir previamente el siguiente proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar y aprobar entrevista de selección</li> <li>- Presentar y aprobar prueba de conocimiento específico</li> <li>- Presentar y aprobar prueba psicotécnica</li> </ul> <p>2. Previa aprobación de la etapa 1, el seleccionado deberá recibir inducción de la empresa en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión</li> <li>- Visión</li> <li>- Portafolio de servicios</li> <li>- Principios corporativos</li> <li>- Características del puesto de trabajo</li> <li>- Organigrama institucional, entre otros</li> </ul> <p>3. Contratación</p> <p>El seleccionado es vinculado mediante contrato de trabajo por termino definido de seis meses, dos de los cuales corresponden a periodo de prueba.</p> <p>Se deberá realizar por parte de la entidad los procesos de afiliación a salud, pensión, riesgos laborales y caja de compensación familiar.</p> <p>4. La empresa debera permitir la participación en procesos de capacitación que coadyuven al desarrollo de competencias y conocimientos del área.</p> <p>5. No se contratarán menores de edad</p> <p>6. Ningún trabajador se verá discriminado por razones de edad, sexo, estado civil, origen racional o étnico, condición social, religioso o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, afiliación o no a un sindicato, y discapacidad.</p> <p>7. Evaluación de desempeño laboral: Trimestralmente se lleva a cabo evaluación del desempeño laboral, para determinar fortalezas y debilidades de la gestión del personal para tomar las medidas que permitan optimizar, mejorar o modificar los aspectos que evidencie la evaluación.</p> <p>8. Renovación de contrato: El contrato se renovará por un periodo igual al inicial, previo cumplimiento establecido en los items anteriores y luego se establecerá contratos por termino definido de un año en razón al rendimiento y productividad.</p>			

Realizado

\_\_\_\_\_  
**Tatiana Monsalve**  
 Aux. Administrativa

Aprobado por

\_\_\_\_\_  
**Rocio Gomez**  
 Directora Operativa y de proyectos

*Figura 31. Política de contratación*

Fuente: elaboración propia

### 2.3.2. Capacitación de las comunidades locales

Este requisito no aplica puesto que la agencia no tiene operación cerca de comunidades.

### 2.3.3. Beneficios indirectos

La agencia apoyará y promoverá la comercialización de productos y artesanías característicos de la región fabricados por personas o empresas locales en condiciones comerciales justas. En efecto, los viajeros serán guiados a las tiendas de artesanía y de productos locales. Eso se hará de diferentes maneras:

- Primero, los clientes recibirán con su cuaderno de viaje una lista con las tiendas de artesanía local, de productos locales, y con los restaurantes típicos etc.

- Segundo, se propone realizar charlas con los guías contratados por la agencia para que permitan con tiempo a los viajeros para hacer compras en los lugares donde se puede y les aconsejen con las tiendas que producen localmente y de artesanía local.

En la Figura 32 se muestra el formato “Registro de acciones de responsabilidad social empresarial”


		NTS-TS 003		FECHA	25/10/2017
		REGISTRO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL		VERSIÓN	01
		Tatiana Monsalve Auxiliar Administrativa		CODIGO	PS-AV
ACCIÓN REALIZADA	Celebración del día cultural				
FECHA DE REALIZACIÓN	25-oct-17	Responsable	Dirección/ Animación/Etcétera		
Entidades involucradas /colaboradas	Asociación folclórica "X", como agrupación invitada, en elaboración con el establecimiento gastronómico "Y"				
Descripción de la acción realizada	Se realizó una muestra gastronómica para clientes a base de productos típicos. Se amenizó el almuerzo con la actuación del Grupo Folclórico "X" Se ofreció la posibilidad de ofrecer productos típicos de la gastronomía a clientes, dentro del paquete vendido				
Evidencia 1					
Fotos de la acción/ evento , dirección web en la que se puedan ver evidenciadas al respecto, comunicado enviado confirmado evento, nota de prensa que narre la acción, atcétera.					
Evidencia 2					
Fotos de la acción/ evento , dirección web en la que se puedan ver evidenciadas al respecto, comunicado enviado confirmado evento, nota de prensa que narre la acción, etcétera.					

Figura 32. Formato Registro de acciones de responsabilidad social empresarial

Fuente: elaboración propia

### 3. OTROS REQUISITOS


#### 3.1. Seguridad

La agencia de viajes exigirá a sus proveedores el cumplimiento de las normas de seguridad en la prestación de servicio. En efecto, no trabajará con proveedores que no respetan estas normas. Exigirá el respeto de la ley vigente de Colombia, el proveedor se comprometerá con este requisito firmando el convenio con la agencia de viajes. En segundo lugar, se implementa un programa de gestión, de responsabilidad administrativa, de



capacitación sobre los riesgos y para tener extintores, ruta de evacuación, y todos los requisitos para reducir los riesgos en la agencia.

Por otro lado, la agencia garantiza y garantizará la seguridad de los viajeros en la prestación de servicios que ofrece de diferentes maneras, por ejemplo, la agencia trabajará con proveedores y guías locales quienes conocen las maniobras de seguridad y que cumplen con la legislación sobre la seguridad de los viajeros. En la Figura 33 se observa el formato de programa de seguridad.

			NTS-TS 003	FECHA	02/11/2017
			PROGRAMA DE SEGURIDAD	VERSIÓN	01
			Jessica Rico	CODIGO	PS-AV
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Inclusión de seguros de viajes y asistencia médica en todos los paquetes ofertados	Aux. Administrativa-Agencia de viajes	dic-17	Formato de registro	Humano	Todos los paquetes turísticos ofertados con seguros de viaje y asistencia médica
Proveedores con programas de seguridad y emergencias comprobadas	Aux. Administrativa-Agencia de viajes	dic-17	Formato de registro	Humano	Garantizar asistencia médica y seguro de vida en caso de un siniestro que se presente en los servicios prestados por el proveedor

Realizado por \_\_\_\_\_  
**Tatiana Monsalve**  
 Aux. Administrativa

Revisado por \_\_\_\_\_  
**Rocio Gomez**  
 Directora operativa y de proyectos

*Figura 33.* Formato programa de seguridad

Fuente: elaboración propia

Cabe agregar que para la elaboración de los formatos se hizo una investigación en la literatura como bien se indica en el desarrollo de actividades del objetivo 1 (uno) del presente proyecto. En segundo lugar, se realizaron reuniones frecuentes con la auxiliar administrativa y directora operativa y de proyectos con el fin de generar ideas y concesos sobre la elaboración de formatos e implementación de los procesos que se quieren implementar, o en su defecto mejorar los ya existentes. Adicionalmente, existe una guía del

MINTIC donde se explica de manera detallada el proceso de implementación de la NTS-TS 003. Por último, se realizaron actividades de Benchmarking con otras agencias que ya tienen implementada la norma.

Por otro lado, para los programas y políticas que se proponen, como ya se indicó se realizaron reuniones frecuentes donde se documentaron y quedaron plasmados varios de ellos en los formatos. En cuanto a la actualización, esto se indica de acuerdo a cada requisito.

Asimismo, para la divulgación y capacitación de los procesos implementados se listarán en el objetivo tres (3) del presente proyecto.

### **Objetivo específico 3**

*Capacitar a la persona encargada del sistema de gestión de sostenibilidad sobre el avance e implementación en el cumplimiento de los requisitos de la norma NTS-TS 003, la cual tendrá la responsabilidad de sensibilizar a los demás colaboradores.*

La actividad inicial para el cumplimiento de este objetivo fue la invitación a la persona encargada de la gestión de la sostenibilidad en la agencia, Tatiana Monsalve, quien la aceptó.

La segunda actividad fue preparar una presentación donde se hace un recorrido breve de la implementación de procesos y documentación respecto a la implementación de la NTS-TS-003. En el Anexo 12 se muestran imágenes de la presentación que se elaboró para Tatiana Monsalve.

Como tercera actividad está la capacitación del responsable de la gestión de la sostenibilidad en la agencia. En el Anexo 13 se expone la carta donde se hace el nombramiento del responsable y en el Anexo 14 se aprecia la constancia de la capacitación

del mismo. Por otro lado, se anexa también formato de evaluación de capacitación por parte del participante, Tatiana Monsalve (ver Anexo 15).

## Conclusiones

- Es indispensable para las empresas implementar procesos de mejora continua en los procesos, en tanto que estos le permiten sostenibilidad en el corto, mediano y largo plazo.
- Certificarse en normas de calidad les permite a las empresas diferenciarse de la competencia, generando valor agregado, lo que conlleva a su supervivencia.
- Se presenta a la persona encargada todos los formatos exigidos por la norma para la implementación de la NTS- TS 003.
- Se logra un avance del 90% respecto a la implementación de procesos, normas y requisitos exigidos por la norma NTS TS-003.
- Se cumplen todos los objetivos propuestos en este proyecto.
- El 10% restante por implementar se refiere a la terminación de la página web de la agencia, tales como link donde se presente la información del compromiso de la agencia con el patrimonio natural y su respectiva traducción al idioma inglés, política de sostenibilidad, hablador donde se informe esta también, documento de proveedores a los que por sus políticas de sostenibilidad se les da prioridad y la capacitación del 100% de los empleados de la agencia a cargo del responsable de la gestión, a quién sí se capacitó.
- La implementación de la NTS TS 003 contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia en el mediano y largo plazo, así como también de la normativa exigida por la autoridad competente, en este caso, el Ministerio de Turismo, Industria y Comercio. Asimismo, con esto se fomenta la cultura de la

excelencia y de la exigencia de la calidad en la prestación de servicios turísticos, lo cual beneficiaría a Colombia en el exterior en su imagen en el sector turístico.

- Se da cumplimiento a los objetivos del Plan Sectorial de Turismo en la línea estratégica de calidad de la prestación de servicios turísticos y al compromiso nacional por alcanzar un turismo altamente competitivo con todos los prestadores de servicios turísticos del país.
- La implementación de la norma le permite a la agencia generar mejores beneficios económicos puesto que se optimizan procesos, lo cual genera ahorros en costos; por ejemplo, ahorro en el consumo de agua y luz, como también reconocimiento nacional e internacional por estar certificados que hay calidad en la prestación de servicios.
- Se logra desarrollar algunos contenidos para la página web de la agencia. En el Anexo 16 se puede visualizar algo del contenido.

## **Recomendaciones**

- Debido a los tiempos de la práctica empresarial no fue posible la implementación del 100% de los requisitos exigidos por la norma, por tanto, se recomienda el desarrollo de las actividades y/o requisitos faltantes para el 100% de avance de la implementación de la norma NTS- TS 003.
- Capacitar a todos los empleados de la agencia respecto a los procesos implementados, puesto que es necesario esto para el éxito de la certificación de implementación de la norma.
- Revisión y monitoreo constante de acuerdo a lo establecido en los formatos, pues esto permite evaluar los objetivos propuestos.
- Relacionar a cada proceso y actividad indicadores de desempeño tipo output, puesto que se quiere evaluar el resultado de la gestión.
- Estar al tanto de las actualizaciones emitidas por la autoridad competente en lo referente a la norma.
- Mejora en cuanto al monitoreo y seguimiento que se le hace a los procesos que lleva a cabo el encargado del sistema de gestión de sostenibilidad.
- Complementar e ir actualizando de una mejor forma la pagina web de la agencia de viajes, con el fin de retener y atraer nuevos clientes.
- Contar con un manual de actividades para que la persona encargada de realizar todos los temas relacionados a la agencia de viajes pueda cumplir al maximo sus labores.

## Referencias

- Alonso, M., Bagur, L., Perramon, J., & Llach, J. (2015). Sustainability in small tourist businesses: the link between initiatives and performance. . *Current Issues In Tourism*, 1-20.
- Araujo, R. (2016). El turismo como actividad esencial en el crecimiento económico. *Hospitalidad ESDAI*. 29, 21-34.
- Bansal, P., & Hunter, T. (2003). Strategic explanations for the early adoption of ISO 14001. . *Journal of Business Ethics*. 46 (3), 289-299.
- Barnett, M., & King, A. (2008). Good fences make good neighbors: A longitudinal analysis of an industry self-regulatory institution. *Academy of Management Journal*. 51 (6), 1150-1170.
- Benavides, G. (2015). Las políticas públicas del turismo receptivo colombiano. *Suma de negocios*. 6 (13), 66-73.
- Bohórquez, M., Ferrer, H., Ramírez, M., Anaya, A., & Rairán, M. (2011). Propuesta de indicadores de gestión sostenible para mejorar la competitividad de las pymes turísticas: Observaciones de empresarios en una prueba piloto. *Turismo y Sociedad*. 12, 27-46.

- Cardoso, C., Castillo, M., & Hernández, C. (2014). Sosteniendo al turismo o turismo sostenible (ts): Reflexiones teóricas. . *Estudios y Perspectivas en Turismo*. 23 (2), 376-395.
- Castillo, M., & Zúñiga, A. (2015). Perspectivas de la formación profesional en Colombia enfocada en el sector turístico. *Journal of Research of the University of Quindío*. 27 (1), 98-108.
- Comfenalco Antioquia. (2011). *¿Qué son las cajas de compensación?* Obtenido de Noticias: <http://www.comfenalcoantioquia.com/Default.aspx?tabid=238&id=161>
- Congreso de la República de Colombia. (1981). Ley 17 del 22 de enero de 1981. [Por la cual se aprueba la "Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres", suscrita en Washington, D.C. el 3 de marzo de 1973.]. Bogotá, D.C., Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (1989). Ley 63 del 20 de noviembre de 1986. [Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre las medidas que deben adoptarse para prohibir e impedir la importación, la exportación y la transferencia de propiedad ilícita de bienes culturales", suscrita ... ]. Bogotá, D.C., Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (1996). Ley 300 del 26 de julio de 1996. Diario Oficial 42845. [Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones.]. Bogotá, D.C., Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (2000). Ley 599 del 24 de Julio de 2000. Diario Oficial 44097. [Por la cual se expide el Código Penal.]. Bogotá D.C., Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (2001). Ley 679 del 3 de agosto de 2001. Diario Oficial 44.509. [Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y



contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución.]. Bogotá, D.C., Colombia.

