



Programa para la promoción de la administración del Agua como Bien Público Regional en la Cuenca Alta del Río Lempa en la Región del Trifinio
Cooperación Técnica no reembolsable ATN OC 9257 RG. Banco Interamericano de Desarrollo, BID.

Gestión Empresarial Ambiental y Tecnologías Amigables con el Agua.



Septiembre, 2008.

ÍNDICE

1. Presentación.	1
2. Introducción.	3
3. Sistemas de Gestión Ambiental.	4
4. Eco-eficiencia.	4
4. Beneficios de la implementación de un SGA.	5
4.1. El Atractivo de los Sectores.	6
4.2. El posicionamiento a Nivel de Negocio.	6
4.3. La Sostenibilidad de las Ventajas Competitivas.	7
5. Buenas Prácticas Ambientales y Tecnologías Amigables con el Agua en Empresas de Turismo y Artesanías.	7
6. Anexos.	
6.1. Acciones Puntuales en Sistemas de Gestión Ambiental y Tecnologías Amigables con el Agua para Hoteles y Restaurantes.	10
6.2. Guía para una Adecuada Gestión Ambiental Empresarial.	14

PRESENTACIÓN

La Cuenca del Río Lempa es una de las más importantes de la vertiente del Pacífico y la única Trinacional en Centroamérica. La extensión estimada de la cuenca es de 17,919 km² y se distribuye entre El Salvador (55.1%), Guatemala (14.4%) y Honduras (30.6%). El cauce del río Lempa tiene una longitud de 318 kilómetros desde el área conocida como “Río Lempa Alto”, y de 486 km desde el área denominada “Angue-Ostua-Guija, hasta su desembocadura en el Océano Pacífico. Esto lo convierte en el río más largo entre los que hacen su recorrido completo en territorio centroamericano. El Territorio de la Cuenca Alta del Río Lempa tiene una extensión de 4,343 km². De los cuales 29.5% corresponden a El Salvador, 11.6% a Honduras y 58.9% a Guatemala (SIT-CARL, 2008), esto hace ver la importancia que la región de Guatemala y Honduras tienen en la cuenca alta del río Lempa.

Con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) se ejecuta en la región de la Cuenca Alta del río Lