Guía para la implementación

de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 003

Agencias de viajes

Requisitos de sostenibilidad

MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO

FONTUR COLOMBIA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE NTS-TS 003

Ministra de Comercio, Industria y Turismo
Cecilia Álvarez-Correa Glen

Viceministra de Turismo
Sandra Victoria Howard Taylor

Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo
Mary Amalia Vásquez Murillo

Coordinador del Grupo de Calidad, Seguridad y Cooperación Internacional
Luis Antonio Sarmiento Melo

Esta obra fue realizada por:

Corporación CICCE
Instituto Colombiano de Cualificación Empresarial

www.cicce.edu.co
Bajo la dirección de Claudia Milena Manjarrez Alzate – Directora Ejecutiva

MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO
FONTUR COLOMBIA
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Contenido

CAPÍTULO 1

Introducción 4
¿Cómo funciona esta guía? 5
Estructura de la guía 5
Alcance de la guía 5
Utilización de la guía 7

CAPÍTULO 2

Sostenibilidad en la industria turística: ¿qué es? 8

CAPÍTULO 3

Requisitos Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003 9
3. Requisitos de sostenibilidad para agencias de viajes 9
3.1 Requisitos generales de sostenibilidad 9
3.1.1 Requisitos legales 9
3.1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad 12
3.1.2.1 Política de sostenibilidad 13
3.1.2.2 Programas de gestión para la sostenibilidad 16
3.1.2.3 Monitoreo y seguimiento 19
3.1.2.4 Gestión de proveedores 22
3.1.2.5 Autoridad y responsabilidad 24
3.1.2.6 Información y capacitación 27
3.1.2.7 Documentación 29
3.1.2.8 Mejora 31
Repaso 1 32
3.2 Requisitos específicos 34
3.2.1 Requisitos ambientales 34
3.2.1.1 Patrimonio natural 34
3.2.1.2 Uso eficiente del agua 36
3.2.1.3 Uso eficiente de la energía 38
3.2.1.4 Gestión de residuos 40
3.2.1.5 Material publicitario 41
Repaso 2 45
3.2.2 Requisitos socioculturales 46
3.2.2.1 Patrimonio cultural 46
3.2.2.2 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística 48
3.2.3 Requisitos económicos 51
3.2.3.1 Contratación y generación de empleo 51
3.2.3.2 Capacitación de las comunidades locales 53
3.2.3.3 Beneficios indirectos 53
3.3 Otros requisitos 57
3.3.1 Seguridad 57
4. Criterios de evaluación para el otorgamiento del Certificado de Calidad Turística 59
Repaso 3 63

Bibliografía 65
Hoja de respuestas 67
Anexos 68

CAPÍTULO 1

Introducción

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

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

Esta guía ha sido diseñada con el fin de orientar al talento humano vinculado a las agencias de viajes y turismo, mayoristas y operadoras, para que incorporen prácticas que lleven a cumplir los requisitos ambientales, socioculturales y económicos relacionados con el desarrollo sostenible, conforme a la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 003.

La guía para la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 003 es un instrumento didáctico conformado por herramientas, ejemplos, repasos y recomendaciones que facilitarán la incorporación de los requisitos ambientales, socioculturales y económicos en cada una de las empresas turísticas sin importar su tamaño o nivel de cualificación de su personal.

¿Cómo funciona esta guía?

Estructura de la guía

Esta guía se ha estructurado de la siguiente manera:

Numeral de la NTS-TS 003 **(Resaltado en verde desde el capítulo 3)**

↓

Explicación del numeral o acciones sugeridas de implementación

↓

Ejemplo de herramienta o instrumento de implementación

↓

Repasos (finalizando los numerales 3.1.2.8, 3.2.1.5 y 4)

↓

Hoja de respuestas

↓

Anexos (encontrará los formatos en blanco)

Alcance de la guía

Esta guía centra su propuesta orientadora de incorporar la sostenibilidad en los prestadores de servicios turísticos, denominados **agencias de viajes y turismo**.

En este orden de ideas, se hace una definición y clasificación de los tipos de agencias de viaje con base en el Decreto 502 de 1997, para delimitar el alcance de la guía de implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003:

Agencias de viajes y turismo

Son las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a vender planes turísticos, y quienes cumplen las siguientes funciones:

a) Organizar, promover y vender planes turísticos nacionales, para ser operados por las agencias de viajes operadoras establecidas legalmente en el país.

b) Organizar, promover y vender planes turísticos para ser operados fuera del territorio nacional.

c) Reservar y contratar alojamiento y demás servicios turísticos.

d) Tramitar y prestar asesoría al viajero en la obtención de la documentación requerida para garantizarle la facilidad de desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales.

e) Prestar atención y asistencia profesional al usuario en la selección, adquisición y utilización eficiente de los servicios turísticos requeridos.

f) Reservar cupos y vender pasajes nacionales e internacionales en cualquier medio de transporte.

g) Operar turismo receptivo, para lo cual deberán contar con un departamento de turismo receptivo y cumplir con las funciones propias de las agencias de viajes pperadoras.

Agencias de viajes operadoras

Son las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a operar planes turísticos, y realizan las siguientes actividades:

a) Operar dentro del país planes turísticos, programados por agencias de viajes del exterior y del país.

b) Organizar y promover planes turísticos para ser operados por ellas mismas, sus sucursales y agencias si las tuviere, de acuerdo con la ubicación de cada una de ellas dentro del territorio nacional.

c) Prestar los servicios de transporte turístico de acuerdo con las disposiciones que reglamentan la materia.

d) Brindar equipo especializado tal como implementos de caza y pesca, buceo y otros elementos deportivos, cuando la actividad lo requiera.

e) Prestar el servicio de guianza con personas debidamente inscritas en el Registro Nacional de Turismo.

Agencias de viajes mayoristas

Son las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas, que se dediquen profesionalmente a programar y organizar planes turísticos, y quienes cumplirían las siguientes funciones:

a) Programar y organizar planes turísticos nacionales e internacionales, para ser ejecutados o por agencias de viajes operadoras y vendidos por las agencias de viajes y turismo.

b) Programar y organizar planes turísticos para ser operados fuera del territorio nacional por sus corresponsales o agentes y para ser vendidos por las agencias de viajes y turismo.

c) Promover y vender planes turísticos hacia Colombia, para ser ejecutados por las agencias operadoras establecidas en el país.

d) Reservar y contratar alojamiento y demás servicios turísticos, para ser vendidos por las agencias de viajes y turismo.

Utilización de la guía

La guía se ha diseñado con base en los requisitos plasmados en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003, por lo que se sugiere estudiar previamente el documento en su totalidad, antes de abordar la utilización de este instrumento.

Las dudas frente a conceptos que se puedan suscitar durante la utilización de esta guía pueden aclararse consultando el numeral 2, denominado: Definiciones, de la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003.

Nota: todos los ejemplos que encontrará son sugeridos; el prestador turístico puede ajustarlos de acuerdo con su necesidad.

CAPÍTULO 2

Sostenibilidad en la industria turística: ¿qué es?

Hablar de sostenibilidad, hoy en día, es hablar de respeto al medioambiente, de inclusión de las comunidades locales, de generación de empleo en condiciones justas y equitativas y, por supuesto, de crecimiento económico para el prestador o el destino donde se desarrollan las actividades de turismo.

En Colombia la sostenibilidad es uno de los principios rectores del turismo y es por ello que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo cuenta actualmente con nueve normas técnicas sectoriales en materia de turismo sostenible. La sostenibilidad es un principio que se debe promover desde las diferentes actividades turísticas; por un lado, desde la aplicación de sus principios por parte de los prestadores turísticos, y por otro, a través de la motivación hacia comportamientos sostenibles por parte de los turistas.

Es importante destacar que la gestión sostenible implica una serie de acciones posibles de ser realizadas en diversos ámbitos y que conducen a la obtención de resultados positivos, tanto para quien las aplica como para su entorno. La implementación de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible puede ser entendida como un proceso de planificación que define los objetivos, metas, indicadores, responsables y recursos, así como los procedimientos para realizar monitoreo y seguimiento a criterios de sostenibilidad (ambientales, socioculturales y económicos). Cabe resaltar que la sostenibilidad es un proceso de mejora continua que implica el trabajo mancomunado de todos los actores involucrados y que sin duda conducirá a beneficios para cada uno de ellos.

Con base en lo expuesto, la gestión sostenible deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

Dimensiones de la sostenibilidad

CAPÍTULO 3

Requisitos de la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003

3. Requisitos de sostenibilidad para agencias de viajes

3.1 Requisitos generales de sostenibilidad

3.1.1 Requisitos legales

La agencia de viajes debe establecer un procedimiento que le permita:

a. **Identificar la legislación que le es aplicable en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales.**

b. **Establecer mecanismos para identificar de manera oportuna los cambios que se produzcan en dicha legislación.**

c. **Definir mecanismos para cumplir con la legislación identificada de manera oportuna.**

d. **Hacer seguimiento periódico al cumplimiento de esta legislación.**

e. **Denunciar ante las autoridades competentes irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente aquellas que atenten contra el patrimonio cultural y natural, así como la integridad social.**

Para identificar la legislación que le es aplicable a la agencia de viajes en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales, es recomendable elaborar un documento que relacione los elementos fundamentales de los requisitos legales. Esta información puede hacer referencia al tema objeto del requisito legal, el tipo de requisito (ley, decreto, resolución, licencia, permiso), su número consecutivo, la fecha de emisión, la autoridad que lo emite y la disposición para el establecimiento. Generalmente a esta relación de requisitos legales se le denomina “Matriz de requisitos legales”, por ejemplo:

Ejemplo Formato Matriz de requisitos legales

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003	Fecha	
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

TEMA	TIPO	NÚMERO Y FECHA	AUTORIDAD	DISPOSICIÓN
Sostenibilidad	Resolución	3860 de 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Para renovar el Registro Nacional de Turismo (RNT) en 2017 se debe implementar y autoevaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma técnica

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

Con el fin de organizar la metodología para la identificación y actualización de los requisitos legales es necesario establecer un procedimiento que garantice que la información se mantendrá actualizada.

Ejemplo Formato de procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003	Fecha	
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

OBJETIVO: garantizar que los requisitos legales de la agencia de viajes_____, van a estar siempre identificados y actualizados con la normatividad vigente, en materia ambiental, económica, cultural y turística.

1. Identificación de legislación.
La gerencia debe identificar los requisitos legales aplicables a las agencias de viaje, definidos por las autoridades competentes, en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales.

2. Las fuentes para identificar los requisitos turísticos son:
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
Las alcaldías.
Los entes de turismo de las ciudades y municipios (Instituto Distrital de Turismo, Dirección de Turismo, Secretarías de Cultura y Turismo, otros).
Constitución Política de Colombia.
Ley General de Turismo.

3. Las fuentes para identificar los requisitos medioambientales son:
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
Secretarías de Salud.
Secretarías de Ambiente.
Otras.

4. Las fuentes para identificar los requisitos culturales son:
Instituciones educativas.
Ministerio de Cultura.
Secretarías de Cultura.
Gestores culturales.

5. Las fuentes para identificar los requisitos económicos son:
Ministerio u oficinas de trabajo.
Banco de la República.
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

6. Las fuentes para identificar los requisitos laborales son:
Ministerio u oficinas de trabajo.
Servicio público de empleo.

7. La gerencia debe estar consultando constantemente las diferentes fuentes de generación de requisitos, para identificar cambios y actualizaciones que afecten a la agencia de viajes.

8. La gerencia debe propender por el cumplimiento de la legislación vigente, al igual que por denunciar las irregularidades en su cumplimiento, especialmente las que atenten contra el patrimonio cultural, natural y la integridad social.

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

Con el fin de evaluar el cumplimiento de los requisitos legales es recomendable realizar verificaciones en la agencia de viajes respecto de cada disposición planteada en estos; puede usarse una lista de chequeo como la siguiente:

Ejemplo Formato Lista de chequeo de requisitos legales

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003	Fecha	
	LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

REQUISITO LEGAL	EVALUACIÓN		ACCIÓN
	CUMPLE / SÍ	CUMPLE / NO	
Registro mercantil	✓		
Registro Nacional de Turismo	✓		
RUT	✓		

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

3.1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad

La agencia de viajes debe implementar un sistema de gestión para la sostenibilidad que garantice el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma, manteniendo los registros y evidencias pertinentes.

Este sistema debe incluir los siguientes elementos:

3.1.2.1 Política de sostenibilidad

a. **La agencia de viajes debe definir una política de sostenibilidad en la que establezca su compromiso con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios. Esta política debe estar documentada.**

b. **A partir de la política de sostenibilidad se deben establecer objetivos y metas cuantificables, alcanzables y medibles, los cuales deben ser revisados periódicamente.**

c. **La política de sostenibilidad de la agencia de viajes debe estar disponible al público.**

La política de sostenibilidad es la forma como la agencia de viajes desarrolla su estrategia empresarial frente a los compromisos referentes a los aspectos ambientales, económicos y socioculturales. Para diseñar la política de sostenibilidad siga las siguientes recomendaciones:

- ✓ Socialice con los colaboradores, clientes y proveedores sobre qué es sostenibilidad, su importancia y compromisos con ella.

- ✓ Identifique los impactos negativos que se generan en la agencia de viajes, tanto en sus instalaciones administrativas como en los destinos que oferta a sus clientes, y defina metas para minimizar su impacto. (Apóyese en la matriz de evaluación de impacto).

- ✓ Elabore una política clara, integral, alcanzable, que se pueda medir a través de indicadores de sostenibilidad. Para elaborarla siga los siguientes pasos:

    1. Identifique el concepto de valor de su agencia de viajes (”Contratamos guías locales”, “articulamos las artesanías locales en las rutas ofertadas”, “estamos comprometidos con la protección del medio ambiente”, entre otras).

    2. Escriba por qué es una agencia de viajes sostenible (”Nuestro equipo es consciente de los impactos ambientales, económicos y socioculturales generados, y está ciento por ciento comprometido con la sostenibilidad).

3. Sea realista con los aspectos que se deben mejorar y comprometa a la agencia de viajes en las mejoras. (Base este punto en el resultado de la matriz de evaluación de impactos).

4. Defina metas alcanzables para medir el mejoramiento de estos aspectos.

5. Recuerde que la agencia de viaje debe cumplir en todos los aspectos legales, ambientales, socioculturales y económicos; estos deben plasmarse claramente en la política.

6. Socialice la política con su equipo de colaboradores.

7. Difunda la política con clientes y proveedores por medios virtuales, ejemplo: publicándola en la página web corporativa, enviandola por correos electrónicos, redes sociales y otras. También puede incluirla en folletos promocionales, cotizaciones a clientes, o dejarla a la vista en la recepción de la oficina de la agencia de viajes.

8. Celebre cada vez que los indicadores muestren mejoramiento y cumplimiento de metas, socializando los resultados con todos los involucrados (colaboradores, clientes, proveedores, inversionistas).

Ejemplo Formato política de turismo sostenible.

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003	Fecha	
	POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

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 _____ (Nombre de la agencia de viajes) _____ 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 _____(Nombre de la agencia de viajes)_____, mejorando su comportamiento con el entorno.

En ese mismo sentido, nuestra_____(Nombre de la agencia de viajes)_____ 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)

3.1.2.2 Programas de gestión para la sostenibilidad

La agencia de viajes debe:

a. **Identificar cuáles de sus actividades, productos y servicios pueden tener un impacto sobre la sostenibilidad.**

b. **Realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas.**

c. **Con base en la priorización, definir un programa para minimizar los impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos, mantener y optimizar los impactos positivos.**

Este programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento, y debe ser consistente con la política de sostenibilidad.

Para el cumplimiento de este requisito se hace necesario hacer una pertinente identificación de los impactos significativos que generan las actividades propias de su objeto social y los productos o servicios que ofrece la agencia de viajes y que son específicos para ella.

Ejemplo Formato Matriz de evaluación de impactos

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS	Logo Agencia de Viajes

EJE	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD	VALORACIÓN	PRIORIDAD DE ACTUACIÓN	ACTUACIÓN
AMBIENTAL	Patrimonio natural	1	Alta	Difusión de material con información que contribuya a sensibilizar y concientizar a los turistas sobre los destinos ofertados por la agencia de viajes.
	Uso eficiente del agua	1	Alta	Aplicar prácticas de uso eficiente del agua en el aseo de la oficina de la agencia de viajes, así como en el uso del lavado para colaboradores y clientes.
	Uso eficiente de la energía	1	Alta	Priorizar el uso de luces led y establecer horarios de control de equipo, como computadores e impresoras.
	Gestión de residuos	1	Alta	Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.
	Material publicitario	1	Alta	La agencia de viajes debe imprimir no menos del cincuenta por ciento de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.
SOCIO CULTURAL	Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual de menores de edad, y denunciar los casos según la legislación vigente	2	Media	Diseño y publicación de un código de conducta donde se demuestre el compromiso de la agencia de viajes frente a la prevención de la explotación sexual y comercial de niñas, niños y adolescentes (ESCNNA).
	Patrimonio cultural	1	Alta	Difundir, a través de folletos o videos, información sobre el patrimonio cultural de los destinos a visitar.
ECONÓMICO	Contratación y generación de empleo	1	Alta	Priorizar la contratación de mano de obra local.
	Capacitación de las comunidades locales	2	Media	Promover instancias de capacitación y desarrollo dirigidas a los habitantes.
	Beneficios indirectos	3	Baja	Establecer alianzas estratégicas comerciales u operacionales con empresas en los destinos turísticos.

Esta matriz funciona así:

EJE: se hace referencia al aspecto ambiental, sociocultural o económico sobre el cual se está evaluando el impacto.

IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD: de forma concreta, se señalan las acciones en el objeto social del prestador de servicios turísticos, que están generando efectos negativos en alguno de los ejes.

VALORACIÓN: el prestador, a través de una calificación numérica, evalúa las ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTAN LA SOSTENIBILIDAD, en la que 1 representa la calificación más baja; 2 representa una calificación que, si bien no es deficiente implica el hacer mejoras, y 3 significa que el prestador actualmente está realizando acciones satisfactorias en favor de mitigar los efectos ambientales, socioculturales y económicos.

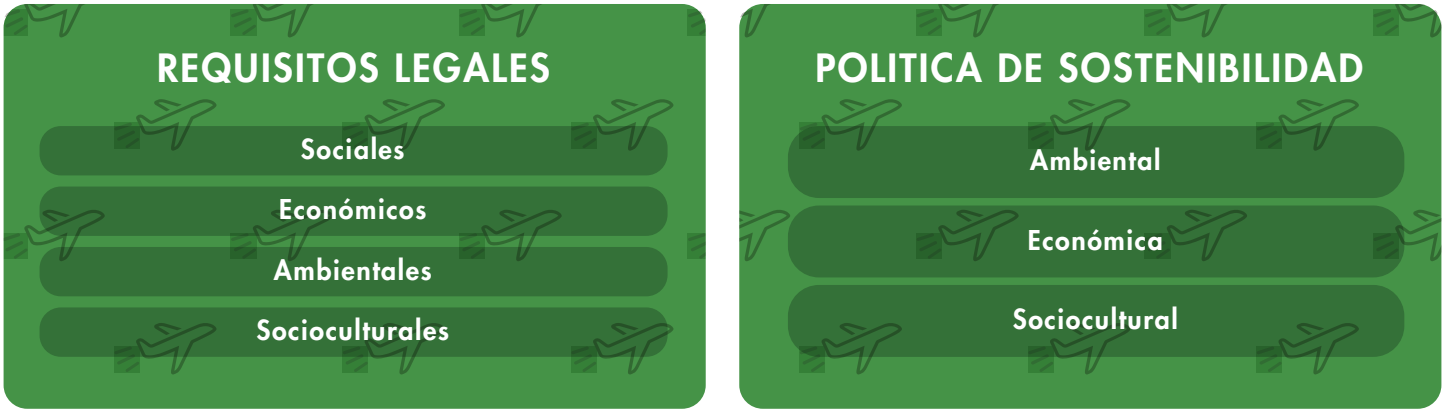
PRIORIDAD DE ACTUACIÓN: este ítem va relacionado con el de valoración; por lo tanto, si la calificación valorativa final es 1, implica que en un corto plazo (tres meses) se debe actúar para mitigar el efecto; si la valoración es 2, la actuación debe realizarse a mediano plazo (seis meses), y si la valoración es 3, la actuación se debe realizar con acciones de seguimiento para mejora continua y mantener esta valoración.

ACTUACIÓN: son las acciones concretas que van a lograr el mitigar o prevenir el efecto negativo que se está generando en el respectivo eje.

Con los resultados de la matriz de identificación de efectos es posible determinar los programas sobre los cuales la agencia de viajes enfocará sus esfuerzos para la implementación y mejora del sistema de gestión de sostenibilidad.

Ante esto, los programas de gestión para la sostenibilidad deben partir del siguiente esquema:

Programa de gestión para la sostenibilidad.



Los programas de gestión para la sostenibilidad nacen a partir de la identificación de los impactos significativos que genera la operación de la agencia de viajes. Estos programas van enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, e incluyen para su logro como mínimo:

- ✓ Objetivos.
- ✓ Actividades.
- ✓ Metas cuantificables (cuando apliquen; deben ser alcanzables y medibles).
- ✓ Recursos.
- ✓ Responsables.
- ✓ Plazos e indicadores.

Así mismo, se debe tener en cuenta que cada programa debe crearse de acuerdo con los impactos que cada área de la agencia de viajes genera en cada uno de los aspectos estudiados en esta guía, por ejemplo: en la flora y la fauna de los destinos ofertados, en la comunidad residente y de destino en cuanto a calidad de vida y situación económica; en el patrimonio cultural existente en los destinos, y responsabilizarse por una difusión positiva de él.

3.1.2.3 Monitoreo y seguimiento

La agencia de viajes debe establecer y mantener procedimientos para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad, y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.

A fin de cumplir con este requisito, es necesario establecer un procedimiento que defina las disposiciones y responsabilidades para realizar el monitoreo y seguimiento de los programas de gestión, a partir de la identificación de sus efectos en sostenibilidad, así como el monitoreo y seguimiento de los objetivos y metas planteados, y así darle cumplimiento a la política de sostenibilidad.

Ejemplo Procedimiento de monitoreo y seguimiento

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003	Fecha	
	PROCEDIMIENTO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

1. OBJETIVO: describir los requisitos y los responsables para realizar monitoreo y seguimiento de los programas, objetivos y metas de sostenibilidad.

2.ALCANCE: este procedimiento es aplicable al monitoreo y seguimiento del sistema de gestión de la sostenibilidad de la agencia de viajes.

3.DEFINICIONES:
Seguimiento: supervisión del comportamiento de las mediciones en un periodo.

Medición: proceso que consiste en estimar el resultado de cierta estrategia durante un periodo determinado.

4.RESPONSABLE
El responsable del procedimiento es la gerencia.

5.DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
5.1 Monitoreo y seguimiento de programas
Es responsabilidad de la gerencia de la agencia de viajes hacer monitoreo de los programas establecidos en la agencia, para confirmar que las actividades definidas en ellos se están llevando a cabo.

Este monitoreo lo realizará periodicamente una vez cada mes, y deberá confirmar la realización de las actividades descritas en los programas visitando las áreas objeto del programa. Deberá generar un acta del monitoreo.

El seguimiento de los programas lo debe efectuar la gerencia una vez cada tres meses, asegurándose de que las actividades de todos los programas se llevan a cabo.
En caso de encontrar que un programa no se está desarrollando, deberá tomar la alternativa necesaria para asegurar su ejecución.

5.2 Monitoreo y seguimiento de los objetivos y metas
Es responsabilidad de la gerencia de la agencia de viajes hacer monitoreo y seguimiento mensual de las metas propuestas, y determinar cuales se están cumpliendo.

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

Como sustento del monitoreo y seguimiento es necesario tener en cuenta los siguientes conceptos:

- **FORMATOS DE REGISTROS:** son los documentos en los que se registra, de forma organizada, la información necesaria para la gestión eficaz de cada uno de los programas, acciones u objetivos para el cumplimiento de la política de turismo sostenible de la agencia de viajes.
- **FORMATOS DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA:** son los documentos en los que se hace una descripción sistemática de las actividades plasmadas en los objetivos de la política de sostenibilidad de la agencia de viajes.

A modo de ejemplo, se señalan los siguientes formatos sugeridos que soportan el requisito:

Ejemplo Formato Procedimiento para el control del consumo de agua y energía.

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003	Fecha	
		Versión	
	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA	Programa	
		Criterio	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SUPERVISA
Acceder al formato de registro de agua y energía que se encuentra en la oficina de administración	COLABORADOR DE MANTENIMIENTO	Encargado de implementación
Diligenciar los datos correspondientes (Hora, Fecha, Realizado por) del formato de registro	COLABORADOR DE MANTENIMIENTO	Encargado de implementación
Ahorrar energía usando menos el aire acondicionado, con horarios establecidos según las horas de apertura al público	COLABORADOR DE MANTENIMIENTO	Encargado de implementación

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

Ejemplo Formato de Registro del consumo de agua y energía

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003	Fecha	
		Versión	
	REGISTRO DEL CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA	Programa	
		Criterio	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

Fecha		Lector de KW	Diferencia mes anterior KW	Comportamiento		Dispositivo de ahorro en oficinas				Observaciones	Responsable
Mes	Año			Aum. +	Dis. -	Bombillas ahorradoras	Luz natural	Equipos fuera de uso desconectados	Uso eficiente del aire acondicionado		
Enero	2016	56	-	-	-	-	-	-	-	-	Admin.
Febrero	2016	50	6	-	x	x	-	x	-	-	Admin.
Marzo	2016	45	5	-	x	x	x	x	-	-	Admin.
Abril	2016	45	-	-	x	x	x	x	-	-	Admin.
Mayo	2016	45	-	-	x	x	x	x	-	-	Admin.
Junio	2016	45	-	-	x	x	x	x	-	-	Admin.

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

3.1.2.4 Gestión de proveedores

La agencia de viajes debe:

a. **Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tienen un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.**

b. **Dar prioridad a los proveedores de aquellas empresas que, como parte de su política comercial, demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible.**

c. **Verificar la idoneidad y legalidad de las empresas o personas que contrata.**

Criterios sugeridos del programa de gestión de proveedores

- El precio justo del mercado
- Una garantía del producto o servicio adquirido
- Unas condiciones de pago favorables tanto para el comprador como para el vendedor
- Que contribuya a la promoción del patrimonio cultural de la región.
- Apoyo al desarrollo económico de la región donde está ubicada la agencia de viajes y a los lugares a donde envía turistas
- Preferencia de proveedores con acciones comprobables de sostenibilidad
- Verificación de idoneidad legal del proveedor
- Seleccionar proveedores locales, apoyar preferiblemente a la economía y evitar el transporte

Desglosando los objetivos planteados, se establece a nivel general que en las relaciones comerciales que se tengan con los proveedores, además de considerar aspectos de calidad y precio, también y de forma destacada se tengan en cuenta aspectos ambientales y sociales, haciendo hincapié en el compromiso de sostenibilidad de la agencia de viajes.

Se sugiere aplicar el siguiente modelo, denominado “Formato de análisis del impacto de compras”, en el que se registra el producto o servicio comprado y los impactos específicos ambientales, socioculturales y económicos que genera:

Ejemplo Formato análisis del impacto de compras

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003	Fecha	
	FORMATO ANÁLISIS DEL IMPACTO DE COMPRAS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

Nombre del proveedor	Tipo de servicio o vínculo comercial	Impacto sobre la sostenibilidad			Reg. nacional de turismo		Sistema de gestión de sostenibilidad				Proveedor aprobado	
		AMBIENTAL	SOCIO-CULTURAL	ECONÓMICO	NO	SÍ	NO	EN PROCESO	SÍ	CERTIFICACIÓN	NO	SÍ

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

De igual manera, se debe tener presente la proximidad del territorio con la oficina de la agencia de viajes (donde dicha agencia tiene sus actividades administrativas) y los territorios en los cuales presta sus servicios a los viajeros. Se ha de dar prioridad a proveedores locales siempre que la legislación lo permita y existan los bienes y servicios requeridos; esto contribuye económicamente a la comunidad y minimiza efectos ambientales por concepto de transporte.

3.1.2.5 Autoridad y responsabilidad

a. **La dirección debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.**

b. **La agencia de viajes debe definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.**

Para ello, la agencia de viajes debe tener presentes los siguientes aspectos:

- **Se recomienda nombrar un líder de implementación de la sostenibilidad**. Si la agencia de viajes es una micro o pequeña empresa, puede ser el mismo propietario quien lidere este proceso; si es una agencia con gran cantidad de actividades y dependencias, se sugiere nombrar a un ejecutivo con experiencia administrativa y operativa para liderar la implementación. La principal función del líder será la de implementar la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003.

- **Es necesario definir las responsabilidades por parte de la agencia de viajes, que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma.** Cada uno de los colaboradores de la agencia de viajes debe tener entre sus funciones y actividades, responsabilidades propias del cargo relacionadas con la gestión de la sostenibilidad avaladas por el propietario o gerente de la agencia.

- **Monitoreo del cumplimiento de los requisitos de esta norma.** Es importante hacer seguimiento de cada uno de los compromisos establecidos frente al sistema de sostenibilidad, para el éxito de los objetivos establecidos. De igual manera, las reuniones sobre sostenibilidad que se realicen en la agencia de viajes deben generar un acta de reunión en la que se establezcan los compromisos y se permita su seguimiento.

Cada uno de los colaboradores de la agencia de viajes debe tener, entre sus funciones, responsabilidades propias del cargo relacionadas con la gestión de la sostenibilidad.
Para definir la autoridad y responsabilidad se puede crear un formato, tomando en cuenta la identificación de aspectos e impactos de sostenibilidad, por ejemplo:

Ejemplo

Aspecto	Cargo	Función	Responsabilidad
Consumo de agua	Agente vendedor	Atención al cliente	Hacer uso adecuado del agua en las instalaciones de la agencia
Generación de residuos	Agente vendedor	Atención al cliente	Ubicar los residuos en los recipientes que correspondan según la guía de manejo de residuos

Ejemplo Formato actas de reunión de sostenibilidad

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003	Fecha	09/06/2016
	ACTA DE REUNIÓN	Versión	001
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACTA No. 001	ASISTENTES Líder del sistema de gestión de sostenibilidad. Colaboradores.
FECHA 20 de junio de 2016	
HORA 8:00 a.m.	INVITADOS
LUGAR Hotel:_____	

ORDEN DEL DÍA

1. Llamado a lista y verificación del quórum.
2. Lectura y aprobación del acta anterior.
3. Temas a tratar:
   Nombramiento del líder de sostenibilidad.
   Definición de responsabilidad, deberes de los cargos en el sistema de gestión de sostenibilidad turística.
4. Varios

DESARROLLO:

Se presenta al líder del sistema de gestión de sostenibilidad, quien será el responsable de la implementación de la NTS–TS 003, quien cuenta con autoridad y autonomía para el éxito del proceso.

TAREA(S)	RESPONSABLE(S)	FECHA(S)

COMPROMISOS

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

3.1.2.6 Información y capacitación

a. La agencia de viajes debe informar sobre su política y programas de sostenibilidad a los proveedores, prestadores de servicios turísticos y demás empresas, con los cuales tenga relación comercial.

b. La agencia de viajes debe informar y promover en sus clientes, proveedores, empleados y la comunidad, comportamientos responsables con el desarrollo sostenible.

c. Toda la información disponible para los clientes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, debe presentarse por lo menos en dos idiomas.

d. La agencia de viajes debe contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados y demás personal vinculado, que permita el cumplimiento de esta norma y el mejoramiento de sus competencias.

e. La política de sostenibilidad debe ser comunicada, entendida y aplicada por los empleados y demás personal vinculado a la agencia de viajes.

f. La agencia de viajes debe informar a sus clientes sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables en los trayectos y destinos turísticos que programa, opera, promociona y comercializa.

g. La agencia de viajes debe diseñar o utilizar de manera responsable y respetuosa la publicidad de los destinos, productos y servicios que organiza, promociona, comercializa y opera, de tal manera que no afecte al cliente, ni impacte negativamente el patrimonio natural y cultural.

Para el desarrollo de este requisito se sugiere implementar los formatos “Programa de información” y “Plan de sensibilización”. Para ello se debe realizar:

PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN

- ✓ Selección del líder–instructor encargado de las actividades de sensibilización. (Generalmente es el mismo líder del sistema de gestión de sostenibilidad, o puede ser un jefe de área o una persona externa a la agencia de viajes).

- Selección y organización de la información que se transmite a los clientes. (Por ejemplo, la política de sostenibilidad de la agencia de viajes y los programas a implementar).
- Selección de los lugares y formatos en los que se exhibirá la información: recepción, tesorería y material publicitario y página web entre otros. Esta información debe estar traducida mínimo en dos idiomas.
- Diseño del plan de capacitación que incluya temas de formación, duración, fechas, personal a participar y evidencias de formación.
- Diligencie el formato "Programa de sensibilización e información".
- Registro, por parte del personal de la agencia de viajes del número de turistas sensibilizados en cada paquete turístico.

Ejemplo Formato programa de sensibilización e información

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003	Fecha	
	FORMATO DEL PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

Área de información	Tema de formación	Participantes
Todo el personal de la agencia de viajes	Sostenibilidad de la política de sostenibilidad	Todos
Ventas	Sociocultural	Asesor comercial
Evidencias de sensibilización: listas de asistencia, registro fotográfico, otras.		

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

El gerente de la agencia de viajes o su delegado deberá designar un responsable del desarrollo y ejecución de un plan de sensibilización, información y formación para los empleados a fin de garantizar su implicación en la política de turismo sostenible. Podrá incluir acciones de sensibilización ambiental, seguridad, calidad, información sobre el destino, etc. En este orden de ideas, se sugiere implantar el formato "Plan de capacitación".

Ejemplo Formato Plan de capacitación

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003	Fecha	
	FORMATO PLAN DE CAPACITACIÓN	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

PLAN DE CAPACITACIÓN SEMESTRE I – 2016

PARTICIPANTE	TEMA DE CAPACITACIÓN	INSTRUCTOR	FECHA	FIRMA

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

3.1.2.7 Documentación

La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir:

a. **Declaraciones documentadas de una política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad.**

b. **Los procedimientos documentados requeridos en esta norma.**

c. **Los documentos vigentes deben estar identificados y disponibles.**

d. **Se debe implementar un mecanismo que facilite el control de los documentos vigentes.**

NOTA. La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

Para evidenciar este requisito se recomienda elaborar el "Listado maestro de documentos del sistema". Este listado comprende el nombre de cada uno de los documentos, que se convierten en evidencia de que la agencia de viajes está cumpliendo con los requisitos de la norma. En este orden de ideas, el esquema parte de tener presente la jerarquía de cada documento que forma parte del listado.

Ejemplo Formato Listado maestro de documentos

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003	Fecha	
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

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

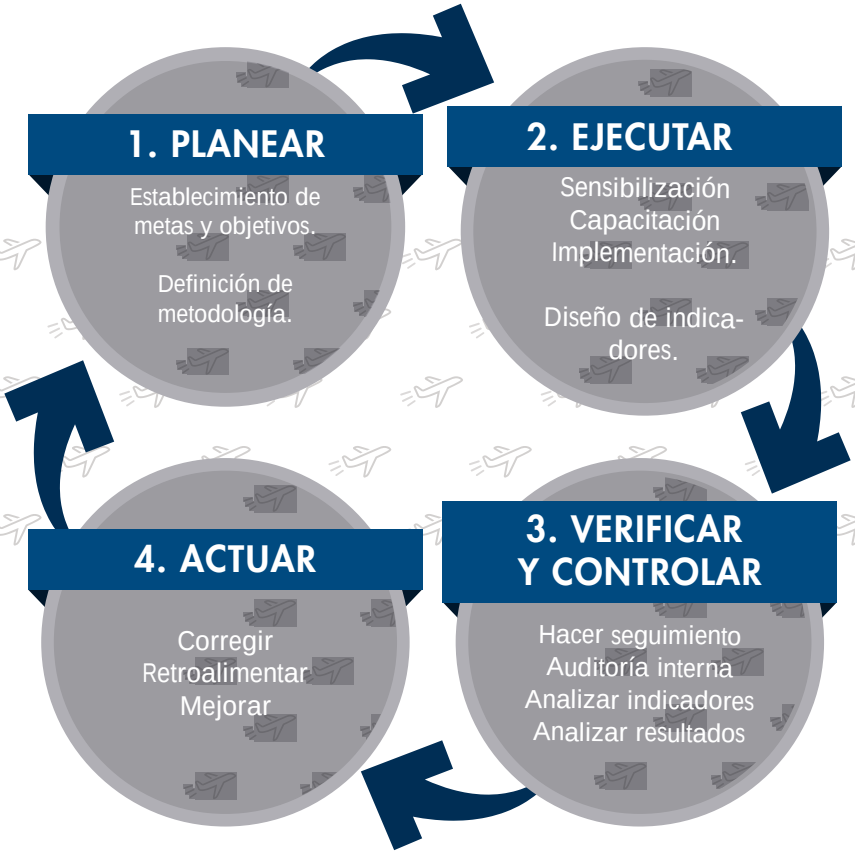
Revisado y aprobado (Dirección de la agencia de viajes – Líder de sostenibilidad)

3.1.2.8 Mejora

a. **La agencia de viajes debe adelantar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.**

b. **Anualmente se deben registrar los logros obtenidos y las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con el programa de gestión para la sostenibilidad.**

Proceso de mejora continua



Este numeral tiene como objetivo verificar que se cumplan todas las metas de sostenibilidad de la agencia de viajes.

Como se puede apreciar en la gráfica, el primer paso es **planear** el sistema de gestión de sostenibilidad turística y establecer las metas y objetivos que se quieren alcanzar, definiendo una metodología clara.

En segundo lugar, debemos **ejecutar**, esto implica diseñar los programas de sostenibilidad con sus indicadores específicos, sensibilizar y capacitar sobre su aplicación en cada puesto de trabajo.

La **verificación y control** se hace mediante el seguimiento a los indicadores, que se debe hacer cada periodo, de acuerdo a como lo establezca el líder de implementación. Se sugiere semestral o trimestralmente.

La evidencia de esta verificación queda registrada en un formato de acta de reunión, con los resultados de los indicadores, las metas cumplidas y las que faltan por cumplir, dejando compromisos claros de mejora y responsables.

El **actuar** permite corregir y reentrenar las acciones de mejora que sean necesarias de aplicar en los programas que no estén alcanzando las metas.

Repaso 1

Seleccione de las opciones A, B o C, la respuesta correcta a la pregunta planteada.

1. Un requisito legal es:

A. Disposición de carácter obligatorio que tiene como propósito que la agencia de viaje cumpla con las normas sanitarias.

B. Disposición de carácter obligatorio que tiene como propósito que la agencia de viaje cumpla con las disposiciones de la Constitución Política, las leyes, decretos, códigos, ordenanzas, resoluciones y acuerdos municipales vigentes.

C. Disposición de carácter obligatorio que tiene como propósito que la agencia de viaje cumpla con las disposiciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

2. La autoridad y responsabilidad para el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003 estará a cargo:

A. De un líder externo a la agencia de viajes.

B. De un líder designado por el gerente de la agencia de viajes.

C. De un líder designado por el Comité de Implementación.

3. La matriz de impactos permite:

A. Identificar las áreas que generan más contaminación por parte de la agencia de viajes.

B. Identificar las áreas de mayor responsabilidad en generar impactos negativos económicos, ambientales y socioculturales de la agencia de viajes.

C. Identificar las áreas de responsabilidad de la agencia de viajes.

4. Una auditoría interna tiene como propósito:

A. Verificar el grado de cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003.

B. Informar a la dirección de la agencia de viaje sobre el grado de cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003.

C. Ambas.

5. Es mejora continua:

A. Realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad, como revisión, evaluación y acciones de mejora.

B. En ocasiones realizar acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad.

C. Capacitar cada dos años al personal de la organización.

Fin del Repaso 1

3.2 Requisitos específicos

3.2.1 Requisitos ambientales

3.2.1.1 Patrimonio natural

La agencia de viajes debe:

a. **Informar a sus proveedores y clientes acerca de la normatividad legal vigente en los destinos que opera, promociona o comercializa para evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.**

b. **Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.**

c. **Establecer un sistema para manejar, de manera responsable, la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio natural del país y promover su visita.**

d. **Organizar, promover y operar productos y servicios turísticos que no generen impactos negativos en el patrimonio natural.**

Actualmente la escasez de animales y vegetación no se debe a la falta de alimentos de los primeros, ni principalmente al cambio climático que afecta de forma más grave a los segundos.

El ser humano es el principal enemigo de la flora y fauna existente, por sus acciones violentas y poco conscientes hacia su entorno.

El tráfico ilegal de flora y fauna se considera la acción directa que más incide negativamente sobre las especies animales y vegetales:

Los hechos más comunes en los que se evidencia esta actividad es en:

- ✓ Animales vivos utilizados como mascotas.
- ✓ Animales utilizados como curiosidades o trofeos de caza.
- ✓ Colmillos, huesos, órganos sexuales, plumas, uñas, cascos como objetos afrodisiacos, medicinales o de brujería.

- Extracción sin autorización legal de flora y fauna para uso científico o comercial.
- Cuero o piel para fabricar prendas de vestir.
- Carne y huevos para el consumo.

ACCIONES PARA PREVENIR EL TRÁFICO ILÍCITO DE FLORA Y FAUNA EN EL DESTINO DONDE FUNCIONA LA AGENCIA DE VIAJES, POR EJEMPLO:

- Informe a los turistas, antes y durante el viaje, que el tráfico de flora y fauna es un delito.
- Tenga información tanto en el material promocional como en medios electrónicos (página web, correos electrónicos, publicidad, entre otros), de acciones que prevengan impactos negativos sobre el patrimonio cultural del sitio de destino.
- Dé preferencia a los proveedores de alojamiento, alimentación y recreación, etc., que demuestren acciones de protección de la flora y fauna de los destinos ofertados.
- Informe a los turistas que no consuman huevos ni carne de origen silvestre en los destinos de viaje.
- Informe a los turistas que deben denunciar a vendedores de flora y fauna ilegal en los destinos visitados.
- Informe a los turistas que en el Código Penal colombiano se establecen penas de hasta 90 meses de cárcel y multas hasta de 15.000 salarios mínimos, para quienes incurran en el delito de tráfico ilegal de flora y fauna silvestres.

Para evidenciar este requisito se sugiere implementar un programa con las siguientes características:

Ejemplo Formato Programa de flora y fauna

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003	Fecha	
	PROGRAMA DE FLORA Y FAUNA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Clasificar taxonómicamente las plantas nativas, endémicas y naturalizadas de los destinos a visitar	Administración	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción	Humano	Sensibilizar a los turistas

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

3.2.1.2 Uso eficiente del agua

En sus instalaciones la agencia de viajes debe:

a. **Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de manejo eficiente del recurso.**

b. **Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.**

Para cumplir este requisito es recomendable desarrollar un programa de ahorro y uso eficiente del agua. Para ello se debe:

IDENTIFICAR FUENTES DE CONSUMO DE AGUA: aplicable para agencias de viajes físicas, es decir, que tengan oficinas en las que se cuente con sistemas sanitarios y de flujo de agua.

- ✓ Grifería
- ✓ Aparatos sanitarios
- ✓ Otras fuentes.

IMPLEMENTAR MEDIDAS PARA REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA, POR EJEMPLO:

- ✓ Realice una revisión y mantenimiento a las griferías y aparatos sanitarios.
- ✓ Realice campañas de sensibilización al equipo de colaboradores, en procura de ahorrar agua en los aparatos sanitarios y griferías; extienda esta acción a clientes, en caso de que en las instalaciones de la agencia de viajes se cuente con el servicio sanitario para ellos.
- ✓ Minimice la descarga en servicios y sanitarios con sistemas de contrapeso para cisternas.
- ✓ Utilice los equipos de lavado con la capacidad máxima, ya que el uso con menos prendas utiliza la misma cantidad de agua.
- ✓ Prefiera a proveedores de alojamiento y restauración con programas comprobables de gestión eficiente y ahorro del agua en los destinos ofertados.

Para evidenciar este programa se sugiere implementar un formato con las siguientes características:

Ejemplo Formato Programa de ahorro y uso eficiente del agua.

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003	Fecha	
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Asegurarse de que los grifos estén bien cerrados. Para ello se debe sensibilizar a los clientes y empleados sobre la importancia de cerrar el grifo cuando hagan uso del baño	Administración	Diciembre de 2016	Identificación de cada uno de los puntos de salida de agua	Humano	Evitar pérdida por goteo de hasta veinte litros de agua al día
INDICADOR					

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

3.2.1.3 Uso eficiente de la energía

En sus instalaciones la agencia de viajes debe:

a. **Llevar un registro de los consumos totales de energía y establecer metas de manejo eficiente del recurso.**

b. **Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones de las fuentes de energía.**

Para el cumplimiento de este requisito es necesario partir de las características que en principio tiene la oficina de la agencia de viajes física e incluso una agencia de viajes virtual, ya que en ambos casos se requiere energía para su funcionamiento.

Con las recomendaciones apropiadas, un programa de ahorro y uso eficiente de la energía permitirá a cabalidad desarrollar este requisito.

Para ello se recomienda que el programa apunte a:

IDENTIFICAR FUENTES DE CONSUMO DE ENERGÍA

- ✓ Lámparas y luminarias.
- ✓ Equipos eléctricos de oficina.
- ✓ Sistemas de climatización
- ✓ Televisores.
- ✓ Equipos de sonido.
- ✓ Otros.

IMPLEMENTAR MEDIDAS PARA REDUCIR EL CONSUMO ENERGÉTICO, POR EJEMPLO:

- ✓ Lleve registros del consumo de energía.
- ✓ Programe cambio a iluminación ahorradora; inicialmente la inversión puede parecer alta, pero con el paso del tiempo se recuperará en consumo, lo que se reflejará en el recibo de energía.
- ✓ Organice la oficina de la agencia de viajes de modo que se aproveche la luz natural.
- ✓ Realice revisiones preventivas de instalaciones eléctricas con dos objetivos: medir dónde se está dando un sobre consumo de energía, y encontrar posibles áreas que puedan ocasionar accidentes eléctricos.
- ✓ Programe la instalación de interruptores temporizados y detectores de presencia en los pasillos de la oficina de la agencia de viajes.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación una sensibilización sobre la importancia y procesos para el ahorro de energía.

Para evidenciar este programa se sugiere implementar un formato con las siguientes características:

Ejemplo Formato Programa de ahorro y uso eficiente de la energía.

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003	Fecha	
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Considere la alternativa de compra de portátiles en vez de computadores de escritorio	Administración	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción	Humano Técnico	Ahorro de energía hasta de un quince por ciento, ya que los portatiles utilizan de forma más eficiente la energía que los equipos de escritorio
INDICADOR					

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

3.2.1.4 Gestión de residuos

En sus instalaciones la agencia de viajes debe:

a. **Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.**

b. **Implementar un programa de manejo integral de residuos, el cual debe ser conocido por empleados y clientes, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.**

3.2.1.5 Material publicitario

La agencia de viajes debe imprimir no menos del 50% de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.

NOTA. Este requisito puede ser demostrado por la especificación técnica del fabricante del papel.

El principal objetivo de este requisito es el de identificar, manejar adecuadamente y minimizar los residuos sólidos que genera la agencia de viajes, buscando mitigar el impacto negativo que produce. Hay que tener en cuenta que existen dos escenarios en los que se generan estos residuos, relacionados con la actividad de la agencia de viajes: las oficinas de la agencia, espacio donde se realizan actividades administrativas, y los destinos turísticos a través de los proveedores.

De igual manera, como el material publicitario físico que maneja una agencia de viajes tiene como materia prima el uso del papel, que es un residuo inorgánico, se sugiere que ambos requisitos se implementen en un solo programa, denominado, a manera de ejemplo, “Programa de gestión de residuos”.

Para lograrlo se recomienda:

IDENTIFICAR LOS RESIDUOS SÓLIDOS QUE SE GENERAN EN LA AGENCIA DE VIAJES:
EN LA OFICINA

- ✓ Residuos orgánicos
  - *Alimentos y bebidas de consumo por parte de los colaboradores.
- ✓ Residuos inorgánicos
  - *Papel generado por cotizaciones, material publicitario de la agencia, entre otros.
  - *Cartuchos de impresoras y fotocopiadoras.
  - *Bolsas y envases plásticos.
  - *Botellas.
  - *Papel.
  - *Empaques y cajas de cartón.
  - *Periódico.
  - *Colillas de cigarrillos.
  - *Empaques individuales de azúcar y sal.
  - *Icopor.
  - *Toallas y servilletas de papel.

EN LOS DESTINOS DE OPERACIÓN DE LA AGENCIA DE VIAJES

No es responsabilidad de la agencia de viajes el identificar las fuentes de generación de residuos de sus proveedores turísticos en los destinos que forman parte de su portafolio comercial; sin embargo, sí puede tener como criterio de selección de proveedores a aquellos que demuestren la existencia e implementación de un programa de gestión de residuos.

ACCIONES PARA IDENTIFICAR, MANEJAR ADECUADAMENTE Y MINIMIZAR LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN LA AGENCIA DE VIAJES, POR EJEMPLO:

- Evite el uso del papel siempre que la actividad de la agencia de viajes lo permita.
- Imprima los documentos de la agencia de viajes reutilizando papel, o bien usando papel reciclado y a doble cara.
- Utilice medios de comunicación digital para reducir el uso de impresoras y fax.
- Informe al personal sobre el tipo de residuos que genera la empresa, y capacite y sensibilice sobre la importancia y las acciones de manejo de los residuos.
- Coordine con el personal de compras y abastecimiento lo referente a los insumos y materiales de oficina que perjudican el ambiente, y propenda por la sustitución, en lo posible, por insumos reciclados o de uso múltiple.
- Sensibilice y capacite al personal de servicios generales sobre las diferencias entre los residuos orgánicos, inorgánicos y peligrosos, para su correcta gestión.
- Sustituya en la oficina de la agencia de viajes las pilas de un solo uso por pilas recargables y con mayor vida útil.
- Minimice el empleo de productos desechables.
- Incluya, en el plan de capacitación, el programa de separación en la fuente para todo el personal de la agencia de viajes.

Practique las 5R del manejo de residuos

Prefiera comprar productos que tengan mayor vida útil, que sean reutilizables y reciclables.

Gráfico las 5R del manejo de residuos

Ejemplo Programa de gestión de residuos.

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003	Fecha	
	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Impresión en papel reciclable de material informativo y reciclado	Administración	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción	Humano	Reducción por debajo del cincuenta por ciento de las impresiones informativas y publicitarias en papel nuevo
Selección de imprentas que cuenten con materia prima en papel reciclado	Administración	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción	Humano	Incremento del cincuenta por ciento de las impresiones informativas y publicitarias en papel reciclado
INDICADOR					

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

Repaso 2

Seleccione de las opciones A, B o C, la respuesta correcta a la pregunta planteada.

1. Todo programa de gestión y control de la energía debe:

A. Tener indicadores de metas, formatos de procedimiento y registro.

B. Demostrar en algún grado, el ahorro y uso eficiente de la energía.

C. Ambas

2. Una de las actividades que el prestador turístico debe realizar para cumplir con el requisito del patrimonio natural es:

A. Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera el prestador turístico en sus oficinas.

B. Definir la responsabilidad y autoridad de las personas de la empresa para el cumplimiento de esta norma.

C. Organizar, promover y operar productos y servicios turísticos que no generan efectos negativos en el patrimonio cultural.

3. Llevar registros de consumo de energía y agua, y establecer metas de ahorro, hacen parte del:

A. Programa de flora y fauna

B. Programa de ahorro y uso eficiente del agua y la energía.

C. Programa sociocultural.

4. El principal objetivo del requisito de manejo de material publicitario es:

A. Llevar un registro de los consumos totales de energía.

B. Identificar, manejar adecuadamente y minimizar los residuos sólidos que genera la entidad turística, buscando mitigar el efecto negativo que producen.

C. Sensibilizar al personal sobre las diferencias entre los diferentes residuos para su uso correcto.

Fin del Repaso 2

3.2.2 Requisitos socioculturales

3.2.2.1 Patrimonio cultural

a. **Cuando la agencia de viajes emplee en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, estas deben utilizarse de manera responsable.**

b. **La agencia de viajes debe establecer un sistema para manejar, de manera respetuosa, la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del país y promover su visita.**

c. **La agencia de viajes debe liderar, apoyar o promover, con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.**

d. **La agencia de viajes debe organizar, promover y operar productos y servicios turísticos, que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural.**

Para el cumplimiento de este requisito se recomienda que la agencia de viajes minimice los impactos socioculturales negativos y optimice aquellos positivos que sus actividades puedan generar en los destinos a donde envían a sus clientes.

IDENTIFICAR LOS BIENES MATERIALES E INMATERIALES DE PATRIMONIO CULTURAL DEL DESTINO OFERTADO POR LA AGENCIA DE VIAJES

- ✓ Gastronomía local.
- ✓ Expresiones artísticas.
- ✓ Expresiones folclóricas.
- ✓ Saberes ancestrales.
- ✓ Cosmovisión.
- ✓ Lenguas y dialectos.
- ✓ Artesanías.
- ✓ Edificaciones de origen militar.
- ✓ Edificaciones de origen educativo.

- Edificaciones de entidades públicas.
- Museos.
- Lugares con significados históricos.
- Bienes de interés cultural.
- Otros.

Este requisito busca salvaguardar el patrimonio cultural del sitio de destino, el cual oferta bienes y servicios que motivan el desplazamiento a ellos por parte de los clientes de la agencia de viajes, así como la gestión de las relaciones entre los turistas, la comunidad residente, los proveedores turísticos locales y la agencia de viajes en calidad de operadora.

ACCIONES DE MEJORA FRENTE A ESTE PROGRAMA

Para lograr una gestión pertinente que lleve al cumplimiento de este requisito, se recomienda que:

- Cree un programa de gestión sociocultural que cuente con acciones de contribución al desarrollo local, bienestar para la comunidad, promoción de una oferta turística con características culturales locales y protección al patrimonio histórico–cultural.
- Genere instrumentos de información y capacitación para difundir cada una de las actividades del programa. Estos instrumentos son evidencia de la existencia del programa y el cumplimiento del requisito (se encuentran en el numeral 3.1.2.6).
- Difunda entre el personal interno y visitantes la legislación referente a comunidades protegidas y el patrimonio de los destinos turísticos ofertados por la agencia de viajes.
- Indague sobre entidades locales que promuevan la protección de estos recursos, y colabore con ellas.
- Incluya en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los huéspedes.

Para evidenciar este programa se sugiere implementar un formato con las siguientes características:

Ejemplo Formato Programa sociocultural

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003	Fecha	
	PROGRAMA SOCIOCULTURAL	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Adjuntar o incluir en el material publicitario que se envía a los clientes el Código de Conducta (Ley 1336 de 2009), el cual contiene los compromisos mínimos que deben asumir todos los prestadores de servicios turísticos	Administración	Diciembre de 2016	Verificación de esta acción	Humano	Protección de los bienes culturales del destino turístico
INDICADOR					

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

3.2.2.2 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística

La agencia de viajes debe:

a. **Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad, y denunciar los casos según la legislación vigente.**

b. **Contar con un programa de capacitación para la prevención del comercio sexual con menores de edad, conforme a la legislación vigente dirigido a empleados y demás personal vinculado.**

C. Informar a sus proveedores sobre su compromiso con la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad, a través del turismo.

Para este requisito es necesario demostrar con evidencias el compromiso de la agencia de viajes en relación con la lucha contra la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes.

La gestión del sector turístico comprende una serie de cuestionamientos y retos para lograr que la ética sea parte del accionar cotidiano y se desarrollen relaciones sinérgicas, intercambios productivos y aportes tanto reales como benéficos para las comunidades de acogida.

Este requisito de la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003 propone conocer, interiorizar y poner en práctica la ética personal y profesional frente a la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA). Este problema constituye un delito que, por su amplitud y complejidad, requiere la convergencia de múltiples actores en su tratamiento, prevención y, en especial, en los mecanismos para su erradicación.

IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS QUE INVOLUCRA LA ESCNNA

- ✓ Explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.
- ✓ Pornografía infantil y adolescente.
- ✓ Tráfico de niños, niñas y adolescentes con propósitos sexuales.
- ✓ Matrimonios involuntarios que involucre a menores de edad.
- ✓ Turismo sexual con niños, niñas o adolescentes.
- ✓ Explotación laboral infantil.

ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LA ESCNNA

- ✓ Realice campañas locales y nacionales (y apoye las internacionales) para la prevención y erradicación de la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes, asociadas a viajes y turismo.
- ✓ Informe a los turistas sobre la Ley 679 del 3 de agosto de 2001 y las instituciones e instrumentos en las que se pueden efectuar las denuncias de casos de ESCNNA que se evidencien. Eso se debe hacer antes, durante y después del paquete turístico.

- ✓ Diseñe folletos, carpetas, carteles, entre otros, con información referente.
- ✓ Diseñe, publique y sensibilice un código de conducta frente al ESCNNA para informar a colaboradores, huéspedes y visitantes.
- ✓ Incluya en el plan de capacitación este programa, su importancia, objetivos y sensibilización a los turistas y proveedores turísticos locales.
- ✓ Recuerde en la sensibilización a los turistas que el no denunciar los puede convertir en cómplices de este delito.

Ejemplo Formato Código de Conducta, prevención ESCNNA.

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003	Fecha	
	CÓDIGO DE CONDUCTA, PREVENCION ESCNNA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

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

Política de prevención de la explotación sexual infantil

El (nombre de la agencia de viajes), está comprometido con la prevención de la explotación y el abuso sexual de menores de edad asociada al turismo, por lo tanto desarrollamos las siguientes actividades de prevención:

- ✓ Se informa al huésped que en nuestras instalaciones se aplica el art. 16 de la Ley 679 de agosto 03 de 2001, para protección a menores de edad, de la explotación sexual.
- ✓ Solicitar información a los huéspedes y acompañantes de menores de edad acerca de su documento de identidad: pasaporte si es extranjero y cédula de ciudadanía si es nacional.
- ✓ Para el caso de los menores de edad, solicitar tarjeta de identidad o registro civil, a fin de verificar vínculos que los identifiquen con parentesco de primer grado; si la persona se aloja con otro pariente menor de edad que no sea el hijo, se informa que debe portar carta de autorización de los padres para alojarse. No permitir la renta de habitaciones cuando se tenga la sospecha de que pueda tratarse de un caso de abuso sexual a menores.
- ✓ Para este caso los empleados de la agencia de viajes deben evitar a toda costa rentar la habitación y dejar retirar al cliente sin descartar que se está ante un caso de abuso sexual a menores. Por ningún motivo los empleados, ni proveedores, podrán promocionar u ofrecer paquetes turísticos, sitios, imágenes, textos, publicidad, video, ni ningún medio donde se muestren actividades sexuales con menores de edad.
- ✓ Capacitar y sensibilizar constantemente a empleados, proveedores, clientes, guías y agencias externas.

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

3.2.3 Requisitos económicos

3.2.3.1 Contratación y generación de empleo

La agencia de viajes debe:

a. **Contratar personas naturales o jurídicas de los destinos que opera, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado.**

b. **Apoyar la generación de empleo en condiciones justas y equitativas, vinculando a las comunidades locales de manera directa.**

c. **Promover la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la comunidad local en los destinos que opera, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.**

d. **Promover la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por población vulnerable en los destinos que opera, siempre y cuando estos ofrezcan servicios turísticos.**

e. **Evitar la explotación laboral infantil en los programas que diseña, opera, promociona o comercializa.**

f. **Evitar ejercer discriminación de raza o género en los programas que diseña, opera, promociona o comercializa.**

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE DESARROLLO ECONÓMICO DEL DESTINO DONDE OPERA LA AGENCIA DE VIAJES

- ✓ Inversiones productivas en el sitio de destino.
- ✓ Empleos directos e indirectos que generan los paquetes y rutas turísticas ofertadas u operadas por la agencia de viajes.
- ✓ Proveedores locales.
- ✓ Identificar la cadena de valor local.
- ✓ Instituciones de educación superior y educación para el trabajo y el desarrollo humano.

ACCIONES DE MEJORA PARA DAR CUMPLIMIENTO A ESTE REQUISITO

- Facilite medios para que emprendedores locales puedan desarrollar su actividad y vender productos basados en los valores naturales, culturales e históricos de la zona.
- Favorezca a los proveedores locales para contribuir al desarrollo local, haciéndolos parte de las rutas y paquetes turísticos.
- Favorezca los productos de comercio justo.
- Favorezca los productos que han sido fabricados u obtenidos de forma sostenible.
- Colabore en actividades formativas con colegios o centros educativos mediante visitas de estudiantes, oferta de prácticas laborales, entre otras.
- Fomente las contrataciones de residentes locales, en diferentes líneas de responsabilidad, en las rutas y paquetes turísticos ofertados por la agencia de viajes.
- Promueva y articúlese a la cadena de valor turística existente en el destino.
- Promueva la participación de actores locales culturales, ambientales, artesanales, artísticos, folclóricos, entre otros, en el desarrollo de las rutas y paquetes turísticos ofertados.
- Incluya en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los turistas.

