

APOYO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL  
COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS - TS 005 PARA LA  
EMPRESA DE TRANSPORTE COOTRASARAVITA DE SOCORRO -  
SANTANDER

CAROL NATALIA RAMOS GONZÁLEZ

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
PROFESIONAL EN TURISMO  
BUCARAMANGA  
2020

APOYO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL  
COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS - TS 005 PARA LA  
EMPRESA DE TRANSPORTE COOTRASARAVITA DE SOCORRO -  
SANTANDER

CAROL NATALIA RAMOS GONZÁLEZ

Trabajo de grado para optar al título de Profesional en Turismo

DIRECTOR

MANLIO GIOVANNI MONSALVE VILLARREAL

Especialista en Gerencia de Proyectos en Inteligencia de Negocios

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
PROFESIONAL EN TURISMO  
BUCARAMANGA

2020

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto principalmente a Dios por estar siempre presente en mi vida y en cada paso que he dado para obtener este título académico

A mis padres Nestor y Teresa que gracias a la crianza que me dieron y dedicación me he convertido en la persona que hoy en día soy, por estar siempre presentes y que sin el apoyo de ellos no habría podido terminar esta etapa de mi vida y convertirme en una Profesional en Turismo.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por guiarme en cada paso de mi vida, a mis padres que me apoyaron incondicional y económicamente en el proceso de toda mi carrera universitaria.

A la empresa Cootrasaravita que me permitió de una u otra manera su disposición para suministrar la información necesaria para la correcta elaboración de este trabajo de grado.

Finalmente agradezco a la Universidad Industrial de Santander - Sede Socorro por la oportunidad de formarme como una persona íntegra, de igual modo al personal docente, administrativo y directivo por el acompañamiento idóneo en la formación como profesional.

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	13
2. JUSTIFICACIÓN	15
3. OBJETIVOS	16
3.1 OBJETIVO GENERAL	16
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
4. MARCO REFERENCIAL	17
4.1 MARCO TEÓRICO	17
4.2 MARCO CONCEPTUAL	21
4.3 MARCO NORMATIVO	23
4.3.1 Requisitos de sostenibilidad de la NTS-TS 005	24
5. METODOLOGÍA	25
5.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	25
5.2 POBLACIÓN DEL ESTUDIO.	25
5.3 MÉTODO	25
6. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	28
6.1 OBJETO SOCIAL	28
6.2 MISIÓN	29
6.3 VISIÓN	30
6.4 RESEÑA HISTÓRICA	30
7. RESULTADOS	32
7.1 INDUCCIÓN Y ORIENTACIÓN	32
7.2 REVISIÓN DE ARCHIVOS	32
7.3 ANÁLISIS DOFA	33
7.4 IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NTS – TS 005 EN LA EMPRESA	34
7.4.1 Análisis del diagnóstico de requisitos legales	41

7.4.2 Análisis del diagnóstico de requisitos del sistema de gestión para la sostenibilidad	42
7.4.3 Análisis del diagnóstico de requisitos ambientales	43
7.4.4 Análisis del diagnóstico de requisitos socioculturales	44
7.4.5 Análisis del diagnóstico de requisitos económicos	45
7.4.6 Análisis del diagnóstico de otros requisitos complementarios	45
8. PLAN DE ACCIÓN	50
8.1 DOCUMENTACIÓN APLICABLE A LA NORMA NTS – TS 005	54
8.1.1 Documentación para los requisitos legales	54
8.1.2 Política de sostenibilidad	60
8.1.3 Programas de gestión para la sostenibilidad	61
8.1.4 Monitoreo y seguimiento.	63
8.1.5 Gestión de proveedores	65
8.1.6 Autoridad y responsabilidad	66
8.1.7 Información y capacitación	67
8.1.8 Documentación	70
8.1.9 Requisitos específicos ambientales	71
8.1.10 Requisitos específicos socioculturales	84
8.1.11 Requisitos específicos económicos	88
8.1.12 Otros requisitos	90
9. CARTILLA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NTS – TS 005	92
10.CONCLUSIONES	95
11.RECOMENDACIONES	96
BIBLIOGRAFÍA	97
ANEXOS	100

## LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Generalidades de la empresa de transporte Cootrasaravita .....	28
Cuadro 2. Matriz de análisis DOFA .....	34
Cuadro 3. Lista de chequeo.....	35
Cuadro 4. Matriz de evaluación de impactos.....	47
Cuadro 5. Plan de acción.....	51
Cuadro 6. Programa Matriz de requisitos legales.....	55
Cuadro 7. Procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales .....	58
Cuadro 8. Lista de chequeo de requisitos legales.....	59
Cuadro 9. Política de turismo sostenible .....	60
Cuadro 10. Matriz de evaluación de impactos.....	61
Cuadro 11. Procedimiento de monitoreo y seguimiento.....	63
Cuadro 12. Procedimiento del consumo de lubricantes y detergentes .....	64
Cuadro 13. Registro del consumo de agua y energía .....	65
Cuadro 14. Análisis del impacto de compras .....	66
Cuadro 15. Acta de reunión.....	67
Cuadro 16. Programa de sensibilización e información .....	68
Cuadro 17. Plan de capacitación.....	69
Cuadro 18. Listado maestro de documentos .....	71
Cuadro 19. Acciones preventivas y cuidado de flora y fauna.....	72
Cuadro 20. Programa de prevención y cuidado de flora y fauna .....	73
Cuadro 21. Programa de ahorro y uso eficiente del agua .....	76
Cuadro 22. Programa de ahorro y uso eficiente de energía.....	77
Cuadro 23. Programa de uso de productos químicos. ....	79
Cuadro 24. Programa de gestión de residuos. ....	80
Cuadro 25. Programa integral de mitigación de contaminación. ....	83
Cuadro 26. Programa de mantenimiento vehicular sostenible. ....	84
Cuadro 27. Programa sociocultural. ....	86
Cuadro 28. Código de conducta, prevención ESCNNA. ....	87
Cuadro 29. Programa económico. ....	89

Cuadro 30. Programa de satisfacción del cliente. ....	90
Cuadro 31. Programa de seguridad. ....	91

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Dimensiones de la sostenibilidad .....	18
Figura 2. Organigrama de Cootrasaravita .....	29
Figura 3. Póster de conceptos básicos sobre la sostenibilidad .....	70
Figura 4. Póster ahorro de energía.....	78
Figura 5. Folleto sensibilización ambiental .....	81
Figura 6. Portada de la cartilla de buenas prácticas.....	93
Figura 7. ¿Qué son las buenas prácticas? .....	93
Figura 8. Buenas prácticas socioculturales .....	94

## RESUMEN

**TÍTULO:** APOYO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS - TS 005 PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE COOTRASARAVITA DE SOCORRO - SANTANDER.\*

**AUTOR:** CAROL NATALIA RAMOS GONZÁLEZ\*\*

**PALABRAS CLAVES:** transporte, sostenibilidad, requisito, turismo, indicadores.

El objetivo de este trabajo está enfocado en el apoyo en la implementación de la norma técnica sectorial colombiana de turismo sostenible NTS - TS 005 para la empresa de transporte Cootrasaravita de Socorro - Santander. La implementación de esta norma se exige a través del Resolución 3860 del 28 de diciembre 2015, emitida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por medio del cual se reglamenta que las empresas turísticas de transporte deben implementar el cumplimiento de normas técnicas de calidad turística y sostenibilidad.

Para el logro de los objetivos propuestos de este trabajo de grado en modalidad de práctica empresarial en la Cooperativa de transporte Cootrasaravita Ltda, se trabajó bajo una metodología de investigación de tipo descriptiva, con un enfoque cualitativo, lo que cual se establece las tres fases para el apoyo en implementación de la NTS-TS 005 para transportadores turísticos. Dando como conclusión que según el diagnóstico realizado, la empresa no contaba con la documentación necesaria para cumplir los requisitos de la norma. Por lo tanto, se apoyó a la empresa en la creación de formatos y documentos para así comenzar con el proceso de implementación de la norma.

La validez y confiabilidad del proyecto planteado viene dado por las visitas a la empresa, observación del funcionamiento de esta, análisis realizado por listas de chequeo, análisis del diagnóstico por medio de indicadores; obteniendo así información directamente de la fuente de estudio.

---

\* Trabajo de grado

\*\* Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia. Turismo. Director: Wilson Fabian Castillo López

## ABSTRACT

**TITLE:** SUPPORT IN THE IMPLEMENTATION OF THE COLOMBIAN SUSTAINABLE TOURISM SECTOR TECHNICAL STANDARD NTS - TS 005 FOR THE TRANSPORT COMPANY COOTRASARAVITA IN SOCORRO - SANTANDER\*

**AUTHOR:** CAROL NATALIA RAMOS GONZÁLEZ\*\*

**KEY WORDS:** transport, sustainability, requirement, tourism, indicators.

The objective of this work is focused on supporting the implementation of the Colombian sectorial technical standard for sustainable tourism NTS - TS 005 for the transport company Cootrasaravita in Socorro - Santander. The implementation of this standard is required through Resolution 3860 of December 28, 2015, issued by the Ministry of Commerce, Industry and Tourism, which regulates that tourism transport companies must implement compliance with technical quality standards tourism and sustainability.

In order to achieve the proposed objectives of this undergraduate work in a business practice modality at the Cootrasaravita Ltda Transport Cooperative, we worked under a descriptive research methodology, with a qualitative approach, which establishes the three phases for support in implementation of NTS-TS 005 for tourist transporters. In conclusion, according to the diagnosis made, the company did not have the necessary documentation to meet the requirements of the standard. Therefore, the company was supported in the creation of formats and documents to begin the process of implementing the standard.

The validity and reliability of the proposed project is given by visits to the company, observation of the operation of the company, analysis carried out by checklists, analysis of the diagnosis by means of indicators; thus obtaining information directly from the study source.

---

\* Graduate work

\*\* Institute of Regional Projection and Distance Education. Tourism. Director: Wilson Fabian Castillo López

## INTRODUCCIÓN

El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Industria Comercio y Turismo y con la colaboración de La Universidad del Externado y Acoltés (gremio que representa las diferentes empresas de transporte turístico) promueve la implementación de la normatividad turística para este sector, con la adecuación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 005, con la idea de mejorar la oferta y la calidad en la prestación de servicios turísticos en el transporte de pasajeros además de implementar prácticas sostenibles dentro de las empresas u organizaciones, que realicen acciones que vayan en beneficio de la conservación del territorio en aspectos socioculturales, ambientales, y económicos de impacto global.<sup>3</sup>

La empresa de transportes Cootrasaravita ha aceptado la invitación de la Universidad Industrial de Santander, a través del programa académico Profesional en Turismo, ligado al Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia, para la realización de prácticas empresariales como modalidad de trabajo de grado según lo estipulado en el Acuerdo 004 de febrero 12 de 2007, con el fin de brindar apoyo para la implementación de la norma de sostenibilidad.

En la primera fase del proyecto se llevó a cabo el diagnóstico de la empresa transporte Cootrasaravita frente al cumplimiento de criterios de sostenibilidad propuestos en la NTS – TS 005, seguidamente en la segunda fase se analizó la información obtenida en el diagnóstico, y se elaboró un plan de acción para así elaborar los documentos requeridos según el ámbito ambiental, sociocultural y económico que establece la norma para que sean utilizados en la etapa de implementación y por último en la tercera fase se realizaron las recomendaciones pertinentes a la empresa Cootrasaravita, en aspectos de sostenibilidad para la aplicación de la norma por medio de una cartilla.

---

<sup>3</sup> SOTO MEJÍA, Jhon Fredy. Documentación norma técnica sectorial NTS - TS 005 para la empresa de transportes y operaciones logísticas (TYOL). [en línea]. Universidad Tecnológica de Pereira Pereira. [Consultado: 11 de noviembre de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/5331>

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El fenómeno mundial del cambio climático y el manejo que se le ha dado a los recursos por parte de la población mundial, ha hecho que los estados y organizaciones replanteen el esquema de consumo que se ha venido ofreciendo en las últimas décadas, y ha planteado generar mecanismos para controlar el uso inadecuado de los recursos implementado estrategias y normas que vayan acordes a los criterios de la sostenibilidad en los procesos productivos. En 1992 en la Cumbre de Río realizada en Río de Janeiro y que también es llamada la Cumbre de la tierra, sobre el Medio Ambiente y Desarrollo sostenible, se comienza a generar una tendencia que pretende integrar el desarrollo sostenible en la actividad turística.<sup>4</sup>

El turismo sostenible vinculado a la nueva ola de la actividad turística en Colombia, fomenta la necesidad de implementar acciones y prácticas en las empresas que prestan servicios turísticos que vayan en beneficio de los sistemas ambientales, sociales y el mejoramiento de la actividad económica, además el uso adecuado de los recursos, de los valores, de las infraestructuras que intervienen en la actividad en beneficio de las generaciones futuras.

Ante la necesidad de atender una demanda turística cada vez más exigente y en favor a la calidad de los servicios turísticos prestados, y la exigencia de ley a través de la Resolución 3860 del 28 de diciembre 2015, emitida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por medio del cual se reglamenta que las empresas turísticas deben implementar el cumplimiento de normas técnicas de calidad turística, expedida por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre

---

<sup>4</sup> ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. Cumbre para la tierra +5. Periodo extraordinario de sesiones de la Asamblea General sobre el examen y evaluación de la ejecución del Programa 21. [En línea]. Nueva York - Estados Unidos. Junio de 1997. [Consultado: 07 de noviembre de 2019]. Disponible en: <https://www.un.org/spanish/conferences/cumbre&5.htm>

Sostenibilidad Turística. En consecuencia se genera el compromiso de implementar en la empresa de transporte Cootrasaravita la norma técnica sectorial NTS – TS 005 para empresas de transporte terrestre automotor especializado y servicios de transporte turístico.

El transporte de pasajeros y visitantes en los destinos hace parte de la actividad turística que se implementa en la región, pero esta no se puede llevar a cabo sin el debido control en la normatividad legal vigente, el seguro de pasajeros y conductor, y demás aspectos que brinden las garantías en el servicio prestado preocupándose por el entorno que lo rodea. Es así como se establecen los requisitos de sostenibilidad que se deben de cumplir para la práctica del transporte turístico.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Resolución 0148. (19 de enero de 2015). Cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística. [en línea]. Bogotá. Diario oficial. 2014. Nro. 2804. [Consultado: 07 de noviembre de 2019]. Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/normatividad-turismo/revise-las-leyes,-decretos-y-resoluciones-en-mater/2015/resolucion-148-de-2015-por-la-cual-se-reglamente-e/resolucion-148-de-2015.pdf.aspx>

## 2. JUSTIFICACIÓN

La implementación de normas técnicas sectoriales en Colombia ha sido un reto para el sector turístico, ya que este se ha resistido a aprovechar las ventajas que genera prestar servicios de calidad y que incluyan la sostenibilidad como herramienta de mejora en sus procesos, tal vez sea la inversión económica que les genere a las empresas turísticas certificarse o la no exigencia de la misma lo que no les invita a adoptar medidas técnicas para mejorar el servicio.

Con la aplicación de normas técnicas sectoriales no sólo se ofrece un servicio de calidad, sino que también se piensa en la sostenibilidad alrededor del negocio, el tener en cuenta el territorio que se impacta (montañas, ríos, quebradas) y los recursos que se consumen, además la parte social (la cultura, las tradiciones, entre otros) que hacen parte de la actividad turística en sus diferentes expresiones, dado el caso el transporte de pasajeros a los atractivos y destinos turísticos. La aplicación de la NTS – TS 005 en aspectos de sostenibilidad sobre las áreas de influencia de empresa Cootrasaravita en el desplazamiento de turistas y visitantes beneficiará al medio ambiente a través del manejo de los residuos sólidos, el ahorro y aprovechamiento eficaz de los recursos, además se instruirá a los clientes internos y externos en la valoración del patrimonio cultural y natural, y en la erradicación o prevención de la explotación sexual de menores de edad en la actividad turística.

Es un compromiso a nivel nacional, regional, local y de la empresa privada el superar los atrasos que genera no tener implementada la normatividad en calidad turística sostenible que mejore y genere mayores ingresos al negocio del turismo. Para la empresa comprometerse con la implementación de la NTS - 005 con énfasis en sostenibilidad de transporte turístico es una prioridad, ya que le apuesta a futuro a contribuir con las comunidades, el medio ambiente y el progreso de la región involucrándose en el desarrollo de un destino cada vez más sostenible.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Brindar asesoramiento a la empresa de transporte Cootrasaravita en la implementación de la norma NTS -TS 005, para cumplir con los requisitos indicados en la norma y así contribuir al desarrollo de la empresa.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar el estado actual de la empresa de transporte Cootrasaravita frente al cumplimiento de criterios de sostenibilidad propuestos en la norma técnica NTS – TS 005.
- Analizar la información obtenida en el diagnóstico, y elaborar los documentos requeridos según el ámbito ambiental, sociocultural y económico que establece la norma técnica NTS-TS 005 para que sean utilizados en la etapa de implementación.
- Realizar las recomendaciones pertinentes a la empresa de transportes Cootrasaravita, en aspectos de sostenibilidad para la aplicación de NTS – TS 005 por medio de una cartilla de buenas prácticas.

## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1 MARCO TEÓRICO

Por medio del marco teórico presentado a continuación, se expondrá y fundamentarán los conceptos básicos necesarios para comprender el desarrollo de este trabajo de grado, enfocado a la implementación de la NTS – TS 005.

**4.1.1 Sostenibilidad y turismo** En las cumbres de la Tierra, que son las Conferencias de Naciones Unidas sobre el medio ambiente y el desarrollo que se han realizado a lo largo del tiempo con los líderes mundiales, para realizar un seguimiento del estado medio ambiental, y analizar el impacto que sobre él pueda conllevar el desarrollo, se empezó a manifestar la preocupación mundial por el agotamiento de los recursos naturales del planeta. En el informe de Brundtland por ejemplo, se formalizó el concepto de desarrollo sostenible, y se comenzaron a conjugar una serie de aspectos que se consideran importantes a la hora de generar crecimiento o desarrollo en una población. En 1992 se desarrolló la Cumbre de la Tierra de Río de Janeiro, en esa reunión los líderes mundiales adoptaron el plan conocido como agenda 21: un ambicioso programa de acción para el desarrollo sostenible global. Sus grandes áreas de actuación eran básicamente la lucha contra el cambio climático, la protección de la biodiversidad, y la eliminación de las sustancias tóxicas emitidas. En la Cumbre de la Tierra de Johannesburgo, se acordó mantener los esfuerzos para promover el desarrollo sostenible, mejorar las vidas de las personas que viven en pobreza y revertir la continua degradación del medio ambiente mundial. Ahora bien, es necesario conjugar el desarrollo sostenible con el sector turístico, diciendo que:

*“El desarrollo sostenible del turismo es aquel que atiende las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Este desarrollo se concibe como una*

*vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida” (Organización Mundial del Turismo, 2004)*

El turismo es un eje de desarrollo, generador de riqueza, de oportunidades, de empleo; pero al mismo tiempo es una actividad que puede generar impactos negativos o positivos en el ámbito ambiental, sociocultural y económico de los lugares donde se desarrolla tal actividad.

En la actualidad es indispensable hablar del turismo sostenible como forma de protección de los recursos naturales y culturales, y los atractivos turísticos. Para eso, hay que tener en cuenta los criterios globales del turismo sostenible que son:

- Demostrar la gestión sostenible.
- Maximizar los beneficios sociales y económicos a la comunidad aledaña.
- Maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y mitigar los impactos negativos. (Grupo de Investigación de Gestión de Cultura y Educación Ambiental , 2009)

Figura 1. Dimensiones de la sostenibilidad



Fuente: Guía de implementación de la NTS – TS 005

Por otra parte, es importante tener claro que el turismo sostenible es aquel que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, pero que también protege y mejora las oportunidades del turismo a futuro. Este desarrollo se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de modo que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales, estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida. (Organización Mundial del Turismo, 2004).<sup>6</sup>

**4.1.2 Sistema nacional de Normalización, Certificación y Metrología** El decreto 2269 de 1993 por el cual se organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, especifica los objetivos, las definiciones, los procesos de normalización técnica, de certificación, de acreditación, de metrología y de supervisión e inspección del Sistema Nacional de Normalización; cuyo objetivo fundamental es: promover en los mercados la seguridad, la calidad y la competitividad del sector productivo o importador de bienes y servicios y proteger los intereses de los consumidores. (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, 1993). Este decreto es Mencionado en la ley 300, Ley General de Turismo de 1996, en el Artículo 69 de la siguiente forma:

*“El Ministerio de Desarrollo fomentará el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos prestados a la comunidad. Para los efectos anteriores, el Ministerio de Desarrollo Económico promoverá la creación de Unidades Sectoriales con cada uno de los subsectores turísticos. Estas unidades formarán parte del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología. La*

---

<sup>6</sup> CAICEDO LÓPEZ, Juliana. Proceso de documentación de la norma técnica sectorial de sostenibilidad NTS – TS 005 para el servicio de transporte turístico, en la caja de compensación familiar de Risaralda en la ciudad de Pereira [en línea]. Trabajo de grado. Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira, 2015. [Consultado el 01 de junio de 2020]. Pág. 15, 16. Disponible en: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/5330>

*creación de las Unidades Sectoriales se regirá por lo establecido en el Decreto 2269 de 1993 y en las normas que lo modifiquen o adicionen". (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, 1993)*

El organismo nacional de normalización es el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, que según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico (hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo), delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia conforman la Unidad Sectorial de Normalización para los temas referentes al turismo sostenible. La misión primordial de esta Unidad Sectorial de Normalización es la adopción y difusión de las normas técnicas en el ámbito de sostenibilidad para la gestión de destinos turísticos de Colombia y prestadores de servicios turísticos, con el fin de proponer normas que generen buenas prácticas sostenibles. De allí es donde surge la serie de normas que contemplan los requisitos de sostenibilidad para los diferentes establecimientos y prestadores de servicios turísticos. Estas son:

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-1: Destinos turísticos de Colombia. Requisitos de Sostenibilidad, 2006.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-2: Actualización. Destinos turísticos de playa. Requisitos de sostenibilidad, 2011.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002: Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de Sostenibilidad, 2006.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 003: Agencias de Viajes. Requisitos de Sostenibilidad, 2007.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 004: Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de Sostenibilidad, 2008.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 005: Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de

chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad, 2009.

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-1. Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, 2012.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 006-2: Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad, 2012. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2011)
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 007. Empresas Comercializadoras de Esquemas de Tiempo Compartido y Multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad, 2016.

Se hace necesario entonces, adquirir el certificado de Calidad Turística, que es la herramienta que sirve para promocionar y otorgarle el reconocimiento necesario a los prestadores de servicios turísticos, y cuyo objetivo “consiste en crear una cultura de la excelencia en la prestación de los servicios turísticos a los consumidores”. (SINAP, 2014)<sup>7</sup>

## **4.2 MARCO CONCEPTUAL**

Para el desarrollo del proyecto es necesario definir los conceptos centrales que surgen en el proceso, tales como:

- Aspecto ambiental. Elementos de las actividades, productos o servicios de una organización, que pueden interactuar con el ambiente.
- Aspecto económico. Elementos de las actividades, productos o servicios de una organización que pueden interactuar con las actividades económicas generadas dentro de la actividad turística.

---

<sup>7</sup> *Ibíd.*, p. 17.

- Aspecto sociocultural. Elementos de las actividades, productos o servicios de una organización que pueden interactuar con el patrimonio cultural, las comunidades anfitrionas y sus valores tradicionales.
- Turismo sostenible. Es el que toma en cuenta las necesidades de los turistas actuales y de las comunidades receptoras, mientras protege y promueve oportunidades para el futuro. Su propósito es liderar el manejo de todos los recursos de tal manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas se puedan cumplir, mientras se mantiene la integridad cultural, los procesos esenciales ecológicos, la diversidad biológica y soporta los sistemas de vida.
- Evaluación de impactos. Procedimiento que sirve para identificar, prevenir e interpretar los impactos ambientales, socioculturales y económicos que se producen en el desarrollo de la actividad económica de las ETRATU (empresas de transporte turístico).
- Política de sostenibilidad. Declaración realizada por la ETRATU, de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas.
- Sistema de gestión para la sostenibilidad. Parte del sistema de gestión general que incluye la estructura de la organización, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, realizar, revisar y mantener la política de sostenibilidad.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> ICONTEC, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Universidad Externado de Colombia. Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 005. [En línea]. Bogotá. 2009. [Consultado: 10 de marzo de 2020]. Disponible en: [https://santarosadecabalarisarda.micolombiadigital.gov.co/sites/santarosadecabalarisarda/content/files/000540/26972\\_normatecnicacolombianantsts005.pdf](https://santarosadecabalarisarda.micolombiadigital.gov.co/sites/santarosadecabalarisarda/content/files/000540/26972_normatecnicacolombianantsts005.pdf)

### 4.3 MARCO NORMATIVO

Cada país es autónomo de aplicar la normativa correspondiente en cada uno de los temas de interés social, económico, calidad, turismo, entre otros, que en el caso de este tema, la legislación y las autoridades comprometidas con el cuidado y bienestar del turismo en Colombia y sobre todo lo referente a transporte turístico ha tomado como referencias las siguientes normas:

- Ley 300 de 1996 por la cual se expide la ley general de turismo, y tiene su modificación en la Ley 1558 del 2012.
- Decreto 2269 de 1996 por el cual se organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología.
- Resolución 0148 del 2015 que modifica la resolución 2804 del 2014 por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las unidades sectoriales de normalización sobre sostenibilidad turística.
- Resolución 3860 de 2015 por la cual se reglamenta el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización para las actividades del denominado turismo de aventura y la sostenibilidad turística.
- Norma técnica sectorial colombiana de sostenibilidad NTS – TS 005 del 2009, para empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad.

**4.3.1 Requisitos de sostenibilidad de la NTS-TS 005.** La Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 005, establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que debe cumplir las empresas de transporte terrestre automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.

La norma exige el cumplimiento de los requisitos ambientales tales como: el uso eficiente del agua, el cuidado del patrimonio natural, el uso eficiente de la energía, el uso y manipulación de productos, la gestión de residuos, la emisión de gases, el manejo de la contaminación, etc. Los requisitos socioculturales que establecen el cuidado del patrimonio cultural, los códigos de conducta y la prevención del comercio y la explotación sexual con menores de edad, y también los requisitos económicos acerca de la contratación y generación de empleos, las capacitaciones a las comunidades locales y los beneficios directos de esas comunidades.

La elaboración de la esta norma se puso a consideración de representantes de la industria turística, delegados del gobierno, la academia, usuarios y asesores, empresas de transporte, agencias de viajes, oficinas de turismo, gremios turísticos, entre otros que garantizaron la participación y planeación efectiva de la norma. Esta norma implica realizar un diagnóstico previo de la documentación que posee la empresa, y que es conveniente con los requisitos que exige; luego se debe desarrollar todos los formatos, programas, registros, instructivos, políticas y demás que se requieren para el total cumplimiento de ella.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> *Ibíd.*, p. 20, 21.

## **5. METODOLOGÍA**

### **5.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el logro de los objetivos propuestos al inicio de este trabajo de grado en modalidad de práctica empresarial se llevó a cabo en la empresa de transporte Cootrasaravita Ltda, se trabajó bajo una metodología de investigación de tipo descriptiva, con un enfoque cualitativo, lo que estableció las fases para el apoyo en implementación de la NTS-TS 005.

### **5.2 POBLACIÓN DEL ESTUDIO.**

La población bajo estudio fueron todas las áreas administrativas y operativas pertenecientes a la empresa de transporte Cootrasaravita Ltda del municipio de Socorro – Santander.

### **5.3 MÉTODO**

Para alcanzar los objetivos propuestos se determinaron tres fases fundamentales: en la primera fase se realizó un diagnóstico sobre el estado actual de la empresa frente al cumplimiento de criterios de sostenibilidad de la norma NTS-TS 005, en la segunda fase se analizó la información obtenida en el diagnóstico, y se elaboró los documentos requeridos según el ámbito ambiental, socio-cultural y económico que establece la norma técnica NTS – TS 005 y por último en la tercera fase se realizaron las recomendaciones pertinentes a la empresa de transportes Cootrasaravita, en aspectos de sostenibilidad para la aplicación de NTS – TS 005 por medio de una cartilla de buenas prácticas.

**5.3.1 Fase 1** Objetivo: Diagnosticar el estado actual de la empresa de transporte Cootrasaravita frente al cumplimiento de criterios de sostenibilidad propuestos en la norma técnica NTS – TS 005.

Para esta primera fase se desarrollaron actividades para la recolección de información que garantizaran el cumplimiento del objetivo que se encuentra asociado a esta etapa, las actividades que se realizaron fueron:

- ✓ Proceso de inducción y orientación
- ✓ Vista preliminar y análisis de funcionamiento de la empresa
- ✓ Realización de la lista de chequeo de requisitos legales
- ✓ Realización de la lista de chequeo del sistema de gestión de sostenibilidad
- ✓ Realización de la lista de chequeo de requisitos ambientales
- ✓ Realización de la lista de chequeo de requisitos socioculturales
- ✓ Realización de la lista de chequeo de requisitos económicos
- ✓ Realización de la lista de chequeo de otros requisitos complementarios
- ✓ Realización de la Matriz DOFA

**5.3.2 Fase 2** Objetivo: Analizar la información obtenida en el diagnóstico, y elaborar los documentos requeridos según el ámbito ambiental, sociocultural y económico que establece la norma técnica NTS-TS 005 para que sean utilizados en la etapa de implementación.

En esta fase, se hizo énfasis en la evaluación y análisis del nivel de cumplimiento de los requisitos ambientales, socioculturales y económicos que hace referencia la norma NTS-TS 005, las actividades que se realizaron fueron:

- ✓ Análisis de la información obtenida del diagnóstico
- ✓ Elaboración de indicadores sobre el diagnóstico
- ✓ Realización matriz de priorización de problemáticas

- ✓ Realización plan de acción ámbito legal, sistemas de gestión de sostenibilidad y ambiental
- ✓ Realización plan de acción ámbito sociocultural, económico y otros requisitos complementarios
- ✓ Elaboración de los documentos requeridos según los requisitos legales y del sistema de gestión de sostenibilidad
- ✓ Elaboración de los documentos requeridos según los requisitos ambientales
- ✓ Elaboración de los documentos requeridos según los requisitos socioculturales, económicos y complementarios

**5.3.3 Fase 3** Objetivo: Realizar las recomendaciones pertinentes a la empresa de transportes Cootrasaravita, en aspectos de sostenibilidad para la aplicación de NTS – TS 005 por medio de una cartilla de buenas prácticas.

En esta última fase, se realizó material de sensibilización sobre la sostenibilidad y se hizo una cartilla con recomendaciones para la empresa, las actividades que se realizaron fueron:

Realización y publicación de folleto de sensibilización según ámbitos de sostenibilidad

- ✓ Realización y publicación de pósters de sensibilización según ámbitos de sostenibilidad
- ✓ Realización de la cartilla de buenas prácticas de sostenibilidad y recomendaciones.
  
- ✓ Realización del informe final para la empresa y universidad
- ✓ Socialización final de los resultados y recomendaciones propuestas para la empresa
- ✓ Presentación del informe final
- ✓ Sustentación final

## 6. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

La Cooperativa de transportadores del Saravita Ltda., se constituyó mediante escritura 480 del 02 de diciembre de 1967, cuyo objeto principal es el transporte público terrestre en todas sus modalidades, por otra parte ofrece los servicios complementarios de mensajería especializada, agencia de turismo, venta de combustibles (parque automotor), repuestos y mantenimiento de vehículos.

Cuadro 1. Generalidades de la empresa de transporte Cootrasaravita

<b>Nombre</b>	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL SARAVITA LTDA
<b>NIT</b>	890.201.509 - 9
<b>Representante legal</b>	Luis Alfredo Rincón Alarcón
<b>Dirección</b>	Carrera 17 No. 14 - 32 (Sede administrativa) – Socorro Santander
<b>Teléfono</b>	727 20 48 - Servicio al cliente: 315 333 54 64
<b>Página web</b>	<a href="http://cootrasaravita.com/index.html">http://cootrasaravita.com/index.html</a>
<b>Correo</b>	<a href="mailto:info@cootrasaravita.com">info@cootrasaravita.com</a>

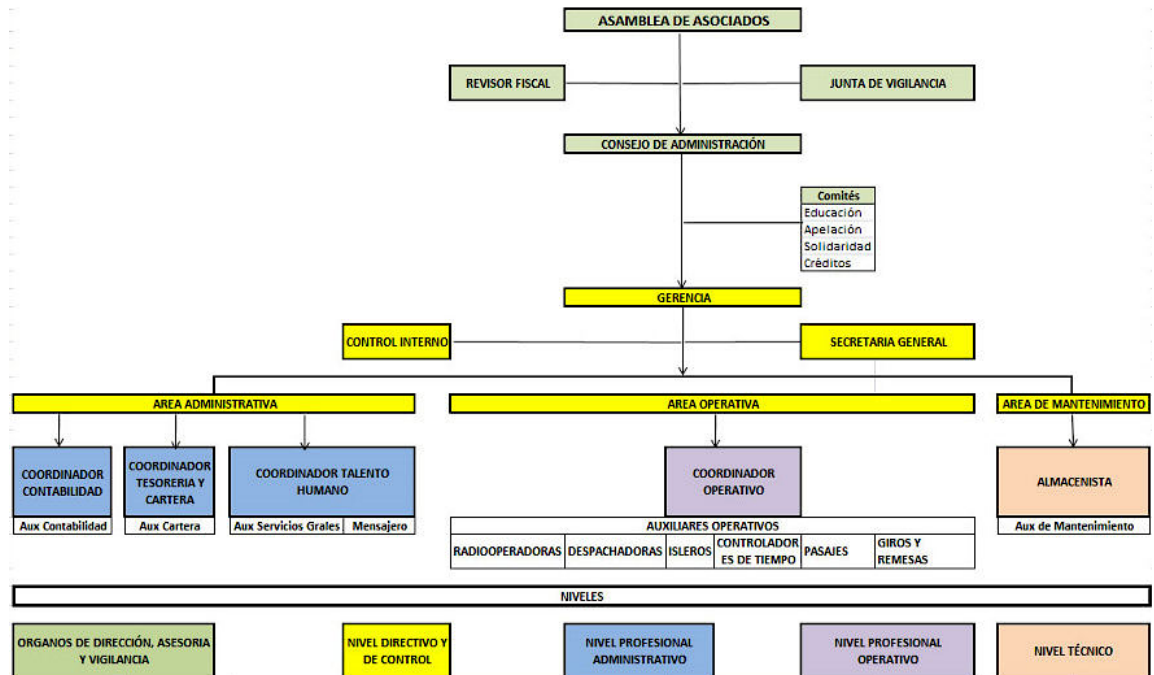
Fuente: Elaboración propia

### 6.1 OBJETO SOCIAL

Contribuir al mejoramiento social, económico y cultural de los asociados y al desarrollo empresarial de la región y de Santander, mediante la administración y operación de sistemas y subsistemas de transporte, organizar e incrementar el trabajo y el servicio del transporte en beneficio de la comunidad y sus asociados, fomentando la solidaridad y la ayuda mutua, actuando con base principal en el

esfuerzo propio y mediante la aplicación y práctica de principios y métodos cooperativos y una eficiente administración.

Figura 2. Organigrama de Cootrasaravita



Fuente: COOTRASARAVITA. Conócenos. Nuestra empresa. [Sitio web]. Socorro. 2020. [Consultado el 10 de junio de 2020]. Disponible en: <https://cootrasaravita.com/nuestra-empresa.html>

## 6.2 MISIÓN

Somos una cooperativa insigne del transporte público terrestre en todas sus modalidades, que ofrece los servicios complementarios de mensajería especializada, agencia de turismo, venta de combustibles, repuestos y mantenimiento de vehículos, que con el apoyo de un experimentado equipo humano, brinda comodidad, seguridad, puntualidad y garantía en los servicios que comercializamos, respondiendo con calidad a las necesidades de un

mercado competitivo y satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes en forma efectiva.

### **6.3 VISIÓN**

En el año 2020, Cootrasaravita será una empresa líder en el oriente Colombiano en la prestación del servicio de transporte de pasajeros, mensajería especializada, combustibles líquidos, gas natural y otros productos relacionados con el turismo, basados en la permanente innovación de su portafolio de servicios, capacitación de su talento humano y el mejoramiento continuo de sus procesos implementando un sistema integrado de gestión, de forma que se garantice beneficio permanente para sus asociados, clientes, proveedores y comunidad en general.

### **6.4 RESEÑA HISTÓRICA**

En el Socorro, Santander, existieron dos empresas de transporte urbano denominadas Transsaravita y Comuneros Socorro, que esporádicamente realizaban expresos a otros municipios, gerenciadas en su orden por el Señor Eduardo Cadena Osorio y Benjamín Gutiérrez, con el fin de organizar una cooperativa el Señor Eduardo Cadena Osorio, gerente de Transsaravita Ltda el día 17 de abril de 1967, por medio escrito dirigida al gerente de Comuneros Socorro, los invita a una reunión para concretar la idea, fecha desde la cual los asociados se dedican a coordinar y madurar la idea de constituirse en Cooperativa y como buenos ciudadanos Socorranos, gallardos, fuertes, emprendedores e incansables en la búsqueda de nobles ideales, ven realizado su sueño el día 20 de Noviembre de 1967, cuando el Superintendente Nacional de Cooperativas, doctor Mario Ortiz de la Rocha reconoce la Personería Jurídica de la Cooperativa de Transportadores del Saravita Ltda. "COOTRASARAVITA", mediante Resolución No. 00859, con domicilio principal el Municipio de El

Socorro y su ámbito de operaciones en todo el Territorio Nacional. Regida por las disposiciones del Decreto 1598 de 1963, demás decretos reglamentarios y sus propios estatutos, cristalizándose y creándose la primera cooperativa de transporte terrestre de pasajeros por carretera a servicio no solo del Socorro sino de toda la Provincia Comunera, fecha desde la cual el Municipio del el Socorro cuenta con empresa propia contribuyendo al desarrollo, crecimiento y mayor reconocimiento del municipio y de la Provincia Comunera.

Cootrasaravita Ltda, actualmente, se puede considerar como una empresa generadora de empleo, ya que fuera de generar ingresos a los 178 asociados es fuente, también, de trabajo indirecto para 150 conductores de vehículos afiliados a la cooperativa, 24 agentes comerciales y 31 empleados de nómina. Personal que de una u otra manera son parte del sustento de sus hogares, no solo del municipio del Socorro sino de todas las regiones donde hace presencia la empresa con sus servicios.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> COOTRASARAVITA. Conócenos. Nuestra empresa. [Sitio web]. Socorro. 2020. [Consultado el 10 de junio de 2020]. Disponible en: <https://cootrasaravita.com/nuestra-empresa.html>

## **7. RESULTADOS**

En cumplimiento al desarrollo de los objetivos específicos de la práctica en Cootrasaravita durante los cuatro meses se apoyó en el proceso de documentación e implementación de la NTS-TS 005, bajo la guía y supervisión del tutor de la empresa. Se realizó de manera presencial la práctica durante las dos primeras semanas, seguidamente la empresa decidió suspender sus servicios y cerrar las instalaciones para así cumplir con la cuarentena que ordenó el gobierno nacional por la pandemia de Covid-19. Posteriormente se buscaron estrategias para la continuidad de la práctica por medio del teletrabajo y como canal directo de comunicación la aplicación de mensajería WhatsApp. Por otra parte, según el cronograma de actividades se cumplió con la totalidad de las fases. (VER ANEXO A)

### **7.1 INDUCCIÓN Y ORIENTACIÓN**

Durante el inicio de la práctica se realizó la inducción por parte de la sra Deisy León jefa de control interno y Wilson Castillo jefe de calidad de Cootrasaravita, en el cual se visitó las áreas de talento humano, control interno, gerencia, calidad, remesas, tesorería, financiera y contabilidad, por otra parte se adquirió conocimientos acerca de la misión, visión y políticas de seguridad de la empresa, también se estableció lugar y horario para la realización de la práctica, posteriormente se conoció un adelanto del proceso de documentación de la NTS-TS 005 del año 2018, el cual la empresa no pudo proceder por falta de personal.

### **7.2 REVISIÓN DE ARCHIVOS**

Se revisaron varios documentos, manuales, políticas y archivos de la empresa, de los cuales se encontró información sobre certificación de la ISO 9001 de los

años 2008 y 2015 que trata sobre el sistema de gestión de la calidad, por otra parte se analizó la Matriz de no conformidades del 19 de febrero de 2020 sobre la Norma Técnica Sectorial Turismo Sostenible NTS TS 001-1 del municipio del Socorro para obtener la certificación como Destino Turístico Sostenible, en el cual menciona la no conformidad de que la empresa Cootrasaravita no ha implementado la NTS-TS 005 de requisitos de sostenibilidad para transportadores turísticos, puesto que la empresa es generadora de un alto índice de agentes contaminantes para el municipio.

El día 02 de abril del 2020 el municipio del Socorro recibió la certificación como Destino Turístico Sostenible, este reconocimiento beneficia el desarrollo económico de la región y genera nuevas oportunidades para la competitividad del sector. Por otra parte, esto implica que queda como compromiso de Cootrasaravita a mediano plazo la implementación y certificación de la NTS-TS 005, de no ser así el municipio corre el riesgo de no obtener la renovación de la certificación como Destino Turístico Sostenible.

### **7.3 ANÁLISIS DOFA**

A través de la implementación de la Matriz DOFA se realizó un análisis general sobre la situación actual de la empresa Cootrasaravita Ltda, identificando factores como fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Los factores encontrados son los siguientes:

Cuadro 2. Matriz de análisis DOFA

FORTALEZAS (interno)	DEBILIDADES (interno)
<ul style="list-style-type: none"> <li>-La empresa esta legalmente constituida.</li> <li>-Cuenta con certificación ISO 9001 de 2015.</li> <li>- Generación de empleo en la región.</li> <li>-Cuenta con variedad de flotas de transportes (4x4, buses, busetas, taxis, camiones, colectivos).</li> <li>-Posicionamiento en el mercado local y regional en sur de Santander.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Falta de infraestructura de paradas, parqueaderos y parque automotor</li> <li>-Falta de personal idóneo sobre seguridad informática para evitar futuros hackeos y perdidas económicas.</li> <li>-Carencia de buses, busetas y colectivos modernos.</li> <li>-Falta de personal idóneo para el sector administrativo y operativo.</li> <li>-Ausencia de un plan de mercadeo para un posicionamiento de la empresa a nivel departamental y nacional.</li> </ul>
OPORTUNIDADES (externo)	AMENAZAS (externo)
<ul style="list-style-type: none"> <li>-El Socorro pertenece a la red de pueblos patrimonio de Colombia.</li> <li>-El municipio cuenta con certificación NTS-TS 001-1.</li> <li>-El Socorro hace parte del corredor turístico nororiental.</li> <li>-Alianzas con empresas cercanas como bancos, alcaldías, colegios, universidades y otras empresas de la región</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pandemia Covid-19.</li> <li>-Baja demanda de usuarios de transporte terrestre.</li> <li>-Creación de nuevos impuestos.</li> <li>-Tendencias desfavorables en el mercado.</li> <li>-Nuevos competidores como (domiciliarios y transporte pirata).</li> <li>-Carencia de infraestructura vial.</li> <li>-Alzas en los precios de los combustibles y repuestos importados de busetas y camionetas.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

#### **7.4 IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NTS – TS 005 EN LA EMPRESA**

Se procedió a realizar en la empresa la identificación y cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad según la Norma NTS-TS 005 con la ayuda de la Cuadro 3. Lista de chequeo que se realizó y la guía de implementación de la Norma NTS-TS 005.

Cuadro 3. Lista de chequeo

LISTA DE CHEQUEO COOTRASARAVITA LTDA DE SOCORRO - SANTANDER			
NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 005EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR ESPECIALIZADO			
CRITERIOS	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
<b>4. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL ETRATU</b>			
<b>4.1 REQUISITOS GENERALES DE SOSTENIBILIDAD</b>			
<b>4.1.1 Requisitos legales</b>			
A. Identificar, conocer y cumplir la legislación vigente que le es aplicable en los aspectos turísticos, de transporte especial, ambiental, sociocultural, económico y laboral	X		-Cuenta con RNT actualizado - Cuenta con certificación de la ISO 9001 -Cuenta con contratos laborales y estatutos
B. Establecer mecanismos para identificar de manera oportuna los cambios que se produzcan en dicha legislación.	X		
C. Definir mecanismos para cumplir con la legislación identificada de manera oportuna	X		
D. Hacer seguimiento periódico al cumplimiento de ésta legislación vigente.	X		
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.	X		
<b>4.1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad</b>			
Las ETRATU deben 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:			
<b>4.1.2.1 Política de sostenibilidad</b>			
A. Las ETRATU deben definir una política de sostenibilidad, en la que establezcan su compromiso con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios. Esta política debe estar documentada.		X	La empresa ya tenía un borrador de la política de sostenibilidad, la cual era muy sencilla y decidí hacer una nueva política de sostenibilidad basada en el manual de implementación de la norma
B. La dirección de las ETRATU debe expresar su compromiso y velar por el cumplimiento de la política de sostenibilidad.		X	
C. A partir de la política de sostenibilidad se deben establecer objetivos y metas cuantificables, alcanzables y medibles, los cuales deben ser revisados periódicamente.		X	
D. La política de sostenibilidad de las ETRATU debe estar disponible y darse a conocer al usuario y al público en general.		X	
<b>4.1.2.2 Programas de gestión para la sostenibilidad</b>			
A. Identificar las actividades, productos y servicios que tienen y puedan tener impactos ambientales, socioculturales y económicos.		X	

B. Realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas.		X	
C. Con base en la priorización, definir un programa para minimizar los impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos, y mantener y optimizar los impactos positivos.		X	
<b>4.1.2.3 Monitoreo y seguimiento</b>			
Las ETRATU deben establecer y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad así como de los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.		X	-Utilizar indicadores y tener objetivos -Uso de formatos de seguimiento
<b>4.1.2.4 Gestión de proveedores</b>			
A. Identificar los bienes y servicios que adquiere ó contrata para la prestación de su servicio y establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.		X	
B. Dar prioridad a los proveedores que demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible.		X	
C. Verificar la idoneidad y legalidad de los proveedores que contrata.	X		
<b>4.1.2.5 Autoridad y responsabilidad</b>			
A. La dirección de la ETRATU debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.		X	
B. La dirección de la ETRATU debe definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.		X	Manual de funciones y responsabilidades.
<b>4.1.2.6 Información y capacitación</b>			
A. Informar sobre su política y programas de sostenibilidad a sus proveedores, vinculados y demás empresas, con las cuales tenga relación comercial.		X	
B. Diseñar implementar y mantener una estrategia para informar y promover entre proveedores, vinculados, empleados y en la comunidad, comportamientos responsables con el desarrollo sostenible.		X	ISO 26000 (Responsabilidad Social)
C. Contar con la información para los clientes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, en mínimo dos idiomas.		X	
D. Contar con un programa de capacitación y motivación en sostenibilidad dirigido a los empleados, vinculados y demás personal contratado , que permita el conocimiento del sistema de gestión, el cumplimiento de los criterios de esta norma y el mejoramiento de sus competencias		X	
E. Contar con un programa de capacitación en sostenibilidad diseñado específicamente para los conductores y auxiliar de servicio a bordo; cuando aplique.		X	
F. Capacitar a los empleados y demás personal vinculado en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor sobre la política de sostenibilidad.		X	

G. Informar a sus clientes sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables que deben guardar en los itinerarios y destinos turísticos que visita.		X	
H. Brindar información a los empleados, vinculados y clientes sobre la posibilidad de participar en actividades sostenibles.		X	
I. Diseñar o utilizar la publicidad de los productos y servicios que ofrece, de tal manera que no impacte negativamente el patrimonio natural y cultural.	X		Utilizan Facebook y tienen página web
<b>4.1.2.7 Documentación</b>			
A. Declaraciones documentadas de una política, los objetivos, programas y metas de sostenibilidad.		X	
B. Los procedimientos documentados requeridos en esta norma.		X	
C. Los documentos vigentes deben estar identificados y disponibles		X	
D. La implementación de un mecanismo que facilite el control de los documentos vigentes		X	
<b>4.1.2.8 Mejora continua</b>			
A. Las ETRATU deben adelantar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.		X	
C. Semestralmente se deben registrar los logros obtenidos y las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con el programa de gestión de sostenibilidad.		X	
<b>4.2 REQUISITOS ESPECÍFICOS</b>			
<b>4.2.1 Requisitos ambientales</b>			
<b>4.2.1.1 Patrimonio natural</b>			
A. Informar a sus clientes acerca de la normatividad legal vigente y el régimen sancionatorio en los destinos que opera, para evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.		X	
B. Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención y denuncia frente al tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.		X	
C. Liderar, apoyar o promover el desarrollo de iniciativas de carácter ambiental		X	
<b>4.2.1.2 Uso eficiente del agua</b>			
A. Registro y monitoreo del consumo de agua periódico y establecimiento de metas de manejo eficiente del recurso.		X	
B. Mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.		X	No se presentó evidencia de los recibos de pago por concepto de servicio de plomería y mantenimiento a las redes de agua.
C. Plan de ahorro y uso eficiente del agua.		X	
<b>4.2.1.3 Uso eficiente de la energía</b>			
A. Registro de los consumos totales de energía y establecimiento de metas de manejo eficiente del recurso.		X	
B. Mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones de las fuentes de energía		X	

C. Planes de manejo en el uso eficiente de la energía.		X	
D. Estimulo del uso y establecimiento de fuentes no convencionales de energía.		X	
<b>4.2.1.4 Uso y manipulación de productos</b>			
A. Evitar el uso y vertimiento de sustancias toxicas contaminantes y establecer e implementar un programa que permita el manejo adecuado de tales sustancias, identificando aquellas que generan un impacto significativo sobre el medio ambiente.		X	
B. Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados.		X	
C. Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.		X	
D. Emplear productos de limpieza que tengan tensoactivos biodegradables o que cumplan con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.		X	
E. Promover el uso del papel con un porcentaje de contenido de material reciclado de acuerdo con la disponibilidad del mercado.		X	
F. Minimizar el consumo del papel en todas las áreas del establecimiento.		X	
G. Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicada al menos la siguiente información: - composición del producto - instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame.		X	
<b>4.2.1.5 Gestión de residuos</b>			
A. Registros de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera		X	
B. Manejo integral de residuos que incluya al menos los siguientes principios: clasificar, reutilizar, reciclar y disponer adecuadamente los mismos.	X		Hay canecas de basura para reciclar en la empresa pero no todas las personas las utilizan correctamente
C. El manejo de residuos peligrosos dentro del cual se deben considerar: - lubricantes y combustibles de mantenimiento de equipos, - baterías y sus componentes, - pinturas, disolventes y sus recipientes, - agentes refrigerantes de los aires acondicionados, sistemas de refrigeración del vehículo y de los sistemas de protección contra incendios, - productos químicos	X		
D. Cuando la disposición final se realice a través de un tercero seleccionar el que garantice la apropiada disposición de acuerdo a la normatividad vigente.		X	
<b>4.2.1.6 Gestión de emisión de gases efecto invernadero</b>			
A. Registro y control mensual de los combustibles utilizados, de los costos y el consumo respecto a los desplazamientos generados por el parque automotor		X	
B. Mantenimiento preventivo en el parque automotor, para evitar pérdidas de eficiencia en el combustible.	X		Por parte de Terpel
C. Definición de mecanismos que permitan un uso eficiente del combustible en el parque automotor.		X	
<b>4.2.1.7 Gestión de emisión de Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono, SAO</b>			
A. Registro de los equipos de aire acondicionado y refrigeración que se utilicen teniendo en cuenta:		X	

cantidad, potencia, tipo y carga de gas refrigerante en gramos o kilos.			
B. Registros de los equipos de extinción e incendio con HCFC-123 que se utilicen teniendo en cuenta cantidad y carga de agente extintor en gramos o kilos.		X	
C. Un mecanismo que permita implementar un mantenimiento preventivo que lleve al control de la emisión de SAO en los equipos, aplicado por técnicos certificados, mínimo cada seis meses, que incluya: tipo de mantenimiento, carga de gas refrigerante o agente extintor utilizado, cantidad de gas recuperado y datos de identificación del técnico.		X	
<b>4.2.1.8 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual</b>			
A. En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, de acuerdo con la legislación vigente.		X	
<b>4.2.1.9 Manejo de otros impactos ambientales</b>			
A. En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben, cuando aplique, establecer, implementar y mantener un programa que incluya acciones y mecanismos que permitan la identificación, control y evaluación para la minimización de otros impactos ambientales negativos y la optimización de aquellos positivos que las distintas actividades estén generando.		X	Plan de acción de otros impactos ambientales
<b>4.2.2 Requisitos socioculturales</b>			
<b>4.2.2.1 Códigos de conducta</b>			
A. Las ETRATU deben diseñar y dar a conocer un código de conducta aplicable en el momento del viaje y durante la estadía en el destino visitado, dirigido a los conductores, auxiliares y usuarios de los servicios que presta		X	
<b>4.2.2.2 Patrimonio cultural</b>			
A. Adelantar acciones que promuevan la conservación y adecuada gestión del patrimonio cultural.		X	
B. Manejar de manera responsable y respetuosa la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de los destinos que visita.	X		
C. Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, acciones enfocadas a la prevención y denuncia frente al tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la legislación vigente.		X	
D. Evitar la generación de impactos negativos en el patrimonio cultural de los destinos que visita.	X		
E. Promover con sus usuarios comportamientos responsables y respetuosos en los destinos que visita, especialmente en aquellos donde habiten comunidades locales ó minorías étnicas y en relación con el adecuado uso del patrimonio cultural.	X		
<b>4.2.2.3 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística.</b>			
F. Denunciar la explotación laboral infantil.		X	

G. Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, acciones enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual y laboral con menores de edad	X		No hay publicaciones sobre la prevención de explotación sexual.
H. Informar a sus proveedores sobre su compromiso para la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad a través del turismo.	X		
I. 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.	X		
<b>4.2.3 Requisitos económicos</b>			
<b>4.2.3.1 Contratación y generación de empleo</b>			
A. Contratar personas naturales o jurídicas, en condiciones justas y equitativas y de acuerdo con la legislación vigente.	X		
B. Promover entre sus clientes la compra, el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la comunidad local en los destinos que visita, de acuerdo con la disponibilidad del mercado, en condiciones justas y equitativas.	X		
C. Abstenerse de contratar menores de edad.	X		
D. Evitar la discriminación laboral de raza o género.	X		
<b>4.2.3.2 Capacitación de las comunidades locales</b>			
A. Las ETRATU deben apoyar el desarrollo de programas de capacitación de la comunidad local en su área influencia.		X	
<b>4.2.3.3 Beneficios indirectos</b>			
A. Las ETRATU deben demostrar y promover una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales del área de influencia de la empresa.	X		
<b>4.2.4 Otros requisitos</b>			
<b>4.2.4.1 Satisfacción del cliente</b>			
A. Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un método para el registro, medición y seguimiento de la satisfacción del cliente que incluya quejas y reclamos.	X		Buzón de PQRS en las oficinas y página web
<b>4.2.4.2 Seguridad</b>			
A. Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que garantice la seguridad de los empleados y de los clientes y difunda las medidas de seguridad establecidas para los vehículos de transporte turístico terrestre automotor.	X		-Cuenta con política de seguridad y salud en el trabajo. -Cuenta con política de prevención de alcohol, drogas y tabaquismo. -Cuenta con política de seguridad vial
<b>5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA</b>			
5.1 Cumplir con el cien por ciento (100 %) del total de los requisitos indicados en esta norma.		X	
5.2 Difundir el esquema de certificación a sus proveedores, empleados y clientes, de acuerdo con los lineamientos de los respectivos reglamentos de uso de las marcas de certificación respectivas, una vez se obtenga la certificación bajo los criterios de esta norma.		X	

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS

Luego de diligenciar la lista de chequeo y analizar los requisitos según cada ámbito, se concluye que el establecimiento cumple con 20 de los 82 requisitos que tiene la Norma NTS-TS 005 que corresponden al 24.39%.

- 20: Requisitos cumplidos en la lista de chequeo.
- 82: Total de requisitos en la lista de chequeo.
- 100% es el total.
- $82 = 100\%$
- $20 = x$

$$X = \frac{A \cdot B}{C} = \frac{(100)(20)}{82} = 24.39 \%$$

Con esta fórmula se sacan los porcentajes correspondientes de cada ámbito dependiendo del número de ítems que lo conforma.

- Requisitos legales 5 de 82= 6.10%
- Requisitos del sistema de gestión para la sostenibilidad (programa de sostenibilidad) 28 de 82= 34.15%
- Requisitos ambientales (uso eficiente y de ahorro del agua y energía, SAO y GEI) 29 de 82= 35.37%
- Requisitos socioculturales (patrimonio cultural, prevención de ESNNA) 10 de 82= 12.20%
- Requisitos económicos 6 de 82= 7.32%
- Otros requisitos complementarios 4 de 82= 4.88%
- Total de requisitos 82 de 100%= 1.22%

**7.4.1 Análisis del diagnóstico de requisitos legales.** En el ámbito legal se cumplen con 5 de 5 requerimientos de la NTS-TS 005; los 5 ítems cumplidos representan el 100% de 5 requisitos, los cuales son:

- 4.1.1 (A) Identificar, conocer y cumplir la legislación vigente que le es aplicable en los aspectos turísticos, de transporte especial, ambiental, sociocultural, económico y laboral.
- 4.1.1 (B) Establecer mecanismos para identificar de manera oportuna los cambios que se produzcan en dicha legislación.
- 4.1.1 (C) Definir mecanismos para cumplir con la legislación identificada de manera oportuna.
- 4.1.1 (D) Hacer seguimiento periódico al cumplimiento de ésta legislación vigente.
- 4.1.1 (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.

5: Requisitos cumplidos en la lista de chequeo.

5: Total de requisitos en la lista de chequeo.

100% es el total.

5 = 100%

5 = x

$$X = \frac{A \cdot B}{C} = \frac{(100)(5)}{5} = 100.00 \%$$

**7.4.2 Análisis del diagnóstico de requisitos del sistema de gestión para la sostenibilidad.** En el ámbito del sistema de gestión para la sostenibilidad se cumplen con 2 de 28 requerimientos de la NTS-TS 005; los 2 ítems cumplidos representan el 7.14% de 28 requisitos, los cuales son:

- 4.1.2.4 (C) Verificar la idoneidad y legalidad de los proveedores que contrata.

- 4.1.2.6 (I) Diseñar o utilizar la publicidad de los productos y servicios que ofrece, de tal manera que no impacte negativamente el patrimonio natural y cultural.

2: Requisitos cumplidos en la lista de chequeo.

28: Total de requisitos en la lista de chequeo.

100% es el total.

28 = 100%

2 = x

$$X = \frac{A \cdot B}{C} = \frac{(100)(2)}{28} = 7.14 \%$$

**7.4.3 Análisis del diagnóstico de requisitos ambientales** En el ámbito ambiental se cumplen con 3 de 29 requerimientos de la NTS-TS 005; los 3 ítems cumplidos representan el 10.34% de 29 requisitos, los cuales son:

- 4.2.1.5 (B) Manejo integral de residuos que incluya al menos los siguientes principios: clasificar, reutilizar, reciclar y disponer adecuadamente los mismos.
- 4.2.1.5 (C) El manejo de residuos peligrosos dentro del cual se deben considerar: - lubricantes y combustibles de mantenimiento de equipos, - baterías y sus componentes, - pinturas, disolventes y sus recipientes, - agentes refrigerantes de los aires acondicionados, sistemas de refrigeración del vehículo y de los sistemas de protección contra incendios, - productos químicos, - toner, y - otros considerados en la legislación vigente.
- 4.2.1.6 (B) Mantenimiento preventivo en el parque automotor, para evitar pérdidas de eficiencia en el combustible.

3: Requisitos cumplidos en la lista de chequeo.

29: Total de requisitos en la lista de chequeo.

100% es el total.

29 = 100%

3 = x

$$X = \frac{A \cdot B}{C} = \frac{(100)(3)}{29} = 10.34 \%$$

**7.4.4 Análisis del diagnóstico de requisitos socioculturales** En el ámbito socio-cultural se cumplen con 3 de 10 requerimientos de la NTS-TS 005; los 3 ítems cumplidos representan el 30% de 10 requisitos, los cuales son:

- 4.2.2.2 (B) Manejar de manera responsable y respetuosa la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de los destinos que visita.
- 4.2.2.2 (D) Evitar la generación de impactos negativos en el patrimonio cultural de los destinos que visita.
- 4.2.2.2 (E) Promover con sus usuarios comportamientos responsables y respetuosos en los destinos que visita, especialmente en aquellos donde habiten comunidades locales ó minorías étnicas y en relación con el adecuado uso del patrimonio cultural.

3: Requisitos cumplidos en la lista de chequeo.

10: Total de requisitos en la lista de chequeo.

100% es el total.

10 = 100%

3 = x

$$X = \frac{A \cdot B}{C} = \frac{(100)(3)}{10} = 30.00 \%$$

**7.4.5 Análisis del diagnóstico de requisitos económicos** En el ámbito económico se cumplen con 5 de 6 requerimientos de la NTS-TS 005; los 5 ítems cumplidos representan el 83.33% de 6 requisitos, los cuales son:

- 4.2.3.1 (A) Contratar personas naturales o jurídicas, en condiciones justas y equitativas y de acuerdo con la legislación vigente.
- 4.2.3.1 (B) Promover entre sus clientes la compra, el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la comunidad local en los destinos que visita, de acuerdo con la disponibilidad del mercado, en condiciones justas y equitativas.
- 4.2.3.1 (C) Abstenerse de contratar menores de edad.
- 4.2.3.1 (D) Evitar la discriminación laboral de raza o género.
- 4.2.3.3 (A) La empresa debe demostrar y promover una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales del área de influencia de la empresa.

5: Requisitos cumplidos en la lista de chequeo.

6: Total de requisitos en la lista de chequeo.

100% es el total.

6 = 100%

5 = x

$$X = \frac{A \cdot B}{C} = \frac{(100)(5)}{6} = 83.33\%$$

**7.4.6 Análisis del diagnóstico de otros requisitos complementarios** En el ámbito de otros requisitos se cumplen con 2 de 4 requerimientos de la NTS-TS 005; los 2 ítems cumplidos representan el 50% de 4 requisitos, los cuales son:

- 4.2.4.1 (A) La empresa debe establecer, implementar y mantener un método para el registro, medición y seguimiento de la satisfacción del cliente que incluya quejas y reclamos.
- 4.2.4.2 (A) La empresa debe establecer, implementar y mantener un programa que garantice la seguridad de los empleados y de los clientes y difunda las medidas de seguridad establecidas para los vehículos de transporte turístico terrestre automotor y en las instalaciones de la empresa.

2: Requisitos cumplidos en la lista de chequeo.

4: Total de requisitos en la lista de chequeo.

100% es el total.

4=100%


2= x

$$X = \frac{A \cdot B}{C} = \frac{(100)(2)}{4} = 50.00\%$$

## 7.5 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS

Por medio del siguiente Cuadro 4. se realizó la identificación y valoración de los impactos en la empresa según cada área como reservas, servicio de transporte, parque automotor y oficinas administrativas. Los impactos se clasificaron en ambientales, socioculturales y económicos en los cuales a cada uno de estos se le da una valoración de moderado, aceptable, tolerable, importante y catastrófico.

Cuadro 4. Matriz de evaluación de impactos

		MATRIZ DE VALORACIÓN DE IMPACTOS						CÓDIGO: GS - M - 01
		COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL SARAVITA (COOTRASARAVITA LTDA)						VERSIÓN: 1
								FECHA DE APROBACIÓN:
NOMBRE DE QUIEN DILIGENCIA		Wilson Castillo y Carol Natalia Ramos Gonzalez					FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN		16 de abril de 2020						
ACTIVIDAD / PRODUCTO O SERVICIO	TIPO DE ASPECTO SOSTENIBLE	ASPECTO	POSITIVO O NEGATIVO	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL IMPACTO			PROGRAMA SOSTENIBLE U OTRA ACCIÓN A APLICAR
					PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	VALORACIÓN	
RESERVAS	AMBIENTAL	Generación de residuos	NEGATIVO	Contaminación del suelo	BAJO	MEDIO	Tolerable	Se controla con las actividades establecidas en el programa de sostenibilidad que corresponda
	AMBIENTAL	Consumo de energía	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	MEDIO	ALTO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	AMBIENTAL	Consumo de material reciclable (papel, cartón, plástico)	NEGATIVO	Contaminación del suelo	BAJO	MEDIO	Tolerable	Se controla con las actividades establecidas en el programa de sostenibilidad que corresponda
	SOCIO - CULTURAL	Prevención de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESNNA)	POSITIVO	Incumplimiento de la legislación legal vigente	MEDIO	ALTO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	SOCIO - CULTURAL	Promoción del patrimonio cultural	POSITIVO	Promover la conservación del patrimonio cultural	MEDIO	MEDIO	Moderado	Se controla con el programa de sostenibilidad que corresponda y se hace seguimiento por medio de monitoreo.
	ECONÓMICO	Desarrollo para la región	POSITIVO	Generación de empleo y fortalecimiento económico de la región	MEDIO	MEDIO	Moderado	Se controla con el programa de sostenibilidad que corresponda y se hace seguimiento por medio de monitoreo.
SERVICIO DE TRANSPORTE	AMBIENTAL	Generación de residuos (ordinarios, peligrosos, reciclable)	NEGATIVO	Contaminación del suelo	MEDIO	ALTO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	AMBIENTAL	Generación de gases de combustión	NEGATIVO	Contaminación del aire, suelo y agua	ALTO	ALTO	Catastrófico	Se toman acciones inmediatas que mitiguen el impacto negativo.
	AMBIENTAL	Emisión de material particulado	NEGATIVO	Contaminación del aire, agua	MEDIO	ALTO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	AMBIENTAL	Consumo de combustible	NEGATIVO	Contaminación del aire, agua	ALTO	ALTO	Catastrófico	Se toman acciones inmediatas que mitiguen el impacto negativo.
	AMBIENTAL	Generación de Ruido	NEGATIVO	Contaminación auditiva	ALTO	MEDIO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	AMBIENTAL	Uso de productos químicos	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	MEDIO	MEDIO	Moderado	Se controla con el programa de sostenibilidad que corresponda y se hace seguimiento por medio de monitoreo.
	AMBIENTAL	Consumo de energía	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	MEDIO	ALTO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.

Cuadro 4. Continuación...

	AMBIENTAL	Consumo de agua	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	MEDIO	ALTO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	AMBIENTAL	Generación de residuos líquidos peligrosos (grasas, aceites)	NEGATIVO	Contaminación del suelo, agua	MEDIO	ALTO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	ECONÓMICO	Compras locales	POSITIVO	Crecimiento económico de la región	MEDIO	ALTO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	ECONÓMICO	Generación de empleo	POSITIVO	Mejoramiento de calidad de vida	MEDIO	ALTO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	SOCIO - CULTURAL	Seguridad del turista	POSITIVO	Continuidad en adquisición de planes turísticos	MEDIO	ALTO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	SOCIO - CULTURAL	Prevención de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESNNA)	POSITIVO	(Incumplimiento de la legislación legal vigente)	MEDIO	MEDIO	Moderado	Se controla con el programa de sostenibilidad que corresponda y se hace seguimiento por medio de monitoreo.
MANTENIMIENTO DEL PARQUE AUTOMOTOR - AREAS COMUNES- BAÑOS PÚBLICOS	AMBIENTAL	Generación de residuos (ordinarios, peligrosos, reciclable)	NEGATIVO	Contaminación del aire, suelo y agua	ALTO	ALTO	Catastrófico	Se toman acciones inmediatas que mitiguen el impacto negativo.
	AMBIENTAL	Generación de gases de combustión	NEGATIVO	Contaminación del aire, suelo y agua	ALTO	ALTO	Catastrófico	Se toman acciones inmediatas que mitiguen el impacto negativo.
	AMBIENTAL	Emisión de material particulado	NEGATIVO	Contaminación del aire	BAJO	BAJO	Aceptable	Se realiza monitoreo sin acciones a aplicar
	AMBIENTAL	Consumo de combustible	NEGATIVO	Contaminación del suelo	BAJO	MEDIO	Tolerable	Se controla con las actividades establecidas en el programa de sostenibilidad que corresponda
	ECONÓMICO	Generación de ruido	POSITIVO	Incremento de ingresos económicos	BAJO	BAJO	Aceptable	Se realiza monitoreo sin acciones a aplicar
	AMBIENTAL	Generación de aguas domésticas	NEGATIVO	Contaminación del suelo	MEDIO	MEDIO	Moderado	Se controla con el programa de sostenibilidad que corresponda y se hace seguimiento por medio de monitoreo.
	AMBIENTAL	Uso de productos químicos	NEGATIVO	Contaminación del suelo	MEDIO	ALTO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	AMBIENTAL	Generación de residuos ordinarios	NEGATIVO	Contaminación del suelo	MEDIO	MEDIO	Moderado	Se controla con el programa de sostenibilidad que corresponda y se hace seguimiento por medio de monitoreo.
	AMBIENTAL	Consumo de agua y energía	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	MEDIO	MEDIO	Moderado	Se controla con el programa de sostenibilidad que corresponda y se hace seguimiento por medio de monitoreo.
	AMBIENTAL	Uso de productos químicos	NEGATIVO	Contaminación del suelo	MEDIO	MEDIO	Moderado	Se controla con el programa de sostenibilidad que corresponda y se hace seguimiento por medio de monitoreo.
	AMBIENTAL	Generación de residuos peligrosos	NEGATIVO	Contaminación del suelo	BAJO	MEDIO	Tolerable	Se controla con las actividades establecidas en el programa de sostenibilidad que corresponda
	AMBIENTAL	Generación de residuos reciclables	NEGATIVO	Contaminación del suelo	BAJO	MEDIO	Tolerable	Se controla con las actividades establecidas en el programa de sostenibilidad que corresponda
	AMBIENTAL	Generación de residuos orgánicos	NEGATIVO	Contaminación del suelo	ALTO	MEDIO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
		AMBIENTAL	Generación de residuos ordinarios	NEGATIVO	Contaminación del suelo	MEDIO	MEDIO	Moderado
	AMBIENTAL	Generación de aguas domésticas	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	MEDIO	MEDIO	Moderado	Se controla con el programa de sostenibilidad que corresponda y se hace seguimiento por medio de monitoreo.
	AMBIENTAL	Generación de grasas	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	ALTO	MEDIO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	AMBIENTAL	Emisión de gases	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	ALTO	MEDIO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	AMBIENTAL	Uso de sustancias químicas (jabones, productos químicos)	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	ALTO	MEDIO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	AMBIENTAL	Uso de equipos refrigeradores	NEGATIVO	Contaminación del aire	ALTO	MEDIO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	SOCIO - CULTURAL	Prevención de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESNNA)	POSITIVO	(Incumplimiento de la legislación legal vigente)	ALTO	MEDIO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	ECONÓMICO	Generación de empleo	POSITIVO	Mejoramiento calidad de vida	MEDIO	ALTO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
OFICINA ADMINISTRATIVA	AMBIENTAL	Generación de residuos (peligrosos, reciclables, ordinarios)	NEGATIVO	Contaminación del suelo	BAJO	MEDIO	Tolerable	Se controla con las actividades establecidas en el programa de sostenibilidad que corresponda
	AMBIENTAL	Consumo de energía	NEGATIVO	Contaminación del suelo	BAJO	MEDIO	Tolerable	Se controla con las actividades establecidas en el programa de sostenibilidad que corresponda
	AMBIENTAL	Consumo de insumos (papel, cartón, plástico)	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	BAJO	MEDIO	Tolerable	Se controla con las actividades establecidas en el programa de sostenibilidad que corresponda

Fuente: Wilson Castillo – Jefe de calidad de Cootrasaravita.

Los impactos negativos más altos fueron de tipo ambiental con una denominación de catastrófico, los cuales fueron:

- Generación de gases de combustión (servicio de transporte y parque automotor).
- Consumo de combustible
- Generación de residuos (ordinarios, peligrosos y sólidos)

Seguidamente impactos con una denominación de importante, fueron:

Consumo de energía (-)

Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad (ESCNNA) (+)

Generación de ruido (-)

Consumo de agua (-)

Generación de residuos líquidos peligrosos (-)

Compras locales (+)

Generación de empleo (+)

Seguridad del turista (+)

Uso de productos químicos (-)

Generación de residuos orgánicos (-)

Generación de grasas (-)

Emisión de gases (-)

Uso de equipos refrigerantes (-)

## **8. PLAN DE ACCIÓN**

Con la información obtenida a partir de las visitas a la empresa, la Matriz DOFA, Lista de chequeo y la Matriz de evaluación de impactos, se identificaron los aspectos que se deben mejorar en la empresa, con el objetivo de corregir algunos de estos se determinó un plan de acción para realizar el proceso de documentación que a la empresa le falta cumplir respecto a los requisitos exigidos por la norma NTS - TS 005.

A continuación, en el Cuadro 5. se presentan las acciones y propuestas de formatos a seguir.

Cuadro 5. Plan de acción

NUMERAL	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	ENTREGABLES	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	SEGUIMIENTO
4.1.1 Requisitos legales	Identificar los requisitos legales que debe cumplir la empresa	Identificación de los aspectos legales que rige para la empresa en temas ambientales, sociocultural, económica	Humano Tecnológico	-Formato de Matriz de requisitos legales -Formato de Lista de chequeo de requisitos legales	05/20	05/20	Semestral
	Establecer mecanismos para identificar oportunamente la legislación vigente que aplica a la empresa	Establecer documentación que permita reconocer y hacer seguimiento al cumplimiento de la legislación vigente que aplica a la empresa	Humano Tecnológico	-Formato de Procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales	05/20	05/20	Bimestral
	Establecer las líneas de acción de la empresa con respecto a la gestión de sostenibilidad	Establecer, documentar, revisar y divulgar la política de sostenibilidad	Humano Tecnológico	-Formato de política de sostenibilidad	05/20	05/20	Anual
	Establecer los objetivos y metas de sostenibilidad para la empresa	Establecer, documentar y medir los objetivos de sostenibilidad	Humano Tecnológico	-Formato para establecer metas y objetivos de sostenibilidad	-	-	Anual
4.1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad	Identificar los impactos ambientales, socioculturales y económicos generados por la empresa.	Analizar, establecer y documentar los impactos ambientales, socioculturales y económicos generados por la empresa.	Humano Tecnológico	-Formato con Matriz de impactos ambientales, socioculturales y económicos	05/20	05/20	Semestral
	Minimizar los impactos ambientales, socioculturales y económicos que la empresa genera	Identificar y documentar los programas para minimizar los impactos con objetivos, actividades, metas cuantificables (cuando apliquen; deben ser alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores	Humano Tecnológico Económico	-Formato con Programa de responsabilidad social, empresarial, medio ambiental, cultural y económico	-	-	Bimestral
	Definir indicadores de gestión y de eficacia	Definir y documentar los criterios y controles para medir resultados de los procesos	Humano Tecnológico	-Formato con Matriz de indicadores	-	-	Anual
	Realizar registros para monitoreo, control y seguimiento	Elaborar documentación para el monitoreo y seguimiento a los programas, procedimientos, objetivos y metas planteadas	Humano Tecnológico	Formatos de: - Procedimiento de monitoreo y seguimiento - Procedimiento del consumo de lubricantes y detergentes	05/20	05/20	Mensual



Cuadro 2. Continuación

					<ul style="list-style-type: none"> <li>-Programa de ahorro y uso eficiente de energía</li> <li>-Programa de uso de productos químicos</li> <li>- Programa de gestión de residuos</li> <li>- Programa integral de mitigación de contaminación</li> <li>- Programa de mantenimiento vehicular sostenible</li> </ul>	06/20	06/20	06/20	Trimestral
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Formatos de:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-Programa sociocultural</li> <li>-Código de conducta, prevención ESCNNA</li> </ul> </li> <li>-Formato de Programa para la gestión del patrimonio cultural</li> </ul>	06/20	-	-	Bimestral	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>-Formato para las acciones de la ESCNNA</li> <li>-Programa de sensibilización para la prevención de la ESCNNA</li> </ul>	06/20	-	-	Cuatrimestral	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Formatos de:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-Programa económico</li> <li>- Formato de capacitación y formación</li> <li>-Formato para las acciones de contratación y generación de empleo</li> </ul> </li> </ul>	06/20	06/20	06/20	Bimestral	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>-Formato de capacitación</li> </ul>	06/20	-	-	Bimestral	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Formatos de:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-Programa para la satisfacción y seguridad del cliente, (otros)</li> </ul> </li> </ul>	06/20	06/20	06/20	Mensual	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Humano Tecnológico Económico</li> </ul>					
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Humano Tecnológico Económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar documentación y programa sociocultural y código de conducta</li> </ul>				
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Humano Tecnológico Económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato paraestablecer acciones para la conservación y gestión del patrimonio cultural</li> </ul>				
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Humano Tecnológico Económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer campañas contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad</li> </ul>				
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Humano Tecnológico Económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer programa de capacitación para el desarrollo de las comunidades locales</li> </ul>				
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Humano Tecnológico Económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer campaña que promueva el consumo de productos de comunidad local</li> <li>Establecer criterios para control y seguimiento del nivel de satisfacción y seguridad del cliente</li> </ul>				
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Humano Tecnológico Económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer programas y normas de comportamientos para los usuarios y empleados</li> <li>Velar por el cuidado y conservación del patrimonio cultural del municipio</li> </ul>				
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Humano Tecnológico Económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evitar la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad de la empresa</li> </ul>				
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Humano Tecnológico Económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover el desarrollo de las competencias y habilidades de las comunidades locales</li> </ul>				
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Humano Tecnológico Económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover el desarrollo económico de las comunidades locales</li> </ul>				
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Humano Tecnológico Económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar el nivel de satisfacción y seguridad del cliente.</li> </ul>				
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Humano Tecnológico Económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer programas y normas de comportamientos para los usuarios y empleados</li> <li>Velar por el cuidado y conservación del patrimonio cultural del municipio</li> </ul>				
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Humano Tecnológico Económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evitar la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad de la empresa</li> </ul>				
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Humano Tecnológico Económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover el desarrollo de las competencias y habilidades de las comunidades locales</li> </ul>				
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Humano Tecnológico Económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover el desarrollo económico de las comunidades locales</li> </ul>				
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Humano Tecnológico Económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar el nivel de satisfacción y seguridad del cliente.</li> </ul>				


## **8.1 DOCUMENTACIÓN APLICABLE A LA NORMA NTS – TS 005**

Para la implementación de la norma NTS - TS 005 en algunos numerales se especifica que se debe tener información documentada, lo que da a entender que se deben de mantener registros obligatorios internos que describan la estandarización de la operación que se realiza con mayor detalle, en este tipo de documentación se encuentran procedimientos, programas, instructivos, registros y matrices. A continuación se presenta diferentes formatos según cada ámbito legislativo, ambiental, sociocultural y económico.

**8.1.1 Documentación para los requisitos legales.** La información de los requisitos legales que debe cumplir la empresa se relaciona con el Cuadro 6. denominado Matriz de requisitos legales, cuyo objetivo es identificar y controlar cada una de las normas legales vigentes que tengan influencia para el desarrollo normal de las actividades de la empresa. Este tipo de documento deberá tener información referente al tema del requisito legal, el tipo de requisito (ley, decreto, resolución), número consecutivo, la fecha de emisión, la autoridad que lo emite y la disposición para la empresa.

Además de la matriz de requisitos legales se debe implementar un procedimiento que garantice la identificación y actualización de la información de los documentos legales expedidos que rigen la actividad económica y de trabajo de la empresa, en el Cuadro 7. denominado Procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales se muestra la estructura que debe llevar el procedimiento. Así mismo, se debe realizar de manera constante el chequeo y verificación de los requisitos legales, por tal motivo en el Cuadro 8. Denominado Lista de chequeo de requisitos legales se muestra el formato a seguir.

Cuadro 6. Programa Matriz de requisitos legales

							NTS-TS 005 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES			Fecha	06/2020
							Versión	01			
							Código				
TEMA	NORMA	FECHA PUBLICACIÓN	MODIFICA	ARTÍCULOS QUE APLICA	EMISOR	DISPOSICIÓN	CONTROLES PARA SU CUMPLIMIENTO				
Transporte	Ley	769 del 2002	Ley 1005 de 2006	Todo	Poder público - Rama legislativa	Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones	Verificar el estado de los vehículos Revisión técnica mecánica, de gases y de operación de los vehículos. Los vehículos cuentan con las dimensiones y pesos reglamentarios Cumple con los equipos de prevención y seguridad. Demás disposiciones reglamentadas por esta ley.				
Transporte	Ley	1005 de 2006	Código Nacional de Tránsito Terrestre Ley 769 de 2002	Todo	Congreso de Colombia	Por la cual se adiciona y modifica el Código Nacional de Tránsito Terrestre, Ley 769 de 2002	Verificación del cumplimiento con toda la reglamentación del RUNT				
Transporte	Ley	105 de 1993		Capítulo IV. sanciones. Capítulo V. perímetros del transporte y tránsito por carretera en el territorio colombiano	Congreso de Colombia	Se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones	Verificación del permiso de perímetro otorgado para la movilidad de los vehículos. (El perímetro del transporte distrital y municipal comprende las áreas urbanas, suburbanas y rurales y los distritos territoriales indígenas de la respectiva jurisdicción)				
Transporte	Ley	336 de 1996		Todo	Congreso de Colombia	Se adopta el Estatuto Nacional de Transporte	Control de las condiciones de seguridad, comodidad y accesibilidad requeridas por la ley. El permiso para la prestación del servicio contar con la capacidad transportadora autorizada para atender la prestación de los servicios otorgados.				


Cuadro 6. Continuación...

Transporte	Ley	1503 de 2011		Todo	Congreso de Colombia	Formación de hábitos, comportamientos y conductas seguros en la vía y se dictan otras disposiciones	Realizar Plan Estratégico de Seguridad Vial que será revisado cada dos (2) años para ser ajustado en lo que se requiera.
Transporte	Resolución	0001565 de 2014		Todo	Ministerio de transporte	Guía metodológica para la elaboración del Plan Estratégico de Seguridad Vial	Realizando el Plan Estratégico de Seguridad Vial de la institución
Transporte	Resolución	315 de 2013		Artículos: 1, 2, 3, 4, 5, 9, 10, 11	Ministerio de transporte	Medidas para garantizar la seguridad en el transporte público terrestre automotor y se dictan otras disposiciones.	Cumplimiento de la revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes para los vehículos. Realizarán el alistamiento diario de cada vehículo.
Turismo	Ley	1558 de 2012	Ley 300 de 1996 Ley 1101 de 2006	Artículos 5 y 33	Congreso de la República	Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones	Se realiza el proceso de adecuación a la norma técnica sectorial NTS TS 005 para dar cumplimiento a las normas técnicas de calidad relacionadas con las actividades de aventura y con la sostenibilidad turística. Cumplimiento en la obtención del Registro Nacional de Turismo para el servicio de transporte turístico
Trabajo	Decreto	2663 de 1950		Todo	Presidencia de la república de Colombia	Sobre Código Sustantivo del Trabajo	Cumplimiento de los compromisos relacionados entre empleadores y trabajadores según manda la ley.
Ambiental	Resolución	18 0158 de 2007	Resolución 910 de 2008	Artículo 4	Ministerio de minas y energía ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial.	Los combustibles limpios de conformidad con lo consagrado en el párrafo del artículo 1º de la Ley 1083 de 2006. Establece los niveles máximos permisibles de emisión de contaminantes que deben cumplir las fuentes móviles terrestres	Verificación de la cantidad emitida de contaminantes (emisión de gases) con el fin de cumplir los límites permisibles para vehículos dados por la ley.
Ambiental	Resolución	910 de 2008	Ley 679 de 2001	Todo	Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial		Verificación de la cantidad emitida de contaminantes (emisión de gases) con el fin de cumplir los límites permisibles para vehículos dados por la ley.
Socio-cultural	Ley	1336 de 2009		Artículo 5,6,7,8	Congreso de la República	Se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la	Actualización del códigos de conducta con el fin de promueven políticas de prevención con

Cuadro 6. Continuación...

							pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes.	respeto a la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes
Socio-cultural	Ley	1098 de 2006		Artículo 40		Congreso de la República	Código de la Infancia y la Adolescencia	Denunciar y vigilar los derechos y garantías de los niños, las niñas y los adolescentes en cumplimiento de los principios de corresponsabilidad y solidaridad.
Turismo	Resolución	0148 de 2015	Ley 1558 de 2012	Todo		Ministerio de comercio, industria y turismo	Reglamento el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedida por la Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística	En la actualidad se realiza el proceso de documentación acerca de a norma NTS-TS 005 para dar cumplimiento a esta resolución
Ambiental	Resolución	0627 de 2006		Artículo 2, 7, 9, 10, 14, 17		Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial	Norma nacional de emisión de ruido y ruido ambiental	Registros de niveles de ruido en el momento de realizar los recorridos
Ambiental	Resolución	8321 de 1983		Artículo 32, 33, 36, 41, 42		Ministerio de la salud	Normas sobre Protección y Conservación de la Audición de la Salud y el bienestar de las personas, por causa de la producción y emisión de ruidos	Registros de niveles de ruido en el momento de realizar los recorridos
Turismo	Decreto	1075 de 1997		Todo		Presidencia de la republica de colombia	Procedimiento para la imposición de sanciones a los prestadores de servicios turísticos	Conocimiento de las sanciones que pueden ser imputadas por la ley en el incumplimiento de los deberes de la empresa como prestador de servicios turísticos
Turismo	Decreto	2074 de 2003	Decreto 504 de 1997	Todo		Presidencia de la republica de Colombia	Por el cual se modifica el Decreto 504 de 1997. La información del Registro Nacional de Turismo	Cumplimiento para la obtención y mantenimiento del Registro Nacional de Turismo
Ambiental	Resolución	1792 de 1990		Todo		Ministerio de trabajo ministerio de seguridad social y salud.	Adoptan valores límites permisibles para la exposición ocupacional al ruido	Registros de niveles de ruido en el momento de realizar los recorridos
Socio-cultural	Ley	163 de 1959		Artículo 1, 2, 4, 9, 30.		Congreso de la República	Medidas sobre defensa y conservación del patrimonio histórico, artístico y monumentos públicos de la Nación	Protección y conservación de los monumemos y sitios historicos del municipio de Socorro

Cuadro 7. Procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales

	<b>NTS-TS 005</b>	Fecha	06/2020
	<b>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES</b>	Versión	01
	<b>RESPONSABLE Encargado de implementación</b>	Código	

<p><b>1. OBJETIVO:</b></p> <p>Identificar, documentar, tener acceso, cumplir y evaluar los requisitos legales que le sean aplicables a la empresa de transporte turístico terrestre automotor</p>
<p><b>2. ALCANCE:</b></p> <p>Este procedimiento comprende desde la identificación de requisitos legales y otros aplicables a la empresa de transporte turístico terrestre automotor. hasta la evaluación del cumplimiento de estos y el levantamiento de las acciones de cumplimiento necesarios.</p>
<p><b>3. IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTRAS APLICABLES AL SECTOR TURISMO</b></p> <p>La identificación se realizará de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionar el tema al cual aplica el requisito legal aplicable.</li> <li>• Determinar la entidad que emite el requisito legal u otro requisito aplicable. (gubernamentales, ministerio de comercio, industria y turismo.)</li> <li>• Clasificar el tipo de requisito legal (convenio, resolución, norma técnica, ley, decreto, etc.)</li> <li>• Describir en forma general el requisito legal u otro.</li> <li>• Listar el artículo aplicable a la empresa de transporte turístico terrestre automotor.</li> <li>• Establecer el responsable de cumplimiento del requisito.</li> <li>• Definir la evidencia que dará cumplimiento al requisito legal.</li> <li>• Determinar su cumplimiento.</li> <li>• Relacionar los hallazgos que originan la determinación del cumplimiento de la legislación.</li> <li>• Relacionar el plan de acción a desarrollar (Si aplica) conforme a los hallazgos encontrados y al análisis de causas realizado.</li> <li>• Establecer la próxima revisión para el cumplimiento del requisito.</li> <li>• Relacionar el estado del plan de acción (Abierto, Cerrado)</li> </ul> <p>Con la realización del procedimiento anterior, se diligenciará el formato matriz de requisitos legales.</p>
<p><b>4. ACTUALIZACIÓN Y ACCESO</b></p> <p>La empresa de transporte turístico terrestre automotor. realizará la búsqueda, tendrá acceso y actualizará los requisitos legales aplicables, por los siguientes medios: Páginas web tales como:</p> <p>a) 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.</p> <p>b) Las fuentes para identificar los requisitos medioambientales son: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Secretarías de Salud. Secretarías de Ambiente.</p> <p>c) Las fuentes para identificar los requisitos culturales son: Instituciones educativas. Ministerio de Cultura. Secretarías de Cultura. Gestores culturales.</p> <p>d) Las fuentes para identificar los requisitos económicos son: Ministerio u oficinas de trabajo. Banco de la República. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.</p> <p>e) Las fuentes para identificar los requisitos laborales son: Ministerio u oficinas de trabajo. Servicio público de empleo.</p>

Dentro de la matriz de requisitos legales, incluir la información relacionada con la regulación consultada para su control. Para evidenciar la actualización se realizará en el control de cambios que se encuentra en la parte inferior de la matriz.

La periodicidad de la actualización de los requisitos legales se realizará **semestralmente** o cuando se requiera por causa de aprobación de requisitos legales, identificación de requisitos que no se tenían en cuenta, entre otros.

Se debe tener en cuenta que al ser una empresa de transporte turístico terrestre automotor., son aplicables distintos tipos de requerimientos legales, dependiendo de la perspectiva de la Ley. Por ser una empresa de transporte turístico terrestre automotor., aplica toda la normatividad turística colombiana como:

- ✓ Registro Nacional de Turismo
- ✓ Pago de Parafiscales del turismo

Así mismo por ser un establecimiento de comercio, aplica la legislación de carácter comercial y económico como:

- ✓ Tener matrícula mercantil, renovarla
- ✓ Pagar impuesto de industria y comercio en el municipio, etc.


Así mismo existe reglamentación tributaria y se debe tener:

- ✓ RUT, entre otras.

También aplica la legislación laboral para la contratación de colaboradores y equipo de trabajo, que es un requisito indispensable para la certificación, y así evitar sanciones y futuros inconvenientes.

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.


Cuadro 8. Lista de chequeo de requisitos legales

	<b>NTS-TS 005</b>		Fecha	06/2020
	<b>LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES</b>		Versión	01
	<b>RESPONSABLE Encargado de implementación</b>		Código	
REQUISITO LEGAL	EVALUACIÓN		ACCIÓN	
	CUMPLE / SÍ	CUMPLE / NO		

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

**8.1.2 Política de sostenibilidad.** La empresa deberá desarrollar e implementar estrategias referentes a los aspectos ambientales, económicos y socioculturales exigidos por la norma, todos estos compromisos deben de ser publicados y socializados con los colaboradores y clientes, el documento donde se expresa lo anteriormente mencionado es la política de sostenibilidad, para el diseño de dicha política se debe tener en cuenta: los impactos negativos que está generando la empresa actualmente, las fortalezas de la empresa, establecer metas alcanzables y aspectos a mejorar. En el Cuadro 9, se presenta el formato donde se encuentra una propuesta sobre la política de turismo sostenible de la empresa.<sup>11</sup>


Cuadro 9. Política de turismo sostenible

	<b>NTS-TS 005</b>	Fecha	06/2020
	<b>POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE</b>	Versión	01
	<b>RESPONSABLE</b> Encargado de implementación	Código	
<p>Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, y asumidos los principios adoptados específicamente en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 005, la empresa Cootrasaravita se compromete a llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades, mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el efecto de nuestras instalaciones y actividades en los destinos que ofertamos en nuestro portafolio de servicios, así como optimizar la sostenibilidad de la empresa Cootrasaravita, mejorando su comportamiento con el entorno.</p> <p>En ese mismo sentido, Cootrasaravita 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 005, que incluye, entre otras cosas, los requerimientos legales que regulan los impactos generados por el transporte turístico. Así mismo, nos comprometemos a motivar y formar 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, y a informar tanto interna como externamente sobre los avances y actuaciones medioambientales de la empresa.</p> <p>Uno de nuestros principales objetivos es perfeccionar la gestión sostenible, asumiendo los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: social, 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.</p>			

<sup>11</sup> CHAMORRO GIRÓN. Jhon Jairo. Diseño de un sistema integral de sostenibilidad turística en transporte y gestión de calidad basados en la norma técnica sectorial NTS-TS 005 para la empresa chivas tour Cali. [En línea]. Trabajo de grado. Universidad Autónoma de Occidente. Cali. 2019. [Consultado el 01 de julio de 2020]. Pág. 103. Disponible en: <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/1137/4/T08714.pdf>

**8.1.3 Programas de gestión para la sostenibilidad.** Para el cumplimiento de este requisito se hace necesaria la aplicación del Cuadro 10. Matriz de evaluación de impactos, este formato permite a Cootrasaravita identificar y monitorear las áreas de responsabilidad de generación de impactos, con el fin de lograr el cumplimiento de la estrategia desarrollada por la dirección con base en los requisitos de la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 005. La matriz de evaluación de impactos se convierte en una herramienta con la que se identifican los posibles efectos negativos en los ámbitos ambientales, socioculturales y económicos, que pueda generar la actividad económica de la empresa.<sup>12</sup>

Cuadro 10. Matriz de evaluación de impactos

		MATRIZ DE VALORACIÓN DE IMPACTOS						CÓDIGO: GS - M - 01
		COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DEL SARAVITA (COOTRASARAVITA LTDA)						VERSIÓN: 1
NOMBRE DE QUIEN DILIGENCIA		Wilson Castillo y Carol Natalia Ramos Gonzalez						FECHA DE APROBACIÓN:
FECHA DE ACTUALIZACIÓN		16 de abril de 2020						FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
ACTIVIDAD / PRODUCTO O SERVICIO	TIPO DE ASPECTO SOSTENIBLE	ASPECTO	POSITIVO O NEGATIVO	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL IMPACTO			PROGRAMA SOSTENIBLE U OTRA ACCIÓN A APLICAR
					PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	VALORACIÓN	
RESERVAS	AMBIENTAL	Generación de residuos	NEGATIVO	Contaminación del suelo	BAJO	MEDIO	Tolerable	Se controla con las actividades establecidas en el programa de sostenibilidad que corresponda
	AMBIENTAL	Consumo de energía	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	MEDIO	ALTO	Impotante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	AMBIENTAL	Consumo de material reciclable (papel, cartón, plástico)	NEGATIVO	Contaminación del suelo	BAJO	MEDIO	Tolerable	Se controla con las actividades establecidas en el programa de sostenibilidad que corresponda
	SOCIO - CULTURAL	Prevención de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESNNA)	POSITIVO	Incumplimiento de la legislación legal vigente	MEDIO	ALTO	Impotante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	SOCIO - CULTURAL	Promoción del patrimonio cultural	POSITIVO	Promover la conservación del patrimonio cultural	MEDIO	MEDIO	Moderado	Se controla con el programa de sostenibilidad que corresponda y se hace seguimiento por medio de monitoreo.
	ECONÓMICO	Desarrollo para la región	POSITIVO	Generación de empleo y fortalecimiento económico de la región	MEDIO	MEDIO	Moderado	Se controla con el programa de sostenibilidad que corresponda y se hace seguimiento por medio de monitoreo.
SERVICIO DE TRANSPORTE	AMBIENTAL	Generación de residuos (ordinarios, peligrosos, reciclable)	NEGATIVO	Contaminación del suelo	MEDIO	ALTO	Impotante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	AMBIENTAL	Generación de gases de combustión	NEGATIVO	Contaminación del aire, suelo y agua	ALTO	ALTO	Catastrófico	Se toman acciones inmediatas que mitiguen el impacto negativo.
	AMBIENTAL	Emisión de material particulado	NEGATIVO	Contaminación del aire, agua	MEDIO	ALTO	Impotante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	AMBIENTAL	Consumo de combustible	NEGATIVO	Contaminación del aire, agua	ALTO	ALTO	Catastrófico	Se toman acciones inmediatas que mitiguen el impacto negativo.
	AMBIENTAL	Generación de Ruido	NEGATIVO	Contaminación auditiva	ALTO	MEDIO	Impotante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	AMBIENTAL	Uso de productos químicos	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	MEDIO	MEDIO	Moderado	Se controla con el programa de sostenibilidad que corresponda y se hace seguimiento por medio de monitoreo.
	AMBIENTAL	Consumo de energía	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	MEDIO	ALTO	Impotante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.

<sup>12</sup> CORPORACIÓN (CICCE), Instituto Colombiano de Cualificación Empresarial. Guía para la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 005. [En línea]. Bogotá. 2015. [Consultado: 11 de marzo de 2020]. Pág. 14. Disponible en: <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=d2d670e0-8cdb4f6b88234e4be8afef5f>


Cuadro 10. Continuación...

	AMBIENTAL	Consumo de agua	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	MEDIO	ALTO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	AMBIENTAL	Generación de residuos líquidos peligrosos (grasas, aceites)	NEGATIVO	Contaminación del suelo, agua	MEDIO	ALTO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	ECONÓMICO	Compras locales	POSITIVO	Crecimiento económico de la región	MEDIO	ALTO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	ECONÓMICO	Generación de empleo	POSITIVO	Mejoramiento de calidad de vida	MEDIO	ALTO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	SOCIO - CULTURAL	Seguridad del turista	POSITIVO	Continuidad en adquisición de planes turísticos	MEDIO	ALTO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	SOCIO - CULTURAL	Prevención de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESNNA)	POSITIVO	(In)cumplimiento de la legislación legal vigente	MEDIO	MEDIO	Moderado	Se controla con el programa de sostenibilidad que corresponda y se hace seguimiento por medio de monitoreo.
MANTENIMIENTO DEL PARQUE AUTOMOTOR - AREAS COMUNES- BAÑOS PÚBLICOS	AMBIENTAL	Generación de residuos (ordinarios, peligrosos, reciclable)	NEGATIVO	Contaminación del aire, suelo y agua	ALTO	ALTO	Catastrófico	Se toman acciones inmediatas que mitiguen el impacto negativo.
	AMBIENTAL	Generación de gases de combustión	NEGATIVO	Contaminación del aire, suelo y agua	ALTO	ALTO	Catastrófico	Se toman acciones inmediatas que mitiguen el impacto negativo.
	AMBIENTAL	Emisión de material particulado	NEGATIVO	Contaminación del aire	BAJO	BAJO	Aceptable	Se realiza monitoreo sin acciones a aplicar
	AMBIENTAL	Consumo de combustible	NEGATIVO	Contaminación del suelo	BAJO	MEDIO	Tolerable	Se controla con las actividades establecidas en el programa de sostenibilidad que corresponda
	ECONÓMICO	Generación de ruido	POSITIVO	Incremento de ingresos económicos	BAJO	BAJO	Aceptable	Se realiza monitoreo sin acciones a aplicar
	AMBIENTAL	Generación de aguas domésticas	NEGATIVO	Contaminación del suelo	MEDIO	MEDIO	Moderado	Se controla con el programa de sostenibilidad que corresponda y se hace seguimiento por medio de monitoreo.
	AMBIENTAL	Uso de productos químicos	NEGATIVO	Contaminación del suelo	MEDIO	ALTO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	AMBIENTAL	Generación de residuos ordinarios	NEGATIVO	Contaminación del suelo	MEDIO	MEDIO	Moderado	Se controla con el programa de sostenibilidad que corresponda y se hace seguimiento por medio de monitoreo.
	AMBIENTAL	Consumo de agua y energía	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	MEDIO	MEDIO	Moderado	Se controla con el programa de sostenibilidad que corresponda y se hace seguimiento por medio de monitoreo.
	AMBIENTAL	Uso de productos químicos	NEGATIVO	Contaminación del suelo	MEDIO	MEDIO	Moderado	Se controla con el programa de sostenibilidad que corresponda y se hace seguimiento por medio de monitoreo.
	AMBIENTAL	Generación de residuos peligrosos	NEGATIVO	Contaminación del suelo	BAJO	MEDIO	Tolerable	Se controla con las actividades establecidas en el programa de sostenibilidad que corresponda
	AMBIENTAL	Generación de residuos reciclables	NEGATIVO	Contaminación del suelo	BAJO	MEDIO	Tolerable	Se controla con las actividades establecidas en el programa de sostenibilidad que corresponda
	AMBIENTAL	Generación de residuos orgánicos	NEGATIVO	Contaminación del suelo	ALTO	MEDIO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	AMBIENTAL	Generación de residuos ordinarios	NEGATIVO	Contaminación del suelo	MEDIO	MEDIO	Moderado	Se controla con el programa de sostenibilidad que corresponda y se hace seguimiento por medio de monitoreo.
	AMBIENTAL	Generación de aguas domésticas	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	MEDIO	MEDIO	Moderado	Se controla con el programa de sostenibilidad que corresponda y se hace seguimiento por medio de monitoreo.
	AMBIENTAL	Generación de grasas	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	ALTO	MEDIO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	AMBIENTAL	Emisión de gases	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	ALTO	MEDIO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	AMBIENTAL	Uso de sustancias químicas (jabones, productos químicos)	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	ALTO	MEDIO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	AMBIENTAL	Uso de equipos refrigeradores	NEGATIVO	Contaminación del aire	ALTO	MEDIO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	SOCIO - CULTURAL	Prevención de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESNNA)	POSITIVO	(In)cumplimiento de la legislación legal vigente	ALTO	MEDIO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
	ECONÓMICO	Generación de empleo	POSITIVO	Mejoramiento calidad de vida	MEDIO	ALTO	Importante	Se toman acciones inmediatas, adicionales a las del programa de sostenibilidad.
OFICINA ADMINISTRATIVA	AMBIENTAL	Generación de residuos (peligrosos, reciclables, ordinarios)	NEGATIVO	Contaminación del suelo	BAJO	MEDIO	Tolerable	Se controla con las actividades establecidas en el programa de sostenibilidad que corresponda
	AMBIENTAL	Consumo de energía	NEGATIVO	Contaminación del suelo	BAJO	MEDIO	Tolerable	Se controla con las actividades establecidas en el programa de sostenibilidad que corresponda
	AMBIENTAL	Consumo de insumos (papel, cartón, plástico)	NEGATIVO	Disminución de los recursos naturales	BAJO	MEDIO	Tolerable	Se controla con las actividades establecidas en el programa de sostenibilidad que corresponda

Fuente: Wilson Castillo – Jefe de calidad de Cootrasaravita.

**8.1.4 Monitoreo y seguimiento.** Cootrasaravita debe establecer y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad así como de los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política. A fin de llevar este requisito, es necesario establecer un procedimiento Cuadro 11. que define las disposiciones y responsabilidades para realizar el monitoreo y seguimiento de los programas de gestión creados a partir de la identificación de impactos en sostenibilidad, así como el monitoreo y seguimiento de los objetivos y metas planteados, y así darle cumplimiento a la política de sostenibilidad.

Cuadro 11. Procedimiento de monitoreo y seguimiento

	NTS-TS 005	Fecha	06/2020
	PROCEDIMIENTO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO	Versión	01
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	
1. OBJETIVO: describir los requisitos y 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 sostenibilidad de la empresa Cootrasaravita.			
3. RESPONSABLE: el responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento es la gerencia de Cootrasaravita.			
4. DEFINICIONES <b>Seguimiento:</b> supervisión del comportamiento de las mediciones en un periodo. <b>Medición:</b> proceso que consiste en estimar el resultado de cierta estrategia durante un periodo determinado.			
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO <b>Monitoreo y seguimiento de programas</b> Es responsabilidad de la gerencia hacer monitoreo de los programas establecidos en la empresa para confirmar que las actividades definidas en estos se están llevando a cabo. Este monitoreo lo realizará periódicamente 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 realizar 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 esté desarrollando, deberá tomar la alternativa necesaria para asegurar la ejecución del programa. <b>Monitoreo y seguimiento de los objetivos y metas</b> Es responsabilidad de la gerencia hacer monitoreo y seguimiento mensual de las metas propuestas para los objetivos, y determinar qué metas se están cumpliendo y qué objetivos se están alcanzando.			


Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

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

- 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 turismo sostenible de la empresa.
- 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 empresa.


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

Cuadro 12. Procedimiento del consumo de lubricantes y detergentes

	<b>NTS-TS 005</b>		Fecha	06/2020
	<b>PROCEDIMIENTO DEL CONSUMO DE LUBRICANTES Y DETERGENTES</b>		Tipo	
			Programa	
	<b>RESPONSABLE Encargado de implementación</b>		Criterio	
			Código	
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SUPERVISA		
Acceder al formato que se encuentra en la oficina de administración	Colaborador de mantenimiento del parque automotor	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		

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

Cuadro 13. Registro del consumo de agua y energía

	<b>NTS-TS 005</b>			Fecha	06/2020
	<b>REGISTRO DEL CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA</b>			Tipo	
				Programa	
	<b>RESPONSABLE Encargado de implementación</b>			Criterio	
				Código	
FECHA / HORA	LECTURA COMBUSTIBLE	LECTURA ENERGÍA	LECTURA AGUA	NÚMERO DE RECORRIDOS	

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

**8.1.5 Gestión de proveedores.** Para las empresas es una herramienta competitiva que proporciona rentabilidad, eficiencia operativa y una oportunidad de agregar valor, por esta razón se establece que en las relaciones comerciales con los proveedores se consideren aspectos ambientales y sociales debido al compromiso de sostenibilidad que ha adquirido la empresa. Debido a lo anterior, se establece en el Cuadro 14. Análisis del impacto de compras, en donde se registran el producto o servicio comprado y su respectivo impacto ambiental, sociocultural o económico que genera, es de suma importancia tener en cuenta los recorridos de cada una de las rutas para dar prioridad a los proveedores locales y así contribuir económicamente a las comunidades más cercanas al lugar de operación.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> CHAMORRO. Op. cit., p. 109.

Cuadro 14. Análisis del impacto de compras

		<b>NTS-TS 005</b>		Fecha	06/2020
		<b>FORMATO DE ANÁLISIS DEL IMPACTO DE COMPRAS</b>		Versión	01
		<b>RESPONSABLE Encargado de implementación</b>		Código	
No.	PRODUCTO / SERVICIO	IMPACTOS			
		AMBIENTAL	SOCIOCULTURAL	ECONÓMICO	
	NEUMÁTICOS RING 5				
	CERA BLANCA				
	KIT DE CARRETERA				
	UNIFORMES				
	CONTROL DE EMISIÓN DE GASES				
	COJINERÍA				

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

**8.1.6 Autoridad y responsabilidad.** Es necesario que la empresa designe el o los responsable(s) del sistema de gestión de sostenibilidad turística, se sugiere delegar a un funcionario para que lidere el proceso de implementación, mantenimiento y mejora del sistema, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de la norma, lo(s) encargado(s) de la autoridad y responsabilidad del sistema deberán llevar el control y seguimiento de cada una de las reuniones que se realicen, para tal efecto se establece en el Cuadro 15. Acta de reunión, donde se relacionarán los compromisos que se hacen y sus respectivos responsables y así hacer seguimiento a las actividades.

Cuadro 15. Acta de reunión


	<b>NTS-TS 005</b>		Fecha	06/2020
	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>		Tipo	
			Versión	01
	<b>RESPONSABLE Encargado de implementación</b>		Criterio	
Código				
ACTA No.	Asistentes			
FECHA	Invitados			
HORA				
LUGAR				
<b>ORDEN DEL DÍA</b>				
Llamado a lista y verificación de quórum. Lectura y aprobación del acta anterior. Tema a tratar: "Definición de responsabilidad, deberes de los cargos para el cumplimiento de la política de sostenibilidad turística". Varios.				
<b>DESARROLLO</b>				
Se presenta al líder del sistema de gestión de sostenibilidad turística, quien será el responsable de la implementación de la NTS - TS 005, quien cuenta con autoridad y autonomía para el éxito del proceso.				
Tarea(s)	Responsable(s)	Fecha(s)		

COMPROMISOS:

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

**8.1.7 Información y capacitación.** La divulgación de la información sobre las actividades y decisiones que se realizan sobre el sistema de gestión de sostenibilidad turística, es un requisito que se debe cumplir con el fin de que todos los clientes internos y externos estén al tanto de los programas y sobre todo de las expectativas de la empresa hacia el futuro, en este sentido se establece en el Cuadro 16. Programa de sensibilización e información, donde se registrará a quien se le dará la información (área o departamento), el tema de formación, los participantes, el responsable, las evidencias de sensibilización (registro fotográfico, actas, registro de asistencia).

Cuadro 16. Programa de sensibilización e información


	<b>NTS-TS 005</b>		Fecha	06/2020
	<b>FORMATO PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN</b>		Versión	01
	<b>RESPONSABLE</b> Encargado de implementación		Código	
ÁREA DE INFORMACIÓN	TEMAS DE FORMACIÓN	PARTICIPANTES		
Todas las áreas	Sostenibilidad política de sostenibilidad	Todos		
Vehiculos	Plan de seguridad vial	Conductores		
Todas las áreas	Información acerca del Sistema Integral de Gestión de Calidad y Sostenibilidad	Todos		
Todas las áreas	Plan de Acción, Política de Sostenibilidad, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Programas de Sostenibilidad	Todos		
EVIDENCIAS DE SENSIBILIZACIÓN: listas de asistencia, registro fotográfico, otros.				

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

Además del formato mencionado (Cuadro 16. Programa de sensibilización e información), la empresa debe considerar aspectos importantes para construir capacitaciones que generen valor para el sistema integral de gestión de sostenibilidad, por lo tanto se establece en el Cuadro 17. Plan de capacitación, algunos de estos aspectos son:

- Identificar temas de capacitación requerido por la norma.
- Identificar temas relevantes para la actividad turística que desarrolla la empresa.
- Establecer capacitadores para difundir información importante.
- Establecer un programa de capacitación (temas de capacitación, cronograma, tiempos y el registro de las capacitaciones).
- Tener registros de asistencia como sustento de que se dio la información.

Cuadro 17. Plan de capacitación

	<b>NTS-TS 005</b>			Fecha	06/2020
	<b>FORMATO PLAN DE CAPACITACIÓN</b>			Versión	01
	<b>RESPONSABLE</b> Encargado de implementación			Código	
<b>PLAN DE CAPACITACIÓN SEMESTRE II – 2020</b>					
<b>PARTICIPANTE</b>	<b>TEMA DE CAPACITACIÓN</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>FECHA</b>	<b>INSTRUCTOR</b>	
Todo el personal	Norma Técnica de sostenibilidad NTS - TS 005	Conocimiento de la norma			
Todo el personal	Programa uso eficiente del agua y energía	Utilización eficiente de los recursos naturales			
Todo el personal	Programa uso y manipulación de productos y gestión de residuos	Sensibilización sobre la importancia del reciclaje de residuos			
Conductores y mantenimiento	Programa para la gestión integral de mitigación de la contaminación	Daños al medio ambiente y contaminación al aire			
Todo el personal	Programa para la gestión del patrimonio cultural.	Cuidado del patrimonio cultural			
Todo el personal	Programa de prevención de la ESCNNA.	Cuidado de la niñez y adolescencia			
Gestión humana	Programa contratación, generación de empleo y beneficios indirectos	Importancia del desarrollo de la comunidad local			
Todo el personal	Programa para la satisfacción y seguridad del cliente.	Importancia del cliente y del servicio prestado			
Todo el personal	Programa de responsabilidad social-empresarial - medio ambiente.	Cuidado del medio ambiente			
Todo el personal	Programa de responsabilidad social-empresarial – sociocultural	Cuidado de los valores culturales			
Todo el personal	Programa de responsabilidad social-empresarial – económico.	Cuidado del desarrollo económico			

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

Siguiendo lo plasmado en el Cuadro 17. Plan de capacitación, se realiza una campaña de sensibilización sobre la sostenibilidad turística para clientes internos y externos de la empresa en la Figura 3, se observa el Póster de conceptos básicos sobre la sostenibilidad turística.


Figura 3. Póster de conceptos básicos sobre la sostenibilidad



Fuente: Elaboración propia.

**8.1.8 Documentación.** Hace referencia al listado de los documentos que componen el sistema de gestión sostenible, es la evidencia física que demuestra que la empresa de transporte turístico Cootrasaravita posee documentos (procedimientos, programas, registros, formatos, entre otros) que dan cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma NTS - TS 005, para tal efecto se procede a aplicar un documento con el nombre de Cuadro 18. Listado maestro de documentos, es de mencionar que este formato albergará el listado de los documentos que componen el sistema de gestión de sostenibilidad.

Cuadro 18. Listado maestro de documentos


	<b>NTS-TS 005</b>	Fecha	06/2020
	<b>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS</b>	Versión	01
	<b>RESPONSABLE</b> Encargado de implementación	Código	
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>			
<p>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES                  LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS                  POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD ETRATU PROGRAMA PATRIMONIO NATURAL                  PROGRAMA USO EFICIENTE DEL AGUA                  PROGRAMA USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA                  PROGRAMA USO Y MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS PROGRAMA GESTIÓN DE RESIDUOS                  PROGRAMA GESTIÓN DE EMISIÓN DE GEI                  PROGRAMA GESTIÓN DE EMISIÓN DE SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO SAO PROGRAMA MANEJO DE LA CONTAMINACIÓN AVA                  CÓDIGOS DE CONDUCTA                  PROGRAMA PATRIMONIO CULTURAL                  PROGRAMA CONTRATACIÓN Y GENERACIÓN DE EMPLEO                  PROGRAMA CAPACITACIÓN DE LAS COMUNIDADES LOCALES                  PROGRAMA BENEFICIOS INDIRECTOS                  PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE LA ESCNNA LISTA DE CHEQUEO ESCNNA                  PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL-EMPRESARIAL - MEDIO AMBIENTE PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL-EMPRESARIAL - SOCIOCULTURAL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL-EMPRESARIAL - ECONÓMICO</p>			

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

### 8.1.9 Requisitos específicos ambientales

**8.1.9.1 Patrimonio natural.** Para el cumplimiento de este requisito se implementa en e Cuadro 19. Acciones preventivas y cuidado de flora y fauna, que permite relacionar las acciones que realice la empresa dirigidas a la prevención y cuidado de la flora y la fauna.


Cuadro 19. Acciones preventivas y cuidado de flora y fauna

	<b>NTS-TS 005</b>				Fecha	06/2020
	<b>ACCIONES PREVENTIVAS Y CUIDADO DE FLORA Y FAUNA</b>				Versión	01
	<b>RESPONSABLE Encargado de implementación</b>				Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO	
Clasificar taxonómicamente las plantas nativas, endémicas y naturalizadas de las rutas programadas de los vehículos	-Administración -Comité de sostenibilidad -Profesional (Biólogo)	Junio 2021	-Verificación de esta acción  -Cartilla de especies taxonómicas	Humano, económico y tecnológico	Generar respeto por parte de los pasajeros hacia el patrimonio natural	
-Charlas informativas sobre sensibilización ambiental  -Publicidad informativa	Administración Talento humano	Junio 2021	-Verificación de esta acción  -Evidencia fotográfica	Humano, económico y tecnológico	Dar información a los usuarios (personas del recorrido) sobre sobre el tráfico ilegal de flora y fauna, cómo funciona y las sanciones estipuladas por las leyes que se generan al realizar tales actos ilícitos	
Realizar señalización alusiva a la prohibición de daño de especies de flora y fauna	Administración	Junio 2021	Verificación de esta acción	Humano, económico y tecnológico	Impedir la extracción de especies nativas o no nativas de la zona, y evitar incumplimientos de la ley por parte de clientes internos y externos de la empresa	

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

Este tipo de acciones van ligadas a los programas de mejoras establecidos por la empresa, a continuación, se presenta el Cuadro 20. Programa de prevención y cuidado de la fauna y flora desarrollado por la empresa de transporte Cootrasaravita.

Cuadro 20. Programa de prevención y cuidado de flora y fauna

	<b>NTS-TS 005</b>	Fecha	06/2020
	<b>PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y CUIDADO DE FLORA Y FAUNA</b>	Versión	01
	<b>RESPONSABLE Encargado de implementación</b>	Código	
<b>1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN:</b>			
El objeto de este programa es garantizar la conservación, protección, cuidado y manejo adecuado de la diversidad de fauna y flora presente en los sitios establecidos por donde pasan los recorridos de los buses y busetas dentro del municipio de Socorro – Santander.			
<b>2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:</b>			
Matriz de Requisitos Legales. Matriz de Evaluación de Impactos Lista de Chequeo de Requisitos Legales Legislación medioambiental del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible Tabla 18. Formato de acciones preventivas y cuidado de la fauna y la flora			
<b>3. RESPONSABILIDAD</b>			
<p><u>Gerencia general</u> es la responsable de garantizar la disposición de recursos financieros y humanos de forma oportuna que permita la implementación, mantenimiento, seguimiento y control del programa de prevención y cuidado de la flora y fauna.</p> <p><u>Proceso de gestión de calidad y sostenibilidad</u> es el encargado de definir, divulgar, y dar cumplimiento a los lineamientos establecidos para la implementación, seguimiento y evaluación del programa según la legislación vigente.</p> <p><u>Empleados</u> son responsables de conocer y acoger todas las actividades establecidas en el presente programa. Todo el personal interno y externo de la empresa de transporte Cootrasaravita, adoptaran lo establecido en este programa, además de proponer y establecer estrategias para el conocimiento y el buen desarrollo de este.</p>			
<b>4. DESCRIPCION DEL PROGRAMA</b>			
<b>4.1 DEFINICIONES.</b>			
<p><u>Biodiversidad</u>: Puede entenderse como la variedad y la variabilidad de organismos y los complejos ecológicos donde estos ocurren. También puede ser definida como el número diferente de estos organismos y su frecuencia relativa. Situación ideal de proliferación y diversidad de especies vivas en el planeta. Todas las especies están interrelacionadas, son necesarias para el equilibrio del ecosistema, nacen con el mismo derecho a vivir que el hombre, y a que sea respetado su entorno natural</p> <p><u>Conservación</u>: Acción y efecto de mantener un ecosistema en un buen estado y gestión de la utilización de la biosfera por el ser humano, de tal suerte que produzca el mayor y sostenido beneficio para las generaciones actuales, pero que mantengan su potencialidad para satisfacer las necesidades de las generaciones futuras.</p> <p><u>Desarrollo sostenible</u>: Proceso de transformaciones naturales, económico-sociales, culturales e institucionales, que tienen por objeto asegurar el mejoramiento de las condiciones de vida del ser humano, la producción de bienes y prestación de servicios, sin deteriorar el ambiente natural ni comprometer las bases de un desarrollo similar para las futuras generaciones.</p> <p><u>Disminución de la calidad paisajística</u>: Es la alteración de la calidad visual, en los valores escénicos, formas y elementos naturales que contribuyen al disfrute estético.</p> <p><u>Especie nativa</u>: Es una especie que pertenece a una región o ecosistema determinados. Su presencia en esa región es el resultado de fenómenos naturales sin intervención humana. Los organismos naturales, en contraste con organismos domesticados, tienen su propia área de distribución dentro de la cual se consideran nativos. Si los humanos los sacan de esa región se les considera introducidos.</p> <p><u>Fauna</u>: Conjunto de especies animales que habitan una región geográfica, que son propias de un período geológico o que se pueden encontrar en un sistema determinado.</p>			

**Manejo sostenible de la fauna:** Se entiende como la utilización de estos componentes de la biodiversidad, de un modo y a un ritmo que no ocasione su disminución en el largo plazo y se mantengan las posibilidades para satisfacer las necesidades y aspiraciones de las generaciones actuales y futuras.

**Programa:** Articulación de una serie de proyectos previstos en un área determinada.

**Sustentabilidad ecológica:** Capacidad de un ecosistema de mantener su estado igual, o bien equivalente, en el tiempo. Para lograrlo, se precisa el mantenimiento de ciertos parámetros, por parte de la naturaleza a través de mecanismos de equilibrio dinámico

**4.2 FUENTES DE INFORMACIÓN.** Los responsables de dar cumplimiento a los requisitos legales y lineamientos establecidos por las autoridades competentes en los aspectos del cuidado y protección de la fauna y la flora (aspectos ambientales) deben adquirir la información sobre la legislación aplicable de las fuentes pertinentes, por lo tanto, deben consultar las respectivas páginas web y los centros de información de las autoridades encargadas, como por ejemplo:

Ministerio del medio ambiente, vivienda y desarrollo social.

Ministerio Industria, Comercio y Turismo.

ICA.

Corporación autónoma regional.

Secretaria del medio ambiente.

Gobernaciones y Alcaldías.

**4.3 DIAGNÓSTICO.** La identificación de las acciones que se deben de ejecutar para la prevención y cuidado de la fauna y la flora se hará bajo el reconocimiento de falencias o problemas que se presenten en la actualidad con respeto a este tema, las fuentes de información antes mencionadas y en la Tabla 18. Acciones preventivas y cuidado de flora y fauna sirven para identificar los peligros claros a lo que en la actualidad la biodiversidad está expuesta y hacer un análisis claro y detallado para generar estrategias eficientes preservación.

**4.4 IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS.** Basados en la identificación de acciones para la prevención y cuidado de la fauna y a flora la empresa de transporte Cootrasaravita, realizara:

Implementará campañas y charlas informativas y educativas a todo el personal de la empresa, proveedores y a las personas que se les preste el servicio de recorrido.

El programa de preservación de fauna y flora Identificara las áreas importantes para la conservación de la misma

Realizara monitoreos periódicos de flora y fauna a través de páginas encargadas de preservar la biodiversidad, con el objetivo de conocer y conservar las especies biológicas presentes en las regiones. Se contará con diferentes medios y herramientas de comunicación de información y capacitación para difundir cada una de las actividades implementadas, dejando evidencia de la existencia del programa y el cumplimiento del requisito.

Se investigara sobre entidades locales que tengan más experiencia en la protección y cuidado de la fauna y la flora y que promuevan la protección de estos recursos con el fin de realiza alianza estratégica y colaborar con ellas.

Sensibilizar a la todo el personal de la empresa, proveedores y a las personas que se les preste el servicio de recorrido en chiva de la importancia de la calidad y conservación paisajística del municipio de Socorro – Santander.

Se implementarán otras medidas de acuerdo al resultado del seguimiento y control que se realice de cada una de las acciones mencionadas anteriormente y que aparezcan en el formato GM-FR-001-01

**4.5 CONTROL Y SEGUIMIENTO AL PROGRAMA.** Para garantizar el éxito dl programa se debe llevar un control y seguimiento constante por medio de inspecciones periódicas, con el fin de evidenciar el impacto de las acciones implementadas para el cuidado y protección de la fauna y la flora, para este fin se revisa la Tabla 18. Acciones preventivas y cuidado de flora y fauna haciendo énfasis en las fechas establecidas para el cumplimiento de las acciones y en la persona responsable, además se le hará seguimiento y evaluara las acciones que se establezcan e implementen mediante las alianzas estratégicas con otras entidades involucradas en este tema.

4.6 METAS Y OBJETIVOS ALCANZADOS. Las metas establecidas y los objetivos alcanzados se establecerán acordes y mediante los diagnósticos y las acciones realizadas para este tipo de recurso, además se comunicaran permanentemente a todos los empleados de la empresa, proveedores y a las personas que se les preste el servicio de recorrido.

4.7 ASIGNACIÓN DE RECURSOS. La asignación de recursos estará sujeta al presupuesto que la empresa decida para la implementación y mantenimiento del presente programa.

4.8 COMUNICACIÓN. Se considera como uno de los pilares de este programa la comunicación de las acciones implantadas y la sensibilización que permita el cuidado adecuado de la fauna y la flora, por lo tanto la empresa de transporte Cootrasaraita, ha considerado:

Implementar campañas masivas, utilizando las tecnologías de información como Facebook, Instagram, página web y correo electrónico con campañas de protección de fauna y flora.

Folletos y pósters que brinden conocimientos y principios a los clientes, proveedores y a las personas que se les preste el servicio de recorrido en los buses.

Publicación en carteleras de campañas de participación en las actividades programas por las zonas que se visiten.

Carteles que incentiven la protección y el fortalecimiento del cuidado de la biodiversidad de nuestra fauna y flora como un gran patrimonio natural

La empresa de transporte COOTRASARAVITA está en contra del tráfico ilegal de especies como flora, fauna silvestre, patrimonio cultural y bienes culturales “Decreto 1608 de 1978, Ley 63 de 1986, Ley 1185 de 2008, Resolución 0584 de 2002, Ley 397 de 1997”


Fuente: Repositorio Educativo Digital de la Universidad Autónoma de Occidente.

**8.1.9.2 Uso eficiente del agua.** En el transporte, una de las actividades que genera mayor consumo de agua es el lavado de los vehículos, sobre todo si se trata de automotores de gran tamaño; sin embargo, utilizando los equipos adecuados esta agua se podría reutilizar. Para cumplir este requisito es recomendable desarrollar un programa de ahorro y uso eficiente del agua, con acciones que conduzcan a un adecuado manejo técnico, administrativo y legal del recurso como parte de toda la cadena asociada a la prestación del servicio de transporte. A continuación, se presenta en el Cuadro 21. Programa de ahorro y uso eficiente del agua.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> CORPORACIÓN (CICCE), Instituto Colombiano de Cualificación Empresarial. Guía para la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 005. [En línea]. Bogotá. 2015. [Consultado: 11 de marzo de 2020]. Pág. 36 . Disponible en internet: <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=d2d670e0-8cdb4f6b88234e4be8afef5f>


Cuadro 21. Programa de ahorro y uso eficiente del agua

	<b>NTS-TS 005</b>				Fecha	06/2020
	<b>PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA</b>				Versión	01
	<b>RESPONSABLE Encargado de implementación</b>				Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO	
Asegurarse de que los grifos estén bien cerrados. Para ello se debe aconsejar a los mecánicos el cerrar el grifo cuando hagan uso del baño	Jefe de mantenimiento	Mayo 2021	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:						

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

**8.1.9.3 Uso eficiente de la energía.** Para el cumplimiento de este requisito es necesario partir de las características locativas que tienen las áreas de oficina, parqueo de vehículos y talleres de la empresa; además, el uso de la energía implica el funcionamiento de la flota de vehículos, de ahí la importancia de un uso eficiente de este recurso. Con las recomendaciones apropiadas, un programa de ahorro y uso eficiente de la energía permitirá a cabalidad desarrollar este requisito. A continuación, se presenta en el Cuadro 22. Programa de ahorro y uso eficiente de energía.

Cuadro 22. Programa de ahorro y uso eficiente de energía.

	<b>NTS-TS 005</b>				Fecha	06/2020
	<b>PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGÍA</b>				Versión	01
	<b>RESPONSABLE Encargado de implementación</b>				Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO	
Maximizar la eficiencia de los sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado de los vehículos.	Mantenimiento	Mayo 2021	Verificación de esta acción	Humano Técnico	Ahorro de energía hasta de un quince por ciento computador portátil utilizan de forma más eficiente la energía que los equipos de escritorio	
Realizar mantenimiento preventivo a maquinas, equipos, redes eléctricas, cables de equipos electrónicos, enchufes y toma corrientes.	Mantenimiento	Mayo 2021	Verificación de esta acción	Humano Económico Técnico	Verificar que no se presentan malas conexiones que produzcan sobrecalentamiento y mayor consumo de energía	
Realizar cambio en los bombillos por equipos con tecnología LED, tienen menor consumo de energía	Gerencia general Mantenimiento	Mayo 2021	Verificación de esta acción	Humano Económico Técnico	Aplicar nuevas tecnologías que permitan el ahorro del consumo de energía	
Adecuación de las instalaciones, de manera que se pueda aprovechar en la medida de lo posible la luz natural y de este modo reducir el consumo de energía.	Gerencia general Mantenimiento	Mayo 2021	Verificación de esta acción	Humano	Aprovechar la luz natural para ahorro del consumo de energía	
En lo posible, las paredes de las instalaciones deben ser de colores claros con el fin de mejorar la iluminación.	Gerencia general Mantenimiento	Mayo 2021	Verificación de esta acción	Humano Económico Técnico	Buscar otras formas de ahorro de energía	

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

Siguiendo lo plasmado en el Cuadro 22. Programa de ahorro y uso eficiente de energía, en la Figura 4. Póster ahorro de energía, se observa el Póster de la campaña de sensibilización acerca del ahorro y uso eficiente de la misma.

Figura 4. Póster ahorro de energía



Fuente: Elaboración propia.

**8.1.9.4 Uso y manipulación de productos.** El principal objetivo de este programa es implementar buenas prácticas en la utilización de los productos que se requieren para el mantenimiento y funcionamiento de los vehículos destinados al transporte turístico, y que generan efectos que pueden afectar negativamente al medioambiente.

Para el cumplimiento de este requisito se implementa en el Cuadro 23. Programa de uso de productos químicos, que permite relacionar las acciones a

realizar en la empresa dirigidas al uso eficiente de productos y/o sustancias tóxicas contaminantes al medio ambiente y que conduzcan a unas buenas prácticas y a un adecuado manejo de las mismas.<sup>15</sup>

Cuadro 23. Programa de uso de productos químicos.


		NTS-TS 005			Fecha	06/2020
		PROGRAMA DE USO DE PRODUCTOS QUÍMICOS			Versión	01
		RESPONSABLE Encargado de Implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO	
Tener publicada la hoja de seguridad donde se utiliza o se almacena el producto químico	Mantenimiento	Julio 2021	Verificación de esta acción	Humano	Establecer un sistema de gestión sostenible en el uso de productos	
Capacitación el manejo de productos químicos	Talento humano Comité de sostenibilidad	Julio 2021	Verificación de esta acción	Humano Económico Tecnológico	Dar información a todos los empleados de la empresa para promover el uso de productos no contaminantes	
Asegurar que las sustancias peligrosas que son reguladas por la legislación, por ejemplo solventes, gasolina, amoníaco, entre otros, cumplan con los controles específicos aplicables.	Mantenimiento	Julio 2021	Verificación de esta acción	Humano Técnico	Realizar control y seguimiento de los productos	
Contar con las hojas de seguridad y fichas técnicas de los productos y mantenerlas actualizadas	Mantenimiento	Julio 2021	Verificación de esta acción	Humano Tecnológico	Conocer el impacto de los productos químicos que la empresa maneja	
Usar productos de limpieza que sean biodegradables o que cumplan criterios ambientales.	Mantenimiento/personal de limpieza	Julio 2021	Verificación de esta acción	Humano Económico	Evitar el uso de sustancias tóxicas y contaminantes	

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

<sup>15</sup> Ibid., p. 17, 38, 41.

**8.1.9.5 Gestión de residuos.** Para el cumplimiento de este requisito se implementa en el Cuadro 24. Programa de gestión de residuos. que permite relacionar las acciones que identifiquen, minimicen y manejen adecuadamente los residuos sólidos y líquidos que se generan en la empresa, con el fin de mitigar los impactos que producen al medio ambiente. En complemento a este requisito la empresa implementará un programa de buenas prácticas de reciclaje basado en la metodología de las 5R (reducir, reutilizar, reparar, reciclar, rechazar) el objetivo de este programa es identificar y reducir la cantidad de residuos sólidos y líquidos que se generan ocasionan un impacto negativo al medio ambiente.

Cuadro 24. Programa de gestión de residuos.

		NTS-TS 005			Fecha	06/2020
		PROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS			Versión	01
		RESPONSABLE Encargado de Implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO	
Adecuar la bodega de desechos para mantenerlos completamente separados y organizados	Mantenimiento	Abril 2021	Verificación de esta acción	Humano	Disminuir la cantidad de desechos producidos en el área de mantenimiento	
Capacitar a todos los empleados en el programa de reciclaje y concientizar de la importancia que este proceso tiene.	Talento humano Comité de sostenibilidad	Abril 2021	Verificación de esta acción	Humano Económico Tecnológico	Dar información a los empleados para un manejo eficiente de los residuos que se generan	
Promover el uso de papel reciclado o de elaboración ecológica, tanto para el consumo interno de la oficina	Gerencia general Comité de sostenibilidad	Abril 2021	Verificación de esta acción	Humano	Reducir la cantidad de residuos sólidos especialmente de papel.	
Utilizar los medios de comunicación electrónicos de manera formal	Gerencia general Control interno	Abril 2021	Verificación de esta acción	Humano Tecnológico	Minimizar las impresiones y el consumo de papel y tinta de imprimir	

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

Siguiendo lo plasmado en el Cuadro 24. Programa de gestión de residuos; en la Figura 5. Folleto sensibilización ambiental, se observa el folleto de la campaña de sensibilización acerca de la separación y reutilización de los residuos que se generan, además se proyecta aplicar el concepto de código de colores en recipientes (canecas) que permite una disposición de residuos más organizada y efectiva.<sup>16</sup>

Figura 5. Folleto sensibilización ambiental



Fuente: Elaboración propia.

<sup>16</sup> CHAMORRO GIRÓN. Jhon Jairo. diseño de un sistema integral de sostenibilidad turística en transporte y gestión de calidad basados en la norma técnica sectorial NTS-TS 005 y la norma ISO 9001: 2015 para la empresa chivas tour Cali, en la ciudad de Cali. 2019. Pág. 122, 123.


Figura 5. Continuación...



Fuente: Elaboración propia.

**8.1.9.6 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.** Para el cumplimiento de la norma en los numerales 4.2.1.6 Gestión de emisión de gases efecto invernadero, 4.2.1.7 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono, SAO y 4.2.1.8 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual AVA, se implementa un solo formato denominado Cuadro 25. Programa integral de mitigación de contaminación, que permite relacionar las acciones para reducir las fuentes de emisiones de gases y sustancias agotadoras de la capa de ozono, además permita el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual que debido a las actividades comerciales de la empresa Cootrasaravita llegase a generar.


Cuadro 25. Programa integral de mitigación de contaminación.

	<b>NTS-TS 005</b>				Fecha	06/2020
	<b>PROGRAMA INTEGRAL DE MITIGACIÓN DE CONTAMINACIÓN</b>				Versión	01
	<b>RESPONSABLE Encargado de Implementación</b>				Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO	
Realizar capacitaciones a los empleados en la prevención de generación de CO2 en el área de cocina de la zona de empleados	Gerencia general Comité de sostenibilidad	Mayo 2021	Verificación de esta acción	Humano Económico Tecnológico	Minimizar la contaminación producida por la empresa en un 5%	
Identificar productos y sustancias químicas que sean fuente generadora de gases efecto invernadero y agotadoras de la capa de ozono	Comité de sostenibilidad	Mayo 2021	Verificación de esta acción	Humano	Establecer consumos mínimos o buscar sustitutos que contaminen menos	
Evitar la sobrecarga del vehículo con imágenes no coherentes con su temática	Comité de sostenibilidad Conductores	Mayo 2021	Verificación de esta acción	Humano	Evitar la contaminación visual	
Capacitación sobre sustancias agotadoras de la capa de ozono y emisión de gases de efecto invernadero, su importancia y sensibilización.	Gerencia general Comité de sostenibilidad	Mayo 2021	Verificación de esta acción	Humano Económico Tecnológico	Dar información a los empleados para evitar la contaminación atmosférica	
INDICADOR						

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

**8.1.9.7 Manejo de otros impactos ambientales.** En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, la empresa debe, cuando aplique, establecer, implementar y mantener un programa que incluya acciones y mecanismos que permitan la identificación, control y evaluación para la minimización de otros impactos ambientales negativos y la optimización de aquellos positivos que las distintas actividades estén generando. Para esto como ejemplo, se elabora el Cuadro 26. Programa de mantenimiento vehicular sostenible.

Cuadro 26. Programa de mantenimiento vehicular sostenible.

	<b>NTS-TS 005</b>				Fecha	06/2020
	<b>PROGRAMA DE MANTENIMIENTO VEHICULAR SOSTENIBLE</b>				Versión	01
	<b>RESPONSABLE Encargado de Implementación</b>				Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO	
Registro de control del mantenimiento de vehículo	Administración Control interno	Mayo 2021	Verificación de esta acción	Humano	Minimizar la contaminación producida por vehículos que no estén en condiciones mecánicas óptimas	
INDICADOR						

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

**8.1.10 Requisitos específicos socioculturales.** Los requisitos que a continuación se mencionaran corresponden al cumplimiento de aspectos socioculturales, como complemento para el cumplimiento de estos requisitos la empresa de Cootrasaravita, se propone a implementar programas de mejoras identificados en la matriz de evaluación de impactos.

**8.1.10.1 Código de conducta.** Es un documento que regula las acciones internas y externas en la prestación del servicio de la empresa de Cootrasaravita, con el fin de garantizar el control de sus operaciones bajo el principio, valores, normas y regulaciones sociales culturales y ambientales, este documento permite sensibilizar de manera sistémica a todos los involucrados con el desarrollo de las actividades de la empresa y sobre todo evitando conflictos entre clientes y comunidades.<sup>17</sup>


<sup>17</sup>Ibid., p. 125, 126.

**8.1.10.2 Patrimonio cultural.** Para el cumplimiento de este requerimiento la empresa deberá contar con información disponible para los usuarios que realizan el recorrido acerca de las medidas de protección y prevención de la comercialización ilícita de bienes declarados como patrimonio cultural, además de contar con información acerca de las diferentes actividades culturales (gastronomía local, expresiones artísticas expresiones folclóricas, saberes ancestrales, artesanías, bienes de interés cultural, museos, entre otros) que se desarrollan en el municipio de Socorro, con el fin de que los usuarios (turistas y locales) conozcan las costumbres tradicionales y los estilo de vida de la región.

La empresa debe establecer mecanismos publicitarios donde se muestre la información con respecto a este tema al usuario evitando la contaminación visual en áreas declaradas como patrimonio cultural o que incomoden al usuario. La importancia de la conservación y el cuidado del patrimonio cultural llevan a la empresa Cootrasaravita a promover entre los usuarios un comportamiento responsable y respetuoso con la comunidad local y el buen uso de los sitios de interés y que son considerados patrimonio cultural

En este sentido se busca salvaguardar el patrimonio cultural del municipio de Socorro - Santander, por lo tanto, se deben de desarrollar acciones que permitan promover bajo una adecuada gestión el patrimonio cultural de la zona donde se realiza la actividad laboral; es por lo que se establece en el Cuadro 27. Programa sociocultural, donde consignan acciones que permiten el cumplimiento de este requisito y que conllevan al mejoramiento y sostenibilidad de la actividad turística que tiene la empresa.

Cuadro 27. Programa sociocultural.


	<b>NTS-TS 005</b>			Fecha	06/2020
	<b>PROGRAMA SOCIOCULTURAL</b>			Versión	01
	<b>RESPONSABLE Encargado de Implementación</b>			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Durante los recorridos, divulgar la oferta cultural del sitio de llegada	Guia profesional	Junio 2021	Verificación de esta acción	Humano	Protección de los bienes culturales del destino turístico
Dar a conocer a todo el personal y a los usuarios la legislación referente al cuidado, protección y riesgo del patrimonio cultural	Comité de sostenibilidad	Junio 2021	Verificación de esta acción	Humano	Dar información sobre la legislación del cuidado del patrimonio
INDICADOR					

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

**8.1.10.3 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística.** Este requisito de la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 005 propone conocer, interiorizar y poner en práctica tanto 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.

Para el cumplimiento de este requisito es importante demostrar evidencia documentada en relación con la lucha contra la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes, por tal razón se establece en el Cuadro 28. Código de conducta, prevención ESCNNA.

Cuadro 28. Código de conducta, prevención ESCNNA.

	<b>NTS-TS 005</b>	Fecha	06/2020
	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA, PREVENCIÓN ESCNNA</b>	Versión	01
	<b>RESPONSABLE Encargado de Implementación</b>	Código	

La empresa de transporte Cootrasaravita Ltda, quiere informarles que se encuentra en un proceso de implementación de la norma técnica sectorial NTS - TS 005 “Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico”, por lo tanto y de acuerdo con lo establecido en la Ley 679 del 3 de agosto de 2001, se establece el código de conducta con los valores éticos y comportamientos que deben de aplicar todos los empleados de la empresa administrativos y operativos, además de conductores y clientes (usuarios) en el desarrollo de los recorridos con respecto a actividades que contengan material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad.

El incumplimiento de los criterios y comportamientos de acción contenidos en este código de conducta conllevaran a sanciones disciplinarias o memorandos conforme a lo previsto en la correspondiente legislación laboral, la apropiación y familiarización de este documento, así como de las actividades resultantes del mismo son parte obligatoria de todos los colaboradores de la empresa. Siendo congruentes con lo anteriormente dicho, la empresa de transporte Cootrasaravita, está comprometida con la prevención de la explotación y el abuso sexual de menores de edad asociada al turismo, por lo tanto denunciamos y condenamos a quienes pretendan utilizar nuestro servicio para dichas prácticas. Nos comprometemos a desarrollar valores y comportamientos con el fin de prevenir este tipo de actividades, como son:

- Los empleados, proveedores, guías y conductores **NO PODRÁN POR NINGÚN MOTIVO** promocionar u ofrecer antes, durante y después de los recorridos, servicios, sitios, publicidad, video, ni ningún medio en que se muestren actividades sexuales con menores de edad.
- En la publicidad donde se ofrezcan los servicios prestados por la empresa se incluirá información sobre las consecuencias legales de la explotación, comercialización, pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes.
- Este código y demás compromisos y medidas que el prestador desee asumir con el fin de proteger a los niños y los adolescentes serán publicados en lugar visible para los empleados y clientes de la empresa.
- Capacitar y sensibilizar constantemente a empleados, proveedores, clientes, guías y agencias externas sobre las leyes y normas que protegen al menor contra la explotación sexual.
- Comunicar oportunamente a la policía local y/o autoridades competentes, los casos de comercio sexual con menores que se detecten.
- Se solicita a los clientes, proveedores, socios y a otras empresas con actividad turística que rechacen la participación en la explotación sexual de menores y que informen a las autoridades.

- Solicitar información a los clientes 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 vínculo que los identifique con parentesco de primer grado; si la persona viaja con otro pariente menor de edad que no sea el hijo, se informa que debe portar carta de autorización de los padres para viajar.
- 
- Incluir el código de conducta sobre la Prevención de la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) en nuestro Reglamento Interno de Trabajo, el cual se encuentra publicado.
- El código hará parte de las cláusulas de los trabajadores de la empresa de transporte turístico, cuyo compromiso es el de proteger a los niños, las niñas y los adolescentes (menor de edad que no ha cumplido 18 años de edad) del abuso sexual. El código se distribuirá a los empleados para que conozcan su contenido y lo practiquen.

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, 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 sexuales de menores de edad. El incumplimiento de lo anterior podría generar responsabilidad de tipo penal y administrativo.

Fuente: Repositorio Educativo Digital de la Universidad Autónoma de Occidente.

El código de conducta con respecto a este tema hará parte de las cláusulas de contratos de los colaboradores y conductores de la empresa de transporte Cootrasaravita, además se publicara en lugares visibles de la empresa y vehículos, se realizaran capacitaciones constantes a los empleados y conductores sobre las leyes y normas que aplican para este tema.

**8.1.11 Requisitos específicos económicos.** Los requisitos que a continuación se mencionaran corresponden al cumplimiento de aspectos económicos, como complemento para el cumplimiento de estos requisitos la empresa de transporte Cootrasaravita implementará programas de mejoras identificados en la matriz de evaluación de impactos. Para el cumplimiento de este requisito es importante demostrar evidencia documentada, por tal razón se establece en el Cuadro 29. Programa económico.

Cuadro 29. Programa económico.

	<b>NTS-TS 005</b>				Fecha	06/2020
	<b>PROGRAMA ECONÓMICO</b>				Versión	01
	<b>RESPONSABLE Encargado de Implementación</b>				Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO	
Articulación de restaurantes locales en las rutas de transporte de pasajeros	Control interno Guías	Junio 2021	Verificación de esta acción	Humano	Favorecer la rama económica en los sitios de origen y llegada de pasajeros	
INDICADOR						

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

#### 8.1.11.1 Contratación y generación de empleo

Para el cumplimiento de este requerimiento la empresa debe contar con políticas de contratación de personas de la región (a nivel operativo y administrativo). Además, tener la prioridad de integrar personas naturales con el fin de aportar a la economía local y a la mejora de la calidad de vida de las mismas.

**8.1.11.2 Capacitación y beneficios indirectos.** Los requisitos 4.2.3.2 Capacitación de las comunidades locales y 4.2.3.3 Beneficios indirectos 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, Cootrasaravita debe 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.

**8.1.12 Otros requisitos.** Los requisitos que a continuación se mencionan corresponden al cumplimiento de aspectos de satisfacción del cliente en el Cuadro 30. y seguridad Cuadro 31., como complemento para el cumplimiento de estos requisitos la empresa de transporte Cootrasaravita, se propone a implementar programas de mejoras identificados en la matriz de evaluación de impactos.

**8.1.12.1 Satisfacción del cliente.** La calidad se ha orientado tradicionalmente a todo lo relativo a la comodidad y el servicio, estos aspectos son básicos para la experiencia turística. Si se está tratando la sostenibilidad en sus aspectos ambientales, socioculturales y económicos, lo fundamental es garantizar la “sostenibilidad” empresarial, pensando en que cada servicio prestado nace y se dirige a la satisfacción de las necesidades de los clientes. Para el cumplimiento de este requisito es importante demostrar evidencia documentada, por tal razón se establece en el Cuadro 30. Programa de satisfacción del cliente.<sup>18</sup>

Cuadro 30. Programa de satisfacción del cliente.


		<b>NTS-TS 005</b>			Fecha	06/2020
		<b>PROGRAMA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>			Versión	01
		<b>RESPONSABLE Encargado de Implementación</b>			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO	
Registro de formato de preguntas, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los clientes	Talento humano Control interno	Junio 2021	Verificación de esta acción	Humano Tecnológico	Identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio al cliente	
INDICADOR						

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

<sup>18</sup> CORPORACIÓN (CICCE), Instituto Colombiano de Cualificación Empresarial. Guía para la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 005. 2015. Pág. 63.

**8.1.12.2 Seguridad.** La seguridad de los clientes de una empresa hace parte integral del servicio que ellos esperan recibir, junto con la gran responsabilidad que tiene la empresa durante el desplazamiento, desde el lugar de origen hasta el lugar de destino de los pasajeros. Para el cumplimiento de este requisito es importante demostrar evidencia documentada, por tal razón se establece el Cuadro 31. Programa de seguridad.

Cuadro 31. Programa de seguridad.

	<b>NTS-TS 005</b>				Fecha	06/2020
	<b>PROGRAMA DE SEGURIDAD</b>				Versión	01
	<b>RESPONSABLE Encargado de Implementación</b>				Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO	
Estar al día en los documentos y exigencias de tránsito que la Ley General de Transporte exige	Administración Área comercial	Abril 2021	Formato de Registro Verificación de esta acción	Humano	Todos de los paquetes turísticos ofertados deben ir con seguros de viaje y asistencia médica.	
Tener al día el Registro Nacional de Turismo (RNT)	Administración Área comercial	Abril 2021	Verificación de esta acción	Humano	Evitar que el recorrido no salga de su lugar de destino, o se regrese el vehículo sin haber llegado a su destino.	
INDICADOR						

Fuente: Elaboración propia en base a la NTS-TS 005.

## 9. CARTILLA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NTS – TS 005

Con la información obtenida a partir de las visitas a la empresa, la Matriz DOFA, Lista de chequeo y la Matriz de evaluación de impactos, se identificaron los aspectos que se deben mejorar en la empresa, con el objetivo de corregir algunos de estos se le recomienda a la empresa la aplicación de una Cartilla de buenas prácticas, la cual está compuesta por:

Introducción

1. ¿Qué es el turismo sostenible?
2. ¿Qué son las buenas prácticas?
  - 2.1 Buenas prácticas ambientales
  - 2.2 Buenas prácticas socioculturales
  - 2.3 Buenas prácticas económicas
  - 2.4 Buenas prácticas en gestión
3. Análisis de resultados y evaluación de metas

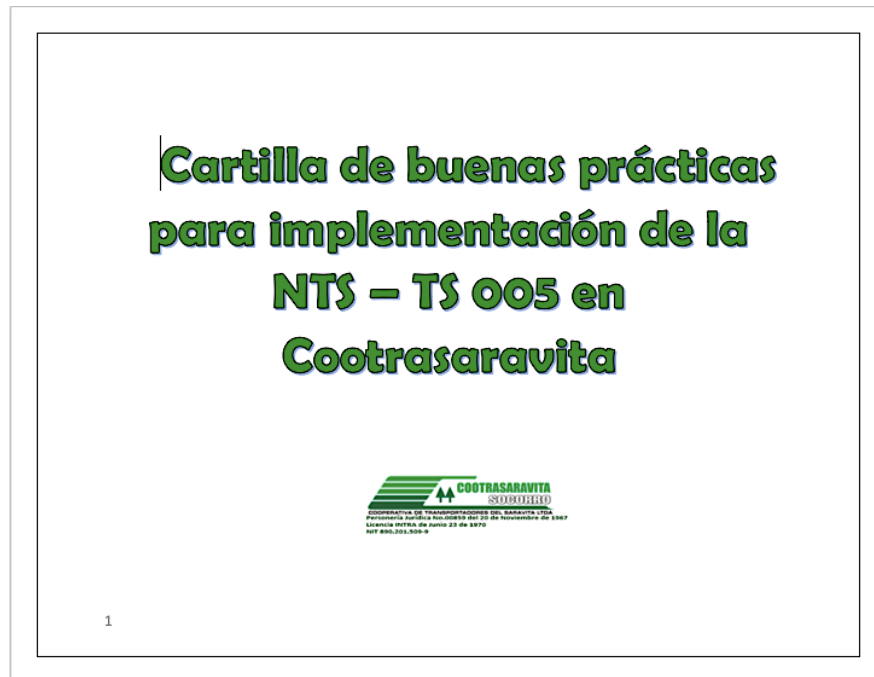
Beneficios de la certificación

Cibergrafía

- Enlace directo a la cartilla:  
<https://issuu.com/carolramos13/docs/cartilladebuenaspracticas1>
- También podrá acceder por medio de su celular a través del siguiente código QR

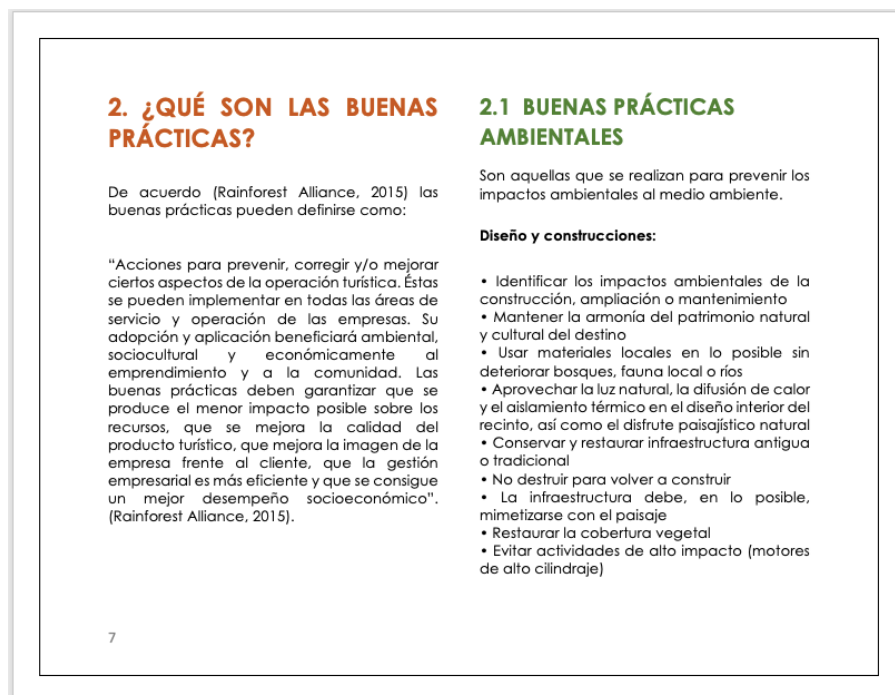


Figura 6. Portada de la cartilla de buenas prácticas



Fuente: Elaboración propia.

Figura 7. ¿Qué son las buenas prácticas?



Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Buenas prácticas socioculturales

## 2.2 BUENAS PRÁCTICAS SOCIOCULTURALES

Son aquellas que se realizan para prevenir los impactos sociales y culturales en una región.


**Comunidades locales:**

- Capacitar y sensibilizar a los prestadores de servicios y visitantes acerca de los valores culturales y sociales locales, las costumbres y formas de relacionarse con las comunidades
- Promover el respeto de los derechos, valores y costumbres, la visión del mundo de las comunidades indígenas, afrodescendientes, campesinas y pobladores locales
- Vincular laboralmente a la comunidad local y promover su capacitación
- Promover proyectos turísticos con la participación de la comunidad local
- Fomentar procesos de capacitación
- Propender por la generación de empleo y emprendimientos
- Los empleos locales deben ser remunerados y contar con la seguridad social de acuerdo con lo estipulado en la ley. Los niños no deben ser empleados. Por el contrario, se deben

12

fomentar programas para que estudien y se formen en oficios y ocupaciones útiles para el desarrollo local

- Contribuir con las iniciativas de recuperación de costumbres, lenguas y tradiciones en armonía con la dignidad de las personas y el ambiente natural, así como con las aspiraciones de grupos étnicos y pobladores locales
- Fomentar la recuperación de prácticas tradicionales y artesanales



**Proveedores y clientes:**

- Promover la compra de productos y materias primas a proveedores locales

Fuente: Elaboración propia.

## 10. CONCLUSIONES

- A partir de la práctica realizada se concluye que Cootrasaravita no contaba con la documentación requerida según la NTS TS-005 para transportadores turísticos, puesto que realizado el diagnóstico se analizó que solo cumplía con 24.39% de los requisitos de la norma, ya que no presentó la documentación, listados y políticas, que respalden el registro, mantenimiento y seguimiento de sus operaciones. Por lo tanto, se apoyó a la empresa en la creación de formatos y documentos para así comenzar con el proceso de implementación de la norma.
- La entidad cuenta desde el año 2008 con la implementación y certificación de la norma ISO 9001 del Sistema de Gestión de Calidad; así pues, se hace más efectiva la implementación de los requisitos de sostenibilidad de la NTS - TS 005.
- La certificación de la entidad en la NTS - TS 005, generaría un valor agregado frente a los demás prestadores de transporte turístico de la región que no la poseen.
- Los documentos realizados durante todo el proceso, se realizaron con el fin de darle cumplimiento y soporte a los diferentes requisitos, tanto generales como específicos que plantea la norma NTS - TS 005.

## 11. RECOMENDACIONES

- Continuar el proceso de implementación del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad en el servicio de transporte turístico y seguir las recomendaciones dadas en la Cartilla de buenas prácticas.
- Articular el Sistema de Gestión para la Sostenibilidad con el Sistema de Gestión de Calidad e igualmente con el Sistema de Gestión Ambiental.
- Es necesario que los trabajadores de la Cooperativa participen en capacitaciones y charlas sobre sensibilización en los ámbitos de sostenibilidad turística, esto aseguraría un mejor servicio al cliente y un desempeño óptimo en cada área de trabajo.
- Realizar el respectivo monitoreo y seguimiento al Sistema de Gestión para la Sostenibilidad y la norma ISO 9001, con procesos como auditorías internas en cada actividad vinculada con el servicio; considerándolo como parte importante de la organización.

## BIBLIOGRAFÍA

CAICEDO LÓPEZ, Juliana. Proceso de documentación de la norma técnica sectorial de sostenibilidad NTS – TS 005 para el servicio de transporte turístico, en la caja de compensación familiar de Risaralda en la ciudad de Pereira. [En línea]. Trabajo de grado. Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira, 2015. [Consultado el 01 de junio de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/5330>

CHAMORRO GIRÓN. Jhon Jairo. diseño de un sistema integral de sostenibilidad turística en transporte y gestión de calidad basados en la norma técnica sectorial NTS-TS 005 para la empresa chivas tour Cali. [En línea]. Trabajo de grado. Universidad Autónoma de Occidente. Cali. 2019. [Consultado el 01 de julio de 2020]. Disponible en: <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/11347/4/T08714.pdf>

COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Resolución 0148. (19, enero, 2015). Cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística. [En línea]. Bogotá. Diario oficial. 2014. Nro. 2804. [Consultado: 07 de noviembre de 2019].

COOTRASARAVITA. Conócenos. Nuestra empresa. [Sitio web]. Socorro. 2020. [Consultado el 10 de junio de 2020]. Disponible en internet: <https://cootrasaravita.com/nuestra-empresa.html>

CORPORACIÓN (CICCE), Instituto Colombiano de Cualificación Empresarial. Guía para la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 005. [En línea]. Bogotá. 2015. [Consultado: 11 de marzo de 2020]. Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=d2d670e08cdb-4f6b-8823-4e4be8afef5f>

ICONTEC, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Universidad Externado de Colombia. Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 005. [En línea]. Bogotá. 2009. [Consultado: 10 de marzo de 2020]. Disponible en: [https://santarosadecabalrisaralda.micolombiadigital.gov.co/sites/santarosadecabalrisaralda/content/files/000540/26972\\_normatecnicacolombianantsts005.pdf](https://santarosadecabalrisaralda.micolombiadigital.gov.co/sites/santarosadecabalrisaralda/content/files/000540/26972_normatecnicacolombianantsts005.pdf)

ICONTEC, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Universidad Externado de Colombia. Norma Técnica Colombiana ISO 9001. [En línea]. Bogotá. 2009. [Consultado: 1 de abril de 2020]. Disponible en: [https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/NORMA\\_ISO9001\\_2015.pdf](https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/NORMA_ISO9001_2015.pdf)

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO – FONTUR. Formulación de Iniciativas Comunitarias y Sensibilización en Inglés para el Turismo. [En línea]. Bogotá. 2020. [Consultado: 15 de julio de 2020]. Disponible en: [https://www.britishcouncil.co/sites/default/files/cartilla-5-ecometa-final\\_compressed\\_1.pdf](https://www.britishcouncil.co/sites/default/files/cartilla-5-ecometa-final_compressed_1.pdf)

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. Cumbre para la tierra +5. Periodo extraordinario de sesiones de la Asamblea General sobre el examen y evaluación de la ejecución del Programa 21. [En línea]. Nueva York - Estados

Unidos. Junio de 1997. [Consultado: 07 de noviembre de 2019]. Disponible en: <https://www.un.org/spanish/conferences/cumbre&5.htm>

PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA (PTP) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. [En línea]. Bogotá. 2014. [Consultado el 02 de julio del 2020]. Disponible en: <https://www.colombiaproductiva.com/CMSPages/GetFile.aspx?guid=4cabf062-6721-4ea9-8d16-ca4ffd564afa>

SOTO MEJÍA, Jhon Fredy. Documentación norma técnica sectorial NTS - TS 005 para la empresa de transportes y operaciones logísticas (TYOL). [En línea] Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira. [Consultado: 11 de noviembre de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/5331>

## ANEXOS

Anexo A. Cronograma de actividades.

CRONOGRAMA PARA APOYO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS - TS 005 PARA LA EMPRESA DE TRANSPORTE COOTRASARAVITA DE SOCORRO - SANTANDER							
Estudiante: Carol Natalia Ramos Gonzalez - Código: 2164152 - Estudiante profesional en Turismo							
FASE	ACTIVIDADES	Meses (semanas)					
		Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	
1	-Proceso de inducción y orientación						
	-Lista preliminar y análisis de funcionamiento de la empresa						
	-Realización de la lista de chequeo de requisitos legales						
	-Realización de la lista de chequeo del sistema de gestión de sostenibilidad						
	-Realización de la lista de chequeo de requisitos ambientales						
	-Realización de la lista de chequeo de requisitos socioculturales						
	-Realización de la lista de chequeo de requisitos económicos						
	-Realización de la lista de chequeo de otros requisitos complementarios						
	-Realización de matriz do fa						
	-Análisis de la información obtenida del diagnóstico						
2	-Elaboración de indicadores sobre el diagnóstico						
	-Análisis y elaboración de indicadores sobre el diagnóstico						
	-Realización matriz de priorización de problemáticas						
	-Realización matriz de priorización de problemáticas						
	-Realización plan de acción ámbito legal, sistemas de gestión de sostenibilidad y ambiental						
	-Realización plan de acción ámbito sociocultural, económico y otros requisitos complementarios						
	-Elaboración de los documentos requeridos según los requisitos legales y del sistema de gestión de sostenibilidad						
	-Elaboración de los documentos requeridos según los requisitos ambientales - económicos y complementarios						
	-Realización y publicación de folleto de sensibilización de sostenibilidad						
	-Realización y publicación de póster de sensibilización según ámbitos de sostenibilidad						
3	-Realización del informe final para la empresa y universidad						
	-Realización de la cartilla de buenas prácticas de sostenibilidad y recomendaciones.						
	-Socialización de los resultados obtenidos con la empresa						
	-Realización del informe final para la empresa y universidad						
	-Realización del informe final para la empresa y universidad						
	-Socialización final de las recomendaciones propuestas para la empresa						
	-Presentación del informe final						
	-Sustentación final						