

**SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL BAJO LA NORMA ISO 14001:2015 PARA
EL HOTEL PALERMO SUITE EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO**

**DIANA MARIBEL MADROÑERO MELO
JUAN CARLOS ZULETA MEDINA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PASTO
2017**

**SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL BAJO LA NORMA ISO 14001:2015 PARA
EL HOTEL PALERMO SUITE EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO**

**DIANA MARIBEL MADROÑERO MELO
JUAN CARLOS ZULETA MEDINA**

**Asesor
Esp. Michael Melo Palacios**

**TRABAJO DE GRADO COMO OPCIÓN DIPLOMADO PARA OPTAR POR EL
TÍTULO DE PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PASTO
2017**

Nota de Responsabilidad.

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo de grado son responsabilidad exclusiva del autor. artículo 1° del acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del honorable consejo directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de Aceptación

Firma del Asesor

Firma del Jurado

DEDICATORIA

A Dios.
Fuente inagotable de amor y sabiduría, prioridad de mi vida, mente y corazón.
A la memoria de mi Madre.
Por su amor, su esfuerzo, sacrificio y su ejemplo de vida. Te amo.
A mi hermana.
Por su incondicional apoyo y amor.
A mi abuela.
Fuente de inspiración para seguir luchando.
A mis primos.
Por su constante apoyo y complicidad.
A mis tíos.
Soporte y modelos a seguir en este camino llamado vida.
A Susana Benavides, Carolina Galeano, Alejandra Ruiz y Natalia Benavides.
Mas que amigas, un tesoro.
A amigos, compañeros, profesores, jefes y todas aquellas personas
que creyeron en mí, confiaron en mí
y aportaron a que esta etapa se cumpla con éxito.

Juan Carlos Zuleta Medina

Dedico este trabajo, A Dios y la Virgencita de la Lajas
por llenar mi corazón de fuerzas y darme la vida.
A mis padres, Gilberto Madroñero y Elsy Melo
por haber soportado tantas necesidades y haber hecho muchos esfuerzos
para que nunca me falte nada, por ser mis guías, mi ejemplo, y mi orgullo.
A mis hermanos, Yinna y Daniel, por ser mis cómplices, los adoro.
A mi hijo, por haber cambiado mi vida y enseñarme que alguien tan pequeño
puede dar e inspirar el amor más puro y sincero.
A John Frey por aparecer en el momento adecuado, cuando más lo necesitaba,
por ser un ángel en mi vida, por ayudarme a
comprender que la magia del amor si existe,
y por ser mi apoyo incondicional.
A toda mi familia.
A mis abuelitas que me encomendaron todos los días en sus oraciones,
y a todos los que creyeron en mí.
A Doña Emérita, Don Carlos y Deisy
por apoyarme en estos últimos años y Brindarme su cariño y acogida.
A todos aquellos que fueron unos desconocidos, compañeros, profesores,
y en estos años se convirtieron en familia.

Diana Maribel Madroñero Melo

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de grado le agradecemos a Dios por bendecirnos, por darnos la sabiduría y el esfuerzo.

A la Universidad de Nariño, por abrirnos las puertas del conocimiento.

A nuestro asesor, Ing. Esp. Michael Melo, por su conocimiento, enseñanza y paciencia.

Al director del programa por su apoyo en el crecimiento académico.

Agradecemos a nuestros profesores durante toda la carrera profesional pues nos forjaron paso a paso nuestra meta de ser profesionales.

Al Hotel Palermo Suite, el Señor Willian Lagos y su esposa la Señora Janeth Márquez, por abrirnos sus puertas para la investigación de este proyecto.

A nuestros familiares y amigos que hicieron parte del cumplimiento de esta meta.

RESUMEN

HOTEL PALERMO SUITE. Es una empresa que ofrece servicios de alojamiento para ejecutivos de negocios, turistas y además cuenta con salones exclusivos para eventos, se ha denominado como un aliado estratégico en la ciudad; se encuentra ubicado en un sector exclusivo, al norte de la ciudad de Pasto donde se puede disfrutar de tranquilidad, seguridad, excelente movilidad, Cerca de muy buenos restaurantes, centros comerciales, iglesias, clínicas, hospitales y cerca del centro de la ciudad, esta empresa debido su potencial impacto con el entorno, ha visto la necesidad de controlar los aspectos ambientales , se trazó como meta implementar el sistema de Gestión Ambiental bajo la norma NTC- ISO 14001: 2015.

Realizando como primera medida la obtención de datos primarios, como lo son la actualización e identificación de aspectos ambientales y legales aplicables , analizando sus riesgos más críticos, de esta forma se continuó con la creación de una política ambiental en la cual se hace una compilación con todo lo que le corresponde cumplir a la empresa en materia de medio ambiente; continuando con el proceso, se recurrió a la creación de objetivos para llegar a construir los planes y acciones correctivas, preventivas y de mejora que contribuyan a una buena gestión ambiental, planes que con el apoyo de todos los colaboradores justifican la importancia del medio ambiente y la comunidad.

PALABRAS CLAVES: NTC ISO 14001:2015, Gestión Ambiental, Sistemas de Gestión Ambiental, Responsabilidad Ambiental Empresarial, Hotel Palermo Suite, Aliado Estratégico.

ABSTRACT

HOTEL PALERMO SUITE. It is a company that offers accommodation services for business executives, tourists and also has exclusive rooms for events, has been named as a strategic ally in the city; It is located in an exclusive area, north of the city of Pasto where you can enjoy tranquility, safety, excellent mobility, close to very good restaurants, shopping centers, churches, clinics, hospitals and near the city center, this Due to its potential impact on the environment, the company has seen the need to control environmental aspects. The goal was to implement the Environmental Management system under the NTC-ISO 14001: 2015 standard.

Carrying out as a first step the obtaining of primary data, such as the updating and identification of applicable environmental and legal aspects, analyzing their most critical risks, thus continuing with the creation of an environmental policy in which everything that it is up to the company to comply with the environment; Continuing with the process, we used the creation of objectives to build plans and corrective, preventive and improvement actions that contribute to good environmental management, plans that with the support of all employees justify the importance of the environment and community.

KEYWORDS: NTC ISO 14001: 2015, Environmental Management, Environmental Management Systems, Corporate Environmental Responsibility, Hotel Palermo Suite, Strategic Ally.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	16
1. ASPECTOS GENERALES	17
1.1 TEMA DE INVESTIGACION.....	17
1.2 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.3 LÍNEA Y SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.3.1 Línea de investigación.	17
1.3.2 Sublínea de Investigación.	17
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.4.1 Descripción de la Situación Actual.	18
1.4.2 Formulación del Problema.	19
1.5 JUSTIFICACIÓN.	20
1.6 OBJETIVOS.	21
1.6.1 Objetivo General.	21
1.6.2 Objetivos Específicos.....	21
1.7 DELIMITACIÓN.....	21
1.7.1 Espacial:	21
1.7.2 Temporal:.....	21
1.7.3 Alcance:	21
2. MARCO REFERENCIAL	22
2.1 MARCO CONTEXTUAL	22
2.1.1 Reseña Histórica.....	22
2.1.2 Entornos de Investigación.	23
2.2 MARCO TEORICO.....	24
2.2.1 Estado del Arte	24
2.2.2 Fundamentación Teórico.....	25
2.2.2.1 ISO:	25
2.2.2.2 ISO 14001 ³	25
2.2.2.3 Modelo PHVA.....	27
2.3 MARCO LEGAL	29
2.4 MARCO CONCEPTUAL.....	31

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS.	34
3.1 TIPO DE ESTUDIO.	34
3.2 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN. ...	34
3.2.1 Fuentes de Información:	34
3.2.1.1 Fuentes Primarias:.....	34
3.2.1.2. Fuentes Secundarias:.....	34
3.2.1.3 Tratamiento de Información.	34
3.2.2 Población y Muestra.	35
4. Cronograma	36
5. IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL BAJO LA NORMA ISO 14001:2015 PARA EL HOTEL PALERMO SUITE EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO	37
5.1 EVALUACIÓN INICIAL.....	37
5.2 REFERENCIAS NORMATIVAS.....	37
5.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	38
5.4 ESTADO ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN	38
5.4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.....	39
MATRIZ DOFA.	40
MATRIZ AMEF.	41
MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO.	42
5.4.1.1 MISIÓN.	42
5.4.1.2 VISIÓN.	42
5.4.1.3 VALORES CORPORATIVOS.	43
5.4.1.4 MAPA DE PROCESOS.	44
5.4.2 Comprensión de las Necesidades de las Partes Interesadas.....	44
5.4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental.....	45
5.4.4 Sistema de Gestión Ambiental.....	46
5.5 LIDERAZGO.....	47
5.5.1 Liderazgo y Compromiso	47
5.5.2 Política Ambiental	47
5.5.3 Roles y Responsabilidades	48
5.6 PLANIFICACIÓN.....	49

5.6.1	Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades	49
5.6.2	Objetivos Ambientales y Planificación para Lograrlos	50
5.6.2.1	Objetivos Ambientales.....	50
5.6.2.2	Planificación de los Cambios	50
5.7	APOYO	52
5.7.1	Recursos.....	52
5.7.2	Competencia.....	52
5.7.3	Comunicación.	53
5.7.4	Información Documentada.	53
5.8	OPERACIÓN.....	55
5.8.1	Planificación y Control Operacional.....	55
5.8.1.1	Acciones determinadas por la Matriz Amef.....	55
5.8.2	Preparación y respuesta ante emergencias.	57
5.9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	68
5.9.1	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.....	68
5.9.1.1	Evaluación del Cumplimiento.	68
5.9.1.1.1	Indicadores de Gestión.....	68
5.9.2	Auditoría Interna	68
5.9.2.1	Programa de Auditoría Interna.....	68
5.9.3	Revisión por la Dirección.....	69
5.10	MEJORA.....	69
5.10.1	No Conformidad y Acción Correctiva.	69
5.10.2	Mejora Continua.	69
6.	CONCLUSIONES.....	71
7.	RECOMENDACIONES.....	72
	BIBLIOGRAFÍA	73

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: DOFA.....	40
Tabla 2: AMEF.....	41
Tabla 3: MPC.....	42

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Modelo PHVA	29
Ilustración 2: Cronograma de Actividades	35
Ilustración 3: Organigrama (actual)	39
Ilustración 4: Mapa de Procesos	46
Ilustración 5: Organigrama	48
Ilustración 6: Manejo de Residuos	64

TABLA DE ANEXOS

Anexo A Mapa de riesgos	73
Anexo B Perfil Gerente	74
Anexo C Perfil Coordinador SGA	75
Anexo D Perfil Auxiliar Operativo	76
Anexo E Plan de Comunicación	77
Anexo F Plan de Auditorías	78
Anexo G Indicador de Energía	79
Anexo H Indicador de Agua.....	80
Anexo I PLAN ANUAL.....	81
Anexo J ACPM.....	82
Anexo K Acta de Reunión.....	83

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el creciente interés por el cuidado y la preservación del medio ambiente, las empresas se han visto en la necesidad de mantener su imagen corporativa, fortaleciendo el respeto y el compromiso Ambiental. Es por esto, por lo que la organización internacional de normalización (ISO), decide en 1994 crear la primera versión de la ISO 14001 para un sistema de gestión ambiental. Actualmente la ISO 14001:2015 es la norma por la cual las organizaciones consiguen que el desarrollo de sus actividades no perjudique el entorno.

Un sistema de gestión ambiental es entendido como el conjunto de normas aplicadas a una empresa con el fin de administrar de forma controlada los impactos ambientales para mitigarlos y/o prevenirlos, en la búsqueda del cuidado del medio.

Teniendo en cuenta lo anterior se considera que la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental en el Hotel Palermo Suite permite prevenir y mitigar los impactos ambientales asociados a las actividades de la organización; mejorando así, la imagen corporativa de la empresa y contribuyendo además a la sostenibilidad ambiental que está tan deteriorada, ya que esta implementación es una estrategia factible para solicitar y obtener la certificación ISO 14001:2015. lo que permite además ser más competitiva.

En este documento se evidencia el diagnóstico del Hotel Palermo Suite, como también el proceso de implementación del Sistema de Gestión Ambiental basado en la Norma ISO 14001:2015.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 TEMA DE INVESTIGACION.

Sistema de Gestión Ambiental y su implementación basado en la Norma NTC ISO 14001:2015.

1.2 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.

Implementación del Sistema de Gestión Ambiental para el Hotel Palermo Suite bajo la norma ISO 14001:2015 en el semestre B de 2017 en la Ciudad de San Juan de Pasto.

1.3 LÍNEA Y SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN.

1.3.1 Línea de investigación.

✓ Dinámica Empresarial.

1.3.2 Sublínea de Investigación.

✓ Gestión Gerencial Regional.

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.4.1 Descripción de la Situación Actual.

El Hotel Palermo Suite recibe constantemente visitantes, se incurre en diariamente en gastos de recursos naturales, se generan residuos o basuras y esto provoca un impacto en el medio ambiente. Actualmente el Hotel no cuenta con un programa de manejo de residuos sólidos, programa de vertimiento de sustancias, ni con un programa de ahorro o uso eficiente de recursos naturales tales como agua y energía. Además, no se ha realizado una identificación de los riesgos ambientales que pueden estar asociados a las actividades del Hotel Palermo Suite.

“El sistema ISO 14001 de gestión medioambiental, con validez y reconocimiento en todo el mundo, ofrece un marco para el desarrollo voluntario de medidas de conservación: desde aspectos como el ahorro energético hasta la protección climática y la eliminación de residuos”¹. Es por esto que el Hotel Palermo Suite, al implementar esta norma crea una oportunidad tener ventaja competitiva, mejorar la imagen corporativa y la conservación del medio ambiente. Ya que en la actualidad no se cuenta con un sistema de gestión ambiental (SGA), lo que implica además que no se realizan los debidos procesos como la correcta disposición de residuos, no se evidencia el compromiso con los contaminantes ambientales, y no existe un protocolo de prevención de riesgos biológicos.

Con el fin de planificar, hacer, verificar e implementar una mejora continua en los procesos, las empresas revisan y dan cumplimiento a los requisitos plasmados en la Norma ISO 14001:2015 que permitan cumplir con el cuidado del medio ambiente, logrando generar un valor agregado y responsabilidad ambiental en la empresa. Es por esto que el objetivo principal es la implementación del Sistema de Gestión Ambiental basado en la Norma ISO 14001:2015, para mitigar los impactos y riesgos ambientales alrededor de las actividades y servicios que se desarrollan en el Hotel Palermo Suite.

¹TUV RHEINLAND. Certificación según la norma ISO 14001. 2017. Disponible en el siguiente enlace: <https://www.tuv.com/colombia/es/certificaci%C3%B3n-seg%C3%BAn-la-norma-iso-14001.html>

1.4.2 Formulación del Problema.

- ¿Cómo gestionar el manejo de desechos, el gasto de agua y energía, los niveles de ruido, manipulación de residuos peligrosos, y vertimiento de aguas residuales del Hotel Palermo Suite?

1.4.3 Sistematización del Problema

- ¿Cómo se debe recoger la información requerida en el Hotel Palermo Suite para la implementación de un Sistema Gestión Ambiental?
- ¿Cómo construir los elementos requeridos para la implementación del sistema de Gestión ambiental bajo la norma NTC ISO 14001: 2015?

1.5 JUSTIFICACIÓN.

Las empresas actuales y buscadoras de grandes objetivos como la responsabilidad ambiental quieren incorporar dentro de sus procesos productivos y de servicios una manera de identificar conjuntamente toda una problemática ambiental, que involucre la implementación de nuevas tecnologías eficientes y más limpias; ya que a través de estas, las empresas no solo consiguen mejorar sus procesos de producción, desarrollarse y volverse más amigable con el medio ambiente, sino que también pueden conseguir puntos importantes y específicos como la reducción de costos, además la mejora de imagen ante los clientes, poder aumentar la calidad de vida de los empleados, mejorar en la seguridad en el trabajo, ampliar su mercado a niveles mayores, disminuir los impactos y externalidades producidas al sistema ecológico.

De esta forma se obliga a valorar los procesos medioambientales para que las organizaciones asuman una actitud amigable con el medio ambiente, desarrollando actividades que pongan en ventaja al medio ambiente, y así enmarcar un futuro en la cual las organizaciones diseñen métodos y programas a favor de la sociedad y el medio ambiente.

Dando una mirada más general y de importancia, vemos que estas buenas prácticas ambientales llevan a la empresa a entrar en un nivel competitivo e incluso a obtener una tendencia de no darle la espalda al medio ambiente, para así generar un valor agregado que le dará un respaldo a la empresa en su modernización empresarial.

Por lo tanto es considerado como excelente alternativa la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental bajo los requisitos de la norma NTC ISO 14001:2015, que permita obtener una política ambiental, que ligue a la empresa con el mejoramiento ambiental, con el fin de disminuir los riesgos ambientales, haciendo un uso eficiente de los recursos, realizando un programa de manejo de residuos y el desarrollo de una ventaja competitiva a través de la mejora de la imagen corporativa, para la preservación del medio ambiente, incluyendo la flora y fauna, que como un establecimiento turístico se hace necesario velar por la protección de nuestro entorno.

Por otro lado, este proyecto permitirá afianzar conocimientos relacionados al Sistema de Gestión Ambiental y salvaguardar a la empresa ante problemas o sanciones legales y destacar beneficios, sociales, económicos, académicos y/o científicos.

1.6 OBJETIVOS.

1.6.1 Objetivo General.

Implementar un Sistema de Gestión Ambiental basado en la Norma NTC ISO 14001:2015 en el Hotel Palermo Suite en la ciudad de San Juan de Pasto.

1.6.2 Objetivos Específicos.

- ✓ Realizar un diagnóstico general de la organización, identificando el entorno que le compete, sus riesgos, aspectos e impactos ambientales pertinentes.
- ✓ Construir los elementos requeridos para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental basado en las cláusulas de la Norma NTC ISO 14001:2015.

1.7 DELIMITACIÓN.

1.7.1 Espacial:

La implementación del Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001:2015 será desarrollada en el Hotel Palermo Suite ubicado en la Calle 19ª No. 39-10 Barrio Palermo, Pasto – Nariño – Colombia.

1.7.2 Temporal:

La implantación del Sistema de Gestión Ambiental se llevará a cabo en el semestre B del 2017

1.7.3 Alcance:

El Sistema de Gestión Ambiental se implementó en toda la organización. .

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO CONTEXTUAL

2.1.1 Reseña Histórica.

Hotel Palermo Suite. Fundado por los esposos JANETH MARQUEZ ARANGO Y WILLIAN LAGOS TOBAR e Inaugurado el 15 de diciembre de 2010. Motivados por su vocación firme de crear empresa, generar empleo, contribuir con la promoción del turismo y una visión clara de crecer aportando desarrollo a la región, basados en su fe en Dios y en su trabajo disciplinado, ubicado en el barrio Palermo de Pasto, con el objetivo de atender un segmento de clientes que buscaban un sector elegante y un precio más bajo.

En Hotel Palermo Suite es el lugar donde la seguridad, la tranquilidad, el descanso y el confort se encuentran garantizados.

Se cuenta con registro nacional de turismo RNT.27458 Cumplimos con toda la normatividad legal y estamos comprometidos con el medio ambiente y la sostenibilidad. Apoyamos al Artista y talento Nariñense como parte de nuestro compromiso y responsabilidad social. Generamos empleo, promovemos el turismo resaltando las riquezas y patrimonio de Nariño y contribuimos con la dinámica comercial y social de la región.

Ubicación estratégica para quienes viajan por negocios y para quienes viajan para conocer toda la riqueza patrimonial y turística de la ciudad de Pasto y sus alrededores como La Laguna de la Cocha, La iglesia de Las Lajas, la frontera con Ecuador, nuestros volcanes, museos, disfrutar de la música y gastronomía Nariñense y para ir de compras a los centros comerciales o disfrutar de las obras de nuestros artistas y artesanos

Para enero del año 2017 el HOTEL PALERMO SUITE se moderniza y se amplía llevando sus servicios, su imagen y capacidad a un nivel superior y a la altura de los requerimientos de prestigio, elegancia y tranquilidad de sus clientes mejorando de manera importante en aspectos de tecnología, diseño y protección del medio ambiente

Hotel Palermo Suite Su Aliado Estratégico en Pasto. Con un ambiente formal, agradable y muy cálido, creado para satisfacer los requerimientos de alojamiento y eventos de Ejecutivos de Negocios y turistas.

Hotel Palermo Suite está ubicado en un sector exclusivo, al norte de la ciudad de

Pasto donde se puede disfrutar de tranquilidad, seguridad, excelente movilidad en automóvil propio o en taxi. Cerca de muy buenos restaurantes, centros comerciales, iglesias, clínicas, hospitales y cerca del centro de la ciudad.

El Hotel Palermo Suite dispone de 24 habitaciones confortables distribuidas así: 7 Habitaciones Ejecutivas, 4 Habitaciones Superiores, 3 Habitaciones Superiores Dobles, 10 Habitaciones Suite, que brindan comodidad y perfecto descanso a los huéspedes, dotadas de baño privado, TV plasma-LCD, cable satelital, teléfono y Wifi de alta velocidad (40Mb).

Gratis Bebida de cortesía a su llegada o en las noches, Parqueadero cercano al hotel, desayuno Palermo. Desayuno especial de la casa. (Jugo y fruta, bebida caliente, Huevos al gusto, variedad de pan, mantequilla o mermelada, Llamadas locales y detalles de fina coquetería.

2.1.2 Entornos de Investigación.²

Según el último dato disponible del DANE, el PIB de Nariño en 2014 presentó un crecimiento real del 4,8%, cifra por encima del resultado nacional (4,4%), con lo cual su participación en el PIB nacional se ubicó en el 1,5% en el mismo periodo. Las actividades con mayor crecimiento fueron construcción, servicios sociales (administración pública), agropecuaria y comercio.

Para 2015, acorde a los resultados de los indicadores analizados, se observó en primera instancia para la ciudad de Pasto, una tasa de desempleo anual que se mantuvo sin alteración, y una inflación que superó el promedio nacional. Asimismo, la actividad económica en el departamento de Nariño exhibió un favorable desempeño, especialmente en el sector de la construcción y en el transporte aéreo de pasajeros, pese al detrimento del comercio exterior, generalizado en todo el país.

El mercado laboral alcanzó un desempeño positivo en 2015, según se desprende de las estadísticas de la Gran encuesta Integrada de Hogares (GEIH) del DANE. Se resaltó el empleo ofrecido por los sectores de transporte y de servicios sociales, así como los desarrollos de obras de infraestructura vial, portuaria y de programas de vivienda promovidos por el Gobierno nacional.

En cuanto a precios, el resultado de la inflación ubicó la ciudad entre las que más subieron los precios en el año y con un incremento superior al promedio nacional. El rubro con mayor aumento fue del de alimentos, siendo el más alto del país, y dentro de este se destacaron los perecederos, afectados por el fenómeno de El

² DANE. Informe de Coyuntura Económica Regional. 2016. Disponible en el siguiente enlace: https://www.dane.gov.co/files/icer/2015/ICER_Narino2015.pdf

Niño, lo que incidió en la baja productividad y la menor calidad de algunos productos perecederos, en una ciudad considerada como una amplia despensa colombiana.

Entretanto, en la demanda externa sobresalieron por la disminución en su valor FOB en dólares productos como el café; pescados; perlas y piedras preciosas; productos de hierro y acero; y manufacturas plásticas. Por el contrario se incrementaron los despachos de aceite de palma en bruto, atunes de aleta amarilla, cueros, naranjas y cacaos en grano.

En los bienes importados, fue significativo el ingreso de aceite crudo de palma, pescado congelado, abonos, bobinas de papel, tubería, y en menor proporción tableros de madera y productos procesados de mar.

En el lado de la oferta, las principales variables coincidentes con la actividad constructora publicadas por el DANE mostraron un avance anual. En efecto, según el Censo de Edificaciones se observó un incremento muy importante en las obras en proceso en la capital de Nariño. Este sustancial avance fue explicado por el desarrollo tanto de obras de infraestructura aeroportuarias, viales y civiles en el departamento, como también de vivienda. Paralelamente, las estadísticas de edificación mostraron un aumento importante en el área aprobada para la construcción de vivienda y edificaciones.

Finalmente, al igual que el buen desempeño de la construcción, la movilidad de pasajeros salidos y llegados, tanto nacionales como internacionales, desde el aeropuerto de Pasto y Tumaco, presenció un crecimiento anual significativo. A su vez, en la actividad pecuaria, por avance en la demanda interna se observó un incremento en el degüello de ganado vacuno, medido por el peso en canal, y en menor proporción el de porcino.

2.2 MARCO TEORICO

2.2.1 Estado del Arte

En la actualidad no se cuenta con ningún tipo de estudio anterior de sistemas de Gestión en el Hotel Palermo Suite y tampoco se ha identificado estudios en la ciudad de San Juan de Pasto, de Sistema de Gestión Ambiental de Hoteles.

2.2.2 Fundamentación Teórico

2.2.2.1 ISO:

La ISO (International Organization for Standardization), es una federación mundial de organismos de normalización, establecida para promover el desarrollo de normas internacionales que faciliten y propicien el equilibrio en el comercio internacional, auspiciando la transferencia de tecnología y la mejora de la comunicación. (ISO focus. Revista de la Organización Internacional de Normalización, 2015) ³

2.2.2.2 ISO 14001³

Es una norma internacional de aplicación voluntaria, que establece los requisitos legales que debe cumplir una organización para gestionar la prevención de la contaminación y el control de las actividades, productos y procesos que causan o podrían causar impactos sobre el medio ambiente, y además, para demostrar su coherencia en cuanto al cumplimiento de su compromiso fundamental y respecto por el medio ambiente.⁴

El logro de equilibrio entre el medio ambiente, la sociedad y la economía, se considera esencial para satisfacer las necesidades del presente sin poner en riesgo la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades. El desarrollo sostenible como objetivo se logra mediante el equilibrio de los “tres pilares” de la sostenibilidad. Las expectativas de la sociedad en cuanto a desarrollo sostenible, transparencia y responsabilidad y rendición de cuentas han evolucionado dentro del contexto de legislaciones cada vez más estrictas, presiones crecientes con relación a la contaminación del medio ambiente, uso ineficiente de recursos, gestión inapropiada de residuos, cambio climático, degradación de los ecosistemas y pérdida de biodiversidad. Esto ha conducido a que las organizaciones adopten un enfoque sistemático con relación a la gestión ambiental mediante la implementación de sistemas de gestión ambiental, cuyo objetivo es contribuir al “pilar ambiental” de la sostenibilidad.

³ ISO. ISO 14001:2015 (es). 2015. Disponible en el siguiente enlace:
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14001:ed-3:v1:es>

⁴UNIVERSIDAD DE CIENCIAS APLICADAS Y AMBIENTALES. Diseño del sistema de gestión ambiental con base en la norma ISO 14001 para la organización privada: seguridad sara ltda, ubicada en la ciudad de Bogotá – Cundinamarca. 2016. Disponible en el siguiente enlace:
<http://repository.udca.edu.co:8080/jspui/bitstream/11158/530/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%202016%20final.pdf>

El propósito de esta Norma Internacional es proporcionar a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

Esta norma especifica requisitos que permitan que una organización logre los resultados previstos que ha establecido para su sistema de gestión ambiental. Un enfoque sistemático a la gestión ambiental puede proporcionar información a la alta dirección para generar éxito a largo plazo y crear opciones para contribuir al desarrollo sostenible mediante:

- la protección del medio ambiente, mediante la prevención o mitigación de impactos ambientales adversos;
- la mitigación de efectos potencialmente adversos de las condiciones ambientales sobre la organización;
- el apoyo a la organización en el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos;
- la mejora del desempeño ambiental;
- el control o la influencia sobre la forma en la que la organización diseña, fabrica, distribuye, consume y lleva a cabo la disposición final de productos o servicios, usando una perspectiva de ciclo de vida que pueda prevenir que los impactos ambientales sean involuntariamente trasladados a otro punto del ciclo de vida;
- el logro de beneficios financieros y operacionales que puedan ser el resultado de implementar alternativas ambientales respetuosas que fortalezcan la posición de la organización en el mercado;
- la comunicación de la información ambiental a las partes interesadas pertinentes.

Esta Norma Internacional, al igual que otras Normas Internacionales, no está prevista para incrementar ni cambiar los requisitos legales de una organización. La publicación de la ISO 14001:2015 en septiembre de 2015 es la fase final del proceso de revisión de la norma. Esta versión sustituye a la ISO 14001:2004, aunque existe un período de transición de tres años.

El equipo ISO responsable del proceso de revisión (subcomité ISO/TC 207/SC1) ha identificado los siguientes cambios emergentes como resultado de su revisión.

Gestión medioambiental estratégica: Existe una nueva exigencia de comprender el contexto de una organización a la hora de determinar problemas internos y externos relacionados con sus actividades y el medioambiente. También se exigen acciones para abordar estos problemas en el Sistema de Gestión Medioambiental (SGM).

Liderazgo: Se ha añadido una nueva cláusula con responsabilidades concretas para la dirección de máximo nivel, con el fin de que expresen su liderazgo y compromiso con la gestión medioambiental. La dirección de máximo nivel puede asignar esta responsabilidad a otros, pero conservará la responsabilidad.

Protección del medioambiente: La normativa medioambiental incorporará un compromiso con la protección del medioambiente, lo que incluye la prevención de la contaminación y otros compromisos, como el uso sostenible de los recursos y la mitigación del cambio climático, así como la adaptación y la protección de la biodiversidad y los ecosistemas.

Actuación medioambiental: El enfoque clave se centra en mejorar el rendimiento relacionado con la gestión de los aspectos medioambientales. La organización decidirá los criterios para evaluar su actuación medioambiental, mediante los indicadores adecuados.

Reflexiones sobre la vida útil: La organización deberá extender el control y la influencia de sus impactos medioambientales, desde la generación o adquisición de materias primas al tratamiento al final de la vida útil. Esto no implica la exigencia de efectuar una evaluación del ciclo de vida (LCA), a pesar de que la organización deberá considerar detenidamente las fases del servicio o producto que pueden controlarse o en las que puede influirse.

Comunicación: Se ha puesto más énfasis en la comunicación interna y externa, así como en el tratamiento equitativo de ambas. La organización mantiene la decisión de comunicarse externamente, al tiempo que se tienen en cuenta sus obligaciones de conformidad.

Documentación: Se usa el término "información documentada" en lugar de "documentos" y "registros". La organización tiene la flexibilidad de decidir cuándo se exigen los "procedimientos". Cualquier formato (papel, nube, etc.) sería válido.

Transición de ISO 14001: 2004: Las organizaciones ya certificadas conforme a la ISO 14001:2004 disponen de tres años, desde la publicación de la nueva versión a la que hacer la transferencia. Este período de transición termina en septiembre de 2018.⁵

2.2.2.3 Modelo PHVA

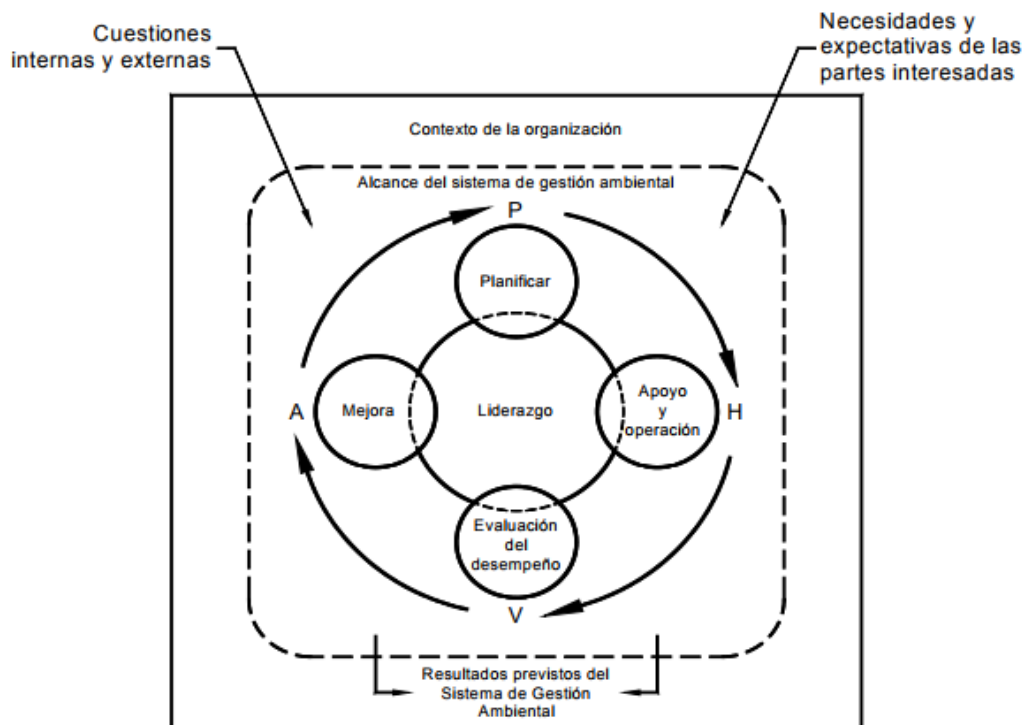
La base para el enfoque que subyace a un sistema de gestión ambiental se fundamenta en el concepto de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA). El modelo PHVA proporciona un proceso iterativo usado por las organizaciones para lograr la mejora continua. Se puede aplicar a un sistema de gestión ambiental y a cada uno de sus elementos individuales, y se puede describir brevemente así: - Planificar: establecer los objetivos ambientales y los procesos necesarios para

⁵ SGS. Revisión de ISO 14001:2015. 2017. Disponible en el siguiente enlace: <http://www.sgs.co/es-es/health-safety/quality-health-safety-and-environment/environment/iso-14001-2015-revision>

generar y proporcionar resultados de acuerdo con la política ambiental de la organización. - Hacer: implementar los procesos según lo planificado. - Verificar: hacer el seguimiento y medir los procesos respecto a la política ambiental, incluidos sus compromisos, objetivos ambientales y criterios operacionales, e informar de sus resultados. - Actuar: emprender acciones para mejorar continuamente. La Figura 1 ilustra cómo el marco de referencia introducido en esta Norma Internacional se puede integrar en el modelo PHVA, lo cual puede ayudar a usuarios actuales y nuevos a comprender la importancia de un enfoque de sistema.⁶

⁶ ISO. ISO 14001:2015. 2016. Disponible en el siguiente enlace:
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14001:ed-3:v1:es>

Ilustración 1: Modelo PHVA



Fuente: Norma ISO 14001:2015

2.3 MARCO LEGAL

2.3.1 La Ley 300 de 1996: En el artículo 61 estableció el Registro Nacional de Turismo y el artículo 12 de la Ley 1101 de 2006 define los prestadores de servicios turísticos obligados a registrarse antes de iniciar sus operaciones en Colombia. Este Registro es obligatorio para su funcionamiento y debe actualizarse anualmente.⁷

2.3.2 Ley 1333 DE 2009: (julio 21): por la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones. El Estado es el titular de la potestad sancionatoria en materia ambiental y la ejerce sin perjuicio de las competencias legales de otras autoridades a través del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, las Corporaciones Autónomas Regionales, las de Desarrollo Sostenible, las Unidades Ambientales de los grandes centros urbanos a que se refiere el artículo 66 de la Ley 99 de 1993, los establecimientos públicos ambientales a que se refiere el artículo 13 de la Ley 768 de 2002 y la Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Nacionales Naturales, de

⁷ MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Registro Nacional de Turismo. 2012. Disponible en el siguiente enlace:
http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones/16883/registro_nacional_de_turismo

conformidad con las competencias establecidas por la ley y los reglamentos.⁸

2.3.3 Decreto 3678 DE 2010. Por el cual se establecen los criterios para la imposición de las sanciones consagradas en el artículo 40 de la Ley 1333 del 21 de julio de 2009 y se toman otras determinaciones, El presente decreto tiene por objeto señalar los criterios generales que deberán tener en cuenta las autoridades ambientales para la imposición de las sanciones consagradas en el artículo 40 de la Ley 1333 del 21 de julio de 2009.⁹

2.3.4 NTC ISO 14001. “Esta norma especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental que una organización puede usar para mejorar su desempeño ambiental. Esta prevista para que la organización busque gestionar sus responsabilidades ambientales de una forma que contribuya al pilar ambiental de la sostenibilidad”¹⁰.

2.3.5 Ley 373 de 1997 art 15: programa para el uso eficiente y ahorro del agua. Consumo de agua por la utilización de inodoros, lavamanos y demás elementos que generen un consumo de agua.¹¹

2.3.6 Ley 9 de 1979 art 175: consumo de agua para suministros de usos varios.¹²

2.3.7 Decreto 3683 DE 2003: Por el cual se reglamenta la Ley 697 de 2001 y se crea una Comisión Intersectorial. Objetivo. El objetivo del presente decreto es reglamentar el uso racional y eficiente de la energía, de tal manera que se tenga la mayor eficiencia energética para asegurar el abastecimiento energético pleno y oportuno, la competitividad del mercado energético colombiano, la protección al consumidor y la promoción de fuentes no convencionales de energía, dentro del marco del desarrollo sostenible y respetando la normatividad vigente sobre medioambiente y los recursos naturales renovables.¹³

2.3.8 Ley 1185 DE 2008: Busca la integración del patrimonio cultural de la nación, constituido por todos los bienes materiales, manifestaciones inmateriales, los productos y las representaciones de la cultura que son expresión de la nacionalidad

⁸ ALCALDIA DE BOGOTA. Ley 1333 DE 2009. 2009. Disponible en el siguiente enlace:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36879>

⁹ MINISTERIO DE AMBIENTE. Decreto 3678. 2010. Disponible en el siguiente enlace:
http://www.minambiente.gov.co/images/normativa/decretos/2010/dec_3678_2010.pdf

¹⁰ UNIVERSIDAD DE CIENCIAS APLICADAS Y AMBIENTALES. Diseño del sistema de gestión ambiental. 2016. Disponible en el siguiente enlace:
<http://repository.udca.edu.co:8080/jspui/bitstream/11158/530/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%202016%20final.pdf>

¹¹ MINISTERIO DE AMBIENTE. Ley 373 DE 1997. 2003. Disponible en el siguiente enlace:
http://www.minambiente.gov.co/images/normativa/leyes/1997/ley_0373_1997.pdf

¹² INVIMA. Ley 9 de 1979. 2010. Disponible en el siguiente enlace:
<https://www.invima.gov.co/normatividad/leyes/ley-9-de-1979-pdf/download.html>

¹³ MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA. Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1073 de 2015. 2015. Disponible en el siguiente enlace:
<https://www.minminas.gov.co/documents/10180/674559/22.04.2016+Decreto+CIURE.pdf>

colombiana.¹⁴

2.3.9 Ley 1335 de 2009. Artículo 19: *Prohibición al consumo de tabaco y sus derivados.* Prohíbese el consumo de Productos de Tabaco, en los lugares señalados en el presente artículo. En las áreas cerradas de los lugares de trabajo y/o de los lugares públicos, tales como: Bares, restaurantes, centros comerciales, tiendas, ferias, festivales, parques, estadios, cafeterías, discotecas, cibercafés, hoteles, ferias, pubs, casinos, zonas comunales y áreas de espera, donde se realicen eventos de manera masiva, entre otras¹⁵.

2.3.10 Ley 697 de 2001: Mediante la cual se fomenta el uso racional y eficiente de la energía, se promueve la utilización de energías alternativas y se dictan otras disposiciones.¹⁶

2.3.11 Ley 9 de 1979: Residuos sólidos. Ningún establecimiento podrá almacenar a campo abierto o sin protección las basuras provenientes de sus instalaciones, sin previa autorización del Ministerio de Salud o la entidad delegada. El almacenamiento de basuras deberá hacerse en recipientes o por períodos que impidan la proliferación de insectos o roedores y se eviten la aparición de condiciones que afecten la estética del lugar. Para este efecto, deberán seguirse las regulaciones indicadas en el Título IV de la presente Ley.¹⁷

2.4 MARCO CONCEPTUAL

Los conceptos que se ve pertinente conocer y tener en cuenta para la implementación del sistema de Gestión Ambiental en el Hotel Palermo Suite, son los siguientes; Los cuales se encuentran se tomaron referidos de la NTC ISO 14001: 2015:

- ✓ **Sistema de Gestión Ambiental.** Parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades.
- ✓ **Política Ambiental.** Intenciones y dirección de una organización, relacionadas con el desempeño ambiental, como las expresa formalmente su alta dirección.
- ✓ **Medio Ambiente.** Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus

¹⁴ ALCALDÍA DE BOGOTÁ. Ley 1185 de 2008. 2008. Disponible en el siguiente enlace: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=29324>

¹⁵ ALCALDÍA DE BOGOTÁ. Ley 1335 de 2009. 2009. Disponible en el siguiente enlace: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36878>

¹⁶ ALCALDÍA DE BOGOTÁ. Ley 697 de 2001. 2001. Disponible en el siguiente enlace: www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4449

¹⁷ ALCALDÍA DE BOGOTÁ. Ley 9 de 1979. 1979. Disponible en el siguiente enlace: www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1177

interrelaciones.

✓ **NOTA 1 a la entrada** El entorno puede abarcar desde el interior de una organización hasta el sistema local, regional y global.

✓ **NOTA 2 a la entrada** El entorno se puede describir en términos de biodiversidad, ecosistemas, clima u otras características.

✓ **Aspecto Ambiental.** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente

✓ **NOTA 1 a la entrada** Un aspecto ambiental puede causar uno o varios impactos ambientales. Un aspecto ambiental significativo es aquel que tiene o puede tener uno o más impactos ambientales significativos.

✓ **NOTA 2 a la entrada** La organización determina los aspectos ambientales significativos mediante la aplicación de uno o más criterios.

✓ **Impacto Ambiental.** Cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización

✓ **Objetivo Ambiental.** Objetivo establecido por la organización coherente con su política ambiental.

✓ **Prevención de la contaminación.** Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos.

✓ **NOTA 1 a la entrada** La prevención de la contaminación puede incluir la reducción o la eliminación en la fuente; cambios en el proceso, producto o servicio; uso eficiente de recursos, sustitución de materiales y energía; reutilización; recuperación; reciclaje, regeneración o tratamiento.

✓ **Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

✓ **NOTA 1 a la entrada** "Generalmente implícita" significa que es habitual o práctica común para la organización y las partes interesadas, que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.

✓ **NOTA 2 a la entrada** Un requisito especificado es el que está declarado, por ejemplo, en información documentada.

✓ **NOTA 3 a la entrada** Los requisitos diferentes de los legales se convierten en obligatorios cuando la organización decide cumplirlos.

✓ **Riesgo.** Efecto de la incertidumbre.

✓ **NOTA 1 a la entrada** Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.

✓ **NOTA 2 a la entrada** Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.

✓ **NOTA 3 a la entrada** Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a "eventos" potenciales (como se definen en la Guía ISO 73:2009, 3.5.1.3) y "consecuencias" (según se definen en la Guía ISO 73:2009, 3.6.1.3), o a una combinación de estos.

✓ **NOTA 4 a la entrada** Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una

combinación de las consecuencias de un evento (incluidos cambios en las circunstancias) y la “probabilidad” (como se define en la Guía ISO 73:2009, 3.6.1.1) asociada de que ocurra.

✓ **Auditoría.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener las evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.

✓ NOTA 1 a la entrada Una auditoría interna la realiza la propia organización o una parte externa en su nombre.

✓ NOTA 2 a la entrada Una auditoría puede ser combinada (combinando dos o más disciplinas).

✓ NOTA 3 a la entrada La independencia se puede demostrar por la ausencia de responsabilidad con relación a la actividad que se audita, o ausencia de sesgo y conflicto de intereses.

✓ NOTA 4 a la entrada La “evidencia de auditoría” consiste en registros, declaraciones de hechos y demás información pertinente a los criterios de auditoría, que son verificables; los “criterios de auditoría” son el conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia, frente a los cuales se compara la evidencia de auditoría, como se define en la Norma ISO 19011:2011, apartados 3.3 y 3.2 respectivamente.

✓ **Desempeño Ambiental.** Desempeño relacionado con la gestión de aspectos ambientales.

✓ NOTA 1 a la entrada En el contexto de un sistema de gestión ambiental, los resultados se pueden medir con respecto a la política ambiental de la organización sus objetivos ambientales u otros criterios, mediante el uso de indicadores.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS.

3.1 TIPO DE ESTUDIO.

El tipo de estudio que se utilizó es Descriptivo, ya que la implementación de la NTC ISO 14001: 2015 así lo requiere.

Debido a que es necesario obtener la información más detallada del proceso misional de la Empresa, lo cual se lleva a cabo mediante la revisión de la documentación disponible, y a través de reuniones realizadas con todo el personal involucrado en todos los procesos, con el fin de conocer en qué condiciones se encuentra la empresa y realizar su respectivo análisis.

3.2 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN.

3.2.1 Fuentes de Información:

Para nuestra propuesta de implementación de Sistema de Gestión Ambiental se utilizaron fuentes de información primaria y secundaria, así:

3.2.1.1 Fuentes Primarias:

La información se recolectó de manera directa, utilizando técnicas de recolección como: listas de chequeo y reuniones, con el fin de obtener información veraz y confiable que permita a dar respuesta al objetivo.

3.2.1.2. Fuentes Secundarias:

Como fuentes secundarias se tuvo en cuenta el material de consulta (virtual y físico), teniendo como base fundamental la Norma NTC ISO 14001:2015, además se contó con documentos de apoyo tales como libros y módulos relacionados con el tema de Gestión Ambiental y consultas en páginas web. Todo lo anterior, para conocer y profundizar mucho más sobre el tema y la línea de investigación.

3.2.1.3 Tratamiento de Información.

Se realizó una lista de chequeo que nos permitió acceder a una información más confiable, flexible y abierta entre los participantes de la reunión, estructurada de acuerdo con los requisitos que nos pide la norma; además de hizo uso de las matrices: MPC, DOFA y AMEF para crear la parte básica del direccionamiento estratégico.

3.2.2 Población y Muestra.

La muestra poblacional a la que estará dirigida esta investigación es a todos los empleados del Hotel Palermo Suite en San Juan de Pasto.

4. Cronograma

Ilustración 2: Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES :GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL BAJO LA NORMA ISO 14001:2015 PARA EL HOTEL PALERMO SUITE								
ACTIVIDAD/ SEMANA	Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnóstico del Hotel								
Contexto de la Organización								
Diseño y Definición de Política Ambiental								
Formulación de Objetivos Ambientales								
Diseño de Mapa de Procesos								
Identificación, evaluación y tratamiento de los Riesgos Ambientales								
Definición del compromiso y responsabilidad del Hotel en el SGA								
Realización plan de Comunicación								
Diseñar Plan de Documentación								
Definición de las acciones frente a los riesgos								
Realización de la evaluación de desempeño mediante indicadores y plan de auditorias								
Realizar la Mejora correspondiente								
Ajustar el Proyecto.								
Presentación del Proyecto final								

Fuente: Propia

5. IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL BAJO LA NORMA ISO 14001:2015 PARA EL HOTEL PALERMO SUITE EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO

5.1 EVALUACIÓN INICIAL

La Norma ISO 14001:2015 especifica los requisitos a cumplir en la organización, con el fin de implementar un adecuado sistema de gestión ambiental:

- Mitigando los impactos ambientales pertinentes a la organización y cumpliendo los requisitos legales.
- Prevenir y cuidar el medio ambiente.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y el producto o servicio suministrado.

La evaluación inicial se realiza teniendo en cuenta los requisitos de la norma los cuales están especificados en la cláusula 4 de la misma. Esta evaluación se evidencia a partir del punto 5.4 de este proyecto.

5.2 REFERENCIAS NORMATIVAS

La adopción de un sistema de gestión ambiental es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión ambiental basado en esta Norma internacional son:

- a) Mitigar los impactos ambientales pertinentes a la empresa
- b) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos
- c) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión ambiental

5.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Esta Norma Internacional (ISO 14001:2015) proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión ambiental y proporciona la base para otras normas de SGA. Esta Norma Internacional está prevista para ayudar a entender los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario de la gestión ambiental para que pueda ser capaz de implementar de manera eficaz y eficiente un SGA y obtener valor de otras normas de SGA. Es posible ver los términos y definiciones en el punto 2.4 de este proyecto (Marco Conceptual).

Es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio. Su objetivo es incrementar la conciencia de la organización sobre sus tareas y su compromiso para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y sus partes interesadas y lograr la satisfacción con sus productos y servicios.

5.4 ESTADO ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN

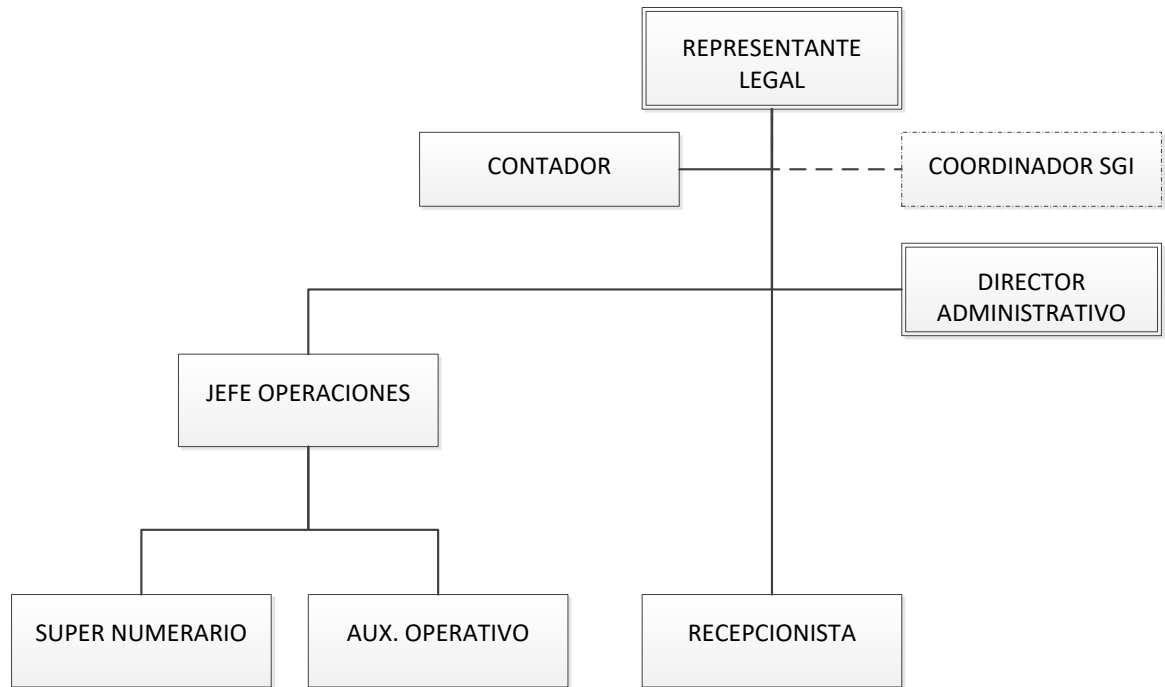
DATOS GENERALES

RAZON SOCIAL	HOTEL PALERMO
RAZON COMERCIAL	HOTEL PALERMO SUITE
NIT	59820339-4
REPRESENTANTE LEGAL	JANETH MARQUEZ ARANGO
DIRECCION	Calle 19ª No. 39-10
OFICINA PRINCIPAL	Pasto – Nariño
TELEFONOS	57 2 313104 - 57 2 315505
CELULAR	3168230472 - 3003007908
EMAIL	hotelpalermopasto@gmail.com
WEB:	www.hotelpalermosuite.net

La reseña histórica se encuentra en el punto 2.1.1 de este proyecto.

Misión, Visión y Valores Corporativos. El Hotel Palermo Suite no cuenta con una misión, visión y valores corporativos ya instituidos, por lo cual, parte la implementación es la realización de estos teniendo en cuenta el medio ambiente.

Ilustración 3: Organigrama (actual)



Fuente: Hotel Palermo Suite

5.4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.

MATRIZ DOFA.

	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL - MATRIZ DOFA	
	FECHA:	19 DE NOVIEMBRE DE 2017
	VERSIÓN:	1
	CÓDIGO:	SGA-04-01
	LÍDER:	COORDINADOR SGA
	PROCESO:	DIRECCIONAMIENTO
OBJETIVO: DETERMINAR LAS ACCIONES PERTINENTES A LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS		
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	1. Personal Dispuesto	1. Nuevas tecnologías
FACTORES EXTERNOS	2. Calidad del servicio	2. Mal manejo de residuos
	3. Excelente localización	3. Desconocimiento ambiental
OPORTUNIDADES	ACCIONES FO	ACCIONES DO
1. Tics	F101: Capacitar al personal en uso de las Tics	D101: Aprovechando las Tics, implementar nuevas tecnologías que permitan mitigar los impactos ambientales
2. Certificación en ISO 14001	F202: Mejorar la imagen corporativa con un servicio de calidad y la certificación en ISO 14001	D203: Desarrollar un programa de Reciclaje y Reutilización
3. Capacidad para reciclar y reutilizar	F103: Capacitar al personal en Reciclaje y Reutilización	D302: Cuidar el medio ambiente y tomarlo una ventaja competitiva para mejorar la imagen corporativa
	F302: Aprovechar la localización del hotel para preservar el entorno a través de la ISO 14001	
AMENAZAS	ACCIONES FA	ACCIONES DA
1. Competencia	F1A2: Reducir el impacto ambiental con un programa de mitigación de riesgos	D1A1: Con la inclusión de nuevas tecnologías posicionarse en una ventaja competitiva
2. Impacto medio ambiental	F2A2: Extendiendo la calidad a todos los procesos del hotel, para reducir efectivamente el impacto ambiental pertinente a la organización	D2A2: Implementando un programa de manejo de residuos para reducir el impacto ambiental
3. Sanciones por incumplir normas legales ambientales	F1A3: Preparando al personal, desarrollar una matriz legal para cumplir todos los requisitos legales aplicables	D3A3: Capacitar y Contratar asesores en temas ambientales para cumplir con los requisitos de la norma y los legales

Tabla 1
Fuente: Propia

MATRIZ AMEF.

 Negocios, Turismo		SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL									
		MATRIZ AMEF									
		19 de noviembre de 2017									
		1									
		SGA-04-02									
		COORDINADOR SGA									
		DIRECCIONAMIENTO									
Objetivo: Determinar los riesgos y las acciones correctivas a tomar.											
Nº	Funcion del Proceso	Falla Potencial	Efecto potencial de la falla	Severidad	Causas potenciales de las fallas	Ocurrencia	Control actual del proceso	Detección	RPN	Acciones Recomendadas	Responsables
1	Alojamiento y Hospedaje	Alto consumo se agua y energía	Sanciones Legales	4	Ya que se trata de un hotel, las condiciones de aseo e higiene, obligan a gastar un volumen considerable de agua por día, además no se cuenta con lavadoras , lo que causa un consumo mayor, la iluminación debe ser perfecta , lo que origina un gasto mayor de energía.	4	Ninguno	2	32	Adquirir lavadoras o hacer un convenio con otro hotel que se encargue del lavado. /adquisición de un sistema de energías renovables/ instalar en las habitaciones y en las zonas comunes bombillas de bajo consumo/ instalar detectores de presencia y movimiento./ Intalación de unidades sanitarias ahorradoras/ incentivar a los visitantes del uso racional de los recursos	Gerente
			Incremento de los costos.	2		4	Ninguno	2	16		
2	Alojamiento y Hospedaje	Mal manejo de residuos	Contaminación.	4	No se cuenta con un protocolo de manipulación de los residuos	4	Ninguno	2	32	Reutilizar y reciclar papel , embalajes de carton , habilitando un espacio para depositarlos/ Implementar un punto verde para hacer una recolección adecuada de los residuos y su correcto desecho. / adquirir productos con etiquetas ecológicas / incentivar a los visitantes a depositar los residuos correctamente.	Gerente
			Sanciones legales	3		4	Ninguno	2	24		
			Plagas	4		4	Ninguno	2	32		
			Obstrucción de alcantarillas y cifones	5		4	Ninguno	2	40		
3	Alojamiento y Hospedaje	Manipulación de residuos biológicos.	Afectación a los colaboradores	5	los colaboradores que se encargan de realizar el aseo a las habitaciones, se encuentran con un sin numero de desechos, de los cuales no se conoce su procedencia ni su estado.	2	Ninguno	4	40	Implementar un protocolo de lavado de manos, y uso correcto de EPP. / Realizar un convenio con EMAS para realizar el correcto desecho.	Gerente, Aux Operativo
			Propagación de Virus	5		2	Ninguno	4	40		
4	Organización de Eventos	Alta generación de residuos de diversos tipos y características	Gran cantidad de residuos para desechar	4	En el hotel además de brindar hospedaje , tambien se dispone de salones para eventos, lo cual implica un consumo adicional de recursos , que deben ser desechados.	4	Ninguno	2	32	Reutilizar y reciclar papel , embalajes de carton , habilitando un espacio para depositarlos/ Implementar un punto verde para hacer una recolección adecuada de los residuos y su correcto desecho. / adquirir productos con etiquetas ecológicas	Gerente
5	Alojamiento y Hospedaje	Vertidos de aguas residuales sanitarias	Contaminación de rios y arroyos	5	No se cuenta con tratamiento adecuado de agua residuales sanitarias	4	Ninguno	5	100	Implementar un tratamiento para aguas residuales generadas/ utilizar detergentes y productos de limpieza biodegradables , que no sean nocivos con el agua. / utilización de dosificadores para detergentes y jabones.	Gerente
			Sanciones legales	3		4	Ninguno	5	60		
			Atentar sobre la fauna	5		4	Ninguno	5	100		
6	Organización de Eventos	Altos niveles de ruido	Molestias a la comunidad local	3	La realización de eventos implica el uso de elementos de sonido.	4	Ninguno	3	36	Moderar el nivel del ruido, que este sea inferior e igual a los niveles permitidos (65 dB en el día y 55 dB noche.)	Gerente
7	Alojamiento y Hospedaje	Derrame de sustancias químicas, tóxicas	Malestar en las vías respiratorias de los Visitantes .	5	El aseo de las habitaciones es muy estricto y continuo , lo que genera que se manipule contaminamente los detergentes .	3	Ninguno	2	30	Adecuar un lugar para uso exclusivo de los detergentes que este alejado de las habitaciones y que este completamente cerrado./ utilizar detergentes y productos de limpieza biodegradables , que no sean tóxicos. / utilización de dosificadores para detergentes y jabones.	Gerente, Aux Operativo
			Alergias e intoxicación	5		3	Ninguno	2	30		
			Mala imagen corporativa	5		3	Ninguno	2	30		
8	Alojamiento y Hospedaje	Vertido de aceites y productos químicos al agua	Contaminación de rios.	4	No existe un protocolo para el desecho de aceites y productos químicos(detergentes, desinfectantes, desengrasantes)	4	Ninguno	5	80	Implementar un protocolo de desecho de aceites y productos químicos (detergentes, desinfectantes, desengrasantes)	Gerente, Aux Operativo
			Sanciones legales	3		4	Ninguno	5	60		
			Atentar sobre la fauna	5		4	Ninguno	5	100		
9	Alojamiento y Hospedaje	Fuga de gas estacionario	Explosión	5	En el hotel existe un lugar donde se dispone de gas , especialmente para preparar los alimentos, y no hay una sola persona encargada del mismo , lo cual puede ocasionar un olvido de cerrar la llave	3	Ninguno	5	75	Crear e implementar un Protocolo para el manejo del Gas .	Aux Operativo
			Intoxicación	5		3	Ninguno	5	75		
10	Alojamiento y Hospedaje	Desplome por sismo o erupción volcánica	Destrucción total de la construcción	5	Sismo, erupción volcánica	4	Ninguno	4	80	Crear un Plan de Emergencia , señalar correctamente una ruta de evacuación y considerar el punto de encuentro mas cercano y seguro	Gerente
			Gran cantidad de Escombros	5		4	Ninguno	4	80		
			Muerte	5		4	Ninguno	4	80		

Tabla 2
Fuente: Propia

MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO.

	Matriz del Perfil Competitivo						
	FECHA:	19 de Noviembre de 2017					
	VERSIÓN:	1					
	CÓDIGO:	SGA-04-03					
	LÍDER:	COORDINADOR SGA					
	PROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO					
OBJETIVO: Identificar fortalezas y debilidades con respecto a otras empresas							
FACTORES CLAVES DE ÉXITO	PONDERACIÓN	HOTEL PALERMO SUITE		HOTEL FERNANDO PLAZA		HOTEL LA MAISON	
		CLASIFICACIÓN	RESULTADO	CLASIFICACIÓN	RESULTADO	CLASIFICACIÓN	RESULTADO
PRECIO	0,15	3	0,45	3	0,45	3	0,45
CALIDAD SERVICIO	0,2	4	0,8	3	0,6	3	0,6
RECICLAJE Y REUTILIZACIÓN	0,1	4	0,4	2	0,2	2	0,2
MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS	0,1	4	0,4	2	0,2	2	0,2
PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO	0,1	3	0,3	3	0,3	3	0,3
ATENCIÓN	0,2	4	0,8	3	0,6	3	0,6
PERSONAL CALIFICADO	0,15	2	0,3	2	0,3	2	0,3
	1		3,45		2,65		2,65

Tabla 3
Fuente: Propia

Se realizaron las matrices DOFA, AMEF y MPC, como herramientas para realizar el diagnóstico de la empresa. Además, se realizaron reuniones con la alta dirección de la organización y con todos los colaboradores; desarrollando de manera abierta y participativa la misión, visión, valores corporativos y el mapa de procesos. Esto se efectuó teniendo en cuenta la calidad de servicio que se presta, el tipo de clientes a los cuales está enfocada la empresa, al entorno y al compromiso medio ambiental.

5.4.1.1 MISIÓN.

En Hotel Palermo Suite somos una organización competitiva e innovadora, líder en brindar las mejores experiencias de alojamiento y eventos, ofreciendo un servicio personalizado, para lograr superar las expectativas de nuestros clientes. Fusionamos los valores de nuestros colaboradores, la infraestructura, la tecnología, innovación e inversión económica para ofrecer un servicio de calidad y excelencia, incluyendo un compromiso con el cuidado del medio ambiente y el uso eficiente de recursos.

5.4.1.2 VISIÓN.

Hotel Palermo Suite será para el año 2019, protagonista en el desarrollo hotelero Nariñense, modelo de prestación de servicios, gestión de resultados y crecimiento de sus unidades estratégicas de negocio. Preferido por los viajeros de negocios y

turismo en la ciudad de Pasto y promotor de la buena imagen de Nariño a nivel mundial. Siendo ejemplo empresarial con el cuidado del medio ambiente a través del uso eficiente de recursos y la mitigación de los impactos ambientales.

5.4.1.3 VALORES CORPORATIVOS.

- ✓ **Productividad:** Es la capacidad de entregar a nuestros clientes productos y servicios en el menor tiempo posible al mejor precio que le permitan a la organización obtener rentabilidad.
- ✓ **Trabajo en Equipo:** Entendido como la Participación de todos para lograr un objetivo común.
- ✓ **Responsabilidad:** Entendida como el cumplimiento de nuestros compromisos con clientes, proveedores y colaboradores.
- ✓ **Innovación:** Entendida como la capacidad de la empresa para adaptarse al cambio.
- ✓ **Sostenibilidad:** Entendida como la concientización a nuestros huéspedes, clientes, visitantes y colaboradores de la importancia que tiene asegurar las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones.
- ✓ **Honestidad:** Entendida como la actuación de cómo se piensa y se siente.
- ✓ **Responsabilidad social:** Contribuimos con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida, de nuestros colaboradores, sus familias y la comunidad en general. Así mismo, entendemos como responsabilidad social, el orientar nuestras acciones a minimizar los impactos sobre el medio ambiente, cumpliendo los requisitos establecidos por la ley.
- ✓ **Responsabilidad Ambiental:** Cuidamos nuestro medio y mitigamos los impactos ambientales pertinentes a nuestra empresa, con el fin de la preservación de la flora, fauna y nuestro entorno.
- ✓ **Excelencia en la gestión:** Somos mejores todos los días, trabajamos en equipo y aplicamos el mejoramiento continuo, comparándonos con los mejores y adoptando las mejores prácticas.

5.4.1.4 MAPA DE PROCESOS.

Ilustración 4: Mapa de Procesos



Fuente: Propia

Procesos Estratégicos: Alta Dirección, Gestión Integral; Gestión Financiera

Procesos Misionales: Alojamiento y Hospedaje – Organización de Eventos

Procesos de Apoyo: Gestión Administrativa, Talento Humano, Sistemas y Mantenimiento

Fuentes de Entrada: Necesidades de las Partes Interesadas

Fuentes de Salida: Clientes Satisfechos y Partes Interesadas

5.4.2 Comprensión de las Necesidades de las Partes Interesadas

La determinación de las necesidades de las partes interesadas es de vital importancia para el Hotel Palermo Suite, ya que de esta forma se facilita la comprensión de las mismas y su correcta implementación.

Las partes interesadas de Hotel Palermo Suite fueron priorizadas; en primera

instancia, el gobierno, ya que este emite unas regulaciones que si no se cumplen se puede incurrir en sanciones, luego está la comunidad, los clientes y los empleados. Estas partes interesadas son desarrolladas a continuación:

- **Gobierno:** Existen unas regulaciones ambientales que tienen que cumplirse, sean generales o particulares para el Hotel Palermo Suite, se debe considerar además que No cumplir con dichas regulaciones puede generar multas o sanciones y que son las entidades gubernamentales las encargadas de velar por el correcto funcionamiento y la correcta aplicación de las mismas.

- **Regulaciones:**

Estas regulaciones se pueden encontrar en el punto 2.3 de este proyecto (Marco Legal).

- **Comunidad:** Para el Hotel Palermo Suite, la comunidad es un parte interesada muy importante desde el punto que se vean perjudicados o beneficiados con el manejo ambiental que el hotel realice, la correcta disposición de las basuras, no exceder los niveles máximos de ruido, correcto vertimientos de aceites y químicos, manejo correcto de los residuos biológicos y el consumo racional de agua y energía, lo que implica tener una mayor compromiso y responsabilidad ambiental para no perjudicar a la comunidad, ni tampoco exponerse a sanciones o requerimientos legales .

- **Clientes:** Para el Hotel Palermo Suite sus clientes directos son los visitantes, a quienes se considera en dos grupos, turistas y ejecutivos. Como turistas se entiende personas que tienen como finalidad de su visita un fin recreativo y buscan, comodidad, confort, exclusividad, seguridad y diversión; como ejecutivos se tienen personas que sean de la ciudad o que provengan de otro lugar en busca de negocios y asistan a eventos u organicen los mismos, y buscan elegancia y un aliado estratégico en sus actividades.

- **Empleados:** los colaboradores son los aliados estratégicos para la correcta y exitosa implementación de un Sistema de Gestión Ambiental, ya que ellos son los que se ven involucrados íntimamente en cada proceso a desarrollar, además ellos son los directamente implicados; los colaboradores desean trabajar en un ambiente sano donde también puedan interactuar con cada actividad convirtiéndose en impulsores y líderes del cuidado del medio ambiente.

5.4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental

El alcance es la implementación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015 para toda la organización y todos los procesos del Hotel Palermo Suite en la ciudad de San Juan de Pasto.

5.4.4 Sistema de Gestión Ambiental

Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión Ambiental



Fuente: Propia

Procesos Estratégicos: Alta Dirección, Gestión Integral; Gestión Financiera

Procesos Misionales: Alojamiento y Hospedaje – Organización de Eventos

Procesos de Apoyo: Gestión Administrativa, Talento Humano, Sistemas y Mantenimiento

Fuentes de Entrada: Necesidades de las Partes Interesadas

Fuentes de Salida: Clientes Satisfechos y Partes Interesadas

5.5 LIDERAZGO.

5.5.1 Liderazgo y Compromiso

La alta dirección deberá demostrar compromiso hacia el cumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental y las responsabilidades que este conlleva, para ello deberá asegurarse que la política y los objetivos ambientales se puedan cumplir y estén al alcance del Hotel Palermo Suite, de igual forma debe tenerse en cuenta la disponibilidad de los recursos necesarios que serán destinados para este sistema.

La comunicación es un factor clave y debe desarrollarse de una manera clara y eficiente, de acuerdo con el plan de comunicación estipulados para esta norma.

La alta dirección deberá llevar un control y seguimiento de los procesos del sistema y resolver las no conformidades, todo esto con el propósito de mejorar los procesos y contribuir al cuidado del medio ambiente.

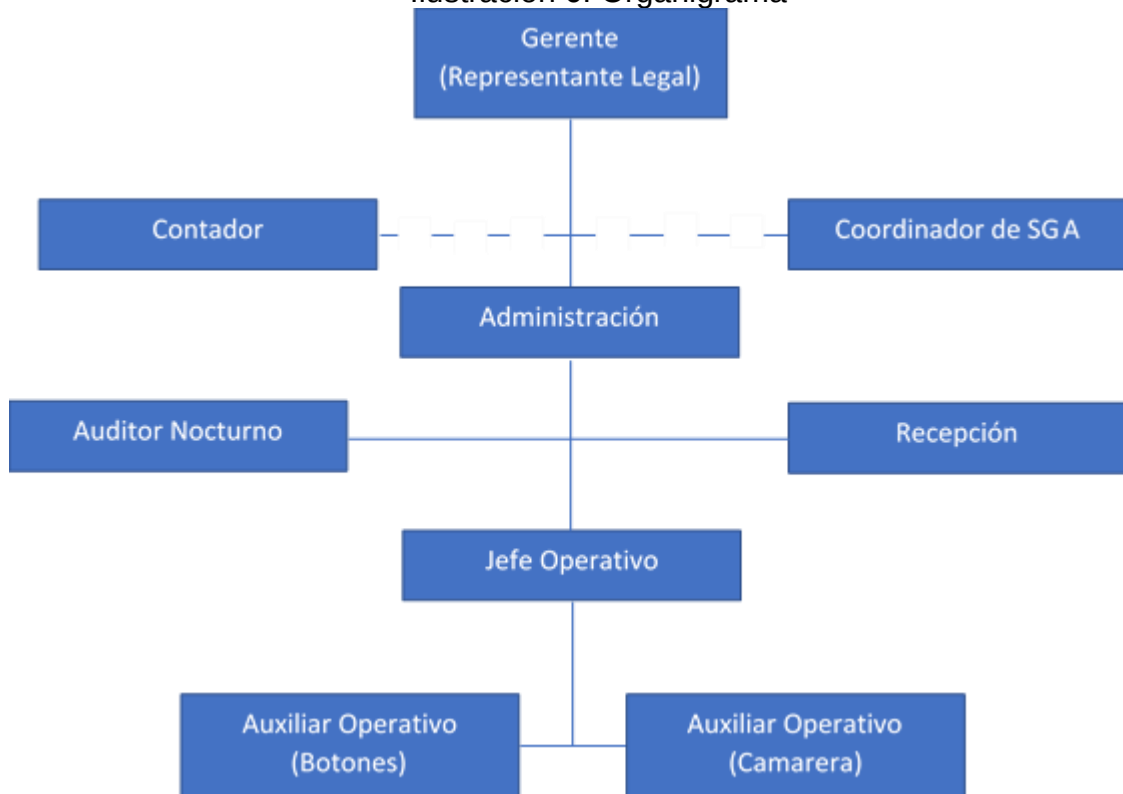
5.5.2 Política Ambiental

HOTEL PALERMO SUITE conforme al compromiso hacia su entorno, parte de la premisa de absoluto RESPETO AL MEDIO AMBIENTE en el desarrollo de todas sus actividades. Para llevar a cabo su Política Ambiental, atiende no sólo a las necesidades del presente, sino que prevé, en la medida de lo posible, las que en el futuro el Medio Ambiente y la Sociedad en su conjunto van a requerir a la Industria. En consecuencia, tanto la Política como las estrategias y los objetivos derivados de ella son revisados anualmente a fin de adaptarlos a los nuevos requerimientos y serán comunicados a todas las partes interesadas. Los principios básicos que rigen dicha Política Ambiental son los siguientes:

- Optimizar el consumo de los recursos naturales.
- Aumentar la eficiencia energética y utilizar energéticos más limpios.
- Prevenir, mitigar, corregir y compensar los impactos ambientales sobre la población y los ecosistemas.
- Adoptar tecnologías más limpias y prácticas de mejoramiento continuo de la gestión ambiental.
- Minimizar y aprovechar los residuos.
- Cumplir con los requisitos legales aplicables.
- Lograr la mejora continua.

5.5.3 Roles y Responsabilidades

Ilustración 6: Organigrama



Fuente: Propia

Para la implementación del sistema, se establecen los siguientes roles, con sus respectivas responsabilidades y autoridades, con el fin de lograr un trabajo conjunto y una adecuada sistematización de los colaboradores, de esta manera se garantizará los objetivos esperados en torno a la gestión de la normatividad referente a medio ambiente en todos los procesos.

5.5.3.1 Funciones de los cargos

✓ Gerente (Representante Legal)

- Aprobar la política y objetivos ambientales
- Evaluación ambiental
- Aprobación del SGA

✓ Administración

- Asegurarse del cumplimiento de la política y objetivos ambientales
- Ordenación y evaluación de las actividades en el medio ambiente.

- Vigilancia, inspección y control de las actividades del SGA
- Evaluación ambiental

✓ **Coordinador Ambiental**

- Realizar, dirigir, y revisar el SGA
- Revisar el SGA y las actividades realizadas.
- Garantizar la implementación del SGA, bajo los requisitos de la norma ISO 14001:2015
- Definir y autorizar los objetivos, metas y programas ambientales.
- Revisar los reportes de auditorías internas y externas
- Atender posibles felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias internas y externas referidas al SGA
- Controlar los documentos y la formación del SGA
- Recopilar información y hacer informes solicitados por los distintos entes de control conforme a la normatividad vigente.
- Definir estrategias para la coordinación, mantenimiento y mejora continua del SGA.

✓ **Auxiliar Operativo**

- Limpieza y desinfección de habitaciones, cocina, baños y zonas comunes.
- Clasificar la basura según el programa de residuos sólidos.
- Mantener limpios los muebles, enseres, ventanas, vidrios, paredes y todo elemento accesorio.
- Velar por la buena presentación y el orden.
- Responsabilizarse por los elementos utilizados para la ejecución de sus tareas.
- Informar al coordinador del SGA o a la administración de las irregularidades que se presenten.
- Atención de cafetería.
- Cumplir con la jornada establecida.
-

5.6 PLANIFICACIÓN

Para la planificación del Sistema de Gestión Ambiental, se desarrolló un plan anual donde se evidencia la programación de esta gestión. Ver Anexo I.

5.6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

Al hacer una planificación del sistema Ambiental, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1, los requisitos referidos en el apartado 4,2 y determinar los riesgos y oportunidades que es ineludible abordar con el objetivo de implantar y mantener los procesos necesarios para cumplir dichos requisitos.

Análisis de Vulnerabilidad

El puntaje del análisis de vulnerabilidad fue de 77. En el rango de 70 – 90 significa que la edificación presente una baja vulnerabilidad y un plan de emergencia apenas funcional que debe optimizarse.

5.6.2 Objetivos Ambientales y Planificación para Lograrlos

5.6.2.1 Objetivos Ambientales.

Con base en la Política Ambiental, se debe relacionar los Objetivos Ambientales a alcanzar, para hacer efectiva la misma, los objetivos deben ser comunicados a las personas que trabajan bajo el control de Hotel Palermo Suite, que tienen capacidad para influir en el logro de los mismos.

Objetivo General

- Implementar el Sistema de Gestión Ambiental en cumplimiento de la norma ISO 14001:2015 en mejora de los aspectos ambientales aplicables

Objetivos Específicos

- Optimizar el consumo de agua y energía mediante programas de ahorro, concientizando a los empleados y huéspedes.
- Aumentar la eficiencia energética reemplazando las luminarias comunes por ahorradoras, también adecuando las instalaciones para aprovechar la luz natural
- Prevenir, mitigar, corregir y compensar los impactos ambientales sobre la población y los ecosistemas adoptando leyes de protección de flora y fauna.
- Adoptar tecnologías más limpias adquiriendo productos de línea verde, amigables con el medio ambiente y prácticas de mejoramiento de la gestión ambiental.
- Minimizar y aprovechar los residuos. Mediante programa de reciclaje.
- Cumplir con los requisitos legales aplicables.
- Lograr la mejora continua.

5.6.2.2 Planificación de los Cambios

Cuando la organización determine que es necesario efectuar cambios en el Sistema de Gestión Ambiental, estos cambios deben materializarse de manera planificada. La organización debe tener en cuenta los siguientes aspectos.

- El propósito de los cambios y sus posibles consecuencias.
- La integridad del Sistema de Gestión Ambiental.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Cuando la empresa determine que existe una necesidad de modificar el Sistema de Gestión Ambiental, se debe realizar de forma controlada.

Todos los cambios se tienen que planificar y después se deben verificar. Se debe evaluar la integridad del sistema de Gestión Ambiental ya que puede verse comprometido como consecuencia de efectuar el cambio. La empresa tiene que considerar si existe suficiente disponibilidad de recursos para realizar el cambio y si existen cambios en los responsables o en los niveles de autoridad son necesarios para impulsar el cambio.

Por lo anterior se propone el Análisis de Modo y Efecto de Fallos (AMEF) es un conjunto de directrices, un método y una forma de identificar problemas potenciales (errores) y sus posibles efectos en un sistema para priorizarlos y poder concentrar los recursos en planes de prevención, supervisión y respuesta¹⁸ el cual se empleó en el diagnóstico de Hotel Palermo Suite. (matriz Amef, ver en 5.4.1 de este documento), una vez identificados los riesgos ambientales y sus posibles efectos, es conveniente realizar un Mapa de riesgos, ver ANEXO A (mapa de riesgos), donde se concentra la atención en los riesgos ambientales críticos, que afectan a la organización y a su proceso misional a los cuales se deben analizar, y evaluar.

El mapa de riesgos propuesto debe ser revisado por un experto técnico y por todo el comité ambiental.

Lo anterior con el objetivo de proponer un Plan de acción, donde se establece el riesgo, las acciones preventivas, y su respectivo seguimiento con su responsable, recursos, presupuesto, evidencia y cierre de actividades. Ver Anexo A

Para el Hotel Palermo Suite la implementación del plan de cambios y ajustes al Sistema de Gestión Ambiental se llevarán a cabo una vez se haya realizado la primera auditoria interna, la cual es la base metodológica para realizar cualquier modificación y mejora del Sistema de Gestión Ambiental. Es fundamental tener en cuenta que cualquier cambio o mejora que se realice se debe documentar como soporte de los cambios realizados e implementados.

¹⁸ LEAN SOLUTIONS. AMEF / FMEA – Failure Mode and Effect Analysis del ingles. 2017. Disponible en el siguiente enlace: <http://www.leansolutions.co/conceptos/amef/>

5.7 APOYO

5.7.1 Recursos

Para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental es necesario tener en cuenta los recursos necesarios con los cuales se contará para el desarrollo del mismo:

- **Recursos Financieros:** Se debe tener un presupuesto inicial evaluado en un rango entre \$7.000.000 COP y \$10.000.000 COP, donde se tenga en cuenta los objetivos del SGA: en primer lugar, para el uso adecuado de los recursos naturales, se debería contemplar la compra de tecnologías que incentiven al buen uso del agua y energía, rutas de evacuación y espacios libres de humo, la compra de luminaria ahorradoras, los costos de adoptar tecnologías más limpias como los electrodomésticos que se utilizan en hotel que sean amigables con el medio ambiente y Segundo, en el presupuesto debe estar contemplado los honorarios de un consultor en SGA y el costo de la certificación en ISO 14001:2015 por ICONTEC.
- **Recursos Humanos:** Se requiere contar con un consultor en SGA o un grupo consultor, con el Coordinador ambiental o Gestor ambiental por parte de la organización y el compromiso con el SGA por parte de todos los colaboradores de la empresa.
- **Recursos Tecnológicos:** Para la implementación del SGA, para su comunicación y difusión es necesario contar con algunos recursos tecnológicos básicos tales como: Internet, página web de la empresa, redes sociales, correo institucional y sistemas de cómputo para trabajo administrativo y el manejo de la información.

5.7.2 Competencia.

Para que se desarrolle, ejecute y controle el Sistema de Gestión Ambiental, es necesario determinar la competencia de las personas que realizan trabajos bajo su control, teniendo en cuenta la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas y su capacidad para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos.

Por lo que, con el apoyo de Gestión del talento humano de hotel Palermo Suite se deben elaborar los perfiles de cargo para todos los colaboradores, inicialmente en esta implementación se presentan tres perfiles; para Gerente, Coordinador del SGA y Auxiliar operativo, estos perfiles se deben replicar a todos los cargos de la organización. Lo que debe garantizar que estos colaboradores están comprometidos y tienen las habilidades y competencias necesarias para el cumplimiento de este sistema. Ver Anexos B, C y D.

5.7.3 Comunicación.

La organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de Gestión Ambiental, que deben incluir; el proceso a comunicar, la fecha que se llevara cabo la comunicación, el responsable, el personal que se va convocar y los medios que se utilizarán. Además, La organización debe conservar información documentada como evidencia de sus comunicaciones, según corresponda. Ver Anexo E.

5.7.4 Información Documentada.

La norma ISO 14001 versión 2015 introduce la cláusula 7.5 Información documentada, es decir, se mantiene la obligación de disponer de un Sistema de Gestión Ambiental que se encuentre bien documentado, pasando a llamarse “información documentada”. La organización determina la información documentada como necesaria para la eficacia del sistema de gestión ambiental.

Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- Distribución, acceso, recuperación y uso;
- Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- Control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- Conservación y disposición.

Mantener la información documentada de:

- Alcance del Sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO 14001 versión 2015, dentro del apartado 5.4.3 de este proyecto: tiene que estar documentado y disponible para todas las personas que las quieran ver.
- Política ambiental, se encuentra dentro del apartado 5.5.2 de este proyecto.
- Los riesgos y oportunidades son necesarios para abordarlos dentro de la organización, se encuentran dentro del apartado 5.6.1 de este proyecto.
- Procesos necesarios para abordar los riesgos y las oportunidades para ofrecer el cumplimiento del apartado 5.6.1 de este proyecto.
- Los aspectos ambientales e impactos ambientales que se encuentran asociados al apartado 5.6.1 de este proyecto.
- Los criterios utilizados para establecer los aspectos ambientales significativos que los podemos encontrar dentro del apartado 5.6.1 de este proyecto.
- Los aspectos ambientales significativos se encuentran recogidos dentro del apartado 5.6.1 de este proyecto.
- Los requisitos legales y otros requisitos se encuentran recogidos dentro del apartado 5.4.2 de este proyecto.
- Realizar la planificación y el control operacional es una medida apropiada para el

Sistema de Gestión Ambiental y se encuentra dentro del apartado 5.8.1 de este proyecto.

- Las organizaciones deben estar preparadas para dar respuesta a las emergencias que puedan suceder, todas las medidas se encuentran descritas en el apartado 5.8.2 de este proyecto.
- Objetivos ambientales, se encuentra dentro del apartado 5.6.2.1 de este proyecto.
- La información apropiada sobre la competencia de las personas dentro del apartado 5.7.2 de este proyecto.
- Las evidencias de las comunicaciones dentro del apartado 5.7.4.1 de este proyecto.
- Realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación en la medida apropiada gracias al apartado 5.9.1.1 de este proyecto.
- La evidencia de los resultados al realizar la evaluación del cumplimiento legal se encuentra del apartado 5.9.1.2 de este proyecto.
- La implantación del programa de auditoría están dentro del apartado 5.9.2.2 de este proyecto.
- Los resultados de la realización de las auditorías internas, lo encontramos dentro del apartado 5.9.2.2 de este proyecto.
- Se debe realizar una revisión por parte de la dirección de la organización, la manera de hacerlo viene descrita en el apartado 5.9.3 de este proyecto.
- La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada de forma posterior aparece dentro del apartado 5.10.2 de este proyecto.
- Los resultados obtenidos de realizar las acciones correctivas se encuentran dentro del apartado 5.10.2 de este proyecto.

Una vez se realicen según lo propuesto, se debe documentar los siguientes documentos como indispensables:

- Protocolo de lavado de manos, ver 5.8.2 de este proyecto.
- Plan de emergencia, ver 5.8.2 de este proyecto.
- Protocolo para el manejo del Gas, ver 5.8.2 de este proyecto.
- Política ambiental, ver 5.5.2 de este proyecto.
- Programa Uso eficiente de los recursos y Manejo de Residuos (Reciclaje), ver 5.8.2 de este proyecto.

Resulta conveniente llevar a cabo una revisión de todo el sistema, siendo el momento de retomar cómo mantener dicha documentación.

Hotel Palermo Suite, tiene dos maneras de disponer la información documentada, una en físico y otra en software, para efectos de tener información física será con un archivador en la oficina de administración, pero la mayoría de la información se la tendrá en sistema informático, puede ser utilizando un software que recopile toda la documentación que se puede encontrar en formato electrónico e interrelacionado

entre sí, por ejemplo, la revisión por la dirección se establece de forma automática con todos los datos que se incluyen durante el mantenimiento.

Ya almacenada la información en el software se dispone de una plataforma web de Hotel Palermo Suite con la información que sea necesaria hacerla conocer a las partes interesadas y pueda ser un medio de consulta.

5.8 OPERACIÓN

5.8.1 Planificación y Control Operacional.

5.8.1.1 Acciones determinadas por la Matriz Amef

Para el control operacional se usó como herramienta la Matriz AMEF (Ver en 5.4 de este proyecto) determinando así las acciones correspondientes.

Se identifica la falla y se propone que, en una evaluación futura, se debería realizar las siguientes acciones para mitigar los riesgos:

✓ Alto consumo de agua y energía:

- Se recomienda adquirir lavadoras o hacer un convenio con otro hotel que se encargue del lavado.
- Adquisición de un sistema de energías renovables
- Instalar en las habitaciones y en las zonas comunes bombillas de bajo consumo
- Instalar detectores de presencia y movimiento.
- Instalación de unidades sanitarias ahorradoras
- Incentivar a los visitantes del uso racional de los recursos

✓ Mal manejo de residuos:

- Reutilizar y reciclar papel, embalajes de cartón, habilitando un espacio para depositarlos
- Implementar un punto verde para hacer una recolección adecuada de los residuos y su correcto desecho.
- Adquirir productos con etiquetas ecológicas
- Incentivar a los visitantes a depositar los residuos correctamente

✓ Manipulación de residuos biológicos:

- Implementar un protocolo de lavado de manos (ver 5.8.2 de este proyecto), y uso correcto de EPP.
 - Realizar un convenio con EMAS para realizar el correcto desecho (pendiente de respuesta por parte de la empresa prestadora de servicio).
- ✓ Alta generación de residuos de diversos tipos y características:
- Reutilizar y reciclar papel, embalajes de cartón, habilitando un espacio para depositarlos
 - Implementar un punto verde para hacer una recolección adecuada de los residuos y su correcto desecho.
 - Adquirir productos con etiquetas ecológicas
- ✓ Vertidos de aguas residuales sanitarias:
- Implementar un tratamiento para aguas residuales generadas.
 - Utilizar detergentes y productos de limpieza biodegradables, que no sean nocivos con el agua.
 - Utilización de dosificadores para detergentes y jabones.
- ✓ Altos niveles de ruido:
- Moderar el nivel del ruido, que este sea inferior e igual a los niveles permitidos (65 dB en el día y 55 dB noche.)
- ✓ Derrame de sustancias químicas, tóxicas:
- Adecuar un lugar para uso exclusivo de los detergentes que este alejado de las habitaciones y que esté completamente cerrado.
 - Utilizar detergentes y productos de limpieza biodegradables, que no sean tóxicos.
 - Utilización de dosificadores para detergentes y jabones.
- ✓ Vertido de aceites y productos químicos al agua:
- Implementar un protocolo de desecho de aceites y productos químicos (detergentes, desinfectantes, desengrasantes)
- ✓ Fuga de gas estacionario:
- Crear e implementar un Protocolo para el manejo del Gas.

✓ Desplome por sismo o erupción volcánica:

- Crear un Plan de Emergencia, señalizar correctamente una ruta de evacuación y considerar el punto de encuentro más cercano y seguro.

5.8.2 Preparación y respuesta ante emergencias.

Con el fin responder a situaciones de emergencia reales; se recomienda los siguientes protocolos y planes:

5.8.2.1 Plan de Emergencias.

✓ Ante sismo

Los terremotos pueden ocurrir en cualquier momento. El municipio de Pasto se encuentra ubicado en zona de amenaza alta por actividad sísmica.

Para comenzar a prepararse, debes preparar un equipo de suministros de emergencia y elaborar un plan de comunicación.

- Mire a su alrededor los lugares donde pasa el tiempo. Identifique lugares seguros, como debajo de un mueble sólido o contra una pared interior en su hogar, oficina o escuela, de manera que cuando inicie el temblor: Agáchate en el piso, Cúbrete la cabeza y el cuello con sus brazos y, si hay un lugar más seguro cerca, arrastrarse hacia este y Sujétate.
- Practique el Agáchate, Cúbrete y Sujétate.
- Para reaccionar con rapidez se debe practicar a menudo. Usted puede tener solo segundos para protegerse a sí mismo en un sismo.
- Antes de que ocurra un sismo sujete correctamente a las paredes los objetos que pueden caerse y provocar lesiones (por ejemplo, estanterías, espejos, lámparas).
- Guarde los suministros críticos (agua, medicamentos) y documentos.
- Planifique cómo va a comunicarse con los miembros de la familia e incluya varios métodos cuando prepare su plan de comunicación.
- Cuando seleccione su hogar o negocio, verifique que el edificio sea resistente a los códigos de construcción locales para terremoto.

✓ Durante un terremoto

➤ Si está dentro de un edificio:

- Permanezca dentro hasta que el sismo cese y sea seguro salir. No salga del edificio durante el sismo. No use marcos de puertas, a menos que sepa que están sujetos firmemente, que sostienen peso y que están cerca de usted.
- Agáchate en el piso, cúbrete debajo de una mesa u otro mueble resistente y Sujétate hasta que las sacudidas cesen.
- Cúbrete el rostro y la cabeza con los brazos para protegerse de la caída de

escombros

- Si se encuentra en riesgo por la caída de objetos, y puede moverse a un lugar seguro, Agáchate y cúbrete debajo de una mesa u otro mueble resistente.
- Si hay cerca muebles bajos, una pared interior o una esquina cercana, y el camino está despejado, estos también pueden proporcionarle alguna protección adicional.
- Manténgase alejado de vidrios, ventanas, paredes y puertas exteriores, y de cualquier objeto que pueda caerse, como lámparas o muebles.
- Reduzca al mínimo sus movimientos, solo a unos pasos para estar cerca de un lugar seguro. Permanezca allí hasta que el temblor cese y sea seguro salir.

➤ **Si crees que no será posible tirarse al piso de forma segura para protegerse:**

- Identifique una esquina interior de la habitación que esté lejos de las ventanas y los objetos que puedan caer sobre usted. Las personas que utilizan sillas de ruedas u otros dispositivos de movilidad deben asegurar las ruedas y permanecer sentados hasta que pase el temblor. Proteja su cabeza y cuello con sus brazos, una almohada, un libro o lo que esté disponible.

➤ **Si estás en la cama cuando sientas el sismo:**

- Quédese en la cama si está allí cuando comenzó el sismo. Espere y protéjase la cabeza con una almohada, a menos que esté debajo de una lámpara pesada que pueda caerse. De ser así, trasládese al lugar seguro más cercano.

➤ **Si te encuentras atrapado debajo de escombros**

- Si está en el exterior cuando empieza a temblar, aléjese de los edificios, faroles, semáforos y los cables de electricidad. Una vez esté en un lugar abierto “Agáchate, Cúbrete y Sujétate”. Quédese allí hasta que pase el temblor. Sin embargo, esto podría ser un reto en una ciudad por lo que, de ser posible y seguro, es necesario que busque refugio en el interior de un edificio, agachándose en un rincón del interior del edificio para evitar la caída de escombros.

➤ **Si te encuentras en un vehículo en movimiento cuando se siente el sismo:**

- Si se encuentra en un vehículo en marcha, deténgase tan rápido y seguro como sea posible y permanezca en el vehículo. Evite detenerse cerca o debajo de edificios, árboles, puentes elevados y cables eléctricos. Una vez que el terremoto haya pasado, proceda con cautela. Evite carreteras, puentes o rampas que el terremoto pueda haber dañado.

✓ **Después de un Sismo**

- Cuando las sacudidas cesen, mire a su alrededor para asegurarse de que sea seguro moverse. Luego, salga del edificio y diríjase a un área al aire libre, lejos de la zona afectada.

- Si está atrapado, no mueva ni levante el polvo.
- Si tiene un teléfono celular con usted, utilícelo para llamar o para enviar un mensaje de texto para solicitar ayuda.
- Dé golpes en un tubo o pared para que los rescatistas puedan encontrarlo. Use un silbato, si tiene uno.
- Una vez esté en un lugar seguro, escuche las noticias locales a través de un radio de baterías o pilas o la televisión, para conocer la información de emergencia más actualizada. Revise los medios de comunicación social y las alertas de texto de teléfono celular, para obtener información de emergencia e instrucciones.
- En caso de réplicas, Agáchate, Cúbrete y Sujétate. Estos movimientos sísmicos secundarios son, en general, menos violentos que el temblor principal, pero pueden ser lo suficientemente fuertes como para provocar más daños en las estructuras debilitadas.

➤ **Escucha a los funcionarios locales**

Obtenga información acerca de los planes de emergencia que las entidades del gobierno local hayan establecido para su área. En una emergencia, siempre preste atención a las indicaciones de los funcionarios locales de manejo de emergencias.

✓ **Amenazas Biológicas**

Los agentes biológicos son organismos o toxinas que pueden provocar muerte o incapacidad en personas, animales y cultivos. Un atentado biológico es la liberación intencionada de gérmenes u otras sustancias biológicas que pueden causar enfermedades.

Los tres grupos básicos de agentes biológicos que probablemente se usarían como armas son: bacterias, virus y toxinas. La mayoría de los agentes biológicos son difíciles de cultivar y mantener. Muchos se descomponen rápidamente cuando están expuestos a la luz solar y a otros factores ambientales, mientras que otros, como el carbunco (“ántrax”), viven durante bastante tiempo. Los agentes biológicos pueden dispersarse al rociarlos al aire, infectar a animales que transmiten la enfermedad a los humanos y contaminar los alimentos y el agua. Los métodos de dispersión son:

- **Aerosoles:** Se dispersan agentes biológicos al aire, y se forma una bruma fina que puede alcanzar varios kilómetros. La inhalación del agente biológico puede enfermar a las personas o a los animales.
- **Animales:** Algunas enfermedades se transmiten por insectos y animales, como pulgas, ratones, moscas, mosquitos y ganado.
- **Contaminación del agua y los alimentos:** Es posible que algunos organismos patógenos y toxinas persistan en suministros de agua y alimentos. Es posible eliminar a la mayoría de los microbios y desactivar toxinas cocinando los alimentos

e hirviendo el agua. La mayoría de los microbios mueren al hervir el agua durante un minuto, pero algunos requieren más tiempo. Siga las instrucciones oficiales.

- Persona a persona: También es posible el contagio de algunos agentes infecciosos. Los humanos han sido la fuente de infección de la viruela, la peste y virus.

✓ **Antes de un incidente de tipo biológico**

A diferencia de una explosión, un atentado biológico no siempre es inmediatamente obvio. Si bien es posible que note signos de un atentado biológico, quizás es más probable que los trabajadores de la salud locales detecten un patrón inusual de enfermedades o que haya una ola de personas enfermas que necesiten atención médica de emergencia. Probablemente se entere del peligro a través de una transmisión de emergencia por radio o televisión o a través de algunos otros sistemas que se use en su comunidad. Es posible que reciba una llamada telefónica o que los trabajadores de respuestas ante emergencias notifiquen puerta a puerta.

A continuación, se incluyen las medidas que puede tomar para protegerse:

- Prepara un equipo de suministros de emergencia que incluya artículos como alimentos no perecederos, agua, una radio que funcione con baterías, pilas o a cuerda, linternas y baterías o pilas de repuesto.
- Conoce los planes de desastre y sistemas de advertencia de la comunidad, incluidas las vías de evacuación.
- Informa a los proveedores de cuidados y a las niñeras sobre el plan.

✓ **Durante un incidente de tipo biológico**

La primera evidencia de un atentado puede manifestarse cuando nota síntomas de una enfermedad provocada por la exposición a un agente biológico. Sigue estas pautas durante una amenaza biológica:

- En caso de un atentado biológico, es posible que los funcionarios de salud pública no puedan inmediatamente brindar información sobre lo que usted debe hacer. Llevará tiempo determinar qué enfermedad es exactamente, cómo se debería tratar y quiénes corren riesgos. Sin embargo, debe mirar la televisión, escuchar la radio o revisar Internet para obtener información y noticias oficiales que incluyan los signos y síntomas de la enfermedad, las áreas en peligro, si se están distribuyendo medicamentos o vacunas y dónde debe buscar atención médica si se enferma.
- Si detectas alguna sustancia inusual o sospechosa, aléjate rápidamente.
- Protégete. Cúbrete la boca y la nariz con capas de tela que puedan filtrar el aire, pero que le permitan respirar.
- Puedes usar una mascarilla para reducir el contagio de gérmenes si estás enfermo o para evitar el contacto con gérmenes contagiosos si las personas que te

rodean están enfermas.

- Si estuviste expuesto a un agente biológico, quítate la ropa y artículos personales y colócalos en una bolsa. Sigue las instrucciones oficiales sobre cómo desechar objetos contaminados.
- Lávate con agua y jabón, y vístase con ropa limpia.
- Comunícate con las autoridades y busque asistencia médica. Es posible que te aconsejen que te mantengas alejado de otras personas o, incluso, que se someta a un período de cuarentena.
- Aplica el sentido común, mantén una buena higiene y limpieza para evitar la propagación de gérmenes, y busca asesoramiento médico.
- Si tus síntomas coinciden con los descritos y usted pertenece al grupo considerado de riesgo, busca atención médica de emergencia inmediatamente.
- Sigue las indicaciones de los médicos y de los funcionarios de salud pública.
- Si la enfermedad es contagiosa, espera recibir una evaluación y tratamiento médicos. Es posible que te aconsejen que se mantenga alejado de otras personas o, incluso, que se someta a un período de cuarentena.
- En el caso de las enfermedades no contagiosas, espera recibir una evaluación y tratamiento médicos.
- En una emergencia biológica declarada o en una epidemia en desarrollo, es posible que haya motivos para que se mantenga alejado de muchedumbres donde otras personas podrían infectarse.

✓ **Cúbrete la nariz y la boca**

Prepárate para improvisar con lo que tenga a la mano para protegerse la nariz, la boca, los ojos y los cortes en la piel. Cualquier objeto que se adapte bien a la nariz y la boca, como cualquier tejido grueso de algodón, puede ayudar a filtrar contaminantes en una emergencia. Es muy importante que la mayor parte del aire que respire ingrese a través de la mascarilla o tela, y no alrededor de estas. Haga todo lo que pueda para armar el mejor protector posible para los niños. También hay diversas mascarillas disponibles en ferreterías que están clasificadas en función de cuán pequeñas son las partículas que pueden filtrar en un entorno industrial. Las mascarillas simples de tela pueden filtrar parte de la “basura” o gérmenes aéreos que pueden ingresar en el organismo, pero probablemente no le brindarán protección contra gases químicos.

✓ **Síntomas e higiene**

Si una persona desarrolla alguno de estos síntomas, manténgalo alejado de otras personas, de ser posible, y adopte buenas prácticas de higiene y limpieza para evitar la propagación de gérmenes, y busque asesoramiento médico.

- Fiebre de más de 37,7°C
- Náuseas y vómitos
- Dolor de estómago

- Diarrea
- Rostro pálido o ruborizado
- Dolor de cabeza
- Tos
- Dolor de oído
- Secreción espesa de la nariz
- Dolor de garganta
- Erupción o infección cutáneas
- Ojos rojos o rosas
- Pérdida del apetito
- Pérdida de la energía o disminución de la actividad

✓ **Higiene**

Si una persona está enferma, debe mantener una buena higiene y limpieza para evitar la propagación de gérmenes.

- Lávate las manos con agua y jabón frecuentemente.
- No compartas alimentos ni utensilios.
- Cúbrete la boca y la nariz cuando tosa o estornude.
- Considera pedirle a la persona enferma que use una mascarilla para evitar la propagación de gérmenes.
- Planifica compartir información médica con otras personas, especialmente con aquellas que puedan necesitar ayuda para comprender la situación y qué medidas específicas tomar.

✓ **Después de un incidente de tipo biológico**

Si bien los antibióticos en general son el tratamiento adecuado para las enfermedades relacionadas con armas biológicas, el fármaco específico debe ser el adecuado para la enfermedad a fin de que sea eficaz. Por ejemplo, es posible que un antibiótico sea adecuado para tratar la exposición al carbunco, pero que sea inadecuado para tratar la viruela. Todos los antibióticos producen efectos secundarios, incluidas reacciones graves.

✓ **Antibióticos**

Si bien los antibióticos en general son el tratamiento adecuado para las enfermedades relacionadas con armas biológicas, el fármaco específico debe ser el adecuado para la enfermedad a fin de que sea eficaz. Por ejemplo, es posible que un antibiótico sea adecuado para tratar la exposición al carbunco, pero que sea inadecuado para tratar la viruela. Todos los antibióticos producen efectos secundarios, incluidas reacciones graves.

5.8.2.2 Protocolo de Lavado de Manos

- Mójese las manos con agua colocando primero bajo el agua la parte distal de la mano a la proximal y sin devolver el movimiento
- Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos (más o menos 3 cc)
- Frótese las palmas de las manos entre sí
- Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa
- Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados
- Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos
- Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa
- Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda haciendo un movimiento de rotación y viceversa
- Enjuáguese las manos con agua
- Séquese con una toalla desechable
- Sírvasse de la toalla para cerrar el grifo
- Sus manos son seguras.

5.8.2.3 Programa Uso eficiente de los recursos y Manejo de Residuos (Reciclaje)

Para el uso eficiente de los recursos se debe priorizar el agua y la energía, para los cuales se debe crear indicadores y metas, con el fin de ser objetivos en consecuencia de alcanzar los objetivos ambientales.

Para el Programa de Manejo de Residuos se ha planteado el punto verde o punto ecológico que debería ir en cada piso de las instalaciones de Hotel Palermo Suite, en el cual se debe hacer la separación de basuras de esta manera:

- **Verde:** Ordinarios
- **Gris:** Papel y Cartón
- **Azul:** Plásticos y Vidrio
- **Crema:** Orgánicos

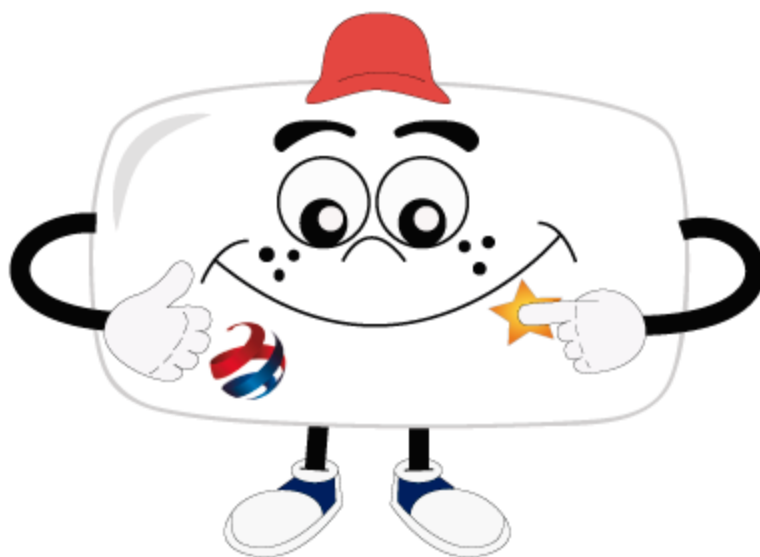
Para esto se debe hacer las capacitaciones correspondientes sobre la separación de residuos, con todo el grupo de colaboradores del Hotel Palermo Suite.

Ilustración 6: Manejo de Residuos

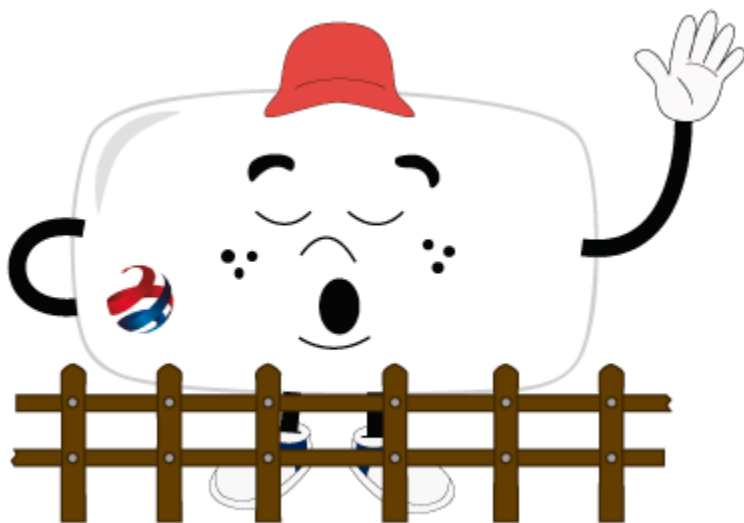


Fuente: GTC-24

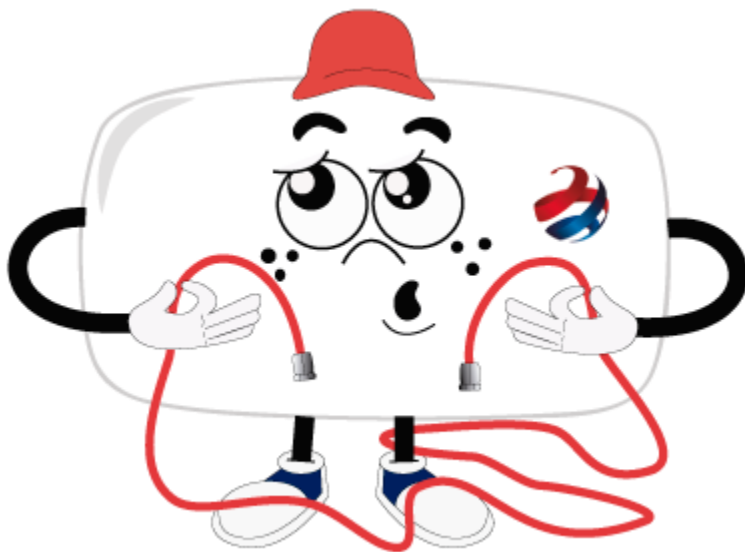
5.8.2.4 Protocolo manipulación de tanques estacionarios de gas (Proveedor Montagas)



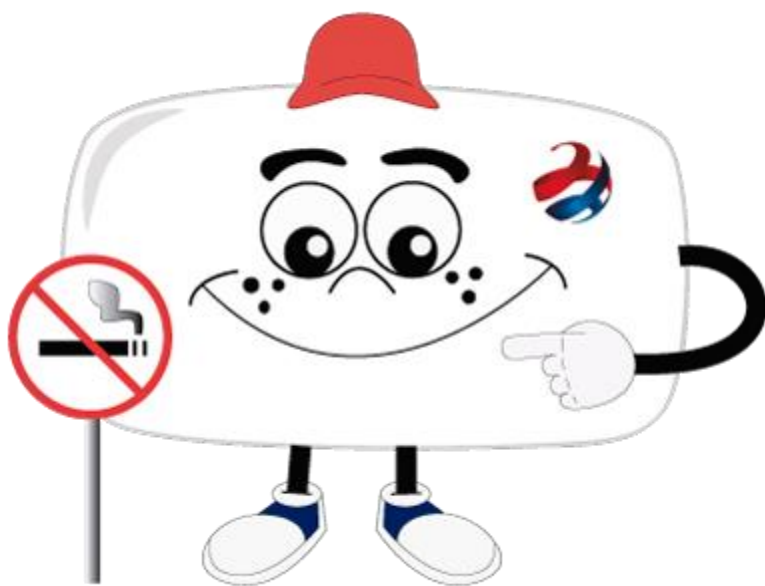
Adquiera el GLP solo a un distribuidor autorizado que garantice el volumen real de su compra.



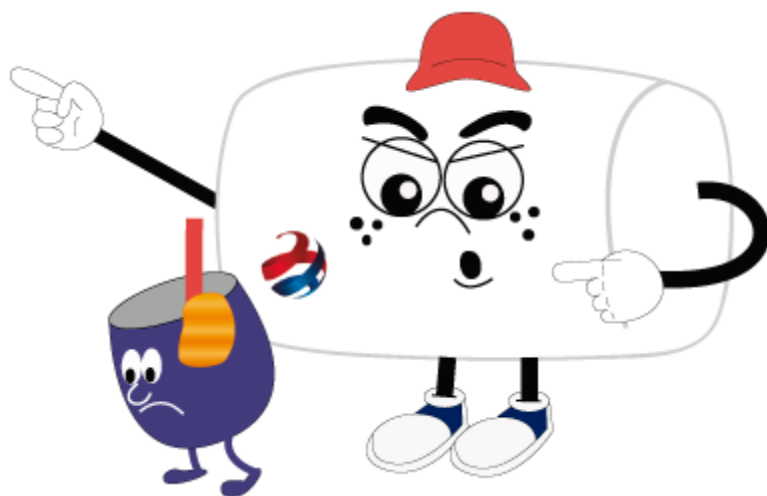
En lo posible, aisle con cerramiento las instalaciones de tanques estacionarios; impida el acceso de personas no autorizadas.



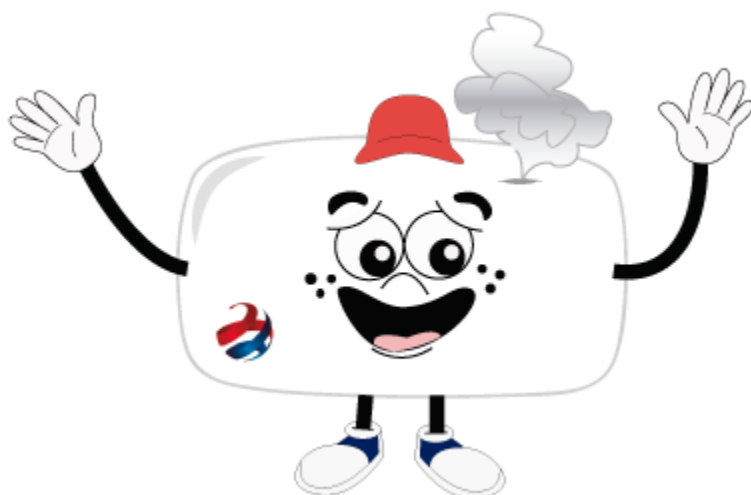
La instalación solo debe ser manipulada por personal capacitado y autorizado. Consulte con su empresa distribuidora cualquier modificación en la instalación.



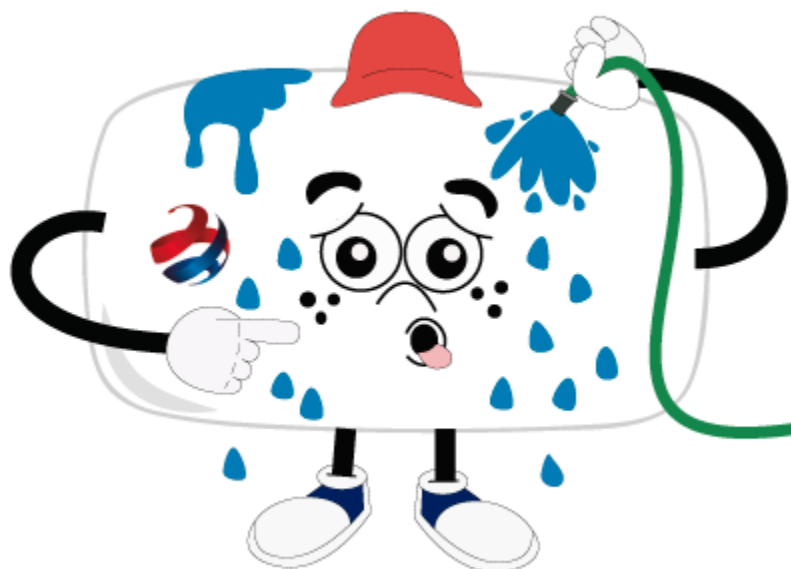
La instalación debe contar con señalización y avisos de prevención de acuerdo con las normas vigentes.



No deje materiales combustibles (papel, madera, plásticos, tela) a menos de 4 metros de la instalación. Si se trata de líquidos inflamables como gasolina, ACPM o pinturas, la distancia debe ser superior a 6 metros.



Detecte las fugas mojando con agua jabonosa los accesorios como válvulas y puntos de unión; cierre la válvula con la mano, sin usar herramientas.



En caso de incendio, conserva la calma y llame a los bomberos. Si es necesario y posible, corte el flujo de gas errando la válvula; refrigere el tanque con chorros de agua hasta cuando se consuma todo el producto. Si hay escape, no accione aparatos eléctricos ni interruptores.

5.9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

5.9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

5.9.1.1 Evaluación del Cumplimiento.

5.9.1.1.1 Indicadores de Gestión.

Para medir el cumplimiento de los objetivos ambientales se propone dos modelos de indicadores, para medir el consumo de agua y energía, es necesario realizar otros indicadores para conocer con certeza si se está cumpliendo con lo planeado.

Para la ficha del indicador es importante tener en conocer la siguiente información; nombre del indicador, el objetivo ambiental que pretende medir, el proceso al que pertenece, el responsable, la fórmula matemática o el mecanismo que se utilice, la frecuencia de medida, y cuál es la meta que se pretende alcanzar.

Es importante tener en cuenta que, en el Hotel Palermo Suite, se tiene un indicador de residuos, que se realiza de la siguiente forma: se mide la cantidad de desechos generados a través de la cantidad de bolsas llenas que se desechan por mes, está es la forma de medir su indicador, esto se debe a que aún no se ha podido adquirir una balanza para pesar y realizar la medición por kilos. Ver Anexos G y H.

5.9.2 Auditoría Interna

5.9.2.1 Programa de Auditoría Interna

Las auditorías internas se planean y se realizan directamente desde el área de Gestión Integral de procesos, quienes realizan este tipo de auditorías en cada una de las áreas que participan en el sistema de Gestión ambiental.

Los objetivos de las Auditorías Internas son:

- Proporcionar una oportunidad para mejorar el SGA
- Garantizar el sostenimiento del SGA
- Determinar la conformidad con los requisitos especificados en las normas de la organización para los procesos que componen en SGA
- Retroalimentar el SGA basado en los resultados obtenidos
- Incrementar el compromiso hacia el SGA

Para esta guía se propone un modelo de Plan de Auditoria que contiene la siguiente información: objetivo de la Auditoria, el alcance, el equipo auditor o quien haga las veces del mismo, las actividades a auditar, la fecha que se realizará la auditoria, la hora, el responsable, el personal que será convocado, observaciones y conclusiones de la auditoria. Ver Anexo F.

5.9.3 Revisión por la Dirección

El gerente debe realizar revisión del sistema en acompañamiento y apoyo de los integrantes del comité ambiental.

5.10 MEJORA

5.10.1 No Conformidad y Acción Correctiva.

Se establece de acuerdo con la metodología para la toma de acciones correctivas que buscan dar solución a las no conformidades presentadas en los servicios y/o procesos; el procedimiento de manera general comprende las siguientes actividades:

- Describir el problema.
- Investigar y analizar las causas.
- Definir el plan de acción
- Ejecutar actividades y realizar seguimiento al desarrollo del plan de acción.
- Verificar resultados
- Analizar resultado

De ser necesario, en el responsable del SGA debe tomar las decisiones necesarias para facilitar el avance de la implementación de las acciones en curso.

5.10.2 Mejora Continua.

Las acciones de mejora continua se encaminan a aportar valor agregado a los procesos, servicios de la organización, sin necesidad de estar asociados a no conformidades reales o potenciales. Comprende las siguientes actividades:

- Definir la situación deseada, el objetivo de mejoramiento ambiental y la meta que se espera conseguir al finalizar la acción a emprender.
- Definir el plan de acción
- Ejecutar actividades y realizar seguimiento al desarrollo del Plan de acción

- Verificar resultados
- Analizar resultados.

Se propone una ficha técnica para acciones preventivas, correctivas y de mejora; la cual contempla la siguiente Información: el proceso a que pertenece , el tipo de acción, mediante que fue detectado; auditoria interna o externa, descripción del hallazgo, el responsable , la corrección si pertenece al talento humano, maquina ,entorno, materia, método y medida; y por ultimo las Acciones , el responsable de las mismas , la fecha de verificación , el responsable de la verificación y los hallazgos. Debe ir firmado por el responsable de entrega, responsable de verificación y quien aprueba. Ver anexo J

6. CONCLUSIONES

- ✓ El diagnóstico del Hotel Palermo Suite evidencia los riesgos ambientales que la organización está expuesta. La falta de programas para el manejo de residuos y reciclaje, además de la inexistencia de un plan de emergencias.
- ✓ Se desarrolló la planeación estratégica de la organización, en la cual se contempla el interés de la gerencia por el cuidado del medio ambiente.
- ✓ Se estableció la política y los objetivos del sistema de gestión ambiental, con el fin de implementar las acciones que cumplan los requisitos de la norma ISO 14001:2015.
- ✓ El plan de emergencias que se realizó enfrenta los riesgos pertinentes al Hotel Palermo Suite, éste debe ser comunicado y socializado en toda la organización.

7. RECOMENDACIONES

- ✓ Aprovechar la implementación del Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001:2015, para mejorar la imagen corporativa de la organización.
- ✓ Capacitar a todo el talento humano para cumplir con los requisitos de la norma ISO 14001:2015.
- ✓ Utilizar medios de comunicación tales como: correos electrónicos, la página web, reuniones semanales, mensuales y memorandos informativos.
- ✓ Concientizar e incentivar a las partes interesadas de la organización al cuidado y la preservación del medio ambiente.

BIBLIOGRAFÍA

HERNÁNDEZ, Fernández Baptista. —Metodología de la InvestigaciónII. McGraw Hill 1994. Colombia.

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental, ICONTEC 2015.

ICONTEC. Norma Técnica Colombia ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de sistemas de gestión de calidad y/o ambiental, ICONTEC 2002.

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO.

repository.unilibre.edu.co/bitstream/10901/.../AgudeloBarriosSergioAndres2013.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

calidad.udenar.edu.co/wp-content/uploads/2012/02/MANUAL-CALIDAD-V5.pdf

MÉNDEZ A., Carlos E. METODOLOGIA, Guía para Elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, Santa Fé de Bogotá. Editorial McGraw - HILL, 1.995.

ANEXOS

Anexo A Mapa de riesgos

Hotel Palermo Negocios, Turismo	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: MAPA DE RIESGOS												
	FECHA:	19 de noviembre de 2017											
	VERSION:	1											
	CODIGO:	SGA-06-01											
	LÍDER:	COORDINADOR SGA											
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN											
OBJETIVO: PRIORIZAR Y EVALUAR LOS PELIGROS Y RIESGOS													
PROCESO	FACTOR DE RIESGO	IDENTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIA	NP	NI	NE	NC	NPO	NR=NPO*NE/NC			
Alojamiento y Hospedaje	Alto consumo se agua y energía	Uso excesivo de los recursos naturales	Ya que se trata de un hotel, las condiciones de aseo e higiene, obligan a gastar un volumen considerable de agua por día, además no se cuenta con lavadoras , lo que causa un consumo mayor; la iluminación debe ser perfecta , lo que origina un gasto mayor de energía.	Sanciones Legales	3	3	2	25	2	100	8	2	
				Incremento de los costos.	2	2	2	10	2	40	9	1	
Alojamiento y Hospedaje	Mal manejo de residuos	Contaminación por mal manejo de basuras	No se cuenta con un protocolo de manipulacion de los residuos	Contaminación.	2	4	3	60	6	1080	3	4	
				Sanciones lagales	2	3	2	10	2	40	9	1	
				Plagas	3	3	3	25	6	450	5	3	
				Obstrucción de alcantarilas y cifones	4	4	2	25	6	300	7	3	
Alojamiento y Hospedaje	Manipulación de residuos biológicos.	Afectación de los colaboradores y posibles propagacion de virus.	los colaboradores que se encargan de realizar el aseo a las habitaciones,se encuentran con un sin numero de desechos, de los cuales no se conoce su procedencia ni su estado.	Afectcción a los colaboradores	3	4	2	60	10	1200	2	4	
				Propagacion de Virus	3	4	2	60	10	1200	2	4	
Alojamiento y Hospedaje	Vertido de aceites y productos químicos al agua	Contaminacion del agua	No existe un protocolo para el desecho de aceites y productos químicos(detergentes, desinfectantes, desengrasantes)	Contaminación de ríos.	1	3	3	60	10	1800	1	4	
				Sanciones legales	2	3	2	10	2	40	9	1	
				Atentar sobre la fauna	2	5	3	60	10	1800	1	4	
Alojamiento y Hospedaje	Desplome por sismo o erupción volcánica	Presentación de un sismo.	Sismo, erupción volcánica	Destruccion total de la construcción	3	5	1	60	6	360	6	3	
				Gran cantidad de Escombros	3	4	1	60	6	360	6	3	
				Muerte	3	5	1	100	10	1000	4	4	
Alojamiento y Hospedaje	Vertidos de aguas residuales sanitaria	Contaminación del agua	No se cuenta con tratamiento adecuado de agua residuales sanitarias	Contaminación de ríos y arrollos	1	4	2	60	10	1200	2	4	
				Sanciones legales	2	3	2	10	2	40	9	1	
				Atentar sobre la fauna	1	5	3	60	10	1800	1	4	
Alojamiento y Hospedaje	Fuga de gas estacionario	Explosión	No se cuenta con un protocolo de manejo de gas	Explosión	2	3	2	100	10	2000		4	
				Intoxicación	2	3	2	60	6	720		4	

Anexo B Perfil de Cargo Gerente

 Hotel Palermo Negocios, Turismo	PERFIL DEL CARGO		
	FECHA:	18 de noviembre de 2017	
	VERSIÓN:	1	
	CÓDIGO:	GA-07-01	
	CARGO:	GERENTE	
	PROCESO:	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	
OBJETIVO: Definir los requisitos necesarios para la contratación del personal y funciones a desarrollar			
COMPETENCIA			
EDUCACIÓN	Administrador de Empresa, Especialista en Gerencia Estratégica para hoteles. Maestría en turismo		
EXPERIENCIA	Cinco años de experiencia en puestos similares		
HABILIDADES	• Comunicación asertiva • Ser impulsor del cambio • Espíritu de Servicio • Capacidad de tomar decisiones acertadas • Facilidad de trabajar bajo el cumplimiento de metas. • Honradez y orden.		
FORMACIÓN			
COMPETENCIA DEL CARGO		TIEMPO	DECLARACIÓN COMPETENCIA
Dominio de paquetes de computo y sistemas hoteleros		2 años	4
Dominio del Idioma Ingles , escrito y oral.		1 año	5
Capacidad de negociación		3 años	4
Trabajo en equipo		3 años	3
Planeación		5 años	5
Solución de conflictos		3 años	4
Capacidad de gestión		5 años	4
Conocimiento en normas SGA		1 año	3
Dominio de Estrategias		2 años	4
Excelentes relaciones humanas y de Liderazgo		5 años	4
CONDICIONES DE TRABAJO: Ergonomía, buen ambiente en el trabajo y pausas activas.			
HORARIO LABORAL:		Lunes a sábados de 8:00 a.m.-12:00 p.m. y 12:00 p.m. - 6:00 p.m.	
TIPO CONTRATO:		Por termino indefinido	
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL:		Riesgos profesionales asegurados por la ARL de acuerdo al cargo	
FUNCIONES			
• Realización del Presupuesto y su cumplimiento. • Velar que se cumplan los estándares del HOTEL PALERMO SUITE. • Garantizar la excelencia del servicio al cliente. • Asegurarse del cumplimiento de la política y objetivos ambientales • Ordenación y evaluación de las actividades en el medio ambiente. • Vigilancia, inspección y control de las actividades del GA • Evaluación ambiental • Aprobación del GA			
NIVEL DE AUTORIDAD			
El Gerente tendrá un nivel de autoridad superior ya que será el responsable de administrar todo el Hotel y tomar las decisiones correspondientes.			
CAPACIDAD DE TOMA DE DECISIONES			
El Gerente tendrá la capacidad de tomar las decisiones pertinentes determinando y evaluando todas las alternativas que permitan obtener resultados óptimos.			
OBSERVACIONES			
Elaborado por:		Revisado por:	
Cargo:		Cargo:	
Aprobado por:			
Cargo:			

Anexo C Perfil de Cargo Coordinador SGA

	PERFIL DEL CARGO		
	FECHA:	18 de noviembre de 2017	
	VERSIÓN:	1	
	CÓDIGO:	GA-07-02	
	CARGO:	COORDINADOR DEL SGA.	
	PROCESO:	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	
OBJETIVO: Definir los requisitos necesarios para la contratación del personal y funciones a desarrollar			
COMPETENCIA			
EDUCACIÓN	Administrador de Empresas o carreras relacionadas, con profundización en SGA, Especialista en sistemas de gestión de calidad, Ingeniero Ambiental.		
EXPERIENCIA	Tres de años de experiencia relacionadas con el cargo relacionado		
HABILIDADES	• Capacidad para dirigir y coordinar grupos de trabajo • Autoridad y libertad suficiente delegada de la gerencia de la empresa • Comunicación asertiva • Ser impulsor del cambio • Facilidad de trabajar bajo el cumplimiento de metas. • Honradez y orden.		
FORMACIÓN			
COMPETENCIA DEL CARGO	TIEMPO	CALIFICACIÓN	DECLARACIÓN COMPETENCIA
Dominio del Idioma Inglés, escrito y oral.	1 año	4	Aplica o no aplica
Visión de medio ambiente	2 años	4	Aplica o no aplica
Sensibilidad cultural, social y ambiental	5 años	5	Aplica o no aplica
Capacidad de negociación	3 años	4	Aplica o no aplica
Trabajo en equipo	3 años	3	Aplica o no aplica
Planeación	5 años	5	Aplica o no aplica
Formulación de Proyectos	3 años	4	Aplica o no aplica
Capacidad de gestión	5 años	4	Aplica o no aplica
Evaluación de proyectos ambientales	4 años	4	Aplica o no aplica
Liderazgo	5 años	4	Aplica o no aplica
CONDICIONES DE TRABAJO	Ergonomía, buen ambiente en el trabajo y pausas activas.		
HORARIO LABORAL:	Lunes a sábados de 8:00 a.m.-12:00 p.m. y 12:00 p.m. - 6:00 p.m.		
TIPO CONTRATO:	Por término indefinido		
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL:	Riesgos profesionales asegurados por la ARL de acuerdo al cargo		
FUNCIONES			
• Dirigir, aprobar y revisar el GA • Revisar el SGA y las actividades realizadas. • Garantizar la implementación del SGA, bajo los requisitos de la norma ISO 14001 • Definir y autorizar los objetivos, metas y programas ambientales. • Revisar los reportes de auditorías internas y externas • Atender posibles quejas, reclamos y sugerencias internas y externas referidas al SGA • Controlar los documentos y la formación del SGA • Recopilar información y hacer informes solicitados por los distintos entes de control conforme a la normatividad vigente. • Definir estrategias para la coordinación, mantenimiento y mejora continua del SGA.			
NIVEL DE AUTORIDAD			
El Coordinador tendrá un nivel de autoridad superior ya que será el responsable de coordinar todo el sistema de Gestión ambiental y coadyudar a la toma de las decisiones correspondientes.			
CAPACIDAD DE TOMA DE DECISIONES			
El Coordinador tendrá la capacidad de tomar las decisiones pertinentes determinando y evaluando todas las alternativas que permitan obtener resultados óptimos de la organización con respecto al SGA.			
OBSERVACIONES			
Elaborado por:	Revisado por:		
Cargo:	Cargo:		
Aprobado por:			
Cargo:			

Anexo D Perfil de Cargo Auxiliar Operativo

	PERFIL DEL CARGO			
	FECHA:	18 de noviembre de 2017		
	VERSIÓN:	1		
	CÓDIGO:	GA-07-03		
	CARGO	AUXILIAR OPERATIVO		
	PROCESO	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		
OBJETIVO: Definir los requisitos necesarios para la contratación del personal y funciones a desarrollar				
COMPETENCIA				
EDUCACIÓN	Bachiller			
EXPERIENCIA	3 meses a 1 año			
HABILIDADES	• Manejo de productos de aseo • Manejo de alimentos • Salud ocupacional • Honradez, orden • Espíritu de Servicio			
FORMACIÓN				
COMPETENCIA DEL CARGO	TIEMPO	ALIFICACIÓN	DECLARACIÓN COMPETENCIA	
Identidad misional	2 años	4	Aplica o no aplica	
Atencion al Cliente	5 años	5	Aplica o no aplica	
Innovación emprendedora	3 años	4	Aplica o no aplica	
Disciplina	3 años	3	Aplica o no aplica	
Manejo de información	5 años	5	Aplica o no aplica	
Excelentes Relaciones interpersonales	3 años	4	Aplica o no aplica	
CONDICIONES DE TRABAJO:	Buen ambiente en el trabajo			
HORARIO LABORAL:	Lunes a sábados de 8:00 a.m.-12:00 p.m. y 12:00 p.m. - 6:00 p.m.			
TIPO CONTRATO:	Prestación de servicios			
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL:	Riesgos profesionales asegurados por la ARL de acuerdo al cargo			
FUNCIONES				
• Mantener aseado las habitaciones ,y demás zonas que le sean asignadas, de acuerdo con lo establecido. • Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria. • Clasificar la basura empacando desechos orgánicos, papeles y materiales sólidos en bolsas separadas. • Mantener limpios los muebles, enseres, ventanas, vidrios, paredes y todo elemento accesorio de las ares de las oficinas. • Velar por la buenas presentación y orden de las habitacione , oficinas , zonas verdes. • Responsabilizarse por los elementos utilizados para la ejecución de sus tareas. • Informar a la Administracion. de las irregularidades que se presenten.				
NIVEL DE AUTORIDAD				
Ninguna				
CAPACIDAD DE TOMA DE DECISIONES				
Relacionadas con las funciones pertinentes				
OBSERVACIONES				
Elaborado por:		Revisado por:		
Cargo:		Cargo:		
Aprobado por:				
Cargo:				

Anexo E Plan de Comunicación

	PLAN DE COMUNICACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL				
	FECHA:	19 de noviembre de 2017			
	VERSIÓN	1			
	CÓDIGO:	GA-07-09			
	LÍDER:	COORDIANDOR SGA			
	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA COMUNICACIÓN			
OBJETIVO: Comunicar a las partes interesadas el proceso del sistema de gestión ambiental					
ACTIVIDAD A COMUNICAR	FECHA	RESPONSABLE	PERSONAL CONVOCADO	MEDIOS	OBSERVACIÓN
Reestructuración Misión, Visión y Valores acorde al SGA.	10-dic-17	Gerente - Coordinador SGA	Toda la Organización	Reunión, difusión redes sociales , pagina Web y Cartelera Informativa	Todo lo de Direccionamiento Estratégico que sea confidencial para la organización solo se comunicara Internamente.
Política Ambiental	10-dic-17	Coordiandor SGA	Toda la Organización	Reunión, difusión redes sociales , pagina Web y Cartelera Informativa	Aprobado por Alta Dirección
Objetivos Ambientales	10-dic-17	Coordiandor SGA	Toda la Organización	Reunión, difusión redes sociales , pagina Web y Cartelera Informativa	Aprobado por Alta Dirección
Mapa de Riesgos	15-dic-17	Coordiandor SGA	Toda la Organización, clientes, visitantes.	Reunión , cartelera informativa.	Aprobado por Alta Dirección
Plan de Emergencias	15-dic-17	Coordiandor SGA	Tola la Organización, clientes y Visitantes	Reunión	Aprobado por Alta Dirección
Cambios en el sistema GA	25-nov-17	Gerente- Coordinador SGA	Toda la Organización	Reunión.	Aprobado por Alta Dirección
Plan de auditoria interna	20-dic-17	Coordiandor SGA	Toda la Organización	Reunión.	Aprobado por Alta Dirección
Informes de resultados de Auditorias	30-dic-17	Gerente - Coordinador SGA	Toda la Organización	Reunión.	Aprobado por Alta Dirección

Anexo F Plan de Auditorías

	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: PLAN DE AUDITORIAS					
	FECHA:	19 de noviembre de 2017				
	VERSIÓN:	1				
	CÓDIGO:	F-SGA-09-01				
	LÍDER:	COORDINADOR SGA				
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN				
OBJETIVO	Garantizar el cumplimiento de los requisitos del sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015					
ALCANCE	El sistema de Gestión ambiental del HOTEL PALERMO SUITE, ISO 14001:2015			PRINCIPIOS	Integridad, presentación imparcial, debido cuidado profesional, confidencialidad, independencia, enfoque basado en observación	
EQUIPO AUDITOR		COORDINADOR:		AUDITOR EXTERNO		OBSERVADORES:
		AUDITOR 1:				
		AUDITOR 2:				
ACTIVIDADES	FECHA	JORNADA	HORA	RESPONSABLE	PERSONAL CONVOCADO	OBSERVACIONES
REUNIÓN DE APERTURA	27/12/2017	MAÑANA	8:00 a. m.	Auditor Externo	Todo el personal	
		TARDE				
ALTA DIRECCIÓN	27/12/2017	MAÑANA	8:30 a. m.	Auditor Externo	Gerente	
		TARDE				
GESTIÓN AMBIENTAL	27/12/2017	MAÑANA	9:30 a. m.	Auditor Externo	Administración	
		TARDE				
GESTIÓN FINANCIERA	27/12/2017	MAÑANA	10:30 a. m.	Auditor Externo	Gerente , Administración y contador	
		TARDE				
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	27/12/2017	MAÑANA		Auditor Externo	Administrador	
		TARDE	2:00 p. m.			
ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	27/12/2017	MAÑANA		Auditor Externo	Gerente	
		TARDE	2:300pm			
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	27/12/2017	MAÑANA		Auditor Externo	Gerente , administracion.	
		TARDE	3:30pm			
TALENTO HUMANO	27/12/2017	MAÑANA		Auditor Externo	Todo el personal	
		TARDE	4:30pm			
SISTEMAS Y MANTENIMIENTO	27/12/2017	MAÑANA		Auditor Externo	Administración e Ingeniro de sistemas	
		TARDE	5:30pm			
REUNIÓN DE CIERRE	27/12/2017	MAÑANA		Auditor Externo	Todo el personal	
		TARDE	6:30pm			
INFORME DE AUDITORIA	27/12/2017	MAÑANA		Auditor Externo	Auditor Externo y Gerente	conclusiones de la auditoria
		TARDE	7:00pm			

Anexo G Indicador de Energía

 Hotel Palermo Negocios, Turismo	FICHA TÉCNICA INDICADORES GESTIÓN AMBIENTAL								
	FECHA:		19 de noviembre de 2017						
	VERSIÓN:		1						
	CÓDIGO:		GA-07-05						
	LÍDER:		COORDINADOR SGA						
	PROCESO:		APOYO						
OBJETIVO: Crear un indicador que permita medir el porcentaje de ahorro de energía									
NOMBRE INDICADOR:			Porcentaje de Ahorro de Energía			CÓDIGO :		GA-07-05	
OBJETIVO :		Garantizar que el Centro Educativo se compromete con el ahorro de energía ,para el cuidado del medio ambiente.							
RESPONSABLE:		Coordinador SGA			PROCESO:		Gestión Ambiental		
FORMULA		$\left(\frac{Kw - H (Actuales) - Kw - H (Anteriores)}{Kw - H (Actuales)} \right) * 100$			NUMERADOR:		$Kw - H (Actuales) - Kw - H (Anteriores)$		
					FUENTE		Factura de Energía		
					NUMERADOR				
					DENOMINADOR		$Kw - H (Actuales)$		
				FUENTE		Factura de Energía			
				DENOMINADOR					
FRECUENCIA:		Mensual	UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje de Ahorro	FECHA:	19-nov-17	VERSIÓN:	1	
META:		Ahorrar el 10% de		OBSERVACIÓN:					

Anexo H Indicador de Agua

	FICHA TÉCNICA INDICADORES GESTIÓN AMBIENTAL							
	FECHA:	19 de noviembre de 2017						
	VERSIÓN:	1						
	CÓDIGO:	GA-07-07						
	LÍDER:	COORDINADOR SGA						
	PROCESO:	APOYO						
OBJETIVO: Crear un indicador que permita medir el porcentaje de ahorro de agua								
NOMBRE INDICADOR:		Porcentaje de Ahorro de agua			CÓDIGO :		GA-07-07	
OBJETIVO :		Garantizar que el Centro Educativo se compromete con el ahorro de agua ,para el cuidado del medio ambiente.						
RESPONSABLE:		Coordinador SGA			PROCESO:		Gestión Ambiental	
FORMULA		$\frac{m3 (Actuales) - m3 (Anteriores)}{m3 (Actuales)} \times 100$			NUMERADOR:	<i>m3 (Actuales) - m3 (Anteriores)</i>		
					FUENTE NUMERADOR	Factura de Agua		
					DENOMINADOR	<i>m3 (Actuales)</i>		
					FUENTE DENOMINADOR	Factura de Agua		
FRECUENCIA:		Mensual	UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje de Ahorro	FECHA:	19-nov-17	VERSIÓN:	1
META:		Ahorrar el 10% de		OBSERVACIÓN:				

Anexo I Plan Anual

	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: PLAN ANUAL	
	FECHA:	24 de noviembre de 2017
	VERSION:	1
	CODIGO:	SGA-06-01
	LÍDER:	COORDINADOR SGA
	PROCESO:	PLANIFICACIÓN
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ACCIONES
Realizar el Diagnóstico del Hotel	Coordinador SGA- Gerente	Aplicar la matrices MPC, DOFA, y Amef para conocer la situación actual de la empresa. / Revisar la documentación del hotel para analizar las variables /
Diseñar y Definir la Política Ambiental	Coordinador SGA- Gerente- colaboradores	Analizar los requerimientos que se deben incluir en un política ambiental / definirla y comunicarla/ ubicarla en una parte visible.
Formular Objetivos Ambientales	Coordinador SGA- Gerente	Con base en el diagnostico, y depues de identificar las falencias, crear los objetivos ambientales requeridos por el hotel
Diseñar el Mapa de Procesos	Coordinador SGA- Gerente	identificar los procesos del hotel y organizarlos en un esquema identificando los misionales los estrategicos y de apoyo
Identificar, evaluar y tratar los Riesgos Ambientales	Coordinador SGA	Utilizando la matriz Amef identificar los riesgos ambientales, y utilizando un mapa de riesgos evaluarlos y tratarlos.
Definir del compromiso y responsabilidad del Hotel en el SGA	Coordinador SGA, Gerencia- colaboradores	Comprometer a toda la organización con el SGA.
Realizar plan de Comunicación	Coordinador SGA	Identificar las actividades a comunicar, definir un fecha y a quien se debe dirigir.
Diseñar Plan de Documentación	Coordinador SGA	Identificar todos los documentos que se deben cuidar y que son importantes para el sistema de Gestión Ambiental.
Definir las acciones frente a los riesgos	Coordinador SGA- Gerente	una vez identificado los riesgos y priorizados los mas críticos realizar las acciones pertinentes para mitigarlos.
Realizar la evaluación de desempeño mediante indicadores y plan de auditorias	Coordinador SGA -Gerente	Diseñar los indicadores de gestión y crear un plan de auditorias a realizar en el hotel en base al sistema de gestión ambiental.
Realizar la Mejora correspondiente	Coordinador SGA- Gerente	Despues de haber identificado los riesgos, realizado Las acciones se debe relializar la mejora.

		ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA					
		FECHA:					
		VERSIÓN:					
		CÓDIGO:					
		LÍDER:					
PROCESO:							
PROCESO			DETECTADO POR	AUDITORIA INTERNA	AUDITORIA EXTERNA	SEGUIMIENTO AL PROCESO	OTRA
TIPO DE ACCIÓN							
CORRECTIVA	PREVENTIVA	MEJORA	FECHA		RESPONSABLE		
DESCRIPCIÓN DEL NO CONFORME O HALLAZGO							
CORRECCIÓN							
TALENTO HUMANO				MATERIAL			
MAQUINA				MÉTODO			
ENTORNO				MEDIDA			
ACCIONES			RESPONSABLE	FECHA DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN	HALLAZGOS	
RESPONSABLE DE ENTREGA				RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN			APRUEBA

Hotel Palermo					
Negocios, Turismo					
		SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: ACTA DE REUNIÓN			
FECHA:		24 de noviembre de 2017			
VERSION:		1			
CODIGO:		SGA-07-05			
LÍDER:		COORDINADOR SGA			
PROCESO:		COMUNICACIÓN			
FECHA		TIPO DE EVENTO			
Capacitación		☐ Inducción ☐ Comité ☐ Charla Pre Operacional ☐ Otro			
TEMA					
NOMBRE FACILITADOR:		Firma			
LUGAR DEL EVENTO:		DURACION:			
OBJETIVO EVENTO:					
TEMAS TRATADOS:					
CONCLUSIONES, OBSERVACIONES Y COMPROMISOS					
ACTIVIDAD			RESPONSABLE		CUMPLIMIENTO
ASISTENTES AL EVENTO					
No.	NOMBRE	CARGO	EMPRESA y/o CONTRATISTA		FIRMA