

# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002. Establecimientos de Alojamiento y  
Hospedaje

---

## HOTEL PIARO IN

---

30/06/2017

### CONTENIDO

[1 DESCRIPCIÓN](#)

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

**CÓDIGO**

MS-SG-01-01

**FECHA**

30-06-2017

**PAGINA**

2 DE 36

<u>1.1</u>	<u><a href="#">Autoridad y Responsabilidad</a></u>	5
<u>1.2</u>	<u><a href="#">Requisitos Legales</a></u>	7
<u>1.3</u>	<u><a href="#">Política De Sostenibilidad</a></u>	8
<u>1.4</u>	<u><a href="#">Aspectos e Impactos</a></u>	9
<u>1.5</u>	<u><a href="#">Programas de Gestión para la Sostenibilidad</a></u>	10
<u>1.6</u>	<u><a href="#">Capacitación, Información y Sensibilización</a></u>	11
<u>1.7</u>	<u><a href="#">Documentación</a></u>	12
<u>1.8</u>	<u><a href="#">Preparación y Respuesta Ante Emergencias</a></u>	13
<u>1.9</u>	<u><a href="#">Mejora Continua</a></u>	14
<u>1.9.1</u>	<u><a href="#">Monitoreo y Seguimiento</a></u>	15
<u>2</u>	<u><a href="#">REQUISITOS DE TIPO AMBIENTAL</a></u>	16
<u>2.1</u>	<u><a href="#">PREVENCION DEL TRAFICO ILICITO DE FLORA Y FAUNA</a></u>	16
<u>2.2</u>	<u><a href="#">APOYO A PROGRAMAS DE PROTECCION Y USO SOSTENIBLE</a></u>	17
<u>2.3</u>	<u><a href="#">GESTION DE AGUA</a></u>	17
<u>2.4</u>	<u><a href="#">GESTIÓN DE LA ENERGIA</a></u>	18
<u>2.5</u>	<u><a href="#">USO Y MANEJO DE PRODUCTOS QUIMICOS</a></u>	19
<u>2.6</u>	<u><a href="#">GESTIÓN Y MANEJO DE RESIDUOS</a></u>	20
<u>2.6.1</u>	<u><a href="#">MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS</a></u>	21
<u>2.7</u>	<u><a href="#">MANEJO DE LA CONTAMINACION ATMOSFERICA AUDITIVA Y VISUAL</a></u>	21
<u>2.7.1</u>	<u><a href="#">MATERIAL IMPRESO</a></u>	22
<u>2.7.2</u>	<u><a href="#">GESTIÓN DE EMISIÓN DE GASES EFECTO INVERNADERO (GEI)</a></u>	22
<u>2.7.3</u>	<u><a href="#">GESTIÓN DE EMISIÓN DE SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO (SAO)</a></u>	23
23		
<u>2.8</u>	<u><a href="#">INFRAESTRUCTURA</a></u>	24
<u>3</u>	<u><a href="#">REQUISITOS DE TIPO SOCIO-CULTURAL</a></u>	25
<u>3.1</u>	<u><a href="#">CONSERVACION Y USO SOSTENIBLE DEL PATRIMONIO CULTURAL</a></u>	25
<u>3.2</u>	<u><a href="#">MANEJO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS SOCIALES</a></u>	26

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: **LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO**

Fecha: 2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

CÓDIGO

MS-SG-01-01

FECHA

30-06-2017

PAGINA

3 DE 36

<a href="#">3.3 APOYO A LAS COMUNIDADES</a>	27
<a href="#">4 REQUISITOS DE TIPO ECONOMICO</a>	28
<a href="#">4.1 CONTRATACION Y GENERACIÓN DE EMPLEO</a>	28
<a href="#">4.2 APORTE AL MEJORAMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LAS COMUNIDADES</a>	28
<a href="#">4.3 COMPRAS</a>	29
<a href="#">5 Calidad y Satisfacción del Cliente</a>	30

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO

Fecha:2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

CÓDIGO

MS-SG-01-01

FECHA

30-06-2017

PAGINA

4 DE 36

## 1 DESCRIPCIÓN.

Hotel Piaro In, inicia su operación en el año 2105 por un grupo de empresario del sector, se encuentra ubicado en el sur de la ciudad, sitio estratégico de escenarios culturales, deportivo, salud, gastronómico, centro de la ciudad, transporte público de fácil acceso a otros sitios turístico de la ciudad.

El hotel cuenta con 22 habitaciones tipo apartastudio con balcón, amplios espacios, confortables, modernos y elegantes que invitan al descanso, dotados servicios de WIFI, televisión por cable, servicio de lavandería, desayuno, parqueadero privado y demás servicios de confort.

El buen servicio, confort y calidad de los servicios del Hotel Piaro In, se encuentra respaldada por el cumplimiento de la normatividad vigente en el sector turismo, relacionada con requisitos legales como establecimiento comercial, la estandarización de procesos operativos, de servicios al cliente, acciones de seguridad laboral, requisitos de sostenibilidad turística, concepto manejado y controlado bajo los Sistema de Gestión que actualmente el Hotel administra:

- ✓ Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).
- ✓ Sostenibilidad Turística.

Para mayor información de los servicios y políticas del Hotel Piaro In, se puede visitar la página:

<http://www.hotelpiaroin.com>

EL presente documento se define los lineamientos, prácticas y políticas del Sistema de sostenibilidad turística se encuentran definidos en el presente **Manual de Sistema de Gestión**.

### 1.1 AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO

Fecha:2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

CÓDIGO

MS-SG-01-01

FECHA

30-06-2017

PAGINA

5 DE 36

La Gerencia del Hotel Piaro In, garantiza la implementación, mantenimiento y seguimiento del Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para lo cual cuenta con el apoyo del personal y **Líder asignado de Sostenibilidad Turística**, quienes tienen la responsabilidad de supervisar la ejecución de buenas prácticas asignadas a cada cargo y difundir la política de sostenibilidad, además de definir las responsabilidades frente a la gestión sostenible, establecer los derechos deberes de los colaboradores, proveedores y clientes, de esta manera facilitar el mejoramiento continuo del sistema en el Hotel.

Las decisiones y responsabilidades asignadas se basan en la presente estructura organizacional:

ILUSTRACIÓN 1. ORGANIGRAMA



Las r  
Manu

en los

MAN-SST-03 Gestoras de Bienestar

MAN-SST-04 Jefe de Operaciones

MAN-SST-05 Facilitadores d servicios

MAN-SST-06 Auxiliar contable

MAN-SST-07 Ejecutivo de venta

Este documento contiene información propiedad del HOTEL PIARO IN considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO

Fecha:2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

<h1>MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA</h1>	<b>CÓDIGO</b>
	MS-SG-01-01
	<b>FECHA</b>
	30-06-2017
	<b>PAGINA</b>
	6 DE 36

MAN-SST-08 Gerente

Las responsabilidades de sostenibilidad se definen en documento Responsabilidades de Sostenibilidad DOC-SG-05

*DOCUMENTOS. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD*

Código:	MAN-SST-03, 04, 05, 06, 07,08. DOC-SG.05
Nombre:	Manual de Perfiles de Cargo Responsabilidad de Sostenibilidad Turística
Ubicación:	Repositorio digital del área de operaciones / Carpeta de Sostenibilidad Turística (digital y física).

Código:	FOR-SG-07
Nombre:	Matriz de Derechos y deberes
Ubicación:	Repositorio digital del área de operaciones / Carpeta de Sostenibilidad Turística (digital y física).

Código:	DOC-SG-01
Nombre:	Acta de Nombramiento del Líder de Sostenibilidad
Ubicación:	Repositorio digital del área de operaciones / Carpeta de Sostenibilidad Turística (digital y física).

## 1.2 REQUISITOS LEGALES

El HOTEL PIARO IN constantemente se verifica el cumplimiento de los requisitos legales en cuanto a normatividad del sector turismo, de establecimiento, saneamiento sanitario, ambiental, socio cultural, seguridad y salud en el trabajo.

El seguimiento se realiza de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento y a la matriz de actualización de requisitos legales, la cual permanece constantemente actualizada y bajo la custodia del Jefe de Operaciones y la Gerencia.

*ENLACE A DOCUMENTOS 1. REQUISITOS LEGALES*

Código:	PRO-SG-02
Nombre:	Procedimiento Actualización de Requisitos Legales.

Este documento contiene información propiedad del <b>HOTEL PIARO IN</b> considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.	
Responsable del Documento: <b>LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO</b>	Fecha: 2017/30/06

<b>MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA</b>	<b>CÓDIGO</b>
	MS-SG-01-01
	<b>FECHA</b>
	30-06-2017
	<b>PAGINA</b>
7 DE 36	

Ubicación:	Repositorio digital del área de operaciones / Carpeta de Sostenibilidad Turística (digital y física).
------------	---

Código:	FOR-SG-12
Nombre:	Matriz de Requisitos legales
Ubicación:	Repositorio digital del área de operaciones / Carpeta de Sostenibilidad Turística (digital y física).

Código:	FOR-SG-02
Nombre:	Programación de Pagos legales
Ubicación:	Repositorio digital del área de operaciones/ Carpeta de Sostenibilidad Turística y repositorio del proceso de Contabilidad.

### 1.3 POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

El Hotel Piaro In, socializa su política de sostenibilidad adoptada por la Gerencia, la cual es socializado con el personal mediante el perfil de cargos, esta demuestra el compromiso por el hotel por el mantenimiento y la mejora los impactos ambientales, socioculturales y económicos, referencia los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores y clientes frente a la sostenibilidad y se encuentra publicada en la recepción del Hotel, y diferentes medios virtuales para facilitar su adecuada difusión a todos nuestros huéspedes y clientes, tanto internos como externos.

Página web:

<http://www.hotelpiaroin.com/politica-de-sostenibilidad>

### ***POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD***

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO

Fecha: 2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

<h2 style="margin: 0;">MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA</h2>	<b>CÓDIGO</b>
	MS-SG-01-01
	<b>FECHA</b>
	30-06-2017
	<b>PAGINA</b>
	8 DE 36

**HOTEL PIARO IN**, comprometido con el emprendimiento de prácticas sostenibles y de turismo responsable, con el fin de generar una ciudad y región de destino verde, cultural y sustentable.

Por tal motivo, se estructura el Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística, bajo criterios ambientales, culturales y económicos, donde el grupo Directivo, Gerencia y colaboradores contribuyen con el desarrollando de acciones para la identificación de impactos ambientales críticos, la optimización de recursos en cada etapa de prestación de nuestros servicios, generando espacios de promoción y socialización hacia el grupo de interés del Hotel (colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes) sobre acciones ambientales y finalmente realizando seguimiento y control periódico de los programas de sostenibilidad para el mejoramiento continuo de nuestros de Sistema de Gestión.

El HOTEL PIARO IN, vigila y crea acciones para el cumplimiento de la legislación vigente sobre el cuidado y protección del medio ambiente, uso aprovechable de los recursos, protección de los menores de edad (ESCNNA), promoción y protección del patrimonio cultural de nuestra región y tráfico ilegal y fauna y flora, medidas de seguridad y salud en el trabajo, demás legislación aplicable al sector.

Trabajamos constátenme para lograr alcanzar las expectativas de nuestros clientes y huéspedes, brindando un servicio confortable y de calidad turística.

*ENLACE A DOCUMENTOS 2.POLITICA DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA*

Código:	DOC-SG-04
Nombre:	Política de Sostenibilidad Turística
Ubicación:	Repositorio digital del área de operaciones / Carpeta de Sostenibilidad Turística (digital y física).

**1.4 ASPECTOS E IMPACTOS Y PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD**

Se realiza una identificación de actividades, productos y servicios que pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y de esta forma se realiza una evaluación para determinar las prioridades de actuación.

Este documento contiene información propiedad del <b>HOTEL PIARO IN</b> considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.	
Responsable del Documento: <b>LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO</b>	Fecha: 2017/30/06

<b>MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA</b>	<b>CÓDIGO</b>
	MS-SG-01-01
	<b>FECHA</b>
	30-06-2017
	<b>PAGINA</b>
9 DE 36	

Se genera la identificación en la Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales de los servicios prestados por el HOTEL PIARO IN, la valoración se realiza de acuerdo a la siguiente escala y a partir del análisis se definen acciones correctivas y preventivas en los programas de sostenibilidad turística.

De acuerdo a la Matriz no se evidencia impactos significativos, con una severidad o probabilidad que se deba tomar acciones inmediatas, se identificaron acciones de mejoras para contribuir en el aspecto ambiental y cultural.

Escala de valoración de aspectos e impactos ambientales.

S-SEVERIDAD	P-PROBABILIDAD	VALOR
La duración del impacto o su daño/beneficio es de larga duración e intensidad alta	La ocurrencia del impacto es frecuente	3
La duración del impacto o su daño/beneficio es de mediana duración e intensidad	La frecuencia de ocurrencia del impacto es ocasional	2
El impacto (+/-) dura poco tiempo y es fácilmente recuperable o de bajo beneficio	La frecuencia de ocurrencia del impacto es baja	1
PRIORIDAD	NIVEL	VALOR IMPACTO
ALTA		Igual y mayor a 2
MEDIA		Menor a 2 e igual o mayor a 1,5
BAJA		Menor a 1,5

## 1.5 PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

Este documento contiene información propiedad del <b>HOTEL PIARO IN</b> considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.	
Responsable del Documento: <b>LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO</b>	Fecha: 2017/30/06
<b>AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO</b>	

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

CÓDIGO

MS-SG-01-01

FECHA

30-06-2017

PAGINA

10 DE 36

Una vez establecida la metodología para identificar los aspectos y valorar los impactos ambientales, además los impactos ambientales de bienes y servicios que se generan con la prestación de servicios de alojamiento por parte del HOTEL PIARO IN y partir de la evaluación de las diferentes actividades o servicios, se establecen documentos de gestión específicos para promover beneficios y minimizar impactos ambientales, socioculturales y económicos identificados como aspectos a mejorar.

**Se definen los siguientes programas de sostenibilidad turística:**

**Programa de Capacitación, Programa Información y Sensibilización:** Dirigido a empleados y actores externos.

**Programa de ahorro y uso eficiente del agua y programa de ahorro y uso eficiente de la energía:** Control de optimización del recurso.

**Programa para la minimización y manejo de los productos químicos:** Programa de seguridad, manipulación del producto, optimización del recurso y manejo de productos Bio.

**Programa de manejo integral de residuos sólidos y peligrosos:** Manejo de residuos aprovechables y peligrosos, control y seguimiento de almacenamiento de residuos y uso responsable de proveedores prestadores de servicio público y ruta de aprovechamiento de residuos y peligrosos.

**Programa para promover el control y la disminución de la contaminación AVA (auditiva, visual y atmosférica) y gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI) y gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO):** Listado de equipos del Hotel, identificación de especificaciones, compra de tecnología amigable con el medio ambiental.

**Programa de mantenimiento de infraestructura:** Control de elementos y mantenimiento preventivo y correctivo de elementos, equipos del Hotel e infraestructura general.

**Programa de apoyo a la zona de influencia:** Identificación de actividades a realizar en pro del medio ambiente y actividades sociales (entorno).

Este documento contiene información propiedad del HOTEL PIARO IN considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO

Fecha:2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

<b>MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA</b>	<b>CÓDIGO</b>
	MS-SG-01-01
	<b>FECHA</b>
	30-06-2017
	<b>PAGINA</b>
11 DE 36	

La herramienta donde se maneja los programas de sostenibilidad turística incluyen objetivo, meta, actividades, responsable, recursos, fecha de ejecución y seguimiento y con el fin de tener un control general de cada programa se consolidada un estado general (% de avance) de cada uno y obtener un resultado global.

*ENLACE A DOCUMENTOS 3.ASPECTOS E IMPACTOS Y PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA*

Código:	PRO-SG-03
Nombre:	Procedimiento Para Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales.
Ubicación:	Repositorio digital del área de operaciones / Carpeta de Sostenibilidad Turística (digital y física).

Código:	FOR-SG-13
Nombre:	Matriz de Impactos Ambientales
Ubicación:	Repositorio digital del área de operaciones / Carpeta de Sostenibilidad Turística (digital y física).

Código:	FOR-SG-14
Nombre:	Programa de Gestión de Sostenibilidad
Ubicación:	Repositorio digital del área de operaciones / Carpeta de Sostenibilidad Turística (digital y física).

**1.6 CAPACITACIÓN, INFORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE SOSTENIBILIDAD**

Toda la información disponible para los clientes y huéspedes, de acuerdo con la implementación de esta norma será presentada en idioma castellano e inglés.

Para garantizar la implementación de la de gestión para la sostenibilidad y cada uno de los requisitos contemplados dentro de la norma, se establece el Programa de Capacitación, Información y Sensibilización, dirigido a empleados y actores externos para permitir el cumplimiento de esta norma.

Este documento contiene información propiedad del <b>HOTEL PIARO IN</b> considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.	
Responsable del Documento: <b>LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO</b>	Fecha: 2017/30/06

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

**CÓDIGO**

MS-SG-01-01

**FECHA**

30-06-2017

**PÁGINA**

12 DE 36

Con el apoyo de entidades como Emcali (Servicios Públicos), la Policía de Turismo, La Secretaria de Cultura y Turismo, asesoría de sistema de gestión de gestión y demás entidades públicas o privadas, se realizan la gestión de capacitaciones para el grupo de colaboradores del Hotel y se generar espacios de sensibilización de prácticas de sostenibilidad para los huéspedes y clientes, espacio generado de sostenibilidad turística en la página web del Hotel y anuncios en cada habitación.

Se dispone del libro de Sostenibilidad Turística en el área de recepción, donde se puede encontrar información de los lineamientos de sostenibilidad del Hotel y los sitios turísticos, de recreación y ambientales de la ciudad y región, de conocimiento para el huésped y clientes.

Para la retroalimentación de competencia del personal se realiza programa anual de capacitaciones en temas de servicio al cliente, gestión operativa, seguridad y salud en el trabajo y sostenibilidad turística.

El programa se genera de acuerdo a las necesidades del Hotel y requerimientos de ambos sistemas implementados en el Hotel.

Cronograma de Capacitación FOR-SG-05

Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo

Dentro de la documentación perteneciente al Sistema de gestión Sostenibilidad Turística se relacionada los siguientes:

La política de gestión integral, programas de sostenibilidad, procedimientos, registros de control y seguimiento y documentos de soporte necesarios para lograr una planificación eficaz, una operación y control de cada uno de los procesos relacionados con la sostenibilidad.

La documentación impresa del sistema de gestión, será impresa en papel reciclado o doble cara de la hoja.

El control documental se realiza de acuerdo al procedimiento de Gestión Documental, donde la documentación debe ser:

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: **LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO**

Fecha: 2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

**CÓDIGO**

MS-SG-01-01

**FECHA**

30-06-2017

**PAGINA**

13 DE 36

- ✓ **Revisión periódica:** Para el buen funcionamiento del sistema es necesario que a todos los documentos se les efectúe una revisión periódica para evaluar el cumplimiento y para realizar mejoras.
- ✓ **Disponibilidad:** Estos documentos están siempre disponibles, se encuentran ubicados en la carpeta física de sostenibilidad turística, carpeta digital entregada al responsable de operaciones del hotel, con respaldo de copia de seguridad en una memoria USB bajo la responsabilidad del Jefe de operaciones/ líder de sostenibilidad del Hotel.
- ✓ **Control de Documentos y Herramientas :** Para facilitar la gestión de los documentos vigentes se ha elaborado una herramienta llamada Control de Documentos, donde se puede conocer el detalle de cada documento, los responsables, observaciones, tiempo de revisión, fecha de vigencia, fecha de aprobación, el código y la ubicación.

## ENLACE A DOCUMENTOS 4. SENSIBILIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Código:	PRO-SG-01
Nombre:	Procedimiento para el Control de Documentos
Ubicación:	Repositorio digital del área de operaciones / Carpeta de Sostenibilidad Turística (digital y física).

Código:	FOR-SG-01
Nombre:	Listado de Control de Documentos
Ubicación:	Repositorio digital del área de operaciones / Carpeta de Sostenibilidad Turística (digital y física).

### 1.7 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

El HOTEL PIARO IN cuenta con un Plan para la Preparación y Respuesta ante Emergencias. Se ha realizado un análisis de posibles riesgos, incluyendo los que puedan tener algún impacto ambiental, para disminuir la vulnerabilidad ante situaciones de emergencia, crear protocolos de acción ante contingencias, y un plan de evacuación.

El plan de emergencias trata principalmente con la gestión integral del riesgo de emergencias o desastres, y es flexible para poderse ajustar de acuerdo a las necesidades

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO

Fecha: 2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

<h1>MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA</h1>	<b>CÓDIGO</b>
	MS-SG-01-01
	<b>FECHA</b>
	30-06-2017
	<b>PAGINA</b>
	14 DE 36

que se vayan encontrando. Se implementa de acuerdo al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

*ENLACE A DOCUMENTOS 4. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS*

Código:	
Nombre:	Plan para la preparación y respuesta ante emergencias
Ubicación:	Repositorio digital del área de operaciones / Carpeta de Sostenibilidad Turística (digital y física).

**1.8 MEJORA CONTINUA**

Se define el Procedimiento de Mejora Continua en el cual se establecen los mecanismos desarrollados por el hotel para garantizar y evidenciar las acciones de mejoramiento correctivo y preventivo en cada área y su seguimiento.

Por medio de la Matriz de Acciones Correctiva, Preventiva y de Mejora ( ACPM) registro de acciones de mejoras realizadas por el Hotel y su seguimiento de estado actual por parte del responsable de operaciones/ Líder de sostenibilidad, grupo de trabajo del Hotel y Gerencial

Se realizan reuniones periódicas (mínimo una vez al año) para revisar avance de acciones y estado del sistema de gestión de sostenibilidad.

Las acciones de mejora que se logren identificar desde reuniones de gerencia y grupo administrativo, resultados de encuestas de satisfacción, seguimiento de programas de sostenibilidad, procesos operativos y demás fuentes internas y externas, son tratadas como acciones de mejora, correctivas o preventivas, de acuerdo al procedimiento mencionado.

*ENLACE A DOCUMENTOS 5. MEJORA CONTINUA*

Código:	PRO-SG-05
Nombre:	Procedimiento de Mejoramiento Continuo
Ubicación:	Repositorio digital del área de operaciones / Carpeta de Sostenibilidad Turística (digital y física).

Código:	FOR-SG-15
Nombre:	Matriz de Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora ( ACPM)
Ubicación:	Repositorio digital del área de operaciones / Carpeta de

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: <b>LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO</b>	Fecha: 2017/30/06
---	-------------------

<b>MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b>	<b>CÓDIGO</b>
	MS-SG-01-01
	<b>FECHA</b>
	30-06-2017
	<b>PAGINA</b>
	15 DE 36

	Sostenibilidad Turística (digital y física).
--	--

### 1.8.1 Monitoreo y Seguimiento

Mediante la elaboración e implementación de un procedimiento de monitoreo y seguimiento se verifica, retroalimenta y corrige en caso de ser necesario, cualquier falencia que afecte el desarrollo de los objetivos y metas planteadas para el cumplimiento de la política y cada una de las actividades e indicadores de los programas de sostenibilidad turística.

El Líder de Sostenibilidad es el responsable de realizar monitoreo y seguimiento de acciones en los programas de sostenibilidad, reporte de consumo de recursos (agua, energía, productos de aseo, generación de residuos), estado de acciones de mejoras y cumplimiento de requisitos legales.

Además de informar la Gerencia las novedades identificadas y gestionar acciones para corregir o mejorar.

*ENLACE A DOCUMENTOS 6. **MONITOREO Y SEGUIMIENTO***

Código:	PRO-SG-04
Nombre:	Procedimiento de Seguimiento de Sostenibilidad
Ubicación:	Repositorio digital del área de operaciones / Carpeta de Sostenibilidad Turística (digital y física).

Código:	FOR-SG-16
Nombre:	Informe de Avance de Sostenibilidad Turística
Ubicación:	Repositorio digital del área de operaciones / Carpeta de Sostenibilidad Turística (digital y física).

## 2 REQUISITOS DE TIPO AMBIENTAL

El objetivo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística es trabajar en los siguientes temas ambientales:

Este documento contiene información propiedad del <b>HOTEL PIARO IN</b> considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.	
Responsable del Documento: <b>LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO</b>	Fecha: 2017/30/06

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

**CÓDIGO**

MS-SG-01-01

**FECHA**

30-06-2017

**PAGINA**

16 DE 36

## FUNCIONAMIENTO IDEAL



La temática ambiental en el Hotel, logra obtener los siguientes beneficios propios y para el medio ambiente:

Reducir las pérdidas de materias primas en las áreas del Hotel.

Reducir el consumo de agua.

Disminuir la generación de residuos y facilitar su reutilización.

Reducir el consumo de los recursos energéticos.

Mejorar las condiciones de seguridad y salud ocupacional de los Trabajadores.

Minimizar el efecto ambiental de las emisiones atmosféricas, de los ruidos Y de los vertimientos de agua.

Minimiza los costos de disposición final de desechos líquidos sólidos.

Mejora las relaciones del Hotel con las partes interesadas (autoridad Ambiental, clientes, proveedores. Usuarios y comunidad)

Mejorar la imagen de la empresa ante los clientes, Huéspedes, proveedores y los Trabajadores.

Contribuir en la socialización de conservación y responsabilidad turística y ambiental frente al huésped, clientes, proveedores y trabajadores.

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO

Fecha:2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

CÓDIGO

MS-SG-01-01

FECHA

30-06-2017

PAGINA

17 DE 36

Cumplir con la legislación aplicable en todas las áreas del establecimiento, especialmente la ambiental.

## 2.1 PREVENCIÓN DEL TRAFICO ILICITO DE FLORA Y FAUNA

- a) El Hotel Piaro In, informa a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna en diferentes medios como página web, habladores en las habitaciones, libro informativo de sostenibilidad turística y contrato de registro hotelero (Ley 17 de 1981 y Ley 1333 de 2009).
- b) El Hotel Piaro In, promueve acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural, en busca de promover dichos comportamientos con el ambiente en clientes, huéspedes y equipo laboral, y siendo consecuente con los programas de sostenibilidad turística, elaborados e implementados en el sistema de gestión, se ha desarrollado una serie de habladores dispuestos en cada habitación, prácticas de sostenibilidad en página web, sobre el cuidado del medio ambiente y ámbito cultural.
- c) El Hotel evita la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes; informa a los huéspedes la legislación aplicable sobre el tráfico de fauna y flora silvestre.

## 2.2 APOYO A PROGRAMAS DE PROTECCION Y USO SOSTENIBLE

- a) Con base en lo establecido en el acuerdo 37 de 2006, art. 252 el Hotel respeta las rondas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, de acuerdo con la legislación vigente aplicable, ya que el Hotel no se encuentra ubicado frente a un cuerpo de agua directamente y se cuenta con el servicio del sistema de alcantarillado de la ciudad ( EMCALI), encargado de control de vertimientos y potabilización del agua. El Hotel implementa acciones de protección de

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO

Fecha:2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

CÓDIGO

MS-SG-01-01

FECHA

30-06-2017

PAGINA

18 DE 36

vertimientos de agua, por medio de manejo de uso productos Bio en las actividades de lavandería y aseo y acciones de cuidado de manipulación de productos químicos.

- b) El Hotel, cuenta con información acerca de las áreas naturales con uso recreativo permitido y de interés turístico, donde se ubica en recepción el Libro de Sostenibilidad Turística para uso informativo de los huéspedes, además de revistas, periódico y demás medios de comunicación culturales y de promoción del destino ubicada en el área de recepción.
- c) En el Hotel tiene una infraestructura iluminada, donde se promociona las buenas prácticas de ahorro de energía, por medio de apagado de bombillos y equipos electrónicos que no se encuentran en uso. Se cuenta con iluminación Led y manejo de tarjeta inteligente para control de equipos en las habitaciones.
- d) El Hotel evita la generación de impactos negativos, cuando diseña, opera, y promueve productos o presta servicios, si se realiza mejoras en la infraestructura del hotel o nuevos servicios o productos, se debe analizar los aspectos e impactos ambientales generados y definir acciones.

## 2.3 GESTION DE AGUA

- a) El Hotel cuenta con un programa de uso eficiente del agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados, donde se establecen cumplimiento de metas a corto, mediano y largo plazo. En el programa se especifican los responsables, las actividades a desarrollar, los recursos y los indicadores de logro y seguimiento. Programa liderado por el Jeje de operaciones / Líder de sostenibilidad.
- b) Se lleva control de monitoreo de consumo de manera periódica y su seguimiento para toma de decisiones y acciones correctivas y preventivas.
- c) El Hotel desarrolla actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO

Fecha: 2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

CÓDIGO

MS-SG-01-01

FECHA

30-06-2017

PAGINA

19 DE 36

- d) Dentro de las actividades establecidas en el programa de uso eficiente del agua, y siendo consecuentes con el Sistema de Gestión Sostenibilidad implementado en el hotel, se promueve con los huéspedes y empleados realicen acciones en pro del uso eficiente del agua en el establecimiento. Se difunden prácticas de sostenibilidad en las habitaciones y cartelera informativa en el área de empleados.
- e) El Hotel de acuerdo a lo establecido en la legislación sobre agua potable, se define Toda el agua utilizada en el Hotel es de consumo humano, es potable de acuerdo con el Decreto 1594 de 1984. Para asegurar la calidad del agua se realizaran análisis fisicoquímico periódico en diversos puntos del Hotel y respectivo tanque de agua.
- f) El Hotel cumple con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales. Para este se adelantó el procedimiento respectivo sobre exoneración de análisis de vertimientos, ya que el vertimiento en el hotel son consideradas domésticos, no se tiene servicio de restaurante, no servicio de lavandería industrial, lavado excesivo de zonas comunes y demás condiciones consideradas vertimientos domésticos.
- g) Se informa a los huéspedes el uso adecuado de toallas, por medio de habladores en los baños, indicando la decisión del uso de estas o de enviar a lavandería. De esta manera de contribuir en la reducción de agua y consumo de energía por el proceso de lavado.
- h) Manejo de productos de aseo y lavandería amigables con el medio ambiente, identificando proveedores que faciliten fichas técnicas y de seguridad de los productos e indicaciones de manejo adecuado en los sitios de almacenamiento.
- i) Reducir el uso de productos que contenga Fosfatos y Cloro ( actualmente Invima y demás entidades se encuentran regulando las empresas de producción de productos químicos de aseo, en cuanto la dosificación de fosfato, cloro y manejo de tenso activos bio degradables)
- j) Gestión de actividades para incluir equipos limitadores de presión y difusores en lavado de manos y duchas que permitan el lavado adecuado pero con menor

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO

Fecha:2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

CÓDIGO

MS-SG-01-01

FECHA

30-06-2017

PAGINA

20 DE 36

consumo de agua. Instalación de sensores de lavamanos para el control del flujo de agua.

- k) Realizar limpieza de zonas comunes de una manera de barrido seco y usar recipiente plástico (balde) para limpieza con trapeador.
- l) Manejar equipos sanitarios ahorradores de agua (equipos con manejo de volúmenes de 6 litros por descarga).
- m) Personal realiza inspección de fugas o daños sanitarios e hidráulicos o de equipos de aires acondicionados en las habitaciones o zonas comunes del Hotel, para generar reporte de mantenimiento por un proveedor.
- n) Riego de plantas o jardines en las horas de la mañana para evitar la evaporización.

## 2.4 GESTIÓN DE LA ENERGIA

- a) El Hotel cuenta con un programa de uso eficiente energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados, donde se establecen cumplimiento de metas a corto, mediano y largo plazo. En el programa se especifican los responsables, las actividades a desarrollar, los recursos y los indicadores de logro y seguimiento.
- b) El programa se encuentra liderado por el Jefe de Operaciones / Líder de Sostenibilidad.
- c) Se registra y se monitoreará el consumo de energía, de manera periódica.
- d) Todos los equipos e instalaciones eléctricas, cuentan con labores de mantenimiento preventivo establecidas en el programa de ahorro de energía y el programa de mantenimiento a la infraestructura.
- e) Dentro de las actividades establecidas en el programa de ahorro de la energía, y siendo consecuentes con el Sistema de Gestión de Sostenibilidad implementado en el Hotel, se promoverá que huéspedes y empleados hagan un uso eficiente de la energía

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO

Fecha: 2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

CÓDIGO

MS-SG-01-01

FECHA

30-06-2017

PAGINA

21 DE 36

en el establecimiento, por medio de habladores en habitaciones, pagina web y demás, se informa a los huéspedes y empleados las prácticas de ahorro de energía.

- f) El hotel adelanta acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes; la eficiencia energética es por medio del control de la iluminación y diseño arquitectónico que contempla iluminación natural.
- g) Para el control de apagado de equipos en habitaciones, se maneja tarjeta inteligentes entregado a los huéspedes para el encendido y apagado de los equipos durante el ingreso y salida de este de las habitaciones. Las tarjetas son administradas por el área de recepción.
- h) Limpieza de equipos y electrodomésticos generales para evitar grasas que impidan la transmisión del calor.
- i) Mantener limpia las bombillas y luminarias para permitir el aprovechamiento de estas en los sitios de trabajo y además ahorro. Revisión de intensidad de luz en caso de observarse luminarias opacas en la parte interna.
- j) Manejo de iluminaria Led por bombillos convencionales, que permitan ahorrar energía de una manera significativa.
- k) Alternativa de sensores que activen la Luz solo cuando se requiera en zonas comunes.
- l) Revisión de equipos electrodomésticos, respecto a sus empaques de las puertas, ya que al no estar limpios y ajustando bien la puerta genera mayor energía y pérdida de frio.

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO

Fecha:2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

CÓDIGO

MS-SG-01-01

FECHA

30-06-2017

PAGINA

22 DE 36

## 2.5 USO Y MANEJO DE PRODUCTOS QUIMICOS

- a) El Hotel maneja proveedores que soporta el cumplimiento de composición química de productos Bio y las condiciones de seguridad para su almacenamiento y manipulación.
- b) Se realiza un registro de consumo de productos químicos de aseo y lavandería, soportado con órdenes de compras, recibos y facturas.
- c) Como criterio de compras, se busca que los productos de limpieza más usados ( especialmente los de lavandería de lencería) estén compuestos con tensioactivos biodegradables, adicionalmente el hotel promueve el uso de productos orgánicos y la minimización de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos;
- d) Promover el uso adecuado de los productos, de acuerdo a las dosis indicadas por el proveedor de productos de aseo y demás productos químicos usados en el Hotel.
- e) El Hotel mantiene las copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad son divulgada y se encuentran disponibles para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.
- f) El Hotel genera acciones para mitigar el vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes, revisando muy bien los sitios de almacenamiento y disposición de los productos químicos.

## 2.6 GESTIÓN Y MANEJO DE RESIDUOS

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO

Fecha:2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

**CÓDIGO**

MS-SG-01-01

**FECHA**

30-06-2017

**PAGINA**

23 DE 36

- a) El Hotel lleva un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera, adicionalmente está establecido el Programa de Manejo de Residuos Sólidos y Peligrosos.
- b) Se define la clasificación de residuos sólidos para el Hotel y sobre esa clasificación se define su disposición final, por medio del instructivo de manejo de residuos sólidos.
- c) El Adelanta acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos.
- d) Se cuenta con un espacio donde se implementara el reciclaje y separación de las basuras, esta práctica disminuye el consumo de energía, reduce la contaminación del aire, agua y mitiga la contaminación de gases. Todo esto con el fin de ayudar a la conservación del ambiente y permitir introducir nuevos elementos en un ciclo de vida.
- e) Se dispone de un aliado en el programa de reciclado, donde se entrega el material a una empresa recicladora legalizada y se lleva control de generación de los residuos aprovechables.
- f) Las toallas o sabanas que no se usen por deterioro, se pueden disponer de ellas como trapos de limpieza, así evitar el uso de rollos de papel para tal fin.
- g) Disponer adecuadamente del aceite usado del área de cocina, almacenando este residuo en un recipiente de plástico para entregar a entidades responsables de su manejo.
- h) Evitar uso de pesticidas y herbicidas, usar productos con menos agresividad ambiental y tóxica.
- i) Revisión de uso de jabones líquidos (dispensador) para o generar residuos constantes de empaques.
- j) Realizar compras justificadas a una planificación en cada proceso del Hotel, así no generar mayor desperdicios.

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: **LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO**

Fecha: 2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

CÓDIGO

MS-SG-01-01

FECHA

30-06-2017

PAGINA

24 DE 36

- k) Uso de papel por ambos lados y reutilizando el papel usado en el área de oficina y recepción.
- l) Procurar no usar productos de aerosoles (limpiadores o desodorantes) contienen CFC que perjudican a la capa de ozono.

## 2.6.1 MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS

- a) El Hotel no maneja mayor cantidad de residuos peligrosos, pero tiene en cuenta su separación en la fuente y las campañas de disposición final, para dar cumplimiento con la legislación vigente aplicable.
- b) Se genera espacio de separación en la fuente de los residuos peligrosos y su disposición final de acuerdo al instructivo de manejo de residuos sólidos del Hotel.
- c) Se promueven campañas a nivel nacional de disposición final de elementos como pilas, baterías, electrodomésticos, plaguicidas, bombillos y demás ( no son elementos muy significativos en el Hotel pero se tienen en cuenta en su almacenamiento, así disponer de ellos de acuerdo a cada campaña a nivel nacional)

## 2.7 MANEJO DE LA CONTAMINACION ATMOSFERICA AUDITIVA Y VISUAL

El Hotel cuenta con un programa para promover el control y la disminución de la contaminación AVA (atmosférica, auditiva y visual). Por tal motivo se adelantan las siguientes actividades.

- a) Se Identifican las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, donde en el Hotel se controlan, respecto a equipos de aires acondicionados se usan equipos Inverter (no afectan la capa de ozono), se maneja control auditivo para la Planta Eléctrica y las optima condiciones de los demás equipos como ascensor. Se definen políticas de No Fumar en las instalaciones del Hotel, manejo de ruido dentro de las zonas comunes y habitaciones.

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO

Fecha: 2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

CÓDIGO

MS-SG-01-01

FECHA

30-06-2017

PAGINA

25 DE 36

- b) El Hotel adelanta acciones para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, generada, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.
- c) El Hotel un espacio libre de humo de tabaco y vela por garantizar los derechos a la salud de sus clientes y huéspedes, en especial la de los menores de edad y la población no fumadora. Ley 1335 de 2009.

## 2.7.1 MATERIAL IMPRESO

- a) El Hotel, dentro de su política de consumo de productos establece imprimir no más del 50 % de los materiales, incluyendo los de promoción e información, estos se deben imprimir siempre utilizando ambas caras de la hoja.
- b) El papel que se utiliza es con un porcentaje de contenido de material reciclado, sujeto a la disponibilidad del mercado.
- c) Se reutiliza las hojas impresas, se cuenta con un espacio de papel reciclado para ser usado por el grupo de colaboradores en recepción y del área administrativa.

## 2.7.2 GESTIÓN DE EMISIÓN DE GASES EFECTO INVERNADERO (GEI)

- a) El Hotel cuenta con Programa de Gestión de Emisión de Gases Efecto Invernadero (GEI) dirigido a clientes, huéspedes y empleados en el cual se compromete a identificar las fuentes de emisión que generan GEI.
- b) El Hotel se compromete a llevar un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.

## 2.7.3 GESTIÓN DE EMISIÓN DE SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO (SAO)

Este documento contiene información propiedad del HOTEL PIARO IN considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO

Fecha:2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILÍCELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

CÓDIGO

MS-SG-01-01

FECHA

30-06-2017

PAGINA

26 DE 36

- a) El Hotel cuenta con un programa Gestión de Emisión de Sustancias Agotadoras de La Capa de Ozono (SAO) dirigido a clientes, huéspedes y empleados, en el cual se compromete al llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante.
- b) El Hotel se compromete a garantizar que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, contengan placa o etiqueta visible, en donde se indique claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta.
- c) El Hotel se compromete a realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado ( en caso de tener los anteriores equipos), según especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera.
- d) El Hotel se compromete a llevar un registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado, por medio de la bitácora de mantenimiento de infraestructura y equipos.
- e) El hotel se compromete a mantener a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO, la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta.
- f) El Hotel se compromete a verificar que en el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado de uso comercial e industrial (en caso de usar los equipos anteriores), se cumplan las normas de seguridad industrial y salud en el trabajo vigentes.
- g) El Hotel se compromete a garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: **LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO**

Fecha: 2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

<h2 style="margin: 0;">MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA</h2>	<b>CÓDIGO</b>
	MS-SG-01-01
	<b>FECHA</b>
	30-06-2017
	<b>PAGINA</b>
27 DE 36	

almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos.

- h) Se manejan equipos de aires acondicionados de marca INVERTER, manejo de refrigerante no contaminante al medio ambiente ( R410A)

### 2.8 INFRAESTRUCTURA

El Hotel cuenta con programa de mantenimiento a su infraestructura, que garantiza a sus huéspedes, clientes y empleados, óptimas condiciones físico-locativas para la prestación de su servicio.

Se realiza inspección periódica de los equipos representativos del Hotel, se realiza solicita soporte de legalidad de las empresas que prestan sus servicios de mantenimiento de equipos e infraestructura, se definen políticas de seguridad y salud en el trabajo y se realiza seguimiento de las actividades realizadas, dejando registro de estas en la Bitácora de Mantenimiento.

## 3 REQUISITOS DE TIPO SOCIO-CULTURAL

### 3.1 CONSERVACION Y USO SOSTENIBLE DEL PATRIMONIO CULTURAL

- a) El Hotel promueve que sus clientes, huéspedes y empleados, no comercialicen ni trafiquen de manera ilegal con los bienes culturales regionales y nacionales, ya que dicha actividad está penalizado por medio de las leyes, decretos y resoluciones colombianas, específicamente las leyes de prevención y protección del patrimonio: Ley 103 de 1991 y su decreto 904 de 1941, ley 397 de 1997 y su decreto 833 de 2002, ley 1185 de 2008.

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: **LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO**

Fecha: 2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

CÓDIGO

MS-SG-01-01

FECHA

30-06-2017

PÁGINA

28 DE 36

- b) El Hotel apoya en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural, por medio de la promoción de normatividad y sitios culturales y de patrimonio.
- c) El Hotel utiliza en su material publicitario y en su decoración manifestaciones culturales producidas y elaboradas en el ámbito local, y las usa de manera responsable para que no se afecte negativamente el patrimonio cultural
- d) El Hotel cuenta con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y busca de promover entre clientes y huéspedes la visita a áreas relacionadas con atractivos y actividades referentes al patrimonio cultural, ha dispuesto material publicitario de los diferentes destinos, en el área de recepción mediante revistas y material publicitario en agencia de viajes que opera al interior del establecimiento y difusión de las revistas de destino café . Adicionalmente el personal encargado de atención al cliente, está en capacidad de dar información sobre el tema.
- e) El Hotel capacita periódicamente al personal de la organización para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.
- f) Ninguno de los medios publicitarios empleados para la promoción del establecimiento de alojamiento y hospedaje afecta negativamente el patrimonio cultural.
- g) El Hotel NO se encuentra ubicado dentro de un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local, por lo tanto está exento del cumplimiento del numeral “5.1 REQUISITOS ESPECIFICOS DE TIPO SOCIO-CULTURAL parte g” de la norma NTS TS 002.
- h) El Hotel promueve en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural mediante información.

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO

Fecha:2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

CÓDIGO

MS-SG-01-01

FECHA

30-06-2017

PAGINA

29 DE 36

- i) El Hotel en busca de promover la gastronomía local mediante la promoción de sitios gastronómicos en la ciudad y a sus alrededores.

## 3.2 MANEJO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS SOCIALES

- a) El Hotel se compromete e invita a sus huéspedes, clientes y empleados a prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores. y sus colaboradores demuestran rechazo por esto *Ley1336 de 2009 Resolución3840 del 2009* por la cual se robustece la *Ley 679 de 2001*.
- b) El Hotel se compromete capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA, y demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA
- c) El Hotel se compromete Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.
- d) El Hotel se compromete a prevenir la explotación laboral infantil por tal motivo solo se contratan personas que sean mayores de edad según la legislación colombiana, de contratarse un menor de edad se contrata con un permiso por parte de sus padres y las autoridades competentes

## 3.3 APOYO A LAS COMUNIDADES

- a) El Hotel se compromete a adelantar acciones para apoyar a las comunidades y organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO

Fecha:2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

CÓDIGO

MS-SG-01-01

FECHA

30-06-2017

PAGINA

30 DE 36

características culturales del destino. Promoviendo sitios culturales de la ciudad, donde se encuentran venta de artesanías y productos o servicios culturales, emprendimientos propios de la ciudad.

- b) El Hotel se compromete a capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.
- c) El Hotel se compromete a Informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables.
- d) El Hotel se compromete a asegurar que no se ejerza ningún tipo de discriminación.

## 4 REQUISITOS DE TIPO ECONOMICO

### 4.1 CONTRATACION Y GENERACIÓN DE EMPLEO

- a) El Hotel dará prioridad en la contratación de colaboradores de base local, vinculándolos de manera directa a nivel operativo, administrativo o gerencial, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.
- b) El Hotel dará prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.
- c) El Hotel adelantara acciones para promover la capacitación de sus empleados y fortalecer sus competencias laborales.

### 4.2 APOORTE AL MEJORAMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LAS COMUNIDADES

- a) El Hotel adelanta acciones para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO

Fecha: 2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

CÓDIGO

MS-SG-01-01

FECHA

30-06-2017

PAGINA

31 DE 36

en condiciones comerciales justas y equitativas, de acuerdo con su disponibilidad en el destino donde opere;

- b) El Hotel adelanta acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera

## 4.3 COMPRAS

- a) El Hotel promueve acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local.
- b) El Hotel Identifica los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y diseña criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas.
- c) El Hotel da prioridad a los proveedores que incluyan en sus productos y servicios consideraciones sostenibles relacionadas con el desarrollo ambiental, sociocultural y económico, de acuerdo con la disponibilidad en el mercado.
- d) El Hotel adelanta acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario, promover su recuperación, reutilización o reciclaje

El Hotel, de acuerdo a la disponibilidad del mercado, de tener presente los siguientes criterios de compra:

- ✓ A la hora de elegir el producto se tendrá en cuenta las características de sus empaques: que sean reciclables, reutilizables o renovables.
- ✓ En lo posible todos los insumos deben estar libres de sustancias peligrosas para la salud o el medio ambiente.
- ✓ Tendrán prioridad aquellos proveedores que realicen sus actividades en condiciones sostenibles.
- ✓ En lo posible se utilizaran proveedores locales para contribuir con los pequeños comerciantes de la región.
- ✓ En lo posible usar productos bio degradables (productos de aseo).

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO

Fecha: 2017/30/06

AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO

<b>MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA</b>	<b>CÓDIGO</b>
	MS-SG-01-01
	<b>FECHA</b>
	30-06-2017
	<b>PAGINA</b>
	32 DE 36

- ✓ Manejar proveedores legalmente constituido.

Se informa a los proveedores sobre nuestra política de sostenibilidad y programas de gestión específicos, con el fin de promover la oferta de productos de bajo impacto ambiental, sociocultural y económico. Para dicho fin se utiliza un oficio informativo, entregado a los proveedores sobre los cuales se tiene control e influencia y la documentación que se requiere para la inscripción como proveedor.

Documentación de proveedores conservado en el área administrativa del Hotel, una vez se identifica un proveedor nuevo se debe enviar el oficio junto con la solicitud de documentos para el ingreso a la base de datos de proveedores (proveedores críticos en el Hotel).

*ENLACE A DOCUMENTOS 7. **COMPRAS CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD***

Código:	DOC-SG-03
Nombre:	Carta de información de la Gestión Sostenible. a proveedores
Ubicación:	Repositorio Responsable Administración/Carpeta digital o física de sostenibilidad turística.

Código:	FOR-SG-08
Nombre:	Listado de Proveedores y evaluación
Ubicación:	Repositorio Responsable Administración/Carpeta física o digital de sostenibilidad turística

## 5. SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Este documento contiene información propiedad del <b>HOTEL PIARO IN</b> considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.	
Responsable del Documento: <b>LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO</b>	Fecha: 2017/30/06

# MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA

CÓDIGO

MS-SG-01-01

FECHA

30-06-2017

PAGINA

33 DE 36

El Hotel Piaro In, cuenta con un mecanismo donde se generan las pautas necesarias y herramientas necesarias a utilizar (Encuestas y PQRSF) para medir el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio y con el cumplimiento de la política de sostenibilidad, de esta manera se realizan tareas para adelantar acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.

Se realiza estadística y análisis de resultados en las encuesta de satisfacción de forma periódica y se toman acciones de acuerdo a los resultados.

***Nota:** Se realiza seguimiento periódico del sistema de gestión de sostenibilidad junto con el sistema de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de mantener acciones de mejoras en pro de los colaboradores, de los huéspedes, gerencia administrativa, la operación en general del Hotel, para la conservación del medio ambiente, promoción cultural y cumplimiento de requisitos legales.*

**HENRY OLARTE**

Gerencia

**EDNA QUINTERO**

Jefe de Operaciones/ Líder de Sostenibilidad

Este documento contiene información propiedad del **HOTEL PIARO IN** considerada de uso interno. Cualquier distribución a terceros y/o reproducción será bajo autorización específica.

Responsable del Documento: **LÍDER DE SOSTENIBILIDAD Y/O RESPONSABLE OPERATIVO**

Fecha: 2017/30/06

**AL DISPONER ESTA HOJA REUTILICELA O RECICLELA – POR LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO**