

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN
CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. POR MEDIO DE LA NORMA NTS-TS-003**

KAREN LIZETH GUTIÉRREZ ARDILA

JULLY ALEXANDRA HÉRNANDEZ ZORRO

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

FACULTAD TECNOLÓGICA

TECNOLOGIA INDUSTRIAL

BOGOTÁ D.C.

2018

**DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN
CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. POR MEDIO DE LA NORMA NTS-TS-003**

KAREN LIZETH GUTIÉRREZ ARDILA

JULLY ALEXANDRA HÉRNANDEZ ZORRO

PROYECTO PARA ACCEDER AL TÍTULO DE TECNÓLOGO INDUSTRIAL

TUTOR: INGENIERO ROBERTO VERGARA PORTELA

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

FACULTAD TECNOLÓGICA

TECNOLOGÍA INDUSTRIAL

BOGOTÁ D.C.

2018

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus más sinceros agradecimientos a:

A nuestro tutor Roberto Vergara Pórtela, quien siempre estuvo dispuesto a colaborarnos y a compartir sus conocimientos

A la ingeniera Doris Olea, quien con sus conocimientos y experiencia nos guio en parte del proceso de elaboración del proyecto.

A la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, facultad Tecnológica por permitirnos educarnos y formarnos como personas dentro de sus instalaciones.

RESUMEN

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. es una empresa que se dedica a la prestación de servicios turísticos en la localidad de Ciudad Bolívar, en el barrio Guatiquía segundo sector.

Es una organización estable donde su gerente general es la señora Pilar Puentes.

Este trabajo se realiza con el fin de proporcionar mejoras para la agencia de viajes CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. por medio de la documentación de la norma **NTS-TS-003** la cual establece principios para generar un proceso de sistema de gestión de sostenibilidad en una empresa de servicios turísticos, donde se encuentra parámetros ambientales, socioculturales y económicos.

Se darán a conocer los pasos que deben seguir la agencia para el cumplimiento y la implantación de la norma. El principal objetivo del trabajo es establecer principios de calidad para generar un desarrollo sostenible en la parte interna de la empresa, brindando seguridad y buenas prácticas en la prestación del servicio del CLUB DE EXCURSIONES S.A.S.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	13
1. PRESENTACIÓN AGENCIA DE VIAJES CLUB DE EXCURSIONES S.A.S.....	14
1.1. MISIÓN.....	14
1.2. VISIÓN.....	15
1.3. OBJETIVOS.....	15
2. GENERALIDADES DE LA PASANTÍA EMPRESARIAL.....	16
2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	17
2.1.1. Formulación del problema	17
2.2. OBJETIVOS.....	17
2.2.1. Objetivo general	17
2.2.2. Objetivos específicos.....	18
2.3. JUSTIFICACIÓN.....	18
2.4. BENEFICIOS DEL PROYECTO.....	18
2.5. MARCO REFERENCIAL	19
2.5.1. Marco teórico.....	19
2.5.2. Marco Legal y Normativo	20
2.6. DISEÑO METODOLÓGICO	20
2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	21
3. DIAGNOSTICO DE LA AGENCIA DE VIAJES CLUB DE EXCURSIONES S.A.S SEGÚN LA NORMA NTS-TS-003	22
4. PROCEDIMIENTOS PARA LA DOCUMENTACION DE LA NORMA NTS-TS-003 EN LA AGENCIA DE VIAJES CLUB DE EXCURSIONES S.A.S	24
4.1 REQUISITOS LEGALES	24
4.1.1. Lista de chequeo requisitos legales	24
4.1.2. Matriz de evaluación de riesgos	25

4.2. CERTIFICADOS DE CAPACITACIONES	27
4.3 IMPUESTOS.....	27
4.4 SEGUIMIENTO CONSUMO SERVICIOS PÚBLICOS	28
4.5. DENUNCIA ANTE AUTORIDADES.....	29
4.6. COMPROMISO CON LOS ASPECTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS	30
4.7. OBJETIVOS Y METAS CUANTIFICABLES, ALCANZABLES Y MEDIBLES	32
4.8. PUBLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD.....	32
4.9. PRODUCTOS Y SERVICIOS	34
4.10. EVALUACIÓN DE IMPACTOS	35
4.11. PROGRAMA DE MINIMIZACIÓN DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS NEGATIVOS.....	36
4.12. RESPONSABLES DE LOS RECURSOS	38
4.13. MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	40
4.14. IDENTIFICACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....	40
4.15. LISTA DE PROVEEDORES	40
4.16. MECANISMO DE VERIFICACIÓN.....	41
4.17. DOCUMENTO QUE DESCRIBA ACCIONES QUE ADELANTA LA DIRECCIÓN PARA ASEGURAR LA IMPLEMENTACIÓN	41
4.18. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	42
4.19. SOPORTE DE COMO INFORMAR LA NORMA	43
4.20. SOPORTE DE PROMOCIÓN.....	43
4.21. INVOLUCRADOS CON LA NORMA.....	43
4.22. INFORMACIÓN BRINDADA A LOS CLIENTES DE CLUB EXCURSIONES S.A.S.....	44
4.23. SOPORTE DE LA INFORMACIÓN A LOS CLIENTES.....	44
4.23.1 Documento código de conducta en español	44
4.23.2 Documento código de conducta en ingles	46

4.23.3 Documento objetivos de sostenibilidad en español.....	48
4.23.4 Documento objetivos de sostenibilidad en ingles.....	49
4.24. PROGRAMA DE CAPACITACIONES Y SOPORTES.....	50
4.25. SOPORTE DE LA PUBLICIDAD	51
4.26. PROCEDIMIENTO DE MECANISMO DE CONTROL PARA VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS VIGENTES	52
4.27 ACCIONES Y ESTRATEGIAS APLICADAS PARA EL MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD.....	52
4.28. LOGROS OBTENIDOS	53
4.29. INFORMACIÓN A PROVEEDORES	53
4.30. CAMPAÑAS PREVENCIÓN DE TRÁFICO ILÍCITO DE FLORA Y FAUNA	54
4.31. INFORMACIÓN DIFERENTES A LOS CLIENTES	54
4.32. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CLUB EXCURSIONES S.A.S.....	55
4.33. REGISTROS Y MONITOREO DEL CONSUMO DEL AGUA	56
4.34. MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS RELACIONADOS CON EL AGUA	58
4.35. REGISTROS Y MONITOREO DEL CONSUMO DE ENERGÍA	58
4.36. MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS RELACIONADOS CON LA ENERGÍA.....	61
4.37. CANTIDAD DE RESIDUOS EN CLUB DE EXCURSIONES S.A.S.....	61
4.38. PROGRAMA DE MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS.....	62
4.38.1. Minimización.....	62
4.38.2. Reutilización.....	62
4.38.3. Separación	63
4.38.4 Reciclaje	63
4.39. PUBLICIDAD EN LA AGENCIA	63
4.39.1. Flayer descriptivo por excursión	63
4.39.2. Flayer publicitario.....	64
4.40. PAPEL PARA LA PUBLICIDAD DE CLUB DE EXCURSIONES S.A.S	64
4.41. POLÍTICA PARA LA UTILIZACIÓN DE MANIFESTACIONES ARTÍSTICAS	65

4.42. POLÍTICAS PARA MANEJAR DE MANERA RESPETUOSA LA INFORMACIÓN.....	65
4.43. CAMPAÑA PREVENCIÓN DEL TRÁFICO ILÍCITO DE BIENES CULTURALES	66
4.44. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CLUB DE EXCURSIONES S.A.S.	66
4.45. CAMPAÑA PREVENCIÓN DEL COMERCIO Y EXPLOTACIÓN SEXUAL CON MENORES DE EDAD	67
4.46. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PREVENCIÓN DEL COMERCIO Y EXPLOTACIÓN SEXUAL CON MENORES DE EDAD	68
4.47. INFORMACIÓN BRINDADA A PROVEEDORES SOBRE COMPROMISO CON LA PREVENCIÓN Y COMERCIO DE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL CON MENORES DE EDAD	70
4.48. POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN.....	70
4.49. POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN RELACIONAMIENTO COMUNIDADES LOCALES	70
4.50. ACCIONES PARA PROMOVER LA COMPRA Y CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS PRODUCIDOS POR LA COMUNIDAD LOCAL	71
4.51. ACCIONES PARA PROMOVER LA COMPRA Y CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS PRODUCIDOS POR POBLACIÓN VULNERABLE	71
4.52. POLÍTICA DE CONTRATACIÓN QUE ESTABLEZCA RESTRICCIONES DE MANERA DIRECTA O INDIRECTA A NINGUN MENOR DE EDAD	71
4.53. MECANISMO PARA EVITAR EJERCER LA DISCRIMINACIÓN DE RAZA Y/O GÉNERO.....	72
4.54. CAPACITACIÓN A LAS COMUNIDADES DE LOS DESTINOS QUE OPERA .	72
4.55. PARTICIPACIÓN ACTIVA EN ACTIVIDADES SOCIALES	72
4.56. COMERCIALIZACIÓN DE ARTESANÍAS.....	72
4.57. CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE SEGURIDAD POR PARTE DE LOS PROVEEDORES	73
4.58. SEGURIDAD DENTRO DE CLUB DE EXCURSIONES S.A.S	73

5. CONCLUSIONES	74
6. FUENTES DE INFORMACIÓN	75

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 <i>Datos generales CLUB DE EXCURSIONES S.A.S</i>	14
Tabla 2 <i>Autores del trabajo</i>	16
Tabla 3 <i>Modalidad</i>	16
Tabla 4 <i>Marco teórico</i>	19
Tabla 5 <i>Marco legal</i>	20
Tabla 6 <i>Lista de chequeo CLUB DE EXCURSIONES S.A.S.</i>	22
Tabla 7 <i>Requisitos legales</i>	25
Tabla 8 <i>Instructivo para el diligenciamiento de la lista de chequeo</i>	25
Tabla 9 <i>Matriz de evaluación de riesgos</i>	26
Tabla 10 <i>Instructivo para el diligenciamiento de la matriz de evaluación de riesgos</i>	27
Tabla 11 <i>Programa de consumo de agua</i>	28
Tabla 12 <i>Programa de consumo de energía</i>	29
Tabla 13 <i>Instructivo para el diligenciamiento de los programas de consumo de agua y energía</i>	29
Tabla 14 <i>Documento compromisos ambientales, socioculturales y económicos en CLUB DE EXCURSIONES S.A.S.</i>	30
Tabla 15 <i>Instructivo para el diligenciamiento del documento de compromisos</i>	31
Tabla 16 <i>Control de asistencia a capacitaciones</i>	31
Tabla 17 <i>Instructivo para el diligenciamiento del control de asistencia</i>	32
Tabla 18 <i>Instructivo para el diligenciamiento de la política de sostenibilidad</i>	34
Tabla 19 <i>listado de verificación del cumplimiento de la norma por parte de los proveedores</i>	37
Tabla 20 <i>Instructivo para el diligenciamiento del listado de cumplimiento de la norma por parte de los proveedores</i>	38
Tabla 21 <i>Responsabilidades y acciones</i>	39
Tabla 22 <i>Instructivo para el diligenciamiento del documento de responsabilidades y acciones</i>	40
Tabla 23 <i>Responsabilidad y acciones</i>	42
Tabla 24 <i>Instructivo para el diligenciamiento del documento de responsabilidad y acciones</i>	42
Tabla 25 <i>Programa de capacitaciones</i>	50

Tabla 26 <i>Instructivo para el diligenciamiento del programa de capacitaciones</i>	51
Tabla 27 <i>Productos y servicios</i>	55
Tabla 28 <i>Instructivo para el diligenciamiento productos y servicios de CLUB DE EXCURSIONES S.A.S</i>	56
Tabla 29 <i>Programa de ahorro y uso eficiente del agua</i>	57
Tabla 30 <i>Instructivo para el diligenciamiento del programa del ahorro y uso eficiente del agua</i>	58
Tabla 31 <i>Programa de ahorro y uso eficiente de energía</i>	60
Tabla 32 <i>Instructivo para el diligenciamiento del programa de ahorro y uso eficiente de la energía</i>	60
Tabla 33 <i>Planilla de control y registro del manejo de residuos</i>	61
Tabla 34 <i>Instructivo para el diligenciamiento de la planilla del control y riesgo del manejo de residuos</i>	62
Tabla 35 <i>Control de asistencia</i>	67
Tabla 36 <i>Programa de capacitación, prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad</i>	69
Tabla 37 <i>Instructivo para el diligenciamiento del programa de capacitación, prevención del comercio y explotación</i>	69

CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 <i>Productos y servicios</i>	34
Ilustración 2 <i>Soporte de publicidad</i>	51
Ilustración 3 <i>Información a proveedores</i>	54
Ilustración 4 <i>Campaña prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad</i>	68

INTRODUCCIÓN

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S es una agencia de viajes que se encuentra ubicada en la localidad de Ciudad Bolívar en el barrio Guatiquía segundo sector. Se realizará la documentación de la norma NTS-TS-003, la cual involucra tres parámetros (ambientales, socioculturales y económicos) a fin de mejorar el desarrollo sostenible y facilitarles la implementación de la misma con el objetivo de obtener el Registro Nacional de Turismo (RNT) y así poder ejercer su labor operacional legalmente.

Para la documentación de la norma NTS-TS-003 se realizará la propuesta de la posible solución de cada uno de los puntos establecidos por la misma, esto para acrecentar la sostenibilidad de los diferentes aspectos relacionados con el entorno y la parte interna de la empresa.

1. PRESENTACIÓN AGENCIA DE VIAJES CLUB DE EXCURSIONES S.A.S.

La organización surgió a raíz de que su gerente general Alirio Ardila tenía como objetivo brindar felicidad a familiares, amigos y conocidos de bajos recursos y que su posibilidad de obtener un viaje era poco probable. Es una microempresa dedicada a la prestación de servicios turísticos, no ecológicos a nivel nacional e internacional (excursiones directas, manejo de operadores y tiquetes) constituyéndose como una agencia de viajes que ha cumplido a cabalidad con toda la reglamentación legal y jurídica que se requiere para obtener los registros mercantiles. CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. cuenta con tan solo un año de participación en el mercado, carece de estandarización en los procesos y funciones de los trabajadores. Se han organizado diferentes departamentos para cumplir con la demanda en donde cuenta con un personal de confianza, en total tres (3) empleados actualmente laborando para la empresa. Esta organización tiene como objetivo social contribuir con el sector en donde se encuentra ubicada, brindando oportunidades de empleo a personas que vivan directamente en la zona.

Tabla 1 Datos generales CLUB DE EXCURSIONES S.A.S

RAZÓN SOCIAL	Club de Excursiones S.A.S.
ACTIVIDAD	Agencia de viajes y turismo
NIT	901 006 401 – 6
SECTOR	Ciudad Bolívar, Guatiquía II sector
DATOS GENERALES	Av. Villavicencio Calle 68 Sur # 47 – 10 Tel: 715 0338 Cel. 314 475 0232 Correo: ventas@clubdeexcursiones.com
REPRESENTANTE LEGAL	Leidy Pilar Puentes Puentes

Nota: Fuente: elaboración propia

1.1. MISIÓN.

Brindar el mejor servicio con el fin de lograr la plena satisfacción del cliente teniendo en cuenta la calidad, seguridad e innovación en nuestra oferta apoyados en el profesionalismo y la experiencia de nuestros colaboradores. El mejoramiento continuo, la excelencia y el cuidado en cada uno de los procesos hacen que superemos sus expectativas.

1.2. VISIÓN.

Ser para el 2021 una agencia de viajes líder en el mercado turístico en todo el territorio nacional e internacional., reconocida por un modelo de gestión, orientados en la calidad, seguridad, experiencia y servicio para nuestros clientes, nuestros empleados y para el país; a fin de estar al nivel de las necesidades y desafíos del entorno global cambiante; de tal manera que asegure nuestro éxito en el tiempo.

1.3. OBJETIVOS.

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. Para cumplir sus políticas de proporcionar calidad para sus clientes y trabajadores desarrollo los siguientes objetivos:

- Diseñar y organizar para distribuir los servicios turísticos, planes flexibles y acordes a las necesidades de cada uno de los clientes.
- Garantizar seguridad para los clientes teniendo como prioridad la calidad de su servicio.
- Ofrecer servicios equitativos acorde a CALIDAD – PRECIO.
- Mejorar continuamente la calidad de los servicios para brindar más comodidad a los clientes.
- Generar estudios de mercados para temporadas y sectores con el propósito de cumplir con la demanda y las necesidades.
- Proporcionar oportunidades de mejora para cada uno de los trabajadores con formación continua.
- Proporcionar estabilidad económica y ambiental para todo el macro entornó.

2. GENERALIDADES DE LA PASANTÍA EMPRESARIAL

Título. Documentación del sistema de gestión de la sostenibilidad en la agencia de viajes CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. por medio de la norma NTS-TS-003

Tabla 2 Autores del trabajo

NOMBRES	CÓDIGO	CORREO ELECTRÓNICO
Karen Lizeth Gutiérrez Ardila	20151077065	karengu664@gmail.com
Jully Alexandra Hernández Zorro	20152077078	y_alex10@hotmail.com

Nota: Fuente: elaboración propia

- **Lugar de ejecución**

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. (Av. Villavicencio Calle 68 sur No. 47 – 10)

- **Duración.** 3 meses (30 horas semanales)

- **Asesores.**

Temático: Ing. Martha Edith Pinzón Rueda

Metodológico: Ing. Martha Edith Pinzón Rueda

Profesional a cargo: Gerente comercial Leidy Pilar Puentes Puentes

Tabla 3 Modalidad

Pasantía	
Monografía	
Trabajo en grupo de interés	
Trabajo en grupo de investigación	
Pasantía (No remunerada)	*

Nota: Fuente: elaboración propia

- **Línea temática**

- Sistemas integrados de gestión
- Aspectos económicos, ambientales y socioculturales.
- Planeación estratégica

- **Área**

- Servicios
- **Tipo de proyecto de grado.**
 - Pasantías empresariales no remuneradas: Es una modalidad de trabajo grado que realiza el estudiante en una entidad, nacional o internacional, asumiendo el carácter de practica social, cultural, empresarial o de introducción a su quehacer profesional, mediante la elaboración de un trabajo teórico-práctico, relacionado con el área del conocimiento, del proyecto curricular en el cual está inscrito.

2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la agencia de viajes CLUB DE EXCURSIONES S.A.S se identificaron falencias en la aplicación de políticas de sostenibilidad debido a la carencia de compromiso con aspectos ambientales (tráfico ilegal de especies de flora y fauna, uso eficiente del agua y de la energía, gestión de residuos), socioculturales (patrimonio cultural, explotación y el comercio sexual con menores de edad) y económicos (contratación y generación de empleo, capacitación de las comunidades locales).

El Fondo Nacional de Turismo (Fontur) es un patrimonio autónomo del ministerio de Comercio, Industria y Turismo el cual expidió la norma NTS-TS-003 que reglamenta los requisitos mínimos de sostenibilidad, por lo que la agencia se ve obligada a realizar la implementación de la misma, con el objetivo de obtener resultados positivos en la planificación de objetivos, metas, indicadores, procedimientos, recursos y seguimiento de criterios de sostenibilidad.

2.1.1. Formulación del problema

¿Cuáles son los parámetros adecuados para la documentación acorde a los puntos establecidos por la norma NTS-TS-003 para el sistema de gestión de sostenibilidad en la agencia de viajes CLUB DE EXCURSIONES S.A.S.?

2.2. OBJETIVOS

2.2.1. Objetivo general

Documentar el sistema de gestión de sostenibilidad para el CLUB DE EXCURSIONES S.A.S según la norma **NTS-TS-003** que acreciente el compromiso en aspectos ambientales, socioculturales y económicos.

2.2.2. Objetivos específicos

- Identificar los requisitos necesarios según la norma para la implementación de estrategias de sostenibilidad.
- Elaborar el diagnóstico de las áreas funcionales de la agencia de viajes del CLUB DE EXCURSIONES S.A.S.
- Documentar los compromisos ambientales, socioculturales y económicos que la agencia debe cumplir, acorde a los parámetros de la norma NTS-TS-003.
- Realizar capacitaciones para sensibilizar a los trabajadores quienes manifestaran de manera clara y evidente esto a los clientes.

2.3. JUSTIFICACIÓN

Las empresas de turismo tienen por objetivo asegurar parámetros de sostenibilidad con el fin de mejorar indicadores internos según FONTUR, ya que la no aplicación afectaría su operación.

El presente proyecto busca desarrollar propuestas que permitan al CLUB DE EXCURSIONES S.A.S implementar parámetros de gestión de sostenibilidad, para mejorar procesos internos.

El propósito es desarrollar diferentes habilidades de sistemas integrados de gestión en la interacción dentro del entorno empresarial, de tal manera que se generen propuestas para mejorar las actividades del CLUB DE EXCURSIONES S.A.S.

2.4. BENEFICIOS DEL PROYECTO

Gracias a la implementación de la norma se obtendrá el Registro Nacional de Turismo (RNT) el cual permite certificar cada uno de los parámetros para la sostenibilidad al proporcionar servicios turísticos, generará disminución de costos, puesto que al reducir los impactos ambientales se produciría una retribución monetaria a favor de la agencia, adicional se producirá un reconocimiento en el sector debido al aporte que se le atribuye a la sociedad.

2.5. MARCO REFERENCIAL

2.5.1. Marco teórico

La metodología utilizada para la documentación de la norma NTS-TS-003 tiene como base el ciclo PHVA, el cual nos permite establecer un orden, ya que para el desarrollo de esta es necesario planear, hacer, verificar y actuar cada uno de los puntos y procesos a ejecutar.

Ciclo PHVA: El Ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) es un concepto gerencial que potencializa la relación entre el ser humano y los procesos. Se constituye como el concepto central de la Administración por Calidad Total y el eje sobre el que giran todas sus metodologías y prácticas, es aplicable en cualquier entorno, tanto para el control de los procesos en la empresa, como en la vida personal.

Norma NTS-TS-003: establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que son aplicables a los siguientes tipos de agencias de viajes:

Viajes y turismo, mayoristas y operadoras.

La norma NTS-TS-003 incluye los siguientes parámetros:

Tabla 4 Marco teórico

Requisitos	Contenido
Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> - Evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna. - Hacer buen uso del recurso hídrico. - Hacer uso eficiente de la energía. - Control de residuos.
Socio-Culturales	<ul style="list-style-type: none"> - Cuidado del patrimonio cultural. - Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad.
Económicos	<ul style="list-style-type: none"> - Contratación y generación de empleo dentro de la localidad en la que se encuentra ubicada la agencia de viajes. - Capacitación de las comunidades locales. - Participación activa en actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o

	empresas locales; promoción y apoyo de la comercialización de artesanías y productos característicos de la región, (beneficios indirectos).
--	---

Nota: Fuente: elaboración propia

2.5.2. Marco Legal y Normativo

Las siguientes normas tienen por objetivo el cumplimiento de los parámetros ambientales, socio-culturales y económicos que exige la norma NTS-TS-003 para las agencias de viajes.

Tabla 5 Marco legal

Legislación	Concepto
Decreto-Ley 2811 de 1973	Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al medio ambiente
Ley 679 de 2001	Prevención contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso con menores de edad.
Ley 300 de 1996	Fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales.
Ley 1329 de 2009	Se dictan disposiciones para contrarrestar la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
Ley 397 de 1997	Patrimonio Arqueológico; en lo referente al Patrimonio Cultural de la Nación de naturaleza material y al Régimen Especial de Protección de los Bienes de interés Cultural.
Ley 679 de 2001	Estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores.

Nota: Fuente: elaboración propia

2.6. DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño metodológico tiene como fin identificar cada una de las fases que se presentan en la implementación de la norma NTS-TS-003 en la agencia de viajes CLUB DE EXCURSIONES S.A.S, para la obtención de mejores resultados en la planificación de objetivos, metas, indicadores, procedimientos, recursos y seguimiento de criterios de sostenibilidad. Las fases que se llevaran a cabo son:

FASE 1: Identificar los requisitos que debe cumplir la agencia para el desarrollo sostenible dentro de la misma. Se realizará una evaluación del estado actual (ambiental, económico y social), presentar un informe a los directivos de la empresa sobre la necesidad de la implementación de la norma NTS-TS-003 para un correcto funcionamiento según las leyes colombianas, determinar de acuerdo a cada uno de los puntos la aplicación de la norma, los costos y recursos necesarios para la implementación en la agencia de viajes.

FASE 2: Diagnosticar el aspecto de las áreas funcionales (legal, jurídico y operacional) mediante listas de chequeo con el fin de comprobar si los procesos o procedimientos de la agencia de viajes CLUB DE EXCURSIONES S.A.S son los necesarios para adquirir los sistemas de gestión de sostenibilidad, idear formatos y ponerlos en prueba de tal manera que se pueda recolectar la información necesaria para distribuirla acorde a las necesidades.

FASE 3: Exponer los diferentes compromisos ambientales, socioculturales y económicos que la agencia debe adquirir con la implementación de la norma NTS-TS-003 para ser sostenibles. Con la documentación se dejarán evidencias físicas y virtuales al interior de ella, dándoles a conocer a los trabajadores y algunos puntos estratégicos al público.

FASE 4: Entregar documentación del sistema de gestión de la sostenibilidad que exige la norma NTS-TS-003 en la agencia de viajes CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. para que tengan una guía y un soporte en la implementación.

2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se realiza listas de chequeo con el fin de obtener información real respecto a los servicios que se ofrecen y las mejoras a aplicar en la agencia de viajes CLUB DE EXCURSIONES S.A.S., adicional de la modificación y acomodación de formatos a utilizar para la documentación.

3. DIAGNOSTICO DE LA AGENCIA DE VIAJES CLUB DE EXCURSIONES S.A.S SEGÚN LA NORMA NTS-TS-003

En el CLUB EXCURSIONES S.A.S se realizó una lista de chequeo con el fin de identificar el estado de las diferentes áreas. Se anexa

Tabla 6 Lista de chequeo CLUB DE EXCURSIONES S.A.S.

LISTA DE CHEQUEO DEL CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. PARA EL DIAGNOSTICO		
PARAMETRO A EVALUAR	CUMPLE	NO CUMPLE
La empresa genera empleo a la comunidad en donde se encuentra ubicada	<input type="checkbox"/>	
Sus empleados son mayores de edad	<input type="checkbox"/>	
Sueldos justos acorde a los servicios brindados por sus colaboradores		<input type="checkbox"/>
Garantizan seguridad social para sus colaboradores		<input type="checkbox"/>
Los colaboradores reciben tratos adecuados		<input type="checkbox"/>
Sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa		<input type="checkbox"/>
Apoyan y realizan campañas para la prevención de la explotación sexual		<input type="checkbox"/>
Se realizan actividades en contra del racismo		<input type="checkbox"/>
Capacitaciones preventivas en contra de la comercialización del patrimonio cultural		<input type="checkbox"/>
Capacitaciones preventivas en contra de la comercialización de la flora y fauna		<input type="checkbox"/>
Participan en eventos de desarrollo	<input type="checkbox"/>	
Cumplen con los aportes legales pertinentes	<input type="checkbox"/>	
Plan de desarrollo en contra del uso ineficiente del papel		<input type="checkbox"/>
Desarrollan programas de reciclaje		<input type="checkbox"/>
Administración óptima de residuos sólidos		<input type="checkbox"/>
Cuentan con servicios públicos básicos (luz, agua)	<input type="checkbox"/>	
Control de consumo de servicios públicos		<input type="checkbox"/>
Campañas del uso óptimo de recursos básicos		<input type="checkbox"/>

Nota: Fuente: elaboración propia

Al aplicar la lista de chequeo correspondiente se logró identificar que la empresa no posee los parámetros básicos para ser responsablemente sostenible, puesto que al analizar los resultados obtenidos se establece que uno de los principales problemas es el trato que le brindan a sus colaboradores, dado que ningún trabajador cuenta con contratos laborales ni aportes sociales, adicional la remuneración no es justa acorde a las labores que desempeñan; existen profesionales dentro de las instalaciones devengando salarios mínimos mensuales legales vigentes (S.M.M.LV.), estos poseen extensas jornadas laborales sin pausas activas, no cuentan con funciones establecidas y tampoco reciben capacitaciones para dichas actividades, por estas razones ninguno de los trabajadores cuenta con sentido de pertenecía hacia la empresa.

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. no contribuye en la comunidad con acciones significativas en contra de delitos como la explotación sexual con menores de edad, la comercialización de la flora y fauna, ni del patrimonio cultural, esto debido a que nunca lo plantearon como prioridad para el crecimiento y desarrollo de la empresa. Su único aporte es el reclutamiento del personal que viva dentro del sector en donde se encuentra ubicada la agencia.

Por otra parte, no poseen responsabilidad ambiental puesto que a sus recursos (agua, luz) no se les brinda un uso adecuado, se genera desperdicio por lo que aumenta el costo de cada uno de los servicios públicos. CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. no cuentan con un programa de separación de residuos sólidos, ni de reciclaje, esto debido a que los administrativos ven insignificante e innecesario la aplicación de los planes, razón por la cual no hacen uso de herramientas como canecas demarcadas, espacios y capacitaciones ambientales.

La información anexa fue corroborada por empleados y gerentes de CLUB DE EXCURSIONES S.A.S.

4. PROCEDIMIENTOS PARA LA DOCUMENTACION DE LA NORMA NTS-TS-003 EN LA AGENCIA DE VIAJES CLUB DE EXCURSIONES S.A.S

Se propone la posible solución de cada uno de los puntos establecidos por la norma NTS-TS-003. Se les hará entrega de la documentación de cada uno de los parámetros a fin de facilitar la implementación de la misma, en caso de ser desarrollada dentro de CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. deberán llevar los soportes físicos, digitalizados y actualizados para la pronta revisión, diligenciados con la información correspondiente acorde a los procesos que manejan.


4.1 REQUISITOS LEGALES

Por medio de este punto la norma pretende identificar la estabilidad legal (ley, decretos, resoluciones, licencias, permisos) para establecer la legislación aplicable a la agencia de viajes en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales, por lo que se divide en diferentes sub-items como se mostraran posteriormente:

4.1.1. Lista de chequeo requisitos legales

Se realiza formato de lista de chequeo con el fin de poder identificar con que requisitos legales cumple la empresa, esto para dar soporte a cada uno de los documentos a desarrollar según la norma.

Tabla 7 Requisitos legales

	NTS-TS-003		
	REQUISITOS LEGALES	Fecha	
		Versión	
		Código	
RESPONSABLE Encargado implementación			

REQUISITO LEGAL	EVALUACIÓN		ACCIÓN
	CUMPLE/SI	CUMPLE/NO	
Registro mercantil			
Registro Nacional de Turismo			
RUT			
Cámara de comercio			

Revisado y aprobado (Dirección de la agencia de viajes – Líder de sostenibilidad)

Nota: Fuente: elaboración propia

Para el correcto diligenciamiento se realiza el siguiente instructivo:

Tabla 8 Instructivo para el diligenciamiento de la lista de chequeo

INSTRUCTIVO LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES	
INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha	Registrar fecha actual para el diligenciamiento del documento
Versión	Consecutivo de documentos en cada uno de los puntos exigidos por la norma NTS-TS-003
Código	Número del Registro Nacional del Turismo
Responsable	Escribir nombre completo de la persona a cargo del diligenciamiento del documento
SOLUCIÓN DEL FORMATO	
Registro mercantil	Indicar si en caso de cumplir con el requisito y no en caso de no contar con ello
Registro nacional de turismo	
Rut	
Cámara de comercio	
Acción	En caso de no cumplir mencionar acción a realizar

Nota: Fuente: elaboración propia

4.1.2. Matriz de evaluación de riesgos

Se realiza documento de matriz de evaluación de riesgos con el fin de clasificar impactos significativos que afectan directamente a la empresa, priorizando los planes de acción para mejorar la sostenibilidad, se anexa formato:

Tabla 9 Matriz de evaluación de riesgos

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS				
EJE	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTO Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD	VALORACION	PRIORIDAD DE ACTUACION	ACTUACIÓN
AMBIENTAL	Patrimonio natural			
	Uso eficiente del agua			
	Uso eficiente de la energía			
	Gestión de residuos			
	Material publicitario			
SOCIOCULTURAL	Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competente, compañías enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual de menores de edad, y denunciar en los casos según la legislación vigente.			
	Patrimonio cultural			
ECONOMICO	Contratación y generación de empleo			
	Capacitación de las comunidades locales			
	Beneficios indirectos			

Revisado y aprobado (Dirección de la agencia de viajes – Líder de sostenibilidad)

Nota: Fuente: elaboración propia

Para el correcto diligenciamiento se anexa el siguiente instructivo:

Tabla 10 Instructivo para el diligenciamiento de la matriz de evaluación de riesgos

INSTRUCTIVO MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS				
SOLUCION DEL FORMATO				
EJE	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTO Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD	VALORACIÓN	PRIORIDAD DE ACTUACION	ACTUACIÓN
AMBIENTAL	Patrimonio natural	Valoración numerica de 1-3, siendo el 1 el nivel mas bajo y el 3 el nivel mas alto para cuantificar las actividades, productos y servicios que afectan la sostenibilidad	Item relacionado con la valoración dada anteriormente, donde 1 (bajo) implica corto plazo, 2 (medio) implica mediano plazo y 3 (alto) largo plazo	Acciones a realizar acorde al eje a tratar con el fin de mitigar los impactos de estos, relacionados con el tiempo.
	Uso eficiente del agua			
	Uso eficiente de la energia			
	Gestion de residuos			
	Material publicitario			
SOCIOCULTURAL	Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competente, compañías enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual de menores de edad, y denunciar en los casos según la legislación vigente.	Valoración numerica de 1-3, siendo el 1 el nivel mas bajo y el 3 el nivel mas alto para cuantificar las actividades, productos y servicios que afectan la sostenibilidad	Item relacionado con la valoración dada anteriormente, donde 1 (bajo) implica corto plazo, 2 (medio) implica mediano plazo y 3 (alto) largo plazo	Acciones a realizar acorde al eje a tratar con el fin de mitigar los impactos de estos, relacionados con el tiempo.
	Patrimonio cultural			
ECONOMICO	Contratación y generación de empleo	Valoración numerica de 1-3, siendo el 1 el nivel mas bajo y el 3 el nivel mas alto para cuantificar las actividades, productos y servicios que afectan la sostenibilidad	Item relacionado con la valoración dada anteriormente, donde 1 (bajo) implica corto plazo, 2 (medio) implica mediano plazo y 3 (alto) largo plazo	Acciones a realizar acorde al eje a tratar con el fin de mitigar los impactos de estos, relacionados con el tiempo.
	Capacitación de las comunidades locales			
	Beneficios indirectos			

Nota: Fuente: elaboración propia

4.2. CERTIFICADOS DE CAPACITACIONES

Para este punto se relaciona los anexos de las capacitaciones brindadas por el Fondo Nacional del Turismo y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia (FONTUR, MINCIT.), estas entidades realizan capacitaciones constantes según la norma NTS-TS-003 referentes a temas ambientales, económicos, socioculturales y cambios de la legislación dentro de las empresas de turismo, estas son ofertadas en sus páginas web y están disponibles para todos.


4.3 IMPUESTOS

CLUB EXCURSIONES S.A.S está en obligación de mantener sus impuestos al día y tener un registro físico y virtual en donde se evidencie el pago de los mismos, con el fin de realizar monitoreo y seguimiento de procesos legales.

4.4 SEGUIMIENTO CONSUMO SERVICIOS PÚBLICOS

Se realiza seguimiento al control de los servicios públicos (Agua y Luz) con el fin de desarrollar un informe detallado del consumo. Se anexan formatos:

Tabla 11 Programa de consumo de agua

		NTS-TS-003			
		PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA		Fecha	
				Versión	
				Código	
		RESPONSABLE			
Fecha de registro	Fecha de consumo	Valor total del servicio	Vr. Agencia 10%	Consumo total del periodo	Subio y/o disminuyo

Nota: Fuente: elaboración propia

Tabla 12 Programa de consumo de energía

	NTS-TS-003					
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE LA LUZ	Fecha				
		Versión				
		Código				
RESPONSABLE						
Fecha de registro	Fecha de consumo	Valor total del servicio	Vr. Agencia 10%	Consumo total del periodo	Subió y/o disminuyó	

Nota: Fuente: elaboración propia

Para el correcto diligenciamiento se realiza el siguiente instructivo:

Tabla 13 Instructivo para el diligenciamiento de los programas de consumo de agua y energía

INSTRUCTIVO PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE AGUA Y LUZ	
INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha	Registrar fecha actual para el diligenciamiento del documento
Versión	Consecutivo de documentos en cada uno de los puntos exigidos por la norma NTS-TS-003
Código	Número del Registro Nacional del Turismo
Responsable	Escribir nombre completo de la persona a cargo del diligenciamiento del documento
SOLUCIÓN DEL FORMATO	
Fecha de registro	Registrar fecha en la que se actualiza el informe
Fecha de consumo	Anexar fecha ultimo consumo, evidenciado en el recibo
Valor total del servicio	Valor total que aparece en el recibo, descontando otros costos
Vr. Agencia %	Diligenciar valor acordado por los administrativos según acuerdos con el Gimnasio Candelaria
Consumo total del periodo	Registrar cantidad de kWh para consumo de energía y m ³ para consumo de agua
Subió y/o disminuyó	Comparar consumos anteriores y especificar diferencia

Nota: Fuente: elaboración propia

4.5. DENUNCIA ANTE AUTORIDADES

Por medio de este punto se detalla si se han presentado irregularidades en diferentes áreas con otras entidades, documento emitido por la Policía Nacional de Colombia, esto con el fin de disminuir problemáticas con relación a las legislaciones aplicables para las diferentes empresas. Actualmente no le aplica a la agencia puesto no cuenta con ninguna demanda ni a favor ni en contra. En caso de ser adquiridas deberán anexar certificados.

4.6. COMPROMISO CON LOS ASPECTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS

La norma NTS-TS-003 pretende comprometer a la empresa con capacitaciones internas obligatorias sobre temas ambientales, socioculturales y económicos con el fin de generar conocimiento y sensibilizaciones respecto a los anteriores aspectos. Para este es necesario un formato en el que se evidencie a quien va dirigida y el tema de cada una de las capacitaciones, adicional, un segundo formato para el control de asistencia de los participantes. Adjunto se anexa formatos pertinentes:

Tabla 14 Documento compromisos ambientales, socioculturales y económicos en CLUB DE EXCURSIONES S.A.S.

	NTS-TS-003		
	COMPROMISOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONOMICOS	Fecha	
		Versión	
		Código	
RESPONSABLE Encargado implementación			

ÁREAS EN LAS QUE SE REALIZAN CAPACITACIONES	TEMA DE CAPACITACIÓN	PARTICIPANTES
Evidencia de sensibilización: Listado de asistencia.		

Revisado y aprobado (Dirección de la agencia de viajes – Líder de sostenibilidad)

Nota: Fuente: elaboración propia


Para el correcto diligenciamiento se adjunta el siguiente instructivo

Tabla 15 Instructivo para el diligenciamiento del documento de compromisos

INSTRUCTIVO COMPROMISOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS	
INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha	Registrar fecha actual para el diligenciamiento del documento
Versión	Consecutivo de documentos en cada uno de los puntos exigidos por la norma NTS-TS-003
Código	Número del Registro Nacional del Turismo
Responsable	Escribir nombre completo de la persona a cargo del diligenciamiento del documento
SOLUCIÓN DEL FORMATO	
Áreas en las que se realizan capacitaciones	Nombrar áreas funcionales a las que va dirigida la capacitación
Tema de capacitación	Referenciar el tema principal de la capacitación
Participantes	Registrar el nombre de las personas o entidades que dictan la capacitación

Nota: Fuente: elaboración propia

Tabla 16 Control de asistencia a capacitaciones

	NTS-TS-003		
	CONTROL DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES	Fecha	
		Versión	
		Código	
RESPONSABLE			

PARTICIPANTES	TEMA DE CAPACITACIÓN	CAPACITADOR	FIRMA

Revisado y aprobado (Dirección de la agencia de viajes – Líder de sostenibilidad)

Nota: Fuente: elaboración propia

Se anexa instructivo para el correcto diligenciamiento del documento anterior:

Tabla 17 Instructivo para el diligenciamiento del control de asistencia

INSTRUCTIVO CONTROL DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES	
INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha	Registrar fecha actual para el diligenciamiento del documento
Versión	Consecutivo de documentos en cada uno de los puntos exigidos por la norma NTS-TS-003
Código	Número del Registro Nacional del Turismo
Responsable	Escribir nombre completo de la persona a cargo del diligenciamiento del documento
SOLUCIÓN DEL FORMATO	
Participantes	Escribir nombre completo de cada uno de los asistentes a la capacitación
Tema de capacitación	Referenciar el tema principal de la capacitación
Capacitador	Nombre de la persona encargada de brindar la capacitación
Firma	Firma de cada uno de los participantes en constancia de la asistencia

Nota: Fuente: elaboración propia

4.7. OBJETIVOS Y METAS CUANTIFICABLES, ALCANZABLES Y MEDIBLES

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. deberá anexar registros contables con el objetivo de mantener un control económico y así dar evidencia de la sostenibilidad de la empresa, dichos informes son proporcionados por un software contable llamado Karing, estos comprobantes son solicitados cada cuatro meses y uno anual, para ser anexados en carpetas, con el fin de dar soporte a parámetros económicos establecidos por la norma NTS-TS-003.

4.8. PUBLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

El diseño de la política de sostenibilidad va ligado a la estrategia empresarial que se desarrolla frente a los diferentes aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Principalmente se debe realizar la socialización sobre que es, su importancia y cada uno de los compromisos, como segundo punto se deben identificar cada uno de los impactos negativos que se generan dentro y fuera de las instalaciones y por ultimo crear una política eficiente que se pueda medir a través de los indicadores expuestos. Se anexa formato trabajado:

	NTS-TS-003		
	POLITICA DE TURISMO SOSTENIBLE	Fecha	
		Versión	
		Código	
RESPONSABLE			

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 _____, 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 nuestras instalaciones y actividades en los destinos que ofertamos en nuestro portafolio de servicios, así como optimizar la sostenibilidad de la _____, mejorando su comportamiento con el entorno.

En ese mismo sentido, nuestra _____ 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. Así mismo, nos comprometemos a motivar y capacitar a nuestro 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 nuestros 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 someterán los proyectos de futuras ampliaciones de las instalaciones o actividades a criterios de sostenibilidad y eficiencia en el uso de recursos.

Esta política de turismo sostenible se actualizará siempre que las circunstancias lo requieran, adoptando y publicando en ambos casos nuevos objetivos de sostenibilidad.

Revisado y aprobado (Dirección de la agencia de viajes – Líder de sostenibilidad)

Nota: Fuente: elaboración propia

Para el correcto diligenciamiento del anterior formulario se anexa el siguiente instructivo:

Tabla 18 Instructivo para el diligenciamiento de la política de sostenibilidad

INSTRUCTIVO PUBLICACIÓN DE POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	
INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha	Registrar fecha actual para el diligenciamiento del documento
Versión	Consecutivo de documentos en cada uno de los puntos exigidos por la norma NTS-TS-003
Código	Número del Registro Nacional del Turismo
Responsable	Escribir nombre completo de la persona a cargo del diligenciamiento del documento
SOLUCIÓN DEL FORMATO	
Espacios en blanco	Escribir el nombre completo de la agencia de viajes

Nota: Fuente: elaboración propia

4.9. PRODUCTOS Y SERVICIOS

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. como agencia de viajes posee un portafolio de servicios bastante extenso, el mayor porcentaje de sus excursiones son en destinos donde el cuidado de la flora y fauna es muy importante ya que por ese motivo es que se consideran lugares turísticos, una de sus formatos publicitarios es:

Ilustración 1 Productos y servicios



**NOS VAMOS DE EXCURSION A
REPRESA DE PRADO**
Prado Tolima
El mar interior de los colombianos

\$280.000

2 días 1 noche. TODO INCLUIDO

I N C L U Y E:

Transporte: Buses de turismo, modelo 2016, full equipo, la Empresa Transportadora está reconocida con la norma de calidad ISO 9001.

Hospedaje: Cabañas para 6 personas en club dotado con piscinas, zonas verdes, canchas deportivas, sala de juegos, restaurante, muelle. Acomodación Múltiple.

Paseos: En lancha, Cascada del amor, isla de cuba, compuertas.

Coordinador de Viaje - Póliza de seguros - Impuestos.

Alimentación: 2 Desayunos, 2 Almuerzo, 1 Cenas.

Nota: No incluye lo no establecido en el programa.

SALIDA: Mayo 17 – 18 de 2018 |
3:00 A.M. Frente Estación de Servicio. La sevillana. (Autopista Sur X Avda. Boyacá).

CUPO LIMITADO. SEPRE SU EXCURSION.
REALICE ABONOS PARCIALES.
EI VIAJE DEBE ESTAR CANCELADO UNA SEMANA ANTES DE LA REALIZACION.
LA EXCURSION SE REALIZA CON UN MINIMO DE 20 PERSONAS.


Organizamos viajes para colegios, empresas, clubes, familias y grupos en general, a cualquier parte del país.
Servicio de transporte en camionetas, busetas y buses de turismo.

Nota: Fuente: elaboración propia

Cada uno de los folletos que publican son de excursiones directas los cuales ofrece los servicios a contratar, condiciones y tarifas. Las políticas ambientales no se estipulan ni se promueven en dicha publicidad. CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. opera con planes turísticos a cualquier destino solicitado por el cliente (nacional e internacionalmente), esto por medio de operadores y mayoristas en el sector turístico.

4.10. EVALUACIÓN DE IMPACTOS

Se realiza una encuesta a cada uno de los viajeros después de su experiencia con el fin de evaluar los servicios contratados y el impacto que tuvo sobre cada uno de ellos para tener mejora continua, reprogramar los servicios y poder sensibilizar a los pasajeros. Se anexa formato de evaluación:

	NTS-TS-003		
	LISTADO VERIFICACIÓN SERVICIO AL CLIENTE	Fecha	
		Versión	
		Código	
RESPONSABLE Encargado implementación			

CALIFIQUE DE 1 A 5; DONDE 1 ES MENOR Y 5 ES EL MAYOR SEGÚN SU GRADO DE SATISFACCIÓN

1) Dentro del servicio del transporte de su anterior viaje el __ (fecha) __ a __ (destino) __, fue una experiencia agradable, organizada y siente que cumplió los estándares de limpieza y servicio.

1__ 2__ 3__ 4__ 5__

_____ (observación) _____

2) ¿Cómo califica las instalaciones del hotel en cuanto a los servicios generales, _____ (otros servicios) _____?

1__ 2__ 3__ 4__ 5__

_____ (observación) _____

3) En cuanto a la alimentación y el restaurante, califique los menús programados, atención de los meseros y si los tiempos de servicio fueron los adecuados.

1__ 2__ 3__ 4__ 5__

_____ (observación) _____

4) La atención por parte del asesor o coordinador fue servicial, clara y cumplió a cabalidad con todo lo estipulado.

1__ 2__ 3__ 4__ 5__

_____ (observación) _____

5) Mencione lo que más le gusto o impacto de la excursión:

6) Mencione una sugerencia o un aspecto a mejorar:

- PROMOVER PROXIMA EXCURSIÓN: _____
- ¿A DONDE LE GUSTARIA VIAJAR?: _____

7) Información de dos referidos:

- Nombre: _____ Celular: _____
Correo: _____ Parentesco: _____
- Nombre: _____ Celular: _____
Correo: _____ Parentesco: _____


Nota: Fuente: elaboración propia

No se realiza instructivo para la solución del anterior documento puesto que el formato es claro para el correcto diligenciamiento.

4.11. PROGRAMA DE MINIMIZACIÓN DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS NEGATIVOS

Este listado cumple con la función de verificar si el proveedor efectúa el cumplimiento de la norma NTS-TS-003 en aspectos legales, requisitos de seguridad, ambientales y socioculturales para así hacer una buena selección de los mismos con respectos a parámetros ya establecidos por la norma, al finalizar el documento se pide el nombre de la persona que brinda la información con el fin de ser corroborada.

