
	<b>RESPONSABILIDADES</b>		<b>Código: 01</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Fecha:</i>
<b>Revisado por:</b>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016
<i>Aprobado por:</i>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016

Para Sol y Destinos Ltda. es de obligatorio cumplimiento la implementación de las Normas Técnicas Sectoriales, pero la empresa no puede hacerlo por sí sola y es necesario el acompañamiento de sus colaboradores, clientes y proveedores, es por eso que cada uno de ellos debe conocer e implementar los procedimientos y buenas prácticas de Sostenibilidad Turística. Para llevarlo a cabo es necesario que conozcan la siguiente información:

### **1. AMBIENTAL**


- Conservar los recursos: Realizar optimización de la papelería y reutilizar toda aquella que sea posible. Utilizar elementos de aseo que sean amigables con el medio ambiente.
- Medir el consumo de energía y adoptar medidas para disminuir su consumo total.
- Medir y regular el consumo de agua y adoptar medidas para disminuir su consumo total.
- Reducir la contaminación evitando fumar en áreas de oficinas y parqueaderos, así como estar pendientes que no haya aguas acumuladas que puedan ser nido de insectos.
- La agencia utiliza las canecas para la separación de residuos y materiales reutilizables y reciclables.
- La empresa implementa prácticas para reducir la contaminación auditiva, la iluminación y los contaminantes de aire y el suelo, Adquiriendo de equipos que tengan las menores consecuencias para la salud de los trabajadores (sobre la vista, por ejemplo) y sobre el medio ambiente (con sistemas de ahorro de energía, silenciosos, entre otros.).
- Respetar las áreas de la oficina y su entorno, asignadas para actividades específicas como son los parqueaderos, áreas comunes, áreas de espera.

	<b>RESPONSABILIDADES</b>		<b>Código: 01</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Fecha:</i>
<b>Revisado por:</b>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016
<i>Aprobado por:</i>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016

- Ayudar a conservar la flora y la fauna y evitar su tráfico ilícito, así como no tener animales silvestres en cautiverio.
- ayudar a conservar las piezas y lugares que se consideren patrimonio cultural del país y los destinos ofrecidos y evitar su tráfico ilícito.
- Conservar y usar de forma adecuada las piezas que se consideren patrimonio cultural que se encuentren en la empresa.
- Promover en los colaboradores el conocimiento sobre los sellos y etiquetas “ecológicas”.

### **1.1 Agua**

- ✓ Cerrar correctamente las llaves de los grifos cuando se termine de utilizar.
- ✓ Al lavarse los dientes o las manos, no dejar los grifos abiertos, preferiblemente utilizar un vaso.
- ✓ Recoger y tíralos a la caneca de basura de residuos orgánicos. No utilizar el agua para arrastrar restos en el fregadero.
- ✓ En el lavado, de los utensilios de cocina, vajillas utilizar la mínima cantidad de detergente.
- ✓ No utilizar el sanitario como basurero, ni como depósito de toallas sanitarias, colillas, pañuelos desechables, desperdicios.
- ✓ Colocar dentro del tanque mecanismos de ahorro o cambiar el tanque del escusado por uno más pequeño ejemplo si es de 16 litros, cambiarlo por uno de 6 litros.
- ✓ No verter sustancias dañinas en lavabos o en inodoros e informarnos sobre la forma correcta de desecharlos.
- ✓ En las juntas de trabajo y reuniones no servir vasos con agua, esperar a que los soliciten, para no desperdiciarla por si no es consumida.

	<b>RESPONSABILIDADES</b>		<b>Código: 01</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Fecha:</i>
<b>Revisado por:</b>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016
<i>Aprobado por:</i>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016

- ✓ Reducir el consumo de agua embotellada de botellas de plástico (PET). Reutilizar la misma botella, rellenándola con agua del garrafón o de la llave, es más económico y contaminará menos.
- ✓ Controlar el consumo de agua de la Agencia a través de la facturación.
- ✓ Seleccionar materiales que faciliten la limpieza con métodos en seco o bajo requerimiento de agua.
- ✓ Realizar un mantenimiento preventivo periódico revisando el estado del conjunto de las instalaciones hidráulicas y sanitarias.
- ✓ Reportar a la Dirección, fugas o escapes de agua que detecte.
- ✓ Aplicar las instrucciones informativas, en cuanto a ahorro de agua que difunde la Agencia.

## **1.2 Energía**


El mal uso de las fuentes energéticas genera impactos ambientales y sociales bastante importantes, ya que su generación exige el alto consumo de recursos naturales.

El ahorro de energía y la utilización de fuentes alternativas renovables, como la hidráulica, la solar, la eólica y la de los océanos, reducen la emisión de gases contaminantes que dañan el ambiente y contribuyen a asegurar la sostenibilidad de su empresa y del destino, además de mejorar la calidad de vida de los residentes y la experiencia del turista.

Para ello la agencia promueve lo siguiente:


Conocer, registrar y monitorear los registros de energía.

- ✓ Reducir su consumo, apagando luces cuando no sean necesarias y usar la luz natural el mayor tiempo posible y en lo posible utilizar bombillas ahorradoras en

	<b>RESPONSABILIDADES</b>		<b>Código: 01</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Fecha:</i>
<b>Revisado por:</b>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016
<i>Aprobado por:</i>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016

un 100%. También programar la mayoría de las actividades en horas que se pueda aprovechar la luz natural.


- ✓ Desconectar electrodomésticos mientras no son utilizados.
- ✓ Mantener un buen sistema de limpieza en las fuentes de iluminación, de esta forma se evita que el polvo oscurezca la luz que emiten y se facilita el uso de dispositivos de menor potencia.
- ✓ Configurar los computadores en modo bajo de energía con esto podemos reducir el consumo de electricidad hasta un 50%.
- ✓ Ajustar el brillo de la pantalla del monitor a un nivel medio.
- ✓ Promover actividades turísticas que no empleen automóviles.
- ✓ Asegurarse que los vehículos que se utilizarán para los eventos y tours, estén en muy buenas condiciones y no generan pérdidas de fluidos contaminantes que puedan dañar la salud de los visitantes y del medio ambiente.
- ✓ Apagar la pantalla del monitor cuando no se esté utilizando (reuniones, capacitaciones, entre otros).
- ✓ Configurar fondos de escritorio en tonos oscuros y salvapantallas negro (protector de pantalla preferiblemente el negro "Vacío"). Es deseable configurarlo para que se active tras 10 minutos de inactividad.
- ✓ Apagar los computadores, impresoras y demás equipos eléctricos cuando no los utilicen y una vez finalizada la Jornada de trabajo.
- ✓ Usar interruptores independientes para iluminar sólo las zonas necesitadas de una misma área.
- ✓ Preferir colores claros para las paredes de la oficina, esto reduce la necesidad de utilizar la luz artificial.
- ✓ Desconectar los cargadores de los equipos cuando hayan terminado de cargar.

	<b>RESPONSABILIDADES</b>		<b>Código: 01</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Fecha:</i>
<b>Revisado por:</b>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016
<i>Aprobado por:</i>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016

- ✓ Desconectar todos los aparatos eléctricos que no se estén utilizando o al final de la jornada laboral y durante los fines de semana, al estar conectados consumen energía (aunque no estén encendidos).
- ✓ Cuando se requiera comprar equipos de cómputo tener presente que un portátil consume un 50% menos que uno de mesa o una pantalla plana consume entre un 50-70% menos que una convencional.
- ✓ Realizar un mantenimiento preventivo periódico revisando el estado del conjunto de las instalaciones de las fuentes de energía.
- ✓ Reportar a la Gerencia y posteriormente a los entes responsables de daños detectados, en las fuentes, equipos o conductores de energía.

### **1.3 Residuos/Papel**


- ✓ Adquirir papel reciclado o que no esté blanqueado con cloro.
- ✓ Utilizar cuando sea posible hojas de 70g/m<sup>2</sup> en lugar de 90g/m<sup>2</sup>, ya que permite una reducción de más de un 10% de la cantidad de papel utilizado.
- ✓ Separar y depositar los residuos en las canecas identificadas.
- ✓ Imprimir únicamente cuando se requiera mantener copias físicas de los documentos y compartir en la red la información con los demás procesos o compañeros para evitar imprimir varias veces los mismos documentos.
- ✓ Imprimir por ambas caras de las hojas de papel cuando sea posible, utilizando la opción de ahorro de tinta para la impresión.
- ✓ Imprimiendo en calidad de borrador y en blanco y negro para evitar el derroche de tinta y facilitar la reutilización del papel.

	<b>RESPONSABILIDADES</b>		<b>Código: 01</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Fecha:</i>
<b>Revisado por:</b>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016
<i>Aprobado por:</i>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016

- ✓ Reducción del tamaño de los documentos y fuentes al imprimir o fotocopiar. Además, realizar una lectura de la información para configurar y corregir en pantalla antes de imprimir.
- ✓ Implementar la recepción de manera virtual de las hojas de vida y los documentos de respaldo que puedan ser archivados de manera electrónica o que serán eliminados inmediatamente se termine la actividad (Entrevista, análisis de una cotización, entre otros.)
- ✓ Coordinar con el personal de servicios generales, la diferenciación como mínimo los residuos orgánicos, ordinarios y de reciclaje en canecas o papeleras de colores verde, gris y azul. Es importante que el personal tenga conocimiento de cuáles son los residuos generados y como se van a gestionar.
- ✓ Incluir el reusó dentro de las actividades diarias, en la medida de lo posible, de los residuos generados o los recursos ya usados y potencialmente desechables, para darles usos alternativos como son cajas, carpetas, sobres, material de encuadernación, clips, bolsas.
- ✓ Sustituir las toallas de papel por toallas de tela o toallas fabricadas con papel reciclado.
- ✓ Realizar mantenimiento preventivo de equipos ofimáticos, especialmente impresoras y fotocopiadoras para evitar el despilfarro de papel por averías frecuentes.

## **2. SOCIAL**

Los medios ideales para ejecutar un proceso, implementable en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas, las cuales permiten garantizar que la operación de los diferentes servicios y actividades se estén


	<b>RESPONSABILIDADES</b>		<b>Código: 01</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Fecha:</i>
<b>Revisado por:</b>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016
<i>Aprobado por:</i>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016

desarrollando con un alto grado de calidad, pero produciendo el menor impacto posible, lo cual mejora la imagen de la empresa frente al cliente, su relación con el entorno y, por ende, su desempeño socioeconómico.

Las buenas prácticas en las que se maximizan los beneficios sociales y económicos para la comunidad y se minimizan los impactos negativos, es decir, en donde el empresario genera y apoya las iniciativas productivas del lugar donde tiene lugar su iniciativa productiva, concierta con las comunidades locales e indígenas códigos de conducta para las actividades que se desarrollan en sus jurisdicciones, vela por que se respeten las políticas y normas establecidas por la sociedad y trata en igualdad de condiciones a mujeres y miembros de minorías locales.

Para ello se debe:

- Mantener comportamientos que contribuyan a las buenas relaciones laborales, tolerando las diferencias de las personas.
- Respetar a las personas con las que se relacione, independiente de su raza, credo, género, estatus.
- Mantener una actitud cordial y respetuosa con los compañeros de trabajo, proveedores y clientes.
- Informar cualquier anomalía que pueda afectar aspectos relacionados con el tema social, considerando en éste el turismo sexual o la explotación laboral de niños y adolescentes.
- Cumplir las normas de seguridad.
- No entablar discusiones con los superiores, empleados, proveedores en público, si no estamos de acuerdo con una observación, esperemos que la persona se calme para trate de razonar y mostrar su punto de vista de manera privada.

	<b>RESPONSABILIDADES</b>		<b>Código: 01</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Fecha:</i>
<b>Revisado por:</b>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016
<i>Aprobado por:</i>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016

- Respetar las jerarquías, edades y demás, ya que los protocolos deben cumplirse también con personas mayores, independiente del cargo que este ejerza.
- Informar a los proveedores y a los clientes sobre los compromisos en sostenibilidad adquiridos por la empresa. Darles a conocer los esfuerzos que realizamos por el ambiente, colocando en todo medio de comunicación impreso y electrónico, símbolos e indicadores de gestión. De esta manera se contribuye también a su concientización y educación en sostenibilidad.


### 3. CULTURAL

Las buenas prácticas en donde se maximizan los beneficios para el patrimonio cultural y se minimizan los perjuicios, es decir, en donde el empresario actúa, respeta y promueve los códigos de comportamiento en los sitios de importancia cultural o histórica y protege las piezas arqueológicas e históricas. También contribuye a la protección y el mantenimiento de bienes y sitios históricos, arqueológicos, culturales y espirituales, además de promover y valorar las tradiciones locales.

Para que esto se lleve a cabo se debe promover lo siguiente:

- Informar de manera clara a los turistas sobre el valor de las tradiciones de la comunidad, sensibilizarlos y explicarles sobre las repercusiones que puede ocasionar el turismo a la comunidad.
- Incentivar la compra por parte del turista de productos y artesanías locales.
- Informar al cliente que cuando visite monumentos religiosos, procure estar vestido de manera sobria, y asegurarse de que es permitido tomar fotos. De esta manera evitará inconvenientes con los lugareños. Disfruta tu viaje con mente abierta y con la disposición de aprender y gozar.



	<b>RESPONSABILIDADES</b>		<b>Código: 01</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Fecha:</i>
<b>Revisado por:</b>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016
<i>Aprobado por:</i>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016


- Invitar al cliente a abrirse a las culturas y tradiciones distintas de las suyas.
- Ayudar a conservar el entorno natural. Proteger la flora y la fauna silvestre y su hábitat, y no comprar productos elaborados a partir de plantas o animales en peligro. Evitar tomarse fotografías con la fauna, puede causar que estas especies se alejen del lugar y no retornen, con el perjuicio de que le será más difícil para el próximo grupo de turistas observar estas especies
- Respetar los recursos culturales. Las actividades turísticas deben practicarse con respeto por el patrimonio artístico, arqueológico y cultural
- Evitar sentirse tentado a llevarse pedazos de restos arqueológicos, plantas, flores, ya que si cada turista que visitara el lugar se llevara una muestra, muy pronto dejaría de existir el recurso.

#### **4. ECONÓMICO**

- Cumplir con las directrices trazadas por la Gerencia General, relacionadas con el desarrollo económico de la empresa.
- Proponer acciones relacionadas con la sostenibilidad, que conlleven a generar ingresos adicionales al personal, a la empresa, los proveedores o a la comunidad local donde se opere.

#### **AUTORIDAD RELACIONADA CON LA SOSTENIBILIDAD**

Dentro de la Agencia de viajes Sol y Destinos Ltda. El Representante Legal o El Gerente General o sus Representantes tienen idoneidad para realizar modificaciones o pronunciarse con directrices ante el sistema de gestión de sostenibilidad.

	<b>RESPONSABILIDADES</b>		<b>Código: 01</b>
			<b>Versión: 01</b>
	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Fecha:</i>
<b>Revisado por:</b>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016
<i>Aprobado por:</i>	Anderson Flórez Acevedo	Representante Legal	23/12/2016