



**PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
SOSTENIBILIDAD BASADO EN LA NTS-TS 002 EN EL EAH
GLAMPING COLOMBIA, GUATAVITA**

Natalia Valentina Durán Tipán & María Alejandra Becerra Torres

Universidad El Bosque
Facultad de Ingeniería
Programa Ingeniería Ambiental
Bogotá

**PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
SOSTENIBILIDAD BASADO EN LA NTS-TS 002 EN EL EAH
GLAMPING COLOMBIA, GUATAVITA**

Natalia Valentina Durán Tipán & María Alejandra Becerra Torres

Trabajo de investigación presentado como requisito parcial para optar al título de
Ingeniero Ambiental

Director (a):
Natalia Andrea Velázquez Robayo

Línea de Investigación:
Gestión integral sustentable

Universidad El Bosque
Facultad de Ingeniería
Programa Ingeniería Ambiental
Bogotá, Colombia
Año 2019

Nota de Salvedad de Responsabilidad Institucional

La Universidad El Bosque, no se hace responsable de los conceptos emitidos por los investigadores en su trabajo, solo velará por el rigor científico, metodológico y ético del mismo en aras de la búsqueda de la verdad y la justicia.

Natalia: Quiero dedicarle este triunfo a mi papá, por creer en mis capacidades, a mi abuelo, que siempre estuvo orgulloso y desde la infinidad está viéndome alcanzar mi meta.

Alejandra: Este trabajo se lo dedico principalmente a Dios, por brindarnos la paciencia e inteligencia durante el desarrollo del proyecto. A mis padres por darme la confianza de creer en mí y poder lograr mis objetivos.

Agradecimientos

Natalia: Yo le agradezco a Dios por llevarme por este camino, a mi papá por apoyarme en mi carrera, a mi familia por siempre estar ahí, y al Señor Johan Peña por abrirnos las puertas de Glamping Colombia.

Alejandra: Quiero expresar mis agradecimientos a mis papás por brindarme la posibilidad de estudiar y apoyarme incondicionalmente.

Tabla de Contenido

<i>Agradecimientos</i>	4
<i>Tabla de Contenido</i>	5
<i>1 Listado de figuras</i>	9
<i>2 Listado de tablas</i>	10
<i>3 Lista de Anexos</i>	¡Error! Marcador no definido.
<i>4 Resumen</i>	11
<i>5 Abstract</i>	11
<i>6 Introducción</i>	12
<i>7 Planteamiento del problema</i>	14
7.1 Delimitación	15
<i>8 Justificación</i>	16
<i>9 Objetivos generales y específicos</i>	18
<i>10 Marco de referencia</i>	19
10.1 Estado de arte	19
10.2 Marco Teórico.....	21
10.3 Marco Conceptual.....	24
10.4 Marco Normativo.....	25
10.4.1 Normatividad en Turismo	27
10.4.2 Normatividad Ambiental	27
10.4.3 Normatividad Sociocultural.....	29
10.4.4 Normatividad Económica	29
10.5 Marco Geográfico.....	30
10.6 Marco Institucional.....	32
<i>11 Metodología</i>	34
11.1 Enfoque de la investigación	34
11.2 Alcance de la investigación.....	34
11.3 Unidad de análisis	34
11.4 Variables de la investigación	34
11.5 Diseño metodológico	36
<i>12. Aspectos Éticos</i>	38
<i>13. Plan de trabajo</i>	39
<i>14.Resultados</i>	39

14.1 Diagnostico.....	40
14.1.1. Descripción de cumplimiento de requisitos Ambientales:	41
14.1.2. Descripción de cumplimiento de requisitos Socioculturales:	41
14.1.3 Descripción de cumplimiento de requisitos Económicos:	42
14.2 Plan de acción	43
14.2.1 Actividades para la gestión de la sostenibilidad	43
14.2.2 Actividades de tipo ambiental:	44
14.2.3 Actividades de tipo sociocultural:	46
14.2.4 Actividades de tipo económico.....	46
14.3 Flujo grama del sistema de gestión de sostenibilidad	47
15. <i>Análisis de resultados</i>	49
15.1 Diagnostico.....	49
15.1.1 Requisitos generales de sostenibilidad.....	49
15.1.2 Requisitos ambientales	49
15.1.3Requisitos Socioculturales	50
15.1.4 Requisitos Económicos.....	51
15.2 Plan de acción	52
15.2.1 Activadas para la gestión de la sostenibilidad	52
15.2.2 Actividades de tipo Ambiental.....	54
15.2.3 Actividades de tipo Socioculturales	56
15.2.4 Actividades de tipo Económico	56
15.3 Sistema de gestión de sostenibilidad	57
16 <i>Conclusiones</i>	58
17 <i>Recomendaciones</i>	59
17.1 Requisito Ambiental.....	59
17.1.1 Agua.....	59
17.1.2 Manejo de Residuos	60
17.1.3 Productos químicos	60
17.1.4 Calidad del aire	60
17.2 Requisito Sociocultural	61
17.3 Requisito Económico	61
20. <i>Anexos</i>	70
Anexo 1 Requisitos generales de sostenibilidad NTS-TS 002.....	70
Anexo 2 Requisitos específicos ambientales.....	73

Anexo 3 Requisitos específicos socioculturales.....	81
Anexo 4 Requisitos específicos económicos.	83
Anexo 5 Listado de requisitos que NO cumple el EAH Glamping Colombia.	85
Anexo 6 Gestión para la sostenibilidad	90
Anexo 6.1) 3.1. Autoridad y responsabilidad.....	90
A) Matriz de derechos y deberes de los actores involucrados.	91
B Formato Actas de Reunión.	92
Anexo 6.2) 3.2 Requisitos legales.....	93
A) Formato matriz de requisitos legales.	93
B) Formato de procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales.	96
C) Formato listo de chequeo de requisitos legales.....	97
Anexo 6.3) 3.3 Política de sostenibilidad.....	98
A) Formato político de turismo sostenible.....	98
Anexo 6.4) 3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales, y económicos.....	99
A) Matriz de evaluación de impactos.....	99
Anexo 6.5) 3.6 Información y sensibilización.....	100
A) Formato programa de sensibilización e información.....	100
B) Formato Plan de Capacitación	101
Anexo 6.6 Documentación y registro	101
A) Listado de documentación y registro	101
B) Formato listado maestro de documentos del sistema.....	101
ANEXO 6.7) 3.8 Preparación y respuesta ante emergencias	102
A) Matriz de identificación de potenciales emergencias	102
ANEXO 6.9) 3.9 Mejora continua.....	107
A) Formato de procedimiento de mejora continua	107
Anexo 7 Requisitos ambientales	108
A) protección de la biodiversidad. Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	108
B) Formato de programa de ahorro y uso eficiente del agua	109
C) Formato de programa de ahorro y uso eficiente de la energía	110
D) Formato programa de uso de químicos	111
E) Formato programa de gestión de residuos	113
F) Formato programa integral de mitigación de AVA (atmosférica, auditiva y visual)	114
G) Formato programa ahorro de material impreso	116

H) Formato programa integral de mitigación de la contaminación.....	117
I) Fuentes de emisión que generan GEI.....	119
Anexo 8 Sociocultural.....	120
A) Formato programa sociocultural	120
B) Formato de acciones para la responsabilidad social.....	123
Anexo 9 Requisitos económicos	124
A) Formato análisis del impacto de compras	124
B) Programa de satisfacción del cliente	128
Anexo 10) Cronograma.....	130
Anexo 11 Presupuesto.....	131

1 Listado de figuras

<i>Imagen 1 Conglomerado de requisitos de sostenibilidad dictados por la NTS-TS 002.....</i>	<i>23</i>
<i>Imagen 2 Mapa del Municipio de Guatavita (Alcaldía de Guatavita).....</i>	<i>31</i>
<i>Imagen 3 Domo número 2 de Glamping Colombia y parte del Embalse del Tominé, Ubicado en Guatavita Colombia.</i>	<i>32</i>
<i>Imagen 4 Sistema de procesos de Glamping Colombia.....</i>	<i>40</i>
<i>Imagen 5 Anexo 1 Requisitos de sostenibilidad.....</i>	<i>41</i>
<i>Imagen 6 Anexo 2 Requisitos ambientales.....</i>	<i>41</i>
<i>Imagen 7 Anexo 3 Requisitos socioculturales.....</i>	<i>42</i>
<i>Imagen 8 Anexo 4 Requisitos económicos.....</i>	<i>42</i>
<i>Imagen 9 Esquema de sistema de gestión de sostenibilidad propuesto para Glamping Colombia.....</i>	<i>47</i>
<i>Imagen 10 Conversión de combustible a emisiones de CO₂.....</i>	<i>60</i>
<i>Imagen 11 Factor de conversión de combustible a emisiones de CO₂.....</i>	<i>61</i>

2 Listado de tablas

<i>Tabla 1</i> Normativas relacionadas con el Registro Nacional de turismo.....	27
<i>Tabla 2</i> Normatividad relacionada con el tema ambiental.....	28
<i>Tabla 3</i> Normatividad relacionada con el tema sociocultural.....	29
<i>Tabla 4</i> Normatividad relacionada con el Turismo.....	30
<i>Tabla 5</i> Variables de la investigación.....	36
<i>Tabla 6</i> Matriz metodológico.....	38
<i>Tabla 7</i> Porcentaje de cumplimiento de requisitos de la norma técnica NTS-TS 002.....	42

4 Resumen

El objetivo principal de este trabajo es proponer un Sistema de gestión de sostenibilidad basado en la norma técnica NTS-TS 002 sectorial colombiana en un Glamping. Esta norma es un instrumento que busca el cumplimiento de servicios de sostenibilidad turística en establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH), con el fin de brindar un servicio que tenga la capacidad de abordar una demanda cada vez más exigente. Por tal razón este proyecto de investigación se centra en realizar una propuesta del sistema de gestión de sostenibilidad para el establecimiento Glamping Colombia. Este nuevo término de "Glamping" nace por la unión de dos conceptos: "glamour" y "camping" que brinda en conjunto la comodidad en contacto directo con la naturaleza. (Cvelic, Milohnic & Cerovic, 2017) Con base a esto es necesario establecer buenas prácticas de manejo ambiental donde los gerentes logren identificar el sistema de procesos de su EAH y junto a esto las falencias o daños al ambiente. Para esto en el EAH Glamping Colombia se inició con un diagnóstico donde se identificó los requisitos de sostenibilidad que cumple y los que no, dando de esta manera el surgimiento de un plan de acción donde se proponen actividades que ayuden a mejorar la calidad del servicio, teniendo en cuenta los tres aspectos ambiental, social y económico, creando finalmente el sistema de gestión de sostenibilidad bajo la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS-TS 002 la cual tiene como objetivo la certificación en calidad turística.

Palabras clave: Turismo sostenible, Glamping, Norma Técnica Sectorial Colombiana

5 Abstract

The main objective of this work is to propose a Sustainability Management System based on the technical norm NTS-TS 002 Colombian sector in a Glamping. This standard is an instrument that seeks the fulfillment of tourism sustainability services in accommodation and lodging establishments (EAH), in order to provide a service that has the capacity to address an increasingly demanding demand. For this reason, this research project focuses on making a proposal of the sustainability management system for the Glamping Colombia establishment. This new term of "Glamping" is born by the union of two concepts: "glamor" and "camping" that together provides comfort in direct contact with nature. (Cvelic, Milohnic & Cerovic, 2017) Based on this, it is necessary to establish good environmental management practices where managers manage to identify the process system of their EAH and along with this the failures or damage to the environment. For this, in the EAH Glamping Colombia began with a diagnosis where the sustainability requirements that it meets and those that do not were identified, thus giving rise to an action plan where activities are proposed that help improve the quality of the service, taking into account the three environmental, social and economic aspects, finally creating the sustainability management system under the technical sector standard of sustainable tourism NTS-TS 002 which aims at the certification in tourism quality.

Keywords: Sustainable tourism, Glamping, Norma Técnica Sectorial Colombiana

6 Introducción

Según Sancho (2011) la organización mundial de turismo, OMT, se define Turismo como: “Todas las actividades que realizan las personas durante viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año”. En los últimos años se han venido ampliando esta definición buscando una sinergia de diferentes conceptos como lo son: ambiente, desarrollo, económico, social, cultural y sostenibilidad, logrando de esta manera interpretar el turismo del siglo XXI, como una actividad perdurable económicamente y sociocultural, evitando a la vez el deterioro o destrucción de los recursos naturales, atendiendo las necesidades de los turistas y de las regiones receptoras (Castellanos, 2010). Así acuñamos el siguiente término, que es turismo sostenible, que según el ICONTEC (2016) este se enfoca en considerar las necesidades que tienen los turistas actualmente y las comunidades receptoras, mientras que protege el entorno y promueve oportunidades para el futuro. Este tipo de turismo tiene como propósito liderar el manejo de todos los recursos existentes, de tal manera que las necesidades, económicas, sociales y estéticas se cumplan, mientras se mantienen los procesos ecológicos, la diversidad biológica y la integridad cultural del lugar en donde se realicen.

Este trabajo busca proponer un sistema de gestión de sostenibilidad, basado en los requisitos de la norma técnica sectorial de turismo sostenible 002 mencionados más adelante, con un nuevo término que hace referencia a una innovadora manera de hacer turismo en Colombia, por medio de un Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje (de ahora en adelante EAH) denominado Glamping, esta alternativa de alojamiento nace a partir de un creciente mercado que busca mayor contacto con la naturaleza, sin dejar de lado la comodidad y el glamour (Chávez & Montesdeoca, 2018). De este modo inicia un nuevo tipo de EAH llamado Glamping, con el fin de brindarle un entorno lo más natural y conservado a los huéspedes que optan por vivir esta experiencia de alojamiento (Glamping Colombia, 2019) ya que este bajo su concepto busca generar espacios de desconexión de la ciudad, acercamiento al entorno natural, tal y como se viviría acampando, pero con el plus de contar con unas instalaciones confortables, agradables y cómodas (Hrgović, Bonifačić & Lucul, 2018). Así, cumpliendo con dichas necesidades y posicionándose rápidamente en el mercado por su innovadora propuesta y sus diseños creativos, el Glamping se volvió una alternativa muy tentadora para los emprendedores locales (Chávez & Montesdeoca, 2018), siendo esta, una alternativa tentadora como tipo de alojamiento innovador, un glamping encuentra muchas ventajas al momento de ir en la búsqueda de la certificación en la norma técnica de turismo sostenible, ya que de esta manera generan beneficios para el establecimiento, como reducción de costos por ineficiencia, que se traduce en mayor rentabilidad, así como marcar un factor diferenciador por medio del certificado, lo que atrae la atención de mayor público y posibles huéspedes, y cabe resaltar que para ellos, también es beneficioso, ya que esto, una percepción más favorable (Vargas, 2019) y genera una ventaja competitiva frente a establecimientos que no cuentan con este tipo de certificaciones.

Para el desarrollo del presente proyecto se ha escogido el EAH Glamping Colombia, ubicado en el Municipio de Guatavita, debido a que este, presenta un alto interés por implementar un sistema de calidad ya que el establecimiento entiende los beneficios

para el mejoramiento de la actividad turística que prestan, y de esta manera se incentive a controlar y evaluar aspectos económicos, sociales, culturales y ambientales, y también tiene claro que de la manera en la que desarrollan sus actividades actualmente, generan procesos que intervienen negativamente el ambiente, y estos, se pueden corregir y mitigar contando con un sistema de gestión de la sostenibilidad. De esta manera se formuló por medio de la Guía para la implementación de la Norma Técnica Sectorial-Turismo Sostenible 002 una propuesta de sistema de gestión, realizando una revisión previa del estado de cumplimiento de los requisitos que exige la norma, por medio de una visita técnica al EAH, junto con una entrevista al líder de sostenibilidad y gerente del establecimiento, y así con esa información, se realizó una matriz del estado de cumplimiento de los requisitos dispuestos que contiene las bases para generar el plan de acción de acuerdo con las necesidades específicas del establecimiento, junto con el sistema de gestión, que se propuso con el fin de otorgarle ventajas frente al mercado turístico y desarrollar de manera positiva su prestación de servicios reduciendo impactos y encaminándose a la sostenibilidad turística.

7 Planteamiento del problema

En Colombia el turismo se encuentra en una etapa incipiente de desarrollo, sin embargo, en los últimos años se ha venido fortaleciendo como alternativa de negocios e inversión extranjera, debido al gran crecimiento de ingreso de turistas al país, teniendo un aumento de 2,6 millones en 2010 a 3,3 millones en 2018, aumentando un 68,2%. En el primer trimestre del 2018 este sector contribuyó con un 6,9% en el PIB, produciendo en los últimos años 1,9 millones de empleos formales, (García & Ramírez, 2018) creando un beneficio económico y sociocultural con la generación de empleo estable, divisas, desarrollo turístico local, utilización de productos locales, desarrollo económico, entre otros (Peña. D, 2012). Todo esto con un creciente atractivo por las zonas que conservan ecosistemas naturales intactos o bien preservados, lo que nos lleva a los impactos ambientales, reflejados en la fase de construcción, implementación y funcionamiento operativo, viéndose en outputs, residuos y contaminación (Lluill, 2001) llevando al ecosistema a sobrepasar su límite de resiliencia.

El crecimiento del sector turístico no planificado, junto al mal manejo del ambiente está generando degradación de los diferentes recursos naturales que en sí mismo son la atracción turística, causando no solo una pérdida económica sino ecológica y cultural. De esta manera se crean las normas técnicas de sostenibilidad las cuales según Ochoa (Ochoa, 2008) “son instrumentos necesarios para que el país alcance de niveles de desarrollo y competitividad con el componente de sostenibilidad.” así mismo el ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación) crea la norma NTS-TS 002 aplicable a establecimientos de alojamiento y hospedaje, para la ejecución de prácticas sostenibles en busca del equilibrio de los diferentes elementos fundamentales y necesarios para la vida, de la misma manera garantizar una calidad de vida o igual para las generaciones futuras.(Saborío, 2016) En el año 2015 el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través de la resolución 3860 remite nuevos requisitos para el cumplimiento del reglamento de las normas técnicas sectoriales para las actividades de turismo de aventura y sostenibilidad turística, lo cual es de vital importancia para poder inscribir o renovar el Registro Nacional de Turismo, el cual va enfatizado a los prestadores de servicios turísticos.

Aunque los alojamientos no vean la oportunidad de aplicar esta norma de sostenibilidad según Pertuz “*La preservación del ambiente no se opone al desarrollo económico de nuestra colectividad; por el contrario, está preservación nos hace más competitivos y es la única garantía de un desarrollo verdadero*”. Con base a esto la adaptación de la norma NTS-TS 002 en los alojamientos permite orientar todas las actividades hacia la sostenibilidad generando cambios como: Mejoramiento de la prestación del servicio, reducción del consumo de energía y agua, uso responsable de los recursos naturales, fomentar la eficiencia de procesos, técnicas y tecnologías de calidad, reducción de costos y crecimiento económico. (Otálora & Matiz, 2018)

Teniendo presente lo anterior y el concepto de Glamping, el cual resalta la interacción con la naturaleza, es importante que los gerentes o personas a cargo tenga conocimiento sobre las adecuadas prácticas de administración para no afectar su medio de

desarrollo, por tal motivo se le propone a Glamping Colombia implementar un sistema de gestión de sostenibilidad basado en la norma técnica NTS-TS 002, evitando o corrigiendo actividades perjudiciales en los aspectos ambientales, económicos y sociales, generando a su vez beneficios como: mejora en la calidad del servicio y reconocimiento.

7.1 Delimitación

El proyecto de investigación tomará como base teórica la norma NTS-TS 002 y la guía de implementación de la respectiva norma, en la cual se especifican los requisitos generales de sostenibilidad y los requisitos específicos de tipo ambiental, socio-cultural y económico aplicado a los establecimientos, alojamientos y hospedajes (EAH); definidos en nivel básico y nivel alto de sostenibilidad, en este caso se hará énfasis en los básicos donde no es necesario documentar todas las actividades que busca realzar el Glamping. Los requisitos que se apliquen en el Glamping serán indicados por una x, y los no aplicables se realizará una justificación de su exclusión. Durante el desarrollo del proyecto se profundizará en los requisitos específicos ambientales para realizar la recomendación de implementación de un sistema de gestión ambiental interna.

El proyecto de investigación está enfocado en analizar por medio de un diagnóstico las falencias de los requisitos que abarcan los tres aspectos ambiental, social y económico, buscado de esta manera establecer plan de acción donde se le proponer al Glamping actividades para cumplimiento y finalmente entregar un sistema de gestión de sostenibilidad. Se realizará durante nueve meses, la reunión de información, documentación de los procesos especificados en la norma, la formulación de los documentos faltantes y las diferentes sugerencias para los procesos que por sus características de complejidad no requieren una inversión de capital o la realización de cambios estructurales dentro de la organización.

8 Justificación

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), El sector turismo ocupa el cuarto lugar de la economía mundial después de los combustibles, productos químicos y productos alimenticios, esto demuestra el desarrollo e incremento exponencial que se ha tenido en los últimos años. El turismo es una de las actividades que más aporta a las economías de los países, contribuyendo cerca del 5% del PIB mundial y el 6% de puestos de trabajo (Sancho, 2011) Esto se debe a que gran porcentaje de las personas tienen un gusto por viajar y conocer nuevas culturas (Zúñiga, 2015).

En Colombia el conocimiento e información de este sector se encuentra en una etapa de incipiente de desarrollo, es decir hasta ahora se está manifestando, por lo cual es necesario realizar un análisis de cómo el turismo se está influenciando en el país teniendo en cuenta aspectos como lo son lo social, lo económico y lo ecológico (Montoya & Peña, 2017). Es pertinente mencionar que Colombia por su amplia riqueza natural y cultural tiene un factor diferencial respecto a otros países generando un alto valor agregado, y junto con el nuevo concepto de Glamping el cual busca una interacción con la naturaleza se puede establecer un uso eficiente de los diferentes recursos, basándose en alternativas como energías amigables con el ambiente, gestión de residuos, uso eficiente del recurso hídrico, entre otras, creando de esta manera un sistema de procesos más eficiente, menos contaminantes y mejorando aspectos económicos no solo del establecimiento si no de la comunidad alrededor. Conduciendolos a la implementando prácticas que lleven a cumplir los requisitos ambientales, socioculturales y económicos relacionados con el desarrollo sostenible conforme a la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002.

La gestión sostenible responde a una serie de acciones posibles de ser ejecutadas en diferentes ámbitos y que conducen a resultados positivos, tanto para quien lo aplica, como para su entorno. La implementación de la normativa técnica sectoriales de turismo sostenible, se puede entender como un proceso de planificación que define objetivos, metas, indicadores, responsabilidades y recursos. De esta manera se logrará un óptimo desarrollo en los alojamientos, logrando una mayor calidad en sus prácticas y dando un valor agregado por medio de una certificación.

La norma NTS-TS002, dirigida a Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje en este caso a Glamping Colombia, ofreciendo la posibilidad de ubicarse en el nivel básico o alto de sostenibilidad, para la obtención de la certificación de Calidad Turística o del Sello Ambiental, según sus acciones encaminadas a la sostenibilidad. Esta norma cuenta con un total de 54 preguntas en el nivel básico de sostenibilidad y 76 en el nivel alto (ICONTEC, 2016). Para entender la razón de ser de estos requisitos para la obtención de cualquiera de las dos certificaciones, es necesario entender los beneficios que conllevan este tipo de certificaciones, como lo son: la reducción de los costos de operación, principalmente los relacionados con servicios públicos como el agua, la energía y combustibles con base fósil, mejorar la calidad del servicio, identificación ante un segmento de mercado en crecimiento y con alta capacidad de pago, el reconocimiento positivo de entidades de gobierno, potenciales clientes nacionales e internacionales y actores del destino, y la obtención de la

marca de calidad turística, que le dará un reconocimiento extra ante los demás establecimientos.

9 Objetivos generales y específicos

Proponer el sistema de gestión de sostenibilidad en el EAH Glamping Colombia, ubicado en el municipio de Guatavita, basado en la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 para contribuir a la certificación de calidad turística del establecimiento en el año 2020.

1. Realizar una revisión inicial en el Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje Glamping Colombia, que identifique el grado de cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica propuestos en la norma NTS-TS 002.
2. Establecer un plan de acción para el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad turística expuestos en la norma técnica sectorial de turismo sostenible 002.
3. Elaborar un sistema de gestión de sostenibilidad en el EAH Glamping Colombia basado en la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002.

10 Marco de referencia

10.1 Estado de arte

Para poder comprender, desarrollar y estudiar las temáticas del presente trabajo es necesario abarcar el concepto de ICONTEC, desarrollo sostenible y la norma técnica sectorial de turismo sostenible 002. El instituto Colombiana de Normas Técnicas y Certificación, es el organismo nacional de normalización, según lo establecido en el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Comercio, Industria y turismo, se encarga de la elaboración de normas técnicas de los diferentes sectores según sus requerimientos y necesidades. Junto con la facultad de administración de empresas turísticas y hoteleras de la Universidad Externado de Colombia, la cual es la Unidad Sectorial de Normalización para los temas alusivos al turismo sostenible se busca el acogimiento y difusión de las normas técnicas en el medio del concepto de sostenibilidad para el manejo de los diferentes destinos turísticos de Colombia y prestadores de servicios turísticos como lo es Glamping Colombia.

En Colombia el tema del desarrollo sostenible da inició con la Ley 99 de 1993 donde se estipulo que con las buenas prácticas sostenibles se puede generar un bienestar social, ambiental y económico, sin afectar los recursos naturales, con base a esto el sector turístico y el ICONTEC dan origen a la normativa NTS-TS 002 la cual tiene en cuenta el concepto de desarrollo sostenible, para establecer y especificar los requisitos ambientales, socioculturales y económicos de gestión para la sostenibilidad aplicable a los EAH. (Serrano, Montoya & Cazares, 2018) Con base a las diferentes búsquedas realizadas en herramientas como base de datos y tesauros se tomarán documentos sobre algunas investigaciones recientes relacionadas con el tema del trabajo presente.

La Universidad de Zagreb el 15 de Junio del 2019 publicó un artículo titulado **Proceedings of FEB Zagreb 10th International Odyssey Conference on Economics and Business** en donde se expresa como el turismo mundial ha experimentado un crecimiento continuo donde los turistas actuales son viajeros más experimentados buscando experiencias auténticas, por lo tanto sus necesidades se están volviendo más complejas, creando de esta manera tendencias de nuevos alojamientos como lo es el Glamping, convirtiéndose en un alojamiento que ofrece un servicio complejo con ricas comodidades, programas organizados y representa el estilo de vida de un individuo. De la mano va la creciente de volver a la naturaleza y de un conocimiento ecológico. El objetivo de la investigación es analizar el conocimiento sobre glamping y las posibilidades de desarrollar este tipo de alojamiento en Croacia. Además, se analizó diferentes casos de negocios desde la práctica, quiere alentar a los expertos a pensar sobre el nuevo concepto de desarrollo turístico sostenible. Finalmente se concluyó que el glamping es un producto nuevo innovador con gran potencial de competitividad como destino turístico y como un método de desarrollo económico para las zonas rurales, en este caso la isla de Obonjan Resort como ejemplo de un glamping en una práctica comercial de Croacia indica un gran potencial de desarrollo en toda Croacia haciendo énfasis en el concepto de sostenibilidad. (Odyssey Conference, 2019)

En 2018 se publicó un artículo titulado **aportes al desarrollo sostenible del sector hotelero en Girardot, a través de criterios de eficiencia en consumo de bienes y servicios ambientales - hotel a y b**. Este proyecto surge como consecuencia del aumento de la dimensión ambiental y el desarrollo sostenible en el sector hotelero y turístico. Actualmente el municipio de Girardot se encuentra en gran desventaja a nivel de competitividad, debido a que los EAH no han implementado o desarrollado la gestión de la sostenibilidad según lo establecido en la NTS-TS 002. Para lograr la idea de contribuir al cambio mediante el uso eficiente de bienes y servicios ambientales se plantearon tres etapas: descriptiva, realizando una descripción de los EAH, seguidamente la etapa valorativa, utilizando la lista de chequeo para la NTS-Ts 002 junto a una matriz de evaluación de impacto ambiental formulado por Vicente Conessa y finalmente la etapa de planificación creando planes de gestión. Esta investigación demuestra la necesidad de estandarizar una metodología para evaluar los impactos de los alojamientos, debido a que la lista de chequeo de la NTS-TS 002 es una herramienta incompleta a la hora de desarrollar la gestión de sostenibilidad. Es claro que el nivel de cumplimiento o incumplimiento de los diferentes requisitos exigidos en dicha norma no identifican los impactos generados al medio biofísico y socioeconómico, de este mismo modo no se genera una valoración de los impactos y por ende no se logra formular los PGS requeridos. El autor finalmente propone aplicar la metodología propuesta por Vicente Conesa, realizando los ajustes de acuerdo con lo requerido en cada EAH, alcanzando los niveles deseados en el desarrollo de actividades (Girón & Bonilla, 2018).

Un artículo regional publicado en agosto del 2014 **Análisis de los resultados obtenidos en hoteles de Bogotá, a partir de la implementación de la norma NTS-TS 002**, por Martha Cecilia Aldana Ortiz el cual aborda la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002 cuyo objetivo es especificar los requisitos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje. La problemática radica en que se desconoce cuáles han sido las consecuencias de la implementación de la norma. Por lo tanto, se busca evidenciar la valoración económica, sociocultural y ambiental de la implementación de la norma en los 31 establecimientos de alojamiento y hospedaje certificados.

La metodología consistió en tres partes. En la primera se realizó la recolección de la información de fuentes primarias y secundarias. En la segunda se creó el muestreo y fueron seleccionados 22 (EAH) establecimientos de alojamiento y hospedaje que fueron caracterizados. En la tercera parte se aplicó un cuestionario para evidenciar la valoración de la Norma Técnica Sectorial (NTS) – TS 002. Los resultados arrojan que la mayor valoración positiva a nivel ambiental es el ahorro en el consumo de servicios públicos como el agua y la energía, en insumos de productos de limpieza biodegradables que, aunque tienen un mayor costo de compra, se ve representado su ahorro, porque gastan menos productos. En el tema sociocultural la valoración ha sido en la concientización y cuidado del patrimonio local y regional por parte de la organización de los EAH y que ha incidido en la venta de artesanías dentro de las instalaciones, mantener folletos promocionales de los atractivos, promover la gastronomía local o regional y trabajar con las autoridades locales para la preservación del patrimonio. En el aspecto económico se ha generado ahorros por efectos de disminuir el consumo de servicios públicos, también la inversión ha sido significativa para adecuar las instalaciones a lo que determina la norma.

Actualmente Cotelco (Asociación Hotelera de Colombia) y el IDT (Instituto Distrital de Turismo) han llevado a cabo capacitaciones para que los EAH gradualmente vayan implementado las políticas de sostenibilidad, antes que el Viceministerio de Turismo empiece a regular su incumplimiento. (Aldana,2014)

El cuarto artículo recopilado es **Plan de negocio para la creación de un glamping ubicado en el municipio de Villa de Leyva (Boyacá)** por Paula Andrea Hernández Osorio publicado en el año 2019. Este proyecto tiene como objetivo desarrollar un plan de Negocios para la creación de un Glamping determinado la factibilidad económica para la construcción y posterior puesta en marcha creando una conciencia de la importancia de proteger el ambiente. Para el desarrollo del proyecto se tuvo en cuenta un estudio de impacto ambiental, con el cual se busca generar el menor impacto posible al ecosistema, una de las características más relevantes del proyecto es que su impacto físico en el lugar es casi nulo debido a que las villas son instaladas sin necesidad de preparar el terreno, no es necesario el uso de maquinaria y se utilizará el sistema de cimentación ecológica sin hormigón. Con respecto al consumo de recursos, el suministro de agua debe abarcar todas las instalaciones del glamping contando con una medida de ahorro y aprovechamiento, reutilizando el agua de la ducha en los sanitarios reduciendo alrededor del 50% del consumo de este recurso.

Con respecto al consumo energético el glamping funcionara con energía eléctrica. Para hacer un buen uso de este recurso se utilizará luces con energía solar en diferentes partes del alojamiento. Finalmente, con respecto al manejo de residuos sólidos el huésped será de vital importancia a la hora de actuar haciendo un uso adecuado de los residuos y colocarlos en los recipientes correspondientes, haciendo práctica de la regla de las tres R.

Respecto a los aspectos ambientales el Glamping tendrá un bajo impacto ambiental debido a que el hotel está comprometido con el respeto a la naturaleza y la conciencia ecológica haciendo un uso adecuado de los recursos naturales, por ejemplo: evitando la tala de árboles, haciendo uso de energías alternativas y la reutilización del agua. (Hernández,2019)

10.2 Marco Teórico

El presente proyecto tiene como base fundamental y como teoría de sustentación la NTS-TS 002, ya que esta es la base para el desarrollo de este, que tiene como finalidad generar alternativas que se puedan incorporar al EAH Glamping Colombia y así obtener su certificación teniendo en cuenta la siguiente estructura normativa:

Según ICONTEC (2006) La Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002 se encarga de especificar los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica para los establecimientos de alojamiento y hospedaje, EAH; definidos por dos niveles, así: Nivel básico, de sostenibilidad y Nivel alto de sostenibilidad; en los que,

dependiendo del nivel de cumplimiento de los requisitos, el establecimiento podrá optar por el nivel que más le sea conveniente.

Estos procesos de certificación nacen con el objetivo de incentivar la cultura de la excelencia en materia de prestación de servicios turísticos por parte de los EAH hacia sus consumidores y lograr por medio del Certificado de Calidad que se expide con el cumplimiento de estos requisitos, el fortalecimiento y el aumento de la calidad en la prestación de servicios en la industria turística.

Para ello, los objetivos de la obtención del Certificado de Calidad Turística presentan claras oportunidades de mejora. entre ellos encontramos la creación de una herramienta informativa y comercial para diferenciar servicios turísticos que comparativamente presenten un mejor desempeño, incentivar el crecimiento del mercado nacional de este tipo de servicios, promover un cambio hacia el consumo de servicios turísticos de óptima calidad, facilitar el acceso al mercado y mejorar la imagen de los servicios turísticos, incentivar el crecimiento en la prestación de servicios turísticos de calidad, promover el uso y desarrollo de procesos, técnicas y tecnologías de calidad aplicables al sector turístico. Estos objetivos se cumplen gracias a la adaptación de los *Requisitos de Sostenibilidad*, que son los lineamientos que dicta la norma, bajo los cuales se el EAH logrará la obtención del Certificado de Calidad Turística.

Estos Requisitos de Sostenibilidad se califican en ‘Nivel básico de sostenibilidad’ y ‘Nivel alto de sostenibilidad’ y se evalúan en la clasificación de cada requisito según el grado de cumplimiento que se tenga. Estos requisitos se clasifican en cinco tablas las cuales contienen: requisitos generales de sostenibilidad, requisitos específicos de tipo ambiental, requisitos específicos de tipo sociocultural, requisitos de tipo económico y otros requisitos complementarios.

A continuación, se mostrará una tabla donde se muestra a detalle el contenido de las diferentes tablas de requisitos sintetizados que deberá cumplir el EAH

REQUISITOS	NIVEL BÁSICO	NIVEL ALTO
1. Requisitos Generales de Sostenibilidad		
Requisitos legales		
Sistema de gestión para la sostenibilidad		
Política de sostenibilidad		
Programas de gestión para la sostenibilidad		
Monitoreo y seguimiento		
Compras		
Autoridad y responsabilidad		
Información y capacitación		
Documentación		
Preparación y respuesta ante emergencias		
Mejora continua		
2. Requisitos de tipo ambiental		
Áreas naturales		
Protección de flora y fauna		
Gestión de agua		
Gestión de la energía		
Consumo de productos		
Manejo de residuos		
Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual		
Participación en programas ambientales		
3. Requisitos de tipo sociocultural		
Patrimonio cultural		
Prevención y manejo de impactos sociales negativos		
4. Requisitos de tipo económico		
Contratación y capacitación de las comunidades locales		
Beneficios indirectos		

Imagen 1 Conglomerado de requisitos de sostenibilidad dictados por la NTS-TS 002.

Finalmente, los criterios de evaluación que determinan el otorgamiento del Certificado de Calidad Turística de un EAH son el cumplimiento del 100% de los requisitos para el nivel que desee aplicar, sea básico o alto. Por otro lado, con esta norma se puede acceder al Sello Ambiental Colombiano. Este se puede entender como un escalafón más avanzado del Certificado de Calidad Turística, ya que, para acceder a este, se requiere el cumplimiento del 100% de los requisitos únicamente en el nivel alto de sostenibilidad.

Otra teoría necesaria como pilar fundamental es el desarrollo sostenible, teoría mundialmente debatida, pero para efectos del proyecto, nos basaremos en la teoría propuesta por el ICONTEC, que dicta que el Desarrollo Sostenible consiste en un modelo que busca conducir al desarrollo económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de los recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus necesidades (ICONTEC, 2006). Dentro de este concepto es necesario incorporar al marco conceptual los componentes fundamentales del desarrollo sostenible, según el ICONTEC (2006) que son:

Ambiental: Alteración al medio ambiente, ya sea adversa o beneficiosa como resultado directo o indirecto de las actividades, productos o servicios de un EAH. En otros términos, es la modificación del ambiente ocasionada por una acción antrópica. Toda actividad que sea susceptible de causar un impacto ambiental en cualquiera de sus fases debe someterse a un Estudio de Impacto Ambiental (EIA), en donde se describen las características del impacto, se califica su nivel de severidad y se proponen las programas o actividades necesarias para prevenir, mitigar, compensar.

Económico: Efecto o transformación que producen las actividades de un EAH sobre la economía. Este efecto o transformación puede ser positivo o negativo.

Sociocultural: Efecto o transformación que produce una determinada acción humana sobre el patrimonio cultural: tradiciones, costumbres y formas de vida de las comunidades y sitios de interés histórico y cultural de una zona o región determinada, dicho efecto o transformación puede ser positivo o negativo.

10.3 Marco Conceptual

En este apartado podemos encontrar los conceptos base fundamentales al momento de desarrollar nuestro proyecto investigativo y que parten de los fundamentos teóricos expuestos anteriormente.

En primer lugar, es importante iniciar de manera general explicando el concepto de **Turismo sostenible** el cual según la organización mundial de turismo es la pretensión de satisfacer las necesidades de los turistas o los destinos turísticos preservando e incrementando las oportunidades a futuro, es decir gestionar adecuadamente los recursos satisfaciendo diferentes necesidades mientras se mantenga la identidad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de vida (Monge & Yague, 2015). Es necesario acuñar el concepto de **desarrollo sostenible** entendiendo por individual sus términos. La sostenibilidad, nace a partir del informe Brundtland en 1987, como Nuestro Futuro Común, elaborado por las naciones unidas, como advertencia sobre las consecuencias medioambientales de los procesos industriales y económicos en crecimiento, el desarrollo desmedido. Luego este concepto incorpora los tres pilares esenciales que son, la protección al medio ambiente, el crecimiento económico y el desarrollo social (Gomez, 2014). Por otro lado, se debe entender el desarrollo como un concepto que apunta hacia el cambio, un cambio gradual y direccional, y para acuñar este término de desarrollo sostenible, se tienen que comprender las vinculaciones entre los tres aspectos fundamentales de esta y su interacción en nuestro mundo, teniendo en cuenta que su análisis se verá desarrollado bajo un enfoque holístico, para comprender los fenómenos que se desarrollan en torno al término. Este término obedece al comportamiento de un sistema, que está determinado por las vinculaciones que existen entre sus pilares y sus variaciones (Gallopín, 2003). En este sentido, el sistema en el que se va a desarrollar el proyecto, es un EAH, sin embargo, este no es un sistema común de alojamiento, y aquí viene otro concepto, fundamental, ya que por su innovación en el mercado, ha venido tomando fuerza y es el **Glamping** este concepto nace de la idea de rediseñar el modelo de campamento actual basados en una tendencia de neo-comodidad mejorando la calidad de alojamiento y brindando una sensación de “lujo” y “comodidad” con beneficios como actividades de riesgo, la desconexión de la ciudad, el descanso, las actividades al aire libre y eco-amigables, todo esto comprendido en zonas lo más naturales posibles (Hrgović, Bonifačić & Lucul 2018). Esto se desarrolla en un medio, en este caso Guatavita, (que se verá a profundidad en el marco geográfico). y aquí entra otro concepto, que es el **Medio Ambiente**, Según el ICONTEC (2006) Es todo aquello que rodea al ser humano y que comprende elementos naturales, tanto físicos como biológicos, elementos artificiales y

elementos sociales y las interacciones de éstos entre sí. Entorno en el cual un EAH opera; incluidos el aire, agua, suelo, recursos, flora, fauna, seres humanos y sus interrelaciones. Pero para que esto logre una perdurabilidad en el tiempo, se tiene que contar con un equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales en el desarrollo del turismo para garantizar su sostenibilidad a largo plazo y esto se conoce como el desarrollo sostenible del turismo, que incluye:

Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar su patrimonio cultural como un todo (arquitectónico) y sus valores tradicionales y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.

Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los interesados unos beneficios socioculturales bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza. (ICONTEC, 2006).

Para que un EAH o puntualmente para que Glamping Colombia logre cumplir con estos requisitos de desarrollo sostenible del turismo y pueda optar por la Certificación de Calidad Turística, es necesario la realización de **Mejoras continuas**, estas son procesos de optimización continua del sistema de gestión para la sostenibilidad, para alcanzar mejoras en el desempeño global, de acuerdo con la política de sostenibilidad de la organización. (ICONTEC, 2006)

10.4 Marco Normativo

En la actualidad la legislación por la que se rige el turismo en Colombia con base en las normas técnicas de turismo sostenible es:

Resolución 3860 de 28 de diciembre de 2015 por el Min Comercio, Industria y turismo

“Por las 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”

TÍTULO II

ARTÍCULO SEXTO. Los prestadores de servicios turísticos que dispongan de Normas Técnicas Sectoriales relacionadas con la Sostenibilidad Turística, tales como los establecimientos de alojamiento y hospedaje, agencias de viajes, establecimientos gastronómicos y bares, empresas de transporte terrestre automotor especializado,

operadores de chivas y otros vehículos automotores que presten el servicio de transporte turístico y organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones y demás prestadores que posteriormente cuenten con normas, deberá cumplir, según la actividad que corresponda, con las siguientes Normas Técnicas Sectoriales y las posteriores que se llegaren a expedir:

- NTS-TS 002 “Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Requisitos de sostenibilidad”
- NTS-TS 001-1. Destinos turísticos- áreas turísticas de Colombia. requisitos de sostenibilidad, 2014: Esta norma especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica aplicable a los destinos turísticos colombianos.
- NTS-TS 007. Empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad, 2016: Esta norma tiene por objeto establecer los requisitos sanitarios que se deben cumplir en los establecimientos de la industria gastronómica, para garantizar la inocuidad de los alimentos, durante la recepción de materia prima, procesamiento, almacenamiento, transporte, comercialización y servicio, con el fin de proteger la salud del consumidor.
- NTS-TS 005. Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicios turísticos. Requisitos de sostenibilidad, 2009. (Restrepo, 2017): Esta norma técnica sectorial establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que deben cumplir las empresas de transporte terrestre automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico
- NTS-TS 03 Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad: Esta norma establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales, económicos y de gestión para la sostenibilidad que son aplicables a los siguientes tipos de agencias de viajes: viajes y turismo, mayoristas y operadoras.

Entrando en materia de cumplimiento de los requisitos expuestos por la norma, tenemos en cuenta la normatividad ambiental, sociocultural y Económica relevante. Dentro de las normas fundamentales que se requieren para el desarrollo de este proyecto tenemos las principales disposiciones normativas relacionadas con el Registro Nacional de Turismo:

10.4.1 Normatividad en Turismo

Norma	Año	Breve descripción
Ley 300	1996	Ley General de Turismo
Ley 1558	2012	Modifica le Ley 300 de 1996 y la ley 1101- Ley General de Turismo
Decreto 019	2012	Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 1074	2015	Decreto único Reglamentario del Sector comercio industria y turismo
Circular única SIC	2018	Instrucciones para llevar el Registro Nacional de Turismo

Tabla 1 Normativas relacionadas con el Registro Nacional de turismo

(Cámara de Comercio de Cali, 2017)

10.4.2 Normatividad Ambiental

Norma	Año	Breve Descripción
Decreto 2811	1974	Código Nacional de los Recursos Naturales Renovables y protección del Medio Ambiente.
Ley 29	1992	Por la cual se aprueba el Protocolo de Montreal relativo a las sustancias agotadoras de la capa de ozono.
Ley 55	1993	Sobre la seguridad y la utilización de productos químicos en el trabajo.
Decreto 4741	2005	Por la cual se reglamenta la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral.

Resolución 1511	2010	Por la cual se establecen los sistemas de recolección selectiva y de gestión ambiental de residuos de bombillas.
Decreto 2981	2013	Por la cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo. En el artículo 110 se encuentran aspectos relevantes como: Que el deber del usuario es vincularse al servicio de aseo, siempre que haya un servicio disponible, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, de acuerdo con lo establecido por la ley. Y hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad. También el usuario debe realizar la separación de los residuos sólidos en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva, de acuerdo con el plan de gestión integral de residuos sólidos Y los Programas de Prestación del Servicio de aseo establecido
Resolución 171	2013	Se prohíbe el uso de refrigeradores, congeladores y combinaciones de refrigerador – congelador, de uso domésticos, que contengan o requieran para su producción u operación, las sustancias Compuestos hidroclorofluorocarbonos- HCFC o descritas en el (anexo C) del Protocolo de Montreal
Resolución 668	2016	Por el cual se reglamenta el uso racional de bolsas plásticas. “Los consumidores no deben exigir bolsas plásticas adicionales a las requeridas para el transporte de mercancías y deben reutilizar las bolsas plásticas recibidas de los distribuidores.”
Resolución 689	2016	reglamento técnico que establece los límites máximos de fósforo y la biodegradabilidad de los tensoactivos presentes en detergentes y jabones, y se dictan otras disposiciones. El contenido máximo de fósforo será del 0,65% (1,5% de pentóxido de fósforo) a partir del 1ro de enero de 2018.

Tabla 2 Normatividad relacionada con el tema ambiental

(Sánchez, 2014)

10.4.3 Normatividad Sociocultural

Norma	Año	Breve Descripción
Ley 397	1997	(...) Se dictan normas sobre el patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, Se crea el Ministerio de la cultura y se trasladan algunas dependencias.
Ley 1336	2009	Por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes
Resolución 1796	2018	Se actualiza el listado de las actividades peligrosas que por su naturaleza o condiciones de trabajo son nocivas para la salud e integridad física o psicológica de los menores de 18 años (...)
Ley 1236	2008	Por medio del cual se modifican algunos artículos del código penal relativos a delitos de abuso sexual
Decreto 2941	2009	Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 397 de 1997 modificada por la ley 1185 de 2008 en los correspondiente al patrimonio cultural de la nación de naturaleza inmaterial
Decreto 763	2009	Por el cual se reglamentan parcialmente las leyes 814 de 2003 y 397 de 1997 modificada por medio de la ley 1185 de 2008, en lo correspondiente al patrimonio cultural de la Nación de naturaleza material y al régimen especial de protección de los bienes culturales

Tabla 3 Normatividad relacionada con el tema sociocultural.

(Sánchez, 2014)

10.4.4 Normatividad Económica

Norma	Año	Breve Descripción
Decreto ley 2663	1950	Código sustantivo del trabajo, adoptado por este decreto. “Igualdad de trabajadores ante la ley” Se define el contrato de trabajo como aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio

		personal a otra persona, natural o jurídica. Bajo la Continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.
Ley 1429	2010	Por la cual se expide la ley de formalización general de empleo
ley 1846	2017	Por medio de la cual se modifican los artículos 160 y 161 del Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.

Tabla 4 Normatividad relacionada con el Turismo

(Sánchez, 2014)

10.5 Marco Geográfico

El presente proyecto se desarrolla en el municipio de Guatavita, que está ubicado en el departamento de Cundinamarca, Colombia en la provincia del Guavio, al nororiente de Bogotá D.C Aprox. a 75 Km. Tiene una distancia, altura mínima de 2680 m.s.n.m y una máxima de 3400. Cuenta con una extensión de 29.400 hectáreas equivalentes a 294 Km², está conformado por su cabecera municipal y 15 veredas. Tomine de Blancos, Tominé de indios, Santa María, Choche, Corales, Guandita, Potrero largo, Hatillo, Carbonera Alta, Carbonera Baja, Chaleche, Monquentiva, Potreritos, Amoladero, Montecillo. Cuenta con una temperatura promedio de 14°C. (Alcaldía Municipal de Guatavita en Cundinamarca, 2018)

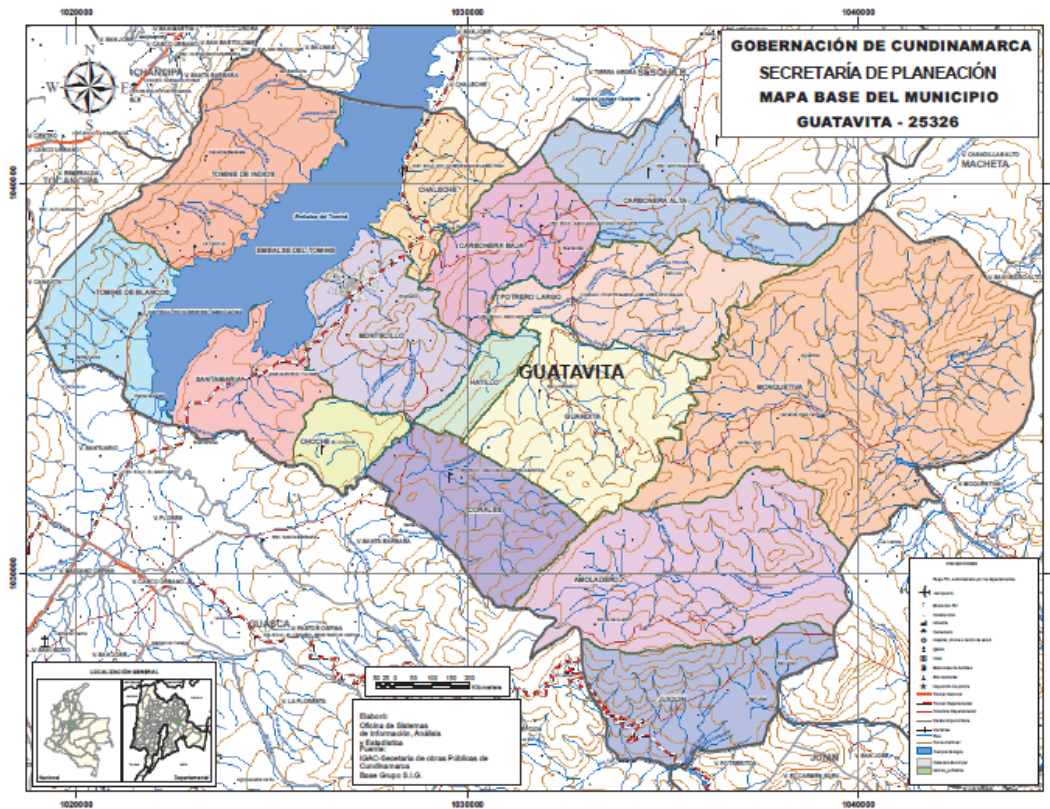


Imagen 2 Mapa del Municipio de Guatavita (Alcaldía de Guatavita)

Territorialmente limita con los municipios de Sesquilé y Machetá por el norte, con Guasca y Junín por el sur, con Tocancipá y Gachancipá por el occidente y con Gachetá por el oriente. (Alcaldía Municipal de Guatavita en Cundinamarca, 2018). Este municipio cuenta con una población de 6.874 habitantes a 2014 con una distribución del 28% en la cabecera municipal y el 72% en el resto del municipio. Dentro de su población se encuentra un total de población potencialmente activa de 4.225 personas. (DNP, 2015)

El establecimiento de alojamiento y hospedaje Glamping Colombia, queda ubicado en el departamento de Cundinamarca, municipio de Guatavita, frente al embalse El Tominé (4.949890, -73.865802) en la vereda de Tominé de indios (Alcaldía Municipal de Guatavita en Cundinamarca, 2018). Este EAH brinda una prestación de servicios bajo el concepto de glamping, y es aquí donde se desarrollará el proyecto.



Imagen 3Domo número 2 de Glamping Colombia y parte del Embalse del Tominé, Ubicado en Guatavita Colombia.

10.6 Marco Institucional

ICONTEC: El Instituto Colombiano de Normas Técnicas es una organización privada, sin ánimo de lucro, con amplia cobertura internacional; creada en 1963 con el objetivo de responder a las necesidades de los diferentes sectores económicos, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y competitividad de las organizaciones, mediante la confianza que se genera en sus productos y servicios. (ICONTEC, 2016)

Glamping Colombia: Este establecimiento ofrece un servicio exclusivo y personalizado, brindando una estadía con el concepto de GLAMPING, concepto en el que se reúne el glamour y hecho de ir de camping. La necesidad en principio surgió según Johan Peña gerente de Glamping Colombia debido a que los turistas que visitaban los parques naturales y paisajes en zonas naturales alejadas no contaban con un hotel, ya que este tipo de establecimiento resulta muy difícil de construir, y así surgió la solución, bajo esta opción de establecimiento, que llegó a ser, lo que se conoce hoy en día, y Glamping Colombia, es un claro referente, ya que este establecimiento, más que una alternativa nueva de alojamiento, se trata de escapar de la rutina de la ciudad, para disfrutar de ambientes naturales como montañas, bosques, lagunas, parques naturales y actividades, las cuales pueden ser, recorridos en Helicóptero, Veleró, Parapente, Rituales de Masajes y más. Todos estos servicios, los prestan bajo la comodidad de un sistema de alojamiento innovador, confortable, sobrio, y con privacidad, donde los huéspedes y clientes podrán contar con un alojamiento agradable y un escenario lleno de paz y paisajes naturales, fuera de lo cotidiano para las personas ciudadinas, quienes son los mayores consumidores de estos

servicios, especialmente, las personas de la ciudad de Bogotá debido a su cercanía (Glamping Colombia, 2019).

Según el señor Johan Peña, este establecimiento tiene un índice de ocupación del 60% en temporada baja, siendo la temporada alta total su ocupación actualmente (Galeano, 2019). Y para que todo esto pueda operar, el Glamping cuenta con un personal pequeño, pero sumamente eficiente, constituido por dos personas quienes apoyan constantemente su funcionamiento, el resto de los servicios necesarios, se manejan por medio de la prestación de servicios, teniendo en cuenta que de manera primordial Glamping Colombia, les da prioridad a los servicios que ofrece el municipio y la gente aledaña, como el servicio de comidas, por ejemplo.

11 Metodología

El presente trabajo se desarrolló en tres fases de implementación con base a los objetivos específicos, de acuerdo con esto se planteó la metodología de este trabajo de la siguiente manera.

11.1 Enfoque de la investigación

El trabajo de investigación a desarrollar es de tipo cualitativo con un enfoque descriptivo ya que este reúne los resultados de la observación de las características y fenómenos de manera secuencial que se presentan en el Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje, Glamping Colombia junto con la información documental en los EAH sostenibles existentes como la Norma Técnica Sectorial Colombiana de Turismo Sostenible, así como las normativas existentes vigentes para el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad expuestos en la misma. (Gómez, M. 2006)

11.2 Alcance de la investigación

El propósito del presente trabajo es reconocer las variables ambientales, económicas y socio ambientales enmarcadas en los requisitos de sostenibilidad de la norma expuesta, en el contexto de la aplicación de estas al establecimiento de alojamiento y hospedaje Glamping Colombia, por tal motivo, se describe este trabajo como correlacional (Hernández, 2014). De acuerdo con esto, se busca proponer un sistema de gestión para la mejora de las variables descritas más adelante.

11.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis elegida en este proyecto de investigación es el establecimiento de alojamiento y hospedaje, Glamping Colombia, Ubicado en el Departamento de Cundinamarca, Municipio de Guatavita, en la vereda de Tominé de Indios, colindando con el Embalse del Tominé. Este EAH promueve las actividades turísticas con un enfoque de acercamiento y conexión con la naturaleza en aras de buscar la sostenibilidad en sus procesos de prestación de servicios hoteleros, por medio de la certificación en la norma técnica voluntaria aplicable.

11.4 Variables de la investigación

Las variables de evaluación del presente proyecto de investigación corresponden a los criterios de sostenibilidad que a su vez son el pilar de aplicación en la ingeniería ambiental, que corresponden a la dimensión ambiental (o ecológica), económica y sociocultural expuestas en la siguiente tabla

DIMENSIÓN	VARIABLE	ASPECTO	INDICADOR
Ambiental	Gestión de recursos naturales	Agua	Programa de Uso Eficiente del Agua
		Energía	Programa de Uso Eficiente de la Energía
		Aire	Generación de sustancias agotadoras de la capa de ozono
			Gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero
			Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual
		Biodiversidad	Campañas de prevención del tráfico ilícito de especies
			Mecanismos de protección de áreas especiales
		Residuos	Plan de Gestión Integral de Residuos
	Gestión para la sostenibilidad	Autoridad y responsabilidades	Existencia de documento donde se especifique
		Política de sostenibilidad	
		Identificación y de evaluación impactos	
		Información y sensibilización	
		Documentación y registros	Procedimientos documentados
Económica	Contratación y generación de empleo	Prioridad a la contratación local	Porcentaje de personas locales empleadas
		Capacitación de empleados	Número de capacitaciones ofrecidas a los empleados para fortalecer las competencias laborales

	Compras	Compra y consumo de bienes locales	Programas para incentivar la compra de productos producidos en la región
		Compras responsables	Existencia de criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas
			Acciones de reducción del uso de materiales empacados
			Programas de promoción de recuperación, reutilización o reciclaje de materias
Social	Patrimonio cultural	Conservación y usos sostenible del patrimonio cultural	Soporte de programas de apoyo del patrimonio cultural de la zona de influencia
	Riesgos sociales	Manejo y prevención de los riesgos sociales	Acciones en contra de la explotación sexual de niños, niñas y jóvenes
		Apoyo a las comunidades	Acciones en contra de la discriminación y/o exclusión

Tabla 5 Variables de la investigación

La metodología planteada con el fin de brindar una estrategia para el cumplimiento de la Norma Sectorial de Turismo Sostenible, se divide en tres fases.

11.5 Diseño metodológico

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN				
Objetivo general	Objetivos específicos	Actividad	Técnica	Instrumento
Proponer el sistema de gestión de sostenibilidad en el EAH Glamping Colombia basado en la Norma Técnica Sectorial	Realizar una revisión inicial en el Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje Glamping Colombia, que identifique el	Establecer una matriz como herramienta para evaluar y analizar el estado de cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad ya sea en nivel	Análisis comparativo	“Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002” y “Guía para la implementación de la NTS-TS002”

Colombiana NTS-TS 002 para contribuir a la certificación de calidad turística del establecimiento en el año 2019	grado de cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica propuestos en la norma NTS-TS 002.	básico, nivel alto o sin cumplimiento.		
		Recopilar información acerca de los requisitos de tipo ambiental, sociocultural y económico, para completar la matriz por medio de una visita al EAH.	Observación de datos existenciales	Matriz de cumplimiento, y vehículo de transporte al EAH Glamping Colombia
		Realizar un esquema sistémico del establecimiento donde se integren sus variables	Teoría general de sistemas y recopilación de datos	Presentaciones de Google Drive
		Organizar la información nutriendo la matriz propuesta.	Síntesis de la información existencial.	Hojas de cálculo de Google Drive.
		Analizar la matriz para evaluar el estado de cumplimiento del EAH Glamping Colombia.	Análisis de la información y de resultados.	Grabadora de voz y libreta de notas.
	Establecer un plan de acción para el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad turística expuestos en la norma técnica sectorial de turismo sostenible 002.	Sintetizar la información de los requisitos de sostenibilidad que no cumple el EAH	Priorización de requisitos	Hojas de cálculo de Google Drive.
		Definir las herramientas necesarias para lograr el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad	Análisis y adaptación de los formatos al EAH Glamping Colombia.	Formatos establecidos por la guía para la implementación de la NTS-TS 002 (S.F)

		dispuestos por la NTS-TS 002		
		Realizar una revisión de la normatividad presente aplicable para los criterios que no cumple el establecimiento.	Revisión bibliográfica	Normatividad Colombiana vigente
		Establecer los formatos, listas, matrices y programas orientados a las necesidades del EAH Glamping Colombia para el cumplimiento de los requisitos.	Análisis y adaptación de los programas a cada requisito	Programas propuestos en la Guía para la implementación de la NTS-TS 002 (S.F)
	Elaborar un sistema de gestión de sostenibilidad en el EAH Glamping Colombia basado en la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002.	Realizar un esquema del sistema de gestión de sostenibilidad que abarque todos los requisitos necesarios para lograr la certificación en el nivel básico de sostenibilidad en el EAH Glamping Colombia.	Diagrama de flujo para el esquema para el sistema de gestión de sostenibilidad	Power Point, Páginas web, Manual de aplicación del sistema de gestión sostenible

Tabla 6 Matriz metodológico

12. Aspectos Éticos

Este proyecto cumple con los principios éticos en investigación, ya que por medio de la guía para la implementación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS-TS 002 se busca una gestión para la sostenibilidad turística por medio de requisitos ambientales como lo son protección de la biodiversidad, gestión de agua y energía, uso y manejo de productos químicos, manejo de residuos entre otros. Con respecto al valor social

se quiere una conservación y uso sostenible del patrimonio cultural, manejo y prevención de riesgos sociales y apoyo a las comunidades.

13. Plan de trabajo

Para continuar, en este apartado encontraremos el cronograma de actividades propuesto para el desarrollo del presente proyecto (ver anexo 10) este se utilizó con la finalidad de tener un orden lógico en el desarrollo del mismo, y planearlo según el tiempo disponible. Por otro lado, se realizó el presupuesto (ver anexo 11) en el cual se tuvieron en cuenta todos los rubros necesarios para el desarrollo de cada actividad propuesta y construcción adecuada de la estructura del documento.

14.Resultados

En consecuencia, a lo descrito anteriormente, para adentrarnos en los resultados, se realizó un esquema del EAH Glamping Colombia, desde el enfoque de sistema, donde encontramos entradas, procesos, salidas, realimentación y el medio; fundamentales para entender los procesos que se llevan a cabo dentro del Glamping, esto fue obtenido por medio de la visita realizada el 5 de marzo del 2019 al Glamping Colombia.

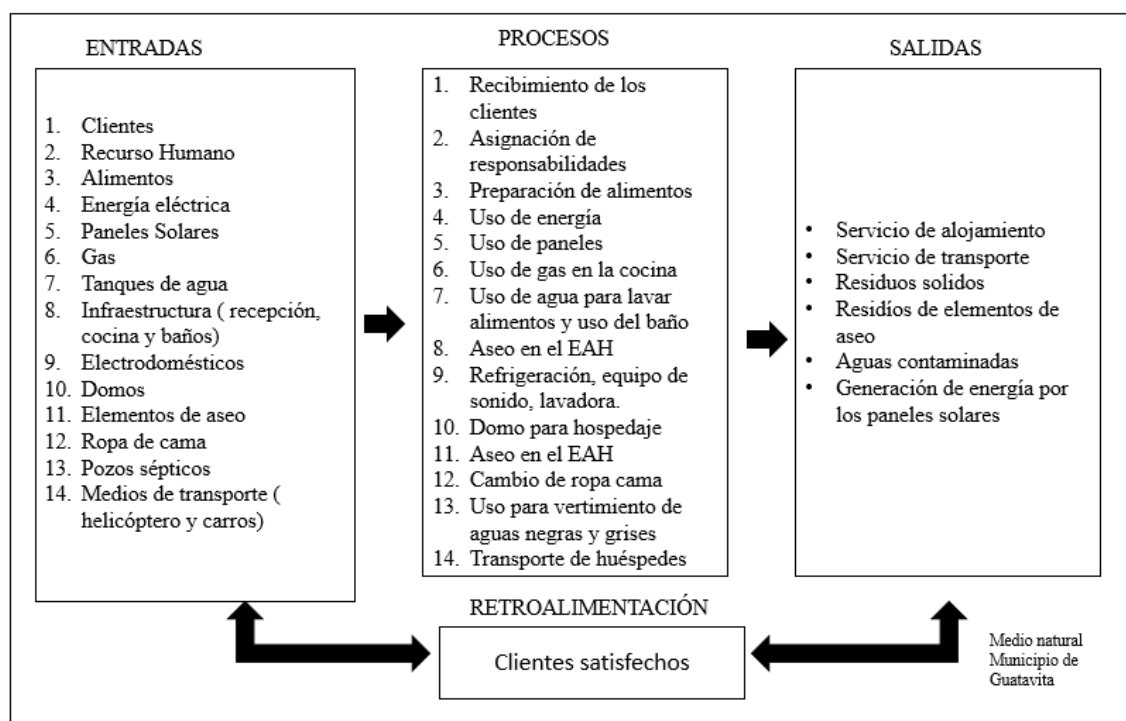


Imagen 4 Sistema de procesos de Glamping Colombia

En la figura 1 se tiene como entradas los recursos necesarios para brindar a los huéspedes un servicio estándar, sin embargo, se evidencia falencias en las salidas con la generación de residuos sólidos y aguas contaminadas, generando una falta de calidad en el EAH, por lo tanto, se busca implementar un sistema de gestión sostenible donde se tengan en cuenta todos los requisitos necesarios para la certificación en la norma técnica de turismo sostenible NTS-TS 002.

De esta manera, teniendo en cuenta el sistema anteriormente descrito (figura 1) se logra ver el establecimiento de desde un punto de vista integral, lo que nos facilita visualizar el glamping de una forma completa y así de esta manera, revisar manera objetiva los requisitos de sostenibilidad que cumple o que no cumple el EAH como se verá a continuación.

14.1 Diagnostico

Para desarrollar el sistema de gestión de sostenibilidad basado en la NTS-TS002 y resolver el primer objetivo, fue necesario contar con una revisión inicial donde se identificó el grado de cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad general, los requisitos específicos ambientales, socioculturales y económicos establecidos en la norma. Los requisitos de sostenibilidad para los EAH se calificaron teniendo en cuenta el **nivel básico** el cual consiste en la realización de la actividad sin su correspondiente documentación, y nivel alto el cual corresponde a la ejecución de la actividad y su respectiva documentación. Si algún requisito no fue aplicable al EAH, se justificó su

exclusión. Los requisitos del nivel alto de sostenibilidad son los establecidos por la NTC 5133, la cual permite la obtención del Sello Ambiental Colombiano, de conformidad con la reglamentación vigente. En este proyecto se trabajó en el cumplimiento de los requisitos en nivel básico debido a que no se hizo en la documentación, si no en la implementación de las actividades faltantes. En los diferentes anexos se muestran las justificaciones realizadas a cada ítem según la calificación dada.

Según la matriz establecida por la norma NTS-TS 002 (Anexo 1) (ver imagen 2), El glamping no cuenta con ningún documento que registre programas de gestión ambiental, monitoreo, seguimiento, política ambiental, preparación y respuesta ante emergencias, información, capacitación a los huéspedes y empleados. El único ítem en nivel básico que cumple es contar con un líder de sostenibilidad, llamado Johan Peña quién ha sido la persona que ha iniciado acciones sostenibles en el EAH. Es decir, solo cumple con el 5,2% de lo establecido en los requisitos para la sostenibilidad.

3. GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD				
REQUISITOS GENERALES	ESTADO DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
	No Cumple	Nivel Básico	Nivel Alto	
3. El EAH debe diseñar, implementar, mantener, evaluar y mejorar la gestión para la sostenibilidad, con los registros o evidencias para demostrar el cumplimiento de los siguientes requisitos:	No Cumple			El establecimiento actualmente no cuenta con ningún sistema de gestión para la sostenibilidad del mismo.
3.1 Autoridad y responsabilidad				

Imagen 5 Anexo 1 Requisitos de sostenibilidad

14.1.1. Descripción de cumplimiento de requisitos Ambientales: Igualmente, para los requisitos ambientales se revisó la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS los cuales se dividen en siete ítems nombrados a continuación y 46 sub-ítems descritos en el (Anexo 2) (Ver imagen 3) con sus observaciones y calificaciones: áreas naturales, protección de flora y fauna, gestión de agua, gestión de energía, consumo de productos, manejo de residuos sólidos, manejo de la contaminación atmosférica, auditiva, visual y participación en programas ambientales. Teniendo en cuenta los diferentes aspectos, de los cuales se evidencio que de los 46 sub-ítems, 26 no poseen cumplimiento, 18 son nivel básico y 2 de nivel alto.

4. REQUISITOS AMBIENTALES				
REQUISITOS	CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
4.1 Protección de la biodiversidad				
4.1.1. Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna.				
El EAH debe:				
a) Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.	No cumple			El EAH Glamping Colombia no cuenta con ningún sistema de difusión de información acerca del tráfico ilegal de especies de flora y fauna en la zona, según la visita realizada al EAH y la entrevista con el gerente del lugar.

Imagen 6 Anexo 2 Requisitos ambientales

14.1.2. Descripción de cumplimiento de requisitos Socioculturales: En cuanto a los requisitos Socioculturales, estos se dividen en tres ítems; conservación y uso sostenible del patrimonio cultural, donde no se cumple con ningún sub ítem, el segundo es manejo y prevención de riesgos sociales que cuenta con tres sub ítem sin cumplir y uno en nivel básico y finalmente apoyo a las comunidades con dos en nivel alto y uno sin cumplir, esto se evidencia en el (Anexo 3) (Ver imagen 4).

REQUISITOS SOCIOCULTURALES		
REQUISITOS	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
5.1. Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural.		
El EAH debe:		
a) Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.	No cumple	Glamping Colombia no cuenta con el conocimiento e información suficiente para brindarle a los huéspedes la comunicación de la legislación vigente de protección contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.

Imagen 7 Anexo 3 Requisitos socioculturales

14.1.3 Descripción de cumplimiento de requisitos Económicos: Los requisitos económicos se dividen en: contratación y generación de empleo, aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades y compras. En este aspecto solo se cumplen con dos sub-ítems ubicados en el ítem contratación y generación de empleo, los demás ítems no cumplen. (Ver imagen 5)

6 REQUISITOS ECONOMICOS			
REQUISITOS	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
6.1. Contratación y generación de empleo.			
El EAH debe:			
a) Dar prioridad en la contratación de colaboradores de base local, vinculándolos de manera directa a nivel operativo, administrativo o gerencial, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.		Nivel alto	Glamping Colombia cuenta con dos trabajadores en nomina los cuales son netamente locales.

Imagen 8 Anexo 4 Requisitos económicos

En este orden de ideas se puede evidenciar en la tabla # el cumplimiento y su porcentaje de cada requisito establecido por la norma técnica sectorial NTS-TS 002

Requisito calificado	Número de sub-ítems establecidos en la NTS-TS 002	Número de sub-ítems cumplidos en el EAH según lo establecido en la NTS-TS 002 nivel básico	Porcentaje de cumplimiento del requisito en nivel básico
Requisito de sostenibilidad	19	1	5,2%
Requisito ambiental	46	18	32%
Requisito Sociocultural	20	2	10%
Requisito económico	10	0	0%

Tabla 7 Porcentaje de cumplimiento de requisitos de la norma técnica NTS-TS 002.

Considerando la tabla 8, se muestra que los requisitos con mayor cumplimiento son los ambientales, sin embargo, para lograr la aplicación de la norma técnica y su certificación es importante tener un equilibrio en el cumplimiento de los tres requisitos.

Para realizar el sistema de gestión ambiental en el Glamping es necesario identificar los requisitos que no se cumplen (ver anexo 5), y de esta manera será más factible realizar el plan de acción para los diferentes requisitos.

14.2 Plan de acción

Para la solución del segundo objetivo, se estableció un plan de acción para el cumplimiento de los requisitos en nivel básico de sostenibilidad turística expuestos en la norma técnica sectorial de turismo sostenible 002 para Glamping Colombia, para esto se tiene en cuenta procedimientos y programas sugeridos por la guía de implementación de la norma técnica sectorial NTS-TS 002 (S.F) y el (Anexo 5) donde se establecen los requisitos de no cumplimiento los cuales serán usados para la creación de formatos donde se fijan los objetivos, responsables, actividades, recursos , plazo de cumplimiento e índices de cumplimiento del plan de acción, esto nos llevará finalmente al sistema de gestión de sostenibilidad.

14.2.1 Actividades para la gestión de la sostenibilidad: En la *gestión de la sostenibilidad*, se ha elaborado el plan de acción relacionando información con autoridad y responsabilidad, donde se busca identificar los actores y sus diferentes responsabilidades con el sistema de gestión de la sostenibilidad planteado. Para ello, se estableció la matriz de derechos y deberes de los involucrados (ver anexo 6.1, A), esta matriz preferiblemente deberá estar en un lugar visible o ser socializada con los actores involucrados, quienes son en este caso los huéspedes, proveedores y colaboradores del Glamping. Luego, para continuar con los compromisos que se establezcan frente al sistema de gestión de sostenibilidad, es fundamental contar con un formato de actas de reunión (ver anexo 6.1, B) por medio de las cuales, se pueda tener un seguimiento y se asegure el cumplimiento de cada uno de los compromisos establecidos posteriormente.

Otro factor importante dentro de la gestión de la sostenibilidad, son los requisitos legales, ya que estos nos dan las bases normativas sobre las cuales se tomarán decisiones en aras de la sostenibilidad, para ello se requieren tres formatos (ver anexo 6.2), en el primero, se encuentra la matriz de requisitos legales vigentes aplicables, quienes nos dan los parámetros para operar en los diferentes requisitos exigidos por la norma (ver anexo 6.2, A). Es de vital importancia que estos requisitos siempre estén actualizados, es por eso que aquí entra el (ver anexo 6.2, B), el cual nos brinda los pasos necesarios para la actualización adecuada de la matriz anterior. y por último tenemos la lista de chequeo de requisitos legales, la cual nos va a permitir saber con cuáles requisitos legales de funcionamiento cuenta el Glamping, y cuales tiene por gestionar.

Dentro de la política de sostenibilidad, se requieren los (ver anexos 6.1, A), formato de derechos y deberes de los actores involucrados y el (ver anexo 6.3), formato de turismo sostenible, por medio del cual, el EAH se compromete con el desarrollo del turismo sostenible.

Para la identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos se desarrolló la Matriz de evaluación de impactos, con base en la guía para la

implementación de la NTS-TS 002 (S.F), en la cual se busca identificar las áreas que afectan la sostenibilidad, su impacto y prioridad y la manera en la que se procederá a actuar (Ver anexo 6,4).

Luego para el programa de información y sensibilización se dispuso la tabla de Formato programa que se encuentra en el (ver anexo 6.5). En el apartado A de dicho anexo, se encuentra el programa de sensibilización e información, en el cual se busca organizar a manera de matriz, el área de información del Glamping, el tema de formación que se va a socializar y los participantes a los que va dirigida. Luego, en el formato B de plan de capacitación se busca tener un control de las capacitaciones que se requieren para el sistema de gestión de sostenibilidad.

En el apartado de documentación y registro (ver anexo 6.6) para el apartado A se requiere tener ciertos numerales de la NTS-TS002 registrados mediante formatos, políticas, actas, matrices, etc. Para ello, se dispuso el listado de documentación y registro, para tener claridad de los numerales que los requieren y un ejemplo de documentos, sin embargo, en el apartado B, se encuentra el listado maestro de documentos, donde se especifican los documentos que el Glamping debe tener registrados al momento de certificarse.

En cuanto a la preparación y respuesta ante emergencias expuesto en el (ver anexo 6.8) se realizó la Matriz de identificación de potenciales emergencias dispuesta por la Guía para la implementación de la NTS-TS 002 (S.F) en la cual se identifican las posibles amenazas del EAH, su probabilidad de ocurrencia y la consecuencia que esta tendría, para así determinar su relevancia en el Glamping, seguido a esto, se proponen acciones para el antes, durante y después de ocurrida la emergencia. Y por último para los requisitos de gestión para la sostenibilidad, se tiene el apartado de mejora continua (ver anexo 6.9), en este se plasma el formato de procedimiento de mejora, que busca,

14.2.2 Actividades de tipo ambiental: Seguido, encontramos los requisitos de tipo ambiental. Para el cumplimiento de dichos requisitos, se generaron diversos programas, tablas y listados, ceñidos bajo la estructura de la guía de implementación de la NTS-TS 002 (S.F) en la cual encontramos en principio, el apartado 4.1 de la norma (ver anexo 7) de protección a la biodiversidad, para el cual se asignó en el área de prevención del tráfico ilícito de flora y fauna dispuesto en el apartado A. El programa de flora y fauna, en el cual se identifican las acciones requeridas para el cumplimiento de dicho requisito, luego, se establece el responsable de desarrollar dicha acción y el tiempo en el que se espera ser ejecutado, seguido de los medios necesarios para su desarrollo y recursos; Cada una de las actividades, corresponde al cumplimiento de un objetivo planteado de igual manera en el programa, que será evaluado mediante los indicadores dispuestos para cada finalidad.

Luego de esto, sigue el programa de ahorro y uso eficiente del agua, disponible en el apartado B del (ver anexo 7), para el cual, se dispuso un formato igual al anterior, con actividades que promueven el ahorro del agua, sin embargo, primordialmente se establece la implementación de un sistema contabilizador de agua, ya que es necesario tener claridad en el consumo, para promover su ahorro.

En cuanto a la gestión de la energía, se dispuso el programa de ahorro y uso eficiente de energía (ver anexo 7, C), en el cual se proponen actividades en aras del cumplimiento de los requisitos, buscando el estado óptimo de los aparatos electrónicos, capacitar e informar a clientes y colaboradores, y la maximización del uso de los electrodomésticos, entre otros, con la finalidad de mejorar la eficiencia energética y promover el ahorro en Glamping Colombia.

En el formato de productos químicos se establecen actividades que promuevan el uso y manejo adecuado de estos, por medio de verificación de fichas de seguridad, utilización de productos biodegradables, capacitación a trabajadores sobre el cuidado y uso de los productos, almacenamiento y finalmente aprobación según la legislación nacional de los productos químicos de recargas de extintores. Para el seguimiento de este formato se establecieron cinco indicadores los cuales están relacionados con los objetivos establecidos en el formato (ver anexo 7, D)

Para la gestión de residuos sólidos es de vital importancia que el Glamping lleve registros del tipo de residuos que genera y adelantar acciones para el manejo integral de estos, de esta manera en el formato E (ver anexo 7, E) se propone reducir un 20% de materiales desechables por medio de actividades como: evitar la utilización de bolsas plásticas, implementar el uso de bolsas en tela, instrucciones para los clientes sobre la adecuada disposición final de los residuos, medición de los residuos sólidos semanal y finalmente realizar capacitaciones del programa de segregación en la fuente junto con sensibilización, para el seguimiento de este formato se tienen dos indicadores.

En el manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual es importante establecer la identificación de fuentes contaminantes, adelantar acciones y cumplir con la legislación vigente, por consiguiente, las actividades y objetivos estipulados en el formato (ver anexo 7, F) son; realizar mantenimiento de los equipos, programas de mantenimiento en horas donde los huéspedes no están descansando, establecer límites de volumen, esto con respecto a lo auditivo. Por otro lado, en la parte atmosférica se busca programa de mantenimientos preventivos para la regulación de los equipos de ventilación y extracción, no usar productos que tengan CFC (Clorofluorocarbonos) y finalmente capacitación del programa de AVA (atmosférico, visual y auditivo).

Para el formato de ahorro de material impreso el cual busca promover el ahorro de papel en un 30% por medio de actividades como sensibilización en recepción u oficinas, evitar la compra de papel blanqueado con químicos, proponer uso de servilletas en tela, dar prioridad a medios digitales y electrónicos, colocar contenedores especiales para el papel reciclado, contactar empresas de reciclado, entre otras actividades propuestas en el Formato (ver anexo 7, G)

Finalmente el requisito de Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI) y Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO), se realizaron dos formatos donde se busca identificar las fuentes de emisión de GEI (Ver anexo 7, I), llevar un registro de uso de los equipos que incluya fuente energética y su consumo energético, realizar un mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración, realizar actividades para medir la emisión de gases CO₂, lo que se conoce como “huella de carbono, incluir en

el plan de capacitación el programa de gestión de sustancias agotadoras de la capa de ozono, su importancia y sensibilización a los huéspedes. entre otras actividades establecidas en el Formato (ver anexo 7, H)

14.2.3 Actividades de tipo sociocultural: En los aspectos socioculturales se establecieron dos formatos (ver anexo 8) , el primero para los ítems de manejo y prevención de riesgos sociales, conservación y uso sostenible del patrimonio cultural y apoyo de comunidades , donde se establecen actividades de sensibilización, capacitación, creación de programas de gestión cultural y divulgación de información sobre el Código de Conducta frente al ESCNNA y la legislación referente a comunidades protegidas y patrimonio cultural (Ver anexo 8, A). El segundo formato está vinculado con el apoyo de comunidades donde se busca trabajar junto con la alcaldía del Municipio de Guatavita proponiendo actividades de comunicación de ferias, gastronomía y programas del Municipio, por medio de la página web o cualquier otra comunicación a los huéspedes del Glamping (Ver anexo 8, B).

14.2.4 Actividades de tipo económico: Con respecto a los requisitos económicos se realizaron dos formatos, el primero establece los impactos ambientales, sociales y económicos de las compras de diferentes productos o servicios que realiza el Glamping (Ver anexo 9, A). El segundo está asociado netamente con los requisitos de contratación y generación de empleo y, aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades, donde se propone establecer los protocolos básicos de atención al cliente, tener un receptor de sugerencias y quejas, incluir un plan de capacitación, tener prioridad de contratación con trabajadores de la zona y finalmente realizar una feria promoviendo los productos locales (Ver anexo 9, B).

Con los formatos elaborados, se dio cumplimiento al segundo objetivo de nuestro proyecto investigativo, ya que de esta manera se establece el plan de acción para llevar a cabo el cumplimiento de los requisitos ambientales, y así poder elaborar el sistema de gestión de sostenibilidad que se evidenciará a continuación, con el fin de proponerle al EAH Glamping Colombia, el sistema de gestión de sostenibilidad, basado en la NTS-TS 002.

14.3 Flujo grama del sistema de gestión de sostenibilidad

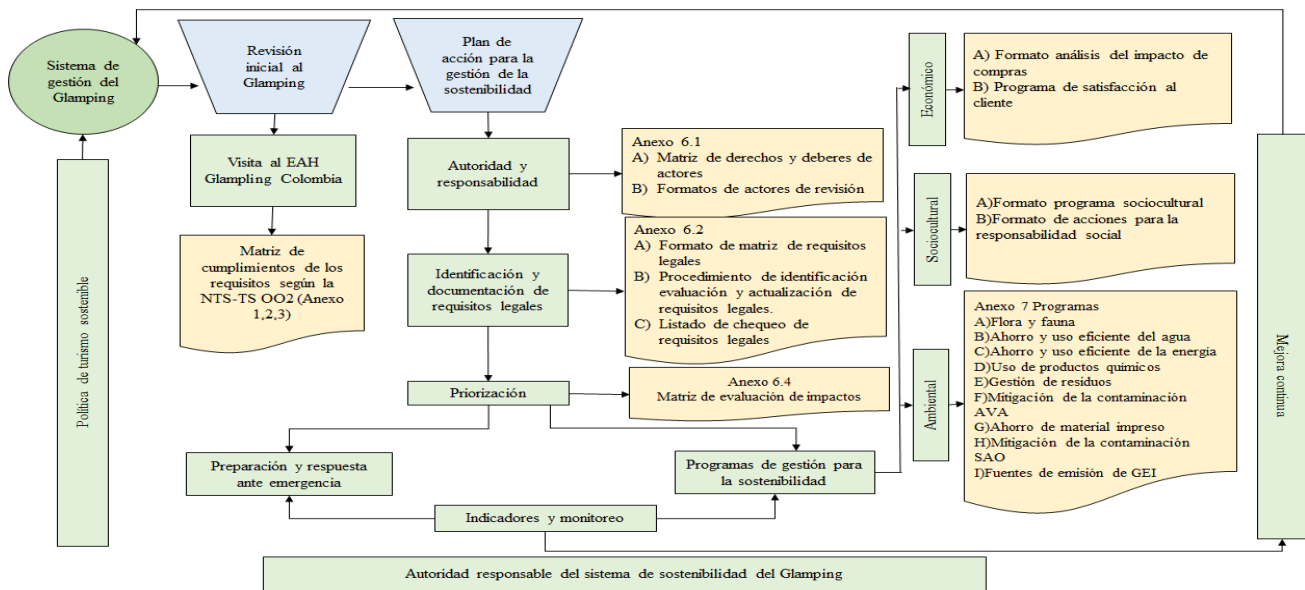


Imagen 9 Esquema de sistema de gestión de sostenibilidad propuesto para Glamping Colombia.

Finalmente, para culminar con el desarrollo del presente proyecto de grado se propuso el sistema de gestión para la sostenibilidad el cual permite llevar a cabo de forma organizada y planificada las diferentes acciones estipuladas como el diagnóstico inicial y los formatos del plan de acción, permitiendo facilitar su formulación, direccionando de manera estratégica los procedimientos y procesos que se van a desarrollar adecuadamente en el Glamping.

La elaboración de este sistema de gestión para la sostenibilidad S.G.S expuesto en la Figura 2. se realizó con la finalidad de integrar en el sistema Glamping Colombia un sistema de gestión para la responsabilidad sociocultural, ambiental y económica, para la contribución al desarrollo sostenible, ya que este sistema muestra un flujo el cual ayuda a los responsables a iniciar la toma de decisiones y el orden para su implementación. Este flujo va orientado a mejorar el desempeño sociocultural, económico y ambiental, por medio de la generación de planes y programas que generen en lo posible, un balance positivo a mediano y largo plazo (Ecología y Desarrollo, 2006) de la mano con la política legal vigente aplicable para los pilares que enmarcan los procesos de sostenibilidad que se lleven a cabo, llegando siempre a un proceso de mejora continua, lo que permitirá rediseñar y los procesos que se lleven a cabo en el EAH y así seguir apuntándole a volver sus procesos cada vez más sostenibles.

Por otro lado, existen características puntuales que se tuvieron en cuenta para la elaboración de un sistema de gestión de sostenibilidad, como llegar siempre a tener un procesos de mejora continua, utilizando el modelo del ciclo PHVA (Planificar, hacer, verificar y actuar) y el diagnóstico inicial, tener un compromiso y liderazgo de la dirección,

es decir; cumplimiento de los derechos y deberes estipuladas a las autoridades responsables del SGA por el desarrollo de la política de sostenibilidad y poner en marcha el plan de acción, por otra parte y no menos importante es garantizar la participación y comunicación de la gerencia, personal y huéspedes por medio de actividades de sensibilización o capacitaciones y finalmente tener un cumplimiento de las legislaciones vigentes con respecto a ámbitos de sostenibilidad con ayuda de los diferentes formatos planteados para cada aspecto: ambiental, social y económico.

15. Análisis de resultados

15.1 Diagnostico

Teniendo en cuenta el diagnóstico realizado se procede al desarrollo de análisis. Este es basado en el desarrollo de la matriz de la norma NTS-TS 002, desarrollado como finalidad del primer objetivo; se analizó la información por los requisitos específicos y sus ítems, la cual se describe a continuación:

15.1.1 Requisitos generales de sostenibilidad En la fase inicial de este diagnóstico, realizado con la lista de chequeo que llevamos al EAH Glamping Colombia, la verificación del cumplimiento de los requisitos generales de sostenibilidad, arrojó un cumplimiento del 5,2%, siendo el sub-ítem con mayor grado de cumplimiento. Sin embargo, hay que tener en cuenta, que los requisitos que se encuentran en este ítem son básicos para el funcionamiento de cualquier EAH legalmente constituido, así que, este establecimiento cuenta con una buena base de elementos fundamentales para la elaboración del sistema de gestión de sostenibilidad y así lograr el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad turística de manera satisfactoria.

15.1.2 Requisitos ambientales Es importante recordar que en este requisito solo se obtuvo el 32% de cumplimiento en nivel básico de los diferentes sub-ítem, en este sentido se analizó que en la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna Glamping Colombia no cuenta con ningún sistema de difusión de información acerca del tráfico ilegal de especies de flora y fauna, ni promueve iniciativas contra el tráfico de especies. Sin embargo, el alojamiento por su ubicación y modelo de camping, promueve la apreciación de la naturaleza al tener sus domos ubicados en un entorno natural y tener convenios con prestadores de servicios turísticos que se desenvuelven en un entorno natural, como caminatas ecológicas, obteniendo de esta manera el cumplimiento de dos de los cuatro sub-ítem.

Con respecto al apoyo a programas de protección y uso sostenible, el alojamiento cumple con los siguientes aspectos: respeta las rondas hídricas, que según el decreto 2245 del 2017 por el cual se reglamenta el artículo 206 de la ley 1450 de 2011 establece que se debe cumplir una distancia de 30 metros del cuerpo de agua, en este caso el domo más cercano al embalse del Tominé se encuentra a 500 metros. Con respecto a la información de nombres locales y científicos de las especies de la zona, se cuenta con un listado elaborado por el líder de sostenibilidad Johan Peña, cumpliendo de esta manera un nivel alto, junto a esto el establecimiento actualmente realiza un procedimiento denominado “entresaque” el cual consiste en plantar una especie nativa justo al lado de una especie introducida, logrando de esta manera el cumplimiento de acciones para la prevalencia de especies nativas. En los sub-ítems de no cumplimiento, se evidencia que el alojamiento no realiza ninguna actividad para la reducción o evitar la generación de impactos negativos a la hora de prestar su servicio, esto se demuestra en la gran cantidad de sub-ítems de no cumplimiento en gestión de agua, gestión de residuos sólidos, manejo adecuado de

productos químicos, manejo de contaminación atmosférica y la gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)

Por otra parte la gestión de agua, el cual es uno de los ítems junto con la gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO) con más sub-ítems, se evidencia que este es uno de los aspectos que presenta más incumplimientos debido a la falta del servicio de acueducto y alcantarillado, lo que genera complicaciones a la hora de realizar un registro o monitoreo sobre el consumo de agua, debido a que no existe una conexión hidrosanitaria ni un contador hidráulico, debido a esto se implementan pozos sépticos, sin realizar un tratamiento previo. Se considera que en áreas como la cocina o cuarto de aseo es necesario establecer trampas de grasas u otro método de prevención para evitar la contaminación en los suelos. Además, el Glamping no cuenta con ningún programa de sensibilización respecto al uso adecuado del agua y de energía, en este ítem los únicos cumplimientos son el uso de agua potable el cual se hace por medio de utilización de botellas de agua en plástico, siendo poco sostenible para el ambiente.

El segundo tema con más relevancia debido a la falta de cumplimiento y con más sub-ítems es la gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO), el Glamping presenta la falta de documentación en los registros de equipos de refrigeración y no poseen el conocimiento sobre las placas o etiquetas que estos deben tener, junto a esto se desconoce de un mantenimiento preventivo que evite su liberación atmosférica y el manejo de hojas de seguridad por parte del personal encargado de su revisión. Otros ítems que presentan gran incumplimiento son el manejo adecuado de productos químicos, manejo de contaminación atmosférica y material impreso, son temas con los cuales el Glamping no cuenta con un conocimiento suficiente sobre su manejo y documentación, como lo es la falta de fichas de seguridad, los criterios de sostenibilidad, las dosis indicadas para su uso, vertimiento e identificación de fuentes de contaminación.

Es importante resaltar que la gestión de energía es uno de los ítems que más se cumple, pero que debido a la falta de documentación se encuentran sus sub-ítems en nivel básico. Gracias a la infraestructura de los domos se cuentan con gran iluminación natural, como se evidencia en la imagen 1, y se hace uso de energías alternativas como la implementación de paneles solares.

Finalmente el ítem de gestión de residuos, se encuentra en nivel básico y su incumplimiento es debido a que el establecimiento cuenta con un almacenamiento adecuado donde se separa lo orgánico de lo reutilizable, pero la falta de iniciativas o programas de reciclaje por parte de la Alcaldía de Guatavita, genera desinterés en la segregación de residuos sólidos, ya que la prestación del servicio de limpieza y aseo, se genera una vez al mes y a la hora de su recolección se pierde la separación de los residuos sólidos.

15.1.3 Requisitos Socioculturales En este requisito se obtuvo un porcentaje del 10% de cumplimiento en nivel básico, debido a la falta de conocimiento por parte de las directivas del alojamiento con respecto a la legislación vigente de protección contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia y la contextualización del tema de explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes, por tal motivo no se ha

realizado ninguna prevención o compromiso. Otro requisito que no cumple el establecimiento es la falta de promoción sobre información de los atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región, el cual debe ser garantizada por medio de la creación de relaciones con los diferentes prestadores de servicios turísticos y vendedores de productos característicos culturalmente, así como establecimientos gastronómicos. Con respecto a los requisitos de cumplimiento se encuentra que el Glamping asegura que su publicidad no afecte el patrimonio cultural, ya que su medio publicitario es 100% digital y con contenido debidamente seleccionado, que exalta el patrimonio natural pero no cultural; Cuenta con personal local, quien conoce de primera mano la región y puede brindarle de manera detallada información a los huéspedes, pero no se registra ninguna capacitación sobre temas culturales. Por último es importante resaltar que el establecimiento en su modelo de negocio utiliza el sistema de huracán o de tornillo, en donde para suplir sus necesidades de cualquier índole, tiene en cuenta principalmente a los habitantes de la vereda, luego el municipio y así sucesivamente, con base a esto se da cumplimiento a los siguientes sub-ítems, el numeral I del ítem conservación y uso sostenible del patrimonio cultural y el sub-ítem A del ítem apoyo a comunidades (Ver anexo 3).

15.1.4 Requisitos Económicos En cuanto a los requisitos económicos se obtuvo un cumplimiento en nivel básico de 10%, debido a que en el momento no se tiene conocimiento de ninguna práctica sostenible por parte de los proveedores del establecimiento, a excepción del surtidor de madera que cuenta con su debida certificación, sin embargo, el Glamping realiza compras sin tener el conocimiento de afectación en aspectos ambientales sociales y económicos del producto comprado. Por otro lado, con respecto al mejoramiento de capacidades de las comunidades Glamping Colombia solo brinda la información de manera verbal, si el huésped la solicita, sin contar con ningún método publicitario para dar a conocer los diferentes productos o servicios que se prestan en la vereda o Municipio de Guatavita o realizar capacitaciones a sus trabajadores para brindar una mejor información. Con base a esto se tiene gran incumplimiento en los ítems de aportes al mejoramiento de las capacidades de las comunidades y el de compras (Ver anexo 4).

Es importante mencionar que en nivel alto se obtuvo un porcentaje de 20% debido a que Glamping Colombia busca realizar compras de alimentos en el mercado local del municipio de Guatavita principalmente, empleando el método del huracán, término empleado por el gerente del EAH, para referirse al sistema que consiste en buscar sus necesidades en escala de menor a mayor, dándole prioridad a la vereda, luego el municipio, si no es así, al departamento, a otros departamentos y así sucesivamente hasta llegar a conseguirlos en última instancia en otro país. Además, se debe tener en cuenta que el glamping procura contratar personal de la zona para fomentar la generación de empleo, dando un gran cumplimiento en el ítem de contratación y generación de empleo (Ver anexo 4).

15.2 Plan de acción

En cuanto al análisis del plan de acción que se dispuso para el EAH, se utilizó la Guía para la implementación de la NTS-TS 002 (S.F) con el fin de orientar al talento humano que hace parte de Glamping Colombia, a incorporar prácticas que lleven al cumplimiento de los requisitos de tipo ambiental, sociocultural y económico, enmarcados en el desarrollo sostenible (Mincomercio, Industria y Turismo, 2014) con el fin de implementar de manera satisfactoria el sistema de gestión de sostenibilidad.

15.2.1 Activadas para la gestión de la sostenibilidad En la primera parte de estos requisitos, la gestión para la sostenibilidad va dirigida al respeto y cuidado del medio ambiente, ya que esta implica una serie de acciones a realizar desde diferentes ámbitos y que conducen a un resultado positivo para quienes la aplican y de igual manera para su entorno (Mincomercio, Industria y Turismo, 2014). Dentro de los requisitos básicos de sostenibilidad descritos en el listado de requisitos que no cumple el EAH Glamping Colombia (Ver anexo 5) se determinó que para cumplir con el numeral 3.1 de Autoridad y responsabilidad, se dispusieron los formatos dispuestos en el (ver anexo 6.1), en los cuales se cuenta con una matriz de derechos y deberes de los actores involucrados en el EAH, así como el formato de actas de reunión, para la socialización de los temas relacionados con la gestión de la sostenibilidad en el establecimiento. Cabe aclarar que, para la disposición de responsabilidades, que garanticen el cumplimiento de los requisitos dispuestos en la NTS-TS 002 se encuentran los programas, en los cuales se especifica puntualmente el responsable de cada actividad.

Para el cumplimiento de los requisitos legales (numeral 3.2 de la norma) se dispuso la matriz de requisitos legales, por medio de la cual se identifican los requisitos legales que aplican a la instauración y el funcionamiento del EAH. Esta información indica el tema objeto del requisito legal, el tipo de requisito legal aplicable (Mincomercio, Industria y Turismo, 2014). De igual manera, para evaluar periódicamente su cumplimiento es muy importante contar con un documento por medio del que se garantice que los requisitos legales van a estar siempre actualizados e identificados con la normatividad vigente en la totalidad de los aspectos que enmarcan la sostenibilidad y los aspectos laborales (Mincomercio, Industria y Turismo, 2014), y para ello, se propone el formato de procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos ambientales dispuesto en la guía de implementación de la norma. Por último, con el fin de tener claridad y evaluar los requisitos legales fundamentales para el funcionamiento de Glamping Colombia, es necesario contar con la lista de chequeo de estos requisitos, de esta manera, se facilitará su entendimiento, y se podrá dar cumplimiento a este requisito.

El requerimiento de política de sostenibilidad (numeral 3.3) impuesto por la NTS-TS 002 a grandes rasgos hace referencia a adquirir un compromiso con la sostenibilidad, es decir, comprometerse con el cumplimiento de los planes y programas que disponga el EAH para el cumplimiento de los requisitos de la norma, esto con el fin de reducir y mejorar los impactos que generan y afectan la gestión de la sostenibilidad y para ello se

sugiere la política de turismo sostenible, que enmarca este compromiso y le da cumplimiento a este numeral de la norma.

Para la identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos (dispuesto en el numeral 3.4 de la norma, (ver anexo 1) se busca la identificación de las actividades realizadas por Glamping Colombia que generen impactos que afecten la sostenibilidad, y su prioridad de actuación. Para esto, es necesario aplicar la Matriz de evaluación de impactos dispuesta por la guía para la implementación de la norma (S.F), ya que este formato permite a Glamping Colombia identificar y monitorear las áreas de responsabilidad 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 002 (Mincomercio, Industria y Turismo, 2014).

En los programas de gestión para la sostenibilidad, se busca identificar los aspectos e impactos que genera el EAH, esto se logra tomando como línea base la política de sostenibilidad anteriormente planteada y los requisitos legales vigentes que les sea aplicables; de allí nacen los programas de gestión para la sostenibilidad, donde se identifican los impactos significativos de la operación del EAH (Mincomercio, Industria y Turismo, 2014). Estos planes deben realizarse teniendo en cuenta los impactos que genera el establecimiento en los aspectos ambiental, sociocultural y económico según, realizando la identificación de los impactos relevantes que genera Glamping Colombia.

En cuanto a la documentación y registro, la norma establece que se tienen que cumplir con cierto tipo de procedimientos documentados, estos hacen referencia a los numerales de la norma 3.3, 3.3, 3.4, 3.5 y 3.9, para el cumplimiento de este requisito, se dispuso el listado de documentación y registro (ver anexo 6.6, A) para tener claramente identificados de cuáles son los numerales a documentar y qué tipo de documento se requiere. De igual manera, se dispuso el listado maestro de documentos, en el cual se encuentra el nombre de los documentos dispuestos para el Glamping y así contribuir con el orden en la presentación de documentos una vez sean requeridos por el ente certificador.

Para cumplir con el numeral 3.8 de preparación ante emergencias, se busca que los EAH, en este caso, Glamping Colombia, brinde un servicio integral que garantice la adecuada preparación ante emergencias. Este numeral, es de gran importancia, ya que brinda tranquilidad a los clientes y huéspedes en la calidad integral del servicio que se presta, para ello, se dispone la matriz de identificación de potenciales emergencias (ver anexo 6.7).

Por último, el Glamping debe contar con numeral, que garantice que se cumplan todas las metas de sostenibilidad dispuestas en la implementación de la NTS-TS 002. Según Mincomercio, Industria y Turismo (2014) esto se lleva a cabo, por medio del proceso PEVA en el cual, primero se debe realizar una planeación del sistema de gestión de sostenibilidad turística del EAH, estableciendo metas, objetivos y una metodología clara; en segundo lugar, se ejecuta lo antes planteado, eso implica diseñar los programas de sostenibilidad con indicadores, sensibilizar y capacitar en cada ámbito del establecimiento; Luego, la verificación y control se realiza mediante el seguimiento de los indicadores propuestos en los plazos establecidos en los programas y por el líder de

implementación; esta verificación debe darse mediante reuniones con sus respectivas actas de reunión, en las cuales se evidencian resultados y se realicen compromisos claros de mejora y responsables. Finalmente, el actuar es la herramienta que permite corregir y reentrenar sobre las acciones de mejora que sea necesarias en los programas que aún no hayan sido alcanzados.

15.2.2 Actividades de tipo Ambiental Para el cumplimiento de los requisitos ambientales, en primer lugar se genera el numeral 4.1 correspondiente a la protección de la biodiversidad, y a su vez, este cuenta con varios sub-ítems como lo es, el de prevención del tráfico ilícito de flora y fauna para el que, en conjunto con el de apoyo de programas de protección y uso sostenible, se generó el formato de programa de flora y fauna, ya que, el EAH tiene que tener en cuenta que el ser humano es el primer enemigo de la flora y fauna existente debido a sus acciones violentas y poco conscientes hacia su entorno, entre ellas el tráfico ilegal de flora y fauna que es la acción directa que más incide negativamente sobre las especies animales y vegetales (Mincomercio, industria y turismo, 2014).

Por otro lado, en la gestión del agua, Es fundamental, iniciar con el monitoreo del consumo del agua, ya que, no basta con identificar las fuentes de consumo de agua, si no se tiene registro de qué cantidad consumen las mismas, para de esa manera, llegar a implementar de manera eficiente medidas para la reducción del consumo de agua, que también se plantearon en el plan, como por ejemplo el mantenimiento a las griferías y aparatos sanitarios existentes, la instalación de dispositivos ahorradores en los sistemas de salida de agua, para prevenir el gasto innecesario del recurso hídrico, también se plantea realizar un plan de acción para la reutilización de aguas y aprovechamiento de aguas lluvias, como alternativas a largo plazo, y por último la realización de campañas que promuevan la sensibilización de los actores interesados en aras del ahorro del recurso hídrico.

Luego, para el programa de ahorro y uso eficiente de la energía, se busca en principio, capacitar a los clientes, huéspedes y trabajadores, acerca de la importancia del ahorro y uso eficiente de la energía, luego, teniendo en cuenta el tipo de infraestructura con el que cuenta Glamping Colombia, se procede a identificar las fuentes de consumo de energía, como lo son los domos, baños, recibidor, comedor, cocina, caminos, entre otros, y así implementar medidas de reducción del consumo que van encaminadas a la sostenibilidad, como por ejemplo mantenimiento y limpieza a los sistemas de iluminación como a todos los electrodomésticos, ya que de esta manera se aprovecha su capacidad al máximo y se contribuye con la eficiencia energética.

En cuanto al manejo de uso de productos químicos es importante iniciar con el reemplazo de productos convencionales por productos biodegradables, dando cumplimiento al sub-ítem B y E (Ver anexo 2), para la implementación de esta actividad se dará un plazo de 1 año debido a que se necesita analizar los costos y beneficios de los productos nuevos, por otro lado mientras se realiza el ajuste es necesario realizar capacitaciones donde los trabajadores identifiquen el proceso, manejo de dosis y elementos de protección, como Cloro, suavizante, y desengrasante, que son los de uso actual en el Glamping, haciendo cumplimiento al sub-ítem C. Con respecto al sub-ítem D es necesario tener las fichas de seguridad para tener un adecuado almacenamiento en este

caso se le recomienda al Glamping tener una mini bodega ventilada con temperaturas menores a 30°, con iluminación natural y con una estantería en material FRP, PVC O PE, esta última recomendación es para evitar la incompatibilidad con los tres productos químicos, especialmente el cloro. Finalmente, para el sub-ítem A se llevará un registro mensual de los productos químicos utilizados.

Con respecto al manejo de residuos sólidos se busca realizar actividades que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismo, por eso en las acciones se propone evitar el uso de bolsas plásticas, reemplazar los recipientes de plástico por vidrio, implementar actividades de separación, sensibilización y capacitaciones al personal del EAH, con esto se dará cumplimiento al sub-ítem B del manejo de residuos sólidos (Ver anexo 2) En este sub-ítem se le recomienda al Glamping iniciar con una segregación fácil donde solo se implementan dos tipos de canecas; la primera para residuos reutilizables la cual irá de color blanco y la segunda de residuos no reutilizables de color negro. Después de realizar una adecuada segregación el Glamping tendrá que pesar la cantidad de residuos sólidos aprovechables y no aprovechables, logrando de esta manera un registro sobre la generación de estos y un indicador sobre el porcentaje de reutilización generado en el EAH, cumplimiento el sub-ítem, la medición de esto se realizará mensual debido a que el servicio de recolección del Municipio pasa una vez al mes. (Ver anexo 2)

Por otro lado, para el manejo de residuos especial se tendrá en cuenta el Decreto 4741 del 2005 por el cual se reglamenta la prevención y manejo de los residuos o desechos peligrosos. Para lograr una adecuada disposición es necesario que el Glamping cuenta con un receptor el cual debe cumplir con licencias, permisos y autorizaciones de carácter ambiental, este será el responsable del transporte y de su disposición final, pero antes de esto el Glamping debe tener un adecuado almacenamiento dependiendo los residuos generados, que en este caso sería los aceites de cocina y los productos químicos, estos deberán contar con un registro mensual. De esta manera se dará cumplimiento a los dos sub-ítems de manejo de residuos especiales.

Con respecto al manejo de la contaminación AVA (atmosférica, visual, auditiva), se propone en la parte atmosférica realizar mantenimiento a los equipos de ventilación, evitar el uso de productos con CFC, evitar la quema de residuos sólidos y proponer una zona de fumadores al aire libre teniendo en cuenta la resolución 01956 de 2008, este sub-ítem tendrá una fácil implementación debido a que el Glamping cuenta con equipos nuevos, gran cantidad de zonas verdes y con el servicio de limpieza para la recolección de residuos. En la parte visual Glamping Colombia cuenta con lámparas con iluminación moderada y con luz natural debido al diseño de sus domos, ver imagen 1 por esta razón no se incluyó en el formato ninguna actividad relacionada. Finalmente, para la contaminación auditiva se requiere establecer los límites de volumen establecidos en la resolución 627 y programar los mantenimientos de las diferentes áreas en horas donde el huésped no se encuentre en el EAH, de esta manera se dará cumplimiento a este ítem, es importante mencionar que el cumplimiento de este se requiere de una inversión mínima al igual que su tiempo de implementación.

Para cumplir con el ítem de material impreso se necesita de acciones básicas como lo es un contenedor especial para el papel que se va a reciclar , uso de medios digitales, evitar el uso de papel que haya sido blanqueado, entre otras actividades; estas serán actividades que involucran principalmente la parte administrativa, y en este caso como el Glamping es un alojamiento pequeño en esta área solo se cuenta con una persona, de tal manera será más fácil de capacitar y la implementación de los correctivos.

Para tratar el tema de GEI (gases de efecto invernadero) fue necesario identificar las fuentes directas e indirectas generadoras de los diferentes gases (ver anexo 7, I) de esta manera se dio cumplimiento al primer sub-ítem. En cuanto al segundo se requiere de un registro que incluya las emisiones que genera cada fuente, en este caso la norma técnica sectorial NTS-TS002 recomienda la medición solo de CO₂ (dióxido de carbono), para obtener esta información se necesita de la aplicación de fórmulas matemáticas donde se obtendrá una estimación de la generación de este gas, con base a esto se requiere de un personal calificado y de una variedad de información con respecto al consumo de energía, combustible entre otras. Por tal motivo se propone dar un plazo de un año, donde se espera realizar capacitaciones sobre el manejo de las fórmulas durante a la parte administrativa.

Finalmente en la gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono, se basó en el mantenimiento de los equipos de refrigeración debido a que los clorofluorocarbonos y a los halones son contaminantes utilizados en los sistemas antiguos de refrigeración y en los equipos portátiles, por tal motivo las acciones van relacionadas netamente al mantenimiento, verificación, fichas de seguridad de los equipos de aire acondicionado y refrigeradores, en este caso es importante aclarar que el funcionamiento cuenta con 5 años de funcionamiento contando con equipos prácticamente nuevos.

15.2.3 Actividades de tipo Socioculturales Aunque se evidencia que este requisito se encuentre un 90% de incumplimiento, se pudo analizar que es uno de los más asequible y de un posible inicio inmediato según lo establecido en el plan de acción, esto se debe a que sus actividades se basan principalmente en la capacitación de los trabajadores en los siguientes temas: el tráfico ilegal de patrimonio cultural, prevención de ESCNNA (explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes) y prevención de discriminación a poblaciones vulnerables, estas podrían ser impartidas por el gerente o líder de sostenibilidad que en este caso es el mismo, el señor Johan Peña. Por otro lado, otras actividades se basan en difundir eventos sociales y culturales como lo son fiestas, gastronomía, música tradicional de la zona y ayuda a los programas de la Alcaldía del Municipio de Guatavita, esto por medio de la página web del alojamiento o comunicación verbal evitando usar material impreso. De esta forma se dará cumplimiento al programa y a lo establecido en la norma NTS-TS 002, de igual forma la implementación de esto generará mayor interés en los huéspedes por el conocimiento de la región causando así aumento en la estadía de estos o visitas futuras.

15.2.4 Actividades de tipo Económico Las actividades plasmadas para este requisito, buscan cumplir principalmente con los ítems de: aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades y compras, el primero por medio de ferias realizadas en

el Glamping donde las personas del Municipio tendrán la oportunidad de tener un stand promocionando y vendiendo sus productos, de la misma manera el EAH contará con visitas externas las cuales podrán hacer un recorrido por las instalaciones y brindará a sus huéspedes la oportunidad de disfrutar de una feria llena de música, gastronomía y artesanías locales. Con respecto al ítem de compras se realizó un listado con todo lo que se compra y se analizó su impacto ambiental, social y económico, (Ver anexo 9, A) en este punto se observó que de 21 productos comprados la mayoría presentan impactos negativos en lo ambiental y económico, esto se debe a que no se da prioridad a los proveedores que tengan productos o servicios considerados sostenibles, para dar solución a este ítem se debe trabajar en conjunto con los formatos ambientales donde se proponen actividades de compra de productos amigables con el ambiente y que a la vez generan un beneficio económico para el Glamping.

Es importante mencionar que para el cumplimiento de este plan de acción se necesita de un plazo largo el cual está de seis meses a un año, la demora de implementación se debe a los recursos económicos necesarios para la compra de nuevos productos y la inversión para la organización de la feria.

15.3 Sistema de gestión de sostenibilidad

Para culminar con la proposición del trabajo de grado en el EAH Glamping Colombia, se logró elaborar el sistema de gestión de sostenibilidad, mediante la sucesión de los siguientes pasos: el diagnóstico inicial sobre el grado de cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad y el plan de acción que se estipuló para el nivel básico de sostenibilidad.

La principal función de este sistema fue cumplir con los principios del desarrollo sostenible (Ecología y Desarrollo, 2006) creando formatos de programas de sostenibilidad para cada requerimiento, y así poner en marcha el sistema de gestión en el establecimiento, el cual implica un comportamiento consciente y firme, mediante un compromiso con el gerente, donde se tenga en cuenta la matriz de priorización iniciando con la ejecución de los requisitos que se encuentran en rojo, correspondientes a programas de ahorro y uso eficiente del agua y prevención de la ESCNNA. Esto con el fin de obtener, en la medida de lo posible, a medio y largo plazo, un balance general positivo de sus acciones en los sectores económicos, ambiental y social, tanto desde la perspectiva microeconómica, como del conjunto de la sociedad (Ecología y Desarrollo, 2006).

Este modelo de gestión se propuso como una herramienta de fácil entendimiento que va de la mano con el cumplimiento de la NTS-TS 002 y así adaptar las necesidades y particularidades del Glamping, permitiendo documentar y sistematizar los procesos internos de medición y control con indicadores en los aspectos ambientales, económicos y socioculturales, con el fin de garantizar que haya un único sistema de gestión que encaminado a la sostenibilidad y de esta manera, desarrollar una forma de trabajo y prestación de servicios basada en la efectividad y la eficiencia y, por último un seguimiento continuo con una autoridad responsable.

16 Conclusiones

En la propuesta del sistema de gestión para el EAH Glamping Colombia, basada en la Norma Técnica 002 de Turismo Sostenible, se plantearon tres objetivos, los cuales, con un desarrollo exitoso, dieron las directrices y el orden lógico para desarrollar de manera exitosa este proyecto.

En primer lugar, fue fundamental la realización de una *revisión inicial en el Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje Glamping Colombia, que identifique el grado de cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad* desarrollada de manera satisfactoria, en la cual se arrojaron resultados que evidenciaron que el establecimiento no cumplía con la gran mayoría de los requisitos, dándonos así los pasos fundamentales, sobre los cuales empezar a construir el proyecto, sin embargo, el desarrollo de este objetivo también nos permitió desarrollar mediante el enfoque de sistemas, el esquema general, en el cual se aprecian de manera integral las entradas, procesos, salidas, el medio y la realimentación, adoptando una mirada desde un punto de vista de ingeniería, para así caracterizar los procesos que se llevan a cabo dentro del glamping, viéndolos de primera mano, y siendo explicados por el gerente del mismo. Luego, teniendo el plan de acción elaborado para cumplir las necesidades únicas de Glamping Colombia, logramos proceder a finalizar nuestros objetivos por medio del tercero que proponía *elaborar un sistema de gestión de sostenibilidad* para el cual, se realizó un esquema, se sintetizó y organizó de manera continua, brindando una herramienta que se adapta a las necesidades del establecimiento y la cual permite, por medio de una gestión organizada, el cumplimiento paso a paso de los requisitos de sostenibilidad dispuestos en la norma. Cabe destacar, como factor diferenciador, que hasta el momento en Colombia no hay EAH tipo Glamping, que cuenten con una certificación en turismo sostenible, siendo esta una modalidad de alojamiento nueva en Colombia, nuestro proyecto de grado, brinda una propuesta que apunta a la sostenibilidad turística bajo un enfoque innovador, como lo es un glamping, buscando la reducción de los impactos negativos, que hoy en día generan estos establecimientos, enfocándonos puntualmente en Glamping Colombia como caso de estudio.

Finalmente, la importancia de proponer de estos sistemas de gestión de sostenibilidad, más allá de constituir una herramienta facilitadora, se ve evidenciada en promover la organización de la estructura del establecimiento, identificar procesos que se llevan a cabo actualmente y no funcionan para el cuidado del ambiente y la consecución de certificados de calidad, llevando estas falencias a la proposición de procesos que reducen la producción de desechos y gestión inadecuada, como ahorro de recursos y cambio de conciencia frente a la sostenibilidad, de los actores involucrados entre otros, y de esta manera, contribuir desde el sector Turismo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de nuestro país.

17 Recomendaciones

Para este proyecto fue necesario establecer los conocimientos de la ingeniería ambiental con el fin entender el funcionamiento del EAH Glamping Colombia, y así, establecer el plan de acción por medio de la priorización de actividades obtenidas de la matriz de evaluación, buscando reducir el impacto ambiental de las actividades humanas y de prestación de servicios del establecimiento, a través del diseño de un sistema de gestión de sostenibilidad.

Se recomienda al EAH un compromiso del 100% de las actividades propuestas en el plan de acción y para ello se dispone a continuación algunas sugerencias para su cumplimiento.

Es primordial dar inicio con actividades donde no sea necesario una alta inversión económica como las diferentes capacitaciones de sensibilización, nombrar su líder de sostenibilidad y las autoridades responsables para el cumplimiento y mejora continua del sistema de gestión de sostenibilidad, revisar la lista de chequeo sobre documentos legales. A continuación, se darán algunas sugerencias para iniciar la implementación en cada requisito.

17.1 Requisito Ambiental

17.1.1 Agua Para poder dar inicio al cumplimiento de los requisitos ambientales se le recomienda al Glamping comenzar con el uso y manejo adecuado del agua, debido a que es el requisito con mayor incumplimiento e impacto. Es importante recordar que el alojamiento no cuenta con la conexión al servicio del acueducto del Municipio, haciendo uso de pozos sépticos y tanques.

Para esto se le recomienda al Glamping:

Establecer un plan de gestión de agua donde por medio de la compra de un contador se pueda medir el consumo de agua, llevando un registro de este.

Incorporar sistemas de bajo consumo de agua como: El sanitario AquaPro de la empresa corona el cual cuenta con una tecnología EcoFlush, con un motor hidráulico mejorando la evacuación y haciendo un consumo promedio de agua de 4,8 L para sólidos y 3,2 L para líquidos. (Corona, 2018) Otra sugerencia es hacer la implementación del funcionamiento del baño en seco, el cual consiste en la separación de desechos sólidos y líquidos cubriéndose con una mezcla de tierra ceniza y cal, estos desechos irán al pozo séptico donde será más fácil su descomposición

Realizar un mantenimiento periódico para mantener los sistemas y mecanismos en buen estado, evitando fugas.

Tener carteles de sensibilización en la parte de los baños.

17.1.2 Manejo de Residuos Implementar dos tipos de canecas una blanca para lo aprovechable y una negra para lo orgánico o no aprovechable, de esta manera será más fácil para los trabajadores o huéspedes hacer la separación de residuos sólidos y para el Glamping reciclar.

Tener un formato para llevar el registro de la cantidad de residuos generados mensual.

17.1.3 Productos químicos Contar con las fichas de seguridad de cada producto químico a utilizar

Realizar una cotización sobre productos químicos biodegradables

17.1.4 Calidad del aire Para poder calcular la cantidad de CO₂ por cada fuente identificada se recomienda hacer uso de las siguientes conversiones.

Consumo de combustibles fósiles:

COMBUSTIBLE	FACTOR DE EMISIÓN ⁷
Gas natural (m ³)	2,15 kg CO ₂ /Nm ³ de gas natural
Gas butano (kg)	2,96 kg CO ₂ /kg de gas butano
Gas butano (número de bombonas)	37,06 kg CO ₂ /bombona (considerando 1 bombona de 12,5 kg)
Gas propano (kg)	2,94 kg CO ₂ /kg de gas propano
Gas propano (número de bombonas)	102,84 kg CO ₂ /bombona (considerando 1 bombona de 35 kg)
Gasoil (litros)	2,79 kg CO ₂ /l de gasoil ⁸
Fuel (kg)	3,05 kg CO ₂ /kg de fuel
GLP genérico (kg)	2,96 kg CO ₂ /kg de GLP genérico
Carbón nacional (kg)	2,30 kg CO ₂ /kg de carbón nacional
Carbón de importación (kg)	2,53 kg CO ₂ /kg de carbón de importación
Coque de petróleo (kg)	3,19 kg CO ₂ /kg de coque de petróleo

Imagen 10 Conversión de combustible a emisiones de CO₂

Fuente: (Oficina Catalana del Canvi Climàtic, 2011)

Transporte:

A. Litros de combustible (diésel o gasolina) consumidos	
DATOS DISPONIBLES	METODOLOGÍA DEL CÁLCULO Y FACTOR DE EMISIÓN
Consumo de combustible (litros diésel o gasolina)	Cálculo de las emisiones de CO₂ a partir de los factores de emisión siguientes:¹⁴ - Gasolina 95 o 98: 2,38 kg de CO₂/litro - Diésel: 2,61 kg de CO₂/litro - Bioetanol: 2,38 kg de CO₂/litro - % bioetanol¹⁵ Si utilizamos bioetanol 5, el combustible tiene un 5 % de bioetanol (y un 95 % de gasolina 95) y las emisiones asociadas son de 2,38 – (0,05 x 2,38) = 2,26 kg de CO₂/litro - Biodiésel: 2,61 kg de CO₂/litro - % biodiésel¹⁶ Si utilizamos biodiésel-30, significa que tiene un 30 % de biodiésel (y un 70 % de diésel) y las emisiones asociadas son = 2,61 – (0,3 x 2,61) = 1,83 kg de CO₂ /litro

Imagen11 Factor de conversión de combustible a emisiones de CO₂

Fuente: (Oficina Catalana del Canvi Climàtic,2011)

17.2 Requisito Social

Para dar inicio al cumplimiento de los requisitos sociales es importante tener un conocimiento sobre el patrimonio cultural de Guatavita, la ley 679 del 3 de agosto sobre los instrumentos de la ESCNNA y finalmente sobre programas de la alcaldía y celebridades para su promoción. Para esto no se requiere de un a inversión económica, por tal motivo se le recomiendo al Glamping iniciar con capacitaciones sobre los temas nombrados y poder iniciar con el cumplimiento de los requisitos socioculturales.

17.3 Requisito Económico

Para el cumplimiento de los requisitos económicos se sugiere dar inicio con el tema relaciona a la mejora continua de la prestación del servicio al cliente implementando un buzón de sugerencias y capacitaciones sobre procesos de la prestación de servicio y definir sus pautas.

19 Referencias Bibliográficas

Alcaldía Municipal de Guatavita en Cundinamarca. (2018). Guatavita la Nueva. Folleto turístico. Recuperado de: <http://www.guatavita-cundinamarca.gov.co/folleto-turistico/guatavita-la-nueva>

Aldana, M. (2014). Análisis de los resultados obtenidos en hoteles de Bogotá, a partir de la implementación de la norma NTS-TS 002. Teoría y praxis investigativa. Vol 9.N.2. Recuperado el 20 de Junio del 2019 de: <http://revia.areandina.edu.co/ojs/index.php/Pp/article/view/415/448>

Alessi, E. (2018). Una trampa de plástico liberando de plástico el mediterráneo. WWF. Tomado de: <https://docs.gestionaweb.cat/0673/informe-mediterraneo-la-trampa-de-plastico-wwf-informe-mediterraneo-la-trampa-de-plastico-wwf.pdf>

Ascencio, V. (diciembre de 2017). *EVALUACIÓN ECONÓMICA PARA EL DESARROLLO DE UN GLAMPING TIPO CANVA EN LA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA*. Obtenido de MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO. Recuperado de : http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/5092/a120577_Ascencio_F_Evaluacion_economica_para%20_el_desarrollo_tesis_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barrera, C., & Bahamondes, R. (diciembre de 2012). *Turismo Sostenible: Importancia en el cuidado del medio ambiente*. Obtenido de REVISTA INTERAMERICANA DE AMBIENTE Y TURISMO. VOLUMEN 8, NÚMERO 1, PP. 50-56, 2012: <http://riat.utalca.cl/index.php/test/article/viewFile/218/pdf>

BIC. (2019) Página oficial de la compañía BIC. Recuperado el 24 de Septiembre del 2019: <https://www.bicworld.com/es>

Cámara de Comercio de Cali. (14 de febrero de 2017). Registro Nacional de Turismo. Normativas relacionadas con el registro nacional de turismo. Recuperado de: <https://www.ccc.org.co/file/2017/03/Presentacio%CC%81n-Registro-Nacional-de-Turismo-2017.pdf>

CAR. (2018). Objetivos y funciones. Ley 99 de 1993 (artículo 31). Estatutos de la CAR. Recuperado el 27 de febrero del 2019 a partir de <https://www.car.gov.co/vercontenido/5>

Castellanos, Francy. (2010). Plan de desarrollo turístico sostenible para el municipio de Sueca (Cundinamarca). Universidad Externado de Colombia. Turismo y Sociedad. Recuperado el 19 de febrero de 2019 de:

<file:///C:/Users/MAURO/Downloads/2249-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7703-1-10-20101102.pdf>

Chávez García, María Belén & Montesdeoca Moncayo, Andrea Fernanda (2018). El glamping como alternativa de alojamiento comunitario de Pukyu Pamba, cantón Ibarra. Repositorio de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Recuperado de: <https://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/13985> ; RRAAE

Congreso de la República. (21 de julio de 2009). Ley 1336 de 2009. Por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes. Recuperado de: https://www.oas.org/dil/esp/LEY_1336_DE_2009_Colombia.pdf

Congreso de la República. (29 de diciembre de 2010). Ley 1429 de 2010. Por la cual se expide la Ley de Formalización y Generación de Empleo. Recuperada de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1429_2010.html

Corona. (2018). EcoFlush. Recuperado el 30 de Septiembre del 2019 de: <https://www.corona.co/tecnologias/sanitarios/sanitario-ahorrador-ecoflush>

Corporación CICCE. (s.f). Guía para la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002. Obtenido de Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Requisitos de sostenibilidad. Mincomercio Industria y Turismo: <http://ccmagangue.org.co/pdf/rnt/Guia%20Implementacion%20NTS-TS%20002%20Establecimiento%20de%20Alojamiento%20y%20Hospedaje.pdf>

Cvelic,J Milihnic,I & Cerovic.(2017). Glamping- creative accommodation in camping resorts: insights and opportunities. Vol 4 pp 101-104. Recuperado el 1 de Octubre del 2019 de: https://www.researchgate.net/profile/Josipa_Cvelic-Bonifacic/publication/321131206_GLAMPING_-_CREATIVE_ACCOMMODATION_IN_CAMPING_RESORTS_INSIGHTS_AND_OPPORTUNITIES/links/5a32ee87aca2727144174bdc/GLAMPING-CREATIVE-ACCOMMODATION-IN-CAMPING-RESORTS-INSIGHTS-AND-OPPORTUNITIES.pdf

Departamento Administrativo de la Función Pública. (5 de agosto de 1959). Decreto Ley 2663 de 1950. Código Sustantivo del Trabajo. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=33104>

DNP. (2015). Ficha de caracterización. Municipio Guatavita. Recuperado el 2 de junio de 2019 de: https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/Fichas%20Caracterizacio%20Territorial/Cmarca_Guatavita%20ficha.pdf

Ecología y Desarrollo. (2006). Sistema de Gestión Sostenible. Una herramienta para la promoción de la responsabilidad social de las empresas. Manual de Aplicación. Recuperado de: https://ecodes.org/documentos/Manual_Basico_SGS_11.2006.pdf

El Congreso de Colombia. (29 de diciembre de 1992). Ley 29 de 1992. Por medio de la cual se aprueba el "Protocolo de Montreal relativo a las sustancias agotadoras de la capa de ozono", suscrito en Montreal el 16 de septiembre de 1987, con sus enmiendas adoptadas en Londres el 29 de junio de 1990 y en Nairobi el 21 de junio de 1991. Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0029_1992.html

El Congreso de Colombia. (23 de julio de 2008). Ley 1236 de 2008. por medio del cual se modifican algunos artículos del Código Penal relativos a delitos de abuso sexual. Recuperado de: https://www.oas.org/dil/esp/Ley_1236_de_2008_Colombia.pdf

El Congreso de Colombia. (6 de junio de 1993). Ley 55 de 1993. Por medio de la cual se aprueba el "Convenio No. 170 y la Recomendación número 177 sobre la Seguridad en la Utilización de los Productos Químicos en el trabajo", adoptados por la 77a. Reunión de la Conferencia General de la O.I.T., Ginebra, 1990. Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0055_1993.html

El Congreso de Colombia. (7 de agosto de 1997). Ley 397 de 1997. por la cual se desarrollan los artículos 70, 71 y 72 y demás artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura y se trasladan algunas dependencias. Recuperado de: http://www.sinic.gov.co/SINIC/Sipa_Conceptos_Comite_Tecnico/ley%20397%20de%201997.pdf

Fundación Azul. (s.f). Jabones, detergentes y su impacto Ambiental. Recuperado el 2 de septiembre de 2019 de: <http://www.azulambientalistas.org/jabones.html>

Galeano, J. (2019). Razones por las que ‘Glamping’ hoteles en medio de la naturaleza, son exitosos. El Tiempo. Recuperado el 12 de septiembre de 2019 de: <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/como-son-los-glamping-hoteles-en-medio-de-la-naturaleza-y-por-que-estan-de-moda-396648>

Gallopin, A. (2003). *Sostenibilidad y desarrollo sostenible: un enfoque sistémico*. División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos. Santiago de Chile: CEPAL. ISBN: 92-1-322181-9. Recuperado el 25 de mayo de 2019 de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5763/S033120_es%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García Jiménez, S.P., & Ramírez López, P.A. (2018). Causas que impulsaron el crecimiento de la participación del sector turístico en el desarrollo económico de Colombia entre los años 2010-2017. Tesis de Grado. Bogotá: Universidad de la Salle.

Girón, O. & Bonilla, A. (2019). Aportes al desarrollo sostenible del sector hotelero en Girardot, a través de criterios de eficiencia en consumo de bienes y servicios ambientales - hotel a y b. Tesis de grado. Girardot, Cundinamarca: Universidad Piloto de Colombia Seccional del Alto Magdalena Recuperado de: <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/5561/Trabajo%20de%20Ogrado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Glamping Colombia. (2019). Somos Glamping Colombia. Nosotros. Recuperado el 27 de febrero de 2019 de: <http://www.glamping-colombia.com/nosotros/>

Gómez, C. (2014). El Desarrollo Sostenible: Conceptos Básicos, Alcance y criterios para su evaluación. Cambio Climático y Desarrollo Sostenible. Bases Conceptuales para la Educación en Cuba. Instituto Superior de Tecnologías y Ciencias Aplicadas. Editorial Educación Cubana. La Habana, Cuba. Capítulo 3.

Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de investigación científica. Argentina: Brujas. ISBN: 987-591-026-0

Hernández. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández. (2019). Plan de negocio para la creación de un glamping ubicado en el municipio de Villa de Leyva (Boyacá). Bogotá, Fundación universidad de América. Tomado de: <http://52.0.229.99/bitstream/20.500.11839/7218/1/290085-2019-I-NIIE.pdf>

Houska, C. (2012). Ventaja ecológica del acero inoxidable. Nickel Instituto. IMINOX. Recuperado el 2 de septiembre de 2019 de: <http://aplicainox.org/sitio/wp-content/uploads/2011/05/docing02.pdf>

Hrgović, A. V., PhD, Bonifačić, J. C., PhD, & Licul, I., M.A. (2018). GLAMPING – NEW OUTDOOR ACCOMMODATION. *Ekonomika Misao i Praksa*, 27(2), 621. Recuperado de: <http://ezproxy.unbosque.edu.co:2048/login?url=https://search-proquest-com.ezproxy.unbosque.edu.co/docview/2161030615?accountid=41311>

ICONTEC. (2016). Certificación de turismo sostenible. Icontec Internacional. Recuperado el 4 de febrero de 2019 de: <https://www.icontec.org/Ser/EvCon/Paginas/ts.aspx>

ICONTEC. (2016). Nuestra Compañía. Quienes somos. Recuperado el 16 de febrero del 2019 a partir de <https://www.icontec.org/NC/QS/Paginas/Qui.aspx>

ICONTEC. (07 de OCTUBRE de 2006). norma técnica sectorial nts-ts 002. establecimientos de alojamiento y hospedaje (eah) requisitos de sostenibilidad. Universidad Externado de Colombia. Recuperado el 7 de abril de 2019 de: http://www.minambiente.gov.co/images/normativa/Otros/NTC/2006/NTSTS_002_2006.pdf

Lluill, A. (2001) “Contabilidad medioambiental y Desarrollo sostenible en el sector turístico”. Tesis Doctoral. ISBN: 84-7632-877-X. Palma de Mallorca: Universitat de les Illes Balears.

INSST. (2009). Fichas internacionales de seguridad química. Cloro. Recuperado de: <https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/FISQ/Ficheros/101a200/nspn0126.pdf>

Instituto argentino de normalización. (2012) La industria del vidrio y el medio ambiente: oportunidad y enfoque del análisis del ciclo de vida. Boletín de la sociedad española de Cerámica y vidrio. Recuperado el 30 de septiembre del 2019 de: https://www.researchgate.net/publication/40224128_La_industria_del_vidrio_y_el_medio_ambiente_oportunidad_y_enfoque_del_Analisis_del_Ciclo_de_Vida

Mincomercio, industria y turismo. (2014) Guía para la implementación de la norma técnica sectorial Colombiana NTS-TS 002. Recuperado el 4 de febrero de 2019 de: <http://ccmagangue.org.co/pdf/rnt/Guia%20Implementacion%20NTS-TS%20002%20Establecimiento%20de%20Alojamiento%20y%20Hospedaje.pdf>

Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible & Ministerio de Comercio, industria y turismo. (febrero 22 de 2013). Resolución 0171 de 2013. Recuperado de: http://www.minambiente.gov.co/images/AsuntosambientalesySectorialyUrbana/pdf/Unidad_T%C3%A9cnica_de_Ozono_-_UTO/normatividad/Resolucion_171_2013.pdf

Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible. (28 de abril de 2016). Resolución 0668 de 2016. Por el cual se reglamenta el uso racional de bolsas plásticas. Recuperado de: <https://fenavi.org/wp-content/uploads/2018/05/resolucion-668-de-2016-minambiente-bolsas-plasticas-1.pdf>

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. (30 de diciembre de 2005). Decreto 4741 de 2005. Presidencia de la República. Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral. Recuperado de: <http://www.ideam.gov.co/documents/51310/526371/Decreto+4741+2005+PREVENCION+Y+MANEJO+DE+REIDUOS+PELIGROSOS+GENERADOS+EN+GESTION+INTEGRAL.pdf/491df435-061e-4d27-b40f-c8b3afe25705>

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. (5 de agosto de 2010). Resolución 1511 de 2010. Por la cual se establecen los sistemas de recolección selectiva y de gestión ambiental de residuos de bombillas. Recuperado de: <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/RESOLUCIÓN%201511%20DE%202010.pdf>

Ministerio de Cultura de la República de Colombia. (10 de marzo de 2009). Decreto 763 de 2009. Presidencia de la República de Colombia. Por el cual se reglamentan parcialmente la Ley 814 de 2003 y 397 de 1997 modificada por medio de la Ley 1185 de 2008, en lo correspondiente al Patrimonio Cultural de la Nación de naturaleza material. Recuperado de: <https://www.mincultura.gov.co/prensa/noticias/Documents/Patrimonio/Decreto%20763%202009.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social & Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible. (5 de noviembre de 2016). Resolución 689 de 2016. Por la cual se adopta el reglamento técnico que establece los límites máximos de fósforo y la biodegradabilidad de los tensoactivos presentes en detergentes y jabones, y se dictan otras disposiciones.

Recuperado de:
https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minsaludps_0689_2016.htm

Ministerio del Interior y de Justicia de la República de Colombia. (6 de agosto de 2009). Decreto 2941 de 2009. por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 397 de 1997 modificada por la Ley 1185 de 2008, en lo correspondiente al Patrimonio Cultural de la Nación de naturaleza inmaterial. Recuperado de: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1503266>

Ministerio del Trabajo. (27 de abril de 2018). Resolución 1796 de 2018. Por la cual se actualiza el listado de las actividades peligrosas que por su naturaleza o condiciones de trabajo son nocivas para la salud e integridad física o psicológica de los menores de 18 años y se dictan otras disposiciones. Recuperado de: https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mtra_1796_2018.htm

Monge,J & Yague,R. (2015). El desarrollo turístico sostenible. Estudios y perspectivas en turismo. Volumen(25) núm. 1 (pág. 57-72). Recuperado el 1 de octubre del 2019 de:<https://www.redalyc.org/pdf/1807/180743275004.pdf>

Montoya,M & Peña,D. (2017). Turismo en Colombia ¿Es el turismo una alternativa real para enfrentar el déficit externo?. Ploutos. Volumen (6) Núm. 2. Recuperado el 16 de febrero del 2019 de:
<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/plou/article/view/1585>

Ochoa, G. I. (2008). Turismo en la Amazonia. En G. O. Zuluaga, Turismo en la Amazonia: Entre el desarrollo convencional y las alternativas ambientales amigables (pág. 232). Bogotá: Editora Guadalupe Ltda.

Oficina Catalana del Canvi Climàtic.(2011). Guia practica para el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero.Versión 2011.Recuperado el 1 de Octubre del 2019
de:<http://www.caib.es/sacmicrofront/archivopub.do?ctrl=MCRST234ZI97531&id=97531>

Orgaz, Francisco. (2013). El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados. Universidad Complutense de Madrid. Nómadas, Volumen (38): 2-8. Madrid, España. ISSN: 1578-6730. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/181/18128245006.pdf>

Otalora,Y Matiz,W. (2018) Evaluación de la viabilidad en la aplicación de la norma técnica sectorial colombiano para el turismo sostenible NTS-TS 002 en el hotel Termale Santa Monica LTDA Choachí, Cundinamarca. Tesis de posgrado. Bogotá: Universidad Libre.

Peña, D. (2012). responsabilidad social empresarial en el sector turístico. Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia. Estudios y Perspectivas en turismo. Volumen (21): 1456-1480. Recuperado el 27 de febrero de 2019 de:
https://www.researchgate.net/publication/260775135_Responsabilidad_social_empresarial_en_el_sector_turistico_Estudio_de_caso_en_empresa_de_alojamiento_de_la_ciudad_de_Santa_Marta_Colombia

Presidencia de la República. (20 de diciembre de 2013). Decreto 2981 de 2013. Ministerio de vivienda, ciudad y territorio. Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo. Recuperado de: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2013/Documents/DICIEMBRE/20/DECRETO%202981%20DEL%2020%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202013.pdf>

Presidencia de la república. (27 de enero de 1975). Decreto 2811 de 1974. Secretaría del Senado. Código Nacional de recursos naturales renovables y de protección al medio ambiente. Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_2811_1974.html

Restrepo, L. (2017). Formulación del Sistema de Gestión de Sostenibilidad para el Hotel El Alcaravan Colsubsidio Basado en la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002. Tesis de grado. Bogotá: Universidad El Bosque.

Saborío.J.(2016). Diagnóstico Comparativo de normas de sostenibilidad de Costa Rica y Colombia: Certificación de sostenibilidad Turística y Certificación de Calidad Turística/ Sello Ambiental. Tecnología en Marcha. Volumen (29). Pág 69-78. DOI:10.18845/tm.v29i6.2903. Recuperado de: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tem/v29s4/0379-3982-tem-29-s4-69.pdf>

Sánchez, Carlos. (2014). ASESORAMIENTO EN EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL EN TURISMO SOSTENIBLE 002 PARA CINCO ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE EN TAGANGA, SANTA MARTA. Tesis de grado. Bogotá: Universidad El Bosque.

Sancho,A.(2011) Introducción al turismo. Untitled. Recuperado el 4 de abril del 2019 de:<http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>

Secretaría del senado. (30 de julio de 1996). Ley 300 de 1996. Importancia de la industria turística. Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0300_1996.html

Serrano,A. Montoya,L. & Cazares,I. (2018). Análisis de la sostenibilidad y competitividad turística en Colombia. Gest. Ambient., Volumen 21, Número 1, p. 99-109. Recuperado el 4 de abril del 2019 de:<https://revistas.unal.edu.co/index.php/gestion/article/view/69395>

Odyssey Conference. (Junio de 2019). Proceedings of FEB Zagreb 10th International Odyssey Conference on Economics and Business. University of Zagreb. Volume 1(1). Pág 1-187. ISSN: 2671-132X Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Amra_Gadzo/publication/334362557_RESEARCHING_IMPACT_OF_COST_SYSTEM_GENESIS_ON_PROFITABILITY_LEVEL_OF_MANUFACTURING_ENTERPRISES/links/5d2596fea6fdcc2462d07461/RESEARCHING-IMPACT-OF-COST-SYSTEM-GENESIS-ON-PROFITABILITY-LEVEL-OF-MANUFACTURING-ENTERPRISES.pdf#page=847

Vargas, F. (2019). Efectos de la certificación NTS TS 002 en los ingresos y gastos de los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH) de santa marta (Colombia). Revista de Turismo Patrimonio y Desarrollo. Número (10). ISSN: 2448-6809. Recuperado el 12 de octubre de 2019 de: <http://www.turpade.com/f/FG75.pdf>

WWF. (2017). Appetite for destruction. You may already know the effects that meat-based diets have on our planet, but did you know that the largest impact actually comes from what we're feeding our livestock?. Recuperado el 2 de septiembre de 2019 de: <https://www.wwf.org.uk/updates/appetite-for-destruction>

Zúñiga,A.(2015). Análisis de la investigación y desarrollo turístico en Colombia. Espacios. Volumen (36). Pág 9. Recuperado el 16 de febrero del 2019 a partir de <http://www.revistaespacios.com/a15v36n18/15361809.html>

20. Anexos

Anexo 1 Requisitos generales de sostenibilidad NTS-TS 002

3. GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD				
REQUISITOS GENERALES	ESTADO DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
	No Cumple	Nivel Básico	Nivel Alto	
3. El EAH debe diseñar, implementar, mantener, evaluar y mejorar la gestión para la sostenibilidad, con los registros o evidencias para demostrar el cumplimiento de los siguientes requisitos:	No Cumple			El establecimiento actualmente no cuenta con ningún sistema de gestión para la sostenibilidad del mismo.
3.1 Autoridad y responsabilidad				
El EAH debe:				
a) Contar con un líder		Nivel Básico		El EAH cuenta con un líder de sostenibilidad, quién es el que ha tomado la iniciativa con cualquier tema de sostenibilidad que se lleva a cabo en el establecimiento. Esta iniciativa la lidera el gerente del glamping, el Señor Johan Peña.
b) Definir las responsabilidades en la organización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma.	No cumple			El establecimiento no cuenta con una organización establecida para el cumplimiento de los requisitos expuestos en la norma.
c) Establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.	No cumple			El establecimiento no tiene establecidos de manera clara los derechos y deberes de sus colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes; ni su compromiso con la sostenibilidad del establecimiento

d) Ejecutar las decisiones para el cumplimiento de los requisitos de esta norma.	No cumple			El establecimiento no ejecuta acciones encaminadas al cumplimiento de la norma.
3.2 Requisitos legales				
El EAH debe identificar y documentar los requisitos legales que le sean aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento; NOTA 24. Adelantar, cuando se requiera, el respectivo proceso de consulta previa en cumplimiento de lo establecido en el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ratificado por la Ley 21 de 1991 y la Ley 70 de 1993.	No cumple			El Establecimiento no tiene identificados los requisitos legales para el cumplimiento de la norma.
3.3 Política de sostenibilidad				
El EAH debe definir de manera participativa dentro de la organización, una política de sostenibilidad que:				
a) Incluya su compromiso con el mantenimiento o mejora de los impactos ambientales, socioculturales y económicos positivos y el manejo, minimización o eliminación de aquellos impactos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad	No cumple			El EAH no cuenta con una política de sostenibilidad relacionada con el desarrollo de la actividad ni con compromisos encaminados a la sostenibilidad.
b) Referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad	No cumple			El establecimiento no tiene identificado de manera clara los derechos y deberes de su comunidad, ni su compromiso con la sostenibilidad
c) Esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes.	No cumple			El establecimiento no cuenta con política de sostenibilidad.
3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos				
El EAH debe:				
a) A partir de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos o servicios que presta, identificar sus aspectos ambientales, socioculturales y económicos.	No cumple			El EAH no tiene identificados los aspectos requeridos.

b) A partir de la identificación de dichos aspectos, realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas enfocadas a la sostenibilidad (Ver Anexo B).	No cumple			El EAH no tiene identificados los aspectos requeridos.
3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad				
El EAH debe:				
a) A partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos (Ver Anexo B), contar con programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables; cuando sea aplicable, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento, teniendo en cuenta al menos: o La política de sostenibilidad; o Los requisitos legales vigentes que les sea aplicable.	No cumple			El EAH no cuenta con programas enfocados a la sostenibilidad ambiental.
3.6 Información y sensibilización				
El EAH debe:				
a) Contar con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad.	No cumple			El establecimiento no cuenta con ningún programa de información para sus clientes o huéspedes para la promoción de las buenas prácticas de sostenibilidad.
b) Capacitar a los colaboradores para el cumplimiento de los requisitos de la norma	No cumple			El establecimiento no realiza capacitaciones para el cumplimiento de los requisitos de la norma con sus trabajadores.
3.7 Comunicación y registros				
El EAH debe:				
a) Contar como mínimo con los procedimientos documentados para los siguientes numerales: o 3.2 Identificación y actualización de requisitos legales; o 3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales,	No cumple			En el alojamiento no se han identificado los impactos ambientales por tal motivo no se ha desarrollado un documento o acciones para la mejora continua.

socioculturales y económicos; o 3.9 Mejora continua.				
b) Contar como mínimo con la documentación que incluya los registros relacionados con: o 3.3 La política de sostenibilidad; o 3.4. Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos; o 3.5. Programas de gestión para la sostenibilidad; o 3.9 Mejora continua. NOTA 25. Esta información debe estar claramente identificada, disponible y legible, en cualquier formato o tipo de medio.	No cumple			Glamping Colombia no cuenta con ningún registro o documento relacionado con la política de sostenibilidad.
3.8 Preparación y respuesta ante emergencias				
El EAH debe contar con el plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	No cumple			El EAH no cuenta con un plan de emergencias.
3.9 Mejora continua				
El EAH debe:				
a) Realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad	No cumple			El EAH no cuenta con un sistema de gestión para la sostenibilidad.
b) Hacer monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad, que permita garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.	No cumple			El EAH no cuenta con ningún programa de gestión para la sostenibilidad.