Congreso de la República de Colombia. (2008). Ley 1185 del 12 de marzo de 2008. [Por la cual se modifica y adiciona la Ley 397 de 1997 –Ley General de Cultura– y se dictan otras disposiciones.]. Bogotá, D.C., Colombia.

Congreso de la República de Colombia. (2009). Ley 1333 del 21 de julio de 2009. Diario Oficial 47.417. [Por la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones.]. Bogotá, D.C., Colombia.

Congreso de la República de Colombia. (2009). Ley 1336 del 21 de julio de 2009. Diario Oficial 47.417. [Por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes.]. Bogotá, D.C., Colombia.

Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1453 del 24 de junio de 2011. Diario Oficial 48.110. [Por medio de la cual se reforma el Código Penal, el Código de Procedimiento Penal, el Código de Infancia y Adolescencia, las reglas sobre extinción de dominio y se dictan otras disposiciones ...]. Bogotá, D.C., Colombia.

Corporación CICCE. (2016). *Guía para la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 003: Agencias de viajes Requisitos de sostenibilidad*. Bogotá, D.C.: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Diario del Sur. (2017). *Para el 2020 el turismo en Colombia crecerá un 30%*. Obtenido de Economía: <http://diariodelsur.com.co/noticias/economia/para-el-2020-el-turismo-en-colombia-crecera-un-30-333078>

- Diario Portafolio. (2013). *Responsabilidad Social en el sector hotelero colombiano*.  
Obtenido de Opinión: <http://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/responsabilidad-social-sector-hotelero-colombiano-83850>
- Diario Portafolio. (2016). *Crece 13,5% la llegada de extranjeros a Colombia*. Obtenido de Negocios: <http://www.portafolio.co/negocios/extranjeros-en-colombia-aumentan-su-ingreso-al-pais-502348>
- Diez, J., & Abreu, J. (2009). Impacto de la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivos: un estudio de caso. . *Revista Daena*. 4 (2), 97-144.
- Eweje, G. (2011). A shift in corporate practice? Facilitating sustainability strategy in companies. . *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*. 18 (3), 125-136.
- Fedecajas. (s.f.). *Nosotros*. Obtenido de Inicio: <http://www.fedecajas.com/nosotros>
- Frey, N., & George, R. (2010). Responsible tourism management: The missing link between business owners' attitudes and behaviour in the Cape Town tourism industry. . *Tourism management*. 31 (5), 621-628.
- Grimm, J., Hofstetter, J., & Sarkis, J. (2016). Exploring sub-suppliers' compliance with corporate sustainability standards. . *Journal Of Cleaner Production*. 112 (3), 1971-1984.
- Hahn, R., & Lulfs, R. (2014). Legitimizing negative aspects in GRI-oriented sustainability reporting: A qualitative analysis of corporate disclosure strategies. *Journal of Business Ethics*. 123 (3), 401-420.
- Hall, C. (2009). *El turismo como ciencia social de la movilidad*. Madrid: Editorial Síntesis.

- Herrera, E., & Burgoa, T. (2014). Capacitación Laboral: Área de Oportunidad Eficaz en Alumnos de la Facultad De Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Caso de Estudio. *Revista Daena*. 9 (2), 52-68.
- Holden, A. (2003). In need of new environmental ethics for tourism? *Annuals of Tourism Research*. 30 (1), 94-108.
- Hughes, E., & Scheyvens, R. (2016). Corporate social responsibility in tourism post-2015: a Development First approach. *Tourism Geographies*. 18 (5), 469-482.
- Hurtado, C., Arimany, N., Ferràs, X., & Mejide, D. (2016). Estrategia corporativa en el ámbito de la sostenibilidad. *Intangible Capital*. 12 (1), 167-197.
- Kotler, P., & Lee, N. (2005). *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. Hoboken: Wiley.
- Lemaistre, P. (2007). *Sostenibilidad en establecimientos hoteleros: visión global y actividades de la OMT*. I Congreso Internacional de Gestión Sostenible en establecimientos hoteleros.
- López, A. (2009). Sistema integrado de gestión para empresas turísticas. *Estudios Gerenciales*. 25 (112), 131-150.
- López, J. (2014). La responsabilidad social del grupo epm: una nueva postura política frente al territorio. . *Cuadernos de administración*. 27 (49), 65-85.
- Lozano, R. (2012). Towards better embedding sustainability into companies' systems: An analysis of voluntary corporate initiatives. *Journal of Cleaner Production*. 25, 14-26.
- Marrewijk, M. (2003). Concepts and Definitions of CSR and Corporate Sustainability: Between Agency and Communion. . *Journal of Business Ethics*. 44 (2-3), 95-105.

- Martínez, V., & Blanco, R. (2013). Hacia una gestión sostenible de las actividades turísticas en los espacios rurales y naturales. *Revista Internacional de Organizaciones*. (10), 131-155.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo . (2009). Resolución 3840 del 24 de diciembre del 2009. [Por la cual establece el Código de Conducta contemplado en el artículo 1° de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009 y se dictan otras disposiciones.]. Bogotá, D.C., Colombia.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2002). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 001. [Preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción.]. Bogotá, D.C., Colombia: ICONTEC.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2002). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 002. [Servicio a los clientes con los estándares establecidos.]. Bogotá, D.C., Colombia: ICONTEC.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2002). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 003. [Control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad.]. Bogotá, D.C., Colombia: ICONTEC.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2003). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 001. [Establecimientos de alojamiento y hospedaje, norma de competencia laboral y Realización de actividades básicas para la prestación del servicio.]. Bogotá, D.C., Colombia: ICONTEC.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2003). Norma técnica Sectorial Colombiana NTSH 002. [Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia

laboral. Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio.]. Bogotá, D.C., Colombia.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2003). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 003. [Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes.]. Bogotá, D.C., Colombia: ICONTEC.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2007). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-003. [Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad ]. Bogotá, D.C., Colombia.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002. [Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad.]. Bogotá, D.C., Colombia: ICONTEC.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). Norma Técnica Sectorial Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS- TS 001-1. [Destinos turísticos: Área turística, Requisitos de sostenibilidad.]. . Bogotá, D.C., Colombia: ICONTEC.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2015). Resolución 3860 del 28 de diciembre de 2015. Diario Oficial 49.762. [Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización para las actividades del denominado ... ]. Bogotá, D.C., Colombia.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (s.f.). *Premio nacional a la calidad turística: La calidad. Factor clave para la competitividad de turismo colombiano*. Obtenido de

[http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=79170&name=Presentacion\\_PREMIO\\_Y\\_CALIDAD.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=79170&name=Presentacion_PREMIO_Y_CALIDAD.pdf&prefijo=file)

- Ministerio del Medio Ambiente. (2002). Resolución 584 del 26 de junio de 2002. Diario Oficial 44.859. [Por la cual se declaran las especies silvestres que se encuentran amenazadas en el territorio nacional y se adoptan otras disposiciones.]. Bogotá, D.C., Colombia.
- Montiel, I. (2008). Corporate social responsibility and corporate sustainability: Separate pasts, common futures. . *Organization and Environment*. 21 (3), 245-269.
- OMT. (2016). *Panorama OMT del turismo internacional*. Madrid: UNWTO.
- Organización Mundial del Turismo. (2016). *El sector turístico y los objetivos de desarrollo sostenible*. Madrid: Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Pacto Mundial. (2017). *Curso Online: El sector privado ante los ODS, 17 objetivos para transformar el mundo*. Obtenido de Boletín:  
<http://www.pactomundial.org/2017/11/curso-online-sector-privado-ante-los-ods-17-objetivos-transformar-mundo/>
- Patrus, R., & Castro, P. (2010). *Ética nos Negócios. Condições, Desafios e Riscos*. Sao Paulo: Editora Atlas.
- Peña, D., Guevara, A., & Fraiz, J. (2016). La Investigación de la Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Hotelero. Análisis y Revisión de la Literatura Científica. *Revista Turismo y Sociedad*. 18, 137-158.
- PNUD. (s.f.). *Objetivos de desarrollo sostenible*. Obtenido de  
<http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>
- Polanco, J., & Ramírez, F. (2017). *La evaluación de la sostenibilidad en la empresa. Una investigación aplicada a hidroeléctricas*. Medellín: Editorial Universidad de Medellín.

- Polanco, J., Ramírez, F., & Orozco, M. (2016). Incidencia de estándares internacionales en la sostenibilidad corporativa: una perspectiva de la alta dirección. *Estudios Gerenciales*. 32 (139), 181-192.
- Rego, A., Cunha, M., & Polónia, D. (2017). Corporate Sustainability: A View from the Top. *Journal Of Business Ethics*. 143 (1), 133-157.
- Reyes, M., Pontones, C., & Rubino, J. (2009). Una Visión Integral De La Capacitación Y Su Impacto En Las Organizaciones Del Turismo . *Retos Turísticos*. 8 (1), 18-23.
- Rodrigue, M., Magnan, M., & Boulianne, E. (2013). Stakeholders' influence on environmental strategy and performance indicators: A managerial perspective. . *Management Accounting Research*. 24 (4), 301-316.
- Ross, A. (2009). Modern Interpretations of Sustainable Development. *Journal of Law and Society*. 36 (1), 32-54.
- Sarvaiya, H., & Wu, M. (2014). An integrated approach for corporate social responsibility and corporate sustainability. . *Asian Social Science*. 10 (17), 57-70.
- Severiche, C., Bedoya, E., Meza, M., & Sierra, D. (2017). Gestión para la Sostenibilidad Ambiental, Sociocultural y Económica en el Sector Hotelero: Revisión de la Literatura. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. 19 (3), 475-495.
- Vargas, T., & Porraspita, D. (2012). Sistema de gestión de la capacitación para el turismo sostenible. *Retos Turísticos*. 11 (1), 1-9.
- Velásquez, V., Peña, J., & Macía, A. (2005). Agencias de viajes: nuevos retos en la industria del turismo. . *Estudios Gerenciales*. (96), 141-173.

Vellecco, I., & Mancino, A. (2010). Sustainability and tourism development in three Italian destinations: stakeholders' opinions and behaviours. *Service Industries Journal*. 30 (13), 2201-2223.


WTTC. (s.f.). *Country Economic Impact Analysis*. Obtenido de Economic Research: <https://www.wttc.org/research/economic-research/economic-impact-analysis/>

Yver, A. (2016). *Informe NTS-TS 003*. Bogotá, D.C.: Aventure Colombia.

## **Anexos**

### **Anexo 1. Requisitos legales**




			NTS-TS 003	FECHA	01/09/2017
			LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES	VERSIÓN	01
			Tatiana Monsalve Auxiliar Administrativa	CODIGO	LQRL-AV
REGISTRO LEGAL	EVALUACIÓN		ACCIÓN	SEGUIMIENTO	
	CUMPLE / SI	CUMPLE / NO			
Contribución Parafiscal	X		El pago de la contribución parafiscal se hace cada trimestre vencido	La contribución se causa del 1 Enero al 31 Marzo, del 1 Abril al 30 Junio, 1 Julio al 30 Septiembre y del 1 Octubre al 31 Diciembre	
Camara de Comercio	X		Esta se debe actualizar cada año	Este se actualiza entre los primeros tres meses de cada año	
Registro Nacional de Turismo	X		Se debe actualizar cada año.	Este se actualiza del 1 al 31 de Marzo	
Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible. NTS-TS 003	X		Para el año 2017, era un requisito cumplir con esta norma técnica, para poder hacer la actualización del RNT.	La autoevaluación se realiza antes del 31 de Marzo	
RUT	X		Se hace el pago de este, ya que se cancela impuesto de renta	Su actualización depende de los cambios de domicilio, teléfono u otros.	
Registro Mercantil	X		Se hace la actualización cada año	Su actualización se hace antes del 31 de Marzo de cada año	

Revisado por \_\_\_\_\_  
**Tatiana Monsalve**  
 Aux. Administrativa

Aprobado por \_\_\_\_\_  
**Rocio Gomez**  
 Directora Operativa y de proyectos

## Anexo 2. Política de Sostenibilidad en inglés

	NTS-TS 003	FECHA	07/09/2017
	POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	VERSIÓN	001
	Jessica Rico	CODIGO	PST 001
	Profesional de Turismo		
<p>Awared of the importance to keep a sustainable touristy development, and assumed the principles adopted specifically in the Sectorial Technical Norm NTS-TS 003, the Tourism and Travel Agency FEDECAJAS, is committed to carry out a sustainable management of its activities, through the adoption of commitments oriented to prevent, reduce or eliminate the impact on destinations offered in the portfolio of service, thus optimize the sustainability of the Travel Agency, improving its behaviour with the environment. In the same way, the Agency has adopted the next policy about sustainable tourism by which it commits to accomplish the requirements established in the Sectorial Technical Norm NTS-TS 003, that includes, among others, the legal requirements that regulate the effects generated by touristy activity. Likewise, the Agency commits to motivate and train the personnel with formative and awareness actions about the principles of sustainable tourism, to promote the good environmental practices, to participate in extreme activities, and to inform as intern as externally about the advances and environmental actions of the Enterprise. One of the main objectives is to perfectionate the sustainable management, assuming commitments of continuous improvement in all the areas of sustainability: sociocultural, economic and environmental, as well as customer satisfaction. For that, it will be stablished the search of efficiency in the use of natural resources. This policy of sustainable turism will be updated as the circumstances require it, adopting and publishing in both cases, new objectives of sustainability; on the other hand, it will be encouraged the respect to the Colombian childhood and the local population orresidents, keeping in mind the normativities and specificacions of each touristy place inside our portfolio of services.</p>			

Realizado \_\_\_\_\_  
**Tatiana Monsalve**

Aprobado por \_\_\_\_\_  
**Rocio Gomez**


### **Anexo 3. Algunos programas de sostenibilidad**

## AMBIENTALES



## SOCIALES Y ECONÓMICOS



				NTS-TS 003			FECHA		04/04/2017	
				FORMATO PLAN DE MEJORA			VERSIÓN		001	
				Tatiana Monsalve Auxiliar Administrativa			CODIGO		FPM-AV	
Nº	FECHA INICIO	OBJETIVO	SITUACIÓN INICIAL	FECHA LÍMITE	ACCIONES PARA CONSEGUIR EL OBJETIVO			SEGUIMIENTO		
					FECHA	ACCIONES	RESPONSABLE/S	FECHA	COMENTARIOS	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

## Anexo 5. Una de las formas de comunicación de las políticas de sostenibilidad

Cordialmente,



*Tatiana Monsalve González*  
 Auxiliar Administrativa- Agencia de Viajes  
 Carrera 10 A # 67 – 58 Quinta Camacho  
 PBX: (57) (1) 746 67 67 Ext.133  
 Celular: 3183365863  
 Bogotá D.C.  
 Web: [www.agenciadeviajesfedecajas.com](http://www.agenciadeviajesfedecajas.com)

De conformidad con lo establecido en el artículo 16, ley 679 de 2001, la Resolución 3840 de 2009, la Ley 1336 de 2009 y las reglas de moral y ética, LA AGENCIA DE VIAJES FEDECAJAS adopta un código de conducta para la prevención y protección de los menores de edad de todas las formas de explotación, pornografía y violencia sexual. La explotación y el abuso sexual de menores de edad son sancionados con pena privativa de la libertad. LA AGENCIA DE VIAJES FEDECAJAS informa que existe una Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (En Colombia Ley 17 de 1981), con la finalidad de evitar que el comercio internacional de flora y fauna sea una amenaza. Es un delito el tráfico ilegal de flora y fauna (Ley 599 de 2000/ Código Penal Art. 328 a 329). La ley 63 de 1986 y la ley 1185 de 2008 protegen el patrimonio cultural de la nación.



## Anexo 6. Listado maestro de documentos del sistema



<b>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS</b>	<b>VERSIÓN</b>	01
Tatiana Monsalve Auxiliar Administrativa	<b>CODIGO</b>	LMD-AV

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS  
LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES  
PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES  
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS  
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE LA AGENCIA DE VIAJES  
PROGRAMA PATRIMONIO NATURAL  
PROGRAMA USO EFICIENTE DEL AGUA  
PROGRAMA USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA  
PROGRAMA GESTIÓN DE RESIDUOS  
PROGRAMA MATERIAL PUBLICITARIO  
PROGRAMA PATRIMONIO CULTURAL  
PROGRAMA CONTRATACIÓN Y GENERACIÓN DE EMPLEO  
PROGRAMA CAPACITACIÓN DE LAS COMUNIDADES LOCALES  
CÓDIGO DE CONDUCTA DE PREVENCIÓN DE LA ESCNNA  
PROGRAMA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

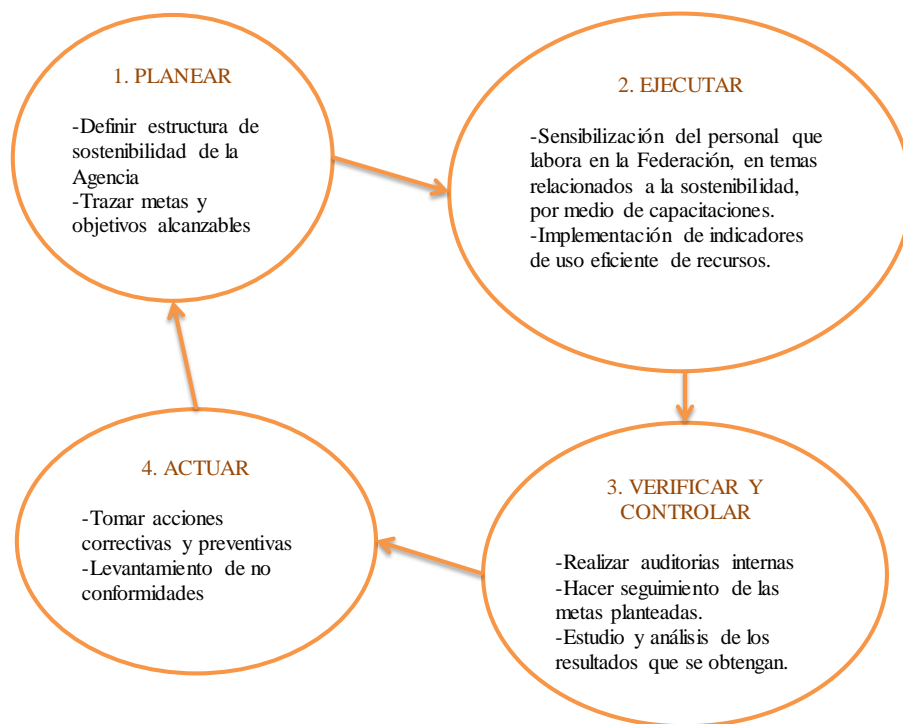
Revisado por \_\_\_\_\_

**Tatiana Monsalve**  
Aux. Administrativa

Aprobado por \_\_\_\_\_

**Rocio Gomez**  
Directora Operativa y de proyectos


## Anexo 7. Proceso PHVA



## Anexo 8. Programa prevención y mantenimiento preventivo


EQUIPOS / REDES / ITEM	RESPONSABLE MANTENIMIENTO	PR: PROGRAMADO	ENERO							FEBRERO							MARZO							MAYO							JUNIO							JULIO							AGOSTO							SEPTIEMBRE							OCTUBRE							NOVIEMBRE							DICIEMBRE							OBSERVACIONES
		EJ: EJECUTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44																																		
COMPUTADORES	SOPORTE DE TECNOLOGÍA	PR: PROGRAMADO	■													■																																																																
		EJ: EJECUTADO											■																																																																			
MANTENIMIENTO INSTALACIONES HIDRAULICAS Y SANITARIAS		PR: PROGRAMADO																																																																														
		EJ: EJECUTADO																																																																														
		PR: PROGRAMADO																																																																														
		EJ: EJECUTADO																																																																														
		PR: PROGRAMADO																																																																														
		EJ: EJECUTADO																																																																														
		PR: PROGRAMADO																																																																														
		EJ: EJECUTADO																																																																														
		PR: PROGRAMADO																																																																														
		EJ: EJECUTADO																																																																														
		PR: PROGRAMADO																																																																														
		EJ: EJECUTADO																																																																														

### Anexo 9. Formato registro de consumo de agua

		NTS-TS 003				Fecha	28/08/2017
		REGISTRO DEL CONSUMO DE AGUA				Version	
		RESPONSABLE				Programa	
		Representante Agencia de viajes				Código	
Fecha		Consumo m3	Diferencia m3	COMPORTAMIENTO		Observaciones	Responsable
Mes	Año			Aumento	Disminuyó		
ENERO-FEBRERO	2016	20	xxxxxxx				Funcionarios FEDECAJAS
MARZO-ABRIL	2016	23	3	X			Funcionarios FEDECAJAS
MAYO-JUNIO	2016	24	1	X			Funcionarios FEDECAJAS
JULIO-AGOSTO	2016	23	1		X		Funcionarios FEDECAJAS
SEPTIEMBRE-OCTUBRE	2016	26	3	X			Funcionarios FEDECAJAS
NOVIEMBRE-DICIEMBRE	2016	24	2		X		Funcionarios FEDECAJAS
ENERO-FEBRERO	2017	25	1	X			Funcionarios FEDECAJAS
MARZO-ABRIL	2017	37	12	X			Funcionarios FEDECAJAS
MAYO-JUNIO	2017	28	9		X		Funcionarios FEDECAJAS
JULIO-AGOSTO	2017						Funcionarios FEDECAJAS
SEPTIEMBRE-OCTUBRE	2017						Funcionarios FEDECAJAS
NOVIEMBRE-DICIEMBRE	2017						Funcionarios FEDECAJAS

### Anexo 10. Formato registro consumo de energía



		NTS-TS 003				Fecha	28/08/2017
		REGISTRO DEL CONSUMO DE ENERGIA				Version	
		RESPONSABLE				Programa	
		Representante Agencia de viajes				Código	
Fecha		Consumo m3	Diferencia m3	COMPORTAMIENTO		Observaciones	Responsable
Mes	Año			Aumento	Disminuyó		
ENERO	2016	927	xxxxx				Funcionarios FEDECAJAS
FEBRERO	2016	869	58		X		Funcionarios FEDECAJAS
MARZO	2016	918	49	X			Funcionarios FEDECAJAS
ABRIL	2016	858	60		X		Funcionarios FEDECAJAS
MAYO	2016	885	27	X			Funcionarios FEDECAJAS
JUNIO	2016	909	24	X			Funcionarios FEDECAJAS
JULIO	2016	829	80		X		Funcionarios FEDECAJAS
AGOSTO	2016	863	34	X			Funcionarios FEDECAJAS
SEPTIEMBRE	2016	963	xxxxx				Funcionarios FEDECAJAS
OCTUBRE	2016	990	27	X			Funcionarios FEDECAJAS
NOVIEMBRE	2016	923	67		X		Funcionarios FEDECAJAS
DICIEMBRE	2016	1008	85	X			Funcionarios FEDECAJAS
ENERO	2017	1011	3	X			Funcionarios FEDECAJAS
FEBRERO	2017	983	28		X		Funcionarios FEDECAJAS
MARZO	2017	982	1		X		Funcionarios FEDECAJAS
ABRIL	2017	1096	114	X			Funcionarios FEDECAJAS
MAYO	2017	1101	5	X			Funcionarios FEDECAJAS
JUNIO	2017	1130	29	X			Funcionarios FEDECAJAS
JULIO	2017	1131	30				Funcionarios FEDECAJAS
AGOSTO	2017						Funcionarios FEDECAJAS
SEPTIEMBRE	2017						Funcionarios FEDECAJAS
OCTUBRE	2017						Funcionarios FEDECAJAS
NOVIEMBRE	2017						Funcionarios FEDECAJAS
DICIEMBRE	2017						Funcionarios FEDECAJAS

**Anexo 11. Formato de programa de mitigación de impactos**

OBJETIVO	META	ACCIONES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
Contribuir con la preservación del medio ambiente	Disminuir el consumo de agua.	Implementar publicidad relacionada al ahorro de agua.	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Mensual
		Realizar mantenimiento periodico a las griferías.	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	
	Disminuir el consumo de energía eléctrica.	Contar con bombillos ahorradores en la agencia de viajes.	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Mensual
		Hacer uso eficiente de la luz artificial	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	
		Mantener desconectados los equipos que no se esten utilizando.	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	
	- Reducir la cantidad de desechos producidos.	Reciclar adecuadamente	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Mensual
		Utilizar papel biodegradable	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Diario
		Usar un 50% menos de papel para impresión	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Quincenal
	Contar con un programa de capacitación para sensibilizar a los empleados con el desarrollo sostenible	Realizar una capacitación cada 6 meses en temas relacionados al turismo responsable.	Realizar el curso virtual de la Fundación Renacer, relacionado a la prevención de la ESCNNA y así obtener el certificado de la misma	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.
Trabajar con las agencias mayoristas comprometidas con el turismo responsable	Realizar un diagnostico con los proveedores actuales y establecer relaciones con los que esten comprometidos con la sostenibilidad	Verificar que cumplen con los requisitos establecidos por la norma de Sostenibilidad y estén asociada a la misma.	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Bimensual
Comprometer y sensibilizar a los clientes en realizar viajes a destinos ecoturísticos	Informar al 100% de los clientes la variedad de destinos turísticos comprometidos con el medio ambiente	Promocionar los destinos amigables con el medio ambiente	Responsable del sistema de Gestión de sostenibilidad.	Mensual

## Anexo 12. Presentación implementación NTS TS-003

**AGENCIA DE VIAJES  
FEDECAJAS**  
**POLÍTICA Y PROGRAMAS DE  
SOSTENIBILIDAD**

JESSICA RICO GALEANO



**Objetivos de la sostenibilidad**

- Contribuir con la preservación del medio ambiente, haciendo un adecuado uso de los recursos naturales que son utilizados dentro de las instalaciones y los destinos ofertados, con el fin de disminuir los impactos negativos al entorno.
- Formar alianzas estratégicas con agencias mayoristas y operadoras comprometidas con el turismo responsable.
- Sensibilizar a los clientes en realizar viajes a destinos comprometidos con el medio ambiente, informando las ventajas de visitarlos; con el fin de minimizar impactos negativos tanto sociales como medio ambientales.