Tabla 19 listado de verificación del cumplimiento de la norma por parte de los proveedores

	NTS-TS-003		
	LISTADO DE VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LA NORMA PROVEEDORES	Fecha	
		Versión	
		Código	
RESPONSABLE Encargado implementación			
REQUISITOS LEGALES	Cumple	No cumple	
Registro Nacional de Turismo			
Registro único Tributario			
Cámara de Comercio			
Régimen al que pertenece			
Certificación en Sistema de Gestión de Sostenibilidad			
Certificación Normas Técnicas Sectoriales de Turismo			
SGSST (Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el			
REQUISITOS DE SEGURIDAD			
Tiene un plan de acción diseñado para responder a posibles situaciones de emergencia y/o accidentes.			
Áreas de acceso señalizadas en la oficina			
Tiene extintor con carga vigente			
Cuenta con botiquín			
REQUISITOS DE TIPO AMBIENTAL			
Promueve la prevención del tráfico ilegal de especies (fauna y flora)			
Registra y monitorea el consumo de agua y energía			
Realiza separación de residuos en la fuente			
Promueve el uso eficiente de recursos			
Emplea productos de limpieza amigables con el medio ambiente			
REQUISITOS DE TIPO SOCIOCULTURAL			
Promueve la contratación de mano de obra local			
Utiliza y promueven el uso de productos de la región. Contratación de proveedores locales			
Promueve la prevención del tráfico ilícito de Bienes Culturales			
Promueve la prevención del comercio y explotación sexual de menores de edad			
Promueve y apoya la comercialización de artesanías y productos de la región			
Promueve la gastronomía regional			
Nombre de quien suministra la información			

Nota: Fuente: elaboración propia

Para el correcto diligenciamiento se realiza el siguiente instructivo:

Tabla 20 Instructivo para el diligenciamiento del listado de cumplimiento de la norma por parte de los proveedores

INSTRUCTIVO DEL LISTADO DE VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LA NORMA PROVEEDORES	
INFORMACION GENERAL	
Fecha	Registrar fecha actual para el diligenciamiento del documento
Versión	Consecutivo de documentos en cada uno de los puntos exigidos por la norma NTS-TS-003
Código	Número del Registro Nacional del Turismo
Responsable	Escribir nombre completo de la persona a cargo del diligenciamiento del documento
SOLUCION DEL FORMATO	
REQUISITOS LEGALES	
Registro Nacional de Turismo	Marcar x en cumple en caso de cumplir y en caso de no, marcar x en no cumple
Registro único Tributario	
Cámara de Comercio	
Régimen al que pertenece	Escribir a que régimen pertenece
Certificación en Sistema de Gestión de Sostenibilidad	Marcar x en cumple en caso de cumplir y en caso de no, marcar x en no cumple
Certificación Normas Técnicas Sectoriales de Turismo	
SGSST (Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el	
REQUISITOS DE SEGURIDAD	
Tiene un plan de acción diseñado para responder a posibles situaciones de emergencia y/o accidentes.	Marcar x en cumple en caso de cumplir y en caso de no, marcar x en no cumple
Áreas de acceso señalizadas en la oficina	
Tiene extintor con carga vigente	
Cuenta con botiquín	
REQUISITOS DE TIPO AMBIENTAL	
Promueve la prevención del tráfico ilegal de especies (fauna y flora)	Marcar x en cumple en caso de cumplir y en caso de no, marcar x en no cumple
Registra y monitorea el consumo de agua y energía	
Realiza separación de residuos en la fuente	
Promueve el uso eficiente de recursos	
Emplea productos de limpieza amigables con el medio ambiente	
REQUISITOS DE TIPO SOCIOCULTURAL	
Promueve la contratación de mano de obra local	Marcar x en cumple en caso de cumplir y en caso de no, marcar x en no cumple
Utiliza y promueven el uso de productos de la región.	
Contratación de proveedores locales	
Promueve la prevención del tráfico ilícito de Bienes Culturales	
Promueve la prevención del comercio y explotación sexual de menores de edad	
Promueve y apoya la comercialización de artesanías y productos de la región	
Promueve la gastronomía regional	
Nombre de quien suministra la información	Nombre completo de la persona que suministra la información de la empresa proveedora


Nota: Fuente: elaboración propia

4.12. RESPONSABLES DE LOS RECURSOS

Por medio de este punto se identifican los responsables, acciones, recursos, plazos y actividades referentes a la norma NTS-TS-003 dentro de las instalaciones de la empresa, con

el fin de conseguir el logro y seguimiento de la política de sostenibilidad, por esta razón se realiza el siguiente formato.

Tabla 21 Responsabilidades y acciones

		NTS-TS-003		
		RESPONSABILIDAD Y ACCIONES	Fecha	
			Versión	
			Código	
RESPONSABLE				
RESPONSABLE	ACCIONES	RECURSOS	PLAZO	ACTIVIDAD REFERENTE A LA NORMA NTS-TS-003

Nota: Fuente: elaboración propia

Para el correcto diligenciamiento se realiza el siguiente instructivo:

Tabla 22 Instructivo para el diligenciamiento del documento de responsabilidades y acciones

INSTRUCTIVO DE RESPONSABILIDAD Y ACCIONES	
INFORMACION GENERAL	
Fecha	Registrar fecha actual para el diligenciamiento del documento
Version	Consecutivo de documentos en cada uno de los puntos exigidos por la norma NTS-TS-003
Codigo	Número del Registro Nacional del Turismo
Responsable	Escribir nombre completo de la persona a cargo del diligenciamiento del documento
SOLUCION DEL FORMATO	
Responsable	Nombrar por reglón cada una de las personas que trabaja en CLUB DE EXCURSIONES S.A.S
Acciones	Referenciar los cargos con que cuenta cada responsable dentro de CLUB DE EXCURSIONES S.A.S
Recursos	Especificar que recursos (Físicos, tecnológicos financieros, entre otros) posee cada uno de los responsables
Plazo	Registrar el período en el que cada responsable debe entregar las actividades correspondientes
Actividad referente a la Norma NTS-TS-003	Describir las actividades que realiza cada una de las personas respectivamente a la norma NTS-TS-003

Nota: Fuente: elaboración propia

4.13. MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Este presentará la revisión que se utiliza para el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión de sostenibilidad, objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política, por lo que se debe realizar una evaluación cuatrimestral del aumento o disminución del consumo de los servicios públicos, especificando la cantidad de m³ y kWh adicional del pago efectuado.

4.14. IDENTIFICACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. debe analizar a sus proveedores según la lista de verificación expuesta en el punto 4.11 y así establecer que bienes y servicios les puede brindar cada uno de los anteriores, esto con el fin de dar cumplimiento a la norma NTS-TS-003, tener el control sobre ellos y mejorar en los criterios de compra.

4.15. LISTA DE PROVEEDORES

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. debe contar con proveedores certificados los cuales se deben evaluar con la anterior lista de verificación (4.11.) para poder tener seguridad en el

momento de contratar los servicios que se ofrecen y se promueven. Se debe anexar información pertinente de cada uno de ellos como lo es:

- Registro Nacional del Turismo (RNT)
- Cámara de comercio de Bogotá
- RUT
- Datos principales: (Dirección, teléfono, correo electrónico, asesor comercial)


4.16. MECANISMO DE VERIFICACIÓN

Debido a la ilegalidad de documentos que se presenta actualmente en cualquier lugar del mundo se debe realizar una revisión en la página del RUES (Registro Único Empresarial) donde se podrá encontrar si las empresas cuentan con los documentos pertinentes, se está realizando actualización de los mismos o verificar si están constituidos o no legalmente, la búsqueda se debe realizar mediante el NIT, (Número de Identificación Tributaria) dicho código es de carácter privado. Se anexa link de página de búsqueda <https://www.rues.org.co/>

4.17. DOCUMENTO QUE DESCRIBA ACCIONES QUE ADELANTA LA DIRECCIÓN PARA ASEGURAR LA IMPLEMENTACIÓN

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. debe tener un plan de tareas en el cual se especifiquen los cargos y las acciones pertinentes de cada colaborador para la actualización de la norma NTS-TS-003 y así considerar la implementación de la misma como segura. Se anexa formato:

Tabla 23 Responsabilidad y acciones

	NTS-TS-003		
	RESPONSABILIDAD Y ACCIONES	Fecha	
		Versión	
		Código	
RESPONSABLE			

RESPONSABLE	CARGO	ACTIVIDADES

Revisado y aprobado (Dirección de la agencia de viajes – Líder de sostenibilidad)

Nota: Fuente: elaboración propia

Para el correcto diligenciamiento del anterior instructivo se anexa instructivo:

Tabla 24 Instructivo para el diligenciamiento del documento de responsabilidad y acciones

INSTRUCTIVO RESPONSABILIDAD Y ACCIONES	
INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha	Registrar fecha actual para el diligenciamiento del documento
Versión	Consecutivo de documentos en cada uno de los puntos exigidos por la norma NTS-TS-003
Código	Número del Registro Nacional del Turismo
Responsable	Escribir nombre completo de la persona a cargo del diligenciamiento del documento
SOLUCIÓN DEL FORMATO	
Responsable	Nombrar por renglón cada uno de los responsables de la actualización de la norma NTS-TS-
Cargo	Especificar cargo que ocupa dentro de la empresa
Acciones	Escribir cada una de las tareas que debe realizar para la actualización de la norma NTS-TS-

Nota: Fuente: elaboración propia

4.18. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Todos los colaboradores de CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. deben poseer mecanismos con los cuales puedan mostrar su responsabilidad con la norma NTS-TS-003, como los sugeridos posteriormente:

- Correo electrónico: Modificar la firma personal en donde la principal normatividad este expuesta
- Página Web: Publicar la política de turismo sostenible
- Comprobantes de viaje: El software contable (Karing) expide los comprobantes de viaje de los servicios contratados para cada uno de los pasajeros, se debe promover el cuidado del medio ambiente con recomendaciones

Cada una de estas fuentes permite que los trabajadores posean sentido de pertenencia por la actualización de la norma NTS-TS-003 y así tengan responsabilidad por mantener la misma.

4.19. SOPORTE DE COMO INFORMAR LA NORMA

La norma debe ser informada por cada uno de los colaboradores de la empresa donde su principal aporte es mediante el uso del correo electrónico ya que con una firma que estipule la principal normatividad está sensibilizando al público y previniendo acciones en contra de lo estipulado, otro de los medios es mediante la página web donde su apoyo primario sea la política de sostenibilidad.

4.20. SOPORTE DE PROMOCIÓN

CLUB EXCURSIONES S.A.S deberá realizar registro fotográfico con el fin de dar soporte de la promoción de comportamientos de los responsables con el desarrollo sostenible que hace la agencia de viajes a sus clientes, proveedores, empleados y la comunidad.

4.21. INVOLUCRADOS CON LA NORMA

Se verificará que el documento número dos del punto 4.6 para el control de asistencia de los participantes tenga la firma de los colaboradores de CLUB DE EXCURSIONES S.A.S

para dar soporte del conocimiento, entendimiento y aplicación de la política de sostenibilidad dentro de la agencia, según lo plantea la norma NTS-TS-003.

4.22. INFORMACIÓN BRINDADA A LOS CLIENTES DE CLUB EXCURSIONES S.A.S


La empresa deberá anexar los soportes de publicidad que se les brinda a los clientes donde se les comunica los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos para los destinos turísticos que tienen, promocionan y comercializan dentro de la agencia.

4.23. SOPORTE DE LA INFORMACIÓN A LOS CLIENTES

La norma NTS-TS-003 exige que el código de conducta y los objetivos de sostenibilidad sean presentados a los clientes sea como mínimo en dos idiomas, uno el idioma natal del lugar en donde se encuentra ubicada la agencia y el segundo preferiblemente una de las lenguas más habladas en el mundo como es el inglés. Se le propone a CLUB EXCURSIONES S.A.S el siguiente documento:

4.23.1 Documento código de conducta en español

El código de conducta será un documento voluntario en el que CLUB DE EXCURSIONES S.A.S expondrá una serie de tácticas con las que se comprometerán a seguir, a continuación, se anexan documento en dos idiomas:

	NTS-TS-003		
	CODIGO DE CONDUCTA	Fecha	
		Versión	
		Código	
RESPONSABLE			


CODIGO DE CONDUCTA (LEY 1336 DE 2009) COMPROMISOS MINIMOS QUE DEBEN ASUMIR TODOS LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

Con el fin de contrarrestar la explotación sexual de los niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, los prestadores de servicios turísticos adoptaran un código de conducta que deberán observar sus representantes legales, directores, administradores, empleados, contratistas vinculados a la prestación de servicios turísticos, con el fin de hacer efectivas las obligaciones contempladas en los artículos 16 y 17 de la Ley 679 de 2001, así como a prevenir las conductas tipificadas en el artículo 19 de la misma Ley e igualmente que incorpore las siguientes medidas mínimas de control:

1. Abstenerse de ofrecer en los programas de promoción turística y en planes turísticos, expresa o subrepticamente, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
2. Abstenerse de dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona acerca de lugares desde donde se coordinen o donde practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
3. Abstenerse de conducir a los turistas, directamente o a través de terceros a establecimientos o lugares donde se practique la explotación sexual comercial de niños, niñas, así como conducir a éstos a los sitios donde se encuentran hospedados los turistas, incluso si se trata de lugares localizados en altamar, con fines de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
4. Abstenerse de facilitar vehículos en rutas turísticas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.
5. Impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los hoteles o lugares de alojamiento y hospedaje, bares, negocios similares y demás establecimientos en los que se presten servicios turísticos, con fines de explotación o de abuso sexual.
6. Adoptar las medidas tendientes a impedir que el personal vinculado a cualquier título con la empresa, ofrezca servicios turísticos que permitan actividad sexual con niños, niñas y adolescentes.
7. Proteger a los niños, niñas y adolescentes nacionales o extranjeros de toda forma de explotación y violencia sexual originada por turistas nacionales o extranjeros.