Ejemplo Formato Programa económico

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003			Fecha	
	PROGRAMA ECONÓMICO			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Articulación de guías turísticos	Administración	Diciembre de 2016	Formato de registro	Humano	Incluir a los guías turísticos locales en la prestación de los servicios en los destinos turísticos vendidos
INDICADOR					

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

3.2.3.2 Capacitación de las comunidades locales

La agencia de viajes debe apoyar el desarrollo de programas de capacitación a las comunidades de los destinos que opera.

3.2.3.3 Beneficios indirectos

La agencia de viajes debe:

a. **Demostrar y promover una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales.**

b. **Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región, fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas.**

Los requisitos 3.2.3.2 y 3.2.3.3 se pueden implementar de forma conjunta, entendiendo que el turismo representa una posibilidad de mejora económica en el nivel de vida de la población residente, ya que suele aumentar y mejorar la distribución de la renta en los destinos turísticos, siempre que se planifique desde los principios de la sostenibilidad.

Para ello, las agencias de viajes deben aportar su capacidad como empresa con la finalidad de mejorar el desarrollo socioeconómico del destino ofertado en sus planes turísticos. Además, deben promover un comportamiento responsable hacia sus colaboradores, garantizándoles unas condiciones dignas de trabajo.

ACCIONES DE MEJORA PARA EL APOYO A LAS COMUNIDADES

- ✓ Garantice una actitud respetuosa y colaborativa con las comunidades locales, a través de sus instituciones, ONG, comunidades de vecinos, empresas, etcétera, estableciendo los canales de comunicación adecuados.
- ✓ Incluya restaurantes en su ruta que cuenten en el menú con gastronomía típica del sitio de destino.
- ✓ Participe en la vida social de la comunidad, colaborando en los eventos sociales que se desarrollen, en principio llevando turistas o contratando con proveedores locales eventos sociales, culturales, folclóricos, comunitarios, etcétera.
- ✓ Colabore en campañas con fines sociales, como donaciones de activos usados, bancos de alimentos, refrigerios, entre otros.
- ✓ Priorice la música típica local en los diferentes espacios y tiempos de las rutas y paquetes turísticos operados en el destino.
- ✓ Difunda entre visitantes y colaboradores la agenda cultural y social del destino; procure planear los itinerarios incluyendo de forma total o parcial esa agenda.
- ✓ No comprometa el normal desarrollo de los servicios locales durante la ejecución de rutas y paquetes turísticos en el destino (sanitarios, servicios públicos, seguridad, de limpieza, o de otro tipo).
- ✓ Aporte beneficios económicos a la población autóctona, mediante generación de empleo y la compra de bienes y servicios.

- Promueva acciones de promoción de la equidad de género, a fin de brindar oportunidades positivas para la integración y el desarrollo de las mujeres, sin dejar de lado la revaloración y el trabajo compartido y en igualdad de oportunidades con los hombres.

- Promueva una comprensión y fortalecimiento de los derechos y las responsabilidades legales de las comunidades y de los pueblos indígenas sobre la tierra, los territorios, los recursos y el desarrollo en general, para elevar su calidad y condiciones de vida.

- Promueva y participe en comités con la suficiente autoridad, alcance y poder de decisión, que incluyan a la población local, los operadores privados y posiblemente las entidades de gobierno y las ONG, para asegurarse de la participación social activa, la equidad, el conocimiento respetuoso, la identificación de posturas y necesidades de cada grupo, y que se tomen decisiones y acuerdos consensuados.

- Promueva espacios para el diálogo, la información y la comunicación entre turistas y locales.

- Consulte con la comunidad sobre aspectos que incluyan la disposición hacia el conocimiento del turismo, las posibles oportunidades y los escollos, la experiencia existente, las inquietudes y el grado de interés.

- Haga una evaluación del patrimonio natural y cultural, incluidas las oportunidades que presentan el turismo, los puntos sensibles, los impactos y las limitaciones.

- Incluya en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los turistas.

Ejemplo Formato Registro de acciones de responsabilidad social empresarial

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003		Fecha	
	REGISTRO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL		Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación		Código	
ACCIÓN REALIZADA	Celebración del Día Cultural			
FECHA DE REALIZACIÓN	XX de XXXX	RESPONSABLE	Dirección / Animación / Etcétera	
ENTIDADES INVOLUCRADAS / COLABORADORAS	Asociación folclórica “X”, como agrupación invitada, En colaboración con el establecimiento gastronómico “Y”.			
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN REALIZADA	Se realizó una muestra gastronómica para clientes a base de productos típicos. Se amenizó el almuerzo con la actuación del Grupo Folclórico “X”. Se ofreció la posibilidad de ofrecer productos típicos de la gastronomía a clientes, dentro del paquete vendido.			
EVIDENCIA 1				
Fotos de la acción / evento, dirección web en la que se puedan ver evidencias al respecto, comunicado enviado confirmando evento, nota de prensa que narre la acción, etcétera.				
EVIDENCIA 2				
Fotos de la acción / evento, dirección web en la que se puedan ver evidencias al respecto, comunicado enviado confirmando evento, nota de prensa que evidencie la acción, etcétera.				

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

3.3 Otros requisitos

3.3.1 Seguridad

La agencia de viajes debe:

a. **Exigir a sus proveedores el cumplimiento de las normas de seguridad en la prestación del servicio.**

b. **Ejecutar acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes y empleados en sus instalaciones.**

c. **Adelantar acciones, en los destinos que opera y comercializa para garantizar la seguridad de los viajeros en la prestación de los servicios.**

La seguridad de los clientes de una agencia de viajes hace parte integral del servicio que ellos esperan recibir, junto con la gran responsabilidad que tiene la agencia de asegurar que cada proveedor turístico en el destino cumpla un excelente papel como anfitrión, garantizando en todo momento satisfacción y sobre todo la tranquilidad del turista en el lugar de acogida.

Hay que recordar que todo aspecto de seguridad debe analizar las siguientes variables en cada proveedor, en el destino turístico:

- PERSONAS
  Internas: colaboradores, inversionistas.
  Externas: clientes, turistas, visitantes ocasionales, proveedores, otros.

- GASTRONÓMICAS
  Prevención en intoxicaciones alimentarias, sea por manejo inadecuado de las buenas practicas de manufactura (BPM), o por alergias alimentarias, entre otras.

- FÍSICAS
  Accidentes de personas.
  Terremotos, sismos.
  Incendios.
  Otras.

- AMBIENTALES
  Derrames de productos químicos.
  Fuga de gas.
  Problemas con el sistema de recolección de basuras.
  Propagación de plagas.
  Taponamiento de alcantarillas.
  Otras.

Por lo anterior, es importante que la agencia de viajes contrate proveedores que cuenten con programas comprobados de seguridad, emergencias y riesgos, sobre todo con proveedores de instalaciones locativas (hoteles, restaurantes, centros vacacionales, viviendas y apartamentos turísticos, parques de diversiones, etcétera).

De igual manera, los seguros de viaje son un componente que la agencia de viajes debe incluir en los costos de producción del paquete turístico, en los que como agencia de viajes se garantice la seguridad y salud del turista mientras esté bajo su cuidado.

Estos mismos seguros se deben exigir a los proveedores, por cada uno de los servicios prestados a los turistas de la agencia de viajes.

Ejemplo Formato Programa de seguridad

Logo Agencia de Viajes	NTS-TS 003	Fecha	
	PROGRAMA DE SEGURIDAD	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Inclusión de seguros de viajes y asistencia médica en todos los paquetes ofertados	Área comercial	Diciembre de 2016	Formato de registro	Humano	Todos los paquetes turísticos ofertados con seguros de viaje y asistencia médica
Proveedores con programas de seguridad y emergencias comprobados	Área comercial	Diciembre de 2016	Formato de registro	Humano	Garantizar asistencia médica y seguro de vida en caso de un siniestro que se presente en los servicios prestados por el proveedor
INDICADOR					

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

4. Criterios de evaluación para el otorgamiento del Certificado de Calidad Turística

Las agencias de viajes deben cumplir con el cien por ciento (100%) del total de los requisitos indicados en esta norma.

Si algún requisito no es aplicable a la agencia de viajes, ésta debe justificar su exclusión. La exclusión es justificable solamente cuando las caracteristicas de la agencia de viajes y sus condiciones particulares no permitan cumplir ese requisito.

La certificación es el proceso por el cual la agencia de viajes decide someter a evaluación su Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística por una tercera parte, a fin de obtener el sello de Calidad Turística Colombiana según la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003.

La tercera parte es una persona natural o jurídica, acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), el cual evalúa el sistema de gestión de sostenibilidad turística y deja una constancia documental sobre esta. El sello de Calidad Turística Colombiana, lo que hace es demostrar que la agencia de viajes cumple con los estándares de sostenibilidad exigidos por la norma.

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

Los beneficios que trae la certificación para una agencia de viajes son:

- ✓ Reducción de los costos de operación, sobre todo los relacionados con servicios públicos como el agua, la energía y uso de material impreso.
- ✓ Mejora en la calidad del servicio, ya que uno de los principios de la sostenibilidad incluye el área económica; por lo tanto, la satisfacción de los clientes es un eje en el cumplimiento de la norma.

- La certificación le permite a las agencias de viajes identificarse plenamente ante un segmento de mercado en crecimiento y con alta capacidad de pago, que tiene en cuenta a las que realicen, a nivel interno y externo, acciones de responsabilidad social-empresarial en beneficio de la sostenibilidad.

- La certificación permite un reconocimiento positivo de entidades de gobierno, potenciales clientes nacionales e internaciones y actores del destino, en el que la agencia de viajes contribuye con su operación a la calidad de vida del lugar; por lo tanto, la cadena de valor local ve a la agencia de viajes como una aliada para el crecimiento y posicionamiento del destino.

- La agencia al certificarse en la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible, obtendrá la Marca de Calidad Turística.

En caso de que el establecimiento opte por

certificarse con la NTS-TS 003

puede seguir los siguientes pasos

1 Elección del Certificador

Es recomendable realizar una averiguación de las entidades certificadoras de la NTS-TS 003. Al realizar este análisis es importante considerar cuál es el prestigio que tienen en el mercado, y que su respaldo es el principal beneficio para la imagen del establecimiento. En este paso es importante solicitar cotizaciones del servicio de certificación para incluir este criterio en la decisión de la entidad certificadora.

2 Contacto comercial

Una vez elegida la entidad certificadora, será necesario hacer el contacto con los agentes comerciales, con quienes se elaboran los respectivos documentos comerciales para la formalización del servicio de auditoría. La entidad certificadora asignará a un auditor que reúna las competencias requeridas para la realización de la visita de auditoría.

3 Revisión documental

El auditor asignado se reunirá con la gerencia para conocer los distintos procesos de la empresa. Revisará principalmente los documentos del sistema de gestión de la sostenibilidad para verificar que la misma cumpla con los requisitos que plantea la NTS-TS 003. En caso de inconsistencias, hará las recomendaciones necesarias y esperará a que el establecimiento haga los cambios.

4 Auditoría de las instalaciones

Una vez que se verifique la documentación, el establecimiento y el auditor deciden en conjunto el momento en el que se realizará la auditoría de las instalaciones. Antes de comenzar, el auditor explica el procedimiento que se va a realizar:

- ✓ Observar las actividades.
- ✓ Inspeccionar los distintos procedimientos.
- ✓ Analizar si los registros se realizan correctamente.
- ✓ Entre las herramientas que utiliza, además de la observación, puede efectuar entrevistas con el personal o generar algún muestreo.

5 Informe de la auditoría

El auditor elabora un informe de la auditoria en las instalaciones, en el cual incluye las actividades realizadas, los hallazgos encontrados y la conclusión de la auditoría; esta conclusión es la aprobación de la certificación o la solicitud de acciones correctivas que deben ser solucionadas por el establecimiento, en un plazo no mayor a tres meses para la aprobación de su certificación.

6 Certificación

Es la entrega de un certificado al prestador turístico, por parte de la Entidad certificadora, en el cual se registra que se cumplen los requisitos de la NTS-TS 003

La certificación tiene una validez de tres años.

7 Auditorías de seguimiento

Aunque el certificado es válido por el período total de tres años, deben realizarse auditorías anuales de mantenimiento, siempre acordando la fecha previamente con el establecimiento.

Repaso 3

Seleccione de las opciones A, B o C, la respuesta correcta a la pregunta planteada.

1. El manejo de la prevención de riesgos sociales implica:

A. Adelantar acciones para prevenir la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes.

B. No permitir que menores de edad estén trabajando en la agencia de viajes.

C. Ambas

2. ¿Cuál es la ley que los huéspedes, colaboradores, residentes de un destino y operadores turísticos deben conocer para efectuar las denuncias de caso de ESCNNA?

A. Ley 634 del 10 de agosto de 2001.

B. Ley 1336 de 2009.

C. Ley 679 del 3 de agosto de 2001.

3. La Responsabilidad social empresarial tiene como propósito:

A. Que la agencia de viajes proporcione un aporte en dinero mensual a la comunidad.

B. Que la agencia de viajes retribuya a la comunidad, a los colaboradores y a proveedores locales una serie de beneficios económicos y no económicos, por el desarrollo de su actividad económica en el destino

C. Ambas

4. El medir el nivel de satisfacción de los servicios prestados a los turistas le permite a la agencia de viajes:

A. Mantener unos estándares de calidad.

B. Mejorar continuamente los servicios prestados.

C. Ambas.

5. Una actividad para dar cumplimiento al requisito de aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades es:

A. Diseñar folletos, carteles, carteras para boletos de avión, calcomanías, entre otros, con información referente a la ESCNNA.

B. Fomentar la contratación de residentes locales en diferentes líneas de responsabilidad, dentro de la agencia de viajes.

C. Adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y, cuando sea necesario, promover su recuperación, reutilización o reciclaje.

BIBLIOGRAFÍA

- AGENCIA DE VIAJES CONSULTORES DE VIAJES Y TURISMO. Sistema de Gestión Sostenible NTS–TS 003. Revisión: marzo de 2013.
- Bahía de Sapzurro - Chocó Atlántico (Fotografia portada). Recuperada del archivo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia
- CONSULTORES DE CETA TURISMO SUSTENTABLE. (2003). Manual de entrenamiento para técnicos en turismo sustentable.
- FUNDACIÓN OXÍGENO. (2014). Manual de eventos sostenibles. España.
- ICONTEC. (2004). NTC-ISO 14001, Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso. Bogotá.
- ICONTEC. NTS-TS 003, Agencias de viajes. Requisitos de Sostenibilidad, Bogotá: El Instituto, 2002.
- ISO (2008). Norma Internacional ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- INSTITUTO DE TURISMO RESPONSABLE. Estándar internacional del Sistema de Turismo Responsable para Rutas Turísticas – Biosphere Hotel. España. Revisión: junio de 2012.
- MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Ley 300 de 1996. Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Bogotá: Corporación Nacional de Turismo.
- SERVICIO NACIONAL DE TURISMO. (diciembre de 2011). Manual de buenas prácticas – Tour operadores. Chile. España. Revisión: junio 1 de 2012.
- SERVICIO NACIONAL DE TURISMO. (diciembre de 2011). Manual de buenas prácticas ambientales para agencias de viaje y turismo. Chile. España. Revisión: junio 1 de 2012.

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- DONACIONES CULTURALES. (En linea). Disponible en: http://www.donacionesculturales.gob.cl/ley-de-donaciones-culturales/comite-de-donaciones-culturales/
- ENFOQUE ECONOMICO. (En linea). Disponible en: http://enfoque-economico.blogspot.com/2012/06/el-procedimiento-administrativo-de.html
- GUÍA PRÁCTICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN PYMES. (En linea). Disponible en: http://www.hiperion.com.co/guia.pdf
- GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM CRITERIA. Los criterios. (En línea). Disponible en: http://www.sustainabletourismcriteria.org.
- SUBSECTOR DE LENGUAJE Y COMUNICACIÓN. (En linea). Disponible en: http://natacastellano.blogspot.com/2011/12/actividad-3-registros-de-habla.html

Hoja de respuestas

Repaso 1

1. = B
2. = B
3. = B
4. = C
5. = A

Repaso 2

1. = B
2. = C
3. = B
4. = B

Repaso 3

1. = C
2. = C
3. = B
4. = C
5. = B

Anexos

A continuación se ponen a disposición los formatos sugeridos que podrán ser utilizados para la implementación de la norma.

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

TEMA	TIPO	NÚMERO Y FECHA	AUTORIDAD	DISPOSICIÓN

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

	NTS-TS 003	Fecha	
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

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

	NTS-TS 003	Fecha	
	LISTA DE CHEQUEO REQUISITOS LEGALES	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

REQUISITO LEGAL	REQUISITO LEGAL		ACCIÓN
	CUMPLE / SÍ	CUMPLE / NO	

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

	NTS-TS 003	Fecha	
	POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

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

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS

EJE	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD	VALORACIÓN	PRIORIDAD DE ACTUACIÓN	ACTUACIÓN

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

	NTS-TS 003	Fecha	
	PROCEDIMIENTO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

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

	NTS-TS 003	Fecha	
		Versión	
	REGISTRO DEL CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA	Programa	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Criterio	
		Código	

Fecha		Lector de KW	Diferencia mes anterior KW	Comportamiento		Dispositivo de ahorro oficinas				Observaciones	Responsable
Mes	Año			Aum. +	Dis. -	Bombillas ahorradoras	Luz natural	Equipos fuera de uso desconectados	Uso eficiente del aire acondicionado		

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

	NTS-TS 003	Fecha	
	FORMATO DEL ANÁLISIS DE IMPACTO DE COMPRAS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

Nombre proveedor	Tipo de servicio o vínculo comercial	Impacto sobre la sostenibilidad			Reg. nacional de turismo		Sistema de gestión de sosteniblidad				PUNTAJE	Proveedor aprobado	
		AMBIENTAL	SOCIO-CULTURAL	ECONÓMICO	NO	SÍ	NO	EN PROCESO	SÍ	CERTIFICACIÓN		NO	SÍ

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

	NTS-TS 003	Fecha	
	ACTA DE REUNIÓN	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACTA No.	ASISTENTES
FECHA	
HORA	INVITADOS
LUGAR	

ORDEN DEL DÍA

DESARROLLO

TAREA(S)	RESPONSABLE(S)	FECHA(S)

COMPROMISOS

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

	NTS-TS 003	Fecha	
	FORMATO PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

Área de información	Tema de formación	Participantes
Evidencias de sensibilización:		

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

	NTS-TS 003	Fecha	
	FORMATO PLAN DE CAPACITACIÓN	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

PLAN DE CAPACITACIÓN SEMESTRE II – 2016

PARTICIPANTE	TEMA DE CAPACITACIÓN	INSTRUCTOR	FECHA	FIRMA

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

	NTS-TS 003	Fecha	
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	
NOMBRE DEL DOCUMENTO			

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

	NTS-TS 003	Fecha	
	PROGRAMA DE FLORA Y FAUNA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO

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

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

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO

INDICADOR

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

	NTS-TS 003	Fecha	
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGÍA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO

INDICADOR

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

	NTS-TS 003	Fecha	
	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO

INDICADOR

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

	NTS-TS 003	Fecha	
	PROGRAMA SOCIOCULTURAL	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO

INDICADOR

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

	NTS-TS 003	Fecha	
	CÓDIGO DE CONDUCTA, PREVENCIÓN ESCNNA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

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

	NTS-TS 003	Fecha	
	PROGRAMA ECONÓMICO	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO

INDICADOR

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

	NTS-TS 003	Fecha	
	REGISTRO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL-EMPRESARIAL	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIÓN REALIZADA			
FECHA REALIZACIÓN		RESPONSABLE	
ENTIDADES INVOLUCRADAS/ COLABORADORAS			
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN REALIZADA			
EVIDENCIA 1			
EVIDENCIA 2			

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

	NTS-TS 003	Fecha	
	PROGRAMA DE SEGURIDAD	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO

INDICADOR

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