Anexo 2 Requisitos específicos ambientales

4. REQUISITOS AMBIENTALES				
REQUISITOS		CUMPLIMIENT		OBSERVACIONES

		O		
4.1 Protección de la biodiversidad				
4.1.1. Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna.				
El EAH debe:				
a) Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.	No cumple			El EAH Glamping Colombia no cuenta con ningún sistema de difusión de información acerca del tráfico ilegal de especies de flora y fauna en la zona, según la visita realizada al EAH y la entrevista con el gerente del lugar.
b) Adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural.		Nivel básico		El establecimiento promueve la apreciación de la naturaleza al tener sus domos ubicados en un entorno natural y al tener convenios con prestadores de servicios turísticos que se desenvuelven en un entorno natural, así como caminatas ecológicas.
c) Evitar la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.	No cumple			El establecimiento no promueve iniciativas contra el tráfico de especies.
d) Evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley.		Nivel básico		El establecimiento no consume ni comercializa productos derivados de la flora y fauna prohibidas por ley.
4.1.2. Apoyo a programas de protección y uso sostenible				
El EAH debe:				
a) Respetar las rondas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, de acuerdo con la legislación vigente aplicable			Nivel Alto	El EAH Glamping Colombia cuenta con una distancia de aprox. 500 metros de la línea del límite físico del cuerpo de agua léntico que corresponde al embalse del Tominé. Estos datos se obtuvieron del reporte histórico de dicho embalse y se tuvieron en cuenta para la construcción de los ocho domos.
b) Contar con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables.		Nivel Básico		El establecimiento cuenta con alianzas estratégicas con empresas locales, las cuales se encargan de actividades relacionadas al acercamiento con la naturaleza.

c) Contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento; NOTA 26. El medio de identificación lo define cada establecimiento.			Nivel Alto	El EAH Glamping Colombia cuenta con una base de datos del listado de especies presentes en la zona, esta recopilación fue realizada por el gerente del establecimiento, el señor Johan Peña, biólogo.
d) Adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural.		Nivel Básico		El establecimiento cuenta con un sistema de iluminación por lámparas solares de baja luminosidad para minimizar las alteraciones al medio natural, sin embargo, sigue existiendo alteración.
e) Adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino.		Nivel Básico		El Establecimiento realiza un procedimiento denominado "entresaque" el cual consiste en plantar una especie nativa justo al lado de la especie introducida, para que reciba la sombra que esta le brinda para su crecimiento, y una vez esta especie crezca lo suficiente, proceden a cortar la especie introducida, para evitar la competencia por espacio y nutrientes, y así promueven la prevalencia de las especies nativas.
f) Evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios.	No cumple			El Establecimiento no cuenta con alternativas de mitigación de impactos negativos por la generación de residuos de envoltorios de alimentos, ni con un sistema eficiente para reciclar los mismos.
4.1.3. Gestión del agua.				
El EAH debe:				
a) Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación.	No Cumple			El establecimiento no genera acciones para el ahorro y uso eficiente del agua en específico.
b) Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua.	No Cumple			El establecimiento no cuenta con ningun sistema para el monitoreo del consumo de agua como un contador.
c) Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.		Nivel Básico		El EAH realiza mantenimientos de tipo obligatorio y preventivo con un prestador de servicios de la zona cada año.
d) Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua.	No Cumple			El establecimiento no realiza socializaciones sobre prácticas para el ahorro de agua de ningún tipo.

e) Utilizar agua potable para el consumo humano, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.		Nivel Básico		El EAH utiliza únicamente agua potable para el consumo de sus clientes y huéspedes, a manera de botellas de agua comerciales.
f) Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano.		Nivel Básico		El establecimiento advierte a sus huéspedes sobre el no consumo de agua y a su vez les suministra agua embotellada; sin embargo, el establecimiento no cuenta con ningún registro de la calidad del agua que le suministra el acueducto veredal.
g) Cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.	No cumple			Según la Resolución 0631 de 2015 las ARND del establecimiento no cuentan con una disposición adecuada.
4.1.4. Gestión de energía				
El EAH debe:				
a) Adelantar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación.		Nivel básico		El EAH cuenta con un sistema de iluminación externa a base de energía solar con linternas que tienen celdas fotovoltaicas y el tipo de bombillas que utilizan en todo el establecimiento son de tipo ahorrador.
b) Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía.		Nivel básico		El establecimiento cuenta con un registro del consumo de energía por medio de la contabilidad y los recibos de energía.
c) Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía.	No cumple			El establecimiento no cuenta con una organización para el mantenimiento preventivo de sus instalaciones eléctricas
d) Adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía.	No cumple			El establecimiento tiene información disponible para socialización acerca de el ahorro de energía
e) Adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes.		Nivel básico		El establecimiento cuenta con instalaciones que promueven el uso de iluminación y ventilación natural integrado en el diseño de los domos que cumplen la función de habitaciones y cuentan con espacios abiertos y naturales a su alrededor.
f) Promover el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.		Nivel básico		El establecimiento cuenta como único elemento de uso de energías renovables, los paneles solares de la iluminación de los senderos.

4.1.5. Uso y manejo de productos químicos				
El EAH debe adelantar las siguientes acciones, para el uso adecuado de productos químicos y para promover su minimización:				
a) Llevar un registro del consumo de productos químicos empleados.	No cumple			El establecimiento tiene conocimiento de el tipo de productos que utiliza, sin embargo no llevan ningún tipo de registro
b) Usar productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	No cumple			El establecimiento utiliza únicamente 4 productos químicos, los cuales son desinfectante (cloro), limpiador de superficies, suavizante y jabón. los cuales son convencionales.
c) Emplear las dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos.		Nivel Básico		El establecimiento utiliza las menores dosis posibles recomendadas de productos químicos en sus actividades de limpieza.
d) Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.	No cumple			El establecimiento no cuenta con estos documentos.
e) Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes. NOTA 27. Ver Anexo A, bibliografía recomendada.	No cumple			El establecimiento no tiene en cuenta la disposición final de las sustancias tóxicas contaminante, ni tiene identificadas estas sustancias.
4.1.6 Gestión y manejo de residuos				
4.1.6.1. Manejo de residuos sólidos				
El EAH debe:				
a) Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.		Nivel Básico		El establecimiento tiene conocimiento de la cantidad de residuos que se genera, su naturaleza y su periodo, sin embargo, no lleva ningún registro escrito.

b) Adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos. NOTA 28. Ver Anexo A, bibliografía recomendada.	No cumple			El establecimiento no realiza una separación adecuada de los residuos ni reciclaje del mismo.
4.1.6.2. Manejo de residuos peligrosos.				
El EAH debe:				
a) Establecer el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	No cumple			El establecimiento no tiene identificados los residuos de tipo peligroso ni su manera de disponer adecuadamente.
b) Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades. NOTA 29. Ver Anexo A, bibliografía recomendada.	No cumple			El establecimiento no tiene identificados los residuos de tipo peligroso.
4.1.7. Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.				
El EAH debe:				
a) Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.		Nivel Básico		El establecimiento tiene identificadas las fuentes de contaminación atmosférica, que en este caso son zonas para uso de fogatas, y son una por cada domo
b) Adelantar acciones para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, generada por el establecimiento, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	No cumple			Actualmente el alojamiento no presenta contaminación auditiva ni visual. Con respecto a la calidad del aire Glamping Colombia realiza fogatas, las cuales no tienen un control para la disminución de contaminantes que esta genera.
c) Cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.	No cumple			El establecimiento no cuenta con zonas específicas para fumadores
4.1.8. Material impreso.				
El EAH debe:				
a) Adelantar acciones para la reducción, reutilización y reciclaje del papel, o su reemplazo por medios magnéticos.	No cumple			El EAH no adelanta acciones para la reducción del material impreso.
b) Adelantar acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad. NOTA 30. Ver definición 2.34 Papel con criterios de sostenibilidad.	No cumple			El Establecimiento no tiene ningún parámetro aplicado sobre el papel con criterios de sostenibilidad.
4.1.9. Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)				

El EAH debe:				
a) Identificar las fuentes de emisión que generan GEI.		Nivel básico		El establecimiento tiene identificados puntualmente los lugares que generan GEI.
b) Llevar un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético. NOTA 31. Se recomienda ver el Anexo C de las fuentes de emisión que generan GEI, en el que se detallan las fuentes directas e indirectas. NOTA 32. Se recomienda estimar las emisiones de las fuentes identificadas en el numeral a. NOTA 33. Ver Anexo D y E para aplicar factor de conversión y calcular las emisiones. NOTA 34. Para aquellos establecimientos de alojamiento que quieran implementar estrategias de reducción de emisiones de GEI, se recomienda consultar el Anexo F informativo (Requisito e opcional cumplimiento).	No cumple			El alojamiento no especifica su uso de energía por equipo o fuente de energía.
4.1.10. Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO).				
El EAH debe:				
a) Llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante.	No cumple			Los equipos utilizados en el alojamiento no están registrados en ningún documento.
b) Garantizar que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible, en donde se indiquen claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta.		Nivel básico		El alojamiento cuenta con las fichas técnicas de cada equipo, pero no se realiza un registro de este.

c) Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, según especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera.	No se cumple			No se lleva un control de mantenimiento de los equipos.
d) Llevar un registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado.	No se cumple			El alojamiento no cuenta con ningún registro de mantenimiento de los equipos.
e) Mantener a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO, la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta.	No se cumple			
f) Verificar que en el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado de uso comercial e industrial, se cumplan las normas de seguridad industrial y salud en el trabajo vigentes.		Nivel básico		El alojamiento cuenta con un trabajador capacitado para la instalación y verificación del funcionamiento de los equipos. Pero no se tiene un registro de cumplimiento de normas de seguridad industrial y salud en el trabajo.
g) Garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos. NOTA 35. Ver Anexo A, bibliografía recomendada. NOTA 36. Ver Anexo informativo F. NOTA 37. Ver Anexos G y H. NOTA 38. Se recomienda consultar los artículos 7°, 8°, 9°, 10° y 15° de la Ley 55 de 1993 por medio de la cual se aprueba el "Convenio No. 170 y la Recomendación número 177 sobre la seguridad en la utilización de los productos químicos en el trabajo".	No cumple			Glamping Colombia no cuenta con una segregación adecuada de sus residuos sólidos y líquidos. La zona de almacenamiento no cuenta con lo estipulado en la normativa.

Anexo 3 Requisitos específicos socioculturales.

REQUISITOS SOCIOCULTURALES				
REQUISITOS	CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
5.1. Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural.				
El EAH debe:				
a) Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.	No cumple			Glamping Colombia no cuenta con el conocimiento e información suficiente para brindarle a los huéspedes la comunicación de la legislación vigente de protección contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.
b) Participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere.	No cumple			El alojamiento se encuentra ubicado en la vereda Tominé de Indios, en la cual no se han desarrollado actividades de conservación o manejo responsable del patrimonio cultural.
c) Cuando utilice en su material publicitario o en su decoración manifestaciones culturales producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, usarlas de manera responsable para que no se afecte negativamente el patrimonio cultural.	No cumple			Glamping Colombia solo hace uso de una plataforma virtual donde expone sus servicios, sin hacer uso de manifestaciones culturales.
d) Informar de manera responsable a los huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.	No cumple			Glamping Colombia por medio de su página web informa sobre la gran importancia de la laguna de Siecha, pero no cuenta con itinerarios, planes o propuestas documentadas donde se especifique actividades relacionadas con el patrimonio cultural del municipio de Guatavita.
e) Capacitar periódicamente al personal de la organización para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.	No cumple			El alojamiento cuenta con tres trabajadores locales, los cuales cuenta con el conocimiento propio para dar una orientación sobre los atractivos y actividades del Municipio de Guatavita, pero no se realizan capacitaciones por parte del Gerente.

f) Cuando promueva las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales realizarlo de manera responsable.	No cumple			Glamping Colombia no promueve las manifestaciones culturales, debido a la falta de capacitación de sus empleados sobre las diferentes actividades o atractivos turísticos locales.
g) Cuando preste sus servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC, informar a los clientes sobre su valor patrimonial.	No cumple			El alojamiento se encuentra ubicado a 300 metros de la laguna de Guatavita, pero no se presta una comunicación o charla con los huéspedes sobre su importancia a nivel Municipal.
h) En caso de que esté ubicado en un BIC, cumplir con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación.	No aplica			A pesar de que Glamping Colombia no se encuentra en ningún BIC es importante mencionar que el alojamiento respeta la distancia que se debe tener con respecto a un cuerpo de agua que en este caso es un patrimonio cultural
i) Diseñar, operar, promover productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural.		Nivel básico		Ninguna actividad realizada por Glamping Colombia ha perjudicado algún patrimonio cultural.
j) Adelantar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional.	No cumple			El alojamiento no promueve la gastronomía local, regional o nacional, debido a que sus productos son comprados en una franquicia Estadounidense (pricesmart).

5.2. Manejo y prevención de riesgos sociales.

El EAH debe:

a) Incluir en la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).	No cumple			El alojamiento no cuenta con una contextualización del tema (la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes), por tal motivo no se ha realizado ninguna prevención o compromiso.
b) Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo.	No cumple			Glamping Colombia no está contextualizado sobre el tema de prevención de la ESCNNA, por tal motivo no ha desarrollado acciones enfocadas al tema.
c) Capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.	No cumple			Glamping Colombia no cuenta con ningún registro de capacitaciones. Además la Gerencia muestra desconocimiento sobre el tema.

d) Demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA.	No cumple			La gerencia del alojamiento no tiene conocimiento sobre el tema, por lo tanto no se han tratado los temas con los empleados o colaboradores.
e) Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.	No cumple			Debido a la falta de información del Glamping, no se cuenta con ningún medio visible que informe sobre la legislación relacionada con ESCNNA
f) Prevenir la explotación laboral infantil.	No cumple			El EAH cuenta con un personal con edad mayor de 18 años.
5.3. Apoyo a las comunidades.				
El EAH debe:				
a) Adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere.		Nivel básico		El establecimiento en su modelo de negocio utiliza el sistema de huracán o de tornillo, en donde para suplir sus necesidades de cualquier índole, tiene en cuenta principalmente a los habitantes de la vereda, luego el municipio y así sucesivamente.
b) Capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.	No cumple			El establecimiento no realiza capacitaciones a sus colaboradores acerca de las poblaciones vulnerables.
c) Informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables.	No cumple			El establecimiento no cuenta con medios visibles ni tiene compromisos claros contra la discriminación y exclusión de poblaciones vulnerables.
d) Asegurar que no se ejerce ningún tipo de discriminación. NOTA 39. Ver definición 2.36 de poblaciones vulnerables.	No cumple			El EAH no realiza ninguna capacitación para prevenir prácticas discriminatorias con poblaciones vulnerables.

Anexo 4 Requisitos específicos económicos.

6 REQUISITOS ECONÓMICOS		
REQUISITOS	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
6.1. Contratación y generación de empleo.		
El EAH debe:		

a) Dar prioridad en la contratación de colaboradores de base local, vinculándolos de manera directa a nivel operativo, administrativo o gerencial, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.			Nivel alto	Glamping Colombia cuenta con dos trabajadores en nómina los cuales son netamente locales.
b) Dar prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.			Nivel alto	El gerente del alojamiento se basa en el sistema de tornillo o huracán, el cual busca satisfacer las necesidades del Glamping con mano de obra o productos de la vereda, municipio o regionales.
c) Adelantar acciones para promover la capacitación de sus empleados y fortalecer sus competencias laborales.	No cumple			El alojamiento no cuenta con ningún registro de capacitaciones para fortalecer las competencias laborales.
6.2. Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades.				
El EAH debe:				
a) Adelantar acciones para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local en condiciones comerciales justas y equitativas, de acuerdo con su disponibilidad en el destino donde opere.	No cumple			Glamping Colombia solo brinda la información de manera verbal, si el huésped la solicita. Pero no cuenta con ningún método publicitario para dar a conocer los diferentes productos o servicios que se prestan en la vereda o Municipio de Guatavita.
b) Adelantar acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera.	No cumple			El alojamiento no ha realizado ninguna capacitación.
6.3. Compras				
El EAH debe:				
a) Promover acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local en los destinos donde opera.	No cumple			El alojamiento aunque hace uso de algunos productos locales, no realiza ninguna acción para promover el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local.
Se recomienda a los EAH:				
b) Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y diseñar criterios de compra que incluyan	No cumple			Actualmente el Glamping no ha identificado los diferentes servicios y bienes que se prestan en la vereda o Municipio, según el gerente por temas

consideraciones ambientales, socioculturales y económicas.				económicos es más rentable realizar las compras en el supermercado Price Smart.
c) Dar prioridad a los proveedores que incluyan en sus productos y servicios consideraciones sostenibles relacionadas con el desarrollo ambiental, sociocultural y económico, de acuerdo con la disponibilidad en el mercado.	No cumple			No se identificó ningún proveedor que incluya prácticas sostenibles en el desarrollo ambiental, sociocultural
d) Adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario, promover su recuperación, reutilización o reciclaje.	No cumple			Uno de los residuos que más genera Glamping Colombia son las botellas de agua en plástico. Sin embargo no se realiza ninguna actividad de recuperación, reutilización o reciclaje.
6.4. Calidad y satisfacción del cliente.				
El EAH debe medir el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio y con el cumplimiento de la política de sostenibilidad, adelantar acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos. NOTA 40. Se recomienda tener en cuenta que la aplicación de los criterios de esta norma no deben ir en detrimento de la calidad y la operación del EAH.	No cumple			Glamping Colombia no cuenta con una política de sostenibilidad.

Anexo 5 Listado de requisitos que NO cumple el EAH Glamping Colombia.

REQUISITOS QUE NO SE CUMPLEN Y NO ESTÁN DOCUMENTADOS	
NUMERAL	REQUISITO
3	GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD
3	El EAH debe diseñar, implementar, mantener, evaluar y mejorar la gestión para la sostenibilidad, con los registros o evidencias para demostrar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

3.1	Autoridad y responsabilidad
3.1.2	Definir las responsabilidades en la organización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma.
3.1.3	Establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.
3.1.4	Ejecutar las decisiones para el cumplimiento de los requisitos de esta norma.
3.2	Requisitos legales
3.2.1	El EAH debe identificar y documentar los requisitos legales que le sean aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento; NOTA 24. Adelantar, cuando se requiera, el respectivo proceso de consulta previa en cumplimiento de lo establecido en el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ratificado por la Ley 21 de 1991 y la Ley 70 de 1993.
3.3	Política de sostenibilidad
3.3.1	Incluya su compromiso con el mantenimiento o mejora de los impactos ambientales, socioculturales y económicos positivos y el manejo, minimización o eliminación de aquellos impactos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad
3.3.2	Referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad
3.3.3	Esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes.
3.4	Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos
3.4.1	A partir de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos o servicios que presta, identificar sus aspectos ambientales, socioculturales y económicos.
3.4.2	A partir de la identificación de dichos aspectos, realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas enfocadas a la sostenibilidad (Ver Anexo B).
3.5	Programas de gestión para la sostenibilidad
3.5.1	A partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos (Ver Anexo B), contar con programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que incluya como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables; cuando sea aplicable, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento, teniendo en cuenta al menos: o La política de sostenibilidad; o Los requisitos legales vigentes que les sea aplicable.
3.6	Información y sensibilización
3.6.1	Contar con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad.
3.6.2	Capacitar a los colaboradores para el cumplimiento de los requisitos de la norma
3.7	Comunicación y registros
3.7.1	Contar como mínimo con los procedimientos documentados para los siguientes numerales: o 3.2 Identificación y actualización de requisitos legales; o 3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos; o 3.9 Mejora continua.

3.7.2	Contar como mínimo con la documentación que incluya los registros relacionados con: o 3.3 La política de sostenibilidad; o 3.4. Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos; o 3.5. Programas de gestión para la sostenibilidad; o 3.9 Mejora continua. NOTA 25. Esta información debe estar claramente identificada, disponible y legible, en cualquier formato o tipo de medio.
3.8	Preparación y respuesta ante emergencias
3.8.1	El EAH debe contar con el plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable.
3.9	Mejora continua
3.9.1	Realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad
3.9.2	Hacer monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad, que permita garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.
4	REQUISITOS AMBIENTALES
4.1	Protección de la biodiversidad
4.1.1	Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna.
4.1.1.1	Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.
4.1.1.3	Evitar la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.
4.1.2	Apoyo a programas de protección de uso sostenible
4.1.2.6	Evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios.
4.1.3	Gestión del agua.
4.1.3.1	Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación.
4.1.3.2	Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua.
4.1.3.4	Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua.
4.1.3.7	Cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.
4.1.4	Gestión de energía
4.1.4.3	Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía.
4.1.4.4	Adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía.
4.1.5	Uso y manejo de productos químicos
4.1.5.1	Llevar un registro del consumo de productos químicos empleados.
4.1.5.2	Usar productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado.

4.1.5.4	Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.
4.1.5.5	Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes. NOTA 27. Ver Anexo A, bibliografía recomendada.
4.1.6	Gestión y manejo de residuos
4.1.6.1	Manejo de residuos sólidos
4.1.6.1.1	Adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos. NOTA 28. Ver Anexo A, bibliografía recomendada.
4.1.6.2	Manejo de residuos peligrosos.
4.1.6.2.1	Establecer el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.
4.1.6.2.2	Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades. NOTA 29. Ver Anexo A, bibliografía recomendada.
4.1.7	Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.
4.1.7.2	Adelantar acciones para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, generada por el establecimiento, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.
4.1.7.3	Cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.
4.1.8	Material impreso.
4.1.8.1	Adelantar acciones para la reducción, reutilización y reciclaje del papel, o su reemplazo por medios magnéticos.
4.1.8.2	Adelantar acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad. NOTA 30. Ver definición 2.34 Papel con criterios de sostenibilidad.
4.1.9	Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)
4.1.9.2	Llevar un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético. NOTA 31. Se recomienda ver el Anexo C de las fuentes de emisión que generan GEI, en el que se detallan las fuentes directas e indirectas. NOTA 32. Se recomienda estimar las emisiones de las fuentes identificadas en el numeral a. NOTA 33. Ver Anexo D y E para aplicar factor de conversión y calcular las emisiones. NOTA 34. Para aquellos establecimientos de alojamiento que quieran implementar estrategias de reducción de emisiones de GEI, se recomienda consultar el Anexo F informativo (Requisito e opcional cumplimiento).
4.1.10	Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)
4.1.10.1	Llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante.
4.1.10.3	Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, según especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera.

4.1.10.4	Llevar un registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado.
4.1.10.5	Mantener a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO, la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta.
4.1.10.7	Garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos. NOTA 35. Ver Anexo A, bibliografía recomendada. NOTA 36. Ver Anexo informativo F. NOTA 37. Ver Anexos G y H. NOTA 38. Se recomienda consultar los artículos 7°, 8°, 9°, 10° y 15° de la Ley 55 de 1993 por medio de la cual se aprueba el "Convenio No. 170 y la Recomendación número 177 sobre la seguridad en la utilización de los productos químicos en el trabajo".
5 REQUISITOS SOCIOCULTURALES	
5.1	Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural.
5.1.1	Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.
5.1.2	Participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere.
5.1.3	Cuando utilice en su material publicitario o en su decoración manifestaciones culturales producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, usarlas de manera responsable para que no se afecte negativamente el patrimonio cultural.
5.1.4	Informar de manera responsable a los huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.
5.1.5	Capacitar periódicamente al personal de la organización para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.
5.1.6	Cuando promueva las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales realizarlo de manera responsable.
5.1.7	Cuando preste sus servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC, informar a los clientes sobre su valor patrimonial.
5.1.8	En caso de que esté ubicado en un BIC, cumplir con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación.
5.1.10	Adelantar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional.
5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales.	
5.2.1	Incluir en la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).
5.2.2	Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo.
5.2.3	Capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.

5.2.4	Demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA.
5.2.5	Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.
5.2.6	Prevenir la explotación laboral infantil.
5.3	Apoyo a las comunidades.
5.3.2	Capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.
5.3.3	Informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables.
5.3.4	Asegurar que no se ejerce ningún tipo de discriminación. NOTA 39. Ver definición 2.36 de poblaciones vulnerables.
6 REQUISITOS ECONÓMICOS	
6.1	Contratación y generación de empleo.
6.1.3	Adelantar acciones para promover la capacitación de sus empleados y fortalecer sus competencias laborales.
6.2	Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades.
6.2.1	Adelantar acciones para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local en condiciones comerciales justas y equitativas, de acuerdo con su disponibilidad en el destino donde opere.
6.2.2	Adelantar acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera.
6.3	Compras
6.3.1	Promover acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local en los destinos donde opera.
6.3.2	Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y diseñar criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas.
6.3.3	Dar prioridad a los proveedores que incluyan en sus productos y servicios consideraciones sostenibles relacionadas con el desarrollo ambiental, sociocultural y económico, de acuerdo con la disponibilidad en el mercado.
6.3.4	Adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario, promover su recuperación, reutilización o reciclaje.
6.4	Calidad y satisfacción del cliente.
6.4.1	El EAH debe medir el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio y con el cumplimiento de la política de sostenibilidad, adelantar acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos. NOTA 40. Se recomienda tener en cuenta que la aplicación de los criterios de esta norma no deben ir en detrimento de la calidad y la operación del EAH.

Anexo 6 GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

Anexo 6.1) 3.1. Autoridad y responsabilidad.

A) Matriz de derechos y deberes de los actores involucrados.

NTS-TS 002		
Matriz de derechos y deberes de los actores involucrados		
Actor	Derechos	Deberes
Huéspedes	Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales, y económicos que afectan al EAH. Disfrutar de los sitios de interés turísticos del destino. Conocer la información sobre los requisitos legales aplicables a los huéspedes para la actividad de turismo. Conocer las políticas y lineamientos de la prestación de servicios del EAH.	Hacer uso adecuado de las instalaciones del EAH. Hacer uso racional de los recursos naturales. Respetar los espacios sociales de los EAH. Cumplir los requisitos legales para prevenir la explotación sexual de menores. Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio. Respetar la tranquilidad de los huéspedes y del entorno natural. hacer separación en la fuente de los residuos generados en el EAH y en los lugares que visite durante su estadía.
Proveedores	Conocer la política de sostenibilidad y los programas asociados. Conocer la política de manejo sostenible de los productos y servicios comprados por el EAH. Conocer la política de compras Recibir el pago justo y oportuno por los servicios y productos vendidos. Los proveedores locales tienen prioridad. Presentar reclamos asociados con la relación comercial del establecimiento. Participar en capacitaciones generadas por el EAH.	Cumplir con la reglamentación legal para proveer productos o servicios. Cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual de menores. Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio o compra de sus productos. Cumplir con las políticas de sostenibilidad y compras de Glamping Colombia.

Colaboradores	Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos que afectan al EAH. Disfrutar de los sitios de interés turístico de la región. Disfrutar de las instalaciones del EAH. Conocer la información de los requisitos legales aplicables a los huéspedes para las actividades de turismo y alojamiento. Conocer las políticas y lineamientos de la prestación de servicios de Glamping Colombia.	Respeto por la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las personas en la región. Hacer uso adecuado de las instalaciones de Glamping Colombia. Hacer uso racional de los recursos naturales. Respetar todos los espacios que ofrece Glamping Colombia. Cumplir con los requisitos legales para la explotación sexual de menores. Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio. Respeto por la tranquilidad de los huéspedes. Hacer separación en la fuente de los residuos generados. Cumplir con las capacitaciones establecidas para fortalecer sus competencias laborales.
---------------	---	---

B Formato Actas de Reunión.

	NTS-TS 002	Fecha	
	ACTA DE REUNIÓN	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	
ACTA No.	ASISTENTES INVITADOS		
FECHA			
HORA			
LUGAR			
ORDEN DEL DÍA			

1. Llamado a lista y verificación del quórum. 2. Lectura y aprobación del acta anterior. 3. Tema por tratar: Nombramiento del líder de sostenibilidad. Definición de responsabilidad, deberes de los cargos para el sistema de gestión de sostenibilidad. 4. Varios.		
DESARROLLO 		
TAREA(S)	RESPONSABLE(S)	FECHA(S)

Anexo 6.2) 3.2 Requisitos legales.

A) Formato matriz de requisitos legales.

	NOS-TS 002	Fecha	
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

TEMA	TIPO	NÚMERO Y FECHA	AUTORIDAD	NORMA
Sostenibilidad	Resolución	3860 de 2015	Ministerio de comercio, industria y turismo.	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”
Turismo	Ley	1558 de 2012	Ministerio de comercio, industria y turismo.	Fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación,

				protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad
Turismo	Decreto	019 2012	Secretaria del hábitat	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Turismo	Decreto	1074 de 2015	Ministerio de comercia, industria y turismo y Cámaras de comercio.	Por medio del cual se expide el decreto única reglamentario del sector comercio, industria y turismo.
Turismo	Norma circular única	2019	Ministerio de comercio, industria y turismo.	Con la expedición de la circular única, se reúnen en un solo cuerpo normativo todas las reglamentaciones e instrucciones generales de la Superintendencia de Industria y Comercio que se encuentran vigentes.
Ambiental	Decreto	2811 de 1974	Ministerio de medio ambiente	Código Nacional de los Recursos Naturales Renovables y protección del Medio Ambiente.
Ambiental	Ley	29 de 1974	Ministerio de medio ambiente	Por la cual se aprueba el Protocolo de Montreal relativo a las sustancias agotadoras de la capa de ozono.
Ambiental	Ley	55 de 1993	Ministerio de trabajo y Ministerio de medio ambiente	Sobre la seguridad y la utilización de productos químicos en el trabajo.
Ambiental	Decreto	4741 de 2005	Ministerio de ambiente	Por la cual se reglamenta la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral.
Ambiental	Resolución	1511 de 2010	Ministerio de ambiente	Por la cual se establecen los sistemas de recolección selectiva y de gestión ambiental de residuos de bombillas
Ambiental	Decreto	2981 de 2013	Ministerio de vivienda	Por la cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo.En el artículo 110 se encuentran aspectos relevantes como: Que el deber del usuario es vincularse al servicio de aseo, siempre que haya

				un servicio disponible, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad, de acuerdo con lo establecido por la ley. Y hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio a los demás miembros de la comunidad. También el usuario debe realizar la separación de los residuos sólidos en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva, de acuerdo con el plan de gestión integral de residuos sólidos Y los Programas de Prestación del Servicio de aseo establecido
Ambiental	Resolución	171 de 2013	Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible.	Se prohíbe el uso de refrigeradores, congeladores y combinaciones de refrigerador – congelador, de uso domésticos, que contengan o requieran para su producción u operación, las sustancias Compuestos hidroclorofluoro-carbonados- HCFC o descritas en el anexo C del Protocolo de Montreal
Ambiental	Resolución	668 de 2016	Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible	Por el cual se reglamenta el uso racional de bolsas plásticas. “Los consumidores no deben exigir bolsas plásticas adicionales a las requeridas para el transporte de mercancías y deben reutilizar las bolsas plásticas recibidas de los distribuidores.”
Ambiental	Resolución	6889 de 2016	Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible	reglamento técnico que establece los límites máximos de fósforo y la biodegradabilidad de los tensoactivos presentes en detergentes y jabones, y se dictan otras disposiciones. El contenido máximo de fósforo será del 0,65% (1,5% de pentóxido de fósforo) a partir del 1ro de enero de 2018.
Socio-Cultural	Ley	397 de 1997	El Congreso de Colombia	(...) Se dictan normas sobre el patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, Se crea el Ministerio de la cultura y se trasladan algunas dependencias.
Socio-Cultural	Ley	1336 de 2009	El Congreso de Colombia	Por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes
Socio-Cultural	Resolución	1796 de 2018	Ministerio del Trabajo	Se actualiza el listado de las actividades peligrosas que por su naturaleza o condiciones de trabajo son nocivas para la salud e integridad física o psicológica de los menores de 18 años (...)

Socio-Cultural	Ley	1236 de 2008	El Congreso de Colombia	Por medio del cual se modifican algunos artículos del código penal relativos a delitos de abuso sexual
Socio-Cultural	Decreto	2941 de 2009	Ministerio de interior y Justicia	Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 397 de 1997 modificada por la ley 1185 de 2008 en los correspondiente al patrimonio cultural de la nación de naturaleza inmaterial
Socio-Cultural	Decreto	763 de 2009	El Presidente de la República de Colombia	Por el cual se reglamenta (...) en lo correspondiente al Patrimonio Cultural de la Nación de naturaleza material.
Económica	Decreto Ley	2663 de 1950	El Presidente de la República de Colombia	Código sustantivo del trabajo, adoptado por este decreto. “Igualdad de trabajadores ante la ley” Se define el contrato de trabajo como aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica. Bajo la Continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.
Económica	Ley	1429 de 2010	Congreso de la República	Por la cual se expide la Ley de Formalización y Generación de empleo.
Económica	Ley	1846 de 2017	El Congreso de Colombia	Por medio de la cual se modifican los artículos 160 y 161 del Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.

B) Formato de procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales.

	NTS-TS 002	Fecha	
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	
Objetivo: Garantizar que los requisitos legales del establecimiento de alojamiento y hospedaje Glamping Colombia, van a estar siempre identificados y actualizados con la normatividad vigente, en materia ambiental, económica, sociocultural y turística.			
1. Identificación de legislación. La gerencia debe identificar los requisitos legales aplicables a los establecimientos de alojamiento y hospedaje definidos por las autoridades competentes, en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales.			

2.	Las fuentes para identificar los requisitos turísticos son: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Las alcaldías. Los entes de turismo de las ciudades y municipios (Instituto Distrital de Turismo, Dirección de Turismo, Secretarías de Cultura y Turismo, otros). Constitución Política de Colombia. Ley General de Turismo.
3.	Las fuentes para identificar los requisitos medioambientales son: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Secretarías de Salud. Secretarías de Ambiente. Otros.
4.	Las fuentes para identificar los requisitos culturales son: Instituciones educativas. Ministerio de Cultura. Secretarías de Cultura. Gestores culturales.
5.	Las fuentes para identificar los requisitos económicos son: Ministerio u oficinas de trabajo. Banco de la República. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
6.	Las fuentes para identificar los requisitos laborales son: Ministerio u oficinas de trabajo. Servicio público de empleo.
7.	La gerencia debe estar consultando constantemente las diferentes fuentes de generación de requisitos para identificar cambios y actualizaciones que afecten a los EAH.
8.	La gerencia debe propender por el cumplimiento de la legislación vigente, al igual que por denunciar las irregularidades en su cumplimiento, especialmente las que atenten contra el patrimonio cultural, natural y la integridad social.

C) Formato listo de chequeo de requisitos legales

	NOS-TS 002	Fecha	
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

REQUISITO LEGAL	EVALUACIÓN		ACCIÓN
	CUMPLE / SÍ	CUMPLE / NO	
Registro mercantil	X		
Registro nacional de Turismo	X		
Concepto favorable de la secretaría de salud	X		
Rut	X		
Permiso de vertimientos		X	Agendar visita y de la CAR
Permiso de uso del suelo	X		

Anexo 6.3) 3.3 Política de sostenibilidad

A) Formato político de turismo sostenible

	NTS-TS 002	Fecha	
	POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de la implementación	Código	
Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, y asumidos los principios adoptados específicamente en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 002, el Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje Glamping Colombia se compromete a llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el impacto de nuestras instalaciones y actividades, tanto internas como externas, así como optimizar la sostenibilidad del EAH Glamping Colombia, mejorando su comportamiento con el entorno. En ese mismo sentido, Glamping Colombia 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 002, que incluye, entre otras cosas, los requerimientos legales que regulan los efectos generados por la actividad turística. 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, e informar tanto interna como externamente los avances y actuaciones medioambientales de la empresa. Uno de nuestros principales objetivos es perfeccionar la gestión sostenible, asumiendo los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: 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 los recursos.

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

Anexo 6.4) 3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales, y económicos.

A) Matriz de evaluación de impactos

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS				
EJE	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD	VALORACIÓN	PRIORIDAD DE ACTUACIÓN	ACTUACIÓN
Ambiental	Tráfico ilícito de flora y fauna.	2	Media	Información visible acerca del tráfico ilícito de flora y fauna
	Conteo del consumo de agua en cocina, baños, y aseo general.	1	Alta	Instalación de un contador para el registro del consumo de agua, seguido de un programa de concientización sobre el ahorro de agua y modificación o sustitución de grifos por sistemas ahorradores.
	Contaminación del agua por productos de limpieza (detergentes, jabones, suavizantes, etc.)	3	Baja	Filtración y descontaminación del agua
	Consumo de energía	3	Baja	Programa para el ahorro de energía por medio de transición a energías limpias.
	Uso de productos químicos	3	Baja	Programa de manejo de productos químicos y capacitación a los empleados acerca de su uso
	generación de residuos sólidos	2	Media	Programa de manejo de residuos sólidos y separación en

	ordinarios y reciclables			la fuente. Capacitación a los empleados e información clara y disponible a los huéspedes.
	Emisiones atmosféricas por zona de fogatas	3	Baja	Programa AVA para la contaminación atmosférica, auditiva y visual.
Socio-cultural	Uso sostenible y conservación del patrimonio cultural	3	Baja	Programa de patrimonio cultural, en el que se difunde la cultura de Guatavita a través de información en la recepción o por la página web, enfocado en un concepto de sostenibilidad.
	Desinformación sobre bienes de interés cultural	2	Media	Informar a clientes y huéspedes sobre la legislación vigente de lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural
	Falta de promoción del patrimonio cultural local	3	Baja	Capacitar periódicamente al personal para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes.
	Adelantar acciones de prevención de la ESCNNA en el contexto de los viajes y el turismo	1	Alta	Hacer uso de el manual de de buenas prácticas para la prevención de la ESCNNA en viajes y turismo. Establecido por el ministerio de industria y turismo.
	Prevención de la explotación laboral infantil	3	Baja	Rechazar la explotación laboral infantil. No permitir el trabajo con menores de edad.
Económico	Acciones para promover la compra de bienes, servicios, artesanías y productos locales	3	Baja	Contar con artesanías o productos locales expuestos de manera creativa en la recepción y habitaciones, contar con información audiovisual sobre servicios locales.
	Dar prioridad a los proveedores que incluyan en sus productos y servicios consideraciones sostenibles	3	Baja	Dar prioridad a los productos con consideraciones sostenibles en la exposición en el EAH
	Medir el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio y el cumplimiento de la política de sostenibilidad.	2	Media	Por medio de una encuesta sencilla, no más de 5 preguntas se sabrá el grado de satisfacción de los clientes o huéspedes.

Anexo 6.5) 3.6 Información y sensibilización

A) Formato programa de sensibilización e información

	NTS-TS 002	Fecha	
	FORMATO PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN	Versión	
	RESPONSABLE: Encargado de implementación	Código	

ÁREA DE INFORMACIÓN	TEMA DE FORMACIÓN	PARTICIPANTES
EVIDENCIAS DE SENSIBILIZACIÓN:		

B) Formato Plan de Capacitación

	NTS-TS 002		Fecha	
	PLAN DE CAPACITACIÓN		Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación		Código	
PLAN DE CAPACITACIÓN SEMESTRE I - 2020				
PARTICIPANTE	TEMA DE CAPACITACIÓN	INSTRUCTOR	FECHA	FIRMA

Anexo 6.6 Documentación y registro

A) Listado de documentación y registro

No.	Numerales de la norma	Documento
3.2	Identificación y actualización de requisitos legales	- Formato matriz de requisitos legales. - Formato de procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales - Formato lista de chequeo de requisitos legales
3.3	Política de sostenibilidad	- Política de turismo sostenible - Acta de socialización de la política
3.4	Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos	- Matriz de evaluación de impactos
3.5	Programas de gestión para la sostenibilidad	- actas de seguimiento y desarrollo de los programas
3.9	Mejora Continua	- Registro de la acción tomada

B) Formato listado maestro de documentos del sistema

	NTS-TS 002	Fecha	
--	------------	-------	--

	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	
NOMBRE DEL DOCUMENTO			
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS ACTA DE REUNIÓN LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS FORMATO PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN FORMATO PLAN DE CAPACITACIÓN FORMATO PLAN DE ACCIÓN Y REACCIÓN FRENTE A EMERGENCIAS (sismo, tsunami, motín, otros.) PROGRAMA DE PROTECCIÓN Y GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA PROGRAMA DE USO DE PRODUCTOS QUÍMICOS PROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS PROGRAMA INTEGRAL MITIGACIÓN DE CONTAMINACIÓN AVA PROGRAMA DE AHORRO MATERIAL IMPRESO PROGRAMA INTEGRAL MITIGACIÓN DE CONTAMINACIÓN GEI-SAO PROGRAMA SOCIOCULTURAL CÓDIGO DE CONDUCTA PREVENCIÓN ESCNNA REGISTRO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL-EMPRESARIAL FORMATO DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE COMPRAS PROGRAMA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			

ANEXO 6.7) 3.8 Preparación y respuesta ante emergencias

A) Matriz de identificación de potenciales emergencias

				NTS-TS 002	Fecha	
				MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE POTENCIALES EMERGENCIAS	Versión	
				RESPONSABLE: Encargado de implementación	Código	
AMENAZA	P R O B A B I L I D	C O N S E C U E N C	T O T A L	ACCIONES ANTES	ACCIONES DURANTE	ACCIONES DESPUÉS

	A D	I A				
Accidente laboral	3	2	6	Realizar una evaluación de los tipos de riesgos laborales que se presentan y continuamente adoptar medidas de prevención. Informar a los trabajadores acerca de estos riesgos.	Prestación de primeros auxilios, de ser el caso trasladar al centro de salud más cercano u hospital dependiendo la gravedad.	Evaluar el tipo de accidente y posteriormente tomar acciones de mejora continua de ser el caso.
Caídas por los senderos o escalones	3	2	6	Señalizar los senderos y advertir sobre la irregularidad del terreno.	Prestación de primeros auxilios, de ser el caso trasladar al centro de salud más cercano u hospital dependiendo la gravedad. Dar aviso a la entidad de emergencia.	Evaluar la reubicación del sendero o la implementación de senderos más estables como de ladrillo por ejemplo.
Inundación	1	2	2	Señalizar y socializar las rutas de evacuación en caso de emergencia. Identificar un lugar alto y seguro en el cual refugiarse. Tener a la mano o en un lugar seguro recipientes con agua potable.	Evacuar por las rutas señalizadas. Acudir a un lugar alto y seguro. No acercarse a instalaciones eléctricas de ningún tipo. Si es posible, evacuar el lugar, de lo contrario, esperar al personal de rescate.	Esperar a que las autoridades autoricen para poder ingresar nuevamente de forma segura al EAH.
Caída de árbol	2	2	4	Verifique que no haya árboles en mal estado alrededor de la propiedad. Tener presente que no deben haber arboles cerca de postes o cables de luz y de ventanas para evitar accidentes.	Mantenga la calma. Revise ventanas, puertas y tejado para verificar que no hubo ningún daño a la propiedad. Verificar que no haya cables de energía sueltos alrededor del árbol, si es así no se acerque. No intente desplazar o mover usted solo el	Si hay personas heridas de gravedad o inconscientes no intente moverlas, espere a que llegue personal especializado. Verifique que no haya fuga de gas ni de agua en ningún lado cerca de la zona afectada.

					árbol. Llame a las autoridades.	
Caída de rayo	1	3	3	Verifique que no haya árboles en mal estado alrededor de la propiedad, ya que estos podrían caerse, causando daños y heridos. Tenga a mano el kit de emergencias. Todos en el lugar deberán saber cómo cortar el suministro de agua, gas y luz. Evalúe la posibilidad de instalar un pararrayos.	Asegúrese que en el exterior de la propiedad no haya objetos que puedan arrastrarse con facilidad. Asegure puertas, ventanas y persianas exteriores. Desconecte todo los elementos eléctricos. No toque equipos eléctricos y teléfonos, mantenga los televisores apagados ya que estos son particularmente peligrosos en estos casos. Evite bañeras o artefactos de los baños, ya que las cañerías de metal pueden transmitir electricidad. Manténgase siempre en el interior.	Verifique si hay gente herida, si puede administrarle primeros auxilios de lo contrario comuníquese con el número de emergencias. Informe a la empresa correspondiente si observa cables eléctricos caídos
Vendaval	1	2	2	Tenga preparado un kit de emergencias por lo menos que dure tres días, en donde deberá tener el agua suficiente para las personas que se alojan en el lugar, alimentos enlatados no perecederos, linternas, pilas de repuesto, silbatos, radio portátil, botiquín de primeros auxilios. Mantenga el control de la electricidad, agua, gas por si es necesario desconectar. Asegúrese que los adornos que haya en	Mantenga la calma. A menos que las autoridades lo indiquen, permanezca en el lugar en el que se encuentra. Resguárdese de ventanas, espejos o todo aquel objeto que se pueda fragmentar fácilmente. En caso de que haya objetos en el aire manténgase cerca al suelo para evitar ser golpeado por uno de ellos. No mantenga equipos eléctricos conectados.	Espere anuncios oficiales para poder salir del sitio en donde se encuentre. Inspecciones si hay fugas de gas, agua o hay cables eléctricos sueltos. Si hay heridos, llame a emergencias o espero a personal especializado. Manténgase en zonas bajas, por si la estructura de los pisos superiores no es óptima.

				paredes o demás partes de los establecimientos estén aseguradas para evitar personas lesionadas.		
Atentado terrorista	1	1	1	Mantener preparado un kit de emergencia. Ten a la mano números de emergencia. Mantenga ubicado lugares de salida de emergencia.	Mantenga siempre la calma. No genere conflictos ya que esto puede ser contraproducente. Intente salir por las rutas que ya tienes ubicadas, convenza a varias personas de ir con usted. Si es posible, llame a emergencias y deles tanta información como sea posible, tenga en cuenta nunca poner su vida en riesgo. En caso de que se encuentre con aparatos explosivos intente no tener contacto con ellos.	Si las autoridades disponen, prepárese para desalojar la zona. Evite cualquier tipo de información de lo sucedido con el fin de seguir con su vida normal. Generar un ambiente seguro de confianza y tranquilidad
Incendio	2	2	4	Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas eléctricos. Control de sustancias inflamables. Contar con un sistema de extinción. Comunicación con el huésped y trabajadores para actuar y evitar.	Avisar mediante un sistema de alarma o de llamado. Protocolo para actuación durante el incendio.	Atender heridos y afectados. Realizar un inventario de daños y subsanarlos. Restablecer operaciones con normalidad
Fuga de gas	1	1	1	Realizar mantenimiento preventivo a los aparatos que requieran el uso de gas. Revise y verifique siempre las instalaciones, cilindros o envases de gas.	Conserve la calma. La persona que detecte una emanación de gas deberá informar al administrador del área. Si la emanación es de un gas peligroso se deberá evacuar la zona. Si las condiciones son seguras se deberá	Si es seguro se deberá remover el cilindro o envase que contiene el gas y este será trasladado a un área segura y controlada. Se debe de tener el equipo de protección correspondiente para evitar la inhalación del gas.

				Asegúrese siempre que la instalación de gas tenga un regulador de presión y una válvula de paso que permita su cierre rápido en caso de fuga.	proceder a cerrar la válvula del tanque o cilindro de gas.	
Sismo	1	2	2	Capacitar al personal interno sobre cómo actuar. En caso de sismo. Identificar sitios de mayor daño en caso de sismo. Realizar adaptaciones o cambios para disminuir el impacto en caso de sismo. Definir un punto de encuentro e informar. Mantener un kit de sobrevivencia y/o Primeros auxilios	Mantener la calma. Ubicarse en los sitios seguros. Estar pendiente de los compañeros.	Cortar líneas de servicios. Evacuar la zona. Ubicarse en los sitios de encuentro. Realizar inventario de Personas. Análisis de daños en la infraestructura. Reingreso al trabajo.
Intoxicación	2	2	4	Verificar siempre la fecha de caducidad de los alimentos y bebidas. Informar siempre si alguna comida está preparada con alimentos comúnmente alergénicos, como el maní. Mantener fuera del alcance sustancias que pueden ser peligrosas para la salud.	Se debe identificar la sustancia y la cantidad ingerida. No inducir el vómito, dejar que la persona vomite por sí sola. Mantener una vigilancia constante con la persona afectada. Si está intoxicada por algún gas, sacarla de la habitación en donde está expuesta, comprobar si respira, si no es así realizar maniobra de reanimación, en caso de no saber qué hacer llamar a emergencias.	Si logro identificar el motivo de la intoxicación y esta fue por ingerir alguna sustancia, informe al personal capacitado. Si la intoxicación fue por algún alimento, verifique si más personas prestan los mismos síntomas.
Ataque de abejas	1	2	2	En caso de encontrar colmenas de abejas llame a las autoridades.	Mantenga la calma. Cubrirse nariz, ojos, boca y oídos. Correr en zigzag.	Llamar a las autoridades en caso de que estas no se hubiesen ahuyentado todavía. Verifique que puertas y ventanas estén cerradas.

				No transite por el área cercana a las colmenas. No utilice perfumes muy fuertes, dulces o desagradables si es necesario pasar por el lugar. Utilice ropa segura, como camisa de manga larga, pantalones y medias largas. Alertar a la población acerca de la colmena.	Produzca humo, en lo posible de color blanco. Resguárdese en un lugar seguro. No hacer ruidos muy fuertes, ya que las abejas pueden enojarse más. No use lociones con olores muy fuertes o desagradables. No las aplaste ya que el veneno solo atraerá a más abejas. Llamar a las autoridades.	Verifique que no hayan personas que presenten picaduras de abejas, en ese caso intente quitar el aguijón si puede localizarlo, no aplique alcohol, no presione ni masajee la zona afectada. Si las personas afectadas presentan síntomas de alergias trasladarlos inmediatamente a un centro de salud.
Mordidas de perros u otro animal	1	2	2	Identifique los animales que se encuentran cerca al área de alojamiento y verificar si hay peligro de posibles ataques por parte de estos. Verificar si tiene dueño y comunicarle. De no ser así, avisar a las autoridades. Alertar a los huéspedes y personal del Glamping a que no se acerquen al animal	Mantenga la calma. No intente lastimar al animal, ya que esto producirá más rabia en el. intente escabullirse del lugar. Llamar a emergencias.	Si presenta heridas, lavar suavemente con agua y jabón. Presionar con un paño húmedo y limpio para detener el sangrado. Aplicar un vendaje estéril sobre la herida. Mantener la herida elevada en lo posible.

ANEXO 6.9) 3.9 Mejora continua

A) Formato de procedimiento de mejora continua

	NTS-TS 002	Fecha	
	PROCEDIMIENTO DE MEJORA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	
1. Objetivo: describir las disposiciones y las responsabilidades para adelantar los pasos que enfoquen al EAH hacia el mejoramiento continuo.			
2. Alcance: este documento será utilizado para eliminar las causas de los problemas reales y potenciales identificados, y para la generación de acciones tendientes a la mejora continua.			
3. Responsable: el responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento es la gerencia del EAH.			

4. Disposiciones: la gerencia y el líder de sostenibilidad deben identificar los puntos de mejoramiento en el EAH, usando la información derivada de las siguientes fuentes: ☒ Medición de la satisfacción del cliente. ☒ Reclamos presentados. ☒ Resultados de auditorías internas y externas. ☒ Datos de indicadores. ☒ Cambios en los requisitos legales. ☒ Análisis de riesgos. ☒ Control de calidad del servicio. ☒ Inspecciones de las autoridades. ☒ Inspecciones de supervisión. Una vez identificado un punto de mejoramiento o problema, se debe hacer un análisis de las causas con el fin de eliminarlas. Una vez identificada la causa, el gerente y líder de sostenibilidad deben proponer las acciones necesarias para erradicarla, así como definir quién es el responsable de la acción, los plazos y los recursos necesarios para implementar la acción. Una vez implementada la acción, el gerente debe hacerle seguimiento para determinar que las causas desaparecieron y el problema o punto de mejoramiento está resuelto.

Anexo 7 Requisitos ambientales

A) protección de la biodiversidad. Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna

	NTS TS - 002			Fecha	
	PROGRAMA DE FLORA Y FAUNA			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Informar a los huéspedes que es tráfico de flora y fauna es un delito, que en el código penal Colombiano se establecen penas hasta de 90 meses de cárcel y multas hasta de 15.000 SMLV	Gerente: Johan Peña Mantenimiento o: Delegado por el gerente.	Marzo de 2020	Señalización, charlas, medios audiovisuales.	Espacio, señalización impresa, libros, cartillas u otro.	Informar a los clientes, huéspedes, visitantes, y cualquier persona que visite Glamping Colombia de la importancia de la biodiversidad local, para promover su cuidado.
Prestar espacios para que las ONG u otras organizaciones que contribuyen a la conservación de la biodiversidad local puedan exponer su trabajo.	Administración: Johan Peña, y especialista en el tema.	Septiembre de 2020	Medios Audiovisuales, espacio físico, redes sociales, charlas.	Espacio para la capacitación, personal capacitado	Incentivar la cultura de la conservación de la biodiversidad en todos los grupos de interés de Glamping Colombia.

Asumir el cuidado de las zonas verdes aledañas al EAH.	Mantenimiento: Delegado por el gerente.	Septiembre de 2020	Zonas verdes aptas para cuidado.	Utensilios de jardinería.	Promover la responsabilidad y el cuidado de las zonas verdes en la vereda El Tominé de Indios.
INDICADOR: 1. $\frac{\text{Número de lugares con información disponible}}{\text{Número total de lugares del Glamping}} * 100 =$ Porcentaje de lugares con información 2. $\frac{\text{Número de asistentes a las capacitaciones}}{\text{Número de invitados a las capacitaciones}} * 100 =$ Porcentaje de personas capacitadas 3. $\frac{\text{Número de zonas mantenidas}}{\text{Número total de las zonas verdes aptas para cuidado}} * 100 =$ Porcentaje de zonas verdes aledañas cuidadas por el Glamping					

B) Formato de programa de ahorro y uso eficiente del agua

	NTS TS - 002			Fecha	
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Implementar un sistema de contabilización del agua que se consume en el EAH.	Gerente: Johan Peña	Marzo de 2020	Instalador	Contador de agua	Identificar el consumo de agua de Glamping Colombia para lograr su disminución
Realizar mantenimiento en griferías y aparatos sanitarios.	Mantenimiento: Personal delegado por el gerente	Marzo 2020	Identificación de la grifería y aparatos sanitarios.	herramienta de plomería.	Generar condiciones óptimas para el funcionamiento de los sistemas sanitarios y griferías para evitar fugas y daños a largo plazo.
Modifique o instale dispositivos ahorradores en las salidas de agua y en los sistemas de descarga.	Mantenimiento: Personal delegado por el gerente	Septiembre de 2020	Identificación de los dispositivos que no cuenten con un sistema ahorrador.	Sistema ahorrador, herramienta de plomería necesaria.	Reducir el desperdicio innecesario del recurso hídrico
Monitoreo del uso del agua durante el funcionamiento normal del EAH Glamping Colombia.	Personal delegado por el gerente	Marzo 2020	Recolección de datos suministrados por el contador	Planilla de seguimiento	Reducción del consumo habitual de agua en un 15%.
Realice un plan de acción para la reutilización de aguas y/o aprovechamiento de aguas lluvias.	Líder de sostenibilidad.	Septiembre de 2020	Verificación de esta acción	Datos de consumo. sistema de recolección de	

				agua para reutilización.	
Realizar campañas de sensibilización para reducir el lavado de lencería en los huéspedes.	Líder de sostenibilidad.	Septiembre de 2020	Verificación de conocimiento del tema por parte de los huéspedes	Señalética en los domos	Generar conciencia acerca de la reducción en el lavado de la lencería.
Realizar campañas de sensibilización para el ahorro de agua a los colaboradores del EAH.	Líder de sostenibilidad.	Marzo de 2020	Identificación de los métodos de ahorro	Reuniones, capacitaciones.	

INDICADOR:

1.

Conteo de la cantidad de metros cúbicos semanales

2.

$$\frac{\text{Número de griferías y sanitarios con sistema ahorrador}}{\text{Total de griferías y sanitarios}} * 100 =$$

Porcentaje griferías y sanitarios eficientes

3.

$$\frac{\text{Número de griferías y sanitarios con mantenimiento}}{\text{Total de griferías y sanitarios}} * 100 =$$

Porcentaje griferías y sanitarios en buenas condiciones

4.

$$\frac{\text{m3 consumidos mes actual}}{\text{m3 consumidos mes anterior}} * 100 =$$

Porcentaje ahorro de agua

5.

$$\frac{\text{Número de domos con señalización sobre el lavado de lencería}}{\text{Total de domos}} * 100 =$$

Porcentaje domos con información disponible sobre ahorro de agua

C) Formato de programa de ahorro y uso eficiente de la energía

	NTS TS - 002			Fecha	
	PROGRAMA AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGÍA			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Informar a los clientes y huéspedes acerca de la importancia del ahorro de energía	Líder de sostenibilidad.	Septiembre de 2020	Verificación de esta acción	Humano	Concientizar a los clientes y huéspedes y trabajadores, acerca del ahorro de energía.
Capacitar a los trabajadores para el uso eficiente y ahorro de energía.	Líder de sostenibilidad.	Septiembre de 2020	Verificación de la acción	Humano.	
Realice mantenimiento y limpieza periódicos a los sistemas de iluminación para aprovechar al máximo su capacidad.	Mantenimiento: Delegado por el Gerente.	Marzo de 2020	Verificación de la acción.	Humano	Mejorar el uso eficiente de la energía para ahorrar el consumo y prevenir daños en los sistemas eléctricos.

Realice mantenimiento preventivo a todos los electrodomésticos con que cuente el EAH.	Mantenimiento: Delegado por el Gerente.	Septiembre de 2020	Verificación de la acción.	Humano	
Utilice los equipos de lavado y planchado con la carga máxima, para aprovechar la energía.	Personal de aseo.	Marzo de 2020	Verificación de la acción.	Humano y equipos de lavado y planchado.	
Mantenga limpios los fogones para su adecuado funcionamiento.	Personal de aseo.	Marzo de 2020	Verificación de la acción.	Humano, Materiales de limpieza	

INDICADOR:

1.
$$\frac{\text{Número de asistentes a las capacitaciones o charlas}}{\text{Total de invitados}} * 100 =$$

Porcentaje clientes y huéspedes y trabajadores informados

2.
$$\frac{\text{Número de equipos electricos con mantenimiento realizados}}{\text{Total de equipos eléctricos}} * 100 =$$

Porcentaje equipos electricos en buenas condiciones

D) Formato programa de uso de químicos

	NTS TS - 002			Fecha	
	PROGRAMA DE USO DE PRODUCTOS QUÍMICOS			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Tener el proceso de cada uno de los productos químicos que se utilizan , identificando su forma de uso, elementos de protección	Johan Peña	Marzo 2020	Verificación de esta acción , información establecida por el proveedor	Humano	1)Establecer las fichas de seguridad de cada producto químico utilizado en el EAH.
Hacer uso de productos biodegradables.	Johan Peña	Septiembre del 2020	Verificación de esta acción.	Humanos y económicos.	2)Implementar el uso de productos biodegradables
Minimizar el consumo de productos químicos de alto impacto	Johan Peña	Septiembre del 2020	Verificación de esta acción	Humano	

Plan de capacitación del manejo de productos químicos	Proveedor de los productos químicos	Marzo del 2020	Audiovisuales y espacio para la capacitación	Humano	3)Realizar capacitaciones al personal de aseo, sobre el uso de productos químicos.
Almacenar adecuadamente los productos químicos.	Jefe de aseo	Marzo del 2020.	Bodega de almacenamiento y verificación de esta acción	Humano	4)Realizar un adecuado almacenamiento de los productos químicos usados en el EAH y llevar su registro de consumo.
Llevar un registro del consumo de productos químicos, mensual.	Jefe de aseo	Marzo del 2020	Bodega de almacenamiento y verificación de esta acción	Humano	
Garantizar los productos químicos de recargas de extintores sean aprobados por la legislación nacional	Jefe de aseo	Marzo del 2020	Verificación de esta acción	Humano	5)Verificación de los productos químicos de recargas de extintores.

INDICADOR:

1.
$$\frac{\text{Número de fichas de seguridad de productos químicos}}{\text{Número total de productos químicos}} * 100 =$$

Porcentaje de fichas de seguridad de P. Q.
2.
$$\frac{\text{Número de productos químicos biodegradables}}{\text{Número total de productos químicos}} * 100 =$$

Porcentaje de productos biodegradables
3.
$$\frac{\text{Número de personas efectivamente asistieron a la capacitación}}{\text{Número de personas convocadas}} * 100 =$$

Porcentaje de personas capacitadas
4.
$$\frac{\text{Número de unidades almacenadas}}{\text{Número total de productos químicos}} * 100 =$$

Porcentaje de unidades almacenadas de P. Q.
5.
$$\frac{\text{Número de extintores vencidos}}{\text{Número total de extintores}} * 100 =$$

Porcentaje de extintores vencidos, para cambio de químicos.

E) Formato programa de gestión de residuos

	NTS TS - 002			Fecha	
	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Evitar la utilización de bolsas plásticas en las compras	Mantenimiento	Marzo del 2020	Verificación de la acción.	Humano	1)Reducir un 20% de materiales desechables.
Implementar el uso de bolsas en tela reutilizables o canastas para las compras diarias	Administración	Marzo del 2020	Verificación de la acción.	Humano	
Minimice el empleo de productos desechables	Administración	Septiembre del 2020	Verificación de la acción.	Humano	
Los embalajes y utensilios que se empleen deben ser compatibles con el ambiente y deberá incluir instrucciones para los clientes sobre la adecuada disposición final de los residuos.	Administración	Septiembre del 2020	Verificación de la acción.	Humano	
Realice medición de residuos sólidos, de acuerdo con la clasificación.	Mantenimiento	Marzo del 2020	Verificación de la acción.	Humano	2)Realizar una adecuada segregación de los residuos sólidos.
Implementar un programa de separación de residuos, deberá difundirlo en todo el EAH.	Administración y mantenimiento	Septiembre del 2020	Verificación de la acción.	Humano	
Realizar el plan de capacitación del programa de separación en la fuente para todo el personal del EAH.	Administración	Marzo del 2020	Verificación de la acción.	Humano	
Sensibilización mediante señalética a los visitantes del EAH.	Administración	Marzo del 2020	Verificación de la acción.	Humano	
Almacene de forma separada y segura los productos generadores de residuos sólidos	Administración	Marzo del 2020	Verificación de acción y bodega	Humano	3)Establecer un manejo y disposición adecuada de los residuos peligrosos.
Recoja los aceites de la cocina quemados y los aceites de enlatados en botellas plásticas o bolsas,	Administración	Inmediato	Verificación de la acción.	Humano	

y márkelas indicando que son residuos peligrosos; nunca los deseches en un sifón					
Incluya en el plan de capacitación el programa de manejo de residuos peligrosos a todo el personal del EAH y su sensibilización a los huéspedes	Administración	Marzo del 2020	Verificación de la acción.	Humano	
INDICADOR: 1. $\frac{\text{Kg de residuos solidos aprovechables por semana}}{\text{kg de residuos solidos generados por semana}} * 100 =$ Porcentaje de residuos solidos aprovechables 2. $\frac{\text{Kg de residuos solidos segregados por semana}}{\text{kg de residuos solidos generados por semana}} * 100 =$ Porcentaje de residuos solidos segregados 3. $\frac{\text{Litros o Kg de residuos especiales separados}}{\text{Litros o Kg de productos especiales}} * 100 =$ Porcentaje de residuos especiales generados					

F) Formato programa integral de mitigación de AVA (atmosférica, auditiva y visual)

	NTS TS - 002			Fecha	
	PROGRAMA INTEGRAL DE MITIGACIÓN DE LA CONTAMINACIÓN			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Realizar mantenimiento de los equipos de refrigeración a fin de minimizar el ruido producido	Mantenimiento	Septiembre del 2020	Verificación de la acción	Humano	1) Minimizar la contaminación auditiva en el Glamping
Programar los mantenimientos de jardinería y áreas comunes en las horas en que los huéspedes no están descansando y preferiblemente estén fuera del EAH	Administración	Marzo del 2020	Verificación de la acción	Humano	

Establecer límites de volumen en habitaciones y zonas comunes.	Administración	Marzo del 2020	Verificación de la acción	Humano	
Programe mantenimientos preventivos y regulares a los equipos de ventilación y extracción, con el fin de minimizar la contaminación atmosférica	Mantenimiento	Septiembre Del 2020	Verificación de la acción	Humano	2) Minimizar la contaminación atmosférica producida en el establecimiento de alojamiento y hospedaje en un cinco por ciento
No use productos en aerosol que tengan clorofluorocarbonos (CFC), ya que dañan la capa de ozono.	Mantenimiento	Septiembre del 2020	Verificación de la acción	Humano	
Programe de acuerdo a sus posibilidades el cambio de equipos que contengan CFC o hidroclorofluorocarbono (HCFC).	Administración	Septiembre del 2020	Verificación de la acción	Humano	
Implementar una zona de fumadores.	Administrativo	Inmediato	Verificación de la acción	Humano	
Incluya en el plan de capacitación del programa de manejo de AVA a todo el personal del EAH, su importancia y sensibilización a los huéspedes	Gerencia	Marzo del 2020	Verificación de la acción	Humano	

INDICADOR:

1)

Sector	Subsector	Estándares máximos permisibles de niveles de emisión de ruido en dB(A)	
		Día	Noche
Sector D. Zona Suburbana o Rural de Tranquilidad y Ruido Moderado	Residencial suburbana.	55	50
	Rural habitada destinada a explotación agropecuaria.		
	Zonas de Recreación y descanso, como parques naturales y reservas naturales.		

$$\frac{\text{Niveles de ruido por hora en el Glamping}}{\text{Niveles de ruido max establecido por la resolución}} * 100$$

= Porcentaje de cumplimiento de la resolución 627

2)

$$ICA_{pjt} = \frac{I_{Hi} - I_{Lo}}{BP_{Hi} - BP_{Lo}} (C_{pjt} - BP_{Lo}) + I_{Lo}$$

ICA_{pjt} Es el índice de calidad del aire para el contaminante P de una estación de monitoreo de la calidad del aire j durante el período de tiempo t, el cual corresponde al período de exposición previsto en la norma para cada uno de los contaminantes que se está midiendo (ver Tabla No. 3).

C_{pjt} Es la concentración del contaminante P medida en la estación de monitoreo de la calidad del aire j durante el período de tiempo t, el cual corresponde al período de exposición previsto en la norma para cada uno de los contaminantes que se está midiendo.

BP_{Hi} Es el punto de corte mayor o igual a la concentración del contaminante P medida. Este punto de corte se obtiene de la Tabla No. 3.

BP_{Lo} Es el punto de corte menor o igual a la concentración del contaminante P medida. Este punto de corte se obtiene de la Tabla No. 3.

I_{Hi} Es el valor del ICA correspondiente al punto de corte BP_{Hi} . Este valor se obtiene de la Tabla No. 3.

I_{Lo} Es el valor del ICA correspondiente al punto de corte BP_{Lo} . Este valor se obtiene de la Tabla No. 3.

Fuente: IDEAM.

	Valor del índice	Comentario acerca de la calidad del aire	Color asociado
Calidad del aire día xx/xx/xx	1-29	Muy buena	Verde
	30-49	Buena	Amarillo
	50-69	Regular	Naranja
	70-90	Mala	Rojo
	> 90	Muy mala	Marrón

G) Formato programa ahorro de material impreso

	NTS TS - 002			Fecha	
	PROGRAMA AHORRO DE MATERIAL IMPRESO			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Medir el consumo y los residuos de papel que se generan	Mantenimiento	Marzo del 2020	Verificación de la acción	Humano	Promover el ahorro de papel un 30% en el EAH.
Sensibilice en la recepción y oficinas administrativas sobre la importancia de reusar papeles y cualquier otro material impreso.	Administración	Marzo del 2020	Verificación de la acción	Humano	

Evite la compra de papel que haya sido blanqueado con cloro u otros químicos.	Administración	Marzo del 2020	Verificación de la acción	Humano	
Propendan por el uso de servilletas de tela en vez de servilletas de papel	Administración	Marzo del 2020	Verificación de la acción	Humano	
Contacte empresas de reciclado e inclúyase como compradores permanentes de material impreso para el EAH.	Administración	Septiembre del 2020	Verificación de la acción	Humano	
Coloque contenedores especiales para el papel reciclado.	Administración	Marzo del 2020	Verificación de la acción	Humano	
Realice mantenimiento frecuente de impresoras y fotocopadoras, así evitará el desperdicio de papel por errores de impresión o de fotocopiado	Administración	Marzo del 2020	Verificación de la acción	Humano	
Dé prelación a medios digitales y electrónicos por encima del uso del papel.	Administración	Marzo del 2020	Verificación de la acción	Humano	
Incluya en el plan de capacitación el programa de ahorro de material impreso, su importancia y sensibilización a los huéspedes.	Administración	Marzo del 2020.	Verificación de la acción, medios audiovisuales	Humano	
INDICADOR:					
$\frac{\text{Número de papel reutilizado}}{\text{Número de papel usado}} * 100 = \text{Porcentaje de reutilización de papel}$					

H) Formato programa integral de mitigación de la contaminación

	NTS TS - 002			Fecha	
	PROGRAMA INTEGRAL DE MITIGACIÓN DE LA CONTAMINACIÓN			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO

Emplear energías renovables siempre que sea posible. En todo caso, deberán tenerse en cuenta las buenas prácticas internacionales, además de las regulaciones locales con relación a las fuentes de energía aceptables, evitando aquellas peligrosas o muy contaminantes (como el fuel de alto contenido en azufre, etcétera.)	Gerencia	Septiembre del 2020	Verificación de la acción	Humanos	1) Minimizar la contaminación de GEI producida por el EAH en un cinco por ciento.
Disminuya la emisión de gases efecto invernadero haciendo uso racional de energía de equipos y maquinarias de las áreas de operación del EAH, y sensibilice y recomiende a los huéspedes sobre el uso de aparatos en las habitaciones (lámparas, televisores, computadores, entre otros).	Administración	Marzo del 2020	Verificación de la acción y señalización de sensibilización	Humano	
Realice un plan de inversiones e investigaciones, de acuerdo con sus posibilidades, para el uso de la energía solar o eólica en sus instalaciones	Gerencia	Septiembre del 2020	Verificación de la acción, Bibliografía sobre uso y funcionamiento de energía solar o eólica.	Humano	
Incluya en el plan de capacitación el programa de gestión de emisión de gases efecto invernadero, su importancia y sensibilización a los huéspedes.	Gerencia	Marzo del 2020	Verificación de la acción, espacio para realizar la capacitación y personal estudiado para dictar la capacitación	Humano	2) Minimizar los contaminantes que alteran la capa de ozono.
Realice actividades para medir la emisión de gases CO2, lo que se conoce como “huella de carbono”	Administración	Septiembre del 2020	Verificación de la acción uso de páginas web para medir la huella de carbono.	Humano	
Los extintores, equipos frigoríficos y de aire	Mantenimiento	Septiembre del 2020	Verificación de la acción	Humano	

acondicionado del establecimiento deberán emplear propelentes y refrigerantes que no dañen la capa de ozono.					
Participe en actividades de reforestación en su área de influencia a fin de compensar las emisiones de CO2.	Gerencia	Septiembre del 2020	Verificación de la acción y compra de semillas para la reforestación	Humano	
Incluya en el plan de capacitación el programa de gestión de sustancias agotadoras de la capa de ozono, su importancia y sensibilización a los huéspedes.	Gerencia	Septiembre del 2020	Verificación de la acción, espacio para realizar la capacitación y personal estudiado para dictar la capacitación	Humano	
INDICADOR: $ICA_{Pjt} = \frac{I_{Hi} - I_{Lo}}{BP_{Hi} - BP_{Lo}} (C_{Pjt} - BP_{Lo}) + I_{Lo}$					

I) Fuentes de emisión que generan GEI

FUENTES DIRECTAS	APLICA	
	SI	NO
Calderas		X
Hornos		X
Turbinas		X
Quemadores		X
Calentadores	X	
Motores	X	
Termoeléctrica		X
Planta Eléctrica		X
Gas Natural	X	
Combustible líquido		
Incineradores		X
Aire acondicionado	X	
Cámaras frigoríficas		X
Torres de refrigeración		X
Combustión de combustibles en medios de transporte		X

Transporte propio		X
FUENTES INDIRECTAS		
Energía Eléctrica	X	
Energía Térmica		X
Residuos Sólidos	X	
Residuos Líquidos	X	
Transporte de empleados	X	
Transporte de residuos	X	
Transporte de mercancías y/o productos	X	

Anexo 8 Sociocultural

A) Formato programa sociocultural

	NTS-TS 002			Fecha	
	PROGRAMA SOCIOCULTURAL			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
Acciones	Responsable	Plazo	Medios necesarios	Recursos Asignados	Objetivo
Cree un programa de gestión sociocultural que cuente con acciones de contribución al desarrollo local, bienestar para la comunidad, promoción de una oferta turística con características culturales locales y protección al patrimonio histórico-cultural.	Líder de sostenibilidad	Septiembre del 2020	Información sobre el patrimonio cultural de Guatavita. Documento del programa de gestión sociocultural.	Humano	1) Proteger los bienes culturales del Municipio de Guatavita.

Difundir entre el personal interno, huéspedes y visitantes, la legislación referente a comunidades protegidas y patrimonio de Guatavita.	Líder de sostenibilidad	Septiembre del 2020	Legislación vigente y verificación de la acción	Humano	
Genere instrumentos de información y capacitación para difundir cada una de las actividades del programa. Estos instrumentos son evidencia de la existencia del programa y el cumplimiento del requisito	Líder de sostenibilidad	Marzo del 2020	Espacio con medio audiovisuales	Humano	
Informe a los huéspedes sobre la Ley 679 del 3 de agosto de 2001, instituciones e instrumentos en las que se puedan efectuar las denuncias de casos de ESCNNA que se evidencien	Líder de sostenibilidad	Marzo del 2020	Espacio de interacción para brindar la información.	Humano	2)Prevenir la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes
Diseñe, publique y sensibilice un Código de Conducta frente al ESCNNA para informar a colaboradores, huéspedes y visitantes.	Líder de sostenibilidad	Marzo del 2020	Medios audiovisuales o señalización sobre el código de conducto frente al ESCNNA	Humano	

Garantice una actitud respetuosa y colaborativa con las comunidades locales, a través de sus instituciones, ONG, comunidades de vecinos, empresas, etcétera., estableciendo los canales de comunicación adecuados.					3) Adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere
Participe en la vida social de la comunidad, colaborando con los eventos sociales que se desarrollen, cediendo instalaciones cuando sea posible para eventos sociales, culturales, folclóricos, comunitarios, etcétera.					
Promueva espacios para el diálogo, la información y la comunicación local.					
Capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables y asegurar que no se ejerce ningún tipo de discriminación.					
INDICADOR					
Se realizará encuestas a los huéspedes sobre temas culturales del Municipio de Guatavita y temas relacionados a ESCNNA.					

$$\frac{\text{Número de personas con información sobre el patrimonio cultural}}{\text{Número de personas hospedadas por día}} * 100$$

= Porcentaje de personal informado

$$\frac{\text{Número de personas informadas sobre ESCNNA}}{\text{Número de personas hospedadas por día}} * 100$$

= Porcentaje de personal informado sobre ESCNNA

$$\frac{\text{Número de eventos sociales con participación de Glamping}}{\text{Número de eventos sociales realizados en Guatavita}} * 100$$

= Porcentaje de eventos asistidos.

B) Formato de acciones para la responsabilidad social

	NTS-TS 002	Fecha	
	REGISTRO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL-EMPRESARIAL	Versión	
	RESPONSABLE	Código	
	Encargado de implementación		
ACCIONES	1. Garantice una actitud respetuosa y colaborativa con las comunidades locales, a través de sus instituciones, ONG, comunidades de vecinos, empresas, etcétera., estableciendo los canales de comunicación adecuados. 2. Difunda entre huéspedes, visitantes y colaboradores los eventos sociales y culturales de la región donde se ubica el EAH. 3. Incluya en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los huéspedes		
FECHA DE REALIZACIÓN	Marzo del 2020	RESPONSA BLE	Johan Peña
ENTIDADES INVOLUCRADAS /COLABORADORAS	IDECUT (Instituto departamental de cultura y turismo) Alcaldía de Guatavita		
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	1. Mantener informado sobre los programas de la Alcaldía u ONG 2. Por medio de la página web o comunicación verbal informar a los huéspedes o invitados sobre las siguientes fiestas tradicionales del municipio de Guatavita: ● Festival de danza (tercera semana de marzo) ● Festival de Raigambres y tradiciones campesinas(segunda semana de septiembre) ● Fiestas y ferias(segunda semana de noviembre) ● Festival del dorado ● Concurso nacional de bandas sinfónicas infantiles “Pedro Heriberto Moran Vivas”		

	• Fiesta de la virgen del carmen 3. Realizar capacitaciones sobre la importancia del programa social
EVIDENCIA 1	
Fotografías sobre las invitaciones a los festivales	
EVIDENCIA 2	
Fotografías sobre capacitaciones a los empleados sobre la importancia del programa sociocultural.	

Anexo 9 Requisitos económicos

A) Formato análisis del impacto de compras

		NTS-TS 002		Fecha	
		FORMATO ANÁLISIS DEL IMPACTO DE COMPRAS		Versión	
		RESPONSABLE		Código	
		Encargado de implementación			
No	Producto o servicio	IMPACTOS			
		AMBIENTAL	SOCIOCULTURAL	ECONÓMICO	
1	Cloro	El cloro es una sustancia muy tóxica para los organismos acuáticos. Se aconseja evitar que se incorpore al ambiente. (INSST, 2009)	No tiene ningún impacto	No tiene ningún impacto	
2	Jabón en polvo y de cocina, Shampoo y limpia vidrios	Genera sedimentación primaria debido a la espuma, toxicidad para la vida acuática y a agricultura, también genera eutrofización y desperdicio de fósforos entre otros. (Fundación Azul Ambientalistas, s.f)	A largo plazo, afecta el sustento de las poblaciones campesinas aledañas que viven de la agricultura o la pesca	El Establecimiento genera costos adicionales por el uso de jabones convencionales de poca eficiencia.	
3	Limpiones	El uso de limpiones ayudan a prevenir los pañitos y toallitas desechables de un solo uso, siendo un	Contribuye al mercado local, ya que estos limpiones se consiguen fácilmente en mercados y plazas locales.	La producción local de este tipo de limpiones genera recursos económicos para la población que los produce, teniendo en cuenta que el	

		beneficio para el Glamping.		Glamping principalmente apoyará a la economía local.
4	Servilletas y Papel Higiénico	Generación de residuos de riesgo biológico y tala de árboles.	No tiene ningún impacto	No tiene ningún impacto
5	Pollo	De los impactos más significativos se encuentra la emisión de CO ₂ , ya que, según el ILH (2014) por cada Kg de pollo se producen 3.5Kg de CO ₂ .	El consumo de pollo es de los alimentos de la canasta básica familiar colombiana, así que es de vital importancia su inclusión en el menú.	No tiene ningún impacto
6	Carne	Deforestación Emisiones de gas metano Emisiones de CO ₂ Migración de especies Erosión del suelo (WWF, 2017)	La producción de ganado en Colombia es una práctica que impacta la cultura de la población que se dedica a esta labor.	No tiene ningún impacto
7	Leña	Contaminación atmosférica, deforestación	El impacto sociocultural, va arraigado a la costumbre de encender una fogata cuando se está acampando.	Al contar con madera Certificada, los costos de la madera aumentan a la tradicional, sin embargo, se genera responsabilidad ambiental en esta práctica.
8	Tomate	El principal impacto que genera la producción de tomates es la ecotoxicidad.	La compra de tomates nacionales beneficia a las comunidades campesinas.	La compra de tomates del mercado local potencializa la economía de la región.
9	Agua embotellada, Aceite, Tortillas, Té o aromáticas, Café, Fundas, sabanas, y toallas, Almohadas	Estos productos al ser comprados en almacenes internacionales de cadena, generan una alta huella de carbono, debido a su importación y transporte hasta la zona	Falta de oportunidades a las comunidades locales	Al ser productos que se compran al por mayor y tienen un sistema de manufactura industrializado, salen a bajo costo, sin embargo, no se tienen en cuenta las externalidades de cada producto.
10	Escobas y traperos	Tala de árboles, generación de residuos sólidos.	No tiene ningún impacto	Al ser productos convencionales, tienen una vida útil muy corta, generando costos de ineficiencia.
11	Encendedor de plástico	Este tipo de encendedor dura más o menos 100 años para su biodegradación		El costo del encendedor está entre 500 a 900 por unidad siendo más duradero que los

		natural, liberando componentes contaminantes como mercurio, cromo, arsénico, plomo o cadmio, siendo nocivos para la salud y el ambiente. (Alessi, 2018)	No tiene ningún impacto	fósforos, generando menos gastos al glamping.(BIC,2019)
12	Copas de vino, vajilla en vidrio y espejos.	El vidrio se a reciclado prácticamente desde los comienzos de la industria vidriera - dando un ahorro muy importante de materias primas y energía extraídas de recursos naturales no renovables. (Instituto argentino de normalización,2012)	No hay impacto	Debido a su larga vida útil, el Glamping obtiene un beneficio economico, donde no se necesita de una inversión continua en copas de vino o vajillas.
13	Cuchillos, cucharas y tenedores en acero inoxidable.	El acero inoxidable es uno de los materiales con vida útil más larga y es 100% reciclado. De esta manera se genera un ahorro en energía y agua, disminución en contaminación atmosférica y vida útil de los rellenos sanitarios. (Houska, 2012)	No hay impacto	Un costo de ciclo de vida mucho más bajo y son ambientalmente más amigables debido a que éstos no requieren reemplazo ni contribuyen a desecho de rellenos sanitarios.
14	Mesas, sillas y camas de madera	Aumento de deforestación y degradación de los bosques.	No hay impacto	No hay impacto
15	Sillas de plástico	Se genera disminución de uso de muebles en madera por tal motivo baja la deforestación de bosques.	No hay impacto	No hay impacto
16	Colchones, lavamanos y sanitarios.	El colchón, lavamanos y sanitarios deberá ser devueltos al fabricante cuando acabe su vida útil, de esta manera se	No hay impacto	No hay impacto

		evitará que llegue a rellenos sanitarios y no se generará contaminación..		
17	Bombillas	Las lámparas y bombillas son residuos especiales, debido a que contienen gases que mezclan en pequeñas cantidades el mercurio y el argón, las cuales son tóxicas para el ambiente. Se debe entregar a la ANDI o hacer una adecuada segregación, para evitar cualquier impacto.	No hay impacto	No hay impacto
18	Electrodomésticos (nevera, estufa,horno, cafetera)	-Aumento de uso de energía. -Deberá ser devueltos al fabricante cuando acabe su vida útil, de esta manera se evitará que llegue a rellenos sanitarios y no se generará contaminación.	No hay impacto	Aumento en el recibo de energía.
19	Extintores	Uso adecuado de productos químicos a la hora de realizar el cambio necesario para evitar impactos en el ambiente como contaminación por químicos.	No hay impacto	No hay impacto
20	Lavado de sabanas y aseo a los domos	Aumento de consumo de agua y energía.	No hay impacto	Aumento de costo en los servicios de energía y agua.
21	Tanques del agua	No hay impacto	No hay impacto	No hay impacto
22	Paneles solares	El uso de energías alternativas genera el desarrollo sostenible reduciendo el uso de combustibles fósiles, evitando contaminación.	No hay impacto	Reducción en el servicio de energía.

B) Programa de satisfacción del cliente

	NTS-TS 002			Fecha	
	PROGRAMA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación			Código	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Estandarice los protocolos básicos de atención a clientes, desde el momento de la primera solicitud de información: atención telefónica, bienvenida, registro de llegada, registro de salida, atención en restaurante y otros	Administrativo	Marzo del 2020	Verificación de la acción	Humano	Identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio al cliente.
Defina pautas de comportamiento, aspectos del personal y códigos de ética, y garantice que todos los colaboradores las conozcan.	Administrativo	Marzo del 2020	Verificación de la acción y código de ética		
Defina procesos y procedimientos en la prestación de los servicios para garantizar la correcta ejecución y satisfacción a los huéspedes.	Administrativo	Marzo del 2020	Verificación de la acción		
Establezca y mantenga al día un sistema receptor de sugerencias y quejas, para recibir, documentar y	Administrativo	Marzo 2020	Verificación de la acción y el buzón de sugerencias	Humano	

responder las de los clientes.					
Incluya en el plan de capacitación este programa	Administrativo	Marzo 2020	Espacio de audiovisuales y verificación de la acción.	Humano	
Durante las celebraciones Municipales de las ferias del municipio en el hospedaje se destinará una zona para realizar una feria artesanal en la cual los locales podrán exhibir y ofrecer sus productos o servicios.	Administración	Marzo 2020	Carpas para los stand	Humano	Adelantar acciones para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local en condiciones comerciales justas y equitativas, de acuerdo con su disponibilidad en el destino donde opere.

INDICADORES

$$\frac{\text{Número de huéspedes satisfechos}}{\text{Número de huéspedes}} * 100 = \text{Porcentaje de clientes satisfechos}$$

$$\frac{\text{Número de productos vendidos en la feria}}{\text{Número de productos ofrecidos en la feria}} * 100 = \text{Porcentaje de productos vendidos en la feria}$$

Anexo 10) Cronograma

CRONOGRAMA DEL PROYECTO 2019

Mes/ actividad	FEBRERO			MARZO				ABRIL				MAYO				JUN	JULIO			AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOV
	Se ma na 1	Se ma na 2	Se ma na 3	Se ma na 1	Se ma na 2	Se ma na 3	Se ma na 4	Se ma na 1	Se ma na 2	Se ma na 3	Se ma na 4	Se ma na 1	Se ma na 2	Se ma na 3	Se ma na 4	Se ma na 1	Se ma na 2	Se ma na 3	Se ma na 4	Se ma na 1	Se ma na 2	Se ma na 3	Se ma na 4	Se ma na 1	Se ma na 2	Se ma na 3	Se ma na 4	Se ma na 1	Se ma na 2	Se ma na 3	Se ma na 4	Se ma na 1
Formulación del proyecto																																
Recolección de información bibliográfica																																
Reunión con el Director de proyecto																																
Organizar la información obtenida referente al proyecto																																
Analizar la información obtenida para formular los objetivos y alcance del proyecto																																
Realizar el listado de cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad dispuestos por la NTS-TS 002																																
Visita diagnóstica al EAH Glamping Colombia																																
Esquemización del lugar																																
Recolección de datos necesarios																																
Realización del plan de acción																																
Identificación y apropiación de los impactos generados por el EAH																																
Formulación de planes y programas																																
Construcción de la línea base de trabajo																																
Definir la guía para la implementación de la NTS-TS 002 como línea base de la propuesta del sistema de gestión.																																
Esquemización del la propuesta del sistema de gestión de sostenibilidad																																
Entrega del documento para primera revisión final																																
Ajustes y correcciones																																
Sustentación final																																
Entrega final del documento																																
Finalizado En proceso Faltante																																

Imagen 8 Cronograma de actividades para el desarrollo del proyecto de grado.

Anexo 11 Presupuesto

Rubros		Fuentes							Total	
		Colciencias	Universidad El Bosque		Total U. El Bosque	Nombr e Entidad 1	Nombr e Entidad 2	Nomb re entidad 3		Nomb re entidad 4
			Desembolso nuevo	Desembolso normal						
1. Personal científico		0	0	1.235.000	1.235.000	0	0	0	0	1.235.000
2. Equipos	Compra	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Uso	0	0	0	0	1.373.000	2.225.000	0	0	3.598.000
3. Materiales e insumos		0	0	0	0	100.000	0	0	0	100.000
4. Bibliografía		0	0	200.000	200.000	0	0	0	0	200.000
5. Software		0	0	129.000	129.000	0	0	0	0	129.000
6. Viajes		0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Salidas de campo		0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Servicios técnicos		0	0	200.000	200.000	0	0	0	0	200.000
9. Eventos académicos		0	0	3.000	3.000	0	0	0	0	3.000
10. Mantenimiento		0	0	0	0	0	0	0	0	0
11. Publicaciones		0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. Seguimiento y evaluación (3% del total solicitado)		0	0	80.000	80.000					80.000
13. Gastos de operación (7% del total solicitado)		0	0	0	0					0
11. Otros		0	0	300.000	300.000	0	0	0	0	300.000
Totales		0	0	2.147.000	2.147.000	1.473.000	2.225.000	0	0	5.845.000

Tabla 9 Presupuesto del proyecto de grado