8. Denunciar ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás autoridades competentes, los hechos de que hubiere tenido conocimiento por cualquier medio, así como la sospecha de estos, relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y asegurar que al interior de la empresa existan canales para denunciar ante las autoridades competentes tales hechos.
9. Diseñar y divulgar al interior de la empresa y con sus proveedores de bienes y servicios, una política en la que el prestador establezca medidas para prevenir y contrarrestar toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo.
10. Capacitar a todo el personal vinculado y que vaya vinculando a la empresa, así como a los proveedores que por la naturaleza de sus actividades tengan contacto con turistas, frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niño y adolescente.
11. Informar a sus usuarios sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.
12. Fijar en lugar público y visible del establecimiento o establecimientos de comercio el presente Código de Conducta y los demás compromisos que el prestador desee asumir con el fin de proteger a los niños, niñas y adolescentes.

4.23.2 Documento código de conducta en ingles

	NTS-TS-003		
	CODE OF CONDUCT	Date	
		Versión	
		Code	
RESPONSABLE			

CODE OF CONDUCT (LAW 1336 OF 2009) MINIMUM COMMITMENTS THAT SHOULD ASSUME ALL TOURISM SERVICE PROVIDERS


In order to counteract the sexual exploitation of children and adolescents in travel and tourism, tourism service providers shall adopt a code of conduct to be observed by legal representatives, directors, administrators, employees, contractors involved in the provision of services In order to give effect to the obligations contemplated in articles 16 and 17 of Law 679 of 2001, as well as to prevent the conduct typified in article 19 of the same Law and also to incorporate the following minimum control measures:

1. Refrain from offering in tourist promotion programs and tourist plans, expressly or surreptitiously, plans for the sexual exploitation of children and adolescents.
2. Refrain from giving information to tourists, directly or through interposed person about places where they coordinate or where they practice commercial sexual exploitation of children.
3. Refrain from driving tourists, directly or through third parties, to establishments or places where commercial sexual exploitation of children is practiced, as well as to take them to places where tourists are staying, even if it is a question of Places located in the high seas for the purpose of commercial sexual exploitation of children and adolescents.
4. Refrain from providing vehicles on tourist routes for exploitation or sexual abuse with children.
5. To prevent the entry of children and adolescents to hotels or places of accommodation and accommodation, bars, similar businesses and other establishments in which tourist services are provided, for purposes of exploitation or sexual abuse.
6. Adopt measures to prevent staff linked to any title with the company, offer tourist services that allow sexual activity with children and adolescents.
7. To protect domestic and foreign children and adolescents from all forms of exploitation and sexual violence caused by domestic or foreign tourists.
8. Report to the Ministry of Commerce, Industry and Tourism and other competent authorities the facts of which it has been informed by any means, as well as the suspicion thereof, related to the sexual exploitation of children and adolescents and to ensure that the interior Of the company there are channels to denounce before the competent authorities such facts.

9. Design and disseminate within the company and with its suppliers of goods and services a policy in which the provider establishes measures to prevent and counteract all forms of sexual exploitation of children and adolescents in travel and tourism.
10. To train all related personnel who are linked to the company, as well as to providers that, due to the nature of their activities, have contact with tourists, regarding the topic of prevention of commercial sexual exploitation of children, adolescents and children.
11. Inform its users about the legal consequences in Colombia of the exploitation and sexual abuse of children and adolescents.
12. Establish this Code of Conduct and other commitments that the lender wishes to assume in order to protect children and adolescents in a public and visible place of the establishment or commercial establishments.

4.23.3 Documento objetivos de sostenibilidad en español

Este documento propondrá métodos de mejora para la sociedad, el medio ambiente y para el interior de la empresa según la legislación de la norma NTS-TS-003 con las que se comprometerán a seguir, a continuación, se anexan documento en dos idiomas:

	NTS-TS-003		
	OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD	Fecha	
		Versión	
		Código	
RESPONSABLE			


Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo Sostenible y cumpliendo con la Norma Técnica Sectorial de Sostenibilidad NTS-TS 003, la AGENCIA DE VIAJES CLUB DE EXCURSIONES S.A.S., plantea como Objetivos de

Sostenibilidad:

1. Contribuir con la preservación del medio ambiente
2. Ayudar a prevenir el tráfico ilícito de flora y fauna, así como de bienes culturales
3. Contribuir con la prevención de la explotación y el comercio sexual de menores de edad, relacionada con la actividad turística
4. Informar y sensibilizar a clientes, colaboradores y proveedores sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables en los trayectos y destinos que comercializa.

Con base en lo anterior la AGENCIA DE VIAJES CLUB DE EXCURSIONES S.A.S., busca promover y acatar políticas de sostenibilidad en los ámbitos Ambientales, Culturales y Económicos que apoyen la efectividad y eficacia del uso de los recursos para la ejecución de la actividad.

4.23.4 Documento objetivos de sostenibilidad en ingles

	NTS-TS-003		
	SUSTAINABILITY OBJECTIVES	Date	
		Versión	
		Code	
RESPONSABLE			

Consent of the importance of maintaining a sustainable development and complying with the Technical Standard of Sustainability NTS-TS 003, the AGENCIA DE VIAJES CLUB DE EXCURSIONES S.A.S., poses as Sustainability Objectives:

1. Contribute to the preservation of the environment
2. To help prevent illicit traffic in flora and fauna as well as cultural property

3. Contribute to the prevention of the exploitation and sexual commerce of minors, related to the tourist activity
4. Inform and sensitize customers, collaborators and suppliers about responsible environmental, socio-cultural and economic behaviors in the routes and destinations that they commercialize.

Based on the above, the TRAVEL AGENCY CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. It seeks to promote and respect environmental, cultural and economic sustainability policies that support the effectiveness and efficiency of the use of resources for the execution of the activity.

4.24. PROGRAMA DE CAPACITACIONES Y SOPORTES

Para el programa de capacitaciones se idea un formato en el cual se puedan estipular cada una de las capacitaciones que realizaran en la agencia en un lapso de seis meses, en donde se deben estipular los principales temas como lo son la sostenibilidad, el tema ambiental y el sociocultural. Se anexa formato de programa de capacitaciones:

Tabla 25 Programa de capacitaciones

	NTS-TS-003		
	PROGRAMA DE CAPACITACIONES	Fecha	
		Versión	
		Código	
RESPONSABLE			

TEMA DE CAPACITACIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA DE REALIZACIÓN

Revisado y aprobado (Dirección de la agencia de viajes – Líder de sostenibilidad)

Nota: Fuente: elaboración propia

Para el correcto diligenciamiento del anterior formato se anexa instructivo:

Tabla 26 Instructivo para el diligenciamiento del programa de capacitaciones

INSTRUCTIVO PROGRAMA DE CAPACITACIONES	
INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha	Registrar fecha actual para el diligenciamiento del documento
Versión	Consecutivo de documentos en cada uno de los puntos exigidos por la norma NTS-TS-003
Código	Número del Registro Nacional del Turismo
Responsable	Escribir nombre completo de la persona a cargo del diligenciamiento del documento
SOLUCIÓN DEL FORMATO	
Tema de capacitación	Escribir sobre relacionado con la capacitación a brindar
Descripción	Especificar detalladamente los puntos a tratar en la capacitación
Fecha de realización	Escribir fecha en la que se programa la capacitación para cronograma de actividades

Nota: Fuente: elaboración propia

4.25. SOPORTE DE LA PUBLICIDAD

En este punto se debe adjuntar toda la publicidad que se maneje de cada uno de los servicios o productos que oferta la agencia, adicional de involucrar en cada flyer las principales políticas para prevenir al público e infórmalo. Se anexa ejemplo de publicidad:

Ilustración 2 Soporte de publicidad

4.26. PROCEDIMIENTO DE MECANISMO DE CONTROL PARA VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS VIGENTES

Para la organización de la papelería y los diferentes soportes que se deben tener en forma física, la agencia utiliza carpetas y folders AZ, en los cuales se tienen separados los documentos. Adicionalmente se cuenta con un archivador en el cual reposa la información donde se puede acceder de manera muy práctica, teniendo en cuenta que las diferentes carpetas están identificadas y hacen mención del contenido, existe documentación que no se encuentran físicamente. Por otro lado, se maneja un archivo virtual en el que todos los documentos están en constante modificación.

4.27 ACCIONES Y ESTRATEGIAS APLICADAS PARA EL MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

Se realiza formato con acciones y estrategias en donde todos los trabajadores de la agencia deben estar involucrados, puesto que la sensibilización es el primer punto para poder obtener buenos resultados. Se anexa formato:



Club de Excursiones
RNT 46355

ACCIONES:

- **AMBIENTALES:** Generar programa de reciclaje y de selección con el fin de disminuir los impactos en la misma agencia, contribuyendo al medio ambiente.
- **SOCIALES:** Promover el empleo en el sector en el cual se encuentra la agencia (estrato 2). Una de las principales políticas debe ser la contratación con personal de la misma comunidad.

- **ECONOMICAS:** Promover el ahorro de impresiones, con el fin de aumentar el flujo de publicidad por medios electrónicos y solo imprimir lo necesario en papel ecológico (reciclable).

ESTRATEGIAS:

- Mantener un control con una planilla en el cual se mide el nivel de reciclaje generado por la agencia.
- Con la anterior planilla también medir la disminución que se ha ido generando con la implementación de la misma.
- Verificar que todo trabajador pertenece al sector en el que se encuentra, dicha información se puede corroborar en las hojas de vida.
- Por medio de los correos electrónicos se especifica que toda información enviada se debe imprimirla si y solo si es necesario.
- Generar conciencia en los trabajadores para realizar cualquier tipo de impresión, con el fin de disminuir los costos de la agencia y reducir el impacto ambiental.

Revisado y aprobado (Dirección de la agencia de viajes – Líder de sostenibilidad)

Nota: Fuente: elaboración propia

4.28. LOGROS OBTENIDOS

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S debe referenciar los logros obtenidos y acciones de mejora por alcanzar según el programa de gestión para la sostenibilidad en años anteriores, en caso de no aplicar hacer caso omiso al punto.

4.29. INFORMACIÓN A PROVEEDORES

La agencia de viajes debe anexar soportes de la información que les ofrece a los proveedores y clientes acerca de la normatividad legal vigente en los destinos que se promocionan y comercializan, esto con el fin de evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna. Por esta razón se les propone el siguiente formato según los mecanismos digitales con los que cuentan.

Ilustración 3 Información a proveedores



JULIÁN MUÑOZ

Publicidad y Diseño Gráfico

CLUB DE EXCURSIONES

✉ publicidad@clubdeexcursiones.com

☎ 715 0338 📞 314 4750232

📘 /clubdeexcursiones 📷 clubde.excursiones

www.clubdeexcursiones.com

Av. Villavicencio Calle 68 sur # 47 - 10 / 3er piso

Atendemos de lunes a viernes de 8:00am a 8:00pm

Sábados y domingos 9:00am - 1:00pm, festivos no hay servicio

La agencia de Viajes Club de Excursiones S.A.S. se encuentra sujeta por la ley 300 de 1996, reglamentada por el Decreto Nacional 2590 de 2006, por la cual se expide la ley general del turismo y se dictan otras disposiciones. El Club de Excursiones S.A.S. está reglamentado según la ley 679 de 2001, ley 1336 de 2009 por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución y la ley 1236 de 2008 en la cual se modifican algunos artículos del Código Penal relativos a delitos de abuso sexual.

La agencia de Viajes Club de Excursiones S.A.S de acuerdo al Decreto 2438 de 2010 se compromete a acatar las disposiciones de las agencias de viajes en la prestación de servicios turísticos.

El Club de Excursiones S.A.S. está comprometido con la Ley 1185 de 2008 y la Resolución 0584 de 2002, en las cuales está la integración del patrimonio cultural de la nación previniendo la comercialización y promoviendo la protección, recuperación, conservación y sostenibilidad de la misma.



Imprimir este mensajes solo si es necesario.



Nota: Fuente: elaboración propia

4.30. CAMPAÑAS PREVENCIÓN DE TRÁFICO ILÍCITO DE FLORA Y FAUNA

La agencia deberá buscar una organización competente con la que pueda realizar campañas preventivas en contra del tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la reglamentación vigente, para lo que es necesario anexar soportes de la empresa aliada y de la campaña desarrollada. Los soportes podrán ser fotos y videos digitales, cartas, permisos y todo lo necesario para ser realizada.

4.31. INFORMACIÓN DIFERENTES A LOS CLIENTES

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S deberá describir el sistema que utiliza para manejar de manera responsable la información de los diferentes atractivos y actividades relacionadas

con el patrimonio natural del país y por medio de ella promover su visita, estará a cargo de la persona directamente encargada con la implementación de la norma NTS-TS-003.

4.32. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CLUB EXCURSIONES S.A.S

En el siguiente documento se podrá relacionar los productos y servicios que maneja la agencia, con el fin de definir para cada uno de ellos las acciones a realizar hacia la disminución de impactos negativos en el patrimonio natural de los destinos turísticos que promocionan.

Tabla 27 *Productos y servicios*

	NTS-TS-003	
	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Fecha
		Versión
		Código
RESPONSABLE		

PRODUCTOS Y SERVICIOS	PRECIOS	ACCIONES DE PREVENCIÓN

Revisado y aprobado (Dirección de la agencia de viajes – Líder de sostenibilidad)

Nota: Fuente: elaboración propia

Para el correcto diligenciamiento del anterior formato se anexa instructivo:


Tabla 28 Instructivo para el diligenciamiento productos y servicios de CLUB DE EXCURSIONES S.A.S

INSTRUCTIVO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CLUB DE EXCURSIONES S.A.S.	
INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha	Registrar fecha actual para el diligenciamiento del documento
Versión	Consecutivo de documentos en cada uno de los puntos exigidos por la norma NTS-TS-003
Código	Número del Registro Nacional del Turismo
Responsable	Escribir nombre completo de la persona a cargo del diligenciamiento del documento
SOLUCIÓN DEL FORMATO	
Productos y servicios	Registrar los viajes turísticos que se ofertan
Precios	Escribir el precio de cada uno de los productos y servicios
Acciones de prevención	Relacionar las acciones preventivas para disminuir impactos en el patrimonio natural de cada uno de los sitios turísticos ofertados

Nota: Fuente: elaboración propia

4.33. REGISTROS Y MONITOREO DEL CONSUMO DEL AGUA

La agencia tiene la obligación de dar soporte de los registros y monitoreo del consumo específicamente del agua, el documento contiene las metas de manejo eficiente del recurso dentro de CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. a continuación se relaciona documento.

	NTS-TS-003		
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA	Fecha	
		Versión	
		Código	
RESPONSABLE			

Las instalaciones en donde funciona la agencia opera de manera paralela al Gimnasio La Candelaria, con la implementación de la norma que pretende regular las acciones del turismo, se han implementado algunos cambios y se ha generado control a diferentes aspectos que anteriormente no se hacían, uno de ellos es el consumo del agua.

Fecha de consumo	Valor total	Valor Agencia 5%	Consumo periodo	Subió y/o disminuyo

Se realiza el siguiente programa con el fin de establecer actividades dentro del CLUB DE EXCURSIONES S.A.S para el ahorro y uso eficiente del agua dentro de las instalaciones.

Nota: Fuente: elaboración propia

Tabla 29 Programa de ahorro y uso eficiente del agua

	NTS-TS-003				
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA			Fecha	
				Versión	
	RESPONSABLE				
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	META	

Nota: Fuente: elaboración propia

Para el correcto diligenciamiento del anterior formato se anexa instructivo:

Tabla 30 Instructivo para el diligenciamiento del programa del ahorro y uso eficiente del agua

INSTRUCTIVO PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA	
INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha	Registrar fecha actual para el diligenciamiento del documento
Versión	Consecutivo de documentos en cada uno de los puntos exigidos por la norma NTS-TS-003
Código	Número del Registro Nacional del Turismo
Responsable	Escribir nombre completo de la persona a cargo del diligenciamiento del documento
SOLUCIÓN DEL FORMATO	
Acciones	Registrar las actividades para el ahorro y el uso eficiente del agua
Responsables	Escribir el nombre de la persona a cargo de las actividades
Plazo	Formalizar fechas para cada solución de las acciones
Recursos	Escribir utensilios con que cuentan para realizar las acciones
Metas	Establecer objetivos a cumplir en los plazos establecidos


Nota: Fuente: elaboración propia

4.34. MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS RELACIONADOS CON EL AGUA

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S debe realizar registro y soporte digital por medio de fotos que evidencie los mantenimientos preventivos para todos los equipos e instalaciones sanitarias dentro de la agencia.

4.35. REGISTROS Y MONITOREO DEL CONSUMO DE ENERGÍA

La agencia tiene la obligación de dar soporte de los registros y monitoreo del consumo específicamente de la energía, el documento contiene las metas de manejo eficiente del recurso dentro de CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. a continuación se relaciona documento.

	NTS-TS-003		
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA	Fecha	
		Versión	
		Código	
RESPONSABLE			


Las instalaciones en donde funciona la agencia opera de manera paralela al Gimnasio La Candelaria, con la implementación de la norma que pretende regular las acciones del turismo, se han implementado algunos cambios y se ha generado control a diferentes aspectos que anteriormente no se hacían, uno de ellos es el consumo de la energía.

Fecha de consumo	Valor total	Valor Agencia 10%	Consumo periodo	Subió y/o disminuyo

Se realiza el siguiente programa con el fin de establecer actividades dentro del CLUB DE EXCURSIONES S.A.S para el ahorro y uso eficiente del agua dentro de las instalaciones.

Fuente: Creación propia

Tabla 31 Programa de ahorro y uso eficiente de energía

	NTS-TS-003				
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGÍA			Fecha	
				Versión	
	RESPONSABLE			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	OBJETIVO	

Nota: Fuente: elaboración propia

Para el correcto diligenciamiento del anterior formato se anexa instructivo:

Tabla 32 Instructivo para el diligenciamiento del programa de ahorro y uso eficiente de la energía

INSTRUCTIVO PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA	
INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha	Registrar fecha actual para el diligenciamiento del documento
Versión	Consecutivo de documentos en cada uno de los puntos exigidos por la norma NTS-TS-003
Código	Número del Registro Nacional del Turismo
Responsable	Escribir nombre completo de la persona a cargo del diligenciamiento del documento
SOLUCIÓN DEL FORMATO	
Acciones	Registrar las actividades para el ahorro y el uso eficiente de la energía
Responsables	Escribir el nombre de la persona a cargo de las actividades
Plazo	Formalizar fechas para cada solución de las acciones
Recursos	Escribir utensilios con que cuentan para realizar las acciones
Metas	Establecer objetivos a cumplir en los plazos establecidos

Nota: Fuente: elaboración propia

Para el correcto diligenciamiento del anterior formato se anexa instructivo:

Tabla 34 Instructivo para el diligenciamiento de la planilla del control y riesgo del manejo de residuos

INSTRUCTIVO PLANILLA DEL CONTROL Y REGISTRO DEL MANEJO DE RESIDUOS	
INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha	Registrar fecha actual para el diligenciamiento del documento
Versión	Consecutivo de documentos en cada uno de los puntos exigidos por la norma NTS-TS-003
Código	Número del Registro Nacional del Turismo
Responsable	Escribir nombre completo de la persona a cargo del diligenciamiento del documento
SOLUCIÓN DEL FORMATO	
Fecha	Escribir fecha en la que se hace la recolección de los residuos en CLUB DE EXCURSIONES S.A.S.
Hora	Hora exacta en la que se realiza la recolección de residuos
Responsable	Persona encargada de la recolección de residuos dentro de la agencia
Clasificación	Marcar si en caso de haber realizado la separación de residuos y marcar no en caso de no haberlo
Cantidad (Gramos)	Escribir la cantidad en gramos de cada una de las bolsas según su clasificación
Verificador	Persona encargada de supervisar la actividad

Nota: Fuente: elaboración propia

4.38. PROGRAMA DE MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS

Se establece y describen los lineamientos mínimos necesarios para el manejo integral de residuos dentro de CLUB DE EXCURSIONES S.A.S, para los que se tendrá en cuenta los siguientes:

4.38.1. Minimización

Se genera a partir del uso apropiado de los recursos y del no desperdicio de los mismos, se fundamenta en los siguientes:

- Adoptar buenas prácticas de uso de los recursos.
- Optimizar procesos.
- Adquirir tecnologías limpias.

4.38.2. Reutilización

Se da por medio del aprovechamiento de los recursos y materiales al máximo, con el fin de no generar desperdicios inapropiados por falta de uso en los utensilios.

4.38.3. Separación

Se fundamenta en la gestión apropiada y apartamiento selectivo de los residuos, para el cumplimiento se debe tener en cuenta:

- Clasificación adecuada de los residuos.
- Disposición de recipientes adecuados.
- Espacios apropiados para separación de residuos y posición de recipientes adecuados.
- Listado de residuos generados con mayor frecuencia en la agencia.
- Conocimiento del correcto apartamiento de residuos.

4.38.4 Reciclaje

Depende de la revisión de residuos. Se debe verificar un posible aprovechamiento de los residuos como segunda instancia para algunos subproductos. Se debe tener presente los siguientes:

- Separación adecuada de residuos
- Materiales usados en buen estado
- Residuos con potencial de ser materia prima para subproductos

Este programa se les presenta a los empleados de manera física y virtual por medio de inducciones o capacitaciones dentro de la agencia. A los clientes se les presenta de manera virtual por medio del correo electrónico.

4.39. PUBLICIDAD EN LA AGENCIA

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S maneja dos tipos de publicidad:

4.39.1. Flyer descriptivo por excursión


El flyer donde se describe la excursión se imprimirá semanalmente, aproximadamente 15 copias por cada una de las excursiones, y estas permanecerán dentro de la agencia.

4.39.2. Flyer publicitario

Esta muestra las excursiones vigentes, con el fin de hacerles llegar a cada uno de los habitantes del sector la información de los nuevos productos y servicios, se realizan un aproximado de 5000 impresiones en un promedio de tiempo de 4 a 6 meses.

4.40. PAPEL PARA LA PUBLICIDAD DE CLUB DE EXCURSIONES S.A.S

La agencia debe dar las especificaciones del papel que usara para la publicidad con la que promocionan los productos y servicios. Por esta razón se realiza un documento con las especificaciones.

	NTS-TS-003		
	Especificaciones técnicas del papel utilizado	Fecha	
		Versión	
		Código	
RESPONSABLE Encargado implementación			

Tamaño Oficio:

Resma de Papel de 500 hojas, hecho de eucaliptos Plantados. Oficio 2, 75 g/m², 216 x 330 mm, alta blancura, papel alcalino, para impresoras Inkject, Láser, Fax y Fotocopiadoras. Papel y embalaje 100% reciclable.

Tamaño Carta:

Resma de Papel de 500 hojas, hecho de eucaliptos plantados. Carta 2, 75 g/m², 216 x 279 mm, alta blancura,

papel alcalino, para impresoras Inkject, Láser, Fax y Fotocopiadoras.

Papel y embalaje 100% reciclable.

Propalcote C1S:

Papeles y cartulinas recubiertos por una cara.

Impresión de policromías en los diferentes sistemas de impresión (roto grabado, offset y flexografía). Compatibilidad con adhesivos industriales, apto para estar en contacto con productos alimenticios para consumo humano, adecuada resistencia a la humedad.

Disponible en gramajes: 80, 90, 115, 160 gr/m², cartulinas 210, 250, 280 gr/m². Presentación en rollos y hojas. En los procesos de etiquetado de alta velocidad.

Se puede utilizar para envases de alimentos, dulces, productos de tocador y farmacéuticos, marquillas para cigarrillos, papel regalo, bolsas finas y papel base para la fabricación de empaques flexibles.


Fuente: Creación propia

4.41. POLÍTICA PARA LA UTILIZACIÓN DE MANIFESTACIONES ARTÍSTICAS

En caso de usar manifestaciones artísticas CLUB DE EXCURSIONES S.A.S debe realizar un documento en donde relacione la política que implementarían, este es un punto opcional, por lo que la gerente nos informa que no será aplicado dentro de la agencia por que no hacen uso de manifestaciones artísticas para la publicidad.

4.42. POLÍTICAS PARA MANEJAR DE MANERA RESPETUOSA LA INFORMACIÓN

Se idea formato según publicidad manejada por la agencia en la cual se estipulan ciertos criterios. Se anexa formato:

	NTS-TS-003		
	MANEJO DE INFORMACIÓN ACERCA DE DIFERENTES ATRACTIVOS PATRIMONIO CULTURAL	Fecha	
		Versión	
		Código	
RESPONSABLE Encargado implementación			

La política implementada por la agencia de viajes CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. respecto a la publicidad que maneja para promocionar cada uno de los destinos turísticos es la siguiente:

- Fondo ilustrativo según destino a visitar
- Frase alusiva al destino
- Fecha clara
- Logo de la agencia
- Información de contacto de la agencia
- Pie de página informativa sobre legislación

Revisado y aprobado (Dirección de la agencia de viajes – Líder de sostenibilidad)

Nota: Fuente: elaboración propia

4.43. CAMPAÑA PREVENCIÓN DEL TRÁFICO ILÍCITO DE BIENES CULTURALES

La agencia deberá buscar una organización competente con la que pueda realizar campañas preventivas en contra del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente, para lo que es necesario anexar soportes de la empresa aliada y de la campaña desarrollada. Los soportes podrán ser fotos y videos digitales, cartas, permisos y todo lo necesario para ser realizada.

4.44. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CLUB DE EXCURSIONES S.A.S.

Según el programa de productos y servicios que ofrece la empresa, en cada una de las excursiones directas que realizan se debe concientizar a los viajeros sobre temas como el

La agencia deberá buscar una organización competente con la que pueda realizar campañas preventivas en contra del comercio y explotación sexual con menores de edad, teniendo en cuenta la reglamentación vigente, para lo que es necesario anexar soportes de la empresa aliada y de la campaña desarrollada. Los soportes podrán ser fotos y videos digitales, cartas, permisos y todo lo necesario para ser realizada. Para la campaña a realizar se sugiere el siguiente formato publicitario:

Ilustración 4 Campaña prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad




Nota: Fuente: elaboración propia

4.46. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PREVENCIÓN DEL COMERCIO Y EXPLOTACIÓN SEXUAL CON MENORES DE EDAD

Se deberá aplicar un formato de asistencia en cada una de las capacitaciones aplicadas tanto dentro como fuera de la empresa sobre la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad con el fin de corroborar toda la información brindada. Se anexa formato de asistencia:

Tabla 36 Programa de capacitación, prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad

	NTS-TS-003		
	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PREVENCIÓN DEL COMERCIO Y EXPLORACIÓN SEXUAL CON MENORES DE EDAD	Fecha	
		Versión	
		Código	
RESPONSABLE			

PARTICIPANTES	IDEA PRINCIPAL	FIRMA

Revisado y aprobado (Dirección de la agencia de viajes – Líder de sostenibilidad)

Nota: Fuente: elaboración propia

Para el correcto diligenciamiento se anexa instructivo:

Tabla 37 Instructivo para el diligenciamiento del programa de capacitación, prevención del comercio y explotación

INSTRUCTIVO PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PREVENCIÓN DEL COMERCIO Y EXPLOTACIÓN	
INFORMACIÓN GENERAL	
Fecha	Registrar fecha actual para el diligenciamiento del documento
Versión	Consecutivo de documentos en cada uno de los puntos exigidos por la norma NTS-TS-003
Código	Número del Registro Nacional del Turismo
Responsable	Escribir nombre completo de la persona a cargo del diligenciamiento del documento
SOLUCIÓN DEL FORMATO	
Participantes	Escribir nombres completos de cada uno de los asistentes
Idea principal	Cada uno de los participantes deberá especificar la idea central de la capacitación
Firma	Realizar la firma de cada uno de los participantes con el fin de verificar la asistencia

Nota: Fuente: elaboración propia

4.47. INFORMACIÓN BRINDADA A PROVEEDORES SOBRE COMPROMISO CON LA PREVENCIÓN Y COMERCIO DE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL CON MENORES DE EDAD

La información brindada a los proveedores sobre los compromisos con la prevención y comercio de la explotación sexual con menores de edad debe ser a través de los colaboradores de la empresa siendo el correo electrónico su herramienta principal, ya que mediante las firma electrónicas se deberá estipular la principal normatividad para informar el apoyo que brinda la agencia y así evitar el abuso con menores de edad, otras de las fuentes es la página web y la publicidad donde se ve expuesta cada una de las legislaciones primarias.

4.48. POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. emplea una carpeta de contrataciones en donde se puede encontrar toda la información referente a la vinculación y a novedades laborales, esto para personas naturales.

Para las personas jurídicas, es decir, los proveedores se deben estipular un cuadro de control de ventas con toda información de reserva como la siguiente:

- Numero de reserva
- Liquidación
- Contrato de compra
- Condiciones de pago
- Vouchers de servicios contratados

4.49. POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN RELACIONAMIENTO COMUNIDADES LOCALES

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. debe manejar diferentes políticas para la contratación del personal como las siguientes:

- El personal debe vivir dentro del sector en el que se encuentra ubicada la agencia, información corroborada en cada una de las hojas de vida
- Todos los colaboradores deben contar con la mayoría de edad

- Deben ser personas integras y con conocimientos previos según la función a realizar
- No se exige experiencia laboral
- No se debe discriminar a la persona por condiciones físicas o mentales

4.50. ACCIONES PARA PROMOVER LA COMPRA Y CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS PRODUCIDOS POR LA COMUNIDAD LOCAL

En cada uno de los destinos que la agencia opera el comercio es considerado como uno de los principales ingresos, CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. debe promover dentro de la comunidad local la compra de bienes y servicios producidos en dichos destinos, esta acción se realizara mediante el correo electrónico, por medio de mostrarios enviados a cada uno de los usuarios o viajeros próximos.

4.51. ACCIONES PARA PROMOVER LA COMPRA Y CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS PRODUCIDOS POR POBLACIÓN VULNERABLE

La empresa debe promover la compra y consumo de bienes y servicios producidos por población vulnerable mediante mecanismos como los siguientes:

- Contratación de guías en destinos visitados
- Compra de artículos o productos producidos por población vulnerable para recordatorios
- Contratación de servicios como seguridad y limpieza

Cada una de estas acciones brinda soporte y apoyo a la población vulnerable.

4.52. POLÍTICA DE CONTRATACIÓN QUE ESTABLEZCA RESTRICCIONES DE MANERA DIRECTA O INDIRECTA A NINGUN MENOR DE EDAD

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. mediante mecanismos digitales como el correo electrónico expone a cada uno de sus colaboradores por la firma digital mostrando su compromiso con la empresa para la seguridad de información. Por lo anterior se conocen los colaboradores de la agencia y debe existir una carpeta de todos los trabajadores en donde se muestre la información personal y referente a la contratación de cada uno de ellos.

4.53. MECANISMO PARA EVITAR EJERCER LA DISCRIMINACIÓN DE RAZA Y/O GÉNERO

Como principio de derechos humanos y con base en la normatividad establecida a nivel nacional del cual se hace mención en la constitución, se evitará la discriminación de raza y género, por ello se apoyarán en proyectos como los siguientes:

- Celebrar el día de la raza
- Publicidad para prevenir la discriminación
- Realizar campañas en contra de la discriminación
- Evidencia de la política en diferentes medios como la página web, el correo electrónico y físicamente

4.54. CAPACITACIÓN A LAS COMUNIDADES DE LOS DESTINOS QUE OPERA

Deberá existir un registro fotográfico o un soporte físico de asistencia de las capacitaciones como el relacionado en el punto 4.6 donde se corrobore la información de aplicación de la capacitación en cada uno de los destinos que opera, a continuación, se relacionaran temas a tratar:

- Cuidado del medio ambiente
- Protección de bienes culturales
- Prevención de explotación sexual con menores de edad

4.55. PARTICIPACIÓN ACTIVA EN ACTIVIDADES SOCIALES

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S debe realizar un soporte virtual por medio de fotos digitales de la participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresariales locales.

4.56. COMERCIALIZACIÓN DE ARTESANÍAS

Se debe dar soporte de las acciones implementadas para utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de cada región fabricados por personas y empresas.

La agencia debe promover actividades como:

- Realizar talleres de sensibilización de trabajos artesanales
- Impulsar la compra de productos artesanales de cada región

4.57. CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE SEGURIDAD POR PARTE DE LOS PROVEEDORES

Mediante el documento del punto 4.11 se describen parámetros que deben cumplir los proveedores en cuanto a normas de seguridad, cada uno de ellos mediante dicha lista de chequeo debe estipular que cumple y que no. Se debe exigir la firma del profesional capacitado para llenar el formato.

4.58. SEGURIDAD DENTRO DE CLUB DE EXCURSIONES S.A.S

Se realiza un documento que describe las acciones prácticas que lleva a cabo la agencia para garantizar la seguridad de los clientes.

5. CONCLUSIONES

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. tiene por elección implementar la documentación anteriormente descrita a fin de tener un desarrollo sostenible dentro y fuera de sus instalaciones, para satisfacer y darle valor agregado a los productos y servicios que oferta a sus clientes, adicional de proporcionar un mejor espacio laboral para sus colaboradores.

En caso de ser aplicada la documentación de la norma CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. obtendrá diferentes beneficios como: mejores ingresos económicos, aceptación dentro de la comunidad a la que pertenece, comunicación asertiva con el entorno, disminución de costos por programas de reutilización y reciclaje, reducción de consumo en los servicios públicos por ende menores costos, espacios adecuados para los colaboradores, compromiso de los empleados hacia la agencia, nuevos conocimientos para los funcionarios, adicional de aplicar la normatividad exigida por entidades estatales y podrá ser constituida como una empresa legalmente sostenible.

CLUB DE EXCURSIONES S.A.S. ordenara diferentes procedimientos internos relacionados con el control de tareas, funciones, capacitaciones y el desarrollo de nuevos procesos administrativos. Se llevaran soportes por medios digitales y físicos a fin de facilitar el rápido acceso a la información y el buen manejo de la misma.

La agencia podrá acrecentar la comunicación con sus proveedores y la seguridad de los servicios que ofrece cada uno de ellos, proponiendo mejoras en los productos y servicios. Por otra parte a los clientes se les presentara información más precisa y confiable, generando certeza a causa del respaldo que proporciona las entidades estatales.

6. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aliados en tecnología y calidad. (s.f.). *Norma técnica sectorial NTS 003*. Recuperado el 01 de noviembre del 2017 de <http://www.atcalsas.com/normas/generalidades-ambiental/norma-tecnica-sectorial-nts-003>
- Circulo Tec. (2012). *El ciclo PHVA: Planear, hacer, verificar y actuar*. Recuperado el 05 de noviembre del 2017 de ftp://sata.ruv.itesm.mx/portalesTE/Portales/Proyectos/2631_BienvenidaCyP/QP161.pdf
- Congreso de la república. (2012). *Ley 1558 de 2012*. Recuperado el 08 de noviembre del 2017 de http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=78782&name=Ley_1558_2012.pdf&prefijo=file
- Ecología y desarrollo. (2006). *Sistema de gestión sostenible*. Recuperado el 20 de enero del 2018 de http://ecodes.org/documentos/Manual_Basico_SGS_11.2006.pdf
- Espinoza, M. (2013). *Proceso de solución de conflictos en organizaciones empresariales*. Recuperado el 05 de noviembre del 2017 de <https://es.slideshare.net/eszami/phva-o-ciclo-de-deming>
- República de Colombia, gobierno nacional. (2006). *Ley 1101 de 2006*. Recuperado el 03 de noviembre del 2017 de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22241>
- Valencia, E. (s.f.). *Ley, norma, decreto, resolución*. Recuperado el 20 de diciembre del 2017 de https://www.icesi.edu.co/blogs_estudiantes/pmlfrenvalencia/2009/08/28/ley-norma-decreto-resolucion/