	<b>ESTRATEGIA NORMAS TECNICAS SECTORIALES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE</b>	Código DPP-EST-03-V1
	Proceso de Desarrollo Promoción y Posicionamiento Turístico	Fecha de Vigencia: 29/09/2023

### TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	2
2.	JUSTIFICACIÓN .....	3
3.	OBJETIVOS .....	4
3.1	OBJETIVOS GENERALES .....	4
3.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	4
4.	DIAGNÓSTICO .....	5
5.	MARCO LEGAL .....	6
6.	MARCO CONCEPTUAL .....	7
7.	RECURSOS .....	10
8.	RESPONSABILIDADES .....	10
9.	INDICADOR .....	11
9.1	DEFINICIÓN DE INDICADOR .....	11
10.	DESARROLLO DE LA ESTRETEGIA .....	12
11.	FORMATOS .....	15
12.	CONTROL DE CAMBIOS .....	15

Elaborado por:	Aprobado por:	Registrado SIG:
ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
	<b>Ronal Yamid Lozano Delgado</b> Subdirector Técnico	
	ORIGINAL FIRMADO	
<b>Luis Ariel Contenido Rojas</b> Profesional Universitario	<b>Luis Carlos Londoño Vargas</b> Director General	<b>Mayra Alejandra Barreto Rojas</b> Subdirectora General

	<b>ESTRATEGIA NORMAS TECNICAS SECTORIALES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE</b>	Código DPP-EST-03-V1
	Proceso de Desarrollo Promoción y Posicionamiento Turístico	Fecha de Vigencia: 29/09/2023


## 1. INTRODUCCIÓN

La estrategia normas técnicas sectoriales (NTS), para establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH), es una iniciativa del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través del Viceministerio de Turismo, en su primera actualización en el año 2014, es una estrategia que busca a través del acompañamiento, asesoría y sensibilización para los dueños o administradores del sector, generar espacios para que puedan conocer los aspectos de las normas, que les permitan cumplir con los requisitos legales y así generar su certificado de cumplimiento.

Unas de las apuestas mas grandes que tiene el Instituto de Turismo Departamental, es promover los sectores turísticos a través de las diferentes estrategias que buscan generar certificaciones para categorizar los establecimientos de alojamiento y hospedaje como espacios competitivos, sostenibles y que van a la vanguardia de los estándares que exige la normatividad actual del sector. El turismo tiene un papel importante en el desarrollo económico, social y ambiental de las comunidades, permitiendo la transformación positiva de la economía regional.

La mayoría de los establecimientos de alojamiento y hospedaje en el departamento del Meta, son espacios campestres pequeños y familiares, lo que genera una limitación al momento de certificar por parte de entidades gubernamentales por este motivo la estrategia busca que los generar una espacios de sensibilización que permita la implementación de las normas técnicas sectoriales y el cumplimiento de los requisitos de la norma bajo los criterios de sostenibilidad, desde lo ambiental, social, cultural y económico.

Sin embargo el cambio constante que exige la globalización, hace que el sector este en un proceso de mejora continua de los procesos internos y externos, por esta razón los establecimientos de una u otra manera se ven obligados a cumplir con los requisitos legales de las normas técnicas sectoriales, ya que estas son las que brindaran un valor agregado a los servicios que ellos ofrecen, pero sobre todo los convertirá en un establecimiento competitivo, que podrá disfrutar de los beneficios que trae, estar a la vanguardia.

	<b>ESTRATEGIA NORMAS TECNICAS SECTORIALES PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE</b>	Código DPP-EST-03-V1
	Proceso de Desarrollo Promoción y Posicionamiento Turístico	Fecha de Vigencia: 29/09/2023


## 2. JUSTIFICACIÓN

El Instituto de Turismo Departamental, dando cumplimiento a su misión y visión, tiene como objetivo primordial la ejecución de estrategias de desarrollo turístico para la región, que promuevan la industria turística del Departamento del Meta a nivel regional, Nacional e Internacional. Por esta razón la entidad viene desarrollando, apoyando y ejecutando planes, programas, estrategias y actividades de desarrollo que garanticen la sostenibilidad económica, social, cultural, ambiental y planes de emergencia y contingencia a los establecimientos.

El sector hotelero hace parte de la industria turística del departamento del Meta, como una de las grandes apuestas al desarrollo y al incremento económico de las comunidades, con el ánimo de fortalecer la competitividad entre los establecimientos de alojamiento y hospedaje para que logren posicionarse dentro del sector turístico con los aspectos de las normas técnicas sectoriales que buscan la implementación de los requisitos legales: ambientales, socio culturales, económicos y sostenibles; consideramos que el fortalecimiento empresarial se debe realizar a través de actividades de formación, socialización, asesoría y asistencia técnica de las normas técnicas sectoriales que permitan potencializar la cadena de valor de cada establecimiento. De aquí nace la necesidad de crear la estrategia de normas técnicas sectorial del Instituto de Turismo del Meta dando cumplimiento con lo contemplado en el plan de desarrollo departamental "Hagamos Grande al Meta".

A través de procesos de asistencia técnica, mediante la realización de una lista de verificación inicial que permitirá realizar un diagnóstico de los criterios de cumplimientos de las normas, con base a este diagnóstico se realizará un plan de mejora que permita hacer un seguimiento a los compromisos establecidos por el representante del establecimiento, permitiéndole al equipo profesional realizar acompañamiento en cada uno de los procesos de mejora, el Instituto de Turismo del Meta puede ofrecer oportunidades al sector hotelero del departamento, apoyando a los empresarios para que reciban asistencia técnica y así mejorar los criterios de cumplimiento de las normas técnicas sectoriales.

Por tal motivo, la creación de una estrategia para las normas técnicas colombianas es de vital importancia, ya que, por medio de esta, el Instituto de Turismo tendrá lineamientos necesarios para apoyar e impulsar los establecimientos de alojamiento y hospedaje, fomentando la sana competencia y el cumplimiento de los criterios legales de las normas técnicas sectoriales que garantizan la certificación y el cumplimiento de estándares de desarrollo que promuevan actividades turística en el departamento.

	<b>ESTRATEGIA NTS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE</b>	Código DPP-EST-03-V1:
	Proceso de Desarrollo, Promoción y Posicionamiento Turístico	Fecha de Vigencia: 29/09/2023


### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Promover la cultura del turismo responsable a los empresarios del sector hotelero en el departamento del Meta, desde un enfoque de calidad y sostenibilidad, con la asistencia para la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS TS- 002.

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS


- Brindar información a los establecimientos de alojamiento y hospedaje para la implementación de los requisitos legales de las normas técnicas sectoriales para el sector en el departamento del Meta.
- Sensibilizar a los dueños o administradores de los establecimientos de alojamiento y hospedaje a cerca del cumplimiento de los requisitos legales de las normas técnicas sectoriales en el departamento del Meta
- Promover los criterios de sostenibilidad, ambiental, social, cultural, económico y planes de emergencia en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

	<b>ESTRATEGIA NTS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE</b>	Código DPP-EST-03-V1:
	Proceso de Desarrollo, Promoción y Posicionamiento Turístico	Fecha de Vigencia: 29/09/2023

#### 4. DIAGNÓSTICO

En la gestión de los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje en el departamento del Meta, el marco de análisis de la matriz de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades servirá como guía para conocer la posición los E.A.H., en el mercado y proporcionar las herramientas necesarias para mejorar y maximizar los recursos ambientales, culturales sociales y económicos.

<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Marca débil, iniciativas de marketing inadecuadas, por baja presencia en redes sociales e implementación tecnológica inadecuada.</li> <li>✓ Ausencia de estrategias de precios.</li> <li>✓ Bajo mantenimiento de las instalaciones.</li> <li>✓ Personal sin experiencia y bajo reconocimiento cultural.</li> <li>✓ Costos operativos elevados por alta demanda.</li> <li>✓ Reseñas negativas por mala prestación de servicio y atención al cliente.</li> <li>✓ Bajo porcentaje de reservas directas</li> <li>✓ Baja tasa de ocupación hotelera.</li> <li>✓ ADR inferior que la de los competidores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Volumen creciente de actividad turística en las diferentes rutas turísticas.</li> <li>✓ Mayor atracción hacia experiencias locales y únicas que se ofrecen a todos los turistas propios y extranjeros.</li> <li>✓ Aumento de la demanda de turistas, con diversas opciones de viaje sostenible y medio ambiente.</li> <li>✓ Acceso a comunidades locales para crear experiencias auténticas y personalizadas.</li> <li>✓ Mejorar la experiencia del huésped</li> <li>✓ Adaptarse a los hábitos cambiantes del turista (admisión de mascotas domésticas.)</li> <li>✓ Implementar nuevas tecnologías para el mejoramiento en la comunicación e interacción con el turista.</li> <li>✓ Abrir nuevos flujos de revenue hotelero.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicio de calidad y precios justos.</li> <li>✓ Reconocimiento, visibilidad y posicionamiento, a través de las redes sociales.</li> <li>✓ Gestión: procesos internos y organización</li> <li>✓ Selección, contratación y retención de empleados</li> <li>✓ Manejo adecuado de los recursos económicos, sociales, culturales y culturales</li> <li>✓ Satisfacción en cuanto al servicio y atención al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Competencia desleal.</li> <li>✓ Hábitos de consumidores cambiantes e inestables.</li> <li>✓ Inflación.</li> <li>✓ Economía global.</li> <li>✓ Legislación fiscal y tributaria.</li> <li>✓ Exceso de regulaciones y burocracia</li> <li>✓ Situación política</li> </ul>

	<b>ESTRATEGIA NTS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE</b>	Código DPP-EST-03-V1:
	Proceso de Desarrollo, Promoción y Posicionamiento Turístico	Fecha de Vigencia: 29/09/2023

## 5. MARCO LEGAL

**Ley General de Turismo (Ley 300 de 1996):** "Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones". Constituida por principios generales y disposiciones entre los que se destacan el Artículo 1, la importancia de la industria turística, 28 factor de vital importancia para el desarrollo nacional el cual resalta la actividad turística como un factor esencial para el desarrollo del país y en especial de las diferentes entidades territoriales. Artículo 2. Enmarca que el turismo se desarrollara bajo los procesos de concertación, coordinación, planeación, en el Artículo 3. La conformación del sector turismo, integrado principalmente por el Ministerio de Desarrollo Económico, el sector mixto conformado por el Consejo Superior de Turismo, el Consejo de Facilitación Turística, el Comité de Capacitación Turística y por último, la rama privada, conformada por prestadores de servicios turísticos. El artículo 8. Dirección de análisis sectorial y promoción, que enmarca básicamente la elaboración de estudios sobre indicadores que vislumbren el comportamiento de la actividad turística.

**Ley 1558 de 2012.** (Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y otras disposiciones) en la conglomeración de artículos y párrafos que abarca la Ley, se destaca el Artículo 20 aborda la importación de la actividad turística como factor de integración social para las entidades territoriales a nivel nacional.


**Decreto 432 de 2014.** (Por el cual se deroga el Decreto 1323 de 1998 y se establece la estructura orgánica y funciones del Instituto de Turismo del Meta y se dictan otras disposiciones sobre su organización y funcionamiento). El Instituto de Turismo del Meta tiene por objeto la formulación y ejecución de las políticas, planes y programas para la promoción del turismo y el posicionamiento del Departamento como destino turístico sostenible.

**Normas NTS TS 002.** Promueve la adopción de un enfoque basado en normas de producto, para permitirle al establecimiento de alojamiento y hospedaje (en adelante EAH) que demuestre, de manera permanente, que cumple con los requisitos acá establecidos. especifica los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los E.A.H.

**Sistema de gestión sostenible 6503.** En este documento se especifican los requisitos ambientales, sociales y económicos para implementar un sistema de gestión de la sostenibilidad en los establecimientos de alojamiento. Este documento se aplica a los aspectos que pueden ser controlados por los establecimientos de alojamiento y sobre los que pueden ejercer influencia. Es aplicable a cualquier establecimiento de alojamiento, independientemente de su tipo, tamaño o ubicación, que desee: a) implementar, mantener y mejorar las prácticas sostenibles en sus operaciones; b) asegurar la conformidad con su política de sostenibilidad definida. La aplicación de la norma no exime al usuario de cumplir la legislación nacional vigente aplicable.

**ISO 14001 – 2015.** (Protección del Medio Ambiente). Proporciona a las organizaciones un marco con el que proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, siempre guardando el equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Se especifican todos los requisitos para establecer un Sistema de Gestión Ambiental eficiente, que permite a la empresa conseguir los resultados deseados.

**Resolución 0312 de 2019.** Por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. El Artículo 25 de la Constitución Política establece que el trabajo es un derecho y una obligación social que goza en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado y que así mismo, toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

	<b>ESTRATEGIA NTS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE</b>	Código DPP-EST-03-V1:
	Proceso de Desarrollo, Promoción y Posicionamiento Turístico	Fecha de Vigencia: 29/09/2023

## 6. MARCO CONCEPTUAL

Para la implementación y aplicación de la presente estrategia, se aplicarán los siguientes conceptos y definiciones:

**Acción:** Actividad coordinada tendiente a alcanzar objetivos deseados o propuestos.

**Cliente.** Persona natural o jurídica que recibe un servicio del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

**Colaboradores:** Todas las personas que intervienen en los procesos del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

**Comunidad:** Grupo de personas que conviven en un espacio geográfico determinado y comparten intereses, creencias, sentimientos, valores, actitudes y expectativas. Poseen un determinado grado de organización, pueden llegar a compartir un gobierno, y se diferencian de los demás por una herencia histórica y cultural que comparten. La comunidad local va más allá de sus componentes estructurales, es un patrón que se afianza día a día con la participación de los sujetos que la conforman.

**Desarrollo sostenible:** Es aquel que conduce al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de la vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades. **Nota:** Tomado del Artículo 3 de la Ley 99 de 1993 del Congreso de la República de Colombia.

**Destino:** Área geográfica con vocación turística que se caracteriza por ofrecer atractivos, facilidades y servicios turísticos al visitante o turista.

**Documento:** Información y su medio de soporte. **Nota:** El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico, electrónico, fotografía o muestras patrón o una combinación de éstas.

**Especie nativa:** Especie que se encuentra dentro de su área de distribución natural original. **Nota:** Adaptada del Glosario de Términos sobre Biodiversidad, 2002, Instituto Alexander von Humboldt.


**Especie arbustiva:** Especies vegetales no leñosas de una altura entre uno y cinco metros.

**Especie arbórea:** Especies vegetales leñosas de gran tamaño con tronco y copa claramente diferenciados.

**Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje (E.A.H.):** Conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje. **Nota:** Tomado de la Ley 300 de 1996 del Congreso de la República de Colombia.

**Evaluación de impactos:** Procedimiento que sirve para identificar, interpretar y calificar los impactos ambientales, socioculturales y económicos que se producen en el desarrollo de la actividad económica de los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

**Evidencias:** Registros, hechos, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente y verificable. **Nota:** La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa. Sustancia agotadora de la capa de ozono. Contaminante atmosférico con potencial para destruir moléculas del ozono estratosférico. Las más conocidas y usadas de ellas son los clorofluorocarbonos (CFC), hidroclorofluorocarbonos (HCFC) y

	<b>ESTRATEGIA NTS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE</b>	Código DPP-EST-03-V1:
	Proceso de Desarrollo, Promoción y Posicionamiento Turístico	Fecha de Vigencia: 29/09/2023

bromofluorocarbonos (Halones). NOTA 23. Tomado del Tesoro Ambiental para Colombia del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

**Explotación laboral infantil:** Consiste en toda actividad física o mental, remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios, realizada en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica por personas menores de 18 años. También, se define como aquel realizado por un niño, niña o adolescente que no alcance la edad mínima especificada para el tipo de trabajo de que se trate, según determine la legislación nacional o las normas internacionalmente aceptadas, y que, por consiguiente, impida la educación y el pleno desarrollo del niño; o aquel que se ajuste a la definición trabajo peligroso; o aquel que se incluya dentro de las peores formas de trabajo infantil. **Nota:** Tomado de Lineamientos Técnicos para el Programa Especializado de Atención a: Niños, Niñas y Adolescentes Vinculados a Peores Formas de Trabajo Infantil con Sus Derechos Amenazados, Inobservados o Vulnerados, 2010, del Ministerio de la Protección Social y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

**Fuentes renovables:** Son consideradas como fuentes de energía inagotables, y con la peculiaridad de ser energías limpias, con las siguientes características: suponen un nulo o escaso impacto ambiental, su utilización no tiene riesgos potenciales añadidos, indirectamente suponen un enriquecimiento de los recursos naturales y son una alternativa a las fuentes de energía convencionales, pudiendo sustituirlas paulatinamente, Por ejemplo: energía solar, eólica, geotérmica, mare motriz, entre otras. **Nota:** Tomado de Energías renovables, 2010, de la Unidad de Planeación Minero - Energética.

**Gases efecto invernadero:** Los gases efecto invernadero (GEI) o gases de invernadero son los componentes gaseosos de la atmósfera, tanto naturales como antropógenos, que absorben y emiten radiación en determinadas longitudes de onda del espectro de radiación infrarroja emitidos por la superficie de la tierra, la atmósfera y las nubes.

**Huésped:** Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje. **Nota:** Tomado de la Ley 300 General de Turismo de 1996 del Congreso de la República de Colombia.

**Impacto ambiental:** Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida en el ambiente.

**Impacto social:** Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida sobre la comunidad o alteración de los esquemas previos de relaciones sociales, orden social, convivencia, calidad de vida, pobreza, inclusión social, acceso a servicios de salud, capacitación.


**Impacto cultural:** Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida en las prácticas culturales y el patrimonio, como resultado de la interacción de las actividades, productos y servicios turísticos con el entorno. Por ejemplo, impactos sobre: tradiciones, formas de vida, sitios de intereses históricos y culturales, entre otros.

**Impacto económico:** Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística, que incida en la dinámica económica.

**Información documentada:** Aquellos contenidos que evidencien acciones o procesos de una organización. **Nota:** Pueden encontrarse en cualquier tipo de formato y haber sido suministrada por cualquier fuente.

**Manera responsable:** Acción o conjunto de acciones comprometidas a mejorar, conservar, salvaguardar, desarrollar y contribuir al desarrollo sociocultural, ambiental y económico.



	<b>ESTRATEGIA NTS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE</b>	Código DPP-EST-03-V1:
	Proceso de Desarrollo, Promoción y Posicionamiento Turístico	Fecha de Vigencia: 29/09/2023

**Patrimonio cultural:** El patrimonio cultural de la Nación está constituido por todos los bienes materiales, las manifestaciones inmateriales, los productos y las representaciones de la cultura que son expresión de la nacionalidad colombiana, tales como la lengua castellana, las lenguas y dialectos de las comunidades indígenas, negras y creoles, la tradición, el conocimiento ancestral, el paisaje cultural, las costumbres y los hábitos, así como los bienes materiales de naturaleza mueble e inmueble a los que se les atribuye, entre otros, especial interés histórico, artístico, científico, estético o simbólico en ámbitos como el plástico, arquitectónico, urbano, arqueológico, lingüístico, sonoro, musical, audiovisual, fílmico, testimonial, documental, literario, bibliográfico, museológico o antropológico. **Nota:** Tomado de la Ley 1185 de 2008, del Congreso de la República de Colombia.

**Poblaciones vulnerables:** Conjunto de personas que se encuentran en condiciones de fragilidad, bien sea por su condición étnica, de género, edad, capacidad funcional, nivel económico o cultural, tales como: población en situación de discapacidad, grupos étnicos (afro descendientes, población gitanos, indígenas y raizales), desplazados, desmovilizados, tribus urbanas, mujeres, campesinos, infancia y juventud, lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI), entre otras que históricamente han encontrado limitaciones para el ejercicio de sus derechos, y que requieren de una atención especializada, para favorecer los procesos de inclusión social, donde se reconozca la diferencia y se promueva la equidad. **Nota:** Adaptada de Población Vulnerable: Derechos y Acciones Afirmativas, 2010, de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Dirección de Estudios Socioeconómicos y Regulatorios.

**Política de sostenibilidad:** Declaración realizada por el establecimiento de alojamiento y hospedaje, de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas. **Nota:** Adaptada de la norma NTC-ISO 14001:2004.

**Procedimiento:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso. **Nota:** Los procedimientos pueden estar documentados o no.

**Productos amigables:** Son bienes cuyo proceso productivo genera un menor impacto negativo en el ambiente respecto a bienes de su segmento, o que por sus características generan beneficios en el ambiente.


**Productos químicos:** Unión de elementos o compuestos químicos naturales o sintetizadas por el hombre. **Nota:** Tomado del Tesoro Ambiental para Colombia del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

**Proveedor:** Persona o empresa que ha sido contratada para abastecer insumos, productos o servicios en la realización de las actividades del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

**Reciclar:** Acciones mediante las cuales se toma un producto que ya cumplió su utilidad u objetivo y que permiten considerarlo como materia prima para nuevos bienes materiales.

**Registro:** Tipo de documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desempeñadas. **Nota:** El registro puede estar en cualquier tipo de medio.

**Residuo:** Cualquier objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, cuyo generador descarta, rechaza o entrega porque sus propiedades no permiten usarlo nuevamente en la actividad que lo generó o porque la legislación o la normatividad vigente así lo estipulan. **Nota:** Tomado del Decreto 4741 de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

	<b>ESTRATEGIA NTS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE</b>	Código DPP-EST-03-V1:
	Proceso de Desarrollo, Promoción y Posicionamiento Turístico	Fecha de Vigencia: 29/09/2023

**Residuo peligroso:** Es aquel residuo o desecho que por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, infecciosas o radiactivas puede causar riesgo o daño para la salud humana y el medio ambiente. Así mismo, se considera residuo o desecho peligroso los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos. **Nota:** Tomado del Decreto 4741 de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

**Reutilizar:** Emplear un producto usado para el mismo fin o no, del que fue creado, contribuyendo a la minimización de residuos.

**Sostenibilidad:** Enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento económico y conservación. Incluye las tres dimensiones: la ambiental, la sociocultural y la económica.

**Sustancia agotadora de la capa de ozono:** Contaminante atmosférico con potencial para destruir moléculas del ozono estratosférico. Las más conocidas y usadas de ellas son los clorofluorocarbonos (CFC), hidroclorofluorocarbonos (HCFC) y bromofluorocarbonos (Halones). **Nota:** Tomado del Tesauro Ambiental para Colombia del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

## 7. RECURSOS

**Talento Humano:** Director(a), subdirector(a) técnico(a), servidores públicos y contratistas prestadores de servicio, quienes planifican, acompañan la formulación de los proyectos, coordinan, ejecutan y realizan seguimiento a la estrategia normas técnicas sectoriales (NTS)

**Maquinaria y Tecnología:** Equipos tecnológicos, proyector de video, Equipos de cómputos, impresoras, cámaras, celulares, entre otros.

**Materiales o Logísticos:** Papelería, elementos de oficina, material ilustrativo e informativo.


**Metodológicos:** normas de nivel nacional, departamental y guía de implementación.

**Medio Ambiente:** establecimientos de alojamiento y hospedaje en áreas rurales y urbanas de la industria turística.

## 8. RESPONSABILIDADES

**Director del Instituto de Turismo del Meta:** Responsable de validar, aprobar la estrategia y gestionar los recursos para la implementación en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de la industria turística del departamento del Meta, con el ánimo de fortalecer la competitividad para que logren posicionarse dentro del sector turístico, promoviendo un equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales en el desarrollo del turismo para garantizar su sostenibilidad a largo plazo; en el marco del cumplimiento de las metas establecidas en el plan de desarrollo departamental "Hagamos grande al Meta".

**Subdirector(a) Técnico(a):** Responsable de realizar acompañamiento y seguimiento a las actividades realizadas por los profesionales en cumplimiento de los propósitos y objetivos de la estrategia normas técnicas sectoriales (NTS) departamental que consiste en crear una cultura de la excelencia en la prestación

	<b>ESTRATEGIA NTS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE</b>	Código DPP-EST-03-V1:
	Proceso de Desarrollo, Promoción y Posicionamiento Turístico	Fecha de Vigencia: 29/09/2023

de los servicios turísticos a los consumidores, el Certificado de Calidad Turística es la herramienta de promoción y reconocimiento.

**Personal de apoyo:** Responsables de implementar el programa y la estrategia normas técnicas sectoriales (NTS) a los establecimientos de alojamiento y hospedaje; registrados bajo caracterización y registro nacional de turismo. Los profesionales realizarán actividades de apoyo para el fortalecimiento de la cultura turística, la apropiación de territorio y el aprovechamiento del tiempo libre. Realizando un seguimiento a las líneas de acción en referencia a la implementación, aplicando un diagnóstico inicial, seguimiento y cierre.

**Normas Técnicas Sectoriales (NTS):** El Ministerio de Comercio Industria y Turismo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996, en conjunto con la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia, han unido sus esfuerzos para conformar la Unidad Sectorial de Normalización en sostenibilidad turística, tanto para destinos como para prestadores de servicios, con el fin de proponer normas que promuevan prácticas sostenibles.


**Establecimiento De Alojamiento Y Hospedaje (EAH):** Es el mercado turístico nacional e internacional en la actualidad más selectivo frente a las condiciones de calidad y sostenibilidad de los servicios y productos. Por lo anterior, la aplicación de protocolos de certificación permite reconocer, consolidar, integrar e implementar mecanismos que fortalezcan la sostenibilidad de establecimientos de alojamiento y hospedaje.

## 9. INDICADOR

<b>Proceso</b>	Subdirección de Fomento y Desarrollo
<b>Nombre del Indicador</b>	Hoteles Implementados con Normas Técnico-Sectoriales
<b>Cálculo (Fórmula)</b>	$\frac{\text{\# de hoteles con cumplimiento de NTS al 85\%}}{\text{\# de hoteles asistidos}} \times 100 \%$
<b>Valor Meta</b>	85%
<b>Frecuencia</b>	Trimestral

### 9.1 DEFINICIÓN DE INDICADOR

<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Resultado
<b>NOMBRE INDICADOR</b>	Hoteles Implementados con Normas Técnico Sectoriales
<b>DEFINICION</b>	Es la relación que Incluye diagnostico NTS 002, plan de emergencia y resolución 0312.
<b>COMO SE MIDE</b>	$\frac{\text{\# de hoteles con cumplimiento de NTS al 85\%}}{\text{\# de hoteles asistidos}} \times 100 \%$
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	E.A.H
<b>RESPONSABLE</b>	Profesionales de asistencia técnica del instituto de turismo del meta
<b>FRECUENCIA DE</b>	Trimestral

	<b>ESTRATEGIA NTS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE</b>	Código DPP-EST-03-V1:
	Proceso de Desarrollo, Promoción y Posicionamiento Turístico	Fecha de Vigencia: 29/09/2023

<b>MEDICIÓN</b>	
<b>UNIDAD</b>	Número
<b>INTERPRETACION</b>	XX % de hoteles asistidos que implementan la norma técnico sectorial
<b>META</b>	85%

## 10. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

La estrategia de NTS - Normas técnicas Sectoriales para establecimientos de alojamiento y hospedaje se direcciona con el objetivo de fortalecer a los empresarios del sector hotelero con la implementación de normas técnicas de sostenibilidad y calidad. Este fortalecimiento se realiza a través del siguiente desarrollo estratégico:

### Planificación de la estrategia


La primera Línea Metodológica consiste en cómo se agenda la reunión con el EAH para desarrollar la asistencia técnica. Las reuniones se agendan desde llamadas al teléfono móvil o teléfono fijo del EAH, el contacto del EAH al cual se le va a hacer la asistencia será preferiblemente el Representante legal o administrador de este. Los números de contacto de los EAH serán extraídos de base de datos que se encuentran en el Instituto de Turismo del Meta, como lo son las bases de datos recolectados por la estrategia de Caracterizaciones y la estrategia de RNT (Registro Nacional de Turismo).

La agenda programada después de la comunicación con los EAH y, posterior debe comunicarle al coordinador de la estrategia para que la actividad sea agendada en la programación de la estrategia y la ruta Turística. Este acercamiento se debe realizar en la primera semana de cada mes. Una vez sea programada la visita se deberá registrar en el formato: PST-F-17 Programación y seguimiento oferta institucional con el fin de preparar el equipo de apoyo para desarrollar la logística de desplazamiento.

### Ejecución De La Estrategia

Posterior al agendamiento de la cita se desarrolla la reunión de asistencia técnica con el EAH de la siguiente manera.

- Presentación del equipo de trabajo ante el representante del Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje
- Sensibilización sobre las Normas Técnicas (Charla informativa al representante del hotel sobre la Norma técnica sectorial NTS TS-002, sus componentes y requisitos para su implementación)
- Recorrido e inspección ocular para determinar de manera visual que requisitos de la Norma Técnica Sectorial NTS TS-002 el EAH, se toma registro fotográfico como evidencia
- Se realiza diagnóstico inicial con el instrumento de la LISTA DE VERIFICACION NORMA TECNICA NTS-002 Código DPP-F-55.


	<b>ESTRATEGIA NTS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE</b>	Código DPP-EST-03-V1:
	Proceso de Desarrollo, Promoción y Posicionamiento Turístico	Fecha de Vigencia: 29/09/2023

El diagnóstico inicial se diligencia con preguntas específicas sobre el cumplimiento de la norma que están en la lista de verificación de la norma técnica sectorial NTS 002 que se implementó desde la estrategia de NTS, esta información se complementa con el recorrido e inspección ocular del Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje.

### Seguimiento de la Estrategia

El seguimiento de los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje consiste en una comunicación directa vía virtual (correo electrónico, llamadas, WhatsApp) para ir corrigiendo e implementando los requisitos de la NTS TS 002 (Gestión de la sostenibilidad, requisitos ambientales, requisitos socioculturales y requisitos económicos). Las tablas de anexos para la corrección e implementación de los requisitos están dentro de la Guía para la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje realizada por la Corporación CICCE (Instituto Colombiano de Cualificación Empresarial). Estas tablas de implementación para y cumplir requisitos son las siguientes:

Requisitos a Cumplir	Tabla – Anexos
El EAH evidencia el cumplimiento del de autoridad y responsabilidad.	1. Acta de reunión
El EAH evidencia el cumplimiento de los requisitos legales.	2. Matriz de requisitos legales
El EAH cuenta con política de sostenibilidad	3. Política de turismo sostenible
El EAH cuenta con la identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos.	4. Matriz de evaluación de impactos
El EAH cuenta con un programa de sostenibilidad	5. Listado maestro de documentos
El EAH cuenta con un programa de sensibilización	6.1 Programa de sensibilización – 6.2 Plan de capacitación
El EAH cuenta con una política de protección a fauna y flora	7. Programa de flora y fauna
El EAH cuenta con un programa de protección y uso sostenible del agua	8. Programa de ahorro de agua
El EAH cuenta con un programa de uso eficiente de la energía	9. Programa de ahorro de energía
El EAH cuenta con un programa de uso y manejo de productos químicos	10. Programa de uso de productos químicos
El EAH cuenta con un programa de gestión y manejo de residuos sólidos	11. Programa de gestión de residuos
El EAH cuenta con una política de uso eficiente de material impreso	12. Programa de ahorro material impreso
El EAH cuenta con una política de conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	13. Programa socio cultural
El EAH cuenta con un programa de apoyo a las comunidades	14. Registro de acciones de responsabilidad social-empresarial

	<b>ESTRATEGIA NTS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE</b>	Código DPP-EST-03-V1:
	Proceso de Desarrollo, Promoción y Posicionamiento Turístico	Fecha de Vigencia: 29/09/2023


El EAH cuenta con convenios comerciales de la región	14. Registro de acciones de responsabilidad social-empresarial
El EAH cuenta con un programa de compras y consumo responsable	15. Formato de análisis del impacto de compras
El EAH cuenta con un instrumento de medición de calidad y satisfacción del cliente	16. Programa de satisfacción del cliente

### Validación de la Estrategia

Consiste en identificar cuanto es el porcentaje de cumplimiento que cada Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje que se asistió en el periodo aumento o por el contrario disminuyo el porcentaje de cumplimiento o no vario. Para hacer esta medición se les asigno a cada requisito un valor por aspecto de la norma; cada requisito de gestión de la sostenibilidad tiene un valor porcentual de 4,16 dentro del 100 %, cada requisito ambiental tiene un valor porcentual de 2,77 dentro del 100%, cada requisito socio cultural tiene un valor porcentual de 8,33 dentro del 100%, cada requisito económico tiene un valor porcentual de 6,25 dentro del 100%. Teniendo en cuenta estos datos podemos calcular el porcentaje de cumplimiento en el periodo de acompañamiento y asistencia al EAH que es cada tres (3) meses.

Por ende, el desarrollo de esta línea estratégica consiste en:

- El profesional deberá consolidar el directorio de EAH en los municipios que correspondan, la recolección de información debe soportarse con notificaciones oficiales, correos, actas de reunión, registro de asistencia, identificación de población beneficiaria.
- Los profesionales deberán hacer diagnóstico inicial y diagnóstico final con un intervalo de tres (3) meses para conocer el impacto de la estrategia de normas técnicas sectoriales para establecimientos de alojamiento y hospedaje.
- Realizar una mesa de trabajo al finalizar cada mes con los equipos de profesionales y coordinador para la entrega de informes mensuales donde se soporta las asistencias técnicas a establecimientos de alojamiento y hospedaje mediante actas de reunión, registro fotográfico e identificación de población beneficiaria, lo anterior para dar cumplimiento a los procesos de Gestión de Calidad y Gestión Documental dentro del Instituto de Turismo del Meta dando trazabilidad y veracidad al trabajo realizado por la estrategia Normas Técnicas Sectoriales para Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje.

	<b>ESTRATEGIA NTS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE</b>	Código DPP-EST-03-V1:
	Proceso de Desarrollo, Promoción y Posicionamiento Turístico	Fecha de Vigencia: 29/09/2023

## 11. FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DE FORMATO	RESPONSABLE
SIG-F-01	Acta de Reunión	Profesionales de la Estrategia
SIG-F-02	Registro de Asistencia	Profesionales de la Estrategia
PST-F-01	Identificación de población beneficiaria	Profesionales de la Estrategia
PST-F-17	Programación y Seguimiento Oferta Institucional	Coordinador de la Estrategia
DPP-F-55	Lista de Verificación Norma Técnica NTS-TS 002.	Profesionales de la Estrategia
DPP-F-56	Plan de Acción NTS-TS 002	Profesionales de la Estrategia
DPP-F-57	Lista de Verificación Plan de Emergencia y Contingencia NTS – TS 002.	Profesionales de la Estrategia
DPP-F-58	Lista de Verificación Resolución 0312 de 2019	Profesionales de la Estrategia

## 12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No.	FECHA	DESCRIPCION MODIFICACIONES
1	29/09/2023	Primera versión del documento.