ACOMPAÑAMIENTO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE SG-SST (Decreto 1072 de 2015; Cap. 6) Y NTS TS 003 REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD PARA AGENCIAS DE VIAJES (Resolución 3860 de 2015)

ANGIE LILIANA GONZÁLEZ BRICEÑO

Trabajo de grado modalidad práctica con proyección empresarial para optar al título de Administrador Turístico y Hotelero

MARÍA DEL PILAR MARIÑO BAÉZ

Magister en mercadotecnia, docente de agencia de viajes

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

DUITAMA

2017

Nota de Aceptación

_____
_____
_____
_____
_____
_____

_____
Presidente del jurado

_____
Jurado

_____
Jurado

Duitama, mayo de 2017

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a Dios por ser mi guía y fortaleza en cada etapa de la vida, a mi mamá María Jazmín Briceño por su apoyo incondicional, moral y económico por ser el mejor ejemplo y darme fuerzas para seguir adelante. A mi padre Roberto Gonzalez por su sabiduría energía y porque siempre me contagia de la mejor actitud y alegría para ser una excelente profesional. A mi nanyta por creer en mí y apoyarme siempre en todos los proyectos que emprendo.

Agradecimientos

La autora expresa sus más sinceros agradecimientos a:

Magister y Directora **María Del Pilar Mariño** por su apoyo y orientación en el desarrollo de este trabajo, por creer en esta idea por sus conocimientos y saberes.

Ing. **Gilberto Daza** gerente de Paipa Tours, por su paciencia por su carisma y sabiduría para enseñar e instruir a diario mi crecimiento profesional.

Tutor empresarial **Carlos Andrés Daza** por aportar diariamente a mi crecimiento profesional por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan, Por haberme apoyado en cada etapa este proyecto, por sus consejos, sus valores, sus conocimientos y amplia experiencia, sin su apoyo no hubiera sido posible aportar de tal manera al desarrollo de la empresa.

Y en general a todo el equipo de trabajo Paipa Tours, porque su participación fue clave en el desarrollo y acoplamiento de cada etapa.

Agradecimiento especial a los jurados Docentes **Francy Yolima Zárate y Guillermo Capera**, sus aportes constructivos en el desarrollo de este trabajo, han sido clave para mejorar cada vez más.

Agradecimiento especial a la **Escuela de Administración Turística y Hotelera**, por todo el proceso de formación brindado en estos cinco años, de aprendizaje y crecimiento profesional.

Agradecimiento especial a la **Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia** por aportar a mis principios, valores y conocimientos durante esta etapa de formación tan importante.

Contenido

pág.

Introducción 12

Capítulo 1. Presentación de la empresa 14

Capítulo 2. Marco de referencia 17

2.2 Marco teórico 17

2.1 Marco normativo 20

Capítulo 3. Diseño Metodológico 22

Capítulo 4. Resultados 23

4.1 Análisis DOFA de la agencia de viajes Paipa Tours y estado actual de los diferentes sistemas, seguridad y salud en el trabajo y sostenibilidad. 23

4.1.1 Análisis DOFA - de la NTS TS 003 27

4.1.2 Análisis DOFA - del SG-SST 28

4.2 Planeación estratégica del plan de acción a desarrollar (Acciones de sostenibilidad, y bienestar laboral) 29

4.2.1 Sistema de gestión de sostenibilidad 29

4.2.2 Planeación estratégica - del acompañamiento en la implementación del SG-SST 31

4.2.3 Complementar y documentar los diferentes procesos y procedimientos de cada área de la agencia de Viajes Paipa Tours - Según la NTS TS 003 de 2015 33

4.2.4 Complementar y documentar los diferentes procesos y procedimientos de cada área de la agencia de Viajes Paipa Tours - Según el Decreto 1072 de 2015 – Capitulo 6 (SG-SST 59

Conclusiones 68

Recomendaciones 70

Referencias Bibliográficas 72

Anexos 73

Lista de Figuras

pág.

-

Figura 1. Organigrama agencia de viajes Paipa Tours 16

Figura 2. Parte de la matriz de requisitos legales Paipa Tours, elaborada por el estudiante, tomado del archivo virtual de Paipa Tours 34

Figura 3. Procedimiento de identificación y actualización de requisitos legales 35

Figura 4. Procedimiento de identificación y evaluación de requisitos legales, elaborada por el estudiante, sacado del SIG de Paipa Tours 36

Figura 5. Matriz de evaluación de impactos Paipa Tours, elaborada por el estudiante 38

Figura 6. Política de sostenibilidad Paipa Tours. Elaborada por el estudiante, sacada del SIG. 40

Figura 7. Programa de ahorro y uso eficiente del agua Paipa Tours, elaborada por el estudiante 41

Figura 8. Estas son las acciones que implementó Paipa Tours, las cuales muestra su compromiso con el medio ambiente en términos de buen uso de los recursos. 42

Figura 9. Formato de registro mensual que se lleva del consumo de energía de la agencia de viajes Paipa Tours 43

Figura 10. Programa de flora y fauna Paipa Tours 45

Figura 11. Campaña un turista responsable, elaborada por el estudiante 46

Figura 12. Campaña un turista responsable, elaborada por el estudiante 48

Figura 13. Procedimiento de monitoreo seguimiento y mejora continua 49

Figura 14. Programa sociocultural Paipa Tours, elaborado por el estudiante 50

Figura 15. Política de prevención contra la Escnna Paipa Tours, diseñada por el estudiante 52

Figura 16. Código de conducta Paipa Tours, acogido bajo la resolución 3840 de 2009 53

Figura 17. Política de contratación Paipa Tours, elaborada por el estudiante 55

Figura 18. Parte del procedimiento de selección proveedores 56

Figura 19. Acciones del plan de seguridad Paipa Tours 58

Figura 20. Directorio de entidades de apoyo Paipa Tours 62

Figura 21. Control de capacitaciones Paipa Tours, sacado del SIG 64

Figura 22. Registro de formación y participación auxiliar contable 65

Figura 23. Registros fotográficos de capacitación 65

Figura 24. Riesgos a los que están expuestos los trabajadores y medidas de prevención, como actuar frente a una emergencia, sacado del registro de capacitaciones de Paipa Tours 66

Lista de Anexos

pág.

Anexo 1. Encuesta de sostenibilidad 73

Anexo 2. Inspección equipos de emergencia 75

Anexo 3. Registro fotográfico: Fuente propia del soporte y registro fotográfico de Paipa Tours 76

Resumen

Este trabajo surge a partir de la necesidad de dar cumplimiento a la normatividad emitida por el Ministerio de Trabajo y el Viceministerio de Turismo, al exigir mediante el Decreto 1071 de 2016 la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con el objetivo de garantizar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores por otra parte el Viceministerio de Turismo exige mediante Resolución 3860 de 2015 la implementación de la NTS TS 003 de sostenibilidad a todos los prestadores de servicios turísticos como medida para el desarrollo responsable de la actividad turística. En este trabajo encontrará diferentes documentos y registros soporte de las actividades acompañadas por el autor las cuales responden a los objetivos propuestos como lo son la elaboración del análisis inicial y una planeación estratégica establecida para cada sistema, en la cual se plantean diferentes actividades como la prevención de riesgos laborales, minimización de impactos, políticas y programas de sostenibilidad, apoyo en actividades de prevención de emergencias, actividades de cuidado del medio ambiente entre otras en la agencia de viajes Paipa Tours. Para el efectivo acompañamiento e implementación de este trabajo, el autor fundamentó su conocimiento en las guías de implementación y la normatividad de entidades gubernamentales,8 la preparación y asistencia a diario a la empresa fue clave para la exitosa implementación.

Palabras clave: Sostenibilidad, Seguridad, salud en el trabajo, planeación estratégica, turismo responsable

Abstract

This project comes up from the need to comply the regulations issued by the Ministry of Labor and the Vice Ministry of Tourism, Which requires, through Decree 1071 of 2016, the implementation of the occupational safety and health management system. It has the aim of ensuring the physical, mental and social well-being of the workers. On the other hand, the vice-minister of tourism demands by resolution 3860 of 2015 the implementation of the NTS TS 003 (sustainability policy) to all the providers of tourist services as a measure for the responsible development of tourism. In this dissertation, you will find different documents and supporting records of the activities accompanied by the author which respond to the goals proposed as, initial analysis and established strategic planning of each system, prevention of occupational risks, minimization of impacts, sustainability policies and programs, support in activities of emergency prevention, Activities of care and prevention of the environment and heritage in the travel agency Paipa Tours. For the effective accompaniment and implementation of this project, the author basing her knowledge on the implementation guides and the normativy of governmental entities, the training and attend to the company was important to the successful implementation.

Key words: Sustainability, Safety, occupational health, strategic planning, responsible tourism

Introducción

El presente trabajo acompañó la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y la norma técnica sectorial de sostenibilidad 003 (NTS TS 003) en la agencia de viajes Paipa Tours, ambas normas reglamentadas y exigidas por el gobierno y la legislación colombiana, el SG-SST fundamentado en el Decreto 1072 de 2015 el cual está enfocado al bienestar de los trabajadores en la empresa y la NTS TS 003 de sostenibilidad orientada a crear una cultura ambiental responsable que gestionen los impactos que genera la actividad turística.

Para mantener/garantizar la operación diaria de la empresa, es esencial cumplir con la reglamentación exigida y antes del plazo establecido; gestionar aspectos como la salud, la seguridad en el trabajo, el bienestar de los colaboradores, contribuir a la conservación de los recursos, optimizar el consumo del agua y energía e impactar positivamente en la comunidad y el medio ambiente, son algunas de las estrategias que se han implementado, con el objetivo de promover el desarrollo responsable de la actividad turística beneficiando: la empresa, los colaboradores, la comunidad local y el destino.

Paipa Tours como intermediaria entre la oferta y demanda turística de la región, dinamiza la economía de bienes y servicios, aportando al mejoramiento de calidad de vida de los diferentes proveedores que contrata, y al crecimiento económico de la región; es por ello que en todo el proceso de implementación se ha buscado incluir y hacer partícipes a colaboradores, clientes y proveedores, pues el turismo como actividad multidisplinar requiere del aporte de cada actor, y protagonista del mismo.

El objetivo general de este trabajo es acompañar la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo fundamentado en el cap. 6. del Decreto 1072 de 2015 y la NTS TS 003 requisitos de sostenibilidad en la agencia de viajes Paipa9 Tours, así como su integración para la consolidación del SIG.

Entre los objetivos específicos se tiene: realizar un análisis DOFA de la agencia de viajes Paipa Tours y analizar el estado actual de los diferentes sistemas, seguridad y salud en el trabajo y sostenibilidad, realizar la planeación estratégica del plan de acción a desarrollar (Acciones de sostenibilidad, y bienestar laboral), complementar y documentar los diferentes procesos y procedimientos de cada área de la agencia de Viajes Paipa Tours - Según la NTS TS 003 de 2015 y el Decreto 1072 de 2015 cap. 6.

La implementación de la NTS TS 003 y el SG–SST han permitido que la empresa formalice y gestione los aspectos ya mencionados, creando políticas, formatos y documentando procesos que han beneficien su organización, proyectando una imagen de seriedad, calidad y responsabilidad.

Capítulo 1. Presentación de la empresa

Descripción general de la organización – sector económico. Paipa Tours pertenece al sector terciario, según la estructura económica colombiana, al sector de los servicios, su actividad económica es la 7911 correspondiente a actividades de las agencias de viajes. Está inscrita al Registro Nacional de Turismo como agencia de Viajes Paipa Tours es una agencia de Viajes y Turismo localizada en el departamento de Boyacá, consolidada en el año de 1990, actualmente es una empresa líder en el sector; sus 27 años de experiencia/trayectoria le han permitido diseñar y ofrecer productos y paquetes turísticos, a nivel nacional e internacional con los mejores estándares de calidad garantizando al cliente confianza y seguridad. (Paipa tours, 2017)

Misión. Elaborar y comercializar productos y servicios turísticos que satisfagan las necesidades de nuestros clientes con excelencia y un precio justo, asesorándolos para su mejor elección y prestando nuestros servicios a través de un equipo humano calificado y actualizado con las tendencias del turismo y la tecnología. Aportar al mejoramiento de la calidad de vida de una gran cantidad de personas en nuestro departamento, a través de la prestación de nuestros servicios y de la generación de empleos directos e indirectos. . (Paipa tours, 2017)

Estructura organizacional. Dentro de su proceso administrativo, Paipa Tours se identifica por tener una estructura organizacional formal fundamentada en la responsabilidad, el cumplimiento, la lealtad, el trabajo en equipo y la calidez humana de sus integrantes; igualmente es propia de un esfuerzo cooperativo y coordinado en el cual cada uno de los miembros que integran la empresa, conoce las funciones que debe desarrollar y asume las responsabilidades

asignadas, permitiendo que el esfuerzo individual de cada trabajador conlleve al logro de los objetivos/metas de la organización a corto y largo plazo.

Paipa Tours como empresa familiar – privada refleja en su estructura organizacional lineal sencilla, la cadena de mando, la autoridad, jerarquía y los departamentos de la empresa, definiendo un canal de comunicación claro y constante, tanto vertical como horizontal, facilitando las buenas relaciones entre jefes - subordinados, y en las diferentes áreas.

Asimismo, dicha estructura organizacional facilita la buena administración, la toma de decisiones, la asignación de funciones/responsabilidades, el desarrollo y crecimiento profesional de cada trabajador igualmente, permite que el proceso administrativo sea más sencillo y completo de ejecutar, planeación, organización, dirección, control.

Área de desarrollo de la práctica empresarial El trabajo se desarrolló desde el área administrativa de la agencia de viajes Paipa Tours, con el apoyo de gerencia, el cual fue clave para implementar las normas de sostenibilidad y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Organigrama Paipa Tours presenta un organigrama de tipo lin0eal, sencillo donde se observa claramente los niveles de mando y la jerarquía tal como se representa en la figura 1.

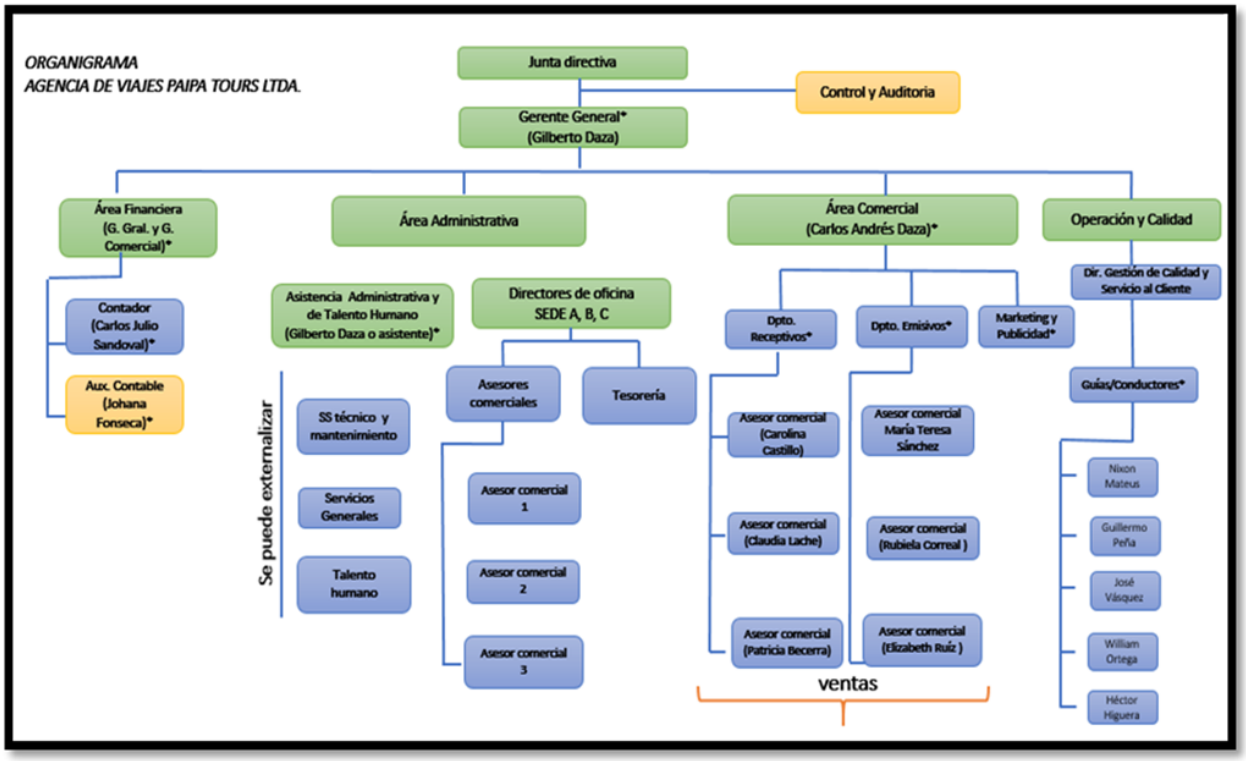


Figura 1. Organigrama agencia de viajes Paipa Tours

Capítulo 2. Marco de referencia

2.2 Marco teórico

Gestión Empresarial. El autor Alfonso, (2003) manifiesta la importancia de las empresas para desarrollo y crecimiento económico de la sociedad y especialmente de la comunidad local donde esta se localice, así mismo explica que en la operación diaria de las empresas, se presentan actividades o acciones repetitivas, puesto que las funciones son generalmente monótonas, no obstante, en menor proporción existen situaciones variables y elementos que contribuyen a estas acciones, no repetitivas. Al momento de implementar una excelente gestión empresarial, es importante tener en cuenta dichas situaciones y elementos que contribuyen a que estas sean repetitivas o variables, tal y como describe Alfonso (2003).

Situaciones Repetitivas: Ubicación fija de la empresa, procesos y procedimientos repetitivos, permanencia de los empleados en dicha jornada laboral fija,

Situaciones Variables: Nuevos Clientes – nuevas expectativas, Acciones de la competencia, Variaciones o cambios en los proveedores,

De acuerdo con lo expresado por Alfonso (2003), una buena gestión empresarial debe estar basada en la mejor preparación de sus componentes humanos, materiales e intelectuales para afrontar los acontecimientos a través de los cuales dicha gestión se desarrolla, teniendo en cuenta su posible grado de variación.

Según Alfonso (2003) los componentes pueden ser:

Componentes humanos son todas las personas o colectividades que tienen intereses en la empresa, como pueden ser los empleados, los accionistas, los clientes, o la sociedad en general;

componentes materiales son obviamente las máquinas, el equipo, los edificios y terrenos y por último los **componentes intelectuales** son los conocimientos y tecnología de que la empresa dispone. La adecuada preparación de los componentes facilitará la puesta en marcha de la estrategia a seguir, la cual estará basada en las siguientes acciones:

Definición del escenario más probable en el que van a discurrir las actividades de la organización 2) Planificación y desarrollo de los procesos que mejor contribuyan a la obtención de los mejores resultados dentro del escenario definido 3) Preparación de los elementos humanos, materiales e intelectuales para hacer frente con éxito a los acontecimientos variables que no se hayan podido prever 4) Puesta en marcha de los adecuados procedimientos para mejorar los procesos repetitivos y aumentar el grado de conocimiento mediante el aprendizaje de los sucesos variables. Todas y cada una de estas acciones apuntan a la efectiva implementación del sistema de Gestión (Alfonso, 2003;8)

Así mismo aclara que el sistema de gestión es compendio de varios sistemas, que pueden planearse y organizarse de manera simultánea, teniendo en cuenta que el procedimiento utilizado no ha de partir de un único sistema, sino de la integración Calidad, Medio Ambiente, y riesgos Laborales.

En todo el proceso del sistema de gestión el autor destaca la importancia de la planeación participativa, es el caso en el que los trabajadores deben ser las personas que estén incluidas en esta etapa de planeación puesto que son ellos los agentes habituales de diversos procesos, al menos desde el punto de vista de la ejecución, de este modo podrían contribuir prevenir errores, y conseguir la mejor aceptación del cambio.

Análisis FODA. Proviene del acrónimo en inglés SWOT, en español las siglas son FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas). El análisis FODA consiste en realizar una

evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. Ponce (2006), establece que el análisis FODA estima el hecho que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo; es decir, las oportunidades y amenazas.

Política Ambiental Una política de Ambiental y de sostenibilidad establece el desarrollo y la planeación de la actividad turística responsable, bajo los pilares de la sostenibilidad, Ambiental, sociocultural y económico, tal como lo establece la NTS ST 03 - Requisitos de Sostenibilidad emitida por el MINCIT para regular la actividad turística en las agencias de Viajes, en la norma prevalece el cuidado y la conservación por el medio ambiente, el respeto por las culturas, las costumbres, la divulgación y salvaguarda del patrimonio cultural inmaterial, y especialmente la contribución al desarrollo de la comunidad local.

Salud Ocupacional. De acuerdo con la OMS (2016), la salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en riesgo la salud y la seguridad en el trabajo. Además, procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico mental y social de los trabajadores respaldando el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo.

Seguridad Industrial Es el conjunto de actividades encaminadas a preservar la integridad física y la vida de las personas, así como también, la conservación de las instalaciones, máquinas y equipos etc. en óptimas condiciones de uso y productividad. (Hurtado, 2009).

2.1 Marco normativo

Resolución 3160 de 2015 – Plazo Máximo de Implementación de la NTS TS 003 Por medio de la cual se establece como cumplimiento obligatorio la implementación de la NTS TS 003 Requisitos de Sostenibilidad para la Agencia de Viajes, Así mismo aclara que esta es requisito indispensable para Actualizar el Registro Nacional de Turismo (Viceministerio de Turismo, 2016)

NTS TS 003 requisitos de sostenibilidad para las agencias de viajes. NTS ST 03 (Requisitos de Sostenibilidad para las Agencias de Viajes) establece las pautas para el desarrollo responsable de la actividad turística, bajo los pilares de la sostenibilidad (Ambiental, Sociocultural y económico (Mincit, 2016).

Decreto 1072 de 2015 Cap. 6: sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo El cual define las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST (Política, Objetivos del SG-SST, Requisitos del sistema, Obligaciones y responsabilidades del empleador y los trabajadores para el cumplimiento del sistema, la documentación requerida, el plan de capacitación en seguridad y salud en el trabajo y el presupuesto). (Ministerio de trabajo, 2016)

Decreto 171 de 2016 – Modificación del Artículo 2.2.4.6.3.7 del Decreto 1072 de 2015 Que teniendo en cuenta este nivel de desarrollo por parte de los empleadores y que el plazo para aquellos que tienen vinculados menos de 10 trabajadores vence el 31 de enero de 2016, el Ministerio del Trabajo solicitó a las Administradoras de Riesgos Laborales informar gestión

adelantada frente a la asesoría y asistencia técnica en la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo por parte de sus empleadores afiliados.). (Ministerio de trabajo, 2016)

Que conforme a la información allegada por las Administradoras de Riesgos Laborales frente a las gestiones adelantadas para la implementación de los Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, y atendiendo el actual nivel de desarrollo de este proceso debido a las dificultades que se presentan por las condiciones organizacionales y económicas de los empleadores, se hace necesario que los plazos de transición señalados en el artículo 2.2.4.6.37 del Decreto 1072 de 2015 sean prorrogados para hacer viable la culminación de la sustitución de los antiguos Programas de Salud Ocupacional por los SG-SST.

Modificación **Artículo 2.2.4.6.37.** Transición. Todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo cualquier modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, así como las empresas servicios temporales, deberán sustituir el Programa de Salud Ocupacional por el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) a más tardar el 31 de enero de 2017.). (Ministerio de trabajo, 2016)

Capítulo 3. Diseño Metodológico

Metodología Cualitativa, la metodología desarrollada fue de intervención y análisis, en el proceso de implementación se busca que los trabajadores acojan las diferentes políticas, manuales y procesos implementados de cada sistema.

Para el acompañamiento en la NTS TS 003 se utilizó la guía de implementación elaborada por el MINCIT, así como los formatos de la misma.

Y para el acompañamiento en el SG-SST, teniendo en cuenta que Felex de Colombia diseño todo el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, se ajustaron algunos formatos de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la agencia

Capítulo 4. Resultados

4.1 Análisis DOFA de la agencia de viajes Paipa Tours y estado actual de los diferentes sistemas, seguridad y salud en el trabajo y sostenibilidad.

Dentro de todas las actividades propias de la organización es importante estar al día, actualizado y cumplir con los requisitos que establece la ley en materia ambiental, cultural, laboral, económica, turística y sostenible, evitando sanciones o amonestaciones administrativas, penales y económicas.

Por lo anterior y teniendo en cuenta la legislación que le compete a la agencia de viajes, el Viceministerio de Turismo y el Ministerio de trabajo han exigido la implementación de:

La Norma Técnica Sectorial de sostenibilidad 003, requisitos para las agencias de viajes; la cual se establece como requisito indispensable para la actualización del RNT (documento que acredita y da la potestad de operar a los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional). La resolución 3860 de 2016 establece la obligatoriedad para todos los prestadores de servicios turísticos de cumplir con las normas de sostenibilidad.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo reglamentado por el Decreto 1072 de 2015, el cual ha sido modificado por el Ministerio de Trabajo, según Decreto 052 de enero de 2017 en su artículo 2.2.4.6.37, otorgando un plazo mayor para su total implementación, estableciendo como fecha final el 01 de junio de 2017.

Esta práctica empresarial acompaño la implementación de ambos sistemas en la agencia de viajes Paipa Tours, los cuales se desarrollaron bajo el modelo de PHVA.

Para el desarrollo de la primera fase, se utilizó el análisis DOFA como estrategia y/o herramienta desarrollada inicialmente por el estadounidense Humphrey (1926), como método de planificación estratégica, el cual permitió evaluar y conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de Paipa Tours; igualmente se identificó las falencias y fortalezas específicas en cuando a sostenibilidad y seguridad y salud en el trabajo.

Tal como lo evidencia el análisis DOFA en la tabla 1. Paipa Tours es una agencia de viajes con un excelente posicionamiento en el mercado, y amplia trayectoria en el sector; al ser una empresa familiar, se facilita la estructura organizacional, la toma de decisiones, el nivel de jerarquía y compromiso, se garantiza la reinversión de las utilidades y el crecimiento de la misma, proyectando una excelente visión a largo plazo, la misión de la empresa y su continuidad.

El talento humano es considerado el activo más importante de las empresas, puesto que es el elemento que posee las habilidades para darle vida, movimiento y acción a todo lo que compone una organización, es clave su adaptación a la empresa, a la esencia de la misma, a la razón de ser, pues el talento humano debe poseer y modular ciertas competencias y habilidades que se ajusten a una serie de funciones a desempeñar; a un perfil específico requerido.

Aunque el talento humano ha evolucionado, el personal que llega a una empresa ahora más que sentir identidad por la empresa, busca desarrollar competencias, habilidades, busca ante todo su propia autorrealización, su felicidad y bienestar, de esta manera el empleado será más productivo, se sentirá acorde con su cargo y contagiará a los demás colaboradores, generando un excelente ambiente laboral. La implementación del SG-SST facilitará proveer al trabajador un empleo/puesto de trabajo en condiciones idóneas (justas y equitativas) para el desempeño de su actividad laboral. (Pausas activas, ergonomía, seguridad social).

Tabla 1. Matriz Dofa agencia de viajes Paipa Tours

Factores	Fortalezas	Debilidades
Matriz DOFA **Agencia De Viajes Paipa Tours**	- El internet y la tecnología de Punta que facilitan la organización y los canales de -comunicación con el cliente - Los 26 años de trayectoria y reconocimiento que lleva la empresa en el mercado. - Empresa Familiar: Genera una serie de activos intangibles como la identificación y el compromiso. A la vez cuenta con una dirección más independiente y autónoma facilitando la toma de decisiones. -Orientación a largo plazo (reinvirtiendo su utilidad- mayor crecimiento) (la misión de la empresa y su continuidad) - Paipa Tours, Productos innovadores de acuerdo a las necesidades del mercado - Garantiza calidad en los servicios, y a la vez evalúa el servicio - Paipa tours tiene un alto nivel de Responsabilidad social - Cuenta con una amplia y diversa oferta de productos a nivel nacional internacional - Apoyo a comunidades locales, contrata operadores locales - Tiene buenas estrategias de mercadeo - Facilidades al cliente para viajar - El servicio al cliente, presencial, virtual y telefónico es bueno - Paipa Tours proyecta una buena imagen - Participa constantemente en el desarrollo del turismo de la región - Establece alianzas y convenios con los mejores mayoristas a nivel nacional - Productos y servicios accesibles, competitivos (precio justo)	Carece de una Política de buen uso de Recursos (Agua, Luz, Energía, Material Publicitario) Carece de Plan de Seguridad y acciones que promuevan en bienestar de los trabajadores y visitantes ante cualquier eventualidad Capacitación a personal acerca de riesgos a los que están expuestos (Ergonómicos, locativos, naturales) Falta de un plan de capacitación Unificación de procesos y procedimientos Las redes sociales desactualizadas Falta de sensibilización a los clientes y proveedores, de los impactos que se generan en el desarrollo de la actividad turística Falta fortalecer las acciones del trabajador en cuanto su bienestar laboral (Pausas Activas, uso de elementos de protección personal) Reconocimiento local
OPORTUNIDADES -El desarrollo del internet y la búsqueda que hacen los clientes, de planes de viaje, incluso si la empresa no está en su ciudad. -Nuevos segmentos de mercado	**FO** La agencia cuenta con una excelente ubicación, y productos turísticos atractivos a la afluencia de turistas que llegan a la región, una excelente opción para ofrecer sus servicios, acoger un mayor reconocimiento.	**DO** Implementar un sistema de gestión de sostenibilidad, enfocado a crear una cultura ambiental y social responsable en la agencia de viajes: en el cual se incluya requisitos legales, ambientales, socioculturales, económicos y de seguridad, propios operación de la operación administrativa y del turismo.

-El crecimiento de la clase media en Colombia -El desarrollo del turismo en Colombia y la aparición de nuevos actores, como aerolíneas y hoteles que facilitan e impulsan el crecimiento del número de viajeros. -Crece el segmento de clientes que demanda servicios turísticos de calidad. -La exigencia cada vez mayor en términos de calidad, de parte del gobierno nacional. -La aparición de Colombia en el escenario internacional, como un destino turístico atractivo. -La mejora en temas de seguridad en el país. -Participación en eventos nacionales e internacionales de turismo	-Con el constante crecimiento y desarrollo de la actividad turística es esencial que la empresa proyecte una imagen responsable con el medio ambiente, una de las acciones claves para contribuir a ello, es la integración del patrimonio cultural y natural en los diferentes planes y programas turísticos que opera la agencia. -La inclusión del patrimonio beneficiando su promoción, difusión y conocimiento en el mercado; a la vez se hace necesario que la agencia contribuya a la conservación, preservación y salvaguarda del mismo. Rechazo a la comercialización y el tráfico ilegal de flora, fauna y el patrimonio -Gestión de proveedores: privilegias y contratar proveedores que vayan acordes a los objetivos de sostenibilidad de PT -Apoyo a comunidades locales, para ello es clave documentar una política de contratación que privilegia la comunidad local, siempre y cuando cumpla con el perfil requerido; brindando empleo en condiciones justas y equitativas	-Implementar una política de sostenibilidad en la que establezca su compromiso con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios, fundamentada en la legislación que le compete a la empresa. -Implementar programas de sostenibilidad de acuerdo a una evaluación de impactos previa, en la cual se identifiquen los impactos que genera la agencia en el desarrollo diario de la actividad. (Programas de uso eficiente de recursos, y gestión integral de residuos) -Implementar un plan de seguridad que privilegie el bienestar de los visitantes y turistas durante el desarrollo de actividades turísticas. -SOSTENIBLE/RESPONSABLE Brindarle a los clientes y visitantes consejos y Tips prácticas de cómo puede ser un viajero responsable y minimizar los impactos que genera en los destinos que visita. -Diseñar un plan de capacitación en el que se incluyan temas de sostenibilidad y seguridad y salud en el trabajo, sensibilizar a los colaboradores. -Dar a conocer a clientes, colaboradores y proveedores el sistema de gestión de sostenibilidad de la empresa
AMENAZAS -Sensibilidad de algunos productos ofrecidos en el sector, debido a eventos externos que se pueden presentar como (bloqueos, paros, cierre de atractivos etc.…) -Las empresas con plataformas tecnológicas fuertes e inversiones grandes en publicidad. -Riesgos naturales a los que está expuesta la empresa - Enfermedades y accidentes laborales	**FA** -La agencia debe privilegiar prestadores de servicios turísticos que cuenten con planes de emergencia y seguridad, en caso de una eventualidad. -Implementar plan de emergencia, ruta de evacuación -Lista maestra de documentos, unificar, codificar y controlar los diferentes procesos y procedimientos de las diferentes áreas de la agencia de viajes.	**DA** -Interactuar frecuentemente en las redes sociales de la empresa, para dar a conocer los diferentes programas y las campañas que realiza la empresa, RSE -Delegar vigía de seguridad y salud en el trabajo, que promueva acciones y actividades de bienestar laboral, como las pausas activas, conciencia

Fuente, presente estudio

4.1.1 Análisis DOFA - de la NTS TS 003

Gestión de sostenibilidad en agencias de viajes, está enfocada a ser más conscientes de gestionar los impactos que genera el desarrollo de la actividad turística.

La matriz muestra que Paipa Tours carece de estrategias que contribuyan al cuidado y preservación del medio ambiente, la promoción y conservación del patrimonio natural, la buena gestión de los residuos, el uso óptimo de los recursos, y el apoyo de campañas que promuevan y protejan la biodiversidad en los destinos que opera, entre otros

Así mismo se evidencia que hay aspectos socioculturales que debe fortalecer para contribuir al desarrollo responsable del turismo, entre ellos: apoyar la protección de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, sensibilizando a sus colaboradores y fortaleciendo acciones que contribuyan a aportar a una cultura de prevención.

Velar por el bienestar y seguridad de los viajeros o visitantes durante el desarrollo de las actividades turísticas contratadas para ello es importante privilegiar la contratación de prestadores de servicios turísticos que cuenten con planes de seguridad y estrategias para saber cómo actuar ante una eventualidad.

Brindar a los clientes y turistas Tips/recomendaciones de cómo puede contribuir al desarrollo local de la región durante su visita.

La implementación de la NTS de sostenibilidad como se menciona anteriormente, permitirá gestionar y formalizar cada uno de los aspectos que comprometen el desarrollo responsable del turismo (ambiente, cultura, economía, desarrollo, patrimonio y comunidad.)

Si bien, el turismo como fenómeno social, integra diferentes disciplinas y sectores que facilitan el exitoso desarrollo del turismo en un destino, es importante durante la implementación de la NTS en la agencia de viajes, incluir y hacer partícipes a los diferentes actores de la cadena de valor: proveedores, clientes, aliados, colaboradores y demás personal asociado.

4.1.2 Análisis DOFA - del SG-SST

Otro de los puntos claves a direccionar es el bienestar, la seguridad y la salud de los trabajadores en la empresa, aspectos que responden a la implementación del SG-SST, se debe garantizar un ambiente sano, integro, propicio, en el que se puede desarrollar una actividad u oficio con tranquilidad,

La matriz DOFA evidencia la necesidad de establecer pautas que promuevan el autocuidado laboral en la empresa, sensibilizar a los trabajadores de los riesgos a los que constantemente están expuestos en su jornada laboral de manera que fortalezcan hábitos y comportamientos de prevención contra enfermedades y accidentes laborales.

Se evidencia la falta de planes de seguridad que sean efectivos y den respuesta a una emergencia o eventualidad. Por ello se hace necesario socializar el plan de emergencias, la ruta de evacuación e incluir en el plan de capacitaciones temas paralelos a la seguridad y bienestar de los trabajadores.

Teniendo en cuenta que el SG-SST fue diseñado por una empresa especialista en el área de riesgos, esta práctica empresarial realiza la aplicación e interiorización en la empresa y garantiza su sostenibilidad.

Para el exitoso manejo de los sistemas, es importante integrar todos los procesos, procedimientos y registros propios de la operación y del SIG en lista maestra de documentos, que facilite organizar, codificar, controlar cada documento.

Aprendizaje participativo: un eje transversal en todo el proceso de implementación será garantizar la participación de todos los trabajadores, recepcionando sus comentarios, sugerencias, críticas constructivas en el proceso, para ello se incluyó en el programa de formación, temas paralelos a seguridad, salud en el trabajo y la sostenibilidad turística.

4.2 Planeación estratégica del plan de acción a desarrollar (Acciones de sostenibilidad, y bienestar laboral)

4.2.1 Sistema de gestión de sostenibilidad

Fundamentado en el análisis DOFA realizado inicialmente y el marco referencial normativo específicamente los requisitos de la NTS TS 003, se establecen las actividades a desarrollar e implementar (planeación estratégica), dando respuesta a los objetivos del proyecto, los parámetros exigidos por la legislación colombiana y el beneficio de la empresa.

Para la implementación de la Norma Técnica Sectorial de sostenibilidad, se desarrolló un proceso secuencial, fundamentado en la NTS TS 003 y en la guía de implementación de la norma elaborada por el Ministerio de Industria Comercio y Turismo.

La norma establece el cumplimiento de requisitos legales, ambientales, socioculturales, y económicos.

Requisitos legales

Se elaborará una matriz legal: Identificar la legislación que le es aplicable a la agencia

Elaborar un procedimiento de identificación de requisitos legales con el objetivo de garantizar cumplimiento a la legislación identificada

Nombrar un líder de sostenibilidad, al frente del sistema

Requisitos - gestión de la sostenibilidad

Matriz de evaluación de impactos**:** realizar un diagnóstico y evaluación de los impactos **(**positivos y negativos) que genera el desarrollo de la actividad turística en la sostenibilidad.

Elaborar una política de sostenibilidad en la que establezca el compromiso de la agencia con aspectos ambientales, socioculturales y económicos - establecer objetivos en pro del cumplimiento de la política de sostenibilidad

Programas de gestión para la sostenibilidad

Programa de ahorro y uso óptimo de agua

Programa de ahorro y uso óptimo de la energía

Programa de gestión de residuos

Programa de Flora y Fauna

Procedimiento de monitoreo y seguimiento de los programas de sostenibilidad – Mejora continua

Requisitos socioculturales

Programa sociocultural – establecer acciones de promoción, y salvaguarda del Patrimonio, - Apoyar campañas en contra de la comercialización y el tráfico ilegal de bienes culturales

Acciones de Prevención contra la Escnna: (Estrategia Nacional de Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes). Diseñar política de prevención contra la Explotación, Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes - Documentar código de conducta

Requisitos económicos

Contratación de proveedores: Documentar una política de contratación de proveedores que privilegie la comunidad local, y demás estrategias que contribuyan al crecimiento económico de las regiones donde opera.

Gestión de proveedores: la empresa debe privilegiar proveedores, prestadores de servicios turísticos y empresas que ofrezcan productos y servicios con estándares de calidad y sostenibilidad, demostrando compromiso con el desarrollo turístico responsable. - Una estrategia mancomunada que beneficie la comunidad, el desarrollo del sector y posicionamiento del destino

Requisitos de seguridad Diseñar e implementar un Plan – programa de seguridad – enfocado a garantizar la seguridad y el bienestar del cliente durante el desarrollo de las actividades turísticas contratada

Sensibilización, formación y capacitación Todo el desarrollo de la política y los programas de sostenibilidad serán socializados a los colaboradores, mediante un proceso de aprendizaje participativo en el que haya una retroalimentación y sensibilización.

Para ello se incluirá en el plan de capacitación de cada colaborador los temas a tratar y programas a implementar en materia de sostenibilidad, ambiente, patrimonio, Escnna, etc.

4.2.2 Planeación estratégica - del acompañamiento en la implementación del SG-SST

La empresa Felex de Colombia ha diseñado en su totalidad el SG- SST de la agencia de viajes Paipa Tours, es por ello que, en todo el proceso de acoplamiento, e implementación del sistema, se realizará un acompañamiento que permita el exitoso funcionamiento del mismo, apoyando los diferentes procesos de sensibilización y acogida del sistema. Entre las acciones que se acompañaran se encuentran:

Implementar las recomendaciones emitidas por Felex de Colombia:

Identificación y priorización de riesgos

Sensibilizar a los trabajadores frente a los riesgos a los cuales están expuestos, (riesgos biomecánicos, biológicos, riesgos naturales, riesgos locativos entre otros) y establecer las medidas de prevención para minimizarlos o eliminarlos.

Gestionar la Señalización de la ruta de evacuación, junto con los planos y los equipos de emergencia. (Inspección de los equipos de emergencia).

Capacitación y sensibilización

Capacitar a los trabajadores para que sepan cómo actuar frente a una eventualidad, cual es el sistema de alarma. La responsabilidad del brigadista, cuando evacuar, el procedimiento de evacuación, la ruta de evacuación, el punto de encuentro, entre otros.

Sensibilizar a los trabajadores de la importancia de realizar pausas activas, teniendo en cuenta que los riesgos con mayor exposición que pueden generar enfermedades laborales en un mediano o largo plazo son los riesgos biomecánicos, debido a las posturas prolongadas, y movimientos repetitivos como lo es en el monitor, el mouse, el teclado y el degaste de la vista por la luminosidad de la pantalla y la exposición más de 5 horas en el día.

Establecer un horario para la realización de Pausas activas, y una metodología que motive a los trabajadores a hacer las pausas activas.

Capacitar a todos los colaboradores, para que sepan cómo actuar frente a un accidente laboral

Consolidar un directorio de las entidades de apoyo (bomberos, policía, ambulancia, etc.)

Integrar todos los documentos del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y de la Norma técnica de sostenibilidad a la lista maestra de documentos del SIG.

4.2.3 Complementar y documentar los diferentes procesos y procedimientos de cada área de la agencia de Viajes Paipa Tours - Según la NTS TS 003 de 2015

Sistema de gestión de sostenibilidad

Requisitos legales

Matriz legal: La elaboración de la matriz legal ha permitido reconocer la legislación que le compete a la agencia de viajes en materia ambiental, cultural, económica y turística, especialmente reconocer como están organiza-das y reglamentadas las diferentes actividades de operación de la agencia de viajes tal como se evidencia en la figura 2.

Así mismo ha facilitado interpretar la legislación que se debe dar a conocer a los clientes e incluir en las condiciones de prestación de servicio El formato utilizado para la elaboración de la matriz legal se tomó de la guía de implementación de la NTS TS 003 elaborada por el Mincit y se ajustó a los requerimientos de la empresa

PAIPATours Viajes por el mundo	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: P PLA 06 R1	
		Fecha: 22/09/16	
	MATRIZ DE REQUISITOS DE LEGALES (Legislación Acogida por Paipa tours)	Versión: 02	
		Página 1 de 1	

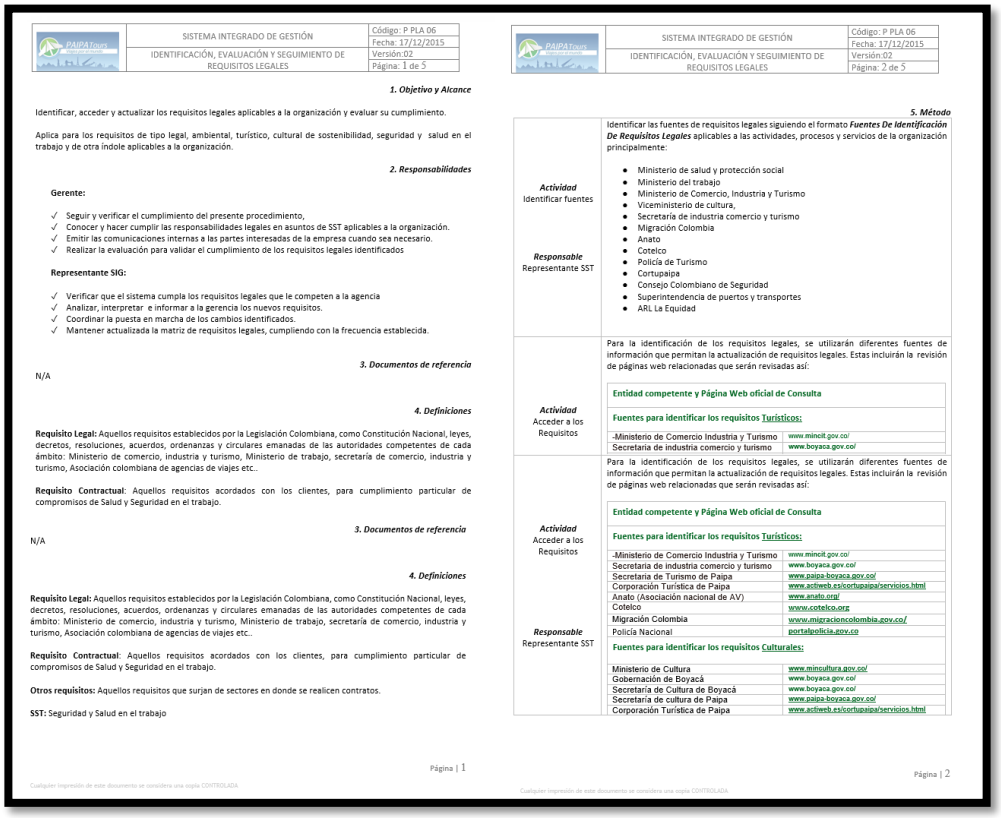
Las leyes, decretos, resoluciones y demás normas, descritas a continuación, son a las cuales se acoge la agencia de Viajes Paipa Tours, con el objetivo de desarrollar una actividad turística responsable, beneficiar a la comunidad, El medio ambiente, la empresa y dar cumplimiento a la legislación establecida.

	TEMA	TIPO	NÚMERO Y FECHA	AUTORIDAD	DISPOSICION DE LOS ARTÍCULOS - QUE NOS CORRESPONDEN	SOPORTE DE GESTION	PAGO U OTRO
Económico	Económico	Decreto	410 de 1971	Congreso	Diario oficial n° 33.339 del 16 de junio de 1971, por el cual se expide el código de comercio	Registro mercantil	Pago Hasta 31 de marzo del año en curso
	Económico	Acuerdo	021 de 2000	Consejo Municipal	De rentas para el municipio Impuesto de industria y comercio y el complementario de avisos y tableros.	Registro de pago de industria y comercio	Pago Dependiento de # de verificación del Nit Trimestal
Sostenibilidad	Sostenibilidad	Resolución	3160 de 2015	Mincit	De las normas técnicas sectoriales comtempladas para la certificación por medio de la plataforma virtual	cumplimiento de la norma de sostenibilidad turística	cumple
	Sostenibilidad	Resolución	3860 de 2015	Mincit	por la cual se modifica la resolución 3860 de 2015 y se da Obligatoriedad al cumplimiento de la norma técnica Nts A/V 003 Sostenibilidad con plazo máximo de 31/03/2016		cumple
	RESOLUCIÓN	Resolución	2804 de 2014	Mincit	Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las unidades sectoriales de normalización sobre sostenibilidad turística		cumple
Leyes Generales	Turismo	Ley	300 de 1996	Congreso de la República	Ley General de Turismo, por la cual se regula la actividad Turística, y se describen las funciones, obligaciones y responsabilidades de las agencias de Viajes como prestadores de Servicios Turísticos	RNT actualizado	pago Dependiento de # de verificación del Nit Trimestal
					Art 1. Art 2. Base de liquidación para contribución al t. Art, 3 Aportantes al Fondo de Contribución parafiscal, Art 8 Contribución al Fontur, Art. 42 del certificado de pago, contrinución parafiscal	Certificado de pago, contribución parafiscal	pago Trimestral
	Turismo	Ley	1101 de 2006	Congreso de la República	Por el cual se modifica la ley 300 de 1996 y se dictan otras disposiciones	RNT actualizado	pago 31 de marzo del año en curso
	Turismo	Ley	1158 de 2012	Congreso de la República	Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996, Art 33 requisitos de inscripción al RNT,		
	Turismo	Decreto Ley	019 de enero de 2011	Congreso de la República	Registro Nacional de Turismo Vigente		
	Turismo	an sectorial de Turisn	2014-2018	Mincit	Construcción para la paz	Desde el consejo departamental de turismo, contribuimos al desarrollo de programas de turismo, para la región	Contribución desde el rol de la agencia de viajes
	Turismo	Ordenanza	001 del 3 marzo 2015	Asamblea del Dpto. de Boyacá	política pública de Turismo en el departamento de Boyacá		
	Turismo	Plan de desarrollo departamental	2016 - 2019	Gobernación de Boyacá	Creemos en Boyacá		
	Turismo	Plan de Desarrollo Municipal	2016 - 2019	Alcaldía de Paipa	Levanta la mano por Paipa		
De las Agencias de Viajes	Turismo	Decreto	502 de 1997	Mincit	Describe la Naturaleza y Funciones de cada uno de los tipos de Agencias de Viajes (Operadora, Mayorista, viajes y Turismo) - Art 85 de ley 300 de 9996	cumplimiento de la norma	cumple
	Turismo	Decreto	053 de 2002	Mincit	Disposiciones de las Agencias de Viajes, Responsabilidades y condiciones	cumplimiento de la norma	cumple
	Turismo	Decreto	2438 de 2010	Mincit	Complementa del decreto 53 de 2002, Disposiciones de las Agencias de Viajes, Responsabilidades y condiciones	cumplimiento de la norma	cumple
	Turismo	Decreto	1075 de 1997	Mincit	Infracciones generales a los prestadores de servicios turísticos	cumplimiento de la norma	cumple
	Turismo	Decreto	1036 de 2007	FONTUR (Fondo Nacional de Turismo)	El Cual Reglamenta la contribución parafiscal al fondo Nacional de Turismo (Fontur) por parte de todos los prestadores de Servicios Turísticos	Soporte de pago	pago
	Económico	Decreto	2646 de 2013	Ministerio de Hacienda y	El Cual reglamenta la Exención del impuesto sobre las ventas para servicios Turísticos - Extranjeros	formato de registro de los servicios vendidos a los viajeros extranjeros	Exención de IVA. Extranjero con visa TP-11 o pasaporte cpon sello de PIP-5 o PTP-5
		Decreto	297 de 2016	Mincit	ampliación exención de IVA para extranjeros		
NTS AV	Turismo	NTS AV	003 de 2007	Mincit	Agencias de Viajes Requisitos de Sostenibilidad	Sistema de gestion de sostenibilidad	
	Turismo	NTS AV	001 de 2002	Mincit	Reservas en Agencias de Viajes	cumplimiento de la norma	
	Turismo	NTS AV	002 de 2014	Mincit	Atención al Cliente en Agencias de Viajes	cumplimiento de la norma	
	Turismo	NTS AV	003 de 2002	Mincit	Infraestructura en Agencias de Viajes	cumplimiento de la norma	
	Turismo	NTS AV	004 de 2003	Mincit	Diseño de Paquetes Turísticos en Agencias de Viajes	cumplimiento de la norma	
	Turismo	NTS AV	005 de 2004	Mincit	Asesoría y venta de servicios y paquetes turísticos satisfaciendo las necesidades del cliente	cumplimiento de la norma	
	Turismo	NTS AV	006 de 2014	Mincit	Dirigir el área comercial de la Agencia de Viajes	cumplimiento de la norma	
	Turismo	NTS AV	007 de 2014	Mincit	Dirigir el área administrativa de la Agencia de Viajes	cumplimiento de la norma	
ESCNNA	Turismo	Ley	679 de 2001	Congreso de la República	prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución.	Código de conducta ESCNNA, política de prevención	Cumple
	Turismo	Ley	1329 de 2009	Congreso de la República	Dispociones para contrarrestar la explotación sexual, comercial e niños, niñas y adolescentes		Cumple
	Turismo	Ley	1336 de 2009	Congreso de la República	Por medio de la cual se robustece a ley 679 de 2001 de lucha contra la explotación, la pornografía, y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes - Autoregulación en servicios Turísticos y Hospedajes T.		Cumple
	Turismo	resolución	3840 de 2009	Mincit	por el cual se establece el código de Conducta para el prestador de servicios Turísticos		Cumple
	Turismo	Ley	1098 de 2006	ngreso de la Repúbl	Por el cual se expide el código de infancia y adolescencia	Prevención de ESCNNA	Cumple
	Turismo	*Denuncia la Explotación, sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA)*			Recuerda con tu mirada protegemos la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes , denuncia el delito de la explotación sexual comercial a través de la línea gratuita nacional 018000112440. también puedes descargar la aplicación #Te proteio	Apoyo a campañas de prevencion	Cumple

Figura 2. Parte de la matriz de requisitos legales Paipa Tours, elaborada por el estudiante, tomado del archivo virtual de Paipa Tours

Se estableció un procedimiento de identificación y evaluación de requisitos legales en el cual se describen las fuentes claves para identificar la legislación, teniendo en cuenta las entidades competentes que se encargan de controlar y regular el cumplimiento de las leyes, normas y decretos en materia ambiental, cultural, turística y económica emitas por el congreso de la república así:

Legislación Ambiental: Ministerio de medio ambiente, SNPNN, Corporación autónoma regional de Boyacá. **Legislación Turística**: MINCIT, Secretaria de Cultura Industria y Comercio del municipio. En el procedimiento de identificación se establece la frecuencia con que se deben revisar las fuentes descritas anteriormente, y así mismo el formato en el cual se debe registrar los cambios o las nuevas normas emitidas. Véanse figuras 3 y 4



PAIPATours	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: P PLA 06
		Fecha: 17/12/2015
	IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES	Versión:02
		Página: 1 de 5

1. Objetivo y Alcance

Identificar, acceder y actualizar los requisitos legales aplicables a la organización y evaluar su cumplimiento.

Aplica para los requisitos de tipo legal, ambiental, turístico, cultural de sostenibilidad, seguridad y salud en el trabajo y de otra índole aplicables a la organización.

2. Responsabilidades

Gerente:

- ✓ Seguir y verificar el cumplimiento del presente procedimiento,
- ✓ Conocer y hacer cumplir las responsabilidades legales en asuntos de SST aplicables a la organización.
- ✓ Emitir las comunicaciones internas a las partes interesadas de la empresa cuando sea necesario.
- ✓ Realizar la evaluación para validar el cumplimiento de los requisitos legales identificados

Representante SIG:

- ✓ Verificar que el sistema cumpla los requisitos legales que le competen a la agencia
- ✓ Analizar, interpretar e informar a la gerencia los nuevos requisitos.
- ✓ Coordinar la puesta en marcha de los cambios identificados.
- ✓ Mantener actualizada la matriz de requisitos legales, cumpliendo con la frecuencia establecida.

3. Documentos de referencia

N/A

4. Definiciones

Requisito Legal: Aquellos requisitos establecidos por la Legislación Colombiana, como Constitución Nacional, leyes, decretos, resoluciones, acuerdos, ordenanzas y circulares emanadas de las autoridades competentes de cada ámbito: Ministerio de comercio, industria y turismo, Ministerio de trabajo, secretaría de comercio, industria y turismo, Asociación colombiana de agencias de viajes etc..

Requisito Contractual: Aquellos requisitos acordados con los clientes, para cumplimiento particular de compromisos de Salud y Seguridad en el trabajo.

3. Documentos de referencia

N/A

4. Definiciones

Requisito Legal: Aquellos requisitos establecidos por la Legislación Colombiana, como Constitución Nacional, leyes, decretos, resoluciones, acuerdos, ordenanzas y circulares emanadas de las autoridades competentes de cada ámbito: Ministerio de comercio, industria y turismo, Ministerio de trabajo, secretaría de comercio, industria y turismo, Asociación colombiana de agencias de viajes etc..

Requisito Contractual: Aquellos requisitos acordados con los clientes, para cumplimiento particular de compromisos de Salud y Seguridad en el trabajo.

Otros requisitos: Aquellos requisitos que surjan de sectores en donde se realicen contratos.

SST: Seguridad y Salud en el trabajo

Página | 1

Cualquier impresión de este documento se considera una copia CONTROLADA

PAIPATours	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: P PLA 06
		Fecha: 17/12/2015
	IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES	Versión:02
		Página: 2 de 5

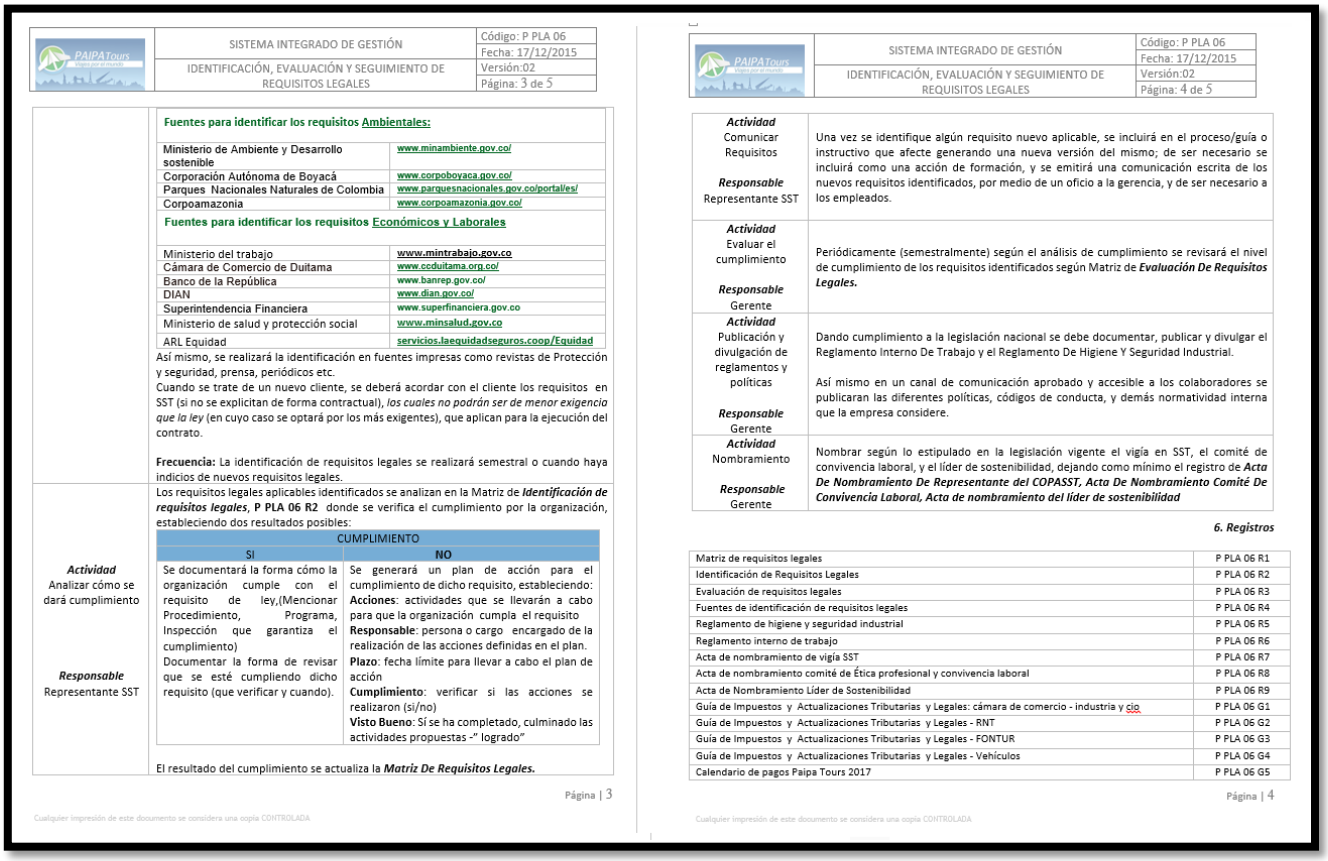
5. Método

Actividad Identificar fuentes ***Responsable*** Representante SST	Identificar las fuentes de requisitos legales siguiendo el formato ***Fuentes De Identificación De Requisitos Legales*** aplicables a las actividades, procesos y servicios de la organización principalmente: • Ministerio de salud y protección social • Ministerio del trabajo • Ministerio de Comercio, Industria y Turismo • Viceministerio de cultura, • Secretaría de industria comercio y turismo • Migración Colombia • Anato • Cotelco • Policía de Turismo • Cortupaipa • Consejo Colombiano de Seguridad • Superintendencia de puertos y transportes • ARL La Equidad
Actividad Acceder a los Requisitos	Para la identificación de los requisitos legales, se utilizarán diferentes fuentes de información que permitan la actualización de requisitos legales. Estas incluirán la revisión de páginas web relacionadas que serán revisadas así: **Entidad competente y Página Web oficial de Consulta** **Fuentes para identificar los requisitos Turísticos:** -Ministerio de Comercio Industria y Turismo — www.mincit.gov.co/ Secretaria de industria comercio y turismo — www.boyaca.gov.co/
Actividad Acceder a los Requisitos ***Responsable*** Representante SST	Para la identificación de los requisitos legales, se utilizarán diferentes fuentes de información que permitan la actualización de requisitos legales. Estas incluirán la revisión de páginas web relacionadas que serán revisadas así: **Entidad competente y Página Web oficial de Consulta** **Fuentes para identificar los requisitos Turísticos:** -Ministerio de Comercio Industria y Turismo — www.mincit.gov.co/ Secretaria de industria comercio y turismo — www.boyaca.gov.co/ Secretaria de Turismo de Paipa — www.paipa-boyaca.gov.co/ Corporación Turística de Paipa — www.actiweb.es/cortupaipa/servicios.html Anato (Asociación nacional de AV) — www.anato.org/ Cotelco — www.cotelco.org Migración Colombia — www.migracioncolombia.gov.co/ Policía Nacional — portalpolicia.gov.co **Fuentes para identificar los requisitos Culturales:** Ministerio de Cultura — www.mincultura.gov.co/ Gobernación de Boyacá — www.boyaca.gov.co/ Secretaría de Cultura de Boyacá — www.boyaca.gov.co/ Secretaría de cultura de Paipa — www.paipa-boyaca.gov.co/ Corporación Turística de Paipa — www.actiweb.es/cortupaipa/servicios.html

Página | 2

Cualquier impresión de este documento se considera una copia CONTROLADA

Figura 3. Procedimiento de identificación y actualización de requisitos legales



PAIPA Tours	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: P PLA 06
		Fecha: 17/12/2015
	IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES	Versión:02
		Página: 3 de 5

Fuentes para identificar los requisitos Ambientales:

Ministerio de Ambiente y Desarrollo sostenible	www.minambiente.gov.co/
Corporación Autónoma de Boyacá	www.corpoboyaca.gov.co/
Parques Nacionales Naturales de Colombia	www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/
Corpoamazonia	www.corpoamazonia.gov.co/

Fuentes para identificar los requisitos Económicos y Laborales

Ministerio del trabajo	www.mintrabajo.gov.co
Cámara de Comercio de Duitama	www.ccduitama.org.co/
Banco de la República	www.banrep.gov.co/
DIAN	www.dian.gov.co/
Superintendencia Financiera	www.superfinanciera.gov.co
Ministerio de salud y protección social	www.minsalud.gov.co
ARL Equidad	servicios.laequidadseguros.coop/Equidad

Así mismo, se realizará la identificación en fuentes impresas como revistas de Protección y seguridad, prensa, periódicos etc.
Cuando se trate de un nuevo cliente, se deberá acordar con el cliente los requisitos en SST (si no se explicitan de forma contractual), *los cuales no podrán ser de menor exigencia que la ley* (en cuyo caso se optará por los más exigentes), que aplican para la ejecución del contrato.

Frecuencia: La identificación de requisitos legales se realizará semestral o cuando haya indicios de nuevos requisitos legales.

Actividad Analizar cómo se dará cumplimiento

Responsable Representante SST

Los requisitos legales aplicables identificados se analizan en la Matriz de ***Identificación de requisitos legales***, **P PLA 06 R2** donde se verifica el cumplimiento por la organización, estableciendo dos resultados posibles:

CUMPLIMIENTO	
SI	NO
Se documentará la forma cómo la organización cumple con el requisito de ley,(Mencionar Procedimiento, Programa, Inspección que garantiza el cumplimiento) Documentar la forma de revisar que se esté cumpliendo dicho requisito (que verificar y cuando).	Se generará un plan de acción para el cumplimiento de dicho requisito, estableciendo: **Acciones**: actividades que se llevarán a cabo para que la organización cumpla el requisito **Responsable**: persona o cargo encargado de la realización de las acciones definidas en el plan. **Plazo**: fecha límite para llevar a cabo el plan de acción **Cumplimiento**: verificar si las acciones se realizaron (si/no) **Visto Bueno**: Sí se ha completado, culminado las actividades propuestas -" logrado"

El resultado del cumplimiento se actualiza la ***Matriz De Requisitos Legales.***

Página | 3

Cualquier impresión de este documento se considera una copia CONTROLADA

PAIPA Tours	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: P PLA 06
		Fecha: 17/12/2015
	IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES	Versión:02
		Página: 4 de 5

Actividad Comunicar Requisitos ***Responsable*** Representante SST	Una vez se identifique algún requisito nuevo aplicable, se incluirá en el proceso/guía o instructivo que afecte generando una nueva versión del mismo; de ser necesario se incluirá como una acción de formación, y se emitirá una comunicación escrita de los nuevos requisitos identificados, por medio de un oficio a la gerencia, y de ser necesario a los empleados.
Actividad Evaluar el cumplimiento ***Responsable*** Gerente	Periódicamente (semestralmente) según el análisis de cumplimiento se revisará el nivel de cumplimiento de los requisitos identificados según Matriz de ***Evaluación De Requisitos Legales.***
Actividad Publicación y divulgación de reglamentos y políticas ***Responsable*** Gerente	Dando cumplimiento a la legislación nacional se debe documentar, publicar y divulgar el Reglamento Interno De Trabajo y el Reglamento De Higiene Y Seguridad Industrial. Así mismo en un canal de comunicación aprobado y accesible a los colaboradores se publicaran las diferentes políticas, códigos de conducta, y demás normatividad interna que la empresa considere.
Actividad Nombramiento ***Responsable*** Gerente	Nombrar según lo estipulado en la legislación vigente el vigía en SST, el comité de convivencia laboral, y el líder de sostenibilidad, dejando como mínimo el registro de ***Acta De Nombramiento De Representante del COPASST, Acta De Nombramiento Comité De Convivencia Laboral, Acta de nombramiento del líder de sostenibilidad***

6. Registros

Matriz de requisitos legales	P PLA 06 R1
Identificación de Requisitos Legales	P PLA 06 R2
Evaluación de requisitos legales	P PLA 06 R3
Fuentes de identificación de requisitos legales	P PLA 06 R4
Reglamento de higiene y seguridad industrial	P PLA 06 R5
Reglamento interno de trabajo	P PLA 06 R6
Acta de nombramiento de vigía SST	P PLA 06 R7
Acta de nombramiento comité de Ética profesional y convivencia laboral	P PLA 06 R8
Acta de Nombramiento Líder de Sostenibilidad	P PLA 06 R9
Guía de Impuestos y Actualizaciones Tributarias y Legales: cámara de comercio - industria y cio	P PLA 06 G1
Guía de Impuestos y Actualizaciones Tributarias y Legales - RNT	P PLA 06 G2
Guía de Impuestos y Actualizaciones Tributarias y Legales - FONTUR	P PLA 06 G3
Guía de Impuestos y Actualizaciones Tributarias y Legales - Vehículos	P PLA 06 G4
Calendario de pagos Paipa Tours 2017	P PLA 06 G5

Página | 4

Cualquier impresión de este documento se considera una copia CONTROLADA

Figura 4. Procedimiento de identificación y evaluación de requisitos legales, elaborada por el estudiante, sacado del SIG de Paipa Tours

Requisitos - gestión de la sostenibilidad

Matriz de evaluación de impactos. Para identificar los impactos que genera el desarrollo de la operación en Paipa Tours agencia de viajes y turismo se utilizó el formato matriz de evaluación de impactos, en el cual se describe el eje de sostenibilidad (ambiental, sociocultural y económico) allí mismo se describe el impacto identificado sea positivo o negativo, y se da una valoración de 1 a 3 siendo 1 un impacto alto y 3 un impacto bajo; de acuerdo a esa valoración se establece el nivel de actuación (alto, medio, bajo) en el cual una valoración con puntación 1 debe tener una prioridad de actuación alta (3meses) para gestionar o minimizar dicho impacto; un

impacto con valoración 2 corresponde a un nivel de prioridad de actuación medio (6 meses) y un impacto con valoración 3 requiere un nivel de actuación bajo pero que garantice que se mantenga en ese nivel.

En matriz de evaluación de impactos tal como se evidencia en la figura 5, prevalece la necesidad de implementar acciones y programas de sostenibilidad que respondan especialmente al pilar ambiental, gestionando aspectos como: consumo de agua y energía, clasificación y disposición de residuos, la protección de flora y fauna entre otros, así mismo refleja la necesidad de fortalecer aspectos socio-culturales que contribuyan al desarrollo responsable de la actividad turística como: apoyo a la conservación y difusión del patrimonio, acciones de prevención contra la ESCNNA, documentar una política de contratación en la que se privilegie la comunidad local

La matriz de evaluación ha sido una excelente herramienta para identificar los impactos que genera la operación de la agencia de viajes; así mismo facilitó dar claridad a los programas y políticas de sostenibilidad que se diseñaron y han puesto en marcha.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS

Programa de Gestión - Minimización de impactos

EJE	IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD	VALORACIÓN	PRIORIDAD DE ACTUACIÓN	PLAN DE ACCIÓN / ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	INDICADORES
AMBIENTALES	Educación Ambiental - Cliente, Comunidad Local	1	ALTA	Establecer Tips, recomendaciones y consejos que contribuyan a crear una cultura ambiental en los clientes, visitantes	Angie Gonzalez Jhoanna Fonseca	Talento Humano, Investigación	Tips de como ser un turista responsable (Material Didáctico) que se la enviará al cliente/turista.
	3R Gestión de Residuos (Resmas)	2	MEDIA	Sensibilizar al personal de la gestión efectiva de las resmas, La disminución, la Reducción y Reutilización de las 3R, y la clasificación de residuos para un mejor disposición en el proceso de reciclaje - Cambiar la Eco papelera. Ajustar programa de Gestión de Recursos	Angie Gonzalez Jhoanna Fonseca	Talento Humano, Presentación, Recursos Económicos,	N° de personas Sensibilizadas (11), facilidades para la clasificación y buena gestión de los recursos en la oficina
	Uso óptimo uso del Agua	2	MEDIA	Establecer un programa de ahorro de agua que permita sensibilizar a los colaboradores, clientes y proveedores sobre como hacer uso óptimo del agua.	Angie gonzalez	Talento Humano	N° de personas Sensibilizadas, mails enviados a proveedores (donde operamos)
				Concientizar al personal de Oficios Varios y Aseo General de la importancia hacer uso óptimo del agua,			Colaboradores sensibilizados (10) Personal de aseo y servicios generales (1)
	Uso óptimo uso de la Luz	2	MEDIA	Establecer un programa para concientizar a los colaboradores, clientes y proveedores de la importancia de ahorrar luz, y hacer uso óptimo de la misma	Angie Gonzalez	Talento Humano, presentación	N° de personas Sensibilizadas, mails enviados a proveedores (donde operamos)
	Promoción del Patrimonio Natural	3	BAJA	En nuestro portafolio de Servicios Promocionamos parte del patrimonio natural de la región, y del país siempre bajo las medidas de prevención del Sistema Nacional de Parques Nacionales Naturales de Colombia. Promover la conservación y protección de los ecosistemas visitados, Programa de Flora y Fauna	Gerente Comercial	Talento HumanoLider de Sost	Programa de flora y fauna, Ecotips de un turista responsable
SOCIO - CULTURAL	Campaña de ESCNNA	2	MEDIA	Capacitar a los trabajadores en todo el tema de ESCNNA mediante la plataforma del Mincit, diseñar una política de prevención que nos permita contribuir a proteger nuestros niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo. Apoyar las campañas de prevención realizadas por las entidades competentes	Líder de Sostenibilidad	Talento Humano, Equipo Técnico	Certificado de Colaboradores Capacitados en ESCNNA (11), Mail de códigos de conducta enviados
	Promoción del Patrimonio Cultural	3	BAJA	Programa Sociocultural, politicas de prevención y salvaguarda del patrimonio	Gerente Comercial	Recursos económicos, Talento Humano	programa de patrimonio (trabajadores que asistieron a la socialización del patrimonio
				Facilitar en el counter de la agencia guías y mapas didácticos a los clientes y visitantes, para promover su visita e interpretación del patrimonio, diseñar una politica de conservación del patrimonio	Líder de Sostenibilidad	Talento Humano	Guías disponibles en el counter de la agencia de viajes Paipa Tours
ECONÓMICO	Apoya y contrata servicios con la comunidad local	3	BAJA	En Paipa Tours apoyamos y contratamos Prestadores de servicios de la comunidad local en cada uno de los destinos que operamos: hoteles, restaurantes, Guías, transporte y demás proveedores se benefician de la actividad que desarrollamos. documentar una politica de contratación.	Administración	Talento Humano y Gestión	Base de Datos, de nuestros proveedores
	Ofrece empleo formal a los trabajadores	3	BAJA	Ofrecemos un empleo formal, con todas las condiciones y requerimientos de la legislación colombiana, buscamos el bienestar de nuestros trabajadores, es por ello que estamos implementando el SG-SST	Administración	Talento Humano y Gestión	SG-SST,
	Contratación de Prestadores de Servicios Formales	3	BAJA	En Paipa Tours tenemos un procedimiento establecido de selección de operadores, proveedores, además que priorizamos contratar proveedores, locales formales, inscritos en el RNT.	Administración y gerencia comercial	Talento Humano y Gestión	Proceso de selección de proveedores
	Apoyo en proyectos Locales	3	BAJA	Desde la empresa privada, apoyamos los diferentes proyectos a nivel municipal y departamental, apoyamos la apertura del tecnólogo en Guianza turistica, curso de camareras, la campaña de formalización de viviendas turisticas dirigida por migración Colombia y demás, Continuar apoyando programas y proyectos que benefien el desarrollo local de los destinos	Administración y gerencia comercial	Talento Humano y Gestión	Bases de datos de las personas que hemos incentivado a capacitarse, en diferente temáticas
	PLAN DE SEGURIDAD implementación de la señalización de la ruta de evacuación (como medida de prevención y seguridad con nuestros colaboradores, clientes y visitantes)	2	MEDIA	Señalizar la ruta de evacuación, fortalecer los conocimientos del brigadista de la empresa, y hacer un simulacro de evacuación	Administración, brigadista	Talento Humano y Gestión	Evidencias, Fotos N° personas que participaran en el simulacro
	Transporte	2	MEDIA	evidenciar, revisar, auditar que los vehículos cumplen con los requisitos documentos legales al día, de modo que se garantice la seguridad de los clientes durante el desarrollo de actividades turisticas	lider de sostenibilidad y Gerente	Investigación, Asesoría,	Formato de Inspección preoperacional vehicular
				Diseñar un proceso de selección de proveedores (empresas de transporte)	Vigia de Seguridad	Investigación	Procedimiento de contratistas y proveedores
	Beneficios Indirectos	3	BAJA	Establecer alianzas y convenios comerciales con operadores de otros destinos	Gerente Comercial y Aux. Administrativo	Gestión	En el desarrollo de nuestros proyectos empresariales, frecuentemente establecemos nuevas alianzas y convenios con operadores de todos los destinos a nivel nacional, beneficiando su empresa, economía y el fortalecimiento de su destino

CONVENCIONES

VALORACIÓN		NIVEL DE ACTUACIÓN	
Regular	1	ALTA	Corto Plazo (3 meses)
Bueno	2	MEDIA	Mediano Plazo (6 meses)
Excelente	3	BAJA	Mantener ese Resultado

Figura 5. Matriz de evaluación de impactos Paipa Tours, elaborada por el estudiante

Política de sostenibilidad: a partir de la matriz legal y la matriz de evaluación de impactos se ha diseñado una política de sostenibilidad en la cual se describen los lineamientos que seguirá la empresa en términos de responsabilidad turística; está política está fundamentada en todo el marco

PAIPA Tours Viajes por el mundo	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: P HA 08 P1
		Fecha: 19/05/2016
	POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	Versión: 3
		Página: 1 de 14

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Somos una agencia de viajes dedicada a la prestación y comercialización de productos y servicios turísticos de gran calidad a través de un equipo humano calificado con el fin de brindar la mejor atención y asesoría.

Nuestra empresa tiene el continuo interés de fortalecer el crecimiento personal y profesional de cada uno de los colaboradores a través de capacitaciones y jornadas de enseñanza/aprendizaje teniendo en cuenta los diferentes ejes temáticos de la sostenibilidad: aprovechamiento y optimización de los recursos (Ambiental), calidad del empleo (económico), apropiación e identidad cultural (Sociocultural).

Estamos siempre a la vanguardia con las tendencias de turismo y las TIC's reflejadas en nuestro amplio y diverso portafolio. Buscamos siempre la satisfacción del cliente al momento de adquirir nuestros planes y paquetes, es por ello que trabajamos con prestadores de servicios calificados y confiables que apoyan el desarrollo y fortalecimiento sostenible de la cadena de valor - y a la vez buscan contribuir a la protección del medio ambiente, el fortalecimiento de la identidad cultural y la Prevención contra la explotación Sexual de nuestros niños, niñas y adolescentes.

Nuestro deseo es aportar al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad local mediante la creación de nuevas oportunidades y fuentes de desarrollo como el empleo y el desarrollo del comercio, es por ello que damos prioridad a la contratación de servicios y proveedores locales, a la vez que generamos espacios a los turistas para la compra de productos de la región.

Matriz Legal: Nuestra política de sostenibilidad está enfocada y sustentada en la NTS TS 003 Requisitos de sostenibilidad para las agencias de viajes, la ley 300 de 1996, 1101/06, 1158/12 así mismo en las normas de protección del Patrimonio Cultural y Natural, la Ley 679 de 2001 contra la explotación Sexual de Niños, niñas y adolescentes, El código Sustantivo de Trabajo y la demás legislación que le compete a la agencia de viajes.

La explotación y abuso sexual de menores es sancionada con pena privativa de la libertad Art. 16 Ley 679 de Agosto 2001

www.paipatours.com
e-mail: ventas@paipatours.com

Paipa Tours Ltda RNT: 3272
Tel (57-8) 7850673 - 7851438 Celular: 310 303 0805
Calle 25 # 19-44 - **Paipa, Boyacá, Colombia**

Figura 6. Política de sostenibilidad Paipa Tours. Elaborada por el estudiante, sacada del SIG.

Legal. La misma ha sido publicada y socializada a nuestros colaboradores; así como a proveedores, prestadores de servicios turísticos promoviendo que ofrezcan productos y servicios acordes a nuestros lineamientos de sostenibilidad

Programas de sostenibilidad

En todo el proceso de implementación, se han establecido diferentes programas los cuales establecen las actividades a desarrollar, el plazo que se ejecutará, el responsable, los recursos, el objetivo y el indicador con que se medirá el cumplimiento.

Teniendo en cuenta que la matriz de evaluación de impactos y lo establecido por la norma, se han establecido diferentes programas de sostenibilidad:

Programas de y ahorro óptimo del agua y energía: El cual tiene como objetivo sensibilizar a los trabajadores sobre el uso óptimo y ahorro de los recursos, para ello se establecieron diferentes

PAIPATours	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: P HA 08 C1
		Fecha: 20/09/2016
	PROGRAMA DE AHORRO USO EFICIENTE DEL AGUA	Versión: 01
		Página 1 de 1

META A CORTO PLAZO	Analizar el consumo del primer trimestre a partir de la instalación del punto de agua, y realizar el correspondiente consumo
META A MEDIANO PLAZO	Disminuir el consumo de agua en la agencia de viajes a partir de la recolección de datos

ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	OBJETIVO	INDICADOR
Diseño de guia de buenas prácticas para el uso óptimo del agua en la oficina	Johanna Fonseca	Octubre de 2016	Investigación y asesoria para la elaboración de la guia, Talento Humano	Facilitarle al personal una herramienta didáctica que promueva el uso óptimo del agua en la agencia de viajes.	Guia de Buenas Prácticas para el uso óptimo del agua
Colocar en puntos estratégicos habladores o carteles, que permitan al colaborador ser mas consiente del ahorro del recurso	Angie Gonzalez	Octubre de 2016	Material para elaborar los Habladores (Letreros), Talento Humano	Generar una mayor conciencia y recordación a los colaboradores y clientes del uso del recurso	Letreros de Recomendación en puntos estratégicos de la empresa
Asegurarse de que los grifos estén bien Cerrados. Para ello se debe sensibilizar a los empleados, clientes sobre la importancia de cerrar el grifo cuando hagan uso del baño.	Johanna Fonseca	24 de nov. De 2016	Identificación de cada uno de los puntos de salida de agua Y guia de buenas prácticas para el uso óptimo del agua, Talento Humano	Evitar pérdida por goteo de hasta 2 litros de agua al dia	N° de personas sensibilizados (10)
Diseñar y enviar a nuestros clientes tips y recomendaciones del uso y cuidado del agua	Angie Gonzalez/ Asesoras comerciales	Octubre de 2016	Investigación y asesoria para la elaboración de la guia, Talento Humano	Dar a conocer a nuestros clientes, estrategias y/o acciones de como contribuir al cuidado del medio ambiente, en los destinos que visita	Clientes
Aseo General, Sensibilizar al personal del aseo de la importancia de hacer uso óptimo y eficiente del recurso hídrico, ahorrando al máximo el agua en el desarrollo de la actividad.	Johanna Fonseca	Diciembre enero	Implementos necesarios y adecuados para el desarrollo de la actividad (en buen estado, trapero, limpiones, esponjas y demás), Talento Humano, equipo de computo	Reducir el consumo de agua en la agencia de viajes y generar conciencia en el personal del uso óptimo del agua.	N° de personas sensibilizadas (1)
Difundir a nuestros proveedores consejos y recomendaciones para el uso óptimo del agua en la actividad que desarrolla (Hoteles, Guias-transporte)	Johanna Fonseca	Diciembre - Enero	Mail, Material didáctico digital, Talento Humano	Fortalecer las acciones de nuestros proveedores frente al recurso hídrico y hacer uso óptimo del mismo.	1 correo trimestral por cada proveedor
Cambiar el sanitario, por uno moderno que contribuya al ahorro del agua	Gerencia	Junio de 2017	Inversión		

Figura 7. Programa de ahorro y uso eficiente del agua Paipa Tours, elaborada por el estudiante

Estrategias a desarrollar a lo largo del proceso, entre ellas: Elaborar guías de buenas prácticas para el uso de los recursos, identificar fuentes de consumo, sensibilizar al personal ver figura 7

Programa de gestión de residuos: Teniendo en cuenta que en todo el proceso administrativo de la agencia de viajes se producen y generan residuos o desechos como papel, cartón, material plastificado, y material plástico: se diseñó y socializó una guía en la que se establece la adecuada clasificación de los residuos y la disposición de los mismos. Ver figura 8

Se seleccionó una empresa local para que realice la disposición de los mismos, y a la vez se apoye Su economía, la empresa se denominada Comercializadora el “REY” Tratamiento y disposición de residuos.

Figura 8. Estas son las acciones que implementó Paipa Tours, las cuales muestra su compromiso con el medio ambiente en términos de buen uso de los recursos.

También se adecuaron los espacios y utensilios necesarios para la clasificación y disposición de los mismos.

Con el objetivo de medir la efectividad de los programas de ahorro y uso óptimo de recursos, mensualmente se registra el consumo marcado y se toman nuevas medidas o ajustes correspondientes como se puede observar en la figura 9

Para garantizar la efectividad de los programas, se ha nombrado un vigía en cada programa que contribuya a su desarrollo y promueva una cultural ambiental en la empresa.

Resultado: estos programas han permitido generar una mayor conciencia en el uso de los recursos en la empresa, una mayor cultura por el ambiente.

	PAIPATours	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN								Código: P HA 08 R1
										Fecha: 19/05/2016
		REGISTRO DEL CONSUMO MENSUAL DE ENERGÍA								Versión: 1
										Página 1 de 1
	Meta: Hacer uso eficiente de la energía en la agencia de viajes Paipa Tours y reducir el consumo mensual en un 5%									
	Fecha	**Lector KW**	**Diferencia anterior de KW**	**comportamiento**			**dispositivos de ahorro en Oficinas**			**ACCIONES A IMPLEMENTAR - ESTRATEGIAS**
				Aumento +	**Dism. -**		**Bombillas Ahorradoras**	**Luz Natural**	**desconectados (cuando no estan en uso)**	
	FEBRERO,2016									
	MARZO,2016									
Punto de Partida	ABRIL,2016	303					x	x	x	Sensibilizar al personal sobre la importancia de hacer uso correcto de la energia y los equipos tecnológicos.
	MAYO,2016	303	0	Se mantuvo igual			x	x	x	Exposicion de la Politica de Sostenibilidad, y Pautas claves el uso óptimo de los recursos
	JUNIO,2016	339	36	+			x	x	x	
	JULIO,2016	356	17	+			x	x	x	
	AGOSTO,2016	290	-66		-		x	x	x	
	SEPT,2016	359	69	+			x	x	x	El incremento evidente en el consumo de energia nos compromete a tomar nuevas estrategias de sensibilización, en el personal de la Agencia de Viajes
	OCT,2016	309	50		-		x	x	x	
	NOV, 2016	298	11		-	$199.060,00		x	x	A la fecha se han instalado habladores - que indican hacer uso óptimo de la energia
	DIC, 2016	305	7	+		$200.590,00		x	x	
	16 DIC AL 16 ENE 2017	322	17	+		$222.210,00		x	x	
	FEB , 2017	347	25	+		$226.160,00	x	x	x	Se socializa la guia de buenas prácticas de ahorro energético, se nombra un vigia para el programa de ahorro

Figura 9. Formato de registro mensual que se lleva del consumo de energía de la agencia de viajes Paipa Tours

Programa de flora y fauna: enfocado a cuidar y preservar el patrimonio y la riqueza natural de los destinos, como es evidente que Paipa Tours, promueve destinos turísticos naturales y culturales en su portafolio se implementaron diferentes estrategias de prevención como se puede ver en la figura 10, una de las más representativas fue la elaboración de la campaña denominada "Un Turista Responsable" tal como se evidencia en la figura 11 en la cual se detallan comportamientos y acciones que puede practicar cada cliente, turista, o visitante antes y durante su viaje. Como bien sabemos un turista responsable/sostenible no solo se limita a buenas prácticas ambientales, también debe tener un impacto positivo en la comunidad, contribuir a dinamizar la economía, respetar el patrimonio y las costumbres de la cultura que visita, respetar y velar por el cuidado de los NNA entre otros.

La campaña incluye canales y medios de comunicación, ante quienes se debe denunciar la ESCNNA (explotación, sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes), el tráfico ilegal de flora y fauna y la comercialización ilegal de bienes patrimonio de Colombia.

La campaña a su vez incluye varios links en los cuales el cliente y/o puede conocer la biodiversidad de flora y fauna existente en Colombia. Así como las especies en vía de extinción. (A través de los trabajos de investigaciones realizados por el Instituto Alexander Humboldt) ver figura 12

Se plantean algunas pautas "Ecotips" para contribuir a la protección de flora y fauna de los destinos que promociona y comercializa la agencia, en los cuales sobresalen:

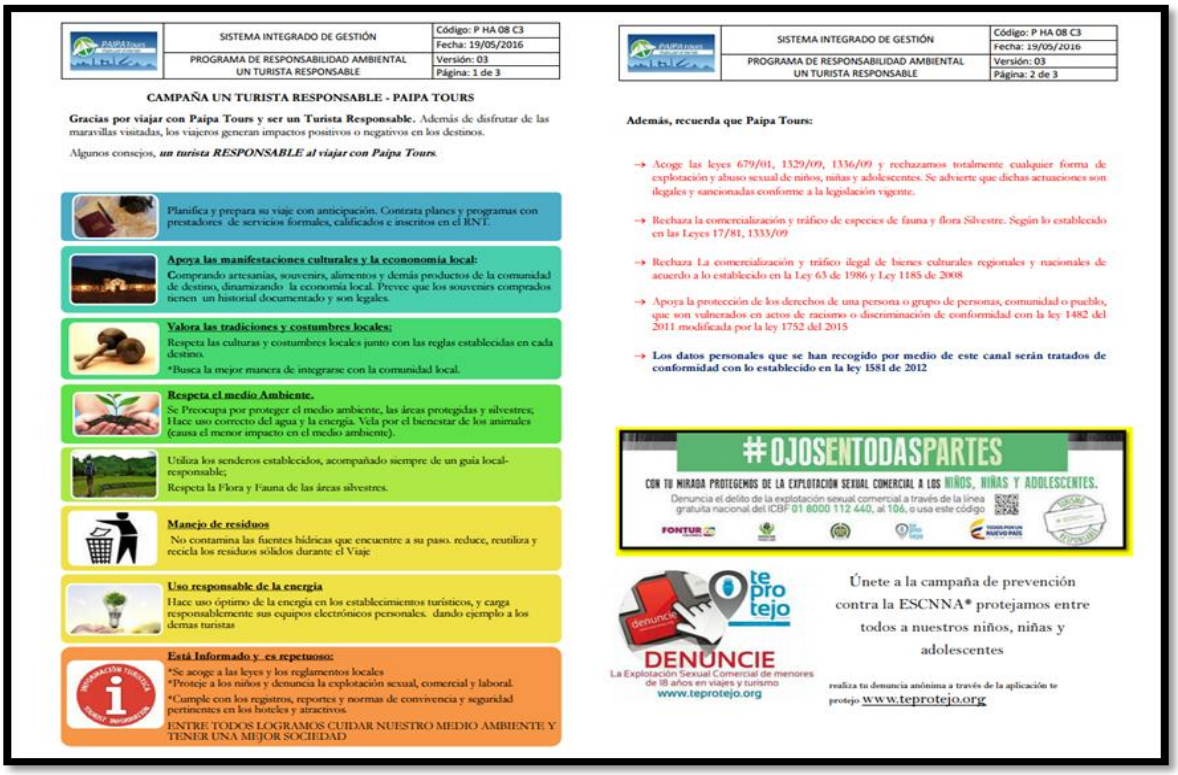
Denunciar el comercio ilegal de especies animales o vegetales, en las carreteras,

Evitar comprar elementos decorativos o souvenir que sean elaborados con especies animales o vegetales.

Esta campaña es enviada a diario en el proceso de ventas y operación a nuestros clientes y visitantes para que sean partícipes del proceso de implementación de sostenibilidad que realiza Paipa Tours. Campaña un turista responsable

PAIPATours Viajes por el mundo	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN					Código: P HA 08 C5
						Fecha: 01/ 2017
	PROGRAMA DE FLORA Y FAUNA					Versión: 01
						Página 1 de 1
ACCIONES	**RESPONSABLE**	**PLAZO**	**RECURSOS**	**OBJETIVO**	**INDICADOR**	**Monitoreo y seguimiento**
Informar a proveedores y clientes acerca de la normatividad legal vigente en los destinos que operamos, evitando el tráfico ilegal de especies de flora y fauna. Integrar dicha legislacion en las condiciones de prestación de servicio.	Carlos Andres Daza Angie Gonzalez	Diciembre-enero de 2017	Talento Humano	dar a conocer a clientes y proveedores la legislación que acoge Paipa Tours en materia de flora, fauna y protección ambiental.	Condiciones de prestación de servicios, enviadas (legislación vigente)	cumple/realizado
Elaborar un guia didactiva/campaña que promueva los tips de como ser un viajero responsable al viajar con Paipa Tours	Angie Gonzalez	Noviembre 20 de 2017	Talento Humano	Sensibilizar a los clientes, brindarles, estrategias, herramientas de como pueden mejorar sus comportamientos y minimizar sus impactos en la visita de los destinos. (Temas refentes al cuidado del agua, la energía, disponer adecuadamente los residuos, apoyar las comunidades locales, etc)	N° de Turistas a quienes se les ha enviado la campaña "un turista responsable"	cumple/realizado
Resaltar la riqueza natural de flora y fauna que tiene colombia, y dar a los turistas Tips de como pueden contribuir a prevenir el tráfico ilegal y la comercialiación de flora y fauna silvestre	Angie Gonzalez	Diciembre-enero de 2017	Talento Humano	Sensibilizar a los clientes, sobre la riqueza natural que alberga nuestro pais, y darles a conocer prácticas de como pueden contribuir a preservar y proteger el patrimonio natural que visitan.	N° de Turistas a quienes se les ha enviado la campaña "un turista responsable"	cumple/realizado
Informar a los turistas las medidas administrativas y legales, que establece el Código Penal colombiano, a quienes incurran en el delito de comercialización y tráfico ilegal de especies.	Angie Gonzalez	Diciembre-enero de 2017	Talento Humano	Prevenir que participen directa o indirectamente en la comercialización y el tráfico ilegal de especies de flora y fauna silvestres	N° de Turistas a quienes se les ha enviado la campaña "un turista responsable"	cumple/realizado
Facilitar a los turistas el libro rojo de las diferentes especies de colombia en via peligro y extinción . Libro rojo de aves de colombia Libro rojo de reptiles de colombia Libro rojo de plantas de colombia	Angie Gonzalez	Diciembre-enero de 2018	Incluir a la guia/campaña de un turista repsonsable	Sensibilizar a los visitantes, para que se apropien y reconozcan la riqueza natural que alberga nuestro pais, pero igualmente, concientizarlos de la importancia de proteger y conservar la flora y fauna silvestre	N° de Turistas a quienes se les ha enviado la campaña "un turista responsable"	cumple/realizado

Figura 10. **Programa de flora y fauna Paipa Tours**



PAIPA Tours	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: P HA 08 C3
		Fecha: 19/05/2016
	PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL UN TURISTA RESPONSABLE	Versión: 03
		Página: 1 de 3

CAMPAÑA UN TURISTA RESPONSABLE - PAIPA TOURS

Gracias por viajar con Paipa Tours y ser un Turista Responsable. Además de disfrutar de las maravillas visitadas, los viajeros generan impactos positivos o negativos en los destinos.

Algunos consejos, ***un turista RESPONSABLE al viajar con Paipa Tours***.

Planifica y prepara su viaje con anticipación. Contrata planes y programas con prestadores de servicios formales, calificados e inscritos en el RNT.

Apoya las manifestaciones culturales y la economía local:
Comprando artesanías, souvenirs, alimentos y demás productos de la comunidad de destino, dinamizando la economía local. Prevee que los souvenirs comprados tienen un historial documentado y son legales.

Valora las tradiciones y costumbres locales:
Respeta las culturas y costumbres locales junto con las reglas establecidas en cada destino.
*Busca la mejor manera de integrarse con la comunidad local.

Respeta el medio Ambiente.
Se Preocupa por proteger el medio ambiente, las áreas protegidas y silvestres; Hace uso correcto del agua y la energía. Vela por el bienestar de los animales (causa el menor impacto en el medio ambiente).

Utiliza los senderos establecidos, acompañado siempre de un guía local-responsable;
Respeta la Flora y Fauna de las áreas silvestres.

Manejo de residuos
No contamina las fuentes hídricas que encuentre a su paso. reduce, reutiliza y recicla los residuos sólidos durante el Viaje

Uso responsable de la energía
Hace uso óptimo de la energía en los establecimientos turísticos, y carga responsablemente sus equipos electrónicos personales. dando ejemplo a los demas turistas

Está Informado y es repetuoso:
*Se acoge a las leyes y los reglamentos locales
*Proteje a los niños y denuncia la explotación sexual, comercial y laboral.
*Cumple con los registros, reportes y normas de convivencia y seguridad pertinentes en los hoteles y atractivos.
ENTRE TODOS LOGRAMOS CUIDAR NUESTRO MEDIO AMBIENTE Y TENER UNA MEJOR SOCIEDAD

PAIPA Tours	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: P HA 08 C3
		Fecha: 19/05/2016
	PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL UN TURISTA RESPONSABLE	Versión: 03
		Página: 2 de 3

Además, recuerda que Paipa Tours:

→ Acoge las leyes 679/01, 1329/09, 1336/09 y rechazamos totalmente cualquier forma de explotación y abuso sexual de niños, niñas y adolescentes. Se advierte que dichas actuaciones son ilegales y sancionadas conforme a la legislación vigente.

→ Rechaza la comercialización y tráfico de especies de fauna y flora Silvestre. Según lo establecido en las Leyes 17/81, 1333/09

→ Rechaza La comercialización y tráfico ilegal de bienes culturales regionales y nacionales de acuerdo a lo establecido en la Ley 63 de 1986 y Ley 1185 de 2008

→ Apoya la protección de los derechos de una persona o grupo de personas, comunidad o pueblo, que son vulnerados en actos de racismo o discriminación de conformidad con la ley 1482 del 2011 modificada por la ley 1752 del 2015

→ **Los datos personales que se han recogido por medio de este canal serán tratados de conformidad con lo establecido en la ley 1581 de 2012**

#OJOSENTODASPARTES
CON TU MIRADA PROTEGEMOS DE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL A LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.
Denuncia el delito de la explotación sexual comercial a través de la línea gratuita nacional del ICBF 01 8000 112 440, al 106, o usa este código
FONTUR

te pro tejo
DENUNCIE
La Explotación Sexual Comercial de menores de 18 años en viajes y turismo
www.teprotejo.org

Únete a la campaña de prevención contra la ESCNNA* protejamos entre todos a nuestros niños, niñas y adolescentes

realiza tu denuncia anónima a través de la aplicación te protejo www.teprotejo.org

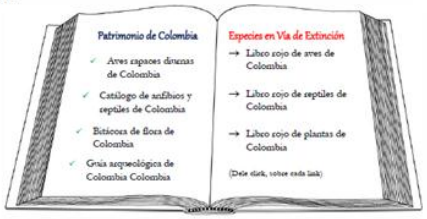
Figura 11. Campaña un turista responsable, elaborada por el estudiante

PAIPATours	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: P HA 08 C3
		Fecha: 19/05/2016
	PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL UN TURISTA RESPONSABLE	Versión: 03
		Página: 3 de 3

Recuerda que la tenencia de fauna silvestre es ilegal, por lo tanto, se recomienda abstenerse de adquirir cualquier ejemplar de fauna silvestre y denunciar su tenencia y comercialización a la línea 123 de la Policía Nacional o comunicar a la entidad administrativa del área competente más cerca na encargada de la vigilancia; Unidad Admón. De Parques Nacionales Naturales Línea gratuita: 018000129722 Email: usuario@parquesnacionales.gov.co, o Corporaciones Autónomas Regionales.

NO AL TRÁFICO DE BIENES CULTURALES – RECOMENDACIONES. Asegúrate de que los souvenirs que te lleves a casa tengan un historial documentado y legal, que no sean objetos robados y que tengan permiso de exportación. Pregunta por el origen de lo que estas comprando y piensa siempre en la riqueza de la historia y el patrimonio de tu propio país y en cómo te sentirías si te lo arrebataran. Campaña contra el tráfico: "Sus acciones cuentan: sea un viajero responsable" DENUNCIA AHORA. Cualquier hallazgo fortuito o denuncia de trafico de bienes, o destrucción del patrimonio arqueológico, ante el instituto colombiano de antropología e historia ICANH calle 12 # 2-41 Bogotá D.C. Conmutador: (571) 4440544. Email: quejasyreclamos@icanh.gov.co.

Conoce aquí la biodiversidad cultural y natural de Colombia; un país lleno de vida



¡Tus Acciones Cuentan!

Control de cambios

Versión	Fecha	Cambios Realizados
01	19 de mayo de 2014	Emisión inicial
02	27 de octubre de 2016	Se da claridad en la normatividad a la que se acoge la agencia de viajes
02	11 de noviembre de 2016	Procedimiento de Denuncia contra Tráfico de Bienes culturales y tráfico ilegal de fauna silvestre.
03	Enero de 2017	Adicionamos Eco Tips de prevención en contra de la comercialización y el tráfico ilegal de flora y fauna.

COLOMBIA POTENCIA MUNDIAL EN BIODIVERSIDAD

PAIPATours
Viajes por el mundo
www.paipatours.com

SABIAS QUE...

COLOMBIA ESTÁ CATALOGADO COMO EL SEGUNDO PAÍS MÁS BIODIVERSO DEL MUNDO; EN SU TERRITORIO ALBERGA EL 10% DE LA BIODIVERSIDAD DEL PLANETA REPRESENTADA CON 54.871 ESPECIES REGISTRADAS Y 3.625 ESPECIES ENDÉMICAS, LO QUE CONVIERTE A COLOMBIA EN UN PAÍS ÚNICO, ATRACTIVO Y PRIVILEGIADO.

- Considerado, el país más rico del mundo en Aves con 1.889 especies reportadas hasta la fecha, además Colombia tiene el mayor número de especies de colibríes.

- Es el país con mayor número de especies de orquídeas en el mundo, registrando un total de 4.270; agrupadas en 274 géneros, distribuidas en todo el territorio nacional.

- El segundo país donde hay más especies de anfibios, mariposas y peces dulciacuícolas

- Ocupa el tercer lugar con mayor diversidad en reptiles, con 520 especies (culebras, tortugas, lagartijas, iguanas

- Es el cuarto país con mayor diversidad de mamíferos

Y TÚ COMO VISITANTE, ¿COMO PUEDES CONTRIBUIR A CUIDAR ESTA RIQUEZA NATURAL QUE ALBERGA NUESTRO PAÍS?

1. ¡No compres animales! Ni siquiera por la lástima, en un intento por "salvarlos", lo que haces es ahondar más en el problema.

2. Evita comprar, consumir o comercializar productos derivados de la flora y fauna como: (Bolsos, prendas de vestir, trofeos de caza, objetos de adorno, colmillos, plumas, huesos etc.

3.¡ No extraigas, ni arranques el material vegetal o animal, de los parques naturales, las reservas o las áreas protegidas que Visites, respeta su habitad!

4. Denuncia a vendedores de animales silvestres en carreteras, y demás establecimientos, a la línea 123 de la Policía Nacional

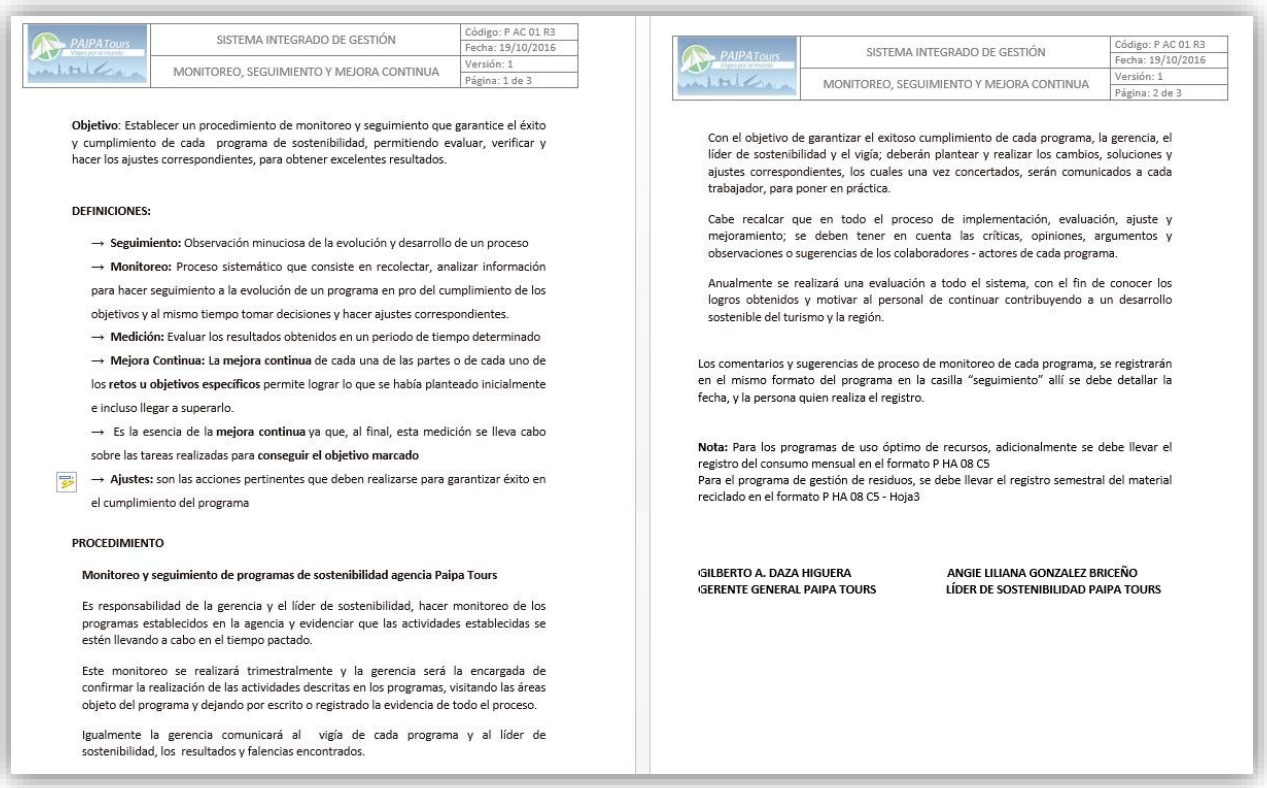
5. Recuerda que la comercialización y el tráfico ilegal de flora y fauna en Colombia, es considerado un delito; el código penal colombiano establece penas hasta de 90 meses de cárcel y multas hasta de 15 mil salarios mínimos.

Fuente: Sistema de informacion sobre biodiversidad de colombia, http://www.sibcolombia.net

Figura 12. Campaña un turista responsable, elaborada por el estudiante

Procedimiento monitoreo. Para garantizar la sostenibilidad en el tiempo de la norma y las estrategias implementadas, se ha nombrado en primera medida un líder de sostenibilidad, quien dentro de sus funciones debe velar por el éxito del sistema; así mismo se ha delegado un vigía en algunos sistemas de sostenibilidad, con el objetivo de incluir y comprometer aún más a los colaboradores. Se documentó un procedimiento de monitoreo y mejora continua en el que se vincula directamente la gerencia y el líder de sostenibilidad, para dar continuidad al sistema y cada día aportar más al desarrollo responsable del turismo responsable. Ver figura 13

Para el éxito y desarrollo de todos los programas de sostenibilidad, se estableció un vigía delegado que contribuya y aporte al buen desarrollo de cada programa junto con el líder de sostenibilidad, quien deberá realizar seguimiento y monitoreo continuamente, informando a la gerencia y el líder de sostenibilidad, las inconsistencias, resultados y ajustes pertinentes que deban realizarse.



PAIPATours	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: P AC 01 R3
		Fecha: 19/10/2016
	MONITOREO, SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
		Página: 1 de 3

Objetivo: Establecer un procedimiento de monitoreo y seguimiento que garantice el éxito y cumplimiento de cada programa de sostenibilidad, permitiendo evaluar, verificar y hacer los ajustes correspondientes, para obtener excelentes resultados.

DEFINICIONES:

→ **Seguimiento:** Observación minuciosa de la evolución y desarrollo de un proceso

→ **Monitoreo:** Proceso sistemático que consiste en recolectar, analizar información para hacer seguimiento a la evolución de un programa en pro del cumplimiento de los objetivos y al mismo tiempo tomar decisiones y hacer ajustes correspondientes.

→ **Medición:** Evaluar los resultados obtenidos en un periodo de tiempo determinado

→ **Mejora Continua:** La **mejora continua** de cada una de las partes o de cada uno de los **retos u objetivos específicos** permite lograr lo que se había planteado inicialmente e incluso llegar a superarlo.

→ Es la esencia de la **mejora continua** ya que, al final, esta medición se lleva cabo sobre las tareas realizadas para **conseguir el objetivo marcado**

→ **Ajustes:** son las acciones pertinentes que deben realizarse para garantizar éxito en el cumplimiento del programa

PROCEDIMIENTO

Monitoreo y seguimiento de programas de sostenibilidad agencia Paipa Tours

Es responsabilidad de la gerencia y el líder de sostenibilidad, hacer monitoreo de los programas establecidos en la agencia y evidenciar que las actividades establecidas se estén llevando a cabo en el tiempo pactado.

Este monitoreo se realizará trimestralmente y la gerencia será la encargada de confirmar la realización de las actividades descritas en los programas, visitando las áreas objeto del programa y dejando por escrito o registrado la evidencia de todo el proceso.

Igualmente la gerencia comunicará al vigía de cada programa y al líder de sostenibilidad, los resultados y falencias encontrados.

PAIPATours	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: P AC 01 R3
		Fecha: 19/10/2016
	MONITOREO, SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA	Versión: 1
		Página: 2 de 3

Con el objetivo de garantizar el exitoso cumplimiento de cada programa, la gerencia, el líder de sostenibilidad y el vigía; deberán plantear y realizar los cambios, soluciones y ajustes correspondientes, los cuales una vez concertados, serán comunicados a cada trabajador, para poner en práctica.

Cabe recalcar que en todo el proceso de implementación, evaluación, ajuste y mejoramiento; se deben tener en cuenta las críticas, opiniones, argumentos y observaciones o sugerencias de los colaboradores - actores de cada programa.

Anualmente se realizará una evaluación a todo el sistema, con el fin de conocer los logros obtenidos y motivar al personal de continuar contribuyendo a un desarrollo sostenible del turismo y la región.

Los comentarios y sugerencias de proceso de monitoreo de cada programa, se registrarán en el mismo formato del programa en la casilla "seguimiento" allí se debe detallar la fecha, y la persona quien realiza el registro.

Nota: Para los programas de uso óptimo de recursos, adicionalmente se debe llevar el registro del consumo mensual en el formato P HA 08 C5
Para el programa de gestión de residuos, se debe llevar el registro semestral del material reciclado en el formato P HA 08 C5 - Hoja3

GILBERTO A. DAZA HIGUERA
GERENTE GENERAL PAIPA TOURS

ANGIE LILIANA GONZALEZ BRICEÑO
LÍDER DE SOSTENIBILIDAD PAIPA TOURS

Figura 13. Procedimiento de monitoreo seguimiento y mejora continua

Programa sociocultural. La agencia de viajes promueve la difusión del patrimonio natural y cultural de la región, es por ello que en los planes y productos turísticos que opera incluye lugares y destinos patrimonio como, por ejemplo: el puente de Boyacá, el pantano de Vargas, Villa de Leyva, Mongui como pueblos patrimonio etc. Beneficiando la economía de las comunidades pertenecientes o aledañas al lugar y fortaleciendo la identidad cultural. Ver figura 14

En el programa de patrimonio se plantearon estrategias para sensibilizar a los colaboradores de Paipa Tours con el objetivo de que reconozcan y se apropien del patrimonio local, para lo cual se utilizó el inventario turístico de Paipa.

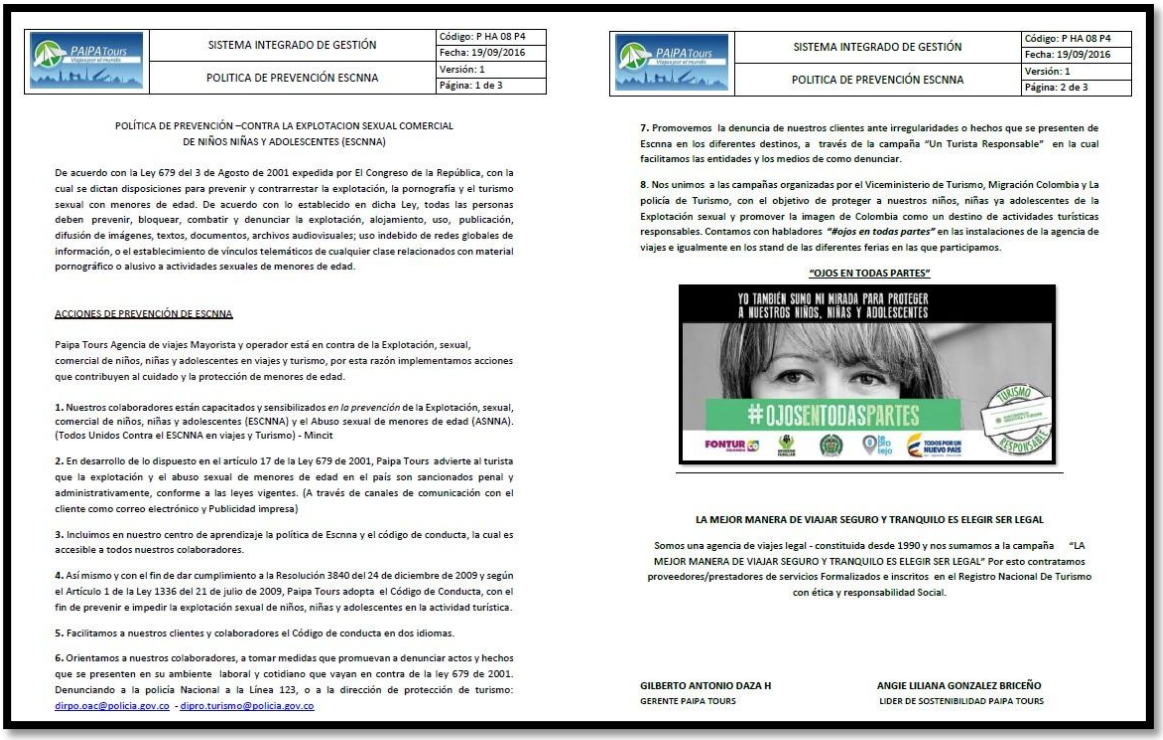
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROGRAMA SOCIOCULTURAL						Código: P HA 08 C6 Fecha: 20/09/2017 Versión. 01 Página 1 de 1
	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	OBJETIVO	INDICADOR	Monitoreo y seguimiento
PATRIMONIO	Mantener la inclusión de los atractivos patrimonio natural y cultural nacional y regional, en nuestro portafolio de servicios.	Gerente Comercial	Enero de 2017	Talento humano, tecnológicos	difundir y promocionar positivamente el patrimonio natural y cultural de la región y los destinos; fortaleciendo la identidad y el reconocimiento de los mismos, beneficiara las comunidades locales	Portafolio de servicios	Cumple/Realizado
	Facilitarle a los clientes, turistas y visitantes guias y mapas didácticos de facil interpretación para su visita a los lugares patrimonio de Boyacá.	Asesoras área comercial	octubre de 2016	Económicos, talento humano, tecnológicos	Promover positivamente la visita del patrimonio cultural y natural de la región	Guias disponibles en el counter de la empresa	Cumple/Realizado
	Elaborar y socializar una politica de conservación del patrimonio inmaterial, que describa las condiciones idóneas para la exposicion del mismo, siempre y cuando la s agencias de viajes utilice manifestaciones artisticas, artesanias y demás área en su decoración.	Lider de Sostenibilidad	25 Noviembre de 2016	Investigación, talento humano, tecnológicos	Establecer politicas claras para la conservación y salvaguarda del patrimnio inmaterial que se utilice en el counter de la agencia para su decoración.	Politica de conservacion del patrimonio	Cumple/Realizado
	Incluir en el centro de aprendizaje de Paipa tours toda la informacion acerca del patrimonio, para unica y exclusiva consulta del personal de Paipa Tours	Lider de Sostenibilidad	Noviembre de 2016	talento humano, Investigación, tecnológicos	promover el buen uso de la información del patrimonio	Centro de aprendizaje virtual Paipa Tours	Cumple/Realizado
	Dar a conocer a los clientes, y colaboradores la lista roja de bienes culturales colombianos en peligro, asi mismo facilitarles el el proceso y los canales de denuncia ante el tráfico ilegal y la comercialización de bienes culturales , y hechos de que tuvieren conocimiento. Ante las autoridades competentes.	Asesoras área comercial, líder de sostenibilidad	Enero de 2017	Investigación, talento humano, tecnológicos	Sensibilizar a los clientes de la conservación, cuidado y denuncia de los bienes culturales patrimonio de colombia	Tips/recomendaciones de como ser un turista responsable, enviado a los clientes, viajeros	Cumple/Realizado
	Facilitar a clientes y visitantes Tips y recomendaciones, de cómo aportar positivamente a una region local durante su visita, mediante acciones como: proteccion y conservación del patrimonio, compra de productos locales, respeto por las culturas etc..	Asesoras área comercial, líder de sostenibilidad	octubre de 2017	Investigación, talento humano, tecnológicos	Sensibilizar a los clientes y visitantes de como impactar positivamente en un destino durnate su visita, y como minimizar sus impactos negativos		Cumple/Realizado
	Informar a turistas y visitantes que el tráfico y la comercialización de bienes culturales es un delito, según las leyes 63 de 1986 y 1185 de 2008	Asesoras del área comercial	octubre de 2017	Talento humano, tecnológicos	Prevenir el delito de tráfico ilegal y comercialización de bienes culturales	Tips de como ser un turista responsable, condiciones de prestación de servicio de Paipa Tours	Cumple/Realizado
ESCNNA	Dar a conocer a clientes y proveedores el código de conducta al cual nos acogemos y nuestra politica de prevención en contra de ESCNNA	Lider de Sostenibilidad	Diciembre de 2016	Talento humano, equipo de computo	Prevenir la ESCNNA en viajes y turismo, rechazamos el abuso y la explotación de menores	Código de conducta publicado en 1 apágina web y enviado a nuestro proveedores en dos idiomas	Cumple/Realizado
	Informar a turistas y visitantes que la ESCNNA es un delito y el código penal colombiano establece sanciones administrativas y económicas a quien incurra en este delito.	Lider de Sostenibilidad, asesoras del área comercial,	octubre de 2016	Talento humano, equipo de computo	Prevenir la incursion en delitos de ESCNNA, proteger nuestros niños, niñas y adolescentes, nuestras generaciones.	Campaña un turista responsable/condiciones de prestación de servicios	Cumple/Realizado
	Informar a clientes, colaboradores y proveedores sobre nuestro compromiso con la prevención del comercio y la explotación, sexual de menores a través del turismo, asi mismo facilitar el proceso y los medios de denuncia contra la ESCNNA.	Lider de sostenibilidad	Noviembre de 2016	Talento humano, equipo de computo, instalaciones	Generar que todo nuestros clientes, aliados y la comunidad tambien se comprometan con el cuidado y la protección de nuestros NNA en viajes y turismo.	Politica de prevención ESCNNA publicada y enviada	Cumple/Realizado
	Exponer en el counter de la agencia habladores "OJOS EN TODAS" y contribuir a las campañas realizadas por el Mincit, migración colombia, asi mismo ubicarlos en los stand de las ferias o actos en los que participe la empresa.	Lider de sostenibilidad, asesoras comerciales	Septiembre de 2016	material de publicidad	Promover la proteccion de NNA en viajes y turismo	Habladores "Ojos en Todas Partes" visibles en la agencia de viajes Paipa Tours	Cumple/Realizado
	Sensibilizar a nuestros colaboradores en temas de prevención contra la ESCNNA,	Lider de sostenibilidad, gerente comercial	Enero de 2017	talento humano, investigación	Fortalecer los valores, la cultura organizacional de Paipa Tours, promover el compromiso de cada uno de nuestros colaboradores en contra de la ESCNNA	Certificado del curso,TODOS UNIDOS CONTRA EL ESCNNA EN VIAJES Y TURISMO. Dirigido por el Mincit	Cumple/Realizado
	Orientar a los colaboradores para que realicen el curso virtual TODOS UNIDOS CONTRA EL ESCNNA EN VIAJES Y TURISMO. Dirigido por el Mincit	Asesores comerciales	Noviembre de 2016	equipo de computo, tiempo		Lista de participación en capacitacion de ESCNNA	Cumple/Realizado
EMPLEO Y CONTRATACION	Documentar una politica de contratación de Paipa Tours	Lider de sostenibilidad y gerencia	26 nov de 2016	investigación, equipo de computo, talento humano	Contribuir a la economia de las comunidades locales en los destinos, privilegiar la contratación de comunidades locales, y aportar al mejoramiento de la calidad de vida de las personas	Politica de contratación Paipa Tours	Cumple/Realizado
	Fortalecer los proceso de selección y formalización de proveedores	Gerencia comercial, aux. administrativo	Diciembre de 2016	investigación, talento humano	Garantizar productos y servicios de calidad, con prestadores de servicios y proveedores formales	Proceso de selección de contratistas y proveedores	Cumple/Realizado
	Apoyar el programa nacional de 40 mil empleos, ofrecidos por gobierno nacional	Gerencia	Diciembre de 2016	recursos económicos,	Contribuir al crecimiento económico de las regiones a través de fuentes de desarrollo en la región como el empleo	Convenio, comfaboy- Paipa Tours 40mil empleos	Cumple/Realizado
	Mantener la inclusion en nuestros paquetes y productos turisticos, espacios y tiempos para que los visitantes puedan concor productos y servicios locales	Gerente comercial	Diciembre de 2016 - enero de 2017	Equipo de computo, investigación, talento humano	Promover la compra y el consumo de bienes locales	portafolio de servicios, operación de los programas turisticos	Cumple/Realizado
	promover la visita a parques, y atractivos locales, contratar servicios con prestadores turicos de la comunidad (Restaurantes, hoteles, guias)	Gerencia comercial	Diciembre de 2016	recursos económicos,		portafolio de servicios, operación de los programas turisticos	Cumple/Realizado

Figura 14. Programa sociocultural Paipa Tours, elaborado por el estudiante

Se diseñó y socializó una política de conservación de patrimonio con el objetivo de darle un buen manejo a la información referente y garantizar las condiciones idóneas en caso de usar bienes patrimonio inmaterial como decoración en las instalaciones de la agencia de la agencia de viajes.

Con el objetivo de contribuir a la prevención del tráfico ilegal de bienes culturales, se da conocer a nuestros clientes la lista de bienes culturales patrimonio en peligro, y los diferentes canales de denuncia en caso de tener conocimiento de casos o sucesos referentes.

Acciones contra la Escnna en viajes y Turismo. Se documentó un código de conducta de Paipa Tours y una política de prevención contra la ESCNNA la cual promueve pautas claras para el cuidado de niños niñas y adolescentes en viajes y turismo. Igualmente se han apoyado las campañas realizadas por migración Colombia y el Viceministerio de Turismo, entre ellas la campaña - ojos en todas partes, el counter cuenta con habladores que dan a conocer a los clientes que Paipa Tours está en contra de la ESCNNA, por tal razón no promueve ni apoya ningún tipo de explotación o abuso sexual de niños, niñas y adolescentes. Véanse figuras 15 y 16



PAIPATours	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: P HA 08 P4
		Fecha: 19/09/2016
	POLITICA DE PREVENCIÓN ESCNNA	Versión: 1
		Página: 1 de 3

POLÍTICA DE PREVENCIÓN –CONTRA LA EXPLOTACION SEXUAL COMERCIAL DE NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES (ESCNNA)

De acuerdo con la Ley 679 del 3 de Agosto de 2001 expedida por El Congreso de la República, con la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad. De acuerdo con lo establecido en dicha Ley, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales; uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad.

ACCIONES DE PREVENCIÓN DE ESCNNA

Paipa Tours Agencia de viajes Mayorista y operador está en contra de la Explotación, sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, por esta razón implementamos acciones que contribuyen al cuidado y la protección de menores de edad.

1. Nuestros colaboradores están capacitados y sensibilizados *en la prevención* de la Explotación, sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) y el Abuso sexual de menores de edad (ASNNA). (Todos Unidos Contra el ESCNNA en viajes y Turismo) - Mincit

2. En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, Paipa Tours advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes. (A través de canales de comunicación con el cliente como correo electrónico y Publicidad impresa)

3. Incluimos en nuestro centro de aprendizaje la política de Escnna y el código de conducta, la cual es accesible a todos nuestros colaboradores.

4. Así mismo y con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009, Paipa Tours adopta el Código de Conducta, con el fin de prevenir e impedir la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística.

5. Facilitamos a nuestros clientes y colaboradores el Código de conducta en dos idiomas.

6. Orientamos a nuestros colaboradores, a tomar medidas que promuevan a denunciar actos y hechos que se presenten en su ambiente laboral y cotidiano que vayan en contra de la ley 679 de 2001. Denunciando a la policía Nacional a la Línea 123, o a la dirección de protección de turismo: dirpo.oac@policia.gov.co - dipro.turismo@policia.gov.co

PAIPATours	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: P HA 08 P4
		Fecha: 19/09/2016
	POLITICA DE PREVENCIÓN ESCNNA	Versión: 1
		Página: 2 de 3

7. Promovemos la denuncia de nuestros clientes ante irregularidades o hechos que se presenten de Escnna en los diferentes destinos, a través de la campaña "Un Turista Responsable" en la cual facilitamos las entidades y los medios de como denunciar.

8. Nos unimos a las campañas organizadas por el Viceministerio de Turismo, Migración Colombia y La policía de Turismo, con el objetivo de proteger a nuestros niños, niñas ya adolescentes de la Explotación sexual y promover la imagen de Colombia como un destino de actividades turísticas responsables. Contamos con habladores ***"#ojos en todas partes"*** en las instalaciones de la agencia de viajes e igualmente en los stand de las diferentes ferias en las que participamos.

"OJOS EN TODAS PARTES"

LA MEJOR MANERA DE VIAJAR SEGURO Y TRANQUILO ES ELEGIR SER LEGAL

Somos una agencia de viajes legal - constituida desde 1990 y nos sumamos a la campaña "LA MEJOR MANERA DE VIAJAR SEGURO Y TRANQUILO ES ELEGIR SER LEGAL" Por esto contratamos proveedores/prestadores de servicios Formalizados e inscritos en el Registro Nacional De Turismo con ética y responsabilidad Social.

GILBERTO ANTONIO DAZA H
GERENTE PAIPA TOURS

ANGIE LILIANA GONZALEZ BRICEÑO
LIDER DE SOSTENIBILIDAD PAIPA TOURS

Figura 15. **Política de prevención contra la Escnna Paipa Tours, diseñada por el estudiante**

Se realizó un curso orientado por el viceministerio de Turismo, para sensibilizar a nuestros colaboradores en temas referentes a la explotación de NNA en viajes y turismo

Nuestra política y códigos de conducta han sido socializados a nuestros proveedores y clientes a través de la página web y el correo empresarial.

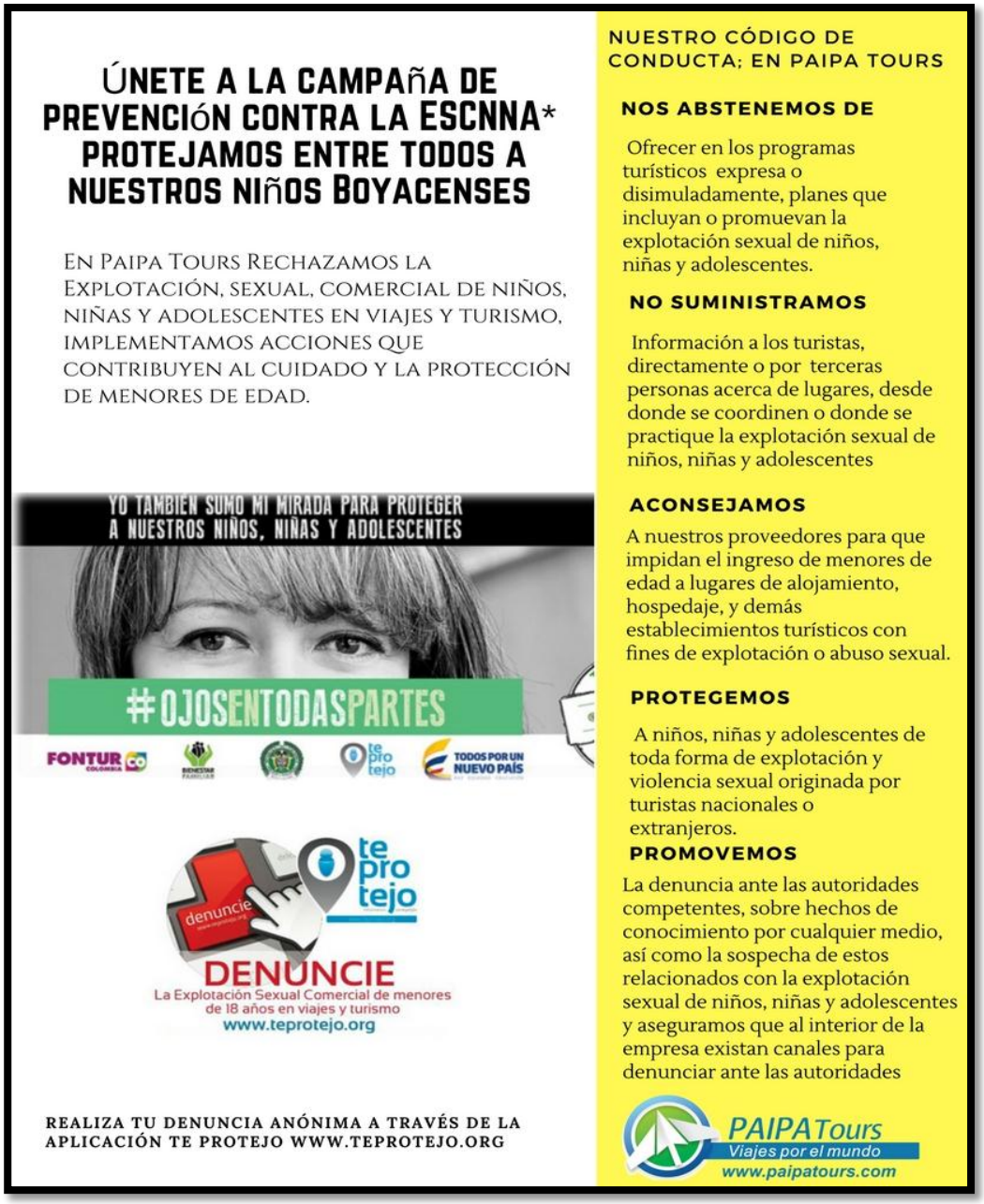


Figura 16. Código de conducta Paipa Tours, acogido bajo la resolución 3840 de 2009

Requisitos económicos

En Paipa tours se privilegia la contratación de prestadores de servicios locales, no obstante, se documentó una política de contratación como muestra la figura 17 la cual promueve la generación de nuevas oportunidades y fuentes de desarrollo como el empleo, allí mismo se detallan aspectos como:

Privilegiar la comunidad local en los destinos que opera la agencia

Dar prioridad a los prestadores de servicios de la región siempre y cuando cuenten con los estándares de legalidad, calidad y sostenibilidad

Prevenir la explotación infantil evitando la contratación de menores de 18 años, evitar la discriminación de género, raza, edad, etnia, sexo, condición social y estado civil en el proceso de selección y contratación garantizar un trabajo en condiciones justas y equitativas que beneficien la calidad de vida de los trabajadores.

Adicionalmente se diseñó y utilizó una encuesta aplicada a nuestros principales proveedores de alojamiento y hospedaje, con el objetivo de conocer su compromiso con la sostenibilidad turística y así mismo **Anexo. 1**

PAIPA Tours Viajes por el mundo	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: P HA 08 P5
		Fecha: 26/11/2016
	POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PAIPA TOURS	Versión: 1
		Página: 1 de 1

POLÍTICA DE CONTRATACIÓN AGENCIA DE VIAJES PAIPA TOURS

Paipa Tours como actor de influencia en el sector turístico, contribuirá a la generación de nuevas oportunidades y fuentes de desarrollo como el empleo. Bajo los siguientes parámetros:

1. Privilegiara la contratación de personal de la comunidad local, siempre que cumpla con las capacidades, competencias y requerimientos de formación, calidad e idoneidad propias del puesto de trabajo o cargo a desempeñar.
2. Paipa Tours dará prioridad a la contratación de servicios (Alojamiento, Restaurantes, Guías) por parte de prestadores de servicios turísticos de la región, y demás empresas que cumplan con los requisitos de sostenibilidad y calidad.
3. Del total de personal se contratará a por lo menos el 80% de la comunidad local, en los destinos que se operan servicios y programas turísticos.
4. Con el objetivo de prevenir la explotación infantil, Paipa Tours se abstendrá de contratar directa o indirectamente menores de 18 años.
5. Todo el proceso de contratación y vinculación a la empresa deberá ser claro, transparente y legal, de acuerdo a la legislación vigente; así mismo la remuneración se dará en condiciones justas y equitativas de acuerdo a las labores a desempeñar, buscando una relación gana - gana con el trabajador, el cliente, la empresa y la comunidad.
6. El empleador a la hora de contratar no aplicará, bajo ninguna circunstancia, prácticas discriminatorias basadas en edad, sexo, estado civil, origen racional o étnico, condición social, ideas políticas, orientación sexual, afiliación o no a un sindicato, y discapacidad.
7. Con el objetivo de garantizar un excelente clima laboral, y el crecimiento de la empresa, todos los trabajadores deberán conocer y acogerse al reglamento interno de trabajo, así como a la misión, visión y valores de la misma.

GILBERTO DAZA HIGUERA
GERENTE

Figura 17. **Política de contratación Paipa Tours, elaborada por el estudiante**

Plan de seguridad Se diseñó un plan de seguridad que incluye actividades y acciones para garantizar la seguridad y el bienestar de los clientes durante el desarrollo de actividades turísticas ver figura 19. Algunas de las acciones implementadas son:

Mantener la inclusión de un seguro integral de viaje en todos los programas y productos comercializados

Privilegiar aseguradores que cuenten con cobertura total de acuerdo a los servicios que opera la agencia

Seleccionar proveedores y prestadores de servicios turísticos que cumplan con los requisitos mínimos descritos en el proceso de selección de proveedores, en la figura 18 se evidencian los requisitos mínimos para guías de turismo, mayoristas, operadores y conductores.

Actualmente se trabaja con los guías de turismo y personal operativo, para identificar establecimientos gastronómicos que cuenten con las condiciones de salubridad mínimas para garantizar la seguridad alimentaria de nuestros clientes, buenas prácticas de manufactura y buenas prácticas de conservación de alimentos.

TIPO	CRITERIO
Proveedor Nuevo Hoteles	Formato de inscripción como proveedor (específico para el tipo de proveedor según formato P.HA 06 R5); Copia del RNT vigente copia del RUT Propuesta comercial indicando si las tarifas son netas o porcentaje de comisión para mayoristas Presentación del hotel con los distintos tipos de habitaciones, servicios y áreas comunes.
Proveedor Nuevo mayoristas, operadores	Formato de inscripción como proveedor (específico para el tipo de proveedor según formato P.HA 06 R); Copia del RNT vigente copia del RUT Propuesta comercial indicando si las tarifas son netas o porcentaje de comisión
Proveedor nuevo Empresas de transporte	Formato de inscripción como proveedor (específico para el tipo de proveedor según formato P.HA 06 R10 -Resolución o licencia del ministerio de transporte para operar transporte automotor especial -RUT -Certificado de existencia y representación legal -Propuesta comercial -Presentación de la empresa con fotos y especificaciones de la flota de transporte.
Proveedor nuevo Guías de turismo	Formato de hoja de vida Paipa Tours para guías y conductores RNT vigente Tarjeta profesional Copia documento de identidad Certificación laboral o profesional Afiliaciones (ARL, EPS AFP) Firma entrega de manual de cargos y funciones Firma buenas prácticas para guías y conductores Contrato entre Paipa Tours y el guía de turismo Verificación de antecedentes legales - pasado judicial
Proveedor nuevo Conductores de vehículos de turismo	Formato de hoja de vida Paipa Tours para guías y conductores Copia documento de identidad Copia del RUT Certificación laboral o profesional Afiliaciones (ARL, EPS AFP) Contrato entre Paipa Tours y el conductor Verificación de antecedentes legales - pasado judicial Copia licencia de conducción C1, C2 o C3 Verificación RUNT verificación del SIMIT Firma buenas prácticas para guías y conductores Si tiene vehículo: Copia del SOAT, copia revisión técnico mecánica, copia seguros - póliza de riesgos, copia tarjeta de propiedad. **Nota:** Si el guía es además conductor, deberá cumplir con los requisitos tanto de guías como de conductores.
Proveedor Antiguo	Indicador de desempeño del proveedor mayor al 75%

Figura 18. Parte del procedimiento de selección proveedores

BIENESTAR Y SEGURIDAD

EN PAIPA TOURS PROMOVEMOS EL BIENESTAR Y LA SEGURIDAD DE NUESTROS CLIENTES Y COLABORADORES, ALGUNAS DE LAS ESTRATEGIAS QUE ADOPTAMOS SON:

Incluir u ofrecer en nuestros planes, programas y paquetes turísticos, un seguro integral de viaje.

Contratamos servicios de seguridad integral con las mejores aseguradoras, privilegiando las que ofrecen cobertura total en los servicios de salud.

Privilegiamos a proveedores y prestadores de servicios turísticos que cuenten con planes de emergencia en sus instalaciones: Hoteles, restaurantes, parques temáticos, etc.

Establecemos controles a diario, que nos permiten garantizar confianza y seguridad a nuestros clientes, en el desarrollo de actividades turísticas

IMPLEMENTAMOS EL SG-SST

Figura 19. Acciones del plan de seguridad Paipa Tours

Sensibilización, Formación y Capacitación

Durante todo el proceso de implementación del sistema de sostenibilidad, se elaboró un plan de capacitación orientado a nuestros colaboradores, en el cual se incluyeron temas como: Políticas y objetivos de sostenibilidad, Manejo de residuos y recursos, Reconocimiento del patrimonio, Prevención de ESCNNA, Prevención de Flora y fauna, Prevención de trafico de bienes culturales.

En cada charla, socialización se ha realizado un proceso de retroalimentación, se han resuelto dudas, recibido aportes y críticas de los trabajadores, pues son ellos son quienes en teoría deben acoger y aplicar los programas y políticas inicialmente diseñados.

Igualmente, la empresa cuenta con un centro de aprendizaje virtual, en el que se encuentra todos los contenidos, programas y políticas de cada área u actividad, aquí mismo se encuentra disponible la información y exclusiva para colaboradores de Paipa Tours.

Los colaboradores de la empresa, realmente han mostrado su compromiso y apoyo con el sistema de sostenibilidad, lo que ha permitido que el sistema se mantenga y se fortalezca la cultura de responsabilidad turística.

Registro fotográfico del apoyo en la sensibilización de todo el sistema de gestión de sostenibilidad. (Véase Anexo 3)

4.2.4 Complementar y documentar los diferentes procesos y procedimientos de cada área de la agencia de Viajes Paipa Tours - Según el Decreto 1072 de 2015 – Capitulo 6 (SG-SST

El SG-SST está enfocado a garantizar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores durante el desarrollo de sus actividades laborales, evitando que se presenten accidentes o enfermedades laborales; para iniciar Felex de Colombia realizó un diagnóstico de acuerdo a las actividades misionales que realiza la empresa. Como resultado de esto se evidenció que el 100% de los integrantes de Paipa Tours realizan actividades de gestión administrativa, de oficina, gestión documental, atención del cliente de forma presencial, telefónica y virtual, teniendo en cuenta lo anterior Felex de Colombia identificó los riesgos a los que encuentran expuestos los trabajadores a diario.

Tabla 1. Riesgo a los que están expuestos los trabajadores de agencia de viajes Paipa Tours

Riesgo	Descripción	Consecuencias	Prioridad de Actuación
Biomecánico	Mantener posturas prologadas, realizar movimientos repetitivos, estar en posición bípeda por más de 2 horas	Enfermedad laboral, túnel del Carpio, atrofia muscular etc…	Alta – II
Locativo	El material de construcción de la empresa es 80% madera y muy cerca encontramos material combustible por presencia de vehículos Actos y condiciones inseguras	-Incendio por presencia de combustible - Incendio eléctrico - Accidente laboral	Alta – II
Natural	La ubicación de Paipa, en la placa…. Genera que se ve expuesta el municipio se vea expuesto a un terremoto, sismo o evento natural	Fenómeno natural, colapso, bloqueo, inundaciones etc…	Alta – II
Biológico	La presencia de virus, bacterias en el ambiente, o en las personas generando prolongación de las mismas en la empresa.	Propagación de enfermedades, gripa, virus desaliento,	Media – I

Fuente Matriz de impactos elaborada por Felex de Colombia

De acuerdo a cada riesgo identificado sea han propuesto estrategias para minimizar o eliminar los mismos siempre con el objetivo de evitar accidentes y enfermedades laborales. Contribuyendo al bienestar del trabajador y al buen clima laboral de la empresa.

El estudiante implementó junto con la gerencia cada una de las estrategias planteadas por Felex de Colombia, para minimizar y eliminar los riesgos anteriormente descritos.

Riesgos biomecánicos Este riesgo responde a la actividad que diariamente realiza un trabajador en Paipa Tours, gestión administrativa, en posición bípeda durante toda su jornada frente al computador, generando posturas prolongadas, movimientos repetitivos como lo son: el uso del teclado, el mouse, y el mantener expuesta la vista al brillo y radiación del computador.

Este tipo de riesgos podrían generar enfermedades laborales como: -Diminución en la vista, atrofia muscular, túnel del Carpio, entre otros

Para dar respuesta a este riesgo y tratarlo evitando las consecuencias anteriormente descritas, hemos implementado 2 estrategias:

Pausas activas: De acuerdo a la legislación colombiana todos los trabajadores tienen derecho a 10 minutos en la tarde y 10 minutos en la mañana para realizar pausas activas interrumpiendo su jornada laboral; se sensibilizó a los trabajadores sobre los beneficios que traen las pausas activas a su bienestar físico, mental y a su desempeño laboral, para ello se programó un horario que facilita el desarrollo de las mismas de modo que no afecte el buen funcionamiento de la empresa, y se genere el espacio para que los trabajadores realicen en confianza estos ejercicios

Riesgo locativo y natural: La agencia de viajes está ubicada en el municipio de Paipa, en el sector centro – sus materiales de construcción son un 70 – 80% madera, su infraestructura física facilita que en la parte de atrás se ubique un parqueadero para los clientes del hotel Daza y estén

cerca materiales combustibles, por lo cual se ve expuesta a generar un incendio inflamable; igualmente la presencia de equipos eléctricos, computadores, UP´S, cabinas, impresoras y teléfonos expone a la agencia a un tipo de incendio eléctrico, que puede ser ocasionado por descargas eléctricas, cables pelados, rotos entre otros.

Así mismo diferentes condiciones físicas de las instalaciones de la agencia, son un riesgo locativo, los desniveles, las escaleras resbalosas, sin baranda, la falta de señalización, la organización de AZ en muebles sin seguro. Entre otros son factores propicios para que se presente un accidente laboral, como acción de prevención se sensibilizó a los trabajadores d Paipa Tours de los actos y condiciones inseguras y se colocó la señalización respectiva.

Es propicio aclarar que por su ubicación Paipa se expone a riesgos naturales como terremotos, sismos, inundaciones, temblores etc.

Para hacer frente y dar respuesta a este tipo de eventos en la agencia de viajes hemos señalizado la ruta de evacuación, y la salida de emergencia, junto con Felex de Colombia se han realizado brigadas de emergencia con el objetivo de sensibilizar al personal y fortalecer sus conocimientos de cómo actuar frente a una eventualidad.

Se elaboró un directorio como se evidencia en la figura 20 con la ayuda de la Alcaldía, de las entidades de emergencia y apoyo en caso de un suceso que afecte la integridad de la empresa. Igualmente se organizó en el centro de aprendizaje toda la información referente al SG.SST para que los trabajadores retroalimenten sus conocimientos.

PAIPATours Viaja por el mundo	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: P HA 04 R3 Fecha: 10/11/2016
	DIRECTORIO ENTIDADES DE APOYO EN CASO DE EMERGENCIA	Versión: 1 Página: 1 de 2

ENTIDADES DE APOYO EN CASO DE EMERGENCIA

NOMBRE INSTITUCIÓN	No. TELEFÓNICO
Policía Nacional – Paipa Boyacá	7850112 / 321 4612525
Comandante Estación Policía (Sub. Camilo Andrés Córdoba)	3166279886
Policía de Turismo (Edwin Corredor)	3214478295
Policía Infancia y Adolescencia	3143375283
Bomberos (Bernardo Rojas)	119 /3204279107/ 3112632045
Cruz Roja (Coordinador Pablo Salas)	132 / 3105603463
Defensa Civil (Sergio David Acero)	3192553972
Consejo Municipal para la Gestión de Riesgos de Desastres CMGRD - Fernando Pinzón	3163191473 / 3123835154
Agente de tránsito (Gustavo Velandia)	3103101512
Inspectora Policía (Cristina Martínez)	3134517825/ 3153824838
Hospital San Vicente de Paul	7850 110

Servicios Públicos	
Gas Natural Domiciliario	164 / 018000919052
Empresa de Energía de Boyacá	LÍNEA 115
Empresa de Acueducto y Alcantarillado Red Vital	785 3051
Telefónica / Movistar	190 / 018000940099
Taxis	785 0296 / 785 3333
Ante quienes Denunciar la comercialización y el tráfico ilegal de flora y fauna silvestre.	
Policía Nacional	Línea 123
Unidad Adm. De Parques Nacionales Naturales	Línea gratuita - 018000129722
Corpoboyaca (Autoridad Ambiental de Boyacá)	(8) 7457186 - /88/93 - 01-8000-91-80-27
Corporación para el desarrollo sostenible del sur de la Amazonía - Corpoamazonia	018000-930506 Mocoa: 8 4295267 - 4296641

Ante quien Denunciar la Explotación Sexual Comercial de Niños Niñas y Adolescentes	
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Policía Nacional	018000112440 AL 106 ó a través de la aplicación #teprotejo Línea nacional-123, dipro.turismo@policia.gov.co dipro.oac@policia.gov.co

Donde Denunciar Robo, tráfico de bienes o destrucción del patrimonio arqueológico	
Instituto Colombiano de antropología e historia ICANH Policía de Turismo	(571) 4440544. Email: quejasyreclamos@icanh.gov.co. Línea 123

Donde Denunciar la comercialización y el tráfico ilegal de flora y fauna

línea de la Policía Nacional o comunicar a la entidad administrativa del área competente más cercana encargada de la vigilancia; **Unidad Admón. De Parques Nacionales Naturales Línea gratuita:** 018000129722 **Email:** usuario@parquesnacionales.gov.co, o **Corporaciones Autónomas Regionales.**

Figura 20. Directorio de entidades de apoyo Paipa Tours

Riesgo biológico, el cambio frecuente de clima y diversos factores generan que en el ambiente se propaguen virus, bacterias e infecciones que afecten el bienestar y la salud de los

trabajadores, para ello la agencia realizó charlas de estilos de vida saludable con el objetivo de que los trabajadores adopten buenos hábitos alimenticios, de deporte. Igualmente se propone el uso de jabón antibacterial y el uso de protector naso-bucal cuando se contagie el virus.

Capacitación y sensibilización Durante la implementación del sistema se apoyaron y organizaron planes de capacitación y concientización así:

Sensibilización a los trabajadores frente a riesgos a los cuales están expuestos durante el desarrollo de su actividad (riesgos biomecánicos, biológicos, naturales, locativos entre otros) igualmente se establecieron las medidas de prevención para minimizar o eliminarlos los mismos.

Gestión junto con las directivas de la empresa la señalización de la ruta de evacuación, así como de los planos y los equipos de emergencia. (Inspección de los equipos de emergencia Anexo 2)

Capacitación a los trabajadores sobre: cómo actuar frente a una eventualidad, cual es el sistema de alarma establecido por la empresa. La responsabilidad del brigadista, cuando evacuar, el procedimiento de evacuación, la ruta de evacuación, el punto de encuentro, entre otros.

Sensibilización a trabajadores sobre la importancia de realizar pausas activas, teniendo en cuenta que uno de los riesgos a los están expuestos y pueden generar enfermedades laborales en un mediano o largo plazo son los riesgos biomecánicos, debido a las posturas prolongadas, y movimientos repetitivos como lo es en el monitor, el mouse, el teclado y el degaste de la vista por la luminosidad de la pantalla y la exposición más de 6 horas en el día.

Programación de un horario para la realización de pausas activas, y una metodología grupal que motive a los trabajadores a hacer las pausas activas.

Capacitación a los colaboradores, sobre cómo actuar frente a un accidente laboral

La implementación de SG-SST ha permitido fortalecer las acciones y conocer métodos de respuesta efectivos ante una emergencia o eventualidad, ha generado sensibilizar a los colaboradores de la importancia de promover su seguridad y salud en el trabajo, teniendo más conciencia de su bienestar laboral. Algunas de las capacitaciones orientadas y acompañadas se evidencian en las figuras 21, 22, 23 y 24

PAIPA Tours	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: P PLA 04 R1
		Fecha: Junio de 2016
	CONTROL DE CAPACITACIONES PAIPA TOURS	Versión: 01
		Página 1 de 1

Código Cap.	TEMAS DE CAPACITACIÓN	FECHA	CAPACITADOR	TIEMPO	OBSERVACIONES	Lugar	Angie Gonzalez	Carlos Andrés Daza	Carolina Castillo	Claudia Lache	Elizabeth Ruiz	Gilberto Daza	Johanna Fonseca	Laura Daza	Patricia Becerra	Rubiela Correal	Indicador % de Particiación
PTCAP-S01	Política de Sostenibilidad	19 de Mayo de 2016	Carlos Andres Daza, Angie Gonzalez	2 Horas	se da a conocer la política de Sostenibilidad y los diferentes programas, 3R, ESCNNA, Conservación del Patrimonio y pautas ambientales. Se firma compromiso de Cumplimiento	Paipa Tours	Asistio	Asistio	x	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	90
PTCAP-P01	Etica de Profesional	05 de Agosto de 2016	Carlos Andres Daza	2 Horas	Etica profesionalen el trabajo. en cada una de las actividades que realizo	Paipa Tours	Asistio	Asistio	x	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	x	Asistio	Asistio	80
PT CAP-C01	Nuevo Procedimiento Contable	20 de Agosto de 2016	Carlos Andres Daza	3 Horas	Lanzamiento del Centro de Aprendizaje - Operaciones Contables	Paipa Tours	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	x	Asistio	Asistio	90
PTCAP-T06	Auto Cuidado Laboral	24 de Agosto de 2016	Felex de Colombia (Diana. Natalia)	2 Horas	Consejos y recomendaciones en el ambiente laboral para prevenir riesgos. peligros. enfermedades..	Paipa Tours	Asistio	x	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	x	Asistio	Asistio	80
PTCAP-S02	Programa de Gestión Residuos	18 de febrero de 2017	Angie Gonzalez	1h	Clasificación y programa de gestión de los residuos que se producen en la agencia de viajes: Papel, Cartón. Plástico. Programa TAPAS PARA SANAR	Paipa Tours	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	100
PTCAP-S03	Guia de Buenas practicas de ahorro de energía	18 de febrero de 2017	Angie Gonzalez	1h	Guia de Buenas prácticas para ahorrar energía en la agencia de viajes Paipa Tours	Paipa Tours	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	100
PTCAP-S04	Guia de buenas prácticas - Uso óptimo del Agua	18 de febrero de 2017	Angie Gonzalez	1h	Guia de Buenas prácticas para ahorrar agua en la agencia de viajes Paipa Tours	Paipa Tours	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	100
PTCAP -O31	Costeo de Planes para extranjeros - My Trip Colombia	22 mar. 2017	Carlos Andrés Daza	4h	Ejercicio Práctico 1. Programa uniento CTG - BOG- BOYACÁ 4Ad 1 Chd. Analisis de cada costeo.	Paipa Tours	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	-	-	Asistio	Asistio	Asistio	100
PTCAP -O32	Costeo de Programas para Extranjeros MY Trip Colombia	25 marzo 2017	Carlos Andrés Daza	3h	Ejercicio práctico 2.	Paipa Tours	-	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	-	-	Asistio	Asistio	Asistio	100
PTCAP -O33	Bogotá 25 de febrero de 2017	25 de febrero 2017	Laura Carolina Daza	2h	Destino y operación de Bogotá.	Paipa Tours	-	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	-	-	Asistio	Asistio	Asistio	100
PTCAP -O35	Cartagena. Islas del Rosario. Cholón. Isla múcura. Tierra bomba. Barú. 14 marzo	14 de marzo 2017	Claudia Rocio Lache R	2h	Destino Cartagena. atractivos turísticos. hoteles. traslados. archipielago de san bernardo. islas del rosario. tierra bomba. isla múcura	Paipa Tours	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	-	-	Asistio	Asistio	Asistio	100
PTCAP-S05	Comprometidos con la prevención de la ESCNNA	18 de marzo 2017	Angie Gonzalez	1 h	Que es la Escnna. modalidades de Escnna y Aimna. Causa y factores qu epropician la Escnna. la Escnna en viajes y turismo. metodos de denuncia. campaña #ojosentodasportes	Paipa Tours	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	X	Asistio	X	80
PTCAP-S06	Programa de Flora y Fauna: Campaña Turista Responsable	18 de marzo 2017	Angie Gonzalez	1h	Campaña un turista responsable. sección de flora fauna. canales de denuncia contra el tráfico ilegal de flor ay fauna	Paipa Tours	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	X	Asistio	X	80
PTCAP -O36	Santa Marta. ciudad perdida y Tayrona 21 marzo	21 de marzo 2017	Laura Carolina Daza	1h 30 min	SMR. atractivos turísticos. sierra nevada de santa Marta. Ciudad Perdida. Parque nacional natural Tayrona. hoteles en Santa Marta. Desplazamientos.	Paipa Tours	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio			Asistio	Asistio	Asistio	100
PTCAP-T18	Riesos laborales. medidas de prevencion	25 de marzo de 2017	Angie Gonzalez Carlos Daza	1h	Riesgos biomecánicos. biológicos. locativos. naturales. controles y medidas de prevención. como actuar en caso de un accidente laboral	Paipa Tours	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	100
PTCAP-T19	rutas de evacuación. plan de emergencias	25 de marzo de 2017	Angie Gonzalez Carlos Daza	1h	Plan de emergencias. rutas de evacuación. que hacer en caso de un incendio. un sismo. un terremoto. quien es el brigadista. cual es el proceso de evacuación. como activas el silbato. cuando informar una emergencia	Paipa Tours	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	100
PTCAP-S09	Discriminación	25 de marzo de 2017	Carlos Daza	30 min	Que es discriminación. porque aceptar a los demas. todos somos diferentes. unicos	Paipa Tours	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	100
PTCAP -O37	Medellín 28 marzo	28 marzo 2017	Rubiela Correal	2 h	Destino y operación medellín. ubicación. atractivos turísticos. hoteles. operadores etc	Paipa Tours	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	-	-	x	Asistio	Asistio	87.5
PTCAP -O38	Amazonas. Calanoa y Tanimboca 04 abril	04 abril de 2017	Elizabeth Ruiz	1H	Destino y operación Amazonas. reserva N. Tanimboca. Calanoa	Paipa Tours	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	Asistio	-	-	Asistio	Asistio	X	87.5

Figura 21. Control de capacitaciones Paipa Tours, sacado del SIG

PAIPA Tours Viajes por el mundo	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: P PLA 04 R4
		Fecha: 17/12/2015
	REGISTRO DE FORMACIÓN Y PARTICIPACION	Versión: 1
		Página: 1 de 1

Nombre MERY JOHANNA FONSECA RUIZ **Cargo** Auxiliar Contable

Código Cap.	Temas de Capacitación	Fecha	Tiempo	Capacitador	Firma	observaciones
	ETICA PROFESIONAL	05-08-16		Carlos Daza		
	Nuevo Procedimiento Contable	20-08-16	3h	Carlos Daza		
	Autocuidado laboral	24-08-16	2h.	Felex		
	Trabajo en Equipo Comunicación Asertiva	21-10-16	3h	Sady Mauricio		
	Contabilidad Básica Paipa Tours	8-11-16	30 min	Carlos Daza		
	Capacitación DIAN Facturación en linea	21-11-16	3 H	Carmen Cio.		Informe Entregado GD
PT-S02	Programa de Gestión de residuos Paipa Tours	18-2-17	7h	Angie Gonzalez		
PT-S03	B.P de ahorro de agua Paipa Tours	18-2-17	7h	Angie Gonzalez		
PT-S04	B.P de ahorro de energia Paipa Tours	18-2-17	7h	Angie Gonzalez		
PT-S05	Compromettidos Con la Esenna; Código de Conducta	18-3-17	7h	Angie Gonzalez		
PT-S06	Programa de flora y fauna, Patrimonio, campaña	18-3-17	7h	Angie Gonzalez		
PT-T18	Riesgos laborales y medidas de Prevención	25-3-17	7h	Angie G. Carlos D		
PT-T19	Ruta de evacuación; Plan de emergencia	25-3-17	7h	Angie G. Carlos D		
PT-S09	Discriminación - Aceptar	25-3-17	30 m	Carlos Daza		
PT-S07	Objetivos y Politicas de Sostenibilidad	08-04-17	7H	Angie Gonzalez		
PT-N01	Reglamento Interno de T. cap I-XIII	08-04-17	7H 30m	Carlos Daza		
PT-04 8	Cap Comercial y Trip Colombia..	08-04-17	7H	Carlos Daza		

Figura 22. Registro de formación y participación auxiliar contable

Figura 23. Registros fotográficos de capacitación

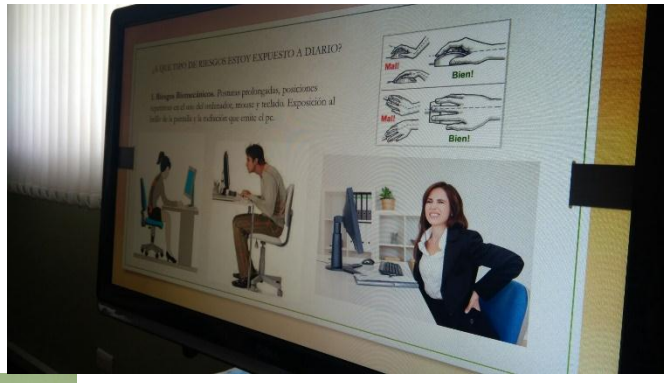


Figura 24. Riesgos a los que están expuestos los trabajadores y medidas de prevención, como actuar frente a una emergencia, sacado del registro de capacitaciones de Paipa Tours

Otras acciones de implementación del SG-SST acompañadas por el estudiante fueron:

Programación anual de actividades

Se realizó la programación anual de las reuniones mensuales de vigías y gerencia, para garantizar la continuidad y sostenibilidad del programa, esto ha permitido el excelente desarrollo e implementación del mismo.

Se formalizaron los nombramientos del vigía de seguridad y salud en el trabajo y los suplentes con el objetivo que las personas designadas para garantizar el funcionamiento del sistema conozcan las funciones y responsabilidades al respecto.

Del comité de convivencia Formalización y constitución y el nombramiento del comité de convivencia y ética profesional, el cual ha tenido un desarrollo favorable y activo, aportando a la integración de excelente clima laboral en la empresa, a través de la organización de eventos y actividades lúdicas. Actualmente el comité de convivencia se reúne trimestralmente para evaluar el clima laboral y tratar las diferentes situaciones pendientes y las que se presenten en el lapso.

De los exámenes médico-ocupacionales

Teniendo en cuenta las actividades que a diario realizan los trabajadores y los riesgos a los que generalmente están expuestos, se realizaron exámenes médico-ocupacionales de visión y osteomuscular, para descartar el inicio de algún enfermedad laboral o profesional a corto, mediano o largo plazo, así mismo los exámenes han generado más conciencia por parte de los trabajadores en cuanto a su bienestar laboral.

Los resultados de los exámenes medico ocupacionales han generado unas estadísticas y condiciones de seguridad las cuales recomiendan implementar un programa de vigilancia epidemiológica el cual está en proceso, para disminuir ese riesgo visual tan latente en la mayoría de los trabajadores de la empresa.

No obstante la gerencia y los vigías de seguridad están tomando medidas que promuevan buenos estilos de vida saludable en la empresa.

Conclusiones

En el desarrollo de todo este trabajo se evidenció que el diagnóstico inicial es una etapa clave como pauta o punto de partida para conocer, avanzar y saber qué aspectos mejorar o cuales fortalecer, es por ello que la Matriz Dofa utilizada como herramienta de identificación y diagnostico permitió conocer puntualmente que debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades tenía la empresa, en cuanto a gestión del patrimonio, cuidado del medio ambiente, buen uso de los recursos y demás aspectos sostenibles, facilitando así establecer una planeación estratégica que respondiera a dichas necesidades/debilidades.

Para el acompañamiento en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, fue esencial conocer cuáles son las actividades que desarrollan a diario los trabajadores de la agencia de viajes y posteriormente identificar los riesgos a cuales están expuestos, aunque este trabajo lo documentó Felex de Colombia, fue importante realizar una matriz y un análisis que permitieran conocer que requerimientos tenía la empresa en cuanto al sistema y que aspectos se tenían que priorizar para que la implementación fuera efectiva o exitosa.

La matriz Dofa como herramienta de investigación, facilitó el desarrollo de este trabajo empresarial, dando a conocer detalladamente los factores internos y externos que afectan la empresa, entendiendo así el panorama en términos de sostenibilidad, seguridad y salud en el trabajo de esta manera se logró establecer implementar estrategias efectivas, oportunas y acordes a los objetivos; y requerimientos de la empresa.

En el desarrollo de este trabajo fue esencial la planeación estratégia, pues como herramienta administrativa facilitó el acompañamiento en la implementación de cada sistema, ajustando un

orden y prioridad de actividades y acciones a desarrollar de acuerdo a las exigencias de la normatividad y el análisis Dofa.

Recomendaciones

Este trabajo se ha dedicado a aportar al mejoramiento de un excelente clima laboral y privilegiar el bienestar de los trabajadores, disminuyendo enfermedades y accidentes laborales a través del acompañamiento en la implementación del SG-SST.

Así como aportar al desarrollo responsable de la actividad turística en la agencia de viajes Paipa Tours a través de la implementación de la NTS TS 003; durante todo el proceso ha sido clave la participación activa de la gerencia y la vinculación de todos los trabajadores y aliados de la misma.

Es necesario continuar trabajando en diferentes aspectos ambientales, culturales y económicos, como lo establece la sostenibilidad turística, es importante hacer énfasis tanto a clientes como a proveedores del cuidado y protección del patrimonio natural y cultural, considerados activos primordiales para el desarrollo del turismo. El guía de turismo es un actor fundamental y clave para trabajar en la sensibilización y concienciación de una cultura ambiental responsable.

Se ve cada vez más la necesidad de trabajar con proveedores que estén en la línea de calidad y sostenibilidad que trabaja Paipa tours, esto permitirá ser un impulso para que la región avance y demás prestadores de servicios se preocupen por ofrecer excelentes servicios, de esta manera también se contribuye al posicionamiento del destino.

La implementación en general de todo el SIG aportó considerablemente al crecimiento y desarrollo organizacional de la agencia de viajes Paipa Tours, en temas de calidad, mejoramiento de procesos como la parte de seguridad y selección de proveedores entre otros, permitiendo que la empresa tenga un mayor reconocimiento y ofrezca un excelente servicio siempre pensando en la

satisfacción y el bienestar de los clientes, sin dejar de mencionar la importancia del cuidado del talento humano y el impacto positivo en las diferentes comunidades donde se desarrolla la actividad turística.

Referencias Bibliográficas

Alfonso, (2003). *Sistemas integrados de gestión Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias.* España

Decreto 052 de enero de 2017. Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37. del Decreto 1072 de 2015 *Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*, sobre la transición para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) www.mintrabajo.gov.co/

Decreto 1072 de 2015 decreto único reglamentario del sector trabajo, capitulo 6 establece el *sistema de gestión de seguridad y salud en el trabaj*o enfocado a velar por el bienestar y la salud de los trabajadores www.mintrabajo.gov.co

Felex de Colombia, Duitama Boyacá, (2017). Empresa especialista en salud y seguridad en el trabajo, asesor Diana Jaimes. Duitama – Boyacá.

Humphrey (1926) Gestión *organizacional y cambio cultural*, disponible en http://eleconomista.com.mx/foro-economico/2010/04/27/planeacion-estrategica-i

Hurtado F, Valencia J, Bustamante R, (2009). Gestión Integral, Una Sola Gestión un Solo Equipo. Universidad de Antioquia Editorial: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación

Ministerio de Trabajo: *Encargado de regular el cumplimiento de la normatividad emitida por el congreso en materia laboral, así como el cumplimiento de implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, apoyado de las administradoras de riesgo regionales.*

Norma Técnica Sectorial 003, (2007). *Requisitos de sostenibilidad para agencias de Viajes,* Viceministerio de turismo, Bogotá.

OMS (2016) *Organización Mundial de la Salud* —en inglés World Health Organization — es el organismo de la Organización de las Naciones Unidas especializado en gestionar políticas de prevención, promoción e intervención en salud a nivel mundial www.who.int/es/

Paipa tours, (2017) documentos institucionales.

Ponce Talancón, H (2006). *La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales*" en Contribuciones a la Economía, septiembre 2006. Texto completo en http://www.eumed.net/ce/

Anexos

Anexo 1. Encuesta de sostenibilidad

La encuesta diseñada a continuación se elaboró con la finalidad, de conocer en qué medida nuestros proveedores ofrecen productos acordes a la sostenibilidad, calidad y seguridad.

Señores
Proveedores de alojamiento turístico
La ciudad

Estimados Proveedores:

Actualmente nos encontramos en el proceso de implementación de Sostenibilidad en base a la Norma Técnica Sectorial - NTS TS 003. Uno de nuestros objetivos es trabajar con prestadores de servicios calificados, que apoyen el desarrollo y fortalecimiento sostenible de la cadena de valor, a la vez contribuyan a la protección del medio ambiente y el patrimonio.

Por lo anterior y teniendo en cuenta que ustedes son nuestro proveedor de servicios de alojamiento y hospedaje en los destinos que operamos, les solicitamos contestar las siguientes preguntas y enviar los documentos requeridos.

1. Registro Nacional de Turismo
2. Certificado de Cámara de Comercio
3. Rut

Nombre del Establecimiento:

Ciudad:

N° Matrícula Mercantil Número de RNT

REQUISITOS LEGALES	**Sí**	**NO**	**En proceso**
¿Está implementando la norma técnica NTS TS 002 Requisitos de Sostenibilidad?			
¿Está certificado en la norma técnica NTS TS 002 Requisitos de Sostenibilidad?			
Certificación en Normas Técnicas Sectoriales de Turismo			
Especificar normas			
Tiene implementado el SG-SST Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo			

REQUISITOS DE SEGURIDAD	**Sí**	**NO**

Tiene un plan de Acción para responder a posibles situaciones de emergencia y/o accidentes			
Tiene Áreas de acceso y evacuación señalizadas en el hotel			
Cuenta con un Botiquín			
Tiene Extintores con carga vigente			
REQUISITOS DE TIPO AMBIENTAL	**Sí**	**NO**	**En proceso**
Promueve la prevención del tráfico ilegal de flora y fauna			
Clasifica, separa y gestiona adecuadamente los residuos			
Promueve el uso eficiente de los recursos (Agua, Energía)			
Recicla, Reutiliza y Reduce el consumo de productos			
Promueve reducir el consumo de materiales desechables			
Emplea productos de limpieza amigables con el medio ambiente			
REQUISITOS DE TIPO SOCIOCULTURAL	**Sí**	**NO**	
Promueve la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales			
Promueve la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.			
Promueve y apoya la comercialización de artesanías y productos de la región.			
Promueve la gastronomía regional en su oferta al turista			
REQUISITOS DE CALIDAD SERVICIOS	**Sí**	**NO**	
Tiene manual de funciones			
Realiza actividades de capacitación continua			
Tiene procedimientos de evaluación de servicio al cliente			
Tiene procedimiento de atención de quejas y reclamos			
Comercializa con proveedores de servicios legalmente constituidos			

Nombre de quien suministra la información:
Cargo:

Gracias por su atención y colaboración, Cordialmente,

GILBERTO DAZA **ANGIE GONZALEZ**

Gerente *Líder de Sostenibilidad*

Anexo 2. Inspección equipos de emergencia

PAIPATours	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	CÓDIGO	P HA 02 R2
		FECHA	12/17/2015
	INSPECCIÓN EQUIPO DE EMERGENCIAS	VERSIÓN	2
		PÁGINA	1 de 1

FECHA: 11 de abril de 2017

INSPECCIONADO POR: ANGIE GONZALEZ

Marque con una X si cumple o no cumple el aspecto a inspeccionar				PLAN DE ACCION EN CASO DE INCUMPLIMIENTO (Marque "A" si la acción se encuentra abierta o "C" si la acción se encuentra cerrada)							
ASPECTO INSPECCIONADO		Cumple	No cumple	HALLAZGO	FECHA	RESPONSABLE	ESTADO A	ESTADO C	VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA	FECHA	FIRMA
CAMILLA	Adecuadamente colgada		X	falta establecer plan de ayuda mutua, hotel Daza	abril de 2017	Vigias de seguridad, gerencia					
	Señalizada		X								
	Con inmoVilizador		X								
	Espacio de acceso despejado		X								
BOTIQUÍN	Señalizado		X	Esta la señal pero no esta pegada, en un lugar visible, completar artículos del botiquín	abril de 2017					18/04/2017	
	Aseado	X									
	Componentes* sin vencimiento	X									
	Fácil acceso	X									
SALIDA DE EMERGENCIA	Señalizada	X		Falta señalizar punto de encuentro	abril de 2017				Realizado	18/04/2017	
	Despejada	X									
	De fácil evacuación	X									
	Ruta de evacuación señalizada	X									
EXTINTORES	Señalizado		X	falta ubicarlos y señalizarlos	abril de 2017				Realizado	17/04/2017	
	Cargado	X									
	Manija en buen estado										
	Vigente	X									
	Visible y debidamente ubicado		X								
	Despejado y de fácil acceso		X								
PLANO DE EVACUACIÓN	Actualizado	X		Falta Ubicar en un lugar visible	abril de 2017				Realizado, planos de ubicación, de facil comprensión,despejado y visible,	15/04/2017	
	Despejado y visible		X								
	Con conveciones respectivas	X									
	De fácil comprensión	X									
ALARMA	Funcional	X		Falta ubicarlos	abril de 2017						
	Interruptores de fácil acceso	N/A									
	Interruptores visibles	N/A									

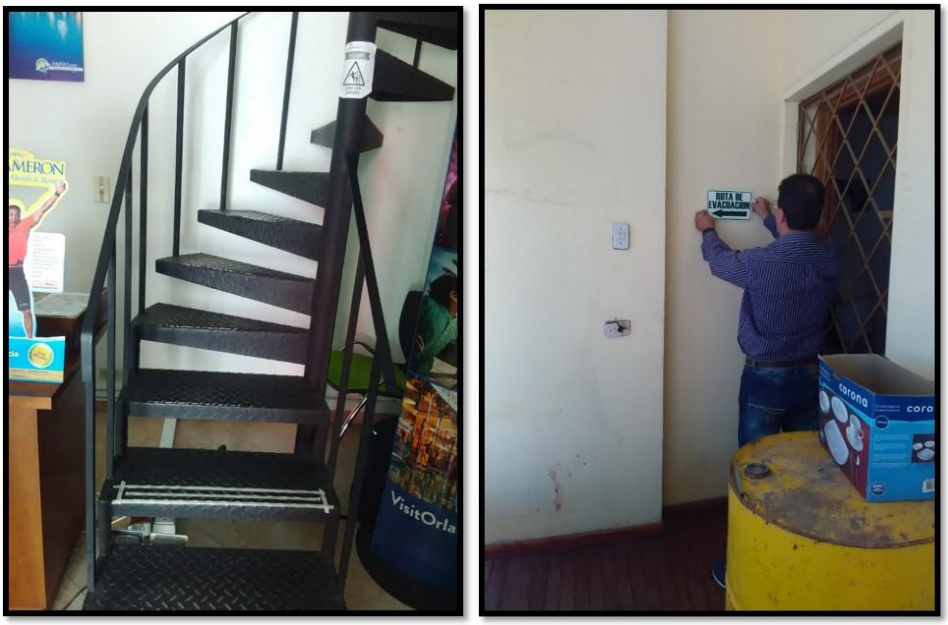
Anexo 3. Registro fotográfico: Fuente propia del soporte y registro fotográfico de Paipa Tours

Nota. Capacitación de sostenibilidad – manejo de recursos y residuos, orientada a colaboradores, sacado del registro de capacitaciones Paipa Tours

Nota. Sensibilización de la importancia de implementar la NTS TS 002 de sostenibilidad para EAH con proveedores de alojamiento rural

Capacitación sobre prevención contra la ESCNNA (Explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes) sacado del registro de capacitaciones de Paipa Tours

Gestión de condiciones inseguras



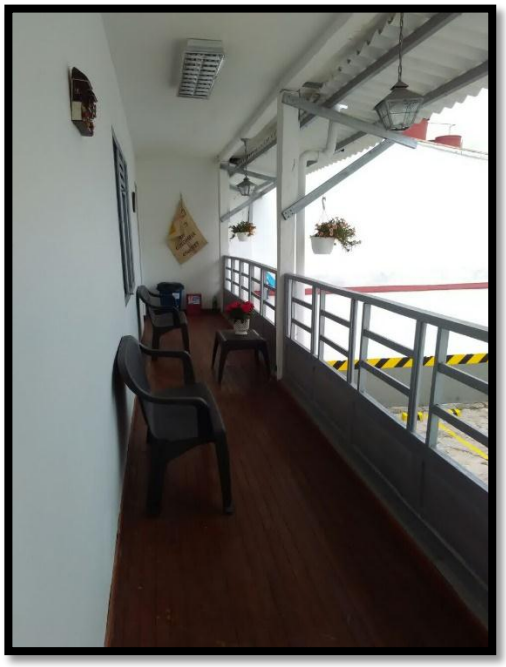
Nota. Adhesión de mineral para mayor seguridad en las escaleras

Señalización

Señalización de ruta de salida de emergencia y ruta de evacuación

Nota. Organización de los equipos de emergencia segundo piso. Extintor multipropósito, señalizado, vigente y recargado, botiquín de primeros auxilios, organizado según Resolución 705 de 2007.

Adecuación de medios necesarios para reciclar, clasificación del papel, material plástico y material orgánico, campaña tapas para sanar



Acompañamiento en la gestión para la adecuación de los espacios, en los cuales se realizarán las pausas activas (Balcón Paipa Tours)