



**Diseño de un sistema medioambiental basado en la norma técnica sectorial colombiana**

**NTS-TS 002 en el Hotel CRISTHIAN.**

Mónica Andrea Niño Suarez

Universidad Antonio Nariño

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Trabajo de Grado

Claudia Lilian Barriga Barriga

24 de noviembre 2020



## Tabla de Contenido

### Contenido

1. RESUMEN .....	7
PALABRAS CLAVES.....	8
2. ABSTRACT.....	9
3. INTRODUCCIÓN .....	11
4. PREGUNTA PROBLEMA .....	13
5. JUSTIFICACIÓN .....	14
6. ESTADO DEL ARTE.....	16
7. OBJETIVO GENERAL .....	23
5.1 <i>Objetivo específico 1</i> .....	23
5.2 <i>objetivo específico 2</i> .....	23
8. ANTECEDENTES .....	24
9. MARCO REFERENCIAL. ....	26
9.1 <i>Marco teórico</i> .....	26
9.2 <i>Marco legal</i> .....	33
9.2.1 <i>Ley 1558 de 2012, Nueva ley de turismo.</i> .....	33
9.2.2 <i>Resolución 148 del 19 de enero de 2015</i> .....	33
9.2.3 <i>Ley 300 Artículo 61 de 1996</i> .....	34
9.2.4 <i>Ley 373 de 1997</i> .....	34
9.2.5 <i>Ley 99 de 1993</i> .....	34
9.2.6 <i>Decreto-Ley 2811 de 1973</i> .....	34



9.2.7	<i>Resolución 2188 del 29 de diciembre de 2005</i> .....	34
10.	<b>METODOLOGÍA</b> .....	35
10.1	<i>Tipo de investigación</i> .....	35
10.2	<i>Diseño metodológico</i> .....	35
11.	<b>RESULTADOS Y ANÁLISIS</b> .....	39
11.1	<i>Recolección de la información</i> .....	39
11.1.1	<i>Macro ubicación:</i> .....	39
11.1.2	<i>Micro ubicación:</i> .....	39
11.1.3	<b>Organigrama</b> .....	40
11.1.4	<i>Diagnóstico inicial del hotel</i> .....	41
11.1.5	<i>Política de sostenibilidad</i> .....	49
11.1.6	<i>Disposición de residuos</i> .....	52
11.1.6.1	<i>Legislación aplicable</i> .....	55
11.1.6.2	<i>Formatos requeridos</i> .....	56
11.1.7	<i>folleto informativo</i> .....	57
12.	<b>CONCLUSIONES Y LOGROS</b> .....	58
13.	<b>BIBLIOGRAFÍA CITADA</b> .....	61
	Trabajos citados .....	61
	<b>ANEXOS</b> .....	67



## Lista de ilustraciones

Ilustración 1: ODS-ONU .....	32
Ilustración 2: Organigrama .....	40
Ilustración 3. Lista de chequeo .....	42
Ilustración 4. Clasificación de residuos GTC -24 .....	55
Ilustración 5. Legislación aplicable. ....	56
Ilustración 6. Folleto informativo .....	57



## Lista de tablas

Tabla 1. Matriz Estado de arte .....	17
Tabla 2. Fases del diseño metodológico .....	36
Tabla 3. Macro Ubicación.....	39
Tabla 4. Micro Ubicación. ....	39
Tabla 6. Clasificación de residuos .....	53



## Lista de anexos

ANEXO A. Matriz para diagnóstico de la NTS – TS 002.....	68
ANEXO B: Lista de chequeo.....	74
ANEXO C: Política de sostenibilidad y objetivos de la sostenibilidad.....	75
ANEXO D: Plantilla de registro de consumo de energía.....	77
ANEXO E: Misión, visión y valores empresariales.....	77
ANEXO F: Política ambiental.....	79
ANEXO G: Plantilla de registros químicos.....	79
ANEXO H: Platilla registro de residuos solidos.....	80
ANEXO I: Registro de asistencia a charla de sensibilización.....	81
ANEXO J: Folleto informativo.....	82
ANEXO K: Protocolo de bioseguridad hotel Cristhian.....	83

## 1. RESUMEN

El Hotel Cristian es una empresa que presta los servicios de alojamiento y hospedaje, cuyas actividades generan una serie de residuos cuya clasificación es diferente dependiendo de sus características particulares. Específicamente se abarcara sobre la existencia e implementación del enfoque medio ambiental que tiene la organización.

El presente proyecto busca realizar una propuesta documental para el diseño del ámbito medio ambiental, analizando las fortalezas que ya existen, de igual manera fomentar los cambios necesarios para que sea sostenible y así generar un impacto positivo para el medio ambiente.

Parte de la metodología consistió en realizar un diagnóstico del Hotel Cristhian, detectando así las falencias existentes para poder tomar acciones de corrección y mejora, de igual forma también se busca sensibilizar al personal de las instalaciones sobre la importancia del ámbito medio ambiental en las instalaciones, esto también implica el manejo y diligenciamiento de formatos para llevar un orden y cuantían de los residuos generados.

De acuerdo a lo anterior se llevó a cabo bajo la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002 (NTS-TS 002), enfocados en los numerales tres (3) que hace referencia a la “Gestión de la sostenibilidad” y cuatro (4) “Requisitos ambientales”, que tiene como principal objetivo: “El EAH debe diseñar, implementar, mantener, evaluar y mejorar la gestión para la sostenibilidad, con los registros o evidencias para demostrar el cumplimiento de los siguientes requisitos (EAH)” (NTS-TS, 2014, P. 12). Siendo esta norma de obligatorio cumplimiento en los



Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) cuya norma también se encuentra enmarcada en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). De esta manera es de total obligación y responsabilidad de todos los establecimientos de su cumplimiento, principalmente para garantizar estándares de calidad, competitividad, sostenibilidad y desarrollo.

**PALABRAS CLAVES**

Turismo, alojamiento, sostenibilidad, competitividad, desarrollo.



## 2. ABSTRACT

Cristhian Hotel is a company that provides accommodation and lodging services, whose activities generate a series of waste products whose classification is different depending on their particular characteristics. Specifically, it will cover the existence and implementation of the environmental approach that the organization has.

This project seeks to make a documentary proposal for the design of the environmental area, analyzing the strengths that already exist as well as encourage the changes necessary to make it sustainable and thus generate a positive impact on the environment.

Part of the methodology consisted in making a diagnosis of the Cristhian Hotel, detecting the existing shortcomings in order to take corrective and improvement actions. Likewise, it also seeks to raise awareness among the staff of the facilities about the importance of the environmental area in the facilities. This also implies the handling and diligence of formats to keep an order and amount of waste generated.

In accordance with the above, this was carried out under the Sectorial Technical Standard for Sustainable Tourism 002 (NTS-TS 002), focused on number three (3) that refers to "Management for sustainability" and four (4) "Environmental requirements", which has as its main objective: "The EAH must design, implement, maintain, evaluate and improve management for sustainability, with records or evidence to demonstrate compliance with the following requirements (EAH)" (NTS-TS, 2014, P. 12). This standard is mandatory for Lodging

and Hosting Establishments (HHEs) whose standard is also framed in the Sustainable Development Objectives (SDOs). In this way, it is of total obligation and responsibility of all the establishments of its fulfillment, mainly to guarantee standards of quality, competitiveness, sustainability and development.

### **KEY WORDS**

Tourism, accommodation, sustainability, competitiveness, development.

### 3. INTRODUCCIÓN

Debido a la articulación del turismo con otros sectores de la economía, a la vulnerabilidad ambiental y las relaciones sociales y culturales, ha sido necesario implementar una serie de normas especializadas en el desarrollo turístico del largo plazo, que permitan la sostenibilidad y el equilibrio entre estos factores. Estas medidas generalmente se realizan a partir del cumplimiento de ciertos requisitos y normas para generar certificaciones de sostenibilidad y calidad. El cumplimiento de estos requisitos y la obtención de estos certificados generan una mayor competitividad nacional e internacional, y lo más importante, generan una responsabilidad de los empresarios y oferentes de servicios turísticos hacia el entorno social y ambiental.

Teniendo en cuenta que el turismo nace de la necesidad de desplazarse alrededor del mundo para realizar actividades de ocio, de negocios, relacionadas con la salud o el deporte (Morillo Moreno & Marysela Coromoto, 2010). Todos los motivos de estos desplazamientos con el tiempo se convirtieron en objeto de estudio debido a que se da una interacción social, cultural, económica, política y medioambiental. En la actualidad, el turismo se destaca por ser una de las actividades económicas más significativas a nivel mundial - según the World Travel & Tourism Council (WTTC) representa un 10,4% del PIB mundial- y por ser el motor de desarrollo local y regional para muchas economías en desarrollo.

Según E. Rues, (1995) “Una administración hotelera orientada hacia la ecología persigue que toda la operación del hotel o establecimiento, conjuntamente con los empleados, proveedores, orienten a un pensamiento de CONCIENCIA ECOLOGICA en las acciones y comportamientos”. Es por ello la importancia de concientizar la estructura organizacional en este

caso del Hotel Cristian en todos sus niveles, sobre la importancia de la sostenibilidad medioambiental ejecutada en las instalaciones, cuyo hotel se encuentra ubicado en la ciudad de Yopal departamento de Casanare en el piedemonte llanero; ciudad que en los últimos años ha venido presentando un incremento de visitantes de otros departamentos atraídos por la diversidad de cultura que posee y también porque es considerada una zona de impacto por la explotación petrolera.

El actual proyecto se enfoca en el diseño documental en el ámbito medioambiental basado en la norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible (NTS-TS 002), con el fin de aportar a la estructuración del hotel CHRISTIAN ya que hoy en día se considera de gran importancia los efectos ambientales que generan las empresas, y de esta forma reducir sus efectos negativos de contaminación que este pueda generar.

#### 4. PREGUNTA PROBLEMA

¿Qué se debe hacer para lograr que el hotel Cristhian cumpla con los requisitos medio ambientales de la norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible (NTS -TS-002)?

## 5. JUSTIFICACIÓN

Bajo el mismo lineamiento de Organización Mundial del Turismo (OMT) menciona “que el turismo sostenible responde tanto a las necesidades de los turistas, como de los destinos turísticos, formándose así una especie de protección mutua y mejoramiento de las oportunidades futuras” (Linares, Hermys Lorenzo; , Morales Garrido, , & Geily, 2014). Durante los últimos años el turismo se ha convertido en un objetivo importante en caminado hacia el crecimiento económico del país, este hace parte del sector terciario, el cual necesita de otros sectores de la economía para su desarrollo. Un impulso en el turismo puede generar economías de escala, un mayor crecimiento del empleo y de la productividad nacional y regional. “El turismo se ha transformado en un factor benéfico para las exportaciones del mundo. Esta norma está generando incremento en los ingresos y fuentes de empleo, tanto directas como indirectas. Para muchas naciones en vía de desarrollo, es un método para ser competitivos e impulsar el sector de los servicios.” (Milena, Maldonado-Niño, & García-Torres, 2019)

Para la sociedad un establecimiento que presta servicios de hospedaje y alojamiento cuyas actividades se dirijan hacer sostenibles, debe tener ciertos métodos que sean relevantes y de esta forma ser reconocidos en el sector hotelero, como los son las estrategias para el ahorro de energía, agua y una gestión de residuos. (Norma tecnica sectorial colombiana NTS-TS 002, 2014)

Una correcta gestión de residuos contiene una separación de los mismos acorde a sus propiedades que lo identifican, con ello se lleva a una disposición final que no genere

contaminación al medio ambiente, (INCONTEC, 2009) en compañía de esto es importante llevar una serie de registros que exige la norma NTS-TS 002 en el numeral cuatro (4) donde hace referencia de registros y monitoreo periódico sobre los recursos utilizados y generados en las instalaciones. Ya que según el Decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico (hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo) y delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades.

Por medio de la actual tesis se busca ofrecer un documento para el diseño de un sistema de sostenibilidad medio ambiental turística, basado en la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002 (NTS-TS 002) en el Hotel CHRISTIAN Nit. 9534428-3 ubicado en la Cra.5 No.25-09 en Yopal, Casanare, con el fin de establecer diseños en el ámbito medioambiental de la norma ya mencionada, buscando sensibilizar a los trabajadores en la importancia de la sostenibilidad ambiental entre ello el diligenciamiento de los documentos de soporte los cuales serán implementados a partir de su elaboración y los exige la norma.

## 6. ESTADO DEL ARTE

A continuación se muestra la panorámica de la información existente acerca la implementación del sistema de sostenibilidad turística según la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible (NTS-TS 002), algunos aportes en diferentes hoteles de Colombia. Para la ejecución del proyecto y como soporte se elaboró la siguiente matriz, cuyo fin consiste en ordenar las diferentes fuentes de referencia consultadas y de ahí extraer los posibles aportes de relevancia para la una propuesta de un diseño medioambiental turístico basado en la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible (NTS-TS 002) en el Hotel CHRISTIAN Nit. 9534428-3 ubicado en la Cra.5 No.25-09 en Yopal, Casanare.



Tabla 1. Matriz Estado de arte

N o	Titulo	Autor es	Referencia	Tipo de método y técnica de investigación	Resumen	Aporte teórico metodológico
1	Implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002 "establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH)", para los HOTELES BOSQUÍ de ATHAN y PEÑAS	OSCAR IVAN GOME Z DIAZ	Diaz, o. i. (14 de junio de 2018).  <i>Universidad de Cundinamarca.</i>  Obtenido de  <a href="http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/1256/Implementaci%C3%B3n%20De%20La%20Norma%20T%C3%A9cnica%20Sectorial%20Colombiana%20Nts-Ts-002%20E2%80%9CEstablecimientos%20De%20Alojamiento%20Y%20Hospedaje%20%28">http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/1256/Implementaci%C3%B3n%20De%20La%20Norma%20T%C3%A9cnica%20Sectorial%20Colombiana%20Nts-Ts-002%20E2%80%9CEstablecimientos%20De%20Alojamiento%20Y%20Hospedaje%20%28</a>	Descriptiva – cualitativa	La Norma técnica sectorial NTS-TS-002, busca establecer una cultura de excelencia en la prestación de los servicios turísticos a los interesados, con el fin de atender la demanda turística cada vez más exigente y sensibilizada en materia ambiental, creando herramientas que fomenten el uso de buenas prácticas sostenibles.	Para la implementación de la norma técnica sectorial NTS-TS-002. Haciendo énfasis en mejor los servicios ofrecidos a los huéspedes, obteniendo así un servicio de calidad y eficaz.

			Eah%29%E2%80%9D %20Par			
2	Diseño metodológico para el desarrollo de la Norma Técnica Sectorial colombiana NTS-TS 002 establecimientos de alojamiento y hospedaje. Requisitos de sostenibilidad en el sector hotelero para el HOTEL PACHAMAMA HOSTEL CARTAGENA	Eira Esther López Jiméne Z	Jiménez, E. E. (10 de junio de 2018). <i>Universidad Libre</i> . Obtenido de <a href="https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15900/Dise%20metodol%20gico%20para%20el%20desarrollo%20de%20la%20norma%20t%20a9cnica%20sectorial%20colombiana%20NTS%20002.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15900/Dise%20metodol%20gico%20para%20el%20desarrollo%20de%20la%20norma%20t%20a9cnica%20sectorial%20colombiana%20NTS%20002.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	Investigación descriptiva	El desarrollo sostenible se ha entendido como el crecimiento económico, sin extinguir la base de los recursos naturales por eso según (López Jimenez, 2018) Señala que los “los EAH, con el apoyo del gobierno nacional y de las corporaciones de turismo, trabajan de manera mancomunada para hacer del turismo una actividad sostenible con el menor impacto posible en el ambiente y las comunidades, convirtiéndose en un foco de desarrollo para las comunidades, y una de las formas de lograr ese cometido es la implementación de la NTS – TS 002, que provee de estándares para la sostenibilidad de la actividad hotelera, sin distinción de su tamaño o denominación. Todos estos esfuerzos se ven reflejados en informes como el presentado por la plataforma TripAdvisor Ilustración 2 (TripAdvisor, 2018), los diez destinos nacionales más recomendados por usuarios de la	Esta es la tesis más adecuada y completa de las que se encontraron y revisaron en este estado del arte. Una de sus mayores fortalezas es la parte metodológica y la aplicación de las matrices. La idea original de los autores en su metodología de esta tesis, en especial en las Matrices A, sirvieron para establecer nuestra metodología en la fase IV (Ver Metodología más adelante)

					plataforma, quienes califican cada destino según sus experiencias, es liderado por Cartagena” (Págs. 17-18).	
3	Apoyo al desarrollo de la información documentada requerida por La Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002 para el HOTEL CASA CENTENARIO S.A.S. de la CIUDAD de SAN FAGO de CALI	Erazo Quinte ro, Maily Jazmín	Jiménez, E. E. (10 de junio de 2018). <i>Universidad Libre</i> . Obtenido de <a href="https://repository.unilibr e.edu.co/bitstream/handle/10901/15900/Dise% c3 %b1o%20metodo% c3 %b3gico%20para%20el %20desarrollo%20de% 20la%20norma%20t% c3 %a9cnica%20sectorial %20colombiana%20NT STS%20002.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repository.unilibr e.edu.co/bitstream/handle/10901/15900/Dise% c3 %b1o%20metodo% c3 %b3gico%20para%20el %20desarrollo%20de% 20la%20norma%20t% c3 %a9cnica%20sectorial %20colombiana%20NT STS%20002.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>		Mercado turístico nacional e internacional actualmente el más selectivo frente a las condiciones de calidad y sostenibilidad de los servicios y productos, por lo anterior la aplicación de medidas tendientes a reconocer, consolidar, integrar e implementar los mecanismos que robustezcan la sostenibilidad de los prestadores de servicios turísticos es pieza clave en construcción de la calidad turística” (Londoño, 2017, Pág. 15).	Identificar el potencial del sector económico donde se encuentra ubicado el hotel Cristhian, con el fin de ofrecer un servicio de acuerdo a la necesidad del huésped. Encaminando los recursos así a un solo objetivo.
4	Evaluación del potencial para el desarrollo de turismo sostenible en el corregimiento de TAGANGA,	Camilo Botero	Borrero, C. (29 de octubre de 2010). revistas.uexternado. Obtenido de <a href="https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/2825/2470">https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/2825/2470</a>	Descriptiva - cualitativa	Este artículo busca el potencial que tiene el corregimiento de Taganga como un pequeño destino turístico siguiendo la norma técnica sectorial. Entre los principales resultados se destaca la baja sostenibilidad del modelo de turismo que se maneja en la actualidad y hay una gran satisfacción de los turistas por los servicios y atractivos	La importancia de la implementación de la norma independientemente de si es o no en una ciudad grande o desarrollada. Razón por la cual se busca implementar la norma

	DISTRITO de SANTA MARTA (COLOMBIA)				del corregimiento. Según los autores, Taganga “puede ser un destino relevante solo si fortalece sus actuales ventajas competitivas, concentrándose en ser punto de salida para otros atractivos cercanos que sí tienen un posicionamiento suficiente por sí mismos” (Botero & Zielinski, 2010, Pág. 26). Al respecto de la sostenibilidad de Taganga, respecto “a los niveles de sostenibilidad de los establecimientos ligados al turismo, se encuentran varios aspectos por mejorar para lograr una certificación como la nts-ts 001-1” (Botero & Zielinski, 2010, Pág. 31).	en el hotel Cristhian con el objetivo de mejor los estándares de servicio y a su vez cumplir con este requisito legal en el territorio nacional.
5	Análisis del impacto en la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002/2014 en el HOTEL LAGOSOL DE COMPENSAR 2016	Nikolla Daniel Suárez Rodríguez	rodriguez, n. d. (29 de noviembre de 2016). <i>Universidad de cundinamarca</i> . Obtenido de <a href="http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/440/Analisis%20del%20Impacto%20en%20la%20Implementacion%20de%20la%20Norma%20NTS-TS002-">http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/440/Analisis%20del%20Impacto%20en%20la%20Implementacion%20de%20la%20Norma%20NTS-TS002-</a>	Carácter exploratorio y descriptivo	El hotel Lago Sol destaco la importancia(a de la implementación de la norma técnica sectorial NTS-TS 002), teniendo la necesidad en ejes como lo ambiental cultural y socioeconómico, realizando un diagnostico el cual les ayudó al hotel a delimitar las fortalezas y debilidades y sus recomendaciones. Los resultados de esta tesis son:  En el año 2010 se obtuvo un consumo total de \$ 181.504.400 pesos para el periodo del 30 de septiembre año 2016 se lleva un consumo \$ 131.100.200 pesos en el cual se puede destacar que [...] se ha ahorrado \$50.404.200 pesos.	Esta tesis es una efectiva demostración de los beneficios de la implementación de la norma ambiental NTS-TS 002, y con unos resultados evidenciables en el tiempo y con claridad metodológica de las mediciones antes y después de la implantación de la norma.

			2014%20en%20el%20Hotel%20Lagosol%20de%20Compensar%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y			
6	Análisis de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002, orientado a la parte ambiental en la CADENA HOTELERA GH	Giovanna Lisset Hernández Suarez	SUAREZ, G. L. (2019). <i>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ – UNIEMPRESARIAL ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN.</i> Obtenido de <a href="https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/23913/Giovanna%20Liseth%20Hernandez%20Suarez.pdf?">https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/23913/Giovanna%20Liseth%20Hernandez%20Suarez.pdf?</a>	Cualitativa de tipo descriptivo	Según la investigadora desde “el punto de vista ambiental para la cadena GH es positiva, ya que ayuda a ver todo el desarrollo que ha venido trabajando y que seguirá ayudándoles a implementar aspectos importantes mejorando día a día” (Hernández, 2019, Pág. 30). No se evidencian en este trabajo de grado datos ni numéricos o cualitativos relevantes o significantes para establecer con claridad el efecto de la norma técnica sectorial (NTS-TS 002).	Modelo para la implementación y la importancia de la parte ambiental en una organización, partiendo del análisis realizado para determinar con que cuenta el hotel y posteriormente realizar las implementaciones faltantes en las instalaciones.

			<a href="#">sequence=1&amp;isAllowed=y</a>			
7	Propuesta de Implementación de un Sistema de Sostenibilidad Basado en la Nts-Ts 002 en la FINCA ECOTURÍSTICA EL MOLINO, GACHANTIVÁ, BOYACÁ	Natalia Andrea Ariza Tovar David Javier Puentes Saavedra	Tovar, N. A., & David Javier Puentes Saavedra. (22 de abril de 2020). <i>Universidad El Bosque</i> . Obtenido de <a href="https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/3950/Puentes_Saavedra_David_Javier_2020.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/3950/Puentes_Saavedra_David_Javier_2020.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>		conocer las falencias que presentaba el establecimiento en cada uno de los ejes, mediante la toma y organización de datos requeridos, y la elaboración de la Matriz de Evaluación de Impactos, la cual mostró aquellos ejes donde existía mayor número de criterios incumplidos y el nivel de prioridad de actuación, que se calificó en baja, media y alta, para así proceder a realizar un análisis comparativo entre el estado actual de la finca y la norma técnica en materia de sostenibilidad ambiental y de esta manera identificar los ejes e ítems más críticos” (Ariza y Saavedra, 202, Pág. 64).	Diagnóstico por medio de matrices resulta en una evaluación que permite dar unas recomendaciones acertadas y basadas en las necesidades particulares para la total implementación de la norma.

**Nota: Elaboración propia.**

## 7. OBJETIVO GENERAL

Describir una propuesta documental del diseño de sostenibilidad turística, basado en la Norma Técnica Sectorial Colombiana 002 (NTS-TS 002), donde se identifiquen diseños en el ámbito medioambiental en el Hotel CRISTHIAN de la ciudad de Yopal.

### *5.1 Objetivo específico 1*

Establecer en un diagnóstico las condiciones actuales del cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002 (NTS-TS 002) del Hotel CRISTHIAN.

### *5.2 objetivo específico 2*

Divulgar y documentar a los actores principales del hotel CRISTHIAN la importancia del diligenciamiento de formatos, la instalación de la señalización y diseñar un folleto informativo aplicable al ámbito medioambiental teniendo en cuenta los parámetros de la norma técnica sectorial 002 (NTS-TS 002).

## 8. ANTECEDENTES

La ciudad de Yopal es muy reconocida por ser la ciudad del país que presenta mayor crecimiento poblacional (CO, 2010) y así un aumento de la oferta de turismo ya que en la actualidad se han venido generando nuevas opciones u ofertas como los clúster de oil & gas, piña, ganadería y naturaleza dentro de ellos encontramos el safari llanero y avistamiento de aves, (casanare, 2012) donde el sector del turismo sea reconocido al nivel nacional. Pero a pesar de estas opciones aun existe desconocimiento del potencial que la región posee. Sin embargo algunos sitios de alojamiento y hospedaje que buscan vender este potencial al país:

- **Hotel Hampton By Hilton:** Ubicado en Altos de Manare, uno de los moradores más nuevos de la ciudad, y se encuentra a solo cinco minutos del Aeropuerto El Alcaraván y del centro de Yopal, Colombia. El hotel está rodeado de los principales distritos comerciales y parques industriales de la ciudad, lo que lo convierte en el lugar perfecto para los viajeros de negocios.
- **Hotel estelar:** Combina modernidad y diseño en un alojamiento en la sede de la ciudad de Yopal.
- **El Hotel Camoruco:** es un hotel de costumbre familiar. Fundado por Juan Miranda y su esposa Rosa Vargas, inició su servicio al público con 6 habitaciones en 1974, siendo prácticamente el primer hotel del municipio de Yopal. Enfocado inicialmente en atender a los viajeros que venían de paso desde el centro del país hacia las fincas y hatos llano adentro, el Hotel Camoruco ha crecido en respuesta al desarrollo económico y turístico de Yopal hasta contar hoy con 35 habitaciones de alto standard, al mismo tiempo



conservando su diseño arquitectónico original, con ladrillo a la vista y patio central interno, con vegetación nativa y jardines celosamente mantenidos que generan un micro clima de frescura natural.

- **Hotel Sophia Real HSR:** Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje UBICADO EN Carrera 20 N. 20a-06.
- **Hotel Cristhian:** realizado el sondeo inicial en las instalaciones se puede evidenciar que el hotel no contaba con el ámbito medio ambiental en sus instalaciones, foco que se decide implementar con la presente tesis para dar cumplimiento al marco legal del turismo especialmente en el alojamiento y hospedaje.

## 9. MARCO REFERENCIAL.

### 9.1 *Marco teórico*

La implementación de este tipo de normas resulta beneficiosa a nivel agregado, pero a menudo se generan discusiones acerca de si la implementación es igualmente beneficiosa para los EAH teniendo en cuenta sus distintas condiciones sociales y económicas. Respecto a esto, Vargas dice que:

“En los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje que han implementado la norma NTS-TS 002, se desarrollan técnicas de planificación, enunciación de objetivos, indicadores, responsables y recursos, asimismo, se realizan actividades de seguimiento y control, sin importar el tamaño de la organización o del lugar donde se ejerza la actividad comercial. Su implementación es una estrategia comercial que brinda ventajas competitivas, ya que los clientes perciben un valor agregado que no encuentran en otras empresas debido a que involucran mejoras en aspectos ambientales, socioculturales y económicos”. (Vargas Realpe, 2018, p.18) .

de acuerdo con lo anterior se puede concluir que no importa el tamaño el hotel si es pequeño, mediano o grande, lo que hace que un establecimiento de alojamiento y hospedaje sea de calidad y acogido por los huéspedes es el servicio, pero detrás de ese servicio debe existir una organización comprometida con la parte gerencial, es decir que ofrezca las facilidades a sus empleados y de esta manera establecer lineamientos como roles y responsabilidades de todos los miembro del establecimiento, con el fin de llevar un orden y de esta manera funcionen todas las partes interesadas, por otro lado debe existir siempre un control sobre las actividades realizadas o

por realizar en las instalaciones con el fin de detectar fallas y que estas a su vez sean corregidas en el menor tiempo posible.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia “en cumplimiento del artículo 69 de la Ley 300 de 1996, promovió la Unidad Sectorial de Normalización de Turismo Sostenible”. (Mincit, 2016, Pág. 3) e ICONTEC saca la ley NTS-TS 002 y esta norma va dirigida a todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje, agentes operativos y administrativos, con el fin de impartir todos los lineamientos que la norma tiene y la función en cada una de sus áreas, lo cual les brinda un proceso de capacitación, definición de procedimientos y formatos para su respectiva certificación.

“La realización de una norma sectorial para su implementación en el sector turístico está enmarcado en la búsqueda de sostenibilidad para el fortalecimiento de la misma, por sus efectos económicos y de desarrollo para el país, dado que la industria turística es uno de los sectores de mayor impacto ambiental y sociocultural, por lo que tiene gran responsabilidad frente a la protección de los atributos naturales, el patrimonio cultural y el fortalecimiento del desarrollo social y económico de su entorno”. (MinCiT, 2014). Puntualizando así que el turismo tenga un orden en cuanto a una implementación y de esta manera también es considerada patrimonio cultural del país, ventaja importante para que Colombia muestre su potencial en el mundo y de esta manera se catalogue como una potencia eco turístico ayudando con la economía de las regiones.

El turismo sostenible hace referencia a las prácticas turísticas relacionadas a la conservación, preservación de distintos aspectos sociales y culturales y al uso eficiente de los recursos. Se identifica el desarrollo turístico sostenible con un proceso de cambio cualitativo (Hall, 2000), Donde el “producto de la voluntad política que, con la participación imprescindible de la población local, adapta el marco institucional y legal, así como los instrumentos de planificación y gestión, a un desarrollo turístico basado en un equilibrio entre la preservación del patrimonio natural y cultural, la viabilidad económica del turismo y la equidad social del desarrollo”. (Fernández, 2020, Pág. 97). Dicha reglamentación va de la mano acompañada para proteger el medio ambiente, es decir que no se produzca ninguna contaminación o daño a la naturaleza en la muestra cultural y ecológica de una región en particular, de ahí depende la calidad que no es otra cosa más que la mejora continua de los servicios turísticos con el objetivo de crear una mejor imagen, especialmente hacia el extranjero, basada en la confianza y la competitividad. Según la Resolución 5797 de 2013 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, “mediante el fortalecimiento de la gestión de calidad y sostenibilidad en los prestadores y destinos turísticos, generando una cultura de excelencia que permita posicionar a Colombia en los mercados turísticos como un destino de calidad diferenciado y competitivo” (MinComercio, 2013).

De esta manera para lograr un desarrollo sostenible y desarrollo sustentable incluye un proceso que se puede mantener a lo largo del tiempo sin que los recursos iniciales se agoten, puede haber procesos de desarrollo sostenible tanto en el medio ambiente como en la sociedad. Por otro lado, el termino sustentable viene de la acción de sustentar, y sustentar según la RAE, se refiere a “conserva algo en su ser o estado”, de esta manera el desarrollo sustentable podría definirse como la acción de conservación especialmente del medio ambiente o de la cultura. La

implementación de la norma NTS-002 está muy relacionada con el objetivo de ser sustentable y sostenible, las prácticas de turismo sostenible hacen que los Establecimientos de Hospedaje y Alojamiento opten por ejemplo por el uso de energías limpias, no sólo para reducir sus costos a largo plazo, sino para la sostenibilidad ambiental.

Los objetivos de desarrollo sostenible están alineados con los ODM que están compuestos de 8 objetivos, comprendiendo diez y ocho (18) metas y cuarenta y ocho (48) indicadores. Estos del uno al siete trataban de lograr que los países en vías de desarrollo tomaran nuevas medidas y unificaran esfuerzos en la lucha contra la pobreza, el analfabetismo, el hambre, la falta de educación, la desigualdad entre los géneros, la mortalidad infantil, la materna, el VIH/sida y la degradación ambiental; mientras que el ODM solicitaba a los países desarrollados a adoptar medidas para aliviar la deuda, incrementar la asistencia a los países en desarrollo y promover un mercado más justo.

Según las ONU “más de 700 millones de personas (...), aún vive en situación de extrema pobreza” (ONU), por otro lado, el turismo es un sector que dinamiza la economía y muchos sectores están interrelacionados con el turismo; por ejemplo, el sector de infraestructura, el sector del arte y la cultural, el sector alimenticio, entre otros. El dinero que ingresa al sector turístico, al igual que en otros sectores de la economía, es gravado con impuestos por esta razón un aumento del turismo – en ausencia de corrupción- representaría más recursos para programas sociales, los cuales podrían reducir la pobreza. La sostenibilidad y calidad en el turismo también se basa en un modelo de trabajo más incluyente, con garantías de seguridad laboral y capacitación. Esto

consigue que las personas puedan trabajar en condiciones dignas y puedan mejorar su calidad de vida

Los ODS propuestos por la ONU son diez y siete (17) según la ONU son:

1. “Apostar al fin de la pobreza en el mundo.
2. Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición promoviendo la agricultura sostenible.
3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.
5. Lograr la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas
6. Garantizar la disponibilidad de agua y su ordenación sostenible y el saneamiento para todos.
7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.
8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
9. Construir infraestructura resiliente, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.
10. Reducir la desigualdad en y entre los países.
11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos (tomando nota de los acuerdos celebrados en el foro de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático).
14. Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.
15. Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, efectuar una ordenación sostenible de los bosques, luchar contra la desertificación, detener y revertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica.
16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.
17. Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.” (ONU, 2020)

## Ilustración 1: ODS-ONU



Producido en colaboración con TROLLBACK + COMPANY | TheGlobalGoals@trollback.com | +1.212.529.1010  
Para cualquier duda sobre la utilización, por favor comuníquese con: dp@campaigns@un.org

**Fuente:** centro de noticias- ONU, 2015.

La implementación de la Norma Técnica Sectorial 002 (NTS-TS 002), además de indagar la sostenibilidad en el servicio, se pretende lograr que el establecimiento cumpla con la estandarización de programas que ayuden a la mejora continua, aplicando cada una de las fases que la norma presenta; es decir programas para el buen uso y ahorro del agua y la energía, la buena recolección y separación de residuos sólidos, minimizar los posibles impactos al calentamiento global, cuidado al medio ambiente, conservación y cuidado de la flora y la fauna y de esta forma ser un establecimiento que tenga como prioridad la preservación del entorno ambiental.



## **9.2 Marco legal**

### **9.2.1 Ley 1558 de 2012, Nueva ley de turismo.**

La ley 300 de 1996 de turismo por medio del congreso de la república, es reformada en 2012 dando paso a la en la Ley 1558 de 2012 que tiene como objeto:

“fomento, el crecimiento, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, resguardo y provecho de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible, mejora de la calidad estableciendo los mecanismos de participación y convenio de los sectores públicos y privados en la actividad turística”. (Mincit, 2012, Pág. 1)

Esta ley hace más latente la necesidad e importancia de obtener el sello ambiental colombiano y los beneficios económicos y de deseabilidad de los hoteles para sus clientes. Los nuevos establecimientos de hospedaje que quieran abrir o sacar licencias de funcionamiento, “en el 2014 mediante la Resolución 2804 del MinCIT, se estableció que esta certificación sería obligatoria para obtener el Registro Nacional de Turismo (RNT), requisito indispensable para que las empresas turísticas operen formalmente en territorio colombiano” (Vargas Leira, 2019, Pág. 2).

### **9.2.2 Resolución 148 del 19 de enero de 2015**

Para los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH), Por la cual se anula la obligatoriedad del cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad turística.

### 9.2.3 *Ley 300 Artículo 61 de 1996*

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo deben promover el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos prestados a la comunidad y para tales la creación de la Unidad Sectorial de Normalización para el subsector de establecimientos hoteleros o de hospedaje.

### 9.2.4 *Ley 373 de 1997*

Por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua.

### 9.2.5 *Ley 99 de 1993*

Donde nace el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se establece el Sistema Nacional Ambiental - SINA.

### 9.2.6 *Decreto-Ley 2811 de 1973*

“Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente”.

### 9.2.7 *Resolución 2188 del 29 de diciembre de 2005*

Instituye los requisitos, términos, condiciones y obligaciones para controlar las exportaciones de las Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono a las cuales hace referencia el Decreto 423 del 21 de febrero de 2005.

## 10. METODOLOGÍA

### *10.1 Tipo de investigación*

Esta investigación es de tipo descriptiva pero con un enfoque cualitativo, ya que con la ayuda de la recolección de información necesaria sobre las actividades y procesos de la parte medio ambiental que maneja el hotel CRISTHIAN de Yopal, por medio de entrevistas y encuestas.

### *10.2 Diseño metodológico*

El presente se basa en la propuesta documental del diseño de sostenibilidad turística, basado en la Norma Técnica Sectorial Colombiana 002 (NTS-TS 002), donde se realiza diseños en el ámbito medioambiental en el Hotel CRISTHIAN de la ciudad de Yopal.

Donde se desarrolla dos (2) fases:

**Tabla 2. Fases del diseño metodológico**

NUMERO DE OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	FASE	ACTIVIDADES	HERRAMIENTAS
<i>Objetivo específico 1:</i>	Establecer en un diagnóstico inicial las condiciones actuales del cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002 (NTS-TS 002) del Hotel CRISTHIAN.	FASE I	Se realiza visita al hotel CRISTHIAN para verificar los documentos y realizar una lista de chequeo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matiz de datos</li> <li>- Informes</li> <li>- Bibliografía</li> <li>- políticas</li> </ul>
<i>Objetivo específico 2:</i>	Divulgar y documentar a los actores principales del hotel CRISTHIAN la importancia del diligenciamiento de formatos, la instalación de la señalización y diseñar un folleto informativo aplicable al ámbito	FASE II	Se realiza reunión con los actores principales del hotel, con el fin de sensibilizar la importancia de la implementación del ámbito medio ambiental, se entrega misión, visión, valores corporativos,	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matiz de impacto ambiental</li> </ul>

	<p>medioambiental</p> <p>teniendo en cuenta</p> <p>los parámetros de la</p> <p>norma técnica</p> <p>sectorial NTS-TS</p> <p>002.</p>		<p>política sostenible,</p> <p>política ambiental,</p> <p>objetivos de la</p> <p>sostenibilidad,</p> <p>responsabilidad</p> <p>social corporativa,</p> <p>y se hace entrega</p> <p>del folleto</p> <p>informativo</p> <p>dirigido al ámbito</p> <p>medioambiental</p> <p>para el tratamiento</p> <p>y disposición final</p> <p>de los residuos</p> <p>generados. De</p> <p>igual forma se hace</p> <p>entrega e</p> <p>instrucciones de</p> <p>diligenciamiento de</p> <p>los formatos</p> <p>correspondientes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de</li> <li>  productos</li> <li>  químicos.</li> </ul>	
--	--	--	---	--

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Consumo de energía.</li><li>• Registro de residuos solidos</li></ul>	
--	--	--	--	--

*Fuente: Elaboración propia.*

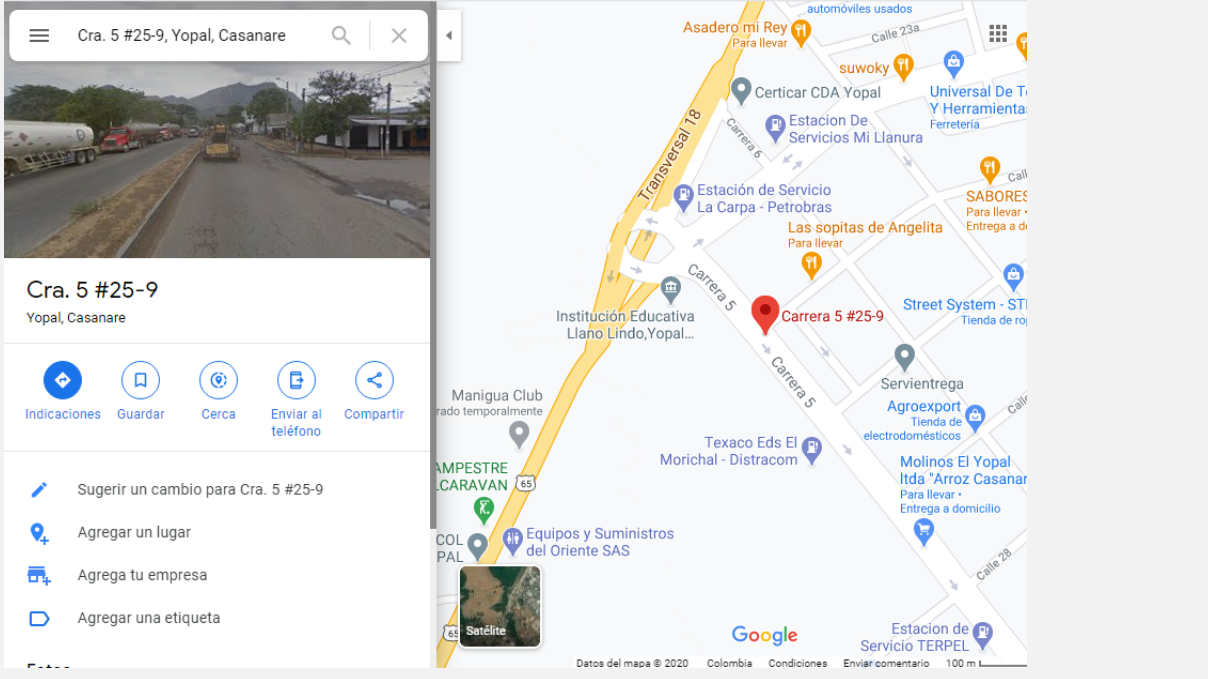
## 11. RESULTADOS Y ANÁLISIS

### 11.1 Recolección de la información

#### 11.1.1 Macro ubicación:

**Tabla 3. Macro Ubicación**

<b>Región:</b>	Llanos Orientales
<b>Departamento:</b>	Casanare
<b>Ciudad:</b>	Yopal

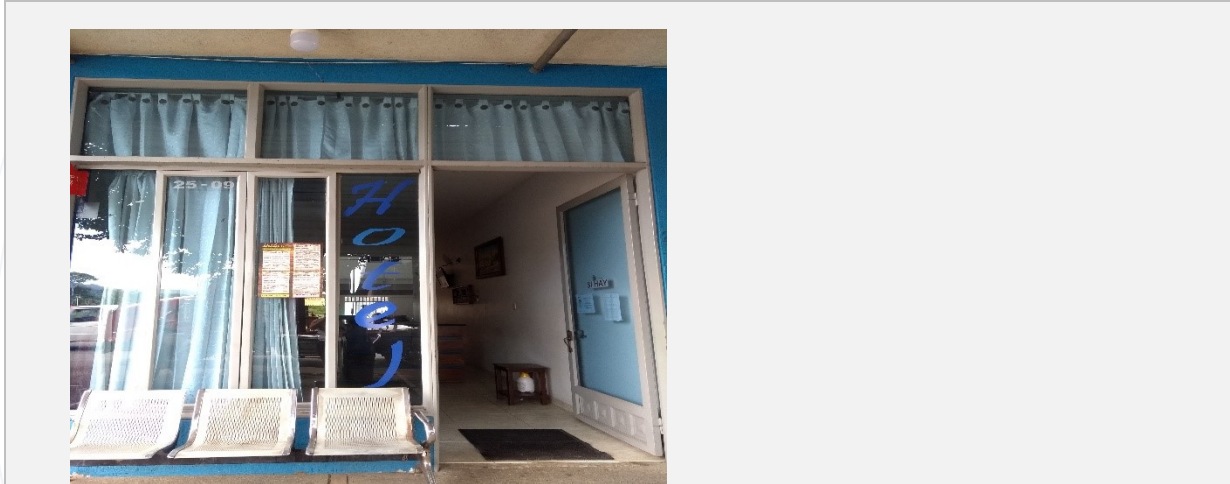
  


The screenshot shows a Google Maps interface. On the left, there is a street view image of Cra. 5 #25-9 in Yopal, Casanare. Below the image, the address 'Cra. 5 #25-9, Yopal, Casanare' is displayed. There are several icons for actions: 'Indicaciones', 'Guardar', 'Cerca', 'Enviar al teléfono', and 'Compartir'. Below these are options to 'Sugerir un cambio para Cra. 5 #25-9', 'Agregar un lugar', 'Agregar tu empresa', and 'Agregar una etiqueta'. The main map area shows a street grid with 'Carrera 5' and 'Transversal 18' labeled. A red pin marks the location of 'Carrera 5 #25-9'. Various businesses and landmarks are labeled, including 'Asadero mi Rey', 'Certicar CDA Yopal', 'Estacion De Servicios Mi Llanura', 'Estación de Servicio La Carpa - Petrobras', 'Las sopitas de Angelita', 'Institución Educativa Llano Lindo, Yopal...', 'Manigua Club', 'AMPESTRE CARAVAN', 'COL PAL', 'Equipos y Suministros del Oriente SAS', 'Texaco Eds El Morichal - Distracom', 'Servientrega', 'Agroexport', 'Molinos El Yopal Ltda - Arroz Casanare', 'Estacion de Servicio TERPEL', 'Street System - STI', 'SABORES', 'Universal De Ti Y Herramienta', 'suwoky', 'automóviles usados', and 'Calle 23a'. The Google logo and map data information are visible at the bottom.

#### 11.1.2 Micro ubicación:

**Tabla 4. Micro Ubicación.**

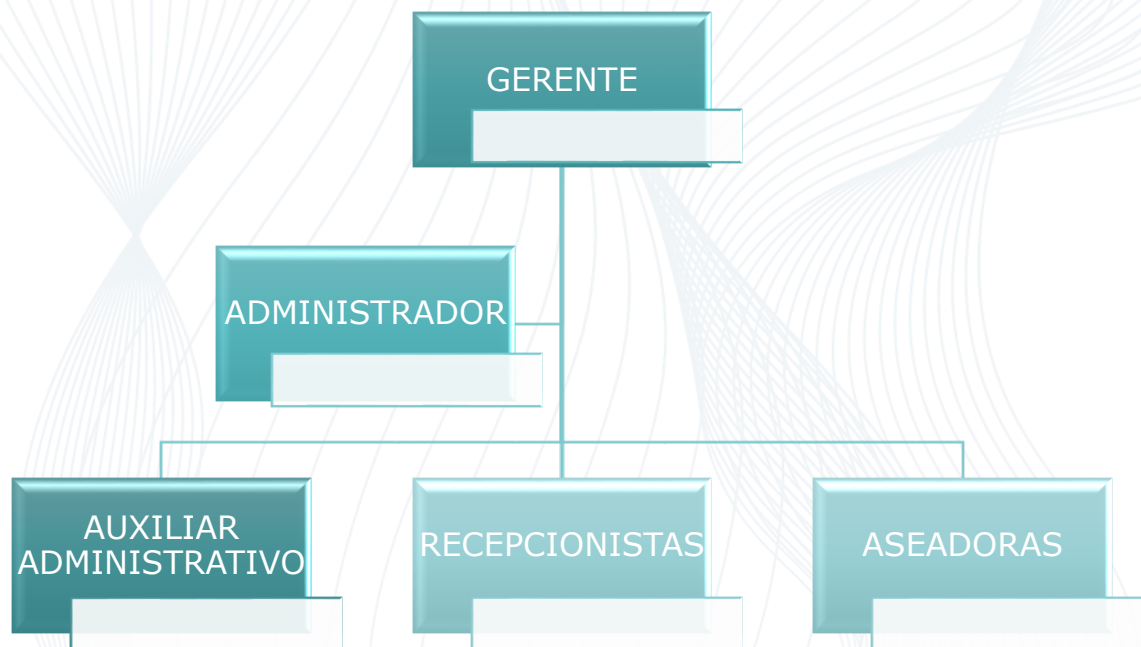
<b>Barrio:</b>	La Campiña
<b>Estrato:</b>	4
<b>Zona de impacto:</b>	Ubicado sobre la vía principal, su gran potencial es el gremio transportador.



*Fuente: Tablas 3 y 4 elaboración propia.*

### 11.1.3 Organigrama.

**Ilustración 2: Organigrama**



*Fuente: Elaboración propia.*

Su Gerente es Hugo Peña. Cuenta con seis (6) empleados que son: Un (1) administrador, dos (2) aseadoras y dos (2) recepcionistas de turno de día y noche. Presta servicio de alojamiento



de hospedaje cuenta con 30 habitaciones sencillas un hotel de 4 pisos (los primeros 3 pisos de habitaciones y el 4 piso es lavandería).

#### ***11.1.4 Diagnóstico inicial del hotel.***

En la fase número uno (I) del diagnóstico, se identifica las obligaciones generales de la sostenibilidad de la norma e identificar cuales no se aplican, para así definir las necesidades que presenta el hotel siguiendo los requisitos expuestos por norma NTS-TS 2002 (Ver **anexo A: Matriz para Diagnóstico de la NTS – TS 002**). Adicional se le realiza la siguiente lista de chequeo al gerente del hotel (ver anexo B). La información aquí presente se realizó con base de información evidenciada en el anexo B, ya que son hallazgos que se cierran con su debida creación ya que el hotel no contaba con dicha información.

### Ilustración 3. Lista de chequeo

#### LISTA DE VERIFICACIÓN PARA INSPECCIÓN DEL HOTEL CRISTHIAN DE REQUERIMIENTOS SEGÚN NTS-TS 002 2014

PRESENTADO POR: Mónica Andrea Niño Suarez

Profesión: Estudiante de hotelería y turismo VIII semestre a la fecha

Objeto del presente documento: Con el fin de recopilar información para adjuntar a tesis de grado.

ASPECTOS A MENCIONAR	CUMPLE	NO CUMPLE
¿Está definida la política de sostenibilidad?		<b>X</b>
¿Existe un plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable?		<b>X</b>
¿Cuenta con un procedimiento documentado para mejora del sistema de sostenibilidad turística?		<b>X</b>
¿El Establecimiento, Alojamiento y Hospedaje cuenta con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opera y promueve que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables?		<b>X</b>
¿Cuenta con ahorro y uso eficiente del agua sin detrimento de los servicios ofrecidos?	<b>X</b>	
¿Están identificados las fuentes de consumo de agua?		
¿Se registra y monitorea periódicamente el consumo de energía?		<b>X</b>
¿Cuenta el EAH con medidas para uso de iluminación y ventilación natural?		<b>X</b>
¿La instalación cuenta con misión, visión, valores empresariales?		<b>X</b>
¿La instalación cuenta con política ambiental?		<b>X</b>

Se lleva un registro del consumo de productos químicos empleados?		<b>X</b>
¿Se usan productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado?	<b>X</b>	
¿Se emplean dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos?	<b>X</b>	
¿Cuenta con las hojas de seguridad de los productos químicos utilizados en el EAH?		<b>X</b>
¿En el EAH se tienen registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades?		<b>X</b>
¿Están identificados los residuos sólidos generados por el Establecimiento, Alojamiento y Hospedaje?		<b>X</b>
¿Se tienen registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades?		<b>X</b>
¿Están identificadas las fuentes de contaminación atmosférica, visual y auditiva del Establecimiento, Alojamiento y Hospedaje?		<b>X</b>
¿Están identificadas las fuentes de generación de material impreso en el Establecimiento, Alojamiento y Hospedaje?		<b>X</b>

Para constancia se firma a los 14 días de mes de octubre del 2020.

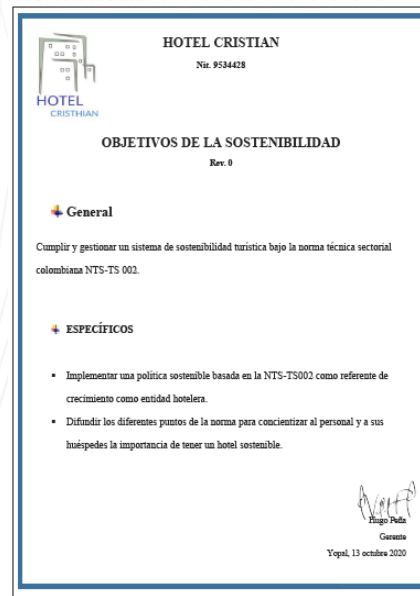
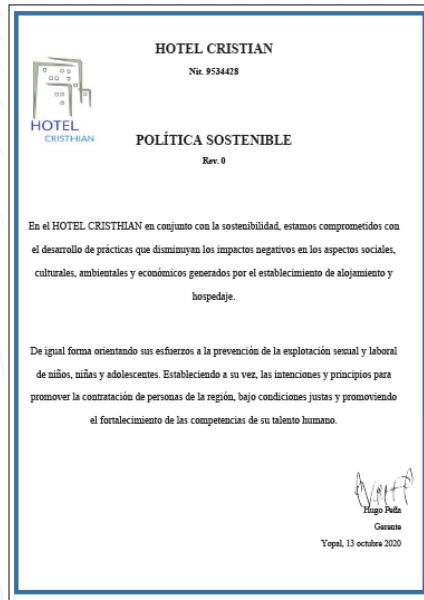
  
Gerente HOTEL CRISTHIAN  
Nit/C.C 9.534.428

  
Mónica Niño  
CC. 1.118.571.142

**Fuente: Elaboración propia.**


De acuerdo con la información anterior suministrada se evidencian unos hallazgos de requisitos aplicados pero no documentados, esto quiere decir que son los hallazgos que se han cerrado tal como lo evidencia a continuación:

1. El hotel no cuenta con política de sostenibilidad y objetivos de sostenibilidad se procede a su elaboración



2. Hace falta la mayoría del ámbito medioambiental, se genera el presente diseño y dictan recomendaciones al gerente del HOTEL CRISTHIAN con el fin de sensibilizar e implementar el ámbito medio ambiental en las instalaciones. También se evidencia el desconocimiento en el personal de la importancia del ámbito medio ambiental, desconocimiento en diligenciamiento de formatos de ingreso de productos químicos, gasto de energía y agua. Se realiza una charla de sensibilización al personal sobre la importancia de la sostenibilidad medio ambiental y de igual manera se les explica como diligenciar dichos formatos ausentes.



FORMATO DE ACTA DE ASISTENCIA		Version: 0.0	
HOTEL		Codigo: HOTEL-FR-001	
FECHA: 29 de octubre 2020	Ciudad: Yopal - Casanare		
LUGAR: Hotel Cristobal	DURACION: 60 minutos		
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Simbolización de la importancia de la sostenibilidad medio ambiental en las instalaciones del Hotel Cristobal.			
TEMAS/ TRATADOS/ O ACTIVIDAD REALIZADA: Divulgación del conocimiento de fuentes, señalización y sensibilización de la importancia del ambiente medio-ambiental dentro de las instalaciones del Hotel.			
COMENTARIOS:			
ASISTENTES			
No.	NOMBRE	CARGO	DOCUMENTO DE IDENTIFICACION
1	Roberto David Lopez	Responsable	415556132
2	Maribel Angelica Ospina	Docente	411117456
3	Alba Marina Lopez	Docente	301022312
4	Camila Alejandra Lopez	Docente	48365892
5	Alba Marina Lopez	Docente	301022312
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
NOMBRE DEL RESPONSABLE: Mónica Arden Lina Hernández		FIRMA: 	
***FIN DEL FORMATO***			
<small>Nota de propiedad: Los derechos de propiedad intelectual sobre este documento y su contenido la pertenencia exclusivamente al TERCER GRADO DE LA ASIGNATURA AMBIENTE Y SUS FUENTES. Por lo tanto, queda estrictamente prohibido el uso, divulgación, distribución, reproducción, modificación o alteración de los transcripciones de este documento, con fines distintos a los permitidos en este documento, sin la autorización previa y escrita de la institución.</small>			
<small>Página 1 de 1</small>			

- No existe señalización informativa, no se localizan identificados las fuentes de consumo de agua. Se procede a instalarlos.



**Lavado correcto de manos**

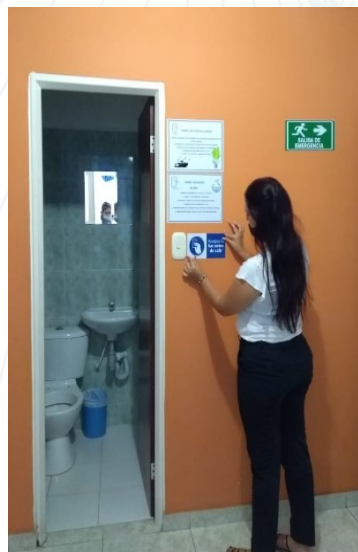
- 1- lave con agua
- 2- use jabón
- 3- Refregar por 20 seg.
- 4- Utilice secador de manos (si tiene)
- 5- Use papel para secarse
- 6- cierre la canilla con papel para secar

**CIERRA EL GRIFO DESPUÉS DE CADA USO**


**EL AGUA ES UN BIEN ESCASO**

**AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA**

- CIERRA LA LLAVE MIENTRAS TE CEPILLAS O TE AFEITAS.
- CIERRA LA LLAVE MIENTRAS TE ENJABONAS.
- DESCARGA EL TANQUE DEL AGUA SOLO CUANDO SEA NECESARIO.
- CUANDO SALGAS DEL BAÑO APAGA LA LUZ.
- SI OBSERVAS UNA FUGA O DRENAJE DE AGUA, PORFAVOR INFORMAR AL PERSONAL.
- TENGA EN CUENTA QUE EL AGUA DE LLAVES Y DUCHAS NO ES POTABLE.



4. Se realizan formatos para el registro periódico del consumo de energía ya que no se registra y monitorea periódicamente el uso de energía. Se instalan avisos de ahorro de energía.

 REGISTRO DE LECTURA DEL MEDIDOR DE KWH HOTEL CRISTHIAN Medidor No: _____									
No.	fecha	Fecha anterior	A Lectura anterior	fecha actual	B Lectura Actual	consumo B - A	# dias	KWH p / Día	Estimado 60 dias



### AHORRO Y USO EFICIENTE DE LA ENERGIA

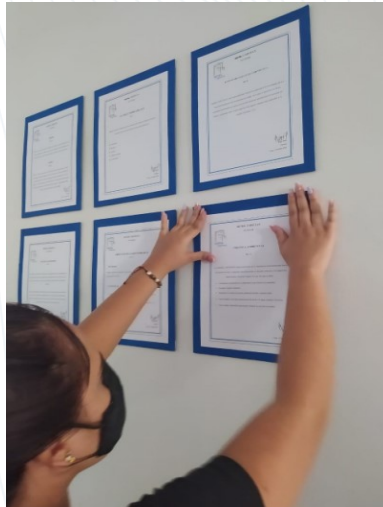
- APAGA LOS EQUIPOS ELECTRODOMESTICOS (TELEVISOR, VENTILADOR) SI NO LOS ESTAS UTILIZANDO.
- DESCONECTA EL CARGADOR DEL CELULAR SI NO LO ESTAS UTILIZANDO.
- APAGA LAS LUCES CUANDO NO HAYA NADIE EN LA HABITACIÓN.
  - CUANDO SALGAS DEL BAÑO APAGA LA LUZ.
  - UTILIZA LA LUZ NATURAL CUANDO SEA POSIBLE.



VIGILADA MINEDECACIÓN




5. Se generan documentos faltantes. La instalación no cuenta con misión, visión, valores empresariales.



6. La instalación no cuenta con política ambiental se realizarla elaboración y publicación.


**HOTEL CRISTIAN**  
Nit: 9534428

  
**HOTEL CRISTHIAN**

**POLITICA AMBIENTAL**  
Rev. 0

En el **HOTEL CRISTHIAN** somos conscientes de la importancia medioambiental dentro del estremo turístico, trabajamos específicamente en ella para ofrecerle al huésped una mejor estadía con pronto regreso. Es por ello que se debe:

- Concientizar al personal de la importancia que el hotel sea sostenible.
- Respetar el medio ambiente.
- Mantener un sistema de gestión ambiental acorde a nuestro hotel.
- Dejar siempre a la vista la importancia de ahorro de agua, energía y desechos.
- Estar siempre mejorando para prestar siempre un servicio de calidad.

  
Hugo Palla  
Gerente  
Yopal, 13 octubre 2020

7. No se lleva registro del consumo de productos químicos, Se implementa plantilla para su registro.

HOTEL CRISTHIAN		REGISTRO DE INGRESO DE PRODUCTOS QUÍMICOS HOTEL CRISTHIAN				
		Medidor No: _____				
No.	fecha	Hora	Registro IVIMA	Tipo de producto (Jabón líquido, jabón en polvo, clorox, ambientador)	Cantidad / Litro H2O (Según proveedor y hoja de seguridad)	Responsable

8. No existen registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades, Se implementa plantilla para su registro.

HOTEL CRISTHIAN		REGISTRO DE RESIDUOS SOLIDOS					
		Rojo (Contaminados) Verde (Residable) Negro (Organicos)					
No.	fecha	Hora	Tipo de residuo (Narque con una X)			Peso Kg	Responsable
			R	V	N		

9. No Residen identificados los residuos sólidos generados por el Establecimiento, Alojamiento y Hospedaje, Se implementa señalización para su fácil identificación en las instalaciones.





### ***11.1.5 Política de sostenibilidad.***

#### **MISION**

Somos una empresa especializada en brindar servicio hotelero a nuestros huéspedes con la mayor hospitalidad, comodidad y un gran confort, mediante un trato específico con personal altamente motivado buscando superar la atención de nuestros visitantes.

#### **VISION**

HOTEL CRISTIAN se propone el 2025 expandir al ámbito departamental y nacional, manteniendo el desarrollo turístico con todos los estándares de calidad, donde además se propone

consolidar un servicio personalizado que permita el beneficio de servicios y productos a nuestros huéspedes, a través de un proceso de mejora continua alcanzando una generación de beneficios a través del mercado local y foráneo, en el que nuestro nombre llegue a ser uno de los primeros en nuestra región.

## **VALORES EMPRESARIALES**

- Honestidad
- Respeto
- Lealtad
- Trabajo en equipo
- Colaboración

## **POLITICA DE SOSTENIBILIDAD**

El HOTEL CRISTHIAN en conjunto con la sostenibilidad, desarrolla habilidades que disminuyan los impactos negativos en los aspectos sociales, culturales, ambientales y económicos generados por el establecimiento en alojamiento y hospedaje

De igual forma orientando sus esfuerzos a la prevención de la explotación sexual y laboral de niños, niñas y adolescentes, las intenciones y principios para esparcir la contratación de personas de la región, bajo contextos justos y promoviendo el fortalecimiento de las competencias del talento humano.

## OBJETIVO DE LA SOSTENIBILIDAD

### General

Cumplir y gestionar un sistema de sostenibilidad turística bajo la norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 002.

### Específicos

- Implementar una política sostenible basado en la NTS-TS002 como referente de crecimiento como entidad hotelera
- Difundir los diferentes puntos de la norma para concientizar al personal y a sus huéspedes la importancia de tener un hotel sostenible

## POLITICA SOSTENIBLE

En el HOTEL CRISTHIAN somos conscientes de la importancia medioambiental dentro del entorno turístico, trabajamos específicamente en ella para ofrecerle al huésped una mejor estadía con pronto regreso:

- Concientizar al personal de la importancia de que el hotel sea sostenible
- Respetar el medio ambiente
- Mantener un sistema de gestión ambiental acorde a nuestro hotel
- Animar al personal y a los huéspedes de la reutilización y reciclaje de residuos

- Dejar siempre a la vista la importancia de ahorro de agua, energía y desechos
- Estar siempre mejorando para prestar siempre un servicio de calidad

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

HOTEL CRISTHIAN crea responsabilidad corporativa como parte de su estrategia para el buen funcionamiento del establecimiento siendo clave para el desarrollo de forma sostenible de tal forma que persevere el medio ambiente satisfaciendo la necesidad del cliente considerado como el pilar para que este negocio siempre este sustentable a os cambios del diario vivir

### ***11.1.6 Disposición de residuos.***

“Es el proceso de aislar y confinar los residuos peligrosos, en especial los no aprovechables, en lugares especialmente seleccionados, diseñados y debidamente autorizados, para evitar la contaminación y los daños o riesgos a la salud humana y al ambiente.” (ARL SURA, 2011).

**Tabla 5. Clasificación de residuos**

Sector	Tipo de residuo	Color
Doméstico	Aprovechables	Blanco
	No aprovechables	Negro
	Orgánicos biodegradables	Verde
Industrial, comercial institucional y de servicios	Cartón y papel	Gris
	Plásticos	Azul
	Vidrio	Blanco
	Orgánicos	Crema
	Residuos Metálicos	Café oscuro
	Madera	Naranja
	Ordinarios	Verde
<p>NOTA 1 Se recomienda que cada generador establezca un código de colores particular para aquellos residuos no incluidos en la tabla.</p> <p>NOTA 2 Se recomienda consultar la legislación local vigente para verificar si existe algún código de colores establecido por la autoridad competente.</p> <p>NOTA 3 Para residuos peligrosos se establecerá el código de colores e iconos en la guía para residuos peligrosos.</p> <p>NOTA 4 Los colores establecidos en la tabla obedecen a la normativa aplicable</p>		

Fuente: Norma técnica Colombiana – GTC 24, 2009.

○ **GUÍA PARA EL ADECUADO MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS Y PELIGROSOS**

○ **Residuo Sólido:**

Los Residuos Sólidos, componen aquellos materiales desechados tras su vida útil, y que por lo general por sí solos carecen de valor económico. Como materiales utilizados en la fabricación, transformación o utilización de bienes de consumo.

- **Residuo Aprovechable:**

Cualquier material, objeto, sustancia o elemento que no tiene valor para quien lo genera, pero se puede agregar nuevamente a un proceso productivo

- **Residuo No Aprovechable:**

Material o sustancia que no brinda ninguna posibilidad de aprovechamiento, reutilización o reincorporación a un proceso productivo. No tienen ningún valor comercial, por lo tanto, requieren disposición final (Decreto 1713 de 2002).

- **Residuo orgánico biodegradable**

Aquellos que poseen la característica de poder desintegrarse o degradarse rápidamente, transformándose en otro tipo de materia orgánica. Ejemplo: Los restos de comida, de fruta, cáscaras.

- **Residuos Peligrosos:**

Residuo o desecho que por sus particularidades corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, infecciosas o radiactivas puede causar riesgo a la salud humana y el ambiente. Se considera residuo o desecho peligroso los envases, empaques o embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

- **Residuos Especiales:**

Residuos sólidos que por su calidad, cantidad, magnitud, volumen o peso puede presentar peligros y, por lo tanto, requiere un manejo especial. Incluye a los residuos con plazos de consumo expirados, desechos de establecimientos que utilizan sustancias peligrosas, lodos, residuos voluminosos o pesados que, con autorización o ilícitamente, son anejados

conjuntamente con los residuos sólidos municipales.

*Ilustración 4. Clasificación de residuos GTC -24*



Fuente: Norma técnica Colombiana – GTC 24, 2009.

### 11.1.6.1 *Legislación aplicable.*

**Ilustración 5. Legislación aplicable.**

LEGISLACIÓN APLICABLE	DESCRIPCION
ICONTEC Guía Técnica Colombiana N° 24 de 2009	Sobre la gestión ambiental, residuos sólidos y separación en la fuente
Ley 430 de 1998	Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los desechos peligrosos
Acuerdo 007 de 1993	Actividades contaminantes del suelo y las relativas a los desechos sólidos
Ley 430 de 1998	Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones
Ley 09 de 1979	Código Sanitario Nacional
Resolución 822 de 1998	Relacionada con las pautas para la gestión de residuos peligrosos y normas técnicas para los análisis de residuos peligrosos.
Resolución 00189 de 1994	La cual reglamenta la prohibición de importación de residuos peligrosos
Ley 253 de 1995	Por la cual se aprueba el convenio de Basilea, sobre el control del transporte internacional de desechos peligrosos y su eliminación
Resolución 318 de 2000	Por la cual se establecen las condiciones técnicas para el manejo, almacenamiento, transporte, utilización y la disposición de aceites usados
Decreto 2676 de 2000	Reglamenta la gestión integral de residuos hospitalarios y similares
Decreto 1180 de 2003	Se reglamenta la ley 99 de 1993 Licencias Ambientales
Resolución 1096 de 2000	Reglamento interno del sector agua y saneamiento básico - RAS 2000 Principios fundamentales y criterios operacionales para gestión adecuada de residuos sólidos y peligrosos
Decreto 1713 de 2002	Reglamenta la ley 142 de 1994 en relación con prestación del servicio público y manejo de residuos
Resolución 0526 de 2004	Implementación del plan maestro de residuos sólidos

Fuente: Mauricio Trejos Muños, 2015.

### 11.1.6.2 *Formatos requeridos.*

En los hallazgos encontrados en las instalaciones del Hotel Cristhian se puede evidenciar la ausencia de formatos que lleven un control de los



residuos generado y de los recursos utilizados. Según el numeral cuatro (4) su numerales 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.1.5, 4.1.6 de la NTS-TS 002, establece llevar un registro y monitoreo periódico de los recursos utilizados y residuos generados.

Se realiza levantamiento de plantillas y se les entrega a la administración del hotel con el fin de que sean implementados y diligenciados para llevar el soporte y dar cumplimiento a este requerimiento de la norma. (Ver anexos D, H, G).

### 11.1.7 folleto informativo

Ilustración 6. Folleto informativo

**Jerarquía para la prevención de la contaminación**

**Vertido**  
 Deschar de forma segura los residuos que no pueden someterse a los otros anteriores.

**Tratamiento**  
 Usar procesos físicos, químicos o biológicos para reducir o eliminar residuos nocivos.

**Reciclaje**  
 Usar o reutilizar materiales que de otra forma, serían desechados.

**Reducción en la fuente**  
 Reducir la cantidad de cualquier sustancia que forme parte de corrientes nocivas.

**JERARQUÍA PARA LA PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN**

**¿sabías qué ?**

- En una gotera se puede llegar a desperdiciar más de 11.000 litros de agua al año.
- En un inodoro con fuga se pueden llegar a desperdiciar más de 80.000 litros de agua al año.
- Cuando te bañas utilizas casi 19 litros de agua cada minuto
- Cuando te afeitas o lavas tus dientes y dejas la llave abierta se puede desperdiciar 17 litros de agua por minuto.

**Elaborado por:**  
 Mónica Andrea Niño Suarez  
 Estudiante universitaria del Antonio Nariño  
 Programa Ingeniería de turismo  
 Facultad de administración de empresas  
 Celular: 3118298387

**Elaborado por:**  
**SOSTENIBILIDAD MEDIO-AMBIENTAL**  
**HOTEL CRISTHIAN**

**HOTEL CRISTHIAN**

Dirección: Carrera 5 No. 25-09 de Campo #6, 17966-Cosenare  
 Correo: info@hotelcristhian.com  
 Teléfono: 312 579 2140

<p><b>Sostenibilidad medio-ambiental</b></p> <p><i>¿Qué es?</i></p> <p>El término sostenibilidad ambiental es ampliamente conocido, siendo su extensión y fama de extensión mundial. Cuando hablamos de sostenibilidad ambiental, nos referimos al equilibrio social, económico y medioambiental, de manera que se garantice, en la mayoría de lo posible, una continuidad en el futuro.</p> 	<p><b>OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ erradicar la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.</li> <li>⇒ poner fin al hambre</li> <li>⇒ conseguir la seguridad alimentaria y una mejor nutrición</li> <li>⇒ promover la agricultura sostenible.</li> <li>⇒ garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos y todas en todas las edades.</li> </ul> <p><b>¿Cómo podemos contribuir con la Sostenibilidad?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar el consumo de agua en la higiene, riego y piscinas.</li> <li>• Incorporar dispositivos de ahorro del agua en grifos y sistemas.</li> <li>• Ducha rápida; cerrar grifos mientras nos cepillamos los dientes, afeitamos o enjabonamos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceder al riego por goteo, regar a primeras y últimas horas del día.</li> </ul> 
--	---	---

*Fuente: Elaboración propia.*

## 12. CONCLUSIONES Y LOGROS

De acuerdo con los hallazgos encontrados y puntualizados en el anterior apartado se puede concluir que dicho objetivo general fue parcialmente alcanzado, ya que el hotel Cristhian evidencio hallazgos relevantes de la norma técnica sectorial NTS-TS 002, cuyos hallazgos requieren de mayor tiempo de trabajo para que pueda presentarse una propuesta completa para dicha ejecución.

Se puede evidenciar claramente la importancia de la sostenibilidad medio ambiental aplicada y ejecutada en el Hotel, y de esta forma también impartir conocimiento hacia los

huéspedes creando conciencia social de la importancia de nuestro comportamiento con el entorno natural y los recursos no renovables.

Se logra realizar un análisis de la condición actual del hotel, de ante mano se agradece la disposición y colaboración e interés de sus propietarios al querer implementar y evidenciar que ítems de la norma técnica sectorial NTS-TS002 hacen falta para tener una implementación completa en su establecimiento de alojamiento y hospedaje.

Se realiza divulgación a los trabajadores del hotel Cristhian donde se incentiva y se sensibiliza la importancia de la sostenibilidad medio ambiental en las instalaciones, de igual forma se hace entrega de folleto informativo que puede ser suministrado a los usuarios y de esta manera crear conciencia y facilitar tips que pueden aplicar en las instalaciones y en la vida cotidiana.

De manera positiva a raíz de la pandemia por la cual cursa actualmente el país, el hotel cuenta ya con su respectivo protocolo de bioseguridad que ejecutan los trabajadores y huéspedes al ingreso y durante su estadía en el alojamiento y hospedaje, ayudando así con la no propagación del virus COVID 19, de igual forma forjando una cultura de auto cuidado y prestigio dentro de la comunidad hotelera de la ciudad. (Ver anexo k).

Se logra realizar grandes aportes de importancia al establecimiento, pero de igual forma se encontró limitaciones que impidieron su cobertura total, el más relevante la falta de existencia de información acorde a la norma pues se inició desde ceros realizando políticas en a delante y enfocando al establecimiento en algo más confiable y confortable para los usuarios.

Dado que las instalaciones poseen varias correcciones por realizar y esta parte abarca una inversión económica notable, y desde el punto de vista parcial y personal son recursos económicos que tendrá que costear el hotel para su actualización y mejora, solo se instalara una guía dentro de las instalaciones como referencia para que la alta gerencia se disponga a implementarla en las demás áreas del hotel.

El presente diseño de sostenibilidad que fue adaptado a las necesidades del establecimiento de alojamiento y hospedaje, abarca en su totalidad la parte medio ambiental sostenible que requiere el hotel, no obstante dicho establecimiento queda preparado para futuras investigaciones y adaptaciones de la norma técnica sectorial 002 (NTS-TS002) sobre el campo sociocultural y económico que exige la norma.

### 13. BIBLIOGRAFÍA CITADA

#### Trabajos citados

Aguirre Vara , R. (2014). *Mejora continua*. Tamaulipas, Mexico . Obtenido de

<http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/GU%C3%8DA-MEJORA-CONTINUA.pdf>

casanare, C. d. (02 de febrero de 2012). <https://cccasanare.co/>. Obtenido de

<https://www.cccasanare.co/competitividad/estrategia-cluster/>

CO, P. (2010). *colombia.travel*. Obtenido de <https://colombia.travel/es/yopal>

COTELCO. (2014). *Guía para la implementación de la NTS TS 002 en establecimientos de alojamiento y hospedaje*.

Fabiano Tokeda, A. R. (01 de Mayo de 2017). *Politecnico Gran colombiano* . Obtenido de

<http://eds.a.ebscohost.com/loginbiblio.poligran.edu.co:2048/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=9ff7cc47-bd26-454b-9f7b-4295d82d488d%40sdc-v-sessmgr01>

Gomez, O. I. (2018). *Implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002*

*"Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (eah)" para los hoteles Bosque De Athan y Peñalisa*. GIRARDOT. Obtenido de

<http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/1256/Implementaci%C3%B3n%20De%20La%20Norma%20T%C3%A9cnica%20Sectorial%20Colombiana%20Nts-Ts->

002%20%e2%80%9cEstablecimientos%20De%20Alojamiento%20Y%20Hospedaje%20%28Eah%29%e2%80%9d%20Par

Hernandez, G. (2019). *Análisis de la Norma Técnica sectorial de turismo sostenible NTS- TS 002, orientado a la parte ambiental en la cadena hotelera GHL*. Camara de Comercio. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11520/23913>

Huaman Calderon , D. (2011). *Fuentes de informacion*. Peru. Obtenido de [http://bvspers.paho.org/videosdigitales/matedu/cam2011/Fuentes\\_informacion.pdf?u](http://bvspers.paho.org/videosdigitales/matedu/cam2011/Fuentes_informacion.pdf?u)

INCONTEC. (05 de Mayo de 2009). *Gestión ambiental. Residuos solidos*. Obtenido de <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/GTC%2024%20DE%202009.pdf>

Linares, Hermys Lorenzo; , Morales Garrido, , & Geily. (02 de aNRIL de 2014). [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/881/88130205003.pdf>

Londoño, A. V. (2017). *Apoyo al desarrollo de la información documentada requerida por la norma técnica sectorial de sostenibilidad NTS TS 002 para el Hotel Casa Centenario S.A.S. de la ciudad de Santiago de Cali*. cali: Universidad autonoma de occidente. Obtenido de <http://red.uao.edu.co/bitstream/10614/10062/1/T07724.pdf>

Lopez Jimenez, E. E. (2018). *Diseñor metodologico para el desarrollo de la Norma Tecnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002establecimientos de alojamiento y hospedaje. Requisitos de sostenibilidad en el sector hotelero para el Hotel Pachamama Hostel Cartagena . BOGOTA. D.C*. Obtenido de

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15900/Dise%C3%B1o%20metodol%C3%B3gico%20para%20el%20desarrollo%20de%20la%20norma%20t%C3%A9cnica%20sectorial%20colombiana%20NTSTS%20002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lopez, J. F., & Ruiz, M. E. (2018). *La gran problemática de esta investigación es que en la ciudad de Tunja ha sido imposible que todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH) tengan tanto el registro nacional de turismo como las diferentes normas en este caso la norma técnica.* TUNJA. Obtenido de

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/19339/2019juli%c3%a1nl%c3%b3pez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Michel Alexander Ordoñez Oñate, Y. J. (2018). *Repository Uniminuto.* Obtenido de

[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/8073/UVD-TRLA\\_HernandezO%c3%blateMichaelAlexander\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/8073/UVD-TRLA_HernandezO%c3%blateMichaelAlexander_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Milena, M. J., Maldonado-Niño, & García-Torres, N. E. (24 de Mayo de 2019). *Universidad del magdalena.* Obtenido de

<http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/3414>

*MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO.* (s.f.).

Miranda, L. A. (12 de Marzo de 2014). *Repository Digital Universidad Tecnica de Ambato.*

Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/6823>

Morales, F. (2010). *Conozca tres tipos de investigacion .* Obtenido de

[http://www.academia.edu/download/34550277/Conozca\\_3\\_tipos\\_de\\_investigacion.docx](http://www.academia.edu/download/34550277/Conozca_3_tipos_de_investigacion.docx).

Morillo Moreno, & Marysela Coromoto. (18 de julio de 2010). *Vision Gerencial*, núm. 1.

Obtenido de redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>

Norma tecnica sectorial colombiana NTS-TS 002. (05 de Noviembre0 de 2014). *Incontec*.

Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=f200f357-97f9-408a-a2c1-07e1a929c1fc>

OMT. (2014). *La Organización Mundial del Turismo OMT*.

Tiempo, E. (30 de Enero de 2018). Las positivas cifras que muestran el ascenso del turismo en Colombia. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/vida/viajar/turismo-en-colombia-crecio-en-el-2017-176846>

Vargas Realpe , S. P. (2018). *Diagnostico y diseño del cumplimiento de la Norma Tecnica Sectorial NTS-TS 002 "Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje. Requisitos de Sostenibilidad", en el Hotel Valle Pubenza*. Bogota, D.C. Obtenido de [file:///C:/Users/Hogar/Downloads/PROYECTO%20DE%20GRADO%20POR%20SANDRA%20P%20VARGAS%20R%20\(1\)%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Hogar/Downloads/PROYECTO%20DE%20GRADO%20POR%20SANDRA%20P%20VARGAS%20R%20(1)%20(2).pdf)

Vasquez, j. (2018). *Hotelería en Colombia, la gran apuesta*. LA REPUBLICA S.A.S.

Viceministerio de turismo . (2012). *Ley 1558 de 2012 nueva ley de turismo*. Cucuta . Obtenido de [http://www.cccucuta.org.co/uploads\\_descarga/desc\\_a5b286e47ee0657278ba4ba986563f74.pdf](http://www.cccucuta.org.co/uploads_descarga/desc_a5b286e47ee0657278ba4ba986563f74.pdf)



Zielinski , S., & Botero , C. (2010). *Evaluacion del potencial para el desarrollo de turismo sostenible en el corregimiento de taganga, distrito de Santa Marta Colobia* (Vol. 11).

Taganga . Obtenido de

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/2825/2470>

zuñiga, a. (2015). Analisis de la investigación y desarrollo turistico en Colombia. *Espacios*, 36(18).

Botero, C., & Zielinski, S. (2010). Evaluación del Potencial para el Desarrollo de Turismo Sostenible en el Corregimiento de Taganga, distrito de Santa Marta (Colombia). *Turismo Y Sociedad*, 11, 10-34. Recuperado a partir de: <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/2825>

Conferencia Mundial de Turismo Sostenible (1995) *Carta del Turismo Sostenible*. Recuperado de:

<http://www.datosdelanzarote.com/uploads/doc/20051226123220895CartaTurismoLanzarote.pdf>

Gomez, O. I. (2018) *Implementacion de la Norma Tecnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 "Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH)" para los hoteles Bosque de Athan y Peñalisa*. GIRARDOT. Recuperado de: <http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/1256/Implementaci%3%b3n%20De%20La%20Norma%20T%3%a9cnica%20Sectorial%20Colombiana%20Nts-Ts->

002%20%e2%80%9cEstablecimientos%20De%20Alojamiento%20Y%20Hospedaje%20%28Eah%29%e2%80%9d%20Par

Hernández Suarez, Giovanna Liseth. (2019) *Análisis de la Norma Técnica sectorial de turismo sostenible NTS- TS 002, orientado a la parte ambiental en la cadena hotelera GHL.*

Cámara de Comercio. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11520/23913>

ICONTEC (2006) *Norma Técnica NTS.TS Sectorial Colombiana 002.* Recuperado de:

[https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/Otros/NTC/2006/NTSTS\\_002\\_2006.p](https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/Otros/NTC/2006/NTSTS_002_2006.p)

*df*

## ANEXOS

## CARTA DE ACEPTACION

Yopal 28 de septiembre de 2020



Señores:  
HOTEL CRISTHIAN  
NIT: 9534428-3

**Asunto: Solicitud para realizar Tesis.**

Cordial Saludo

Mi nombre es Mónica Andrea Niño Suarez, soy estudiante de último semestre de la carrera de hotelería y turismo en la Universidad Antonio Nariño. Actualmente estoy realizando un trabajo de grado relacionado con la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002. Estoy buscando un establecimiento de alojamiento y hospedaje en el cual trabajar la parte práctica de mi trabajo llamado **"Propuesta documental para el diseño de un sistema de sostenibilidad turística basado en la norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 002"**. Debido al reconocimiento que tiene su hotel me interesaría poder realizar esa parte de mi trabajo basado en su establecimiento, es por ello que por medio de esta carta le solicito su colaboración.

La realización de este proyecto sería una buena oportunidad para que ustedes puedan retroalimentarse y mejorar como establecimiento en donde se concientice a los diferentes grupos de interés de la organización sobre la información documentada y las herramientas desarrolladas para facilitar su aplicación monitoreo y control.

Estaré presta, junto con el aval de la universidad y junto a los asesores de mi tesis para llevar a feliz término este proyecto que nos beneficiará.

Agradeciendo de antemano su colaboración y en espera de pronta y positiva respuesta.

Atentamente  
Mónica Niño  
CC. 1.118.571.142 Yopal  
Cel. 3118256387

Atentamente  
Víctor Hugo Peña  
CC. 9.534.428  
Cel. 3125899109

## Anexo A. Matriz para diagnóstico de la NTS – TS 002



### ANEXO A: Matriz para Diagnóstico de la NTS – TS 002 Adaptado de López Jiménez

Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje (EAH): HOTEL CRISTHIAN								
Responsable de la EAH: HUGO PEÑA								
Fecha Aplicación:								
Instrucciones para su uso: Con base en la información obtenida a través de las entrevistas, revisión documental, observación, fotos del establecimiento o cualquier metodología aplicada, valore el grado de cumplimiento de cada uno de los requisitos de la NTS - TS 002 listados en la herramienta, utilizando la tabla de valores (criterios asignados de cumplimiento adaptado de la escala Likert). La aplicación de las preguntas propuestas, pueden aportar a validar el porcentaje de avance de requisitos y lo que falta. Aplicación (A), Documentación(D) Controlado (C), Auditado (Ad).								
3.1 Autoridad y responsabilidad	Preguntas	NR	RD	RA	RDA C	RACDA d	NA	Observaciones
El EAH debe: Contar con un líder	¿Se tiene designado un líder para el sistema de gestión de la sostenibilidad?			X				Se designa por parte de gerencia al señor Hugo Peña como líder para la gestión de sostenibilidad del hotel cristhian

3.2 Requisitos legales	Preguntas	NR	RD	RA	RDA C	RACDA d	NA	Observaciones
El EAH debe identificar y documentar los requisitos legales que le sean aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento	¿Existe una metodología que permita la identificación, evaluación e implementación de los requisitos legales aplicables al EAH?			X				Mediante las entidades competentes ellos hacen su respectiva legalidad en los aspectos medio ambientales del hotel
	¿Cómo asegura el EAH el cumplimiento de los requisitos legales?			X	x			No se lleva periodicidad en la revisión de los aspectos ambientales, la cual no asegura que el hotel tenga estos papales al día

3.3 Política de sostenibilidad	Preguntas	NR	RD	RA	RDAC	RACDA d	NA	Observaciones
El EAH debe definir de manera participativa dentro de la organización, una política de sostenibilidad que:	¿Está definida la política de sostenibilidad?			X				El hotel está comprometido con el mantenimiento y mejora del impacto ambiental minimizando y eliminando los efectos negativos comprometidos con el desarrollo sostenible
a. Incluya su compromiso con el mantenimiento o mejora de los impactos ambientales, positivos y el manejo, minimización o eliminación de aquellos impactos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad b. Referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad; c. Esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes		X						
3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales	Preguntas	NR	RD	RA	RDAC	RACDA d	NA	Observaciones
El EAH debe: a. A partir de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos o servicios que presta, identificar sus aspectos ambientales	¿Cómo se realiza la identificación de los aspectos ambientales?				X			Se determina la relación entre los productos o servicios que brinda la empresa en los aspectos e impactos ambientales
A partir de la identificación de dichos aspectos, realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, enfocadas a la sostenibilidad	¿Cómo se realiza la priorización de las actividades para abordar los aspectos ambientales, socioculturales y económicas enfocada a la sostenibilidad?				X			se califican los impactos ambientales reconocidos en cada una de las actividades identificadas
3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad	Preguntas	NR	RD	RA	RDA C	RACDA d	NA	Observaciones

El EAH debe: a. A partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos, contar con programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables; cuando sea aplicable, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento	¿El EAH tiene programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables; cuando sea aplicable, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento?				X			Mediante documentos físicos se evidencian algunos programas establecidos para sostenibilidad pero estos documento no se encuentran controlados
<b>3.6 Información y sensibilización</b>	<b>Preguntas</b>	<b>NR</b>	<b>RD</b>	<b>RA</b>	<b>RDA C</b>	<b>RACDAd</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
El EAH debe: a. Contar con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad	¿Cómo asegura el EAH que los visitantes, huéspedes, clientes y colaboradores se encuentren informados sobre las buenas prácticas de sostenibilidad?				X			Alguna de las actividades se dan a conocer a clientes, huéspedes y colaboradores las buenas prácticas de sostenibilidad que se tienen en el hotel
b. Capacitar a los colaboradores para el cumplimiento de los requisitos de la norma.	Cómo asegura que los colaboradores dan cumplimiento a los requisitos de la NTS - TS 002 y demás requisitos de sostenibilidad definidas por el EAH?				X			Se hacen charlas a los trabajadores pero estas son muy pocas veces y hay soporte de estas ya que se manejan verbalmente

<b>3.7 Documentación y registros</b>	<b>Preguntas</b>	<b>NR</b>	<b>RD</b>	<b>RA</b>	<b>RDAC</b>	<b>RACDAd</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
El EAH debe: a. Contar como mínimo con los procedimientos documentados para los siguientes numerales: 3.1 Identificación y actualización de requisitos legales 3.2 Mejora continua. 3.3 La política de sostenibilidad 3.4. Identificación de aspectos impactos ambientales	¿Cuenta con procedimientos documentados para la identificación de aspectos e impactos ambientales?				X			Se puede ver que ellos tratan de tener su papeles al día con las entidades encargadas pero aún falta trabajar en la sostenibilidad ambiental
<b>3.8 Preparación y respuesta ante emergencias</b>	<b>Preguntas</b>	<b>NR</b>	<b>RD</b>	<b>RA</b>	<b>RDAC</b>	<b>RACDAd</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
El EAH debe contar con el plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	¿Existe un plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable?				X			Si, ellos cuentan con un plan de emergencia, además que el hotel tiene única entrada esa misma es la salida
<b>3.9 Mejora continua</b>	<b>Preguntas</b>	<b>NR</b>	<b>RD</b>	<b>RA</b>	<b>RDAC</b>	<b>RACDAd</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
El EAH debe: a. Realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad	¿Cuenta con un procedimiento documentado para mejora del sistema de sostenibilidad turística?				X			Ellos tratan de estar al día en sus obligaciones como entidad hotelera, pero no hay evidencias ya que la mayoría son verbalmente y no se lleva soporte
Hacer monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad, que permita garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.	Qué tipo de información utiliza para la identificación de la mejora en el sistema de sostenibilidad turística?				X			Tratan de hacer seguido pero no se cuenta con evidencias de ello

4. REQUISITOS AMBIENTALES	Preguntas	NR	RD	RA	RDAC	RACDA	NA	Observaciones
4.1 Protección de la biodiversidad 4.1.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna						X		
El EAH debe: a. Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna;	¿Cómo asegura el EAH que los visitantes, huéspedes, clientes y colaboradores se encuentren informados sobre las legislación vigente, aplicable y régimen sancionatorio relacionado con el tráfico de flora y fauna?					X		Se les informa el cuidado de que se debe tener en las vías ya que se encuentran animales propios de la región algunas en vía de extinción para que así el huésped se concientice
b. Adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural;								
c. Evitar la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes;	¿Comunica a sus huéspedes, visitantes y colaboradores las especies endémicas protegidas por la legislación vigente y el régimen sancionatorio relacionado?					X		El hotel no cuenta con una legislación vigente sobre el tráfico de estos animales, pero aun así se le comenta ya que la mayoría son transportadores

4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible	Preguntas	NR	RD	RA	RDAC	RACDA	NA	Observaciones
El EAH debe:						X		
a. Respetar las rondas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;	¿Cómo evidencia el EAH el respeto por las ondas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable?					X		El hotel no se encuentra en el perímetro de rondas hídricas. Por lo cual este numeral no aplica
b. Contar con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables;	¿El EAH cuenta con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opera y promueve que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables?					X		En la recepción del hotel se encuentra un folleto donde se les comunica los sitios y atractivos turísticos del departamento de Casanare en especial de la capital Yopal
c. Contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento; el medio de identificación lo define cada establecimiento.	¿El EAH cuenta con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento?					X		Cada planta con la que cuenta el hotel son reconocidas propias de la región ella pero no cuenta con documentos o fichas
d. Adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural;	¿Cómo asegura que la iluminación externa del EAH no cause alteraciones en el medio natural?					X		La instalación de la energía se hace con la entidad ENERCA es con tipo led la cual no afecta
e. Adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino;	¿Qué tipo especies utiliza para la ornamentación de sus espacios verdes?					X		El 95% son plantas propias de la región
f. Evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios.	¿Qué tipo de acciones implementa para evitar impactos negativos producto de las actividades y servicios prestados por el EAH?					X		Se hace un seguimiento de los impactos negativos para así retroalimentar la situación y mejorar

4.1.3 Gestión del agua	Preguntas	NR	RD	RA	RDAC	RACDA	NA	Observaciones
El EAH debe: a. Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación;	¿Cuenta con ahorro y uso eficiente del agua sin detrimento de los servicios ofrecidos?				X			Se establece como acciones de uso eficiente del agua poner en los tanques de los baños botellas de arena para reducir el uso de agua, además de poner información a los huéspedes para el lavado de los blancos de la habitación, No se tienen documentadas las acciones de uso eficiente del agua que se han realizado o se realizarán
b. Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua;	¿Están identificados las fuentes de consumo de agua?				X			Se hace el registro cada 3 meses por parte del hotel, pero este no está evidenciado
c. Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias;	¿En el EAH se desarrollan actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias?				X			Estos equipos tienen su revisión periódicamente, pero no cuentan con soporte que lo evidencien
d. Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua;	¿El EAH informa a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua?				X			Se les informa y se concientiza a los huéspedes y demás sobre el ahorro de agua
e. Utilizar agua potable para el consumo humano, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;	¿En el EAH se utiliza agua potable para el consumo humano, de acuerdo con la legislación vigente aplicable?				X			Se les informa que el hotel dentro de sus habitaciones no cuenta con agua potable, ya en recepción encontrará botellas de agua potable la cual se les vende al huésped
f. Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano;	¿Se informa a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano?				X			Se les informa que esta agua dentro de su habitación no es consumible
g. Cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.	¿En el EAH se cumple con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales?				X			El acueducto de Yopal no tiene definidos los requisitos para las aguas residuales dentro de los establecimientos de alojamiento y hospedaje

4.1.4 Gestión de energía	Preguntas	NR	RD	RA	RDAC	RACDA	NA	Observaciones
El EAH debe: a. Adelantar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación;	¿Qué tipo de acciones adelanta para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación?				X			Se establece como acciones de uso eficiente de energía la utilización de luminarias tipo led, además de poner información a los huéspedes para que apaguen las luces y desconecten los cargadores de la habitación, pero no se tienen documentadas las acciones de uso eficiente de energía que se han realizado
b. Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía;	¿Se registra y monitorea periódicamente el consumo de energía?				X			se lleva un registro y control de los consumos de energía que tiene el hotel
c. Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía;	¿Se desarrollan actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía?				X			Se realizan trabajos de mantenimiento junto con negocios que trabajan en el medio para instalar iluminación led para minimizar el impacto ambiental
d. Adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía;	¿Qué tipo de acciones adelanta para mantener informados a sus huéspedes, visitantes y colaboradores sobre el uso eficiente de energía?				X			En cartelera de personal y huéspedes se dejan tips de ahorro de energía con el fin de sensibilizar e informar
e. Adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes;	¿Cuenta el EAH con medidas para uso de iluminación y ventilación natural?				X			Este hotel cuenta con las medidas para el buen uso de iluminación y ventilación natural
f. Promover el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.	¿Se promueve el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía?				X			Hasta el día de hoy no se lleva un plan de energía renovable

4.1.5 Uso y manejo de productos químicos	Preguntas	NR	RD	RA	RDAC	RACDA	NA	Observaciones
El EAH debe adelantar las siguientes acciones, para el uso adecuado de productos químicos y para promover su minimización: a. Llevar un registro del consumo de productos químicos empleados;	¿Se lleva un registro del consumo de productos químicos empleados?				X			Se lleva un registro a veces manual en otra verbal para el uso de estos químicos
b. Usar productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado;	¿Se usan productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado?				X			Si todo se lleva de forma amigable ya que son productos legales que se encuentran en el área de aseo de cualquier super
c. Emplear las dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos;	¿Se emplean dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos?				X			Se aplica como según las empleadas vean necesario, pero como tal no hay una dosis exacta
d. Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos;	¿Cuenta con las hojas de seguridad de los productos químicos utilizados en el EAH?				X			Se tienen hojas de seguridad en los espacios donde se almacenan los productos, estas están de forma visible y asequibles a las personas que manejan estos productos.
e. Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes.	¿Qué medidas toma para evitar el vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes?				X			Se dispone de habladores en los baños para informar a los huéspedes, clientes y colaboradores el correcto vertimiento de sustancias tóxicas

4.1.6 Gestión y manejo de residuos: 4.1.6.1 Manejo de residuos sólidos	Preguntas	NR	RD	RA	RDAC	RACDA	NA	Observaciones
El EAH debe: a. Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades;	¿En el EAH se tienen registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades?				X			se registran los residuos sólidos y peligrosos que genera el establecimiento.
b. Adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos.	¿Qué tipo de acciones se realizan para el manejo integral de los residuos generados por el EAH?				X			Se registra manejo de los residuos por parte del hotel incluyendo los peligrosos, cabe resaltar que no hay soporte de ellos periódicamente
<b>4.1.6.2 Manejo de residuos peligrosos</b>	<b>Preguntas</b>	<b>NR</b>	<b>RD</b>	<b>RA</b>	<b>RDAC</b>	<b>RACDA</b>	<b>NA</b>	<b>Observaciones</b>
El EAH debe: a. Establecer el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;	¿Están identificados los residuos sólidos generados por el EAH?				X			se establece el manejo de los residuos sólidos a su disposición final
b. Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades	¿Se tienen registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades?				X			se lleva un buen manejo de residuos sólidos y peligrosos generados por el hotel



4.1.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	Preguntas	NR	RD	RA	RDAC	RACDAAd	NA	Observaciones
El EAH debe: a. Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad;	¿Están identificadas las fuentes de contaminación atmosférica, visual y auditiva del EAH?				X			Se trata de mitigar la contaminación
b. Adelantar acciones para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, generada por el establecimiento, de acuerdo con la legislación vigente aplicable	¿Qué tipo de acciones se adelantan para mitigar la contaminación atmosférica, visual y auditiva en el EAH?				X			Mediante documento se dejan descritas las medidas de reducción de la contaminación, lo anterior se socializa con los colaboradores y proveedores.
c. Cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.	¿Cómo evidencia el cumplimiento de la legislación vigente aplicable en las zonas de fumadores?				X			Esta prohibido fumar dentro del establecimiento
4.1.8 Material impreso	Preguntas	NR	RD	RA	RDAC	RACDAAd	NA	Observaciones
El EAH debe: a. Adelantar acciones para la reducción, reutilización y reciclaje del papel, o su reemplazo por medios magnéticos;	¿Está identificadas las fuentes de generación de material impreso en el EAH?				X			Se lleva todo manualmente así que regularmente hacen su debido reciclaje
b. Adelantar acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad. Papel con criterios de sostenibilidad.	¿Se llevan estadísticas del consumo de papel y sus residuos en el EAH?				X			Se lleva todo manualmente así que regularmente hacen su debido reciclaje

Escala Likert adaptada del Cumplimiento de la Norma NTS-TS 002	Concepto Detallado
NR	No hay Requisito
RD	Requisitos Documentado (D), NO Aplicado(A), o NO Controlado
RA	Requisito Aplicado pero NO Documentado
RDAC	Requisito Documentado, Aplicado, Controlado (C) y NO Auditado (Ad)
RACDAAd	Requisito Aplicado, Controlado Documentado y Auditado
NA	NO Aplica No debe cumplir con ese requisito de Ley

## ANEXO B: Lista de chequeo.

PRESENTADO POR: Mónica Andrea Niño Suarez

Profesión: Estudiante de hotelería y turismo VIII semestre a la fecha

Objeto del presente documento: Con el fin de recopilar información para adjuntar a tesis de grado.

ASPECTOS A MENCIONAR	CUMPLE	NO CUMPLE
¿Esta definida la política de sostenibilidad?		<b>X</b>
¿Existe un plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable?		<b>X</b>
¿Cuenta con un procedimiento documentado para mejora del sistema de sostenibilidad turística?		<b>X</b>
¿El Establecimiento, Alojamiento y Hospedaje cuenta con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opera y promueve que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables?		<b>X</b>
¿Cuenta con ahorro y uso eficiente del agua sin detrimento de los servicios ofrecidos?	<b>X</b>	
¿Están identificados las fuentes de consumo de agua?		
¿Se registra y monitorea periódicamente el consumo de energía?		<b>X</b>
¿Cuenta el EAH con medidas para uso de iluminación y ventilación natural?		<b>X</b>
¿La instalación cuenta con misión, visión, valores empresariales?		<b>X</b>
¿La instalación cuenta con política ambiental?		<b>X</b>
Se lleva un registro del consumo de productos químicos empleados?		<b>X</b>
¿Se usan productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado?	<b>X</b>	
¿Se emplean dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos?	<b>X</b>	
¿Cuenta con las hojas de seguridad de los productos químicos utilizados en el EAH?		<b>X</b>
¿En el EAH se tienen registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades?		<b>X</b>
¿Están identificados los residuos sólidos generados por el Establecimiento, Alojamiento y Hospedaje?		<b>X</b>
¿Se tienen registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades?		<b>X</b>
¿Están identificadas las fuentes de contaminación atmosférica, visual y auditiva del Establecimiento, Alojamiento y Hospedaje?		<b>X</b>
¿Está identificadas las fuentes de generación de material impreso en el Establecimiento, Alojamiento y Hospedaje?		<b>X</b>

Para constancia se firma a los 14 días de mes de octubre del 2020.



Gerente HOTEL CRISTHLIAN

Nit/C.C 9.534.428



Mónica Niño

CC. 1.118.571.142

## ANEXO C: Política de sostenibilidad y objetivos de la sostenibilidad



**HOTEL**  
CRISTHIAN

**HOTEL CRISTIAN**  
Nit. 9534428

**POLÍTICA SOSTENIBLE**  
Rev. 0

En el HOTEL CRISTHIAN en conjunto con la sostenibilidad, estamos comprometidos con el desarrollo de prácticas que disminuyan los impactos negativos en los aspectos sociales, culturales, ambientales y económicos generados por el establecimiento de alojamiento y hospedaje.

De igual forma orientando sus esfuerzos a la prevención de la explotación sexual y laboral de niños, niñas y adolescentes. Estableciendo a su vez, las intenciones y principios para promover la contratación de personas de la región, bajo condiciones justas y promoviendo el fortalecimiento de las competencias de su talento humano.



Hugo Peña  
Gerente

Yopal, 13 octubre 2020



## HOTEL CRISTIAN

Nit. 9534428

### OBJETIVOS DE LA SOSTENIBILIDAD

Rev. 0

#### + General

Cumplir y gestionar un sistema de sostenibilidad turística bajo la norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 002.

#### + ESPECÍFICOS


- Implementar una política sostenible basada en la NTS-TS002 como referente de crecimiento como entidad hotelera.
- Difundir los diferentes puntos de la norma para concientizar al personal y a sus huéspedes la importancia de tener un hotel sostenible.

Fingo Peña

Gerente

Yopal, 13 octubre 2020

**ANEXO D: Plantilla de registro de consumo de energía**

		REGISTRO DE LECTURA DEL MEDIDOR DE KWH HOTEL CRISTHIAN Medidor No: _____								
No.	fecha	Lectura	Fecha anterior	A Lectura anterior	fecha actual	B Lectura Actual	consumo B - A	# días	KWH p / Día	Estimado 60 días

VIGILADA MINEDUCACIÓN

**ANEXO E: Misión, visión y valores empresariales**



**HOTEL CRISTIAN**

Nit. 9534428

**MISIÓN**

Rev.0

Somos una empresa especializada en brindar servicio hotelero a nuestros huéspedes con la mayor hospitalidad, comodidad y un gran confort, mediante un trato individualizado con personal altamente motivado buscando superar las expectativas de nuestros visitantes.

**VISIÓN**

Rev.0

HOTEL CRISTIAN se propone en el 2025 expandir al ámbito departamental y nacional, manteniendo el desarrollo turístico con todos los estándares de calidad, donde además se propone consolidar un servicio personalizado que permita la prestación de servicios y productos a nuestros huéspedes, a través de un proceso de mejora continua obteniendo una generación de beneficios a través del mercado local y foráneo, en el que nuestro nombre llegue a ser uno de los primeros en nuestra región.

Gerente

Yopal, 13 octubre 2020



**HOTEL CRISTIAN**

Nit. 9534428

**VALORES EMPRESARIALES**

Rev. 0

Algunos valores que sabemos que nos ayudaran a poder lograr el impulso necesario y requerido como una nueva opción en el mercado hotelero son:

- ✦ Honestidad.
- ✦ Respeto.
- ✦ Lealtad.
- ✦ Trabajo en equipo.
- ✦ Colaboración.

Gerente

Yopal, 13 octubre 2020

## ANEXO F: Política ambiental



**HOTEL CRISTIAN**

Nit. 9534428

**POLITICA AMBIENTAL**

Rev. 0

**En el HOTEL CRISTHIAN somos conscientes de la importancia medioambiental dentro del entorno turístico, trabajamos específicamente en ella para ofrecerle al huésped una mejor estadia con pronto regreso. Es por ello que se debe:**

- Concientizar al personal de la importancia que el hotel sea sostenible.
- Respetar el medio ambiente.
- Mantener un sistema de gestión ambiental acorde a nuestro hotel.
- Dejar siempre a la vista la importancia de ahorro de agua, energía y desechos.
- Estar siempre mejorando para prestar siempre un servicio de calidad.

  
 Hugo Peña  
 Gerente  
 Yopal, 13 octubre 2020

## ANEXO G: Plantilla de registros químicos.



REGISTRO DE INGRESO DE PRODUCTOS QUÍMICOS HOTEL CRISTHIAN

Medidor No: \_\_\_\_\_

No.	fecha	Hora	Registro IVIMA	Tipo de producto (Jabón líquido, jabón en polvo, clorox, ambientador)	Cantidad / Litro H2O (Según proveedor y hoja de seguridad)	Responsable

**ANEXO H: Platilla registro de residuos solidos**



REGISTRO DE RESIDUOS SOLIDOS

Rojo (Contaminados) Verde (Resiclable) Negro (Organicos)

No.	fecha	Hora	Tipo de residuo (Narque con una X)			Peso Kg	Responsable
			R	V	N		



**ANEXO I: Registro de asistencia a charla de sensibilización**

**HOTEL**  
Cristian

**FORMATO DE ACTA DE ASISTENCIA**

Versión: 0.0  
Código: HOTEL-FR-001

FECHA: 29 de octubre 2020 CIUDAD: Yopal - Casanare  
 LUGAR: Hotel Cristian DURACIÓN: 60 minutos  
 NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Sensibilización de la importancia de la sostenibilidad medio-ambiental en las instalaciones del hotel Cristian

TEMA(S) TRATADO(S) O ACTIVIDAD REALIZADA: Divulgación del diligenciamiento de formatos, sensibilización y sensibilización de la importancia del ambiente medio-ambiental dentro de las instalaciones del hotel.  
 COMENTARIOS:

ASISTENTES				
No.	NOMBRE	CARGO	DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	FIRMA
1	<u>Fabian David Rojas</u>	<u>Recepcionista</u>	<u>118556130</u>	<u>[Firma]</u>
2	<u>Maria Teresa Navarro Bayona</u>	<u>Recepcionista</u>	<u>118124366</u>	<u>[Firma]</u>
3	<u>V.A. de la Cruz Jaramillo</u>	<u>Señaladora General</u>	<u>1094029702</u>	<u>[Firma]</u>
4	<u>Carolina Castro Perez</u>	<u>Administradora</u>	<u>46365693</u>	<u>[Firma]</u>
5	<u>Silva Luzero Valqui</u>	<u>Huesped</u>	<u>40384687</u>	<u>[Firma]</u>
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

NOMBRE DEL RESPONSABLE: Mónica Andrea Nino Suarez FIRMA: [Firma]  
 \*\*\*FIN DEL FORMATO\*\*\*

Nota de propiedad: Los derechos de propiedad intelectual sobre este documento y su contenido le pertenecen exclusivamente al TESIS DE GRADO DE LA ALUMNA MONICA ANDREA NIÑO SUAREZ. Por lo tanto, queda estrictamente prohibido el uso, divulgación, distribución, reproducción, modificación y/o alteración de los mencionados derechos, con fines distintos a los previstos en este documento, sin la autorización previa y escrita de la estudiante.

Página 1 de 1

**ANEXO J: Folleto informativo**

**Jerarquía para la prevención de la contaminación**



**JERARQUÍA PARA LA PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN**

**¿sabías qué?**

- En una gotera se puede llegar a desperdiciar más de 11.000 litros de agua al año.
- En un inodoro con fuga se pueden llegar a desperdiciar mas de 80.000 litros de agua al año.
- Cuando te bañas utilizas casi 19 litros de agua cada minuto
- Cuando te afeitas o lavas tus dientes y dejas la llave abierta se puede desperdiciar 17 litros de agua por minuto.

**Elaborado por:**

Mónica Andrea Nieto Suarez  
Estudiante universidad Antonio Nariño  
Programa Hostelería turismo  
Facultad de administración de empresas  
Celular: 31 55256387

**Elaborado por:**

**SOSTENIBILIDAD MEDIO-AMBIENTAL**

**HOTEL CRISTHIAN**



Dirección: Carrera 5 No. 25-09 de Chaparral, Popayán-Quindío  
Correo: [Hotelcristhian@hotels.com](mailto:Hotelcristhian@hotels.com)  
Teléfono: 322 579.22-40

**Sostenibilidad medio-ambiental**

**¿Qué es?**

El término sostenibilidad ambiental es ampliamente conocido, siendo su extensión y fama de extensión mundial. Cuando hablamos de sostenibilidad ambiental, nos referimos al equilibrio social, económico y medioambiental, de manera que se garantice, en la mayoría de lo posible, una continuidad en el futuro.



**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

- ⇒ erradicar la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
- ⇒ poner fin al hambre
- ⇒ conseguir la seguridad alimentaria y una mejor nutrición
- ⇒ promover la agricultura sostenible.
- ⇒ garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos y todas en todas las edades.

**„Cómo podemos contribuir con la Sostenibilidad:**

- Controlar el consumo de agua en la higiene, riego y piscinas.
- Incorporar dispositivos de ahorro del agua en grifos y sistemas.
- Ducha rápida; cerrar grifos mientras nos cepillamos los dientes, afeitamos o enjabonamos.

- Proceder al riego por goteo, regar a primeras y últimas horas del día.

**INSTRUCCIONES PARA EL CIUDADANO DEL MEDIO AMBIENTE**



**ANEXO K: Protocolo de bioseguridad hotel Cristhian**

**HOTEL  
CRISTHIAN**

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE CASANARE  
MUNICIPIO DE YOPAL  
NIT: 9.554.428-5

**PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD (PAPSO)**

**HOTEL CRISTHIAN**

**REPRESENTANTE LEGAL: VICTOR HUGO PEÑA**  
Nit: 9.534.428-6

**HOTEL CRISTHIAN**

**Junio, 2020**

# HOTEL CRISTHIAN

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE CASANARE  
MUNICIPIO DE YOPAL  
NIT: 9.539.428-3

## TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA .....	3
2. DESCRIPCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO .....	3
2.1. LOCALIZACIÓN .....	3
3. PERSONAL A CARGO .....	4
3.1. PERSONAL REQUERIDO .....	4
3.2. SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL .....	4
3.3. HORARIOS DE TRABAJO .....	4
4. RIESGOS DE CONTAGIO COVID-19 ASOCIADOS A LAS TAREAS ASIGNADAS ..	4
5. OBJETIVOS .....	5
5.1. OBJETIVO GENERAL .....	5
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
6. ALCANCE .....	5
7. RESPONSABILIDADES .....	5
Responsabilidades del Responsable - HSEQ .....	6
Responsabilidades de Área de Operativa .....	6
Responsabilidades de Trabajadores/profesionales: .....	6
8. PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD - PARA COVID-19 .....	7
9.1. MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD .....	7
9.2. PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE CONTAGIO .....	10
9.3. MONITOREO DE SINTOMAS DE CONTAGIO DE COVID-19 ENTRE LOS TRABAJADORES .....	16
9.4. PASOS A SEGUIR CON PERSONAS CON SINTOMAS COMPATIBLES CON COVID-19 .....	17
9.5. PLAN DE COMUNICACIÓN .....	18
9. RECURSOS .....	18
10. PLAN DE CAPACITACIÓN .....	19
11. ANEXOS .....	19
12. COMPROMISO .....	24

# HOTEL CRISTHIAN

REPUBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DE CASANARE  
 MUNICIPIO DE YOPAL  
 NIT: 9.534.428-3

## 1. INFORMACION DE LA EMPRESA

INFORMACIÓN DEL PROYECTO	
Razón Social Constructora:	HOTEL CRISTHIAN
Nit:	9.534.428-3
Ciudad: Yopal (Casanare)	Dirección: Carrera 5 # 25 - 09 Barrio la Campiña
Teléfono:	Celular: 312 589 9109
Representante legal	VICTOR HUGO PEÑA

## 2. DESCRIPCION DEL ESTABLECIMIENTO

### 2.1. LOCALIZACIÓN

La localización general del establecimiento está ubicada en la carrera 5 # 25 - 09 de Yopal - Casanare.



## HOTEL CRISTHIAN

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE CASANARE  
MUNICIPIO DE YOPAL  
NIT: 9.594.428-5

### 3. PERSONAL A CARGO

#### 3.1. PERSONAL REQUERIDO

ITEM	CARGO	NOMBRE
1	GERENTE	VICTOR HUGO PEÑA
2	ADMINISTRADOR	HUGO HERNAN PEÑA CASTRO
3	RECEPCIONISTA	CRISTHIAN FERNEY PEÑA
4	RECEPCIONISTA	CONSUELO CASTRO PEREZ
	RECEPCIONISTA	DINA MACIAS
5	ASEADORA	LUZ HELENA JARAMILLO

Este personal trabajará principalmente de manera presencial, excepto el Gerente. Todo el personal es profesional. Se requieren turnos de trabajo, por existir restricciones en la movilidad.

#### 3.2. SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

Se cumplirán las normas del actual sistema de seguridad social vigente en Colombia. El personal contará con afiliación a Salud, Pensión y ARL.

#### 3.3. HORARIOS DE TRABAJO.

LUNES A DOMINGO		SABADO
Área operativa (recepcionista)	7 am - 7 p.m.	7 am - 7 p.m.
Área administrativa	Se realizará trabajo en casa, de acuerdo al horario determinado por la administración	7 am - 7 p.m.

Se mantienen los horarios de la empresa, porque hay restricciones de movilidad.

### 4. RIESGOS DE CONTAGIO COVID-19 ASOCIADOS A LAS TAREAS ASIGNADAS.

- No observancia de normas de prevención generales y específicas para la prevención de contagio COVID-19

## **HOTEL CRISTHIAN**

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE CASANARE  
MUNICIPIO DE YOPAL  
NIT: 9.554.428-3

- Por manejo de herramientas y materiales que pudieran estar contaminados con el virus, en labores de HOTEL CRISTHIAN
- Uso inadecuado de elementos de Protección Personal (rotación de elementos entre trabajadores). Ej. Casco, guantes, monogafas, etc.
- Polvos en suspensión contaminados

### 5. OBJETIVOS

#### 5.1 OBJETIVO GENERAL

Brindar al equipo de profesionales de HOTEL CRISTHIAN una guía para la prevención, el reporte de estado de salud, la atención, el manejo de eventuales casos, y la contingencia, con el fin de realizar el proceso adecuado de la operatividad laboral, la valoración y el manejo en caso de síntomas asociados al COVID-19.

#### 5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Divulgar las acciones preventivas definidas, dentro de las operaciones del Hotel Cristhian, con el fin de minimizar el riesgo de contagio de COVID-19 entre el personal que labora en las instalaciones y en las actividades operativas.
- Determinar los protocolos para que el persona actúe en caso de presentarse síntomas y/o contagio.
- Detectar de manera oportuna los casos probables del virus COVID-19.
- Caracterizar en cada persona, tiempo y espacio los casos probables de COVID-19.

### 6. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente documento aplican a las actividades adelantadas por de HOTEL CRISTHIAN en el municipio de Yopal- Casanare. Este procedimiento podrá ser actualizado con base en las recomendaciones que emita la Organización Mundial de la Salud -OMS y los entes gubernamentales nacionales o locales.

### 7. RESPONSABILIDADES

- R: Responsable de dar las pautas para el desarrollo del protocolo
- A: Aprueba la actividad y/o proceso
- D: Persona que desarrolla la actividad y/o proceso
- S: Supervisa el desarrollo de la actividad y/o proceso
- C: Persona consultada durante el desarrollo de la actividad y/o proceso
- I: Persona que está informada de la actividad y/o proceso

**Responsabilidades de la Gerencia General (Representante Legal)**

## HOTEL CRISTHIAN

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE CASANARE  
MUNICIPIO DE YOPAL  
NIT: 9.504.428-5

CARGO	R	A	D	S	C	I
Responsable - HSEQ	X	X	X	X	X	X
Administrador	X		X	X		X
Gerentes de proceso o RL			X		X	X
Todos los profesionales			X		X	X

- Brindar los recursos necesarios para la implementación de las actividades aquí mencionadas, conforme a disposiciones legales.
- Realizar el monitoreo y seguimiento de las acciones del SG SST del HOTEL CRISTHIAN para el mejoramiento continuo.
- Establecer comunicación con la Alcaldía de Yopal para fortalecer los planes de ayuda mutua y los protocolos de atención y de prevención.

### Responsabilidades del Responsable - HSEQ

- Coordinar junto con el Gerente la identificación y divulgación de las acciones preventivas correspondientes para minimizar el riesgo de contagio de COVID-19
- Establecer comunicación permanente con los profesionales
- Orientar a los trabajadores, en la comunicación a línea gratuita 192 del ministerio de salud y protección social: a través de la cual se atenderá las inquietudes de la ciudadanía referentes al COVID-19 y se brindará orientación sobre las medidas de mitigación de riesgos y las acciones a seguir ante los síntomas presentados.
- Coordina estrategias de prevención y contingencia con la ARL Sura

### Responsabilidades de Área de Operativa

- Divulgar las acciones preventivas correspondientes para minimizar el riesgo de contagio de COVID-19.
- Acatar todas las recomendaciones establecidas en este procedimiento.
- Velar por el fiel cumplimiento de este documento.
- Cumplir la demarcación a la entrada del edificio para garantizar el aislamiento físico de dos metros y en el acceso al baños.

### Responsabilidades de Trabajadores/profesionales:

- Participar activamente e involucrarse en el fiel cumplimiento de este documento.
- Establecer todas las medidas de autocuidado.
- Realizar pausas activas de lavado de manos, mínimo cada tres horas.



## HOTEL CRISTHIAN

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE CASANARE  
MUNICIPIO DE YOPAL  
NIT: 9.554.428-3

- Portar botellas pequeñas (de menos de 100 ml) de desinfectante de manos a base de alcohol para facilitar la higiene de manos frecuente.
- Informar síntomas o sintomatología en su entorno y su estado de salud.
- Suspensión de toda reunión con más de 5 (cinco) trabajadores.
- Evitar el ingreso a las instalaciones de personal con síntomas de gripe, ante lo cual debe llamar desde su casa a las líneas habilitadas a nivel Nacional y seguir las indicaciones de la Secretaría de Salud.
- Evitar cualquier saludo de proximidad (besos, abrazos y saludo de manos).
- Realizar limpieza y desinfección de superficies y áreas comunes.

### 8. PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD - PARA COVID-19

#### 9.1 MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

Se debe cumplir las normas de Bioseguridad que determine el contratista de obra. Se establecen las siguientes medidas:

##### 9.1.1 Lavado de manos

Se promoverá el lavado de manos frecuente y exhaustivo utilizando los elementos y lavamanos instalados en la infraestructura.

Se acordó con el Gerente, que el registro del lavado de manos se realizará en los formatos debidos y divulgados ante los trabajadores.

#### GENERALIDADES Y RECOMENDACIONES PARA EL LAVADO DE MANOS, QUE SE APLICARÁN EN HOTEL CRISTHIAN:

Todos los que ingresan a la obra deberán lavarse las manos en las siguientes ocasiones:

- ✓ Después de sonarse la nariz, toser o estornudar
- ✓ Después de visitar un espacio de uso común, como: oficinas, comedor, baños.
- ✓ Después de tocar superficies u objetos con los que pudiera tener contacto otras personas, por ejemplo: dinero, bolígrafos, manillas de puertas, etc.
- ✓ Después de ir al baño.
- ✓ Antes y después de comer.
- ✓ Después de estar en contacto con la basura.
- ✓ Después de tocar animales y mascotas.
- ✓ Siempre que se tengan las manos visiblemente sucias.

## **HOTEL CRISTHIAN**

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DE CASANARE  
 MUNICIPIO DE YOPAL  
 NIT: 9.504.428-5

Para lavar sus manos de manera eficaz, debe seguir el siguiente protocolo paso a paso: En caso de usar agua y jabón:

- Paso 1: Mojarse las manos con agua corriente
- Paso 2: Aplicar una cantidad suficiente de jabón para cubrir las manos mojadas
- Paso 3: Frotar por toda la superficie de las manos (el dorso, el espacio entre los dedos y debajo de las uñas) durante, al menos, 20 segundos
- Paso 4: Aclarar bien con agua corriente.
- Paso 5: Secarse las manos con un paño limpio o una toalla de un solo uso.

NOTA: Si al lavarse las manos con agua, el grifo no es temporizado, utilice un papel desechable para cerrarlo al culminar su lavado, y deséchelo en papelera.

En caso de usar gel desinfectante a base de alcohol, o solución de agua-vinagre (70%-30%):

- Paso 1: Aplicar una cantidad suficiente gel para cubrir ambas manos.
- Paso 2: Frotar por toda la superficie de las manos (el dorso, el espacio entre los dedos y debajo de las uñas) durante, al menos, 20 segundos.

### **9.1.2 Distanciamiento Social**

Se exigirá al interior del establecimiento el distanciamiento social en todas nuestras actividades diarias de labores. Es importante precisar, que las labores se desarrollan en un área que supera los 2.000 metros cuadrados y el número de trabajadores máximo que está en las instalaciones será de diez personas, incluyendo todo el personal administrativo, de aseo y seguridad. Además, como la razón social se exime de responsabilidades contra terceros, somos excluyentes de cualquier percance fuera de nuestra razón social.

Las medidas aquí establecidas son coherentes, con las medidas que la alcaldía del municipio de Yopal, han divulgado.

### **9.1.3 Elementos de Protección Personal**

Los elementos de protección personal, que se requieren son:

CARGO	EPP
Gerente	- Tapabocas
Administrador	- Gafas y tapabocas
Recepcionista	- Camisa y pantalón y tapabocas
Aseadora	- Dotación: traje antifluído y tapabocas

## HOTEL CRISTHIAN

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE CASANARE  
MUNICIPIO DE YOPAL  
NIT: 9.554.423-5

Las recomendaciones para el uso del tapabocas son:

- Lávese las manos antes de colocarse el tapabocas
- El uso de los tapabocas debe seguir las recomendaciones del fabricante.
- Ajuste el tapabocas lo más pegado a la cara.
- La cara del tapabocas con color (impermeable) debe mantenerse como cara externa.
- Debido a su diseño, el filtrado no tiene las mismas características en un sentido y en otro, y su colocación errónea puede ser causante de una menor protección del profesional: La colocación con la parte impermeable (de color) hacia dentro puede dificultar la respiración del profesional y acumular de humedad en la cara. Por otro lado, dejar la cara absorbente de humedad hacia el exterior favorecerá la contaminación del tapabocas por agentes externos.
- Sujete las cintas o coloque las gomas de forma que quede firmemente.
- Moldee la banda metálica alrededor del tabique nasal.
- No toque el tapabocas durante su uso. Si debiera hacerlo, lávese las manos antes y después de su manipulación.
- El tapabocas se puede usar durante un día de manera continua, siempre y cuando no esté roto, sucio o húmedo, en cualquiera de esas condiciones debe retirarse y eliminarse.
- Cuando se retire el tapabocas, hágalo desde las cintas o las gomas, nunca toque la parte externa de la mascarilla.
- Una vez retirada, doble el tapabocas con la cara externa hacia dentro y deposítela en una bolsa de papel o basura.
- No reutilice la mascarilla.
- Inmediatamente después del retiro del tapabocas realice lavado de manos con agua y jabón.
- El tapabocas se debe mantener en su empaque original si no se va a utilizar o en bolsas selladas, no se recomienda guardarlos sin empaque en el bolso, o bolsillos sin la protección porque se puedan contaminar, romper o dañar.
- Los tapabocas no se deben dejar sin protección encima de cualquier superficie (ej. Mesas, repisas, entre otros) por el riesgo de contaminarse.
- Es importante esta recomendación: el uso de guantes es obligatorio si se van a realizar actividades de aseo o si se van a manipular elementos como residuos, para las demás actividades se recomienda el lavado de manos con agua, jabón y toallas desechables.

Se utilizarán los siguientes tapabocas o similares:

# HOTEL CRISTHIAN

REPUBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DE CASANARE  
 MUNICIPIO DE YOPAL  
 NIT: 9.554.428-5



IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO	
EMPRESA:	El fabricante debe ser el titular de un establecimiento autorizado para la fabricación de dispositivos médicos.
USO:	Dispositivo usado en presencia de otros dispositivos médicos.
COMPOSICIÓN	
COMPONENTE:	FUNCION
DIRIGENTES:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Material impermeable</li> <li>Elástico</li> <li>Material no tóxico</li> <li>Material no inflamable</li> <li>Material no corrosivo</li> <li>Material no irritante</li> <li>Material no sensibilizante</li> <li>Material no carcinógeno</li> <li>Material no mutágeno</li> <li>Material no teratogénico</li> <li>Material no citotóxico</li> <li>Material no genotóxico</li> <li>Material no inmunotóxico</li> <li>Material no carcinógeno</li> <li>Material no mutágeno</li> <li>Material no teratogénico</li> <li>Material no citotóxico</li> <li>Material no genotóxico</li> <li>Material no inmunotóxico</li> </ul>
EFECTOS DE DAÑO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resistencia mecánica</li> <li>Resistencia térmica</li> <li>Resistencia química</li> <li>Resistencia biológica</li> <li>Resistencia a la radiación</li> <li>Resistencia a la oxidación</li> <li>Resistencia a la contaminación</li> <li>Resistencia a la corrosión</li> <li>Resistencia a la abrasión</li> <li>Resistencia a la tracción</li> <li>Resistencia a la tensión</li> <li>Resistencia a la flexión</li> <li>Resistencia a la torsión</li> <li>Resistencia a la compresión</li> <li>Resistencia a la tracción</li> <li>Resistencia a la tensión</li> <li>Resistencia a la flexión</li> <li>Resistencia a la torsión</li> <li>Resistencia a la compresión</li> </ul>
PROPIEDADES FÍSICAS	
RESISTENCIA:	Tela que soporta fuerza y tensión
ESTABILIDAD:	Material que soporta cambios de temperatura
COLOR:	Blanco o azul
PRESENTACIÓN	
EMPAQUE POR EMPAQUE:	Con 10 unidades
INSTRUCCIONES DE USO	
INDICACIONES:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usar la mascarilla correctamente</li> <li>Evitar tocar la mascarilla</li> <li>Evitar tocar la cara</li> <li>Evitar tocar los ojos</li> <li>Evitar tocar la nariz</li> <li>Evitar tocar la boca</li> <li>Evitar tocar la piel</li> <li>Evitar tocar la ropa</li> <li>Evitar tocar los objetos</li> <li>Evitar tocar las superficies</li> <li>Evitar tocar las personas</li> <li>Evitar tocar los animales</li> <li>Evitar tocar las plantas</li> <li>Evitar tocar el agua</li> <li>Evitar tocar el aire</li> <li>Evitar tocar el suelo</li> <li>Evitar tocar las paredes</li> <li>Evitar tocar los techos</li> <li>Evitar tocar los muebles</li> <li>Evitar tocar los electrodomésticos</li> <li>Evitar tocar los vehículos</li> <li>Evitar tocar los medios de transporte</li> <li>Evitar tocar los edificios</li> <li>Evitar tocar los parques</li> <li>Evitar tocar los jardines</li> <li>Evitar tocar los campos</li> <li>Evitar tocar los bosques</li> <li>Evitar tocar las montañas</li> <li>Evitar tocar los ríos</li> <li>Evitar tocar los lagos</li> <li>Evitar tocar los océanos</li> <li>Evitar tocar el espacio</li> </ul>
CONTRAINDICACIONES:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas con problemas de respiración</li> <li>Personas con problemas de audición</li> <li>Personas con problemas de visión</li> <li>Personas con problemas de equilibrio</li> <li>Personas con problemas de coordinación</li> <li>Personas con problemas de memoria</li> <li>Personas con problemas de concentración</li> <li>Personas con problemas de atención</li> <li>Personas con problemas de lenguaje</li> <li>Personas con problemas de escritura</li> <li>Personas con problemas de lectura</li> <li>Personas con problemas de cálculo</li> <li>Personas con problemas de razonamiento</li> <li>Personas con problemas de toma de decisiones</li> <li>Personas con problemas de resolución de problemas</li> <li>Personas con problemas de creatividad</li> <li>Personas con problemas de innovación</li> <li>Personas con problemas de liderazgo</li> <li>Personas con problemas de comunicación</li> <li>Personas con problemas de negociación</li> <li>Personas con problemas de persuasión</li> <li>Personas con problemas de influencia</li> <li>Personas con problemas de motivación</li> <li>Personas con problemas de inspiración</li> <li>Personas con problemas de entusiasmo</li> <li>Personas con problemas de energía</li> <li>Personas con problemas de vitalidad</li> <li>Personas con problemas de dinamismo</li> <li>Personas con problemas de actividad</li> <li>Personas con problemas de participación</li> <li>Personas con problemas de colaboración</li> <li>Personas con problemas de cooperación</li> <li>Personas con problemas de solidaridad</li> <li>Personas con problemas de empatía</li> <li>Personas con problemas de simpatía</li> <li>Personas con problemas de fraternidad</li> <li>Personas con problemas de caridad</li> <li>Personas con problemas de amor</li> <li>Personas con problemas de paz</li> <li>Personas con problemas de armonía</li> <li>Personas con problemas de equilibrio</li> <li>Personas con problemas de bienestar</li> <li>Personas con problemas de felicidad</li> <li>Personas con problemas de satisfacción</li> <li>Personas con problemas de plenitud</li> <li>Personas con problemas de realización</li> <li>Personas con problemas de éxito</li> <li>Personas con problemas de logro</li> <li>Personas con problemas de triunfo</li> <li>Personas con problemas de victoria</li> <li>Personas con problemas de triunfo</li> <li>Personas con problemas de triunfo</li> </ul>
ADVERTENCIAS:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evitar tocar la mascarilla</li> <li>Evitar tocar la cara</li> <li>Evitar tocar los ojos</li> <li>Evitar tocar la nariz</li> <li>Evitar tocar la boca</li> <li>Evitar tocar la piel</li> <li>Evitar tocar la ropa</li> <li>Evitar tocar los objetos</li> <li>Evitar tocar las superficies</li> <li>Evitar tocar las personas</li> <li>Evitar tocar los animales</li> <li>Evitar tocar las plantas</li> <li>Evitar tocar el agua</li> <li>Evitar tocar el aire</li> <li>Evitar tocar el suelo</li> <li>Evitar tocar las paredes</li> <li>Evitar tocar los techos</li> <li>Evitar tocar los muebles</li> <li>Evitar tocar los electrodomésticos</li> <li>Evitar tocar los vehículos</li> <li>Evitar tocar los medios de transporte</li> <li>Evitar tocar los edificios</li> <li>Evitar tocar los parques</li> <li>Evitar tocar los jardines</li> <li>Evitar tocar los campos</li> <li>Evitar tocar los bosques</li> <li>Evitar tocar las montañas</li> <li>Evitar tocar los ríos</li> <li>Evitar tocar los lagos</li> <li>Evitar tocar los océanos</li> <li>Evitar tocar el espacio</li> </ul>
ALMACENAMIENTO:	Almacenar en lugar seco y fresco

### 9.1.4 Limpieza y Desinfección

Esta actividad es responsabilidad de HOTEL CRISTHIAN, quien es el responsable de la actividad laboral.

### 9.1.5 Manipulación de Insumos y Productos

Esta actividad es responsabilidad de HOTEL CRISTHIAN, quien es el responsable de cualquier insumo allegado a las instalaciones

### 9.1.6 Manejo de Residuos Sólidos

Esta actividad es responsabilidad de HOTEL CRISTHIAN, quien es el responsable de allegar esto a áreas comunes donde la empresa de acueducto y alcantarillado es responsable de los mismos.

## 9.2 PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE CONTAGIO

### 9.2.1 Vigilancia de la Salud de los Trabajadores en el contexto del SG-SST

En el contexto de la actual pandemia del COVID-19, La empresa cumplirá con los siguientes compromisos en el presente Protocolo de Bioseguridad:

## HOTEL CRISTHIAN

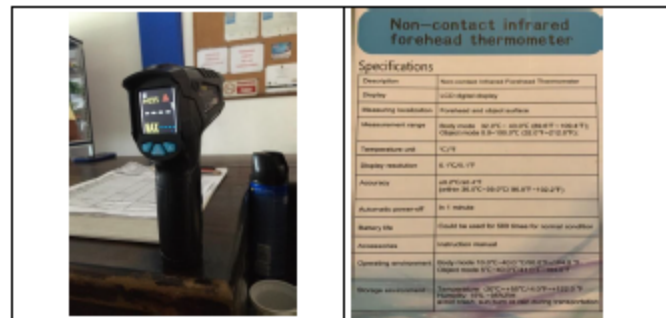
REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE CASANARE  
MUNICIPIO DE YOPAL  
NIT: 9.554.428-5

- Se actualizará la Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de Riesgos (IPEVR) en nuevo contexto del Covid -19. El cual se anexa.
- La empresa estará atenta a la expedición de nuevas normas, con el fin de asegurar que se cumplan las disposiciones y recomendaciones de las autoridades de salud en relación a la prevención del contagio por COVID-19, previstas en el protocolo de Bioseguridad.
- El responsable del SST motivará a los trabajadores para descargar la aplicación CoronApp, quienes tengan dispositivos que permitan esta aplicación.
- El Administrador (Hugo Peña, Cel:312 3885574) realizará un reporte diario vía telefónico al responsable del SST (Victor Hugo Peña), del estado de salud de los trabajadores y de sus familias. Esta persona realizará en excel una matriz diaria para registrar si hay novedades.
- Se establecerá el canal de información entre el empleador, la EPS, la ARL y el trabajador para que informe cualquier sospecha de síntoma o contacto estrecho con personas confirmadas con COVID-19 y manejarlo de manera confidencial. El canal es así: Los profesionales informarán al ingeniero residente cualquier novedad en su salud (fiebre o malestar asociado a gripa), y éste informará de inmediato al responsable del SST. Y se hace el seguimiento, para reportar a las autoridades de salud.
- Se consolidará y mantendrá actualizada una base de datos completa con los trabajadores y demás personal que preste los servicios en la Empresa, teniendo en cuenta las reservas de información.
- Se debe desarrollar un proceso diario de monitoreo de estado de salud y temperatura del personal, en lo posible, utilizando termómetro láser o digital (al cual se le debe realizar la limpieza y desinfección después de cada uso), realizando la toma al ingreso y salida del turno por trabajador, con el debido registro nominal en formato establecido por la empresa. Esta medida también aplica al personal en trabajo en casa o en modalidad remota, los cuales deberán reportar su estado de salud y toma de temperatura, mediante vía telefónica a su jefe inmediato o área de seguridad y salud en el trabajo según estructura orgánica de la empresa.
- La empresa estará atenta a proveer asesoría y acompañamiento a los trabajadores o colaboradores, incluidos los de aislamiento preventivo.

Se adquirió el siguiente equipo para toma de temperatura:

## HOTEL CRISTHIAN

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DE CASANARE  
 MUNICIPIO DE YOPAL  
 NIT: 9.504.428-3



### 9.2.2 Medidas básicas para trabajo remoto o a distancia

Para el personal profesional y administrativo, se decidió realizar trabajo en casa, manteniendo comunicación constante con cada uno de ellos. Para esta actividad, previamente se validó la siguiente información:

- Que las personas dispusieran de áreas adecuadas en su vivienda para poder trabajar.
- Se garantizó la conectividad vía internet para los computadores y sistemas de comunicación vía celular.
- La empresa garantiza la capacitación continua, con las herramientas tecnológicas disponibles, permitiendo estar en comunicación con ellos. A su vez, utilizar contenidos virtuales para fortalecer las habilidades y destrezas en su trabajo.
- El responsable del SST establecerá mecanismos de seguimiento y monitoreo y autocontrol para la comunicación permanente con el personal que realiza trabajo remoto, cumplimiento mínimamente con lo siguiente:
- Se realizará una reunión diaria vía celular o a través de otros medios digitales como Zoom o Teams, para recordar las recomendaciones de bioseguridad y prevención, además, de realizar seguimiento a las tareas asignadas.
- En los informes mensuales del contrato de interventoría, se presentará un informe de esta medida de bioseguridad.

## HOTEL CRISTHIAN

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DE CASANARE  
 MUNICIPIO DE YOPAL  
 NIT: 9.504.420-5

### 9.2.3 Trabajo de forma presencial

Como se ha venido reportando en el presente protocolo, el número de trabajadores de Hotel Cristhian es inferior a 10 personas y solo asistirán máximo en grupo de 3.

Hotel Cristhian realizará las siguientes actividades:

- Se comunicará los factores de riesgo individuales, los factores de riesgo del hogar y la comunidad, además de comunicar la importancia del reporte de condiciones de salud y protocolo de actuación frente a síntomas.
- Se brindará información general relacionada con los lugares del Hotel en los que puede haber riesgo de exposición: Accesos y almacén.
- Todos los trabajadores tanto en trabajo remoto, en actividades externas, deben realizar el protocolo de lavado de manos permanentemente.
- Se tomará la temperatura corporal antes, durante y después del turno laboral
- Si la persona llega a presentar síntomas respiratorios en el trabajo se le debe proveer un tapabocas convencional, ubicarlo en una zona que permita su aislamiento y evaluar su estado de salud teniendo en cuenta los canales de notificación instaurados dentro de la obra para definir la conducta a seguir.

Se incluirán los siguientes temas en las jornadas de capacitación que serán virtuales para el personal del Hotel:

- Factores de riesgo individuales, factores de riesgo del hogar y la comunidad para el riesgo biológico por Covid-19
- Importancia de reportar las condiciones de salud y los protocolos de actuación frente a síntomas.

Los lugares definidos con mayor riesgo de contagio del COVID 19, Definidos por el Gerente de Hotel Cristhian son:

- Ingreso al Hotel, sobre la vía principal de acceso (único lugar habilitado)
- Área de almacén
- Recepción de huéspedes

Si la persona llega a presentar síntomas respiratorios en el trabajo, ¿QUÉ HACER? El siguiente procedimiento es el similar al protocolo de la obra:

1. Se le debe entregar un tapabocas convencional
2. Desechar el que esté usando
3. Se trasladará a la oficina del primer piso de la construcción nueva del estadio, área que permite el aislamiento de los demás trabajadores. Esta área está demarcada y tiene prohibido el acceso a los trabajadores.
4. Se debe evaluar su estado de salud.

## HOTEL CRISTHIAN

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE CASANARE  
MUNICIPIO DE YOPAL  
NIT: 9.594.428-5

5. Esta área está dotada con una mesa, dos sillas (distancia de 2 metros), gel antibacterial, botiquín y guantes.
6. Se conseguirá hidratación
7. Se tomará la temperatura
8. Se determinará si hay traslado a la casa de habitación y/o hospital del municipio siguiendo los protocolos de distanciamiento y lavado de manos.
9. Toda la coordinación la realizará el Administrador y el responsable del SST (Victor Hugo Peña).

### 9.2.4 Medidas locativas básicas :

Estas medidas son responsabilidad de HOTEL CRISTHIAN.

Interacción con terceros (proveedores, clientes, aliados, etc.)

Estas medidas son responsabilidad de HOTEL CRISTHIAN.

### 9.2.5 Desplazamiento desde y hacia el lugar de trabajo

*HOTEL CRISTHIAN* definió las medidas de prevención al salir y regresar de la vivienda (intra y extralaboral), realizando las siguientes recomendaciones:

- Si sale en vehículo particular se debe limpiar las manillas de las puertas, el volante o timón con alcohol
- No saludar con besos ni abrazos ni dar la mano
- Estar atento a las indicaciones de la autoridad local sobre restricciones dadas a movilidad y acceso a lugares públicos, como centros comerciales, clínicas, hoteles, restaurantes. Visitar solamente aquellos lugares estrictamente necesarios y evitar conglomeraciones de personas.
- Restringir las visitas a familiares y amigos, si alguno presenta cuadro respiratorio.
- Cuando ingrese a la vivienda quítese los zapatos y lave la suela con agua y jabón o imprégnela de una dilución de hipoclorito de sodio.
- Antes de tener contacto con los miembros de su familia, cambíese de ropa, y evite saludarlos con beso, abrazo y darles la mano
- Mantener separada la ropa de trabajo de las prendas personales
- Bañarse con abundante agua y jabón
- Lavado de manos permanente de acuerdo con los protocolos
- Desinfectar los elementos que han sido manipulados al exterior de la vivienda.
- Los vehículos del personal no debe entrar a la obra. Se dejarán parqueados en el área de parqueo vial.
- Ser promovió permanentemente la utilización de vehículos particulares para el desplazamientos, además, porque es un ciudad pequeña, que tampoco cuenta con transporte masivo.



## HOTEL CRISTHIAN

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE CASANARE  
MUNICIPIO DE YOPAL  
NIT: 9.554.428-5

### 9.2.6 Medidas en coordinación con las Administradoras de riesgos laborales (ARL)

La empresa y el responsable del SST (Victor Hugo Peña) estarán muy atentos a la expedición de nueva normatividad y/o recomendaciones para la prevención y manejo del COVID-19. De igual forma se mantendrá permanente comunicación y coordinación con la ARL Sura, para todos los temas asociados a los riesgos laborales, especialmente en este momento de la pandemia, la cual se debe controlar con la participación de todos.

El responsable del SST informará de manera inmediata a las autoridades locales, nacionales, EPS y ARL, cualquier novedad de riesgo referente al COVID-19 que se presente con cualquiera de los trabajadores, sus familiares, sus vecinos o personal con quien uno de ellos haya tenido contacto y presentara síntomas asociados a esta enfermedad. De igual forma, el responsable del SST acatará las instrucciones y recomendaciones dadas por la ARL e informará a la empresa. Además, con la asesoría de la ARL, se deben diseñar las listas de chequeo para identificar potenciales riesgos y establecer los controles operacionales necesarios antes del inicio de la actividad laboral. Los teléfonos de contacto de la ARL Sura son: Numeral 888 y 018000516888.

Los riesgos biológicos ya están actualizados en la matriz de riesgos que se anexa.

### 9.2.7 Recomendaciones en la vivienda

Se recomendará a todo el personal profesional de HOTEL CRISTHIAN que labora dentro de la obra y en trabajo remoto lo siguiente:

#### Al salir de la vivienda:

- Asignar un adulto para hacer las compras familiares, que no pertenezca a ningún grupo de alto riesgo.
- Realizar lavado de manos antes de salir de la vivienda
- Utilizar tapabocas y guantes preferiblemente
- Mantener aislamiento social, mínimo de dos metros
- Evitar el ingreso a sitios con alta afluencia de personas
- Evitar la utilización de transporte masivo
- Acatar las recomendaciones de la alcaldía, como el pico y cédula
- Prohibido saludar de beso y abrazo

#### Al regresar a la vivienda:

- Mantener la casa ventilada, limpiar y desinfectar áreas, superficies y objetos de manera regular
- Lavado obligatorio de manos
- Cambiarse de ropa al regresar
- Bañarse
- Prohibido saludar de beso y abrazo a sus familiares

## HOTEL CRISTHIAN

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE GANANÁ  
MUNICIPIO DE YOPAL  
NIT: 9.594.428-5

### 9.2.8 Convivencia con una persona de alto riesgo

En el evento de presentarse la convivencia de los trabajadores, que van a la obra o que trabajan de manera remota, con personas de alto riesgo de adquirir el COVID-19, se darán las siguientes recomendaciones:

- Limpiar y desinfectar todo aquello que haya estado en el exterior de la vivienda o que es de manipulación diaria, como: computadores, mouse, teclados, celulares, teléfonos fijos, control remoto, otros equipos electrónicos de uso frecuente, que se limpian empleando un paño limpio impregnado de alcohol al 70% o con agua y jabón, teniendo precaución para no averiarlos
- Cumplir a cabalidad con las recomendaciones de lavado de manos, distancia física e higiene respiratoria impartidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Si es posible, asignar un baño y habitación individual para la persona a riesgo. Si no es posible, aumentar ventilación y limpieza y desinfección de superficies de todas las áreas del hogar.
- Todas las novedades, se deben reportar a la empresa contratante, la EPS y la ARL.

### 9.3 MONITOREO DE SINTOMAS DE CONTAGIO DE COVID-19 ENTRE LOS TRABAJADORES

La interventoría establece un sistema de verificación (preferiblemente digital), en el que cada trabajador y personas que prestan los servicios para la compañía, de tal forma que registren todas las personas y lugares visitados dentro y fuera de la operación, indicando: Fecha, lugar, nombre de personas o número de personas con las que se ha tenido contacto.

Además, se realizará seguimiento diario evidenciable, sobre el estado de salud y temperatura del personal en trabajo en casa o en modalidad remota, de acuerdo con autodiagnóstico que permita identificar síntomas y trayectorias de exposición al COVID-19 del personal.

Se promoverá la utilización de la aplicación CoronApp, disponible en Android y iOS, para reportar su estado de salud y de su grupo familiar.

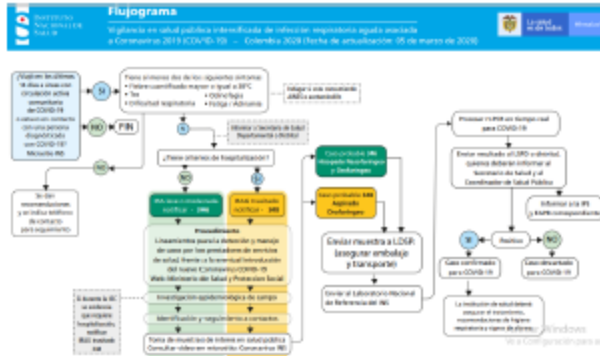
También se asegurará que todos los trabajadores estén afiliados al Sistema de Seguridad Social Integral, y así mismo, solicitar el cumplimiento de este requisito, al personal indirecto que presta los servicios para la empresa de obra.

La rápida identificación y aislamiento de los individuos potencialmente infecciosos es un paso crucial en la protección de los trabajadores, visitantes, funcionarios de la Gobernación y otras personas en un lugar de trabajo.

Se informará e incentivará a los trabajadores a monitorearse por sí mismos para verificar si presentan señales y síntomas del COVID-19 y de sospechar alguna posible exposición. Para ello, a todo trabajador que ingrese a su jornada laboral, se le aplicará un cuestionario, que determinará acciones conforme a Flujoograma de vigilancia del DNS. Si se documentan síntomas asociados o se documenta un "caso probable", el trabajador no podrá ingresar a su jornada laboral y mantendrá las medidas de seguimiento indicadas por su EPS. (Ver numeral 10.4 manejo de casos)

**HOTEL  
 CRISTHIAN**

REPUBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DE CASANARE  
 MUNICIPIO DE YOPAL  
 NIT: 9.554.428-3



<https://www.colmenasseguros.com/imagenes/ColmenaARP/contenido/coronavirus/Flujograma%20-%20Vigilancia%20intensificada%20COVID%20Colombia%20DNS%2003032020.pdf>

**9.4 PASOS A SEGUIR CON PERSONAS CON SINTOMAS COMPATIBLES CON COVID-19**

Si se llegaron a presentar personas con síntomas compatibles con COVID-19, se aplicarán los procedimientos del INS. Además, se tomarán las siguientes acciones, las cuales ya las incluyó el contratista de obra en su protocolo de Bioseguridad:

- Se debe comunicar al jefe inmediato y verificar que se está usando el tapabocas de manera adecuada y deberá ubicarlo en una zona de aislamiento identificada previamente dentro de la obra.
- Se debe reportar el caso a la EPS y a la Secretaría de salud que corresponda para que evalúen su estado de salud, quienes determinarán si se debe trasladar a su casa con un aislamiento preventivo para síntomas leves y en el caso de dificultad para respirar, dolor en el pecho o convulsiones lo deben trasladar a un centro médico en una ambulancia de forma inmediata.
- Si el trabajador se encuentra en su casa y presenta síntomas de fiebre, tos, dificultad para respirar o un cuadro gripal, deberá contactarse telefónicamente con su jefe inmediato para poner en su conocimiento la situación, y tanto el empleador como el trabajador, deberán reportar el caso a la EPS y a la Secretaría de Salud del municipio para que evalúen su estado.
- Se realizará una lista con todas las personas que han estado en contacto estrecho (a menos de 2 metros por más de 15 minutos) con el caso confirmado en los últimos 14 días. Dicha lista se entregará a la Secretaría de Salud correspondiente para dar seguimiento, y los contactos

## **HOTEL CRISTHIAN**

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DE CASANARE  
 MUNICIPIO DE YOPAL  
 NIT: 9.554.428-3

identificados estarán en aislamiento preventivo por 14 días. Este grupo de personas deberán reportar el cambio de su condición en la aplicación CoronApp.

- Se deben limpiar y desinfectar con alcohol al 70% de manera frecuente, todas las superficies, los puestos de trabajo, espacios comunes y todas las áreas como: pisos, paredes, puertas, ventanas, divisiones, muebles, sillas, y todos aquellos elementos con los cuales las personas tienen contacto constante y directo como computadores, teclados, mouse, teléfonos, auriculares, en especial las superficies con las que ha estado en contacto el paciente.
- Se debe garantizar que el personal se pueda realizar el lavado de manos por los menos 6 veces al día, y que se cuente con los insumos agua limpia, jabón y toallas de un único uso.
- Asegurarse de reportar los casos sospechosos de contagio con el COVID-19 a las entidades correspondientes: Secretaría de salud municipal, departamental, a la EPS del trabajador y a la ARL.

### **PASOS A SEGUIR CON PERSONAS CON SINTOMAS COMPATIBLES CON COVID-19, ¿QUE HACER?**

1. Se le debe entregar un tapabocas convencional
2. Desechar el que está usando
3. Se trasladará a la oficina del primer piso de la construcción nueva del estadio, área que permite el aislamiento de los demás trabajadores. Esta área está demarcada y tiene prohibido el acceso a los trabajadores.
4. Se debe evaluar su estado de salud.
5. Esta área está dotada con una mesa, dos sillas (distancia de 2 metros), gel antibacterial, botiquín y guantes.
6. Se conseguirá hidratación
7. Se tomará la temperatura
8. Se determinará si hay traslado a la casa de habitación y/o hospital del municipio siguiendo los protocolos de distanciamiento y lavado de manos.
9. Toda la coordinación la realizará el maestro y el responsable del SST (RICARDO LINARES).

### **9.5 PLAN DE COMUNICACIÓN**

Se acatarán las recomendaciones del contratista de obra, las cuales divulgue en dicha obra.

### **9. RECURSOS**

La interventoría asignará los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, para la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo y también, para que los responsables de la seguridad y salud en el trabajo de la interventoría puedan cumplir de manera satisfactoria con sus funciones.

## **HOTEL CRISTHIAN**

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DE CASANARE  
 MUNICIPIO DE YOPAL  
 NIT: 9.594.428-5

### 10. PLAN DE CAPACITACIÓN

Se trabajarán los siguientes temas:

- Los riesgos biológicos: Covid y otros.
- Factores de riesgo individuales, factores de riesgo del hogar y la comunidad para el riesgo biológico por Covid-19.
- Capacitación sobre Los lugares definidos con mayor riesgo de contagio del COVID 19, los cuales son: Ingreso al Hotel, sobre la vía principal de acceso (único lugar habilitado) y Área de almacén y recepción.
- Importancia de reportar las condiciones de salud y los protocolos de actuación frente a síntomas.
- ¿Qué es el COVID-19? ¿Cuáles son sus síntomas? Como prevenirlo.
- Funciones y uso de CoronApp
- Charla del lavado de manos
- Charla de desinfección de manos
- Higiene Respiratoria

### 11. ANEXOS

Ver anexos siguientes:

1. Protocolos para la obra
2. Formatos
3. Compromiso firmado por Representante Legal

#### **ANEXOS PROTOCOLOS EN LA OBRA, QUE DEBEN CUMPLIR LOS PROFESIONALES DE LA INTERVENTORIA**

##### **PROTOCOLO DE INGRESO A LA OBRA**

- ✓ Toma de temperatura al ingreso (con formato)
- ✓ Desinfección del personal con alcohol y gel antimaterial (al ingreso)
- ✓ Entrega de tapabocas (según norma, se entrega a diario queda con registro)
- ✓ Charla de seguridad sobre el covid 19
- ✓ Limpieza de herramientas todos los días
- ✓ Lavado de manos con jabón líquido tiempos de lavado 2 minutos.
- ✓ Hoja de almuerzo en diferente tiempo de 12.pm a 1.pm y de 1. pm a 2.pm
- ✓ Distanciamiento de 2 metros según actividad
- ✓ Toma de temperatura hora salida con registro
- ✓ Cambio de ropa de trabajo mínimo cada 3 días
- ✓ Limpieza de zonas comunes a diario
- ✓ Transporte en medios no masivos (moto, carro, bicicleta, a.t.c)

## **HOTEL CRISTHIAN**

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE CASANARE  
MUNICIPIO DE YOPAL  
NIT: 9.534.428-3

### **PROTOCOLO DE LAVADO DE MANOS Y DESINFECCION DEL PERSONAL**

de HOTEL CRISTHIAN adoptará los siguientes protocolos:

#### **PROCEDIMIENTO DE LAVADO DE MANOS**

1. Mojese las manos con agua.
2. Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir la superficie de las manos.
3. Frótese las palmas de las manos entre si.
4. Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda, entrelazando los dedos y viceversa.
5. Frótese las palmas de las manos entre si, con los dedos entrelazados.
6. Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.
7. Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa.
8. Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.
9. Enjuaguese las manos con agua.
10. Séquese las manos con una toalla de un solo uso.
11. Utilice la toalla para cerrar el grifo.
12. tiempo de lavado aproximadamente 1 minuto

## **HOTEL CRISTHIAN**

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE CASANARE  
MUNICIPIO DE YOPAL  
NIT: 9.534.428-3

### **PROTOCOLO DE TOMA DE TEMPERATURA**

Este procedimiento cuenta con personal calificado para esta tarea.

#### **PROCEDIMIENTO**

En la puerta de ingreso estará el profesional designado con sus EPP y los elementos para la toma de temperatura, a cada trabajador antes del ingreso Tales como:

1. Bata anti fluidos
2. Tapabocas
3. Guantes
4. Gafas
5. Termómetro digital
6. Tabla
7. Formato de registro

La toma de temperatura se realizará al ingreso y a la salida del personal



# HOTEL CRISTHIAN

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE CASANARE  
MUNICIPIO DE YOPAL  
NIT: 9.559.428-5

## FORMATO DE TEMPERATURA

N°	IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	TEMPERATURA		SINTOMAS GRIPALES		FIRMA
				ENTRADA	SALIDA	SI	NO	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								

**HOTEL  
CRISTHIAN**

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE CASANARE  
MUNICIPIO DE YOPAL  
NIT: 9.559.428-3

TERMOMETRO



GUANTES







## **HOTEL CRISTHIAN**

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE CASANARE  
MUNICIPIO DE YOPAL  
NIT: 9.594.428-5

### **12. COMPROMISO**

Dando cumplimiento a la Circular conjunta 001 del 11 de Abril de 2020 emanada del MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO, MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL Y MINISTERIO DE TRABAJO, El de HOTEL CRISTHIAN, representado por el representante legal VICTOR HUGO PEÑA, Identificado con cédula de ciudadanía N° 9.534.428 hace entrega del Plan de Aplicación del Protocolo Sanitario para la obra (PAPSO) que se aplicará en de HOTEL CRISTHIAN con el fin de minimizar y/o mitigar y prevenir la transmisión del virus COVID-19. Debido a lo anterior, las partes firmantes certifican que se comprometen a realizar seguimiento a la implementación del PAPSO y asignar los recursos requeridos.

Se firma en Yopal, a los 20 días del mes de mayo de 2020

Atentamente,

**VICTOR HUGO PEÑA**  
Representante Legal  
HOTEL CRISTHIAN