**Programas de sostenibilidad**



**POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD**

Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, y atendidos los criterios establecidos específicamente en la Norma Técnica Sectorial NT-1522, la Agencia de Viajes y Turismo FEDECAJAS, se compromete a llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades, mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar y reducir el impacto de los factores que se afectan en el portafolio de servicios, así como optimizar la sostenibilidad de la Agencia de Viajes, mejorando su comportamiento con el entorno, en un mismo sentido. En adelante se adoptará la siguiente política de turismo sostenible, mediante la cual se compromete a cumplir los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial NT-1522, sus modificaciones, entre otros, los requerimientos legales que regulen los efectos generados por la actividad turística.

Así mismo, se adopta el compromiso de motivar y capacitar al personal con acciones formativas y de concientización sobre los principios del turismo sostenible, a promover los negocios turísticos medioambientales en el entorno turístico en actividades sostenibles, a fomentar tanto interno como externamente valores de honestidad y ética en las relaciones comerciales de la empresa, así como la participación activa en la promoción de la gestión sostenible, aumentando los compromisos de mejora continua en todos los aspectos de la sostenibilidad, buscando el bienestar y equilibrio en el desarrollo del cliente. Para ello, se establecerán los sistemas eficientes en el uso de recursos turísticos.

Esta política de turismo sostenible se actualizará siempre que los circunstancias, los requisitos, estándares y regulaciones en donde existan cambios de sostenibilidad. Por otro lado se fomentará el respeto de la vida Cultural y de la población local de los destinos, manteniendo sus costumbres, sus mentalidades, y respetando la autonomía de cada uno de los países de acuerdo a los requisitos de cada uno.



**AGENCIA DE VIAJES  
FEDECAJAS**  
**COMPORTAMIENTO RESPONSABLE CON  
EL DESARROLLO SOSTENIBLE**



**Código Ético Mundial para el Turismo - Artículo 3**



**Los consejos que a continuación le presentamos se basan en el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo:**

- Acercarse a las culturas y tradiciones distintas de las propias.
- Respetar los derechos humanos.
- Apoyar a conservar el entorno natural.
- Respetar los recursos culturales.
- Su viaje puede contribuir al desarrollo económico y social.
- Antes de salir de viaje, informarse sobre la situación sanitaria y política de su destino y el acceso a él.
- Buscar toda la información posible sobre su destino, y dedicar tiempo a entender sus costumbres, normas y tradiciones.
- Informarse de la legislación vigente para no cometer ningún acto que se considere delictivo en el destino visitado.
- Usar con moderación los recursos hídricos y energéticos.
- Darle prácticas de discriminación frente a la población vulnerable.



## Compromisos de sostenibilidad

- Servicio al cliente
- Protección tráfico ilícito de flora y fauna, y bienes culturales.
- Recomendaciones al viajero.
- Buenas prácticas de Sostenibilidad.



## COMPORTAMIENTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS

### Sabías qué?



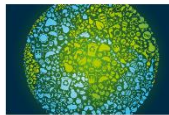
### ¿Sabías qué?

- En una gólera se pueden llegar a desperdiciar más de 11,000 litros de AGUA al año.
- En un inodoro con fuga se pueden llegar a desperdiciar más de 80,000 litros de AGUA al año.
- Cuando te bañas utilizas casi 19 litros de AGUA cada minuto.
- Que el 20% de las casas en tu ciudad tienen fugas de AGUA.
- Que si dejas la llave abierta mientras te lavas los dientes puedes desperdiciar hasta 19 litros de AGUA.

**Tener AGUA es un derecho.**

HEALTHY PLANET WATER FOR ALL © 2012 WATER FOR PEOPLE

## Patrimonio Natural



- Incentivar a los turistas a visitar lugares naturales respetando las especies de fauna y flora
- Cumplir con la normatividad ambiental
- Utilizar adecuadamente los puntos ecológicos, y de esta forma reciclar adecuadamente todos los residuos
- No utilizar objetos que puedan afectar el medio ambiente
- Informar a autoridades competentes sobre cacería y extracción ilegal de flora y fauna
- No arrojar desperdicios y/o residuos al suelo

## Consumo de agua y energía

#### ¡AHORRA CADA GOTITA!

EL AGUA ES BIEN DE DIOS, NO LA DESPREZIES

#### ¡APAGA LA LUZ!

¡AHORRA ENERGÍA, CADA "SABIDOR" ES AGUDO!

**Medidas a tomar:**

- Revisar y monitorear de forma periódicamente
- Realizar una revisión a nivel preventivo a las griferías y aparatos sanitarios.
- Realizar campañas de sensibilización al espacio de colaboradores, con el fin de ahorrar agua en los aparatos sanitarios y griferías, extendiendo esta acción a clientes.
- Preferencia a proveedores de alumbrado e instalaciones con programas comprobados de gestión eficiente y gobierno del agua en los circuitos orientados.

**Medidas a tomar:**

- Fomentar cambio a iluminación ahorradora
- Organizar los edificios de modo que se aproveche la luz natural.
- Realizar revisiones preventivas de instalaciones eléctricas con el objetivo de medir el estado actual dando un sobre consumo de energía.

## Practicas socio-culturales



- Centar con decoración de manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, éstas son utilizadas de manera responsable. Promoviendo el uso y la compra de artesanías regionales.
- Implementar avisos que no generen impacto visual negativo.
- Promover la visita a lugares culturales, respetando los bienes culturales.
- Prevención de la explotación y comercio sexual con menores de edad.

## Practicas Económicas



- Promover la compra de servicios y productos ofrecidos por los turistas, en destinos que se comercializan.
- Informar al rechazo a la explotación laboral infantil, en los programas turísticos que se comercializan.
- Incentivar a los proveedores y operadores para que contratan personas locales.
- Generación de empleo en condiciones justas y equitativas.
- Promover las prácticas sostenibles a nuestros proveedores mediante la evaluación y selección de los mismo.

## Anexo 13. Carta asignación responsable gestión de sostenibilidad en agencia de viajes



**ASIGNACIÓN DE RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD**

La Dirección Operativa y de Proyectos de la Federación Nacional de Cajas de Compensación Familiar –FEDECAJAS–, como líder del área de la cual depende la Agencia de Viajes –FEDECAJAS–, delega para el desarrollo del sistema de gestión para la sostenibilidad a la funcionaria **YENIFER TATIANA MONSALVE GONZÁLEZ**, identificada con C.C. 1056031436, asignando la responsabilidad ejecutiva de asegurar la implementación y el mantenimiento de dicho sistema, para lo cual deberá, planificar, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar la norma NTS-TS 003 y como mínimo una vez al año realizar su evaluación e informar a los directivos sobre el funcionamiento de la misma.

Nota: Su responsabilidad puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión para la sostenibilidad de la agencia de viajes FEDECAJAS.

Dado en Bogotá, D.C., a los 14 días del mes de noviembre de 2017.

  
**ROCIO GOMEZ ROJAS**  
Directora de Planeación y Talento Humano

 @fedecajas  
 /FedecajasCol  
 Carrera 10 A No. 67 - 58  
 (1) 7466767 - 3 400 300  
 fedecajas@fedecajas.com

www.fedecajas.com - Bogotá, Colombia



**Anexo 14. Constancia de capacitación al responsable de la gestión de sostenibilidad  
en la agencia**



FEDERACIÓN  
NACIONAL  
DE CAJAS  
DE COMPENSACIÓN  
FAMILIAR  
**FEDECAJAS**

36  
AÑOS

COMPROMETIDOS  
a la GESTIÓN  
SOCIAL  
DE LAS  
CAJAS DE  
COMPENSACIÓN  
FAMILIAR


CONSTANCIA DE CAPACITACIÓN

Por este medio se hace constar que, **YENIFER TATIANA MONSALVE GONZALEZ**, con C.C 1056031436 de Saboya Boyacá, Auxiliar administrativa y única funcionaria encargada del sistema de gestión para la sostenibilidad de la agencia de viajes FEDECAJAS, recibió capacitación sobre los temas: "política y programas de sostenibilidad", "comportamiento responsable con el desarrollo sostenible" y "comportamientos ambientales, socioculturales y económicos"; que se llevaron a cabo el día 7 de Noviembre del 2017 en el salón Leonardo Angulo Prada de la Federación Nacional de Cajas de Compensación Familiar FEDECAJAS, la cual fue dirigida por **JESSICA YASID RICO GALEANO**, practicante de la Universidad Javeriana del programa de Administración de Empresas.


  
**Tatiana Monsalve**  
Aux. Administrativa de la  
Agencia de viajes

  
Aprobó: **Rocio Gomez Rojas**  
Directora de Planeación y Talento Humano

Carrera 10 A N° 67 - 58 / PBX (1) 7466767 - (1) 3 400 300 / [www.fedecajas.com](http://www.fedecajas.com)  
e-mail: [fedecajas@fedecajas.com](mailto:fedecajas@fedecajas.com) - Bogotá, Colombia.

 /FedecajasCol  
 @fedecajas

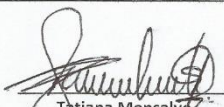
## Anexo 15. Formato evaluación de capacitación

	NTS-TS 003	FECHA	14/11/17
	EVALUACIÓN DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN	VERSIÓN	1

NOMBRE DEL PARTICIPANTE:	Tatiana Monsalve	CARGO:	Aux. Administrativa y responsable del Sistema de Gestión de Sostenibilidad
NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN:	Póitica y programas de sostenibilidad, Comportamientos con el desarrollo sostenible, ambiental, sociocultural y económico		
NOMBRE DEL INSTRUCTOR:	Jessica Rico Galeano		

CONCEPTUALIZACIÓN:			
Excelente: 4	Bueno: 3	Regular: 2	Deficiente: 1

EVALUACIÓN GENERAL				
DESCRIPCIÓN	1	2	3	4
1. El objetivo de la capacitación se cumplió				X
2. El contenido de los temas de la capacitación cumplió con sus expectativas				X
3. El material de apoyo utilizado permitió un mejor entendimiento de lo expuesto				X
4. El instructor tuvo facilidad para aclarar dudas			X	
Sugerencias: Se trataron los temas relacionados con la norma, logrando su comprensión y aprendizaje.				

  
 Tatiana Monsalve  
 Aux. Administrativa

## Anexo 16. Contenido página web de la agencia

# Prevención del Tráfico Ilícito de Flora y Fauna

Colombia tiene una enorme riqueza ambiental y natural. Sobra una extensión de 1.141.748 km<sup>2</sup> de territorio continental y 330.000 km<sup>2</sup> de superficie marina, el país posee cerca del 10% del total de la biodiversidad mundial, lo que lo hace después de Brasil el segundo territorio más biodiverso del mundo...

...Una de cada diez especies de plantas y animales en el mundo se encuentran en Colombia.

Debido a esto Colombia es blanco de organizaciones criminales que se dedican al tráfico de especies silvestres.

### Sí amas la Naturaleza... ...déjala en su lugar.

**AGENCIA DE VIAJES FEDECAJAS**

# Prevención de Tráfico Ilícito de Bienes Culturales

El tráfico ilícito de bienes en culturales, es un problema que ha afectado a Colombia desde hace décadas, la gran riqueza cultural con la que cuenta el país es objetivo de traficantes de objetos culturales que buscan sacarlos del país para su comercialización a través de galerías, casa de subastas o para ser vendidos en el mercado negro. Esta actividad ilícita pone en riesgo la memoria histórica y priva a las generaciones futuras de conocimiento de sus raíces y expresiones culturales.

### ¿Cómo disminuir el tráfico ilícito?

1. Valorando y apropiándonos de las riquezas culturales de nuestro país.
2. Cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley General de Cultura, acerca de los requisitos para la exportación de bienes de interés cultural.
3. Denunciando ante el Ministerio de Cultura o las autoridades competentes si algún bien de interés de cultural es objeto de tráfico ilícito.
4. Divulgando sobre los programas y acciones que tiene el Gobierno Nacional para la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales.
5. Manteniendo los inventarios actualizados.

### Trafico de Bienes Culturales... ...es un DELITO.

**AGENCIA DE VIAJES FEDECAJAS**

# Patrimonio Natural y Cultural de Colombia

El término de Patrimonio suele definirse como nuestro legado del pasado, nuestro equipaje en el presente y la herencia que los dejamos a las futuras generaciones para que ellos puedan aprender, maravillarse y disfrutar de él.

**UNESCO, 1998.**

### ¿Qué es Patrimonio Cultural?

El Patrimonio Cultural de la Nación está constituido por todos los bienes materiales, las manifestaciones inmateriales, los productos y las representaciones de la cultura que son expresión de la nacionalidad colombiana, tales como la lengua castellana, las lenguas y dialectos de las comunidades indígenas, negras y criollas, la tradición, el conocimiento ancestral, el paisaje cultural, los costumbres y los hábitos, así como los bienes materiales de naturaleza mueble e inmueble a los que se les atribuye, entre otros, especial interés histórico, artístico, científico, cívico o simbólico en contextos como el histórico, arquitectónico, urbano, arqueológico, lingüístico, sonoro, musical, audiovisual, fílmico, testimonial, documental, literario, bibliográfico, museológico o antropológico.

### ¿Qué es Patrimonio Natural?

El patrimonio natural está constituido por la variedad de paisajes que conforman la flora y fauna de un territorio. La UNESCO lo define como aquellos monumentos naturales, formaciones geológicas, lugares y paisajes naturales, que tienen un valor relevante desde el punto de vista estético, científico y/o medioambiental. El patrimonio natural lo constituyen las reservas de la biosfera, los monumentos naturales, las reservas y parques nacionales, y los santuarios de la naturaleza.

**AGENCIA DE VIAJES FEDECAJAS**



