	NTS-TS 003 V. 2018	Fecha: 18/07/2019
	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 1
	RESPONSABLE Flor Marina Nieto	Código: MN-TS-001

MANUAL DE SOSTENIBILIDAD

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS TS 003 – VERSIÓN 2018 REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD

**LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE MANUAL SOLO PUEDE
HACERSE CON AUTORIZACIÓN PREVIA.**



Todos los efectos, legales, jurídicos, sociales ó de cualquier tipo que se deriven del presente documento, son de absoluta responsabilidad de VIAJES CELTOUR que oficia como administrador del presente documento.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA



	NTS-TS 003 V. 2018	Fecha: 18/07/2019
	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 1
	RESPONSABLE Flor Marina Nieto	Código: MN-TS-001

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN DE LA AGENCIA	3
1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD.....	4
1.1. OBJETIVO DEL MANUAL.....	4
1.2. ALCANCE DEL MANUAL	4
2. DEFINICIONES APLICABLES.....	4
3. GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD.....	5
3.1. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	5
3.1.1. RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	5
3.1.2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS COLABORADORES, PROVEEDORES Y CLIENTES EN SU COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD.....	6
3.2. REQUISITOS LEGALES	6
3.3. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	7
3.4. IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS.....	8
3.5. PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD.....	8
3.6. INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.....	9
3.7. DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS.....	10
3.7.1. INFORMACIÓN DOCUMENTADA	10
3.8. MEJORA CONTINUA	10
3.8.1. ACCIONES CORRECTIVAS	11
3.8.2. ACCIONES DE MEJORA	11
4. REQUISITOS AMBIENTALES.....	11
4.1. PREVENCIÓN DEL TRÁFICO ILÍCITO DE LA BIODIVERSIDAD.....	11
4.2. USO EFICIENTE DEL AGUA	12
4.3. USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA	12
4.4. GESTIÓN DE RESIDUOS	12
4.5. USO DEL PAPEL	12
5. REQUISITOS SOCIOCULTURALES.....	13
5.1. CONSERVACIÓN Y USO SOSTENIBLE DEL PATRIMONIO CULTURAL.....	13
5.2. MANEJO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS SOCIALES.....	13
5.3. PREVENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN Y DE LA EXCLUSIÓN DE LAS COMUNIDADES.....	14
6. REQUISITOS ECONÓMICOS.....	14
6.1. CONTRATACIÓN Y GENERACIÓN DE EMPLEO.....	14
6.2. APOORTE AL MEJORAMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LAS COMUNIDADES.....	15
7. REQUISITOS DE SEGURIDAD.....	16
7.1. SEGURIDAD	16
7.1.1. GESTIÓN DE PROVEEDORES	16
7.1.2. INFORMACIÓN A LAS PARTES INTERESADAS	17
9. CONTROL DE EMISIÓN	17
9.1. CONTROL DE CAMBIOS.....	17

Todos los efectos, legales, jurídicos, sociales ó de cualquier tipo que se deriven del presente documento, son de absoluta responsabilidad de VIAJES CELTOUR que oficia como administrador del presente documento.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA

	NTS-TS 003 V. 2018	Fecha: 18/07/2019
	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 1
	RESPONSABLE Flor Marina Nieto	Código: MN-TS-001

PRESENTACIÓN DE LA AGENCIA

Con más de 35 años de experiencia en el mercado, VIAJES CELTOUR ha venido trabajando en red con los más prestigiosos operadores y empresas turísticas alrededor del mundo, prestando servicios turísticos de todas las características, a todos los niveles y con excelente calidad.

A través de nuestra amplia gama de operadores ponemos a su disposición la más extensa oferta en Programación Regular de circuitos con salidas permanentes, cubriendo los cinco continentes.

Para pasajeros individuales (FIT) contamos con la capacidad de cubrir cualquier necesidad incluyendo, traslados, visitas, hoteles y cualquiera que sea el servicio requerido.

