


**MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA
SOSTENIBILIDAD
SGS-MA-01**



Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 003.

Agencias de Viajes. Requisitos de Sostenibilidad
2018 **Versión 1


AGOSTO DE 2018

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 2 de 21

ÍNDICE


1	INTRODUCCIÓN	4
2	MISION	4
3	VISION	4
4	GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD	4
4.1	Autoridad y responsabilidad	4
4.1.1	Documentos Relacionados.....	5
4.2	Requisitos Legales.....	5
4.2.1	Documentos Relacionados.....	6
4.3	Política de Sostenibilidad.....	6
4.3.1	Objetivo de la Política de Sostenibilidad	6
4.3.2	Difusión de la Política de Sostenibilidad	7
4.4	Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos 7	
4.4.1	Política de manifestaciones artísticas y atractivos turísticos	7
4.4.2	Documentos Relacionados.....	8
4.5	Programas de gestión para la sostenibilidad	8
4.5.1	Documentos Relacionados.....	8
4.6	Información y sensibilización.....	9
4.6.1	Documentos Relacionados.....	9
4.7	Documentación y registro	9
4.7.1	Codificación y aprobación.....	9
4.7.2	Revisión periódica.....	10
4.7.3	Disponibilidad.....	10
4.7.4	Listado de documentos	10
4.8	Preparación y respuesta ante emergencias.....	10
4.8.1	Documentos Relacionados.....	11
4.9	Mejora continua	11
4.9.1	Documentos Relacionados.....	11
5	REQUISITOS AMBIENTALES	11
5.1	Protección de la biodiversidad	11

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 3 de 21

5.1.1	Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	11
5.1.2	Documentos Relacionados.....	12
5.1.3	Apoyo a programas de protección y uso sostenible.....	12
5.1.4	Gestión del agua	12
5.1.5	Gestión de energía	13
5.1.6	Uso y manejo de productos químicos	13
5.1.7	Gestión y manejo de residuos.....	14
5.1.8	Manejo de la contaminación, atmosférica, auditiva y visual	14
5.1.9	Material impreso.....	15
5.1.10	Gestión de Emisión de gases efecto invernadero (GEI)	15
5.1.11	Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)...	16
6	REQUISITOS SOCIOCULTURALES	16
6.1	Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	16
6.1.1	Documentos Relacionados.....	17
6.2	Manejo y prevención de riesgos sociales	17
6.3	Documentos relacionados	18
6.4	Apoyo a las comunidades	18
6.4.1	Documentos Relacionados.....	18
7	REQUISITOS DE TIPO ECONÓMICO	19
7.1	Contratación y generación de empleo	19
7.1.1	Documentos Relacionados.....	19
7.2	Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades	19
7.2.1	Documentos Relacionados.....	19
7.3	Compras	19
7.3.1	Documentos relacionados.....	20
7.4	Calidad y satisfacción del cliente.....	20
7.4.1	Documentos Relacionados.....	20
8	OTROS REQUERIMIENTOS DE TIPO LEGAL	20
8.1	Política de Protección de datos	20
8.1.1	Documentos Relacionados.....	21

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 4 de 21

1 INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones, se encuentran en procesos de modificación y transformación como producto de los múltiples cambios de la sociedad, y de las exigencias de los clientes, por esta razón **LA AGENCIA DE VIAJES MAGICAL COLOMBIA S.A.S.** a entrando en línea con dichos cambios, tomando la decisión de documentar e implementar el sistema de gestión para la sostenibilidad basado en la norma técnica sectorial de sostenibilidad turística NTS-TS 003.

2 MISION

En la agencia de viajes **MAGICAL COLOMBIA S.A.S.**, creamos y desarrollamos ideas de viaje que permiten a nuestros clientes disfrutar de experiencias únicas, extraordinarias e inolvidables.

3 VISION

En la agencia de viajes **MAGICAL COLOMBIA S.A.S.**, buscamos al 2021 contar con el reconocimiento y formar parte de las más prestigiosas comunidades del turismo de lujo a nivel internacional.


4 GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

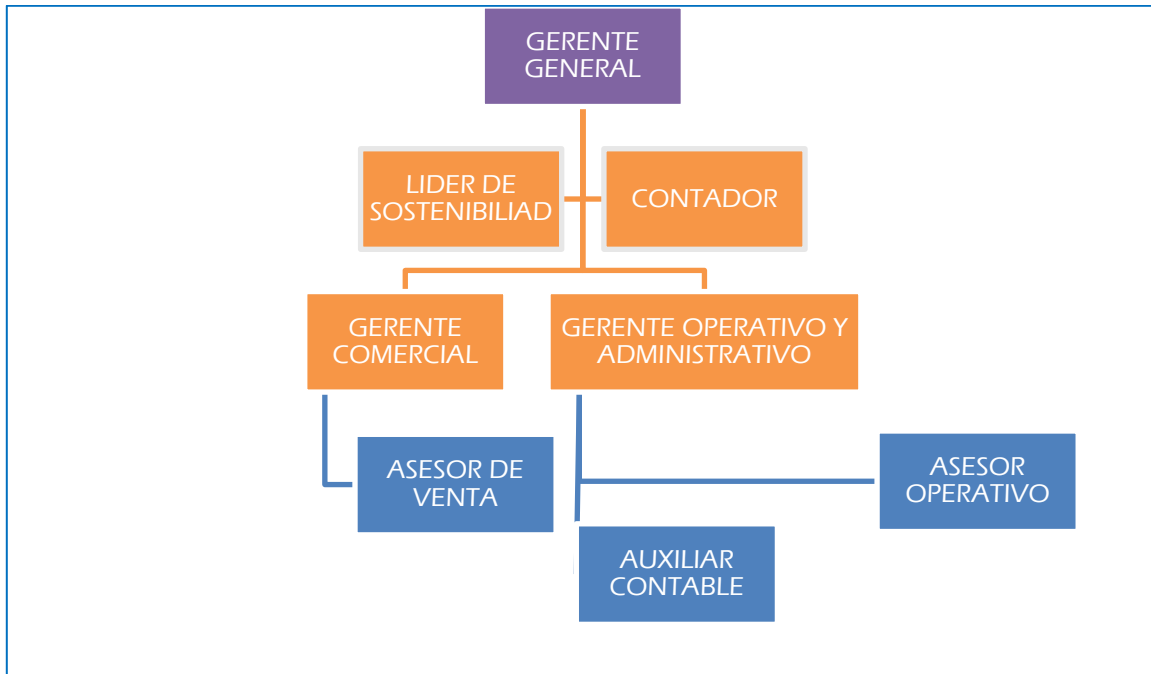
4.1 Autoridad y responsabilidad

LA AGENCIA DE VIAJES MAGICAL COLOMBIA S.A.S. cuenta con una administración la cual es la encargada de implementar y mantener el Sistema de Gestión para la Sostenibilidad y garantiza la difusión de la Política de Sostenibilidad entre sus colaboradores, clientes y proveedores.

Los derechos y deberes de sostenibilidad de los colaboradores se encuentran establecidos en el Manual de talento humano, el de los clientes se halla establecido en el portafolio de servicios y a los proveedores en el manual de proveedores, se les informará a través de un comunicado por correo electrónico en el cual se les participa de la Política de Sostenibilidad.

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 5 de 21




4.1.1 Documentos Relacionados

SGS-MA-02	MANUAL DE TALENTO HUMANO
SGS-MA-01-H03	PORTAFOLIO DE SERVICIOS
SGS-MA-03	MANUAL DE PROVEEDORES

4.2 Requisitos Legales

En nuestro establecimiento nos preocupamos por el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a nuestra actividad comercial. Para garantizar a nuestro plantel laboral y cada uno de nuestros clientes la viabilidad y legalidad de nuestras acciones, brindando la seguridad de que nuestros servicios se encuentran dentro del marco legal. Hace parte de nuestro objetivo empresarial acatar cada una de las disposiciones turísticas, ambientales, socioculturales, económicas y laborales, encaminadas a una mejor prestación del servicio en condiciones sostenibles.

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 6 de 21

4.2.1 Documentos Relacionados

SGS-PR-02 REQUISITOS LEGALES
 SGS-PR-02-H01 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES

4.3 Política de Sostenibilidad

La agencia de viajes MAGICAL COLOMBIA S.A.S. establece la siguiente política de sostenibilidad:

“MAGICAL COLOMBIA S.A.S. Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, y asumidos los principios adoptados específicamente en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003, Magical Colombia SAS se compromete a llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades, mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el impacto de nuestras actividades en los destinos que ofertamos. En ese mismo sentido, Magical Colombia SAS, ha adoptado la siguiente política de turismo sostenible, mediante la cual se compromete a cumplir los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003, que incluye, entre otros, los requerimientos legales que regulan los efectos generados por la actividad turística.


Así mismo, nos comprometemos a motivar y capacitar a nuestro personal con acciones formativas y de concientización sobre los principios del turismo sostenible, a promover las buenas prácticas medioambientales en el entorno, participar en actividades externas, e informar tanto interna como externamente sobre los avances y actuaciones medioambientales de la empresa. Generamos estrategias en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas, y adolescentes, el tráfico de flora y fauna y bienes culturales y la discriminación, todo lo anterior con el firme propósito de lograr contribuir al desarrollo sostenible de empleados, proveedores, clientes, pero especialmente busca aportar a la construcción de una sociedad económicamente próspera, socialmente incluyente y ambientalmente saludable, mediante el apoyo a los pequeños productores que abastecen a nuestro establecimiento.”

”

4.3.1 Objetivo de la Política de Sostenibilidad

Para el cumplimiento de nuestra “Política de Sostenibilidad” hemos trazado unos objetivos y unas metas, que abrirán camino al cumplimiento integral de cada uno de los indicadores, controlados y evaluados periódicamente para llevar a cabo nuestro propósito empresarial:

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 7 de 21

4.3.1.1 Documentos Relacionados

SGS-MA-01-H01 ESTRATEGIAS DE SOSTENIBILIDAD

4.3.2 Difusión de la Política de Sostenibilidad

Para garantizar la difusión de la Política de Sostenibilidad, la política se encontrará en el Manual de Talento Humano para los colaboradores, para los proveedores en el manual de proveedores y para garantizar el conocimiento de los clientes estos la encontraran en el portafolio de servicios.

4.3.2.1 Documentos Relacionados

SGS-MA-02 MANUAL DE TALENTO HUMANO

SGS-MA-01-H03 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

SGS-MA-03 MANUAL DE PROVEEDORES

4.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos

LA AGENCIA DE VIAJES MAGICAL COLOMBIA S.A.S., realiza una Matriz de Impactos de todas las actividades y servicios que se prestan en el establecimiento para determinar qué clase de impacto está generando, se identificará si es un aspecto ambiental, sociocultural o económico y se determina las prioridades de actuación.


4.4.1 Política de manifestaciones artísticas y atractivos turísticos

En lo referente a procesos culturales la agencia de viaje establece comparte de su política interna.

“Implementa la utilización de manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, en su decoración. Cuenta con los siguientes ítems:

- Publicación de manifestaciones artísticas que vayan en consonancia con la identidad visual del mismo.
- Toda manifestación artística debe ser local o regional que realce las características socioculturales del territorio, respetando de igual manera los atractivos turísticos del sitio promocionado.

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 8 de 21

- Las manifestaciones culturales que se dispongan deben ser mantenidas en óptimas condiciones para poder dar el debido apoyo al autor y conservar las características propias que resalten el bien cultural
- La promoción de sitios turísticos no debe afectar negativamente a las comunidades o recursos naturales del lugar promocionado.
- No se expondrán manifestaciones artísticas o se promoverán sitios turísticos que degraden la ética humana, promuevan la explotación sexual comercial de niños, niñas y a adolescentes o explotación laboral infantil.
- Evitar manifestaciones artísticas que puedan generar contaminación visual

4.4.2 Documentos Relacionados

SGS-PR-03	PROCEDIMIENTO DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS.
SGS-PR-03-H01	MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS
SGS-PG-08-H04	MATRIZ DE ASPECTOS AVA


4.5 Programas de gestión para la sostenibilidad

El Establecimiento, en su compromiso con la Política de Sostenibilidad y a través de la identificación de impactos ambientales, socioculturales y económicos, cuenta con una serie de programas para ayudar a maximizar los impactos positivos y minimizar aquellos impactos negativos.

4.5.1 Documentos Relacionados

SGS-PG-01	PROGRAMA DE CAPACITACIONES
SGS-PG-07	PROGRAMA DE USO EFICIENTE DE AGUA
SGS-PG-06	PROGRAMA DE USO EFICIENTE DE ENERGÍA
SGS-PG-02	PROGRAMA DE MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS
SGS-PG-04	PROGRAMA DE RESIDUOS SÓLIDOS Y PELIGROSOS
SGS-PG-08	PROGRAMA DE CONTROL Y DISMINUCIÓN DE CONTAMINACIÓN AVA, GEI Y SAO

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 9 de 21

SGS-PG-05	PROGRAMA DE MATERIAL IMPRESO
SGS-PG-03	MANTENIMIENTO
SGS-PG-09	PROGRAMA SOCIAL, CULTURAL Y AMBIENTAL
SGS-PG-09-H03	REGISTRO DE OPERACIONES

4.6 Información y sensibilización

LA AGENCIA DE VIAJES MAGICAL COLOMBIA S.A.S. tiene la información de la normatividad legal vigente y demás información comercial en el portafolio de servicios y aquella normatividad legal que exija ser exhibida se encontrará en habladores en el establecimiento, en el portafolio de servicios o en la página web, y se cuenta con un cronograma de capacitaciones que incluye clientes, y se envía comunicados a proveedores.

4.6.1 Documentos Relacionados

SGS-PG-01	PROGRAMA DE CAPACITACIONES
SGS-PG-01-H01	CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES
SGS-PG-01-H02	CONTROL DE ASISTENCIA CAPACITACIONES
SGS-MA-01-H04	ACTA DE SEGUIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y LOS PROGRAMAS
SGS-MA-01-H03	PORTAFOLIO DE SERVICIOS

4.7 Documentación y registro


El establecimiento cuenta con la documentación necesaria para la documentación del S.G.S. el cual se detallará con los siguientes documentos: manuales, matrices, programas, procedimientos, herramientas y seguimientos. Documentos necesarios para la implementación del S.G.S.

De acuerdo a nuestra política de la protección a la biodiversidad contamos con un programa de material impreso, en el cual se establece que los documentos pertenecientes al S.G.S. no serán impresos a no ser que sea estrictamente necesario y si lo es se utilizará papel reciclado y/o papel ecológico por ambos lados.

4.7.1 Codificación y aprobación

El establecimiento cuenta con el procedimiento control de documentos, donde se establece como serán codificado los documentos y su respectiva aprobación.

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 10 de 21

4.7.2 Revisión periódica

Se realizará una revisión anual, de la documentación del S.G.S. para evaluar el cumplimiento y realizar mejoras. El seguimiento aparece detallado en la matriz de mejora continua y monitoreo “SGS-MA-01-H06

4.7.3 Disponibilidad

La documentación del S.G.S. se encontrará disponible en el computador de la recepción del establecimiento. Por seguridad la administración tendrá una copia de seguridad.

4.7.4 Listado de documentos

EAH para llevar un control de los documentos vigentes del S.G.S. lleva una herramienta de Listado de Documentos, donde se especificará el contenido del documento y el responsable. Las revisiones serán sistemáticas y tendrán fecha de aprobación, código y la ubicación.

4.7.4.1 Documentos Relacionados


SGS- PR-01 CONTROL DE DOCUMENTOS
 SGS- PR-01-H01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

4.8 Preparación y respuesta ante emergencias

El Establecimiento en su compromiso por el bienestar de sus clientes y colaboradores cuenta con un Plan de Emergencias y Desastres. Igualmente, para dar cumplimiento a la normatividad legal vigente hace el levantamiento de Panorama de Factores de Riesgos con el fin de priorizarlos, y de esta manera minimizarlos, reducirlos, y controlarlos. De igual forma, se interesa de crear ambientes sanos y saludables para sus colaboradores en donde halla intervención permanente de los riesgos de accidentalidad y se puedan controlar las posibles situaciones de emergencia, de igual forma se solicitará esta información en los diferentes destinos donde se opera, con el fin de salvaguardar la seguridad y dignidad de nuestros clientes.

Los protocolos de contingencias y el plan de evacuación se encuentran enmarcados en el plan de emergencias y desastres del establecimiento, este documento será revisado y ajustado de acuerdo a las necesidades y siempre tendrá presente los tres eslabones fundamentales: Brigada de primeros auxilios, Plan de evacuación y Brigadas de incendios.

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 11 de 21

4.8.1 Documentos Relacionados

SGS-MA-02-H03	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO
SGS-PL-01	PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA

4.9 Mejora continua

LA AGENCIA DE VIAJES MAGICAL COLOMBIA S.A.S. en su compromiso con una mejora continua ha establecido una serie de documentos que permitan la Mejora Continua, para garantizar el cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora. Igualmente se contará con una serie de herramientas que nos permitirá dejar evidenciar las estrategias utilizadas, y los planes de acción. Todo esto encaminado a eliminar las no conformidades de manera definitiva, para garantizar una mejora continua.

4.9.1 Documentos Relacionados

SGS-MA-04-H03	QUEJAS Y RECLAMOS
SGS-PG-09-H03	REGISTRO DE OPERACIONES
SGS-PR-04	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA
SGS-PR-04-H01	MATRIZ DE MEJORA CONTINUA Y MONITOREO
SGS-MA-01-H05	ACTA DE SEGUIMIENTO DE ESTRATEGIAS DE SOSTENIBILIDAD
SGS-MA-01-H01	ESTRATEGIAS PARA LA SOSTENIBILIDAD
SGS-MA-04-H02	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN


5 REQUISITOS AMBIENTALES

5.1 Protección de la biodiversidad

5.1.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna

El establecimiento, en su compromiso con el medio ambiente no comercializa ni promueve actividades encaminadas a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con las licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 12 de 21

La normatividad legal vigente en cuanto a tráfico ilegal de especies de flora y fauna se le informarán a los clientes a través del portafolio de servicios.

5.1.2 Documentos Relacionados

SGS-MA-01-H03 PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
 SGS-PG-09-H01 INVENTARIO DE FLORA Y FAUNA

5.1.3 Apoyo a programas de protección y uso sostenible

Los programas diseñados dentro del sistema de gestión de sostenibilidad del establecimiento, son los que permiten en gran medida, generar acciones que favorezcan la conservación de los recursos naturales, patrimoniales y culturales de la región, pero para aumentar su efectividad estos se encuentran apoyados en la información almacenada en la página web y en el portafolio de servicios.

5.1.3.1 Documentos Relacionados

SGS-MA-01-H03 PORTAFOLIO DE SERVICIOS


5.1.4 Gestión del agua

El recurso hídrico, es de vital importancia para el desarrollo de las actividades del establecimiento, y juega un papel muy importante en la calidad de vida de todas las regiones, por esta razón el establecimiento se compromete a través del programa “uso eficiente del agua”, generar conciencia a los clientes del establecimiento y a todos los colaboradores (programa de capacitaciones) y proveedores, sobre las buenas prácticas, que permitan el ahorro del agua y así favorecer poblaciones vulnerables. Las actividades del programa serán difundidas, a través de la página web, portafolio de servicios y habladores.

Y se verificara los consumos mensualmente, y se llevara a cabo el programa de mantenimiento para garantizar el buen funcionamiento de todos los elementos que impliquen el uso de agua.

El agua que abastece a los apartamentos y los baños es agua potable de la empresa de acueducto y alcantarillado de la región.

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 13 de 21

5.1.4.1 Documentos Relacionados

SGS-PG-07	PROGRAMA DE USO EFICIENTE DE AGUA
SGS-PG-01	PROGRAMA DE CAPACITACIONES
SGS-MA-01-H03	PORTAFOLIO DE SERVICIOS
SGS-PG-09-H03	REGISTRO DE OPERACIONES
SGS-PG-03	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO
SGS-PG-09-H04	FUENTES DE CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA

5.1.5 Gestión de energía

El establecimiento en su compromiso con el cuidado del medio ambiente cuenta con un programa de ahorro de energía el cual será implementado por todos los colaboradores y clientes, y como herramienta para verificar el desempeño de las actividades, se realizará un registro mensual del consumo de energía.

Para dar cumplimiento a lo expuesto, se le informará de manera oportuna al cliente, sobre la política de sostenibilidad del establecimiento, a través del portafolio de servicios, pagina web y los programas de capacitación a los colaboradores y mediante documento escrito a los proveedores.


De igual manera, se llevará a cabo los programas de mantenimiento para garantizar el correcto funcionamiento de los elementos eléctricos y electrónicos.

5.1.5.1 Documentos Relacionados

SGS-PG-06	PROGRAMA DE USO EFICIENTE DE ENERGÍA Y GAS
SGS-PG-01	PROGRAMA DE CAPACITACIONES
SGS-MA-01-H03	PORTAFOLIO DE SERVICIOS
SGS-PG-09-H03	REGISTRO DE OPERACIONES
SGS-PG-03	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO
SGS-PG-09-H04	FUENTES DE CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA

5.1.6 Uso y manejo de productos químicos

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 14 de 21

Siendo el establecimiento consiente de los daños generados por los productos químicos al medio ambiente, ha llevado a cabo unas actividades de estandarización de uso de dichos productos con el fin de que solo se utilice lo necesario, se lleva un inventario de los mismos con su respectiva hoja de seguridad.

Se informará a todas las personas involucradas sobre las dosificaciones y los elementos de protección, y en el proceso de crecimiento de la organización se realizan actividades paulatinas y programadas para el cambio de los productos químicos actuales por productos biodegradables. Para las fumigaciones, se priorizará el uso de productos amigables con el medio ambiente, y para la compra de producto en aerosol no deberá tener sustancias que agoten la capa de ozono.

Las hojas de seguridad permanecerán en el lugar de almacenamiento de los productos químicos.

5.1.6.1 Documentos Relacionados

SGS-PG-02	PROGRAMA DE MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS
SGS-PG-02-H01	LISTADO Y CONSUMO DE PRODUCTOS QUÍMICOS
SGS-PG-02-H02	DOSIFICACIÓN Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PARA PRODUCTOS QUÍMICOS
SGS-PG-02-H03	FICHA TECNICA DE PRODUCTOS QUIMICOS

5.1.7 Gestión y manejo de residuos


Las instrucciones para el almacenamiento y disposición de los residuos sólidos, se realiza dentro del establecimiento, mediante el programa de residuos sólidos, con el fin de disminuir los impactos ambientales relacionados con el desempeño normal de las actividades dentro del establecimiento, por lo cual se llevan a cabo actividades de clasificación, reutilización, y disposición, dejando registro de las actividades desarrolladas, de igual forma se lleva control de los residuos peligrosos.

5.1.7.1 Documentos Relacionados

SGS-PG-04	PROGRAMA DE RESIDUOS SÓLIDOS Y PELIGROSOS
SGS-PG-09-H03	REGISTRO DE OPERACIONES

5.1.8 Manejo de la contaminación, atmosférica, auditiva y visual

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 15 de 21

Un componente importante para los clientes y para la comunidad en general está la contaminación atmosférica, auditiva y visual, para contrarrestar esos impactos, el establecimiento cuenta con una Matriz de Impactos donde se relacionan las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, y un programa que permite dar seguimiento a su cumplimiento, en este numeral se tiene en cuenta acciones como que el establecimiento permanezca libre de humo, la decoración del establecimiento fue concebido pensando una línea liviana reduciendo al máximo la contaminación, y el establecimiento siempre permanece en un ambiente familiar de mucha calma, por lo cual no se percibe contaminación auditiva.

5.1.8.1 Documentos Relacionados

SGS-PG-08 PROGRAMA DE CONTROL Y DISMINUCIÓN DE CONTAMINACIÓN AVA, GEI Y SAO
 SGS-PR-03-H01 MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS

5.1.9 Material impreso

EAH en cumplimiento de su política de sostenibilidad adelantará acciones para la reducción, reutilización, reciclaje del papel o reemplazo por medios magnéticos.

5.1.9.1 Documentos Relacionados


SGS-PG-05 PROGRAMA DE MATERIAL IMPRESO

5.1.10 Gestión de Emisión de gases efecto invernadero (GEI)

Actualmente, es muy conocido a nivel mundial la causa del efecto invernadero, razón por la cual es comprensible que las normas busquen disminuir los gases causantes de este evento ambiental. Para lo cual a la organización cuenta con un documento donde se identificando los gases GEI y SAO, llevando un registro del equipo, fuente de energía y consumo energético.

5.1.10.1 Documentos Relacionados

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 16 de 21

SGS-PG-08	PROGRAMA DE CONTROL Y DISMINUCIÓN DE CONTAMINACIÓN AVA, GEI Y SAO
SGS-PG-08-H01	GASES EFECTO INVERNADERO
SGS-PG-08-H03	HOJA DE SEGURIDAD DE GASES
SGS-PG-03	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

5.1.11 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)

Las sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO), en su mayoría corresponde a los gases refrigerantes utilizados en aires acondicionados o para climatización, para controlar estos productos, el establecimiento tiene el registro de los gases con los cuales funcionan las neveras y los aires condicionados con las respectivas fichas de seguridad de los gases, otra de las herramientas es el mantenimiento preventivo de los equipos para garantizar su óptimo funcionamiento.

5.1.11.1 Documentos Relacionados

SGS-PG-08	PROGRAMA DE CONTROL Y DISMINUCIÓN DE CONTAMINACIÓN AVA, GEI Y SAO
SGS-PG-08-H02	REGISTRO DE GASES REFRIGERANTES
SGS-PG-08-H03	HOJA DE SEGURIDAD DE GASES
SGS-PG-03	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO


6 REQUISITOS SOCIOCULTURALES

6.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural

LA AGENCIA DE VIAJES MAGICAL COLOMBIA S.A.S. en su compromiso con la Política de Sostenibilidad promoverá mediante el portafolio de servicios a los clientes la no comercialización ni el tráfico ilegal de bienes culturales regionales y nacionales. Igualmente, se les informará que dicha actividad está penalizada por medio de las leyes, decretos y resoluciones colombianas.

El establecimiento tendrá a disposición de los clientes Directorio de Atractivos Turísticos Naturales y Culturales en el cual se relacionarán las diferentes actividades y atractivos relacionados con el patrimonio cultural de la región, también se relacionarán los diferentes restaurantes de las zonas donde promuevan la gastronomía de la región.

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 17 de 21

Los colaboradores se encontrarán capacitados para brindar asesoría a los clientes de una forma responsable.

De igual manera se promoverá comportamientos responsables por parte de los clientes hacia la comunidad de la región y se les informará de hacer buen uso del patrimonio cultural a través del directorio de atractivos turísticos.

No se prestarán servicios que afecten el patrimonio cultural de la región, cuando se use material publicitario o decoración de manifestaciones culturales se usarán de manera responsable.

6.1.1 Documentos Relacionados

SGS-MA-01-H03	PORTAFOLIO DE SERVICIOS
SGS-PG-01	PROGRAMA DE CAPACITACIONES

6.2 Manejo y prevención de riesgos sociales


LA AGENCIA DE VIAJES MAGICAL COLOMBIA S.A.S., es consciente de su compromiso en contra de la Explotación Comercial de Niños Niñas y Adolescentes “ESCNNA” el cual se encuentra establecido en la política de sostenibilidad, adelantara acciones para prevenir la explotación de menores de edad mediante un Check in responsable, en donde se solicitara el documento de identidad al menor de edad y de sus acompañantes, en caso que se detecte cualquier anomalía se le informara a las autoridades competentes.

Como soporte a esta premisa, el Establecimiento cuenta con un código de conducta como mecanismo para concientizar a los colaboradores para prevenir la explotación infantil, donde los colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA. Lo cual se reafirma en el contrato y registro de hospedaje.

Estamos altamente comprometidos con la prevención de la explotación y el abuso sexual de menores de edad asociada al turismo, por lo tanto, desarrollamos acciones de prevención, tales como:

- Denunciar ante las autoridades cualquier acto criminal contra menores de edad.
- No permitir hacer uso de redes globales de información para divulgación de material ilegal.

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 18 de 21

- Solicitar información para verificar vínculo de parentesco a clientes que se presenten con menores de edad. Se solicita información acerca de su documento de identidad: pasaporte si es extranjero y cédula de ciudadanía si es nacional. Para el caso de menores de edad, se solicita tarjeta de identidad o registro civil.
- No permitir la venta de viaje cuando existe sospecha de que pueda tratarse de un caso de abuso sexual a menores.
- Capacitar y sensibilizar constante a colaboradores y clientes frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes
- Informar al cliente que en nuestros paquetes turísticos se aplica el Artículo 16 de la Ley 679 de agosto de 2001, relativo a la protección a menores de edad de la prostitución.

El incumplimiento de lo anterior genera responsabilidad de tipo penal y administrativo.

Esta información será, reafirmada a los clientes a través de habladores y del portafolio de servicios, a los proveedores se les confirmará a través de un comunicado escrito. Y todos los colaboradores serán informados mediante, actividades de capacitación.

6.3 Documentos relacionados

SGS-MA-01-H02	CÓDIGO DE CONDUCTA
SGS-MA-01-H03	PORTAFOLIO DE SERVICIOS
SGS-PG-01	PROGRAMA DE CAPACITACIONES
SGS-MA-03	MANUAL DE PROVEEDORES
SGS-MA-04-H04	FORMATO DE DENUNCIAS ESCNNA, TRÁFICO DE FLORA Y FAUNA Y BIENES CULTURALES


6.4 Apoyo a las comunidades

El establecimiento, es consciente del gran potencial y valor que tiene los lugares de destino, con relación a cultura y a la artesanía, y como apoyo a este potencial, el establecimiento promueve las artesanías y la gastronomía, mediante la página web de la organización ..

6.4.1 Documentos Relacionados

SGS-MA-01-H03	PORTAFOLIO DE SERVICIOS
SGS-PG-01	PROGRAMA DE CAPACITACIONES
SGS-PG-09	PROGRAMA SOCIAL, CULTURAL Y AMBIENTAL

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 19 de 21

7 REQUISITOS DE TIPO ECONÓMICO

7.1 Contratación y generación de empleo

Con el fin de promover el desarrollo económico de la región, el establecimiento contratará personas que sean de la región según disponibilidad, igualmente se dará prioridad a los proveedores de la región que tengan en cuenta aspectos ambientales, socioculturales y económicos en su producción, de acuerdo a la disponibilidad del mercado y buscare mejorar la competencia de sus empleados, a través de capacitaciones mediante instituciones públicas o privadas, según las necesidades del establecimiento.

7.1.1 Documentos Relacionados

SGS-MA-02	MANUAL DE TALENTO HUMANO
SGS-MA-02-H01	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
SGS-MA-02-H02	PERFILES DE CARGO
SGS-MA-02-H04	HOJA DE VIDA

7.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades

El establecimiento dentro del término de responsabilidad social empresarial, realizara campañas de sensibilización en tema de sostenibilidad ambiental o en su defecto apoyara económicamente actividades que trabajen en pro del medio ambiente.


7.2.1 Documentos Relacionados

SGS-PG-01-H01	CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES
---------------	------------------------------

7.3 Compras

Para el óptimo funcionamiento del establecimiento, es de importante conocer los bienes y servicios que se generan en el desarrollo normas de sus actividades, para lo cual cuenta con una matriz de identificación de bienes y servicios. Y para garantizar la excelencia en los productos y servicios contratados, el establecimiento cuenta con criterios de compra clasificados en ambientales, económicos y culturales, todos enmarcados en la política de sostenibilidad del establecimiento. Esta actividad conlleva a que los servicios contratados o los insumos adquiridos sean sostenibles y ayuden al desarrollo de la región.

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 20 de 21

7.3.1 Documentos relacionados

SGS-MA-03	MANUAL DE PROVEEDORES
SGS-MA-03-H01	LISTADO DE PROVEEDORES
SGS-MA-03-H02	LISTADO DE BIENES Y SERVICIOS
SGS-MA-03-H03	CRITERIOS DE COMPRA
SGS-MA-03-H04	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

7.4 Calidad y satisfacción del cliente

Una herramienta, que le permite al establecimiento, permanecen en la vanguardia frente a los cambios de las necesidades de la sociedad, y los cambios de tecnología y gustos de los viajeros, es la de Identificar las necesidades del cliente, y conocer las actividades que le son satisfactorias, y esta es posible a través de las encuestas de satisfacción del cliente, y el formato de quejas, reclamos y sugerencias.

7.4.1 Documentos Relacionados


SGS-MA-04-H02	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
SGS-MA-04-H03	QUEJAS Y RECLAMOS
SGS-PR-04	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA
SGS-PR-04-H01	MATRIZ DE MEJORA CONTINUA Y MONITOREO
SGS-MA-01-H04	ACTA DE SEGUIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y LOS PROGRAMAS
SGS-MA-01-H05	ACTA DE SEGUIMIENTO DE ESTRATEGIAS DE SOSTENIBILIDAD

8 OTROS REQUERIMIENTOS DE TIPO LEGAL

8.1 Política de Protección de datos

LA AGENCIA DE VIAJES MAGICAL COLOMBIA S.A.S en cumplimiento de lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones complementarias será aplicada por **MAGICAL COLOMBIA S.A.S**, respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituya al tratamiento de datos personales.

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González

	MANUAL	Código SGS-MA-01
		Versión: 01
	SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD	Fecha: 06 de agosto de 2018
		Página 21 de 21

8.1.1 Documentos Relacionados

SGS-MA-04-H05 POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
 SGS-MA-04-H06 AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	06-08-2018	creación	Milly Quintana	Luis Darío González