Durante años hemos venido operando salidas de Grupos Especiales para ferias, congresos, universitarios, peregrinaciones y viajes de incentivo para empresas y todo tipo de organizaciones con excelentes resultados.

A través de un asesoramiento profesional y de nuestras capacitaciones, invertimos nuestros esfuerzos en prestar el mejor servicio y hacer prioridad en la satisfacción de nuestros clientes.


Asesoramos y comercializamos servicios turísticos como paquetes, noches de hotel, cruceros, congresos, peregrinaciones, entre otros.

Los destinos que manejamos son:

- Europa completa
- Medio Oriente
- África
- Lejano Oriente
- Australia
- Nueva Zelanda
- Estados Unidos y Canadá
- México
- Suramérica

Información General:

La Agencia de viajes Celtour SAS fue fundada En Bogotá, El 5 de Agosto de 2011 Bajo el Número 02380098 del Libro XV a Nombre de VIAJES CELTOUR SAS. Acto: Matricula Persona Jurídica, Matricula: 02128357, Recibo No. R032187436

	NTS-TS 003 V. 2018	Fecha: 18/07/2019
	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 1
	RESPONSABLE Flor Marina Nieto	Código: MN-TS-001

1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD.

1.1. OBJETIVO DEL MANUAL

El principal propósito de este manual es establecer la Política de Sostenibilidad de la agencia y describir su Sistema de Gestión de Sostenibilidad.

Otros propósitos que se pretenden con el Manual de Sostenibilidad son:

- Implementar y mantener un Sistema de Gestión de Sostenibilidad eficaz.
- Suministrar las bases documentales para las auditorías.
- Asegurar la continuidad de este sistema en circunstancias cambiantes.
- Comunicar la Política y Objetivos de Sostenibilidad a las partes interesadas.

1.2. ALCANCE DEL MANUAL

El Sistema de Gestión de Sostenibilidad, tiene como alcance: Cumplimiento de requisitos de sostenibilidad, establecidos en la norma NTS TS 003, dando cumplimiento al 100% de los requisitos de la misma.

Con el fin de facilitar la implementación, seguimiento y monitoreo de estos requisitos anualmente el responsable del sistema de gestión de sostenibilidad realizará la evaluación de este manual verificando el cumplimiento de los requisitos con sus respectivas evidencias, procedimiento (Si aplica), formatos y registros.

El Sistema de Gestión de Sostenibilidad debe ser aplicado por todos los colaboradores de la organización. Se realizará la gestión correspondiente frente a las partes interesadas (Clientes, Proveedores, Comunidad).

2. DEFINICIONES APLICABLES¹


2.1. Agencia de Viajes (AV): Empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas inscritas en el Registro Nacional de Turismo, y que, debidamente autorizadas, se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.

2.2. Aspectos: Elementos derivados o asociados a las actividades, productos o servicios de la AV que interactúan con el entorno. Pueden ser ambientales, socioculturales o económicos.

2.3. Desarrollo Sostenible del Turismo: Equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales en el desarrollo del turismo para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. El desarrollo sostenible ²del turismo incluye:

- Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas,

Todos los efectos, legales, jurídicos, sociales ó de cualquier tipo que se deriven del presente documento, son de absoluta responsabilidad de VIAJES CELTOUR que oficia como administrador del presente documento.

	NTS-TS 003 V. 2018	Fecha: 18/07/2019
	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 1
	RESPONSABLE Flor Marina Nieto	Código: MN-TS-001

conservar su patrimonio cultural como un todo (arquitectónico) y sus valores tradicionales y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.

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

3. GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

La dirección asegura la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad nombrando al Líder de Sostenibilidad y su equipo de Veedores de programa Ambientales, Económico y Socio-cultural, como los responsables de la implementación y mantenimiento, siendo los responsables de definir las personas involucradas para el cumplimiento de esta norma, quienes deben realizar anualmente el monitoreo y mejoras para el mantenimiento del sistema de gestión de Sostenibilidad.

¹ NTS-TS-003 Requisitos de Sostenibilidad

² Organización Mundial del Turismo - OMT, 2004


3.1. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Con el fin de facilitar el desarrollo de las actividades de los diferentes cargos, cada uno de ellos tiene a su alcance y de manera documentada, las responsabilidades asignadas.

LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	CARTA NOMBRAMIENTO RESPONSABLE DE SOSTENIBILIDAD Y VEEDORES	AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD (MANUAL DE FUNCIONES)
CARTA NOMBRAMIENTO DE LÍDER DE SOSTENIBILIDAD	H-20 CONTROL DE ASISTENCIA	MNF-01 LIDER Y VEEDORES DE PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD

3.1.1. RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Las Responsabilidades del líder del Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística se encuentran documentadas en el Acta #1 de Nombramiento del Líder de Sostenibilidad (Julio 17 de 2019).

	NTS-TS 003 V. 2018	Fecha: 18/07/2019
	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 1
	RESPONSABLE Flor Marina Nieto	Código: MN-TS-001

3.1.2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS COLABORADORES, PROVEEDORES Y CLIENTES EN SU COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD


DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES INTERESADAS	DERECHOS Y DEBERES DE LOS COLABORADORES	COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
ANX-01 ANEXO COMPORTAMIENTOS DEL TURISTA RESPONSABLE	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	CÓDIGO INTERNO DE ÉTICA Y CONDUCTA

3.2. REQUISITOS LEGALES

La agencia dispone del procedimiento "Identificación y cumplimiento de requisitos legales", con el fin de identificar las responsabilidades con la sostenibilidad, la metodología de cumplimiento y la consulta periódica para verificar la actualización de los documentos legales o la aparición de otros nuevos relacionados con la sostenibilidad. Verificando la actualización respectiva semestralmente y registrando la fecha de última revisión.

PROCEDIMIENTO	FORMATO	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES
Identificación y cumplimiento de requisitos legales	Listado de documentos externos y requisitos legales	
CÓDIGO: PT-01 PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	FT-01 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	CÓDIGO: FT-02 LISTA DE CHEQUEO DE

El seguimiento periódico es realizado mínimo 1 vez por Semestre, donde se actualizan las normas aplicables y se verifica el cumplimiento legal de las normas aplicables en los temas turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales.

	NTS-TS 003 V. 2018	Fecha: 18/07/2019
	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 1
	RESPONSABLE Flor Marina Nieto	Código: MN-TS-001

3.3. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

	NTS-TS 003 V. 2018	Fecha: 18/07/2019
	POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 2
	RESPONSABLE Flor Marina Nieto	Código: POL-01

VERSIÓN ESPAÑOL:

VIAJES CELTOUR S.A.S se encuentra comprometida con la promoción del uso eficiente de los recursos a través de campañas de ahorro de agua y energía, promoviendo actividades en pro del turismo sostenible, como lo son: Cuidado en los aspectos ambientales, económicos, legales y socio-culturales. Adicionalmente se compromete a minimizar o eliminar los aspectos negativos generados.

VIAJES CELTOUR S.A.S, se compromete a cumplir con las necesidades del cliente y dar respuesta en un tiempo no mayor a 24 Horas, buscando la satisfacción al cliente y la rentabilidad de la organización. Nuestro trabajo está basado en valores corporativos como el cumplimiento, la comunicación, el respeto, la amabilidad y la paciencia. Estandarizando procesos internos, desarrollando prácticas de sostenibilidad social, ambiental, cultural y económica en nuestras operaciones. Contando con talento humano calificado y capacitado

Aplicando a su vez herramientas tecnológicas e informáticas, que permitan direccionar a la empresa al mejoramiento continuo, todo bajo la normatividad legal vigente.

Se definieron los siguientes programas para la sostenibilidad:

- Sensibilizar a las partes interesadas en la importancia de cuidar y proteger los recursos naturales (Agua, Energía, Consumo eficiente del Papel).
- Promover la correcta forma de disponer los residuos.
- Generar conciencia sobre la importancia de prevenir la Explotación Sexual Comercial en Niños y Niñas Adolescentes (ESCNNA).
- Realizar difusión de los destinos patrimonio y la promoción de la cultura bajo los estándares del buen turista responsable.

ENGLISH VERSION:

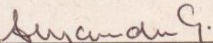
VIAJES CELTOUR S.A.S it is committed to promoting the efficient use of resources through water and energy saving campaigns, promoting activities for sustainable tourism, such as: Care in environmental, economic, legal and socio-cultural aspects. Additionally, it undertakes to minimize or eliminate the negative aspects generated.


VIAJES CELTOUR S.A.S, is committed to meet the needs of the client and respond to the request in a time not exceeding 24 hours, seeking customer satisfaction and profitability of the organization. Our work is based on corporate values such as compliance, communication, respect, kindness and patience. Standardizing internal processes, developing social, environmental, cultural and economic sustainability practices in our operations. Having qualified and trained human talent

Applying in turn technological and computer tools, which allow directing the company to continuous improvement, all under current legal regulations.

The following programs for sustainability were defined:

- Raise awareness among stakeholders about the importance of caring for and protecting natural resources (Water, Energy, Efficient Paper Consumption).
- Promote the correct way to dispose of waste.
- Raise awareness about the importance of preventing Commercial Sexual Exploitation in Adolescent Boys and Girls (CSEC).
- Make dissemination of heritage destinations and the promotion of culture under the standards of the good responsible tourist.


 Revisado y Aprobado (Gerente)
 Revised and Approved (Manager)

	NTS-TS 003 V. 2018	Fecha: 18/07/2019
	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 1
	RESPONSABLE Flor Marina Nieto	Código: MN-TS-001

3.4. IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS.


En el procedimiento “PT 08 IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO DE PROGRAMAS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS”, se describe también las actividades periódicas a realizar y los registros que deben quedar sobre el seguimiento a la implementación de los programas y de su eficacia, según los objetivos y metas establecidas. Verificando anualmente la conformidad de todas las actividades planeadas y ejecutadas. MNF-01 LIDER Y VEEDORES DE PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD se debe diligenciar el Check list por parte de los Veedores (FT-08, FT-09-FT-10).

MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS	PROCEDIMIENTO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD
CÓDIGO: PT-02	CÓDIGO: PT-03	CÓDIGO: FT-03

3.5. PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

La agencia dispone del procedimiento PT – 08 implementación y monitoreo de Programas ambientales, socioculturales y económico el cual describe:

- La metodología para identificar las actividades, productos o servicios que pueden tener un impacto sobre la sostenibilidad.
- La metodología de la evaluación de los impactos y los criterios para su clasificación.
- Los programas que deben implementarse para minimizar los impactos, describiendo en estos programas los responsables de la implementación y del seguimiento, los recursos a utilizar y los mecanismos o indicadores para evidenciar su eficacia.
- Lo anterior teniendo en cuenta la política de Sostenibilidad y los requisitos legales vigentes aplicables.

	NTS-TS 003 V. 2018	Fecha: 18/07/2019
	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 1
	RESPONSABLE Flor Marina Nieto	Código: MN-TS-001

3.6. INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Para garantizar el buen desempeño del sistema de gestión para la sostenibilidad, se dispone del siguiente plan de información a clientes y proveedores, teniendo en cuenta que la información direccionada a los clientes debe presentarse al menos en español y en inglés:


TEMA	DIRIGIDO A	PROPÓSITO	RESPONSABLES	CUANDO
Comportamientos responsables con el desarrollo sostenible.	CLIENTES, PROVEEDORES, COMUNIDAD	Sensibilizar sobre este tema	Líder de Sostenibilidad y Veedores.	Vía email cada año
Política y programas de sostenibilidad	CLIENTES, PROVEEDORES, COMUNIDAD	Compromiso de la dirección con la sostenibilidad	Líder de Sostenibilidad y Veedores.	Cuando se contacte y periódicamente por email.
Comportamientos ambientales, socioculturales y económicos	CLIENTES, PROVEEDORES, COMUNIDAD	Sensibilizarlos y comprometerlos con la sostenibilidad	Líder de Sostenibilidad y Veedores.	Cuando se contraten los servicios o productos que promociona la agencia.
Ofrecimiento de bienes y servicios de la comunidad local.	Clientes	Promover la compra de Parques Naturales de Colombia	Líder de Sostenibilidad y Veedores.	Cuando se contacte a los clientes se envía la información.
Requisitos legales sobre patrimonio natural, cultural y social	Clientes Y PROVEEDORES	Conocimiento y cumplimiento de estos requisitos	Líder de Sostenibilidad y Veedores.	Cuando se contacte y periódicamente por email.

La agencia dispone del PT-09 PROG DE INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN PARA PROVEEDORES, COLABORADORES Y CLIENTES y partes interesadas, el cual considera entre otros aspectos:

- Los programas de capacitación dirigida a empleados y partes interesadas para el cumplimiento de los requisitos y la mejora de sus competencias.

Todos los efectos, legales, jurídicos, sociales ó de cualquier tipo que se deriven del presente documento, son de absoluta responsabilidad de VIAJES CELTOUR que oficia como administrador del presente documento.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA

	NTS-TS 003 V. 2018	Fecha: 18/07/2019
	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 1
	RESPONSABLE Flor Marina Nieto	Código: MN-TS-001

REGISTRO PLAN DE Y ENTRENAMIENTO	SENSIBILIZACION FICHA TÉCNICA	PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
H-20 CONTROL DE ASISTENCIA	FT-03 INFORME INDICADORES DE GESTIÓN SOSTENIBILIDAD	PT-09 CLIENTES, PROVEEDORES Y COLABORADORES

3.7. DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS

Cualquier líder de proceso puede sugerir cambios o modificaciones al manual y sus anexos. En caso afirmativo debe someterse a revisión y aprobación, por parte del responsable de la documentación del Sistema de Gestión, dejando registrado los cambios en las casillas correspondientes de acuerdo al siguiente procedimiento establecido:

Listado Maestro De Documentos Del Sistema De Gestión De Sostenibilidad Turística	Procedimiento De Control De Documentos Y Registros
Código: BD-02	Código: PT-04


3.7.1. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Con el fin de facilitar el desarrollo de las actividades orientadas al cumplimiento de los requisitos y de disponer de evidencias sobre este cumplimiento, se dispone del procedimiento "PT-04 Procedimiento De Control De Documentos Y Registros", el cual describe:

- ❖ Los documentos requeridos para el cumplimiento de esta norma
- ❖ La estructura de los procedimientos
- ❖ La metodología de difusión, revisión y aprobación
- ❖ Los mecanismos para mantenerlos actualizados y disponibles

3.8. MEJORA CONTINUA

La agencia dispone del procedimiento PT-10 PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICAR MEJORAS, documento que describe la metodología para llevarlas a cabo, las responsabilidades de los involucrados y las acciones que deben tomarse a través de las inspecciones FT-08,09, 10.

	NTS-TS 003 V. 2018	Fecha: 18/07/2019
	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 1
	RESPONSABLE Flor Marina Nieto	Código: MN-TS-001

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA	SOPORTE	ESTADO	¿El documento se convierte en Registro?	CONTROL DE CAMBIOS	OBSERVACIONES
FT-08	CHECK LIST DE VERIFICACIÓN DE PROGRAMA AMBIENTAL	1	19/07/2019	Digital - Físico	Vigente	Si	Primera versión	Envío email, Página web, PDF, impreso. Seguimiento Mensual
FT-09	CHECK LIST DE VERIFICACIÓN DE PROGRAMA ECONÓMICO	1	19/07/2019	Digital - Físico	Vigente	Si	Primera versión	Envío email, Página web, PDF, impreso. Seguimiento Mensual
FT-10	CHECK LIST DE VERIFICACIÓN DE PROGRAMA ECONÓMICO	1	19/07/2019	Digital - Físico	Vigente	Si	Primera versión	Envío email, Página web, PDF, impreso. Seguimiento Mensual

3.8.1. ACCIONES CORRECTIVAS

Con el fin de analizar y solucionar las no conformidades reportadas o las detectadas en las auditorías y/o inspecciones, se dispone del formato FT-04 “Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora”, el cual se debe diligenciar en su totalidad, siguiendo la metodología descrita en el formato, para evitar su reaparición.

DESCRIPCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	FT-04 FORMATO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA
---	---

3.8.2. ACCIONES DE MEJORA


Con el fin de analizar y solucionar las no conformidades reportadas o las detectadas en las auditorías y/o inspecciones, se dispone del formato FT-04 “Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora”, el cual se debe diligenciar en su totalidad, siguiendo la metodología descrita en el formato, para evitar su reaparición.

SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	FMT0-SGC-SGC-014
---	-------------------------

4. REQUISITOS AMBIENTALES

4.1. PREVENCIÓN DEL TRÁFICO ILÍCITO DE LA BIODIVERSIDAD

Con el fin de conservar el patrimonio natural, además de la sensibilización a los clientes y a los proveedores sobre la normatividad legal con respecto al tráfico ilegal de especies de flora y fauna, la agencia se asegura antes de promover y operar productos y servicios turísticos realizar el FT-08 CHECK LIST DE VERIFICACIÓN DE PROGRAMA AMBIENTAL que éstos no generan impactos negativos en el patrimonio natural.

	NTS-TS 003 V. 2018	Fecha: 18/07/2019
	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 1
	RESPONSABLE Flor Marina Nieto	Código: MN-TS-001

4.2. USO EFICIENTE DEL AGUA


La agencia de viajes sensibiliza y compromete a sus empleados en el uso eficiente del agua, llevando registros sobre su consumo para verificar el cumplimiento de las metas establecidas. Adicional a lo anterior, se verifica el estado de los equipos e instalaciones hidráulicas y se realizan mantenimientos preventivos para asegurar una eficiente funcionalidad.

4.3. USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

La agencia de viajes sensibiliza y compromete a sus empleados en el uso eficiente de la energía, llevando registros sobre su consumo para verificar el cumplimiento de las metas establecidas. Adicional a lo anterior, se verifica el estado de los equipos y fuentes de energía y se realizan mantenimientos preventivos para asegurar una eficiente funcionalidad.

4.4. GESTIÓN DE RESIDUOS

La agencia de viajes sensibiliza y compromete a sus empleados en el manejo integral de residuos, llevando registros de los residuos que se generan para verificar el cumplimiento de las metas establecidas. Adicional a lo anterior, se sensibiliza al personal para reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.


Disposición de Residuos	
<ul style="list-style-type: none"> • Separar y depositar los residuos en los lugares asignados. • Imprimir únicamente cuando se requiera mantener copias físicas de los documentos. • Imprimir por ambas caras de las hojas de papel cuando sea posible, utilizando la opción de ahorro de tinta para la impresión. 	

4.5. USO DEL PAPEL

Es directriz de la administración de la agencia adelantar acciones para el uso de papel con criterios de sostenibilidad.

Todos los efectos, legales, jurídicos, sociales ó de cualquier tipo que se deriven del presente documento, son de absoluta responsabilidad de VIAJES CELTOUR que oficia como administrador del presente documento.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA

	NTS-TS 003 V. 2018	Fecha: 18/07/2019
	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 1
	RESPONSABLE Flor Marina Nieto	Código: MN-TS-001

5. REQUISITOS SOCIOCULTURALES

5.1. CONSERVACIÓN Y USO SOSTENIBLE DEL PATRIMONIO CULTURAL

En la formación suministrada al personal que está en contacto con los clientes para ofrecer los productos o servicios, se hace énfasis en la forma como se debe suministrar la información sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del país y la manera como deben promover su visita.

Es directriz de la alta dirección, organizar, promover y operar productos o servicios turísticos que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural.


5.2. MANEJO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS SOCIALES.

La agencia dispone de un código de conducta y un programa de capacitación, el cual incluye entre otros aspectos la prevención del comercio sexual con menores de edad y el cumplimiento de la legislación vigente.

El código de conducta describe la información que debe darse a sus proveedores sobre la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad y la obligación de la agencia de denunciar los casos cuando éstos se perciban.

CAPACITACIÓN VIRTUAL ESCENNA	DIR-01 DIRECTORIO DE INSTITUCIONES DE APOYO	TIPS DE SOSTENIBILIDAD
---------------------------------	---	------------------------

Adicionalmente se hacen campañas para prevenir la trata de personas y la explotación laboral infantil, existe un reglamento Interno de trabajo y un código de ética y conducta donde se encuentran definidos los derechos y deberes del empleador y colaborador.

	NTS-TS 003 V. 2018	Fecha: 18/07/2019
	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 1
	RESPONSABLE Flor Marina Nieto	Código: MN-TS-001

5.3. PREVENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN Y DE LA EXCLUSIÓN DE LAS COMUNIDADES

La agencia dispone de herramientas para capacitar al personal y prevenir las prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables a través del Comité de Convivencia y Código de ética y conducta.

Se informa a las partes interesadas el compromiso con la no discriminación por motivos culturales, sexuales, de raza y/o religión.

VIAJES CELTOUR S.A. está comprometida y declara que:

No discrimina ni excluye las poblaciones vulnerables en el desarrollo de sus actividades hacia los proveedores o clientes por motivos culturales, sexuales, de raza y/o religión.

6. REQUISITOS ECONÓMICOS

6.1. CONTRATACIÓN Y GENERACIÓN DE EMPLEO


La agencia de viajes tiene como directrices:

- ❖ Dar prioridad a los proveedores que se encuentren certificados o en proceso de Evaluación para la Certificación de Sostenibilidad Turística.
- ❖ Contratar personas naturales o jurídicas de los destinos que opera, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado.
- ❖ Apoyar la generación de empleo, en condiciones justas y equitativas, vinculando a las comunidades locales de manera directa.
- ❖ Promover la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la comunidad local en los destinos que opera, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.
- ❖ Promover la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por población vulnerable en los destinos que opera, siempre y cuando estos ofrezcan servicios turísticos.
- ❖ Evitar la explotación laboral infantil en los programas que diseña, opera, promociona o comercializa.
- ❖ Evitar ejercer discriminación de raza o género en los programas que diseña, opera, promociona o comercializa.

MN-03 MANUAL DE PROVEEDORES VIAJES CELTOUR	BD-04 LISTADO DE PROVEEDORES AUTORIZADOS (EVALUACIÓN ANUAL) SOSTENIBILIDAD	ANX-04 CARTA- GARANTÍA- SOSTENIBILIDAD- PROVEEDORES
---	---	--

Todos los efectos, legales, jurídicos, sociales ó de cualquier tipo que se deriven del presente documento, son de absoluta responsabilidad de VIAJES CELTOUR que oficia como administrador del presente documento.

La impresión de este documento se considera COPIA NO CONTROLADA

	NTS-TS 003 V. 2018	Fecha: 18/07/2019
	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 1
	RESPONSABLE Flor Marina Nieto	Código: MN-TS-001

6.2. APOORTE AL MEJORAMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LAS COMUNIDADES.


Adicional a las directrices anteriores, la agencia de viajes:

- Apoya el desarrollo de programas de capacitación a las comunidades de los destinos que opera.
- Promueve y participa en actividades convocadas por las organizaciones comunales y/o las empresas locales,
- Promueve y apoya la comercialización de artesanías y productos característicos de la región.

VECINOS SEDE ADMINISTRATIVA	INFORMACIÓN VÍA EMAIL	CAPACITACIÓN VIRTUAL PROVEEDORES
CAPACITACION VECINOS	SE ENVÍA UN PDF DE COMPORTAMIENTOS RESPONSABLES EN PDF EN LAS COTIZACIONES Y VENTAS	SE ENVÍA UN PDF CON LOS COMPORTAMIENTOS DE UN TURISTA RESPONSABLE.

Se ha establecido por parte de la gerencia los siguientes apoyos a la comunidad a través de diferentes frentes para aportar como Agencia de Viajes y Turismo:

APOYO EN ENTIDADES PÚBLICAS - PRIVADAS	ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO	PROVEEDOR AMBIENTAL
SENA FONTUR CÁMARA DE COMERCIO ARL POSITIVA	ICONTEC ANATO ALDEAS INFANTILES	ELE DE COLOMBIA

	NTS-TS 003 V. 2018	Fecha: 18/07/2019
	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 1
	RESPONSABLE Flor Marina Nieto	Código: MN-TS-001

7. REQUISITOS DE SEGURIDAD

7.1. SEGURIDAD

Con el fin de evitar accidentes a los clientes, empleados y visitantes, se encuentra implementado en la agencia el SG-SST con el acompañamiento de la ARL - POSITIVA, exige a los proveedores el cumplimiento de las normas de seguridad en la prestación de los servicios y se compromete a garantizar la seguridad de los clientes y empleados en sus instalaciones, desarrollando las actividades necesarias para el logro de este propósito. Adicionalmente se le informa al cliente las normas, derechos y deberes en el documento:


ANX-01 ANEXO COMPORTAMIENTOS DEL TURISTA RESPONSABLE

En todas las cotizaciones a los clientes se les ofrece al Tarjeta de Asistencia Médica la cual es opcional.

7.1.1. GESTIÓN DE PROVEEDORES

La agencia dispone de un **MN-03 MANUAL DE PROVEEDORES VIAJES CELTOUR** el cual describe los bienes y servicios que tienen mayor impacto sobre la sostenibilidad, los criterios de compra, teniendo en cuenta consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, los criterios de preferencia para los proveedores y la verificación previa de la idoneidad y legalidad de éstos.

MN-03 MANUAL DE PROVEEDORES VIAJES CELTOUR	BD-04 LISTADO DE PROVEEDORES AUTORIZADOS (EVALUACIÓN ANUAL) SOSTENIBILIDAD	ANX-04 CARTA- GARANTÍA- SOSTENIBILIDAD- PROVEEDORES
---	---	--

	NTS-TS 003 V. 2018	Fecha: 18/07/2019
	MANUAL DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 1
	RESPONSABLE Flor Marina Nieto	Código: MN-TS-001

7.1.2. INFORMACIÓN A LAS PARTES INTERESADAS

Se socializa a las partes interesadas el documento con toda la información referente al Sistema de gestión de Sostenibilidad turística.

8. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA

La agencia de viajes declara que cumple el cien por ciento (100%) de los requisitos de la norma NTS-TS-003, se realiza seguimiento y mejora a través del ciclo PHVA.

9. CONTROL DE EMISIÓN

CONTROL DE EMISIÓN	
Elaboró: Líder de Sostenibilidad	Aprobó: Gerente General
Fecha: 18/07/2019	Fecha: 18/07/2019

9.1. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha del cambio	Versión	Numeral	Descripción del cambio	Aprobación del cambio	
				Cargo	Fecha de aprobación
18/07/2019	1	TODOS	PRIMERA EMISIÓN	Gerente	18/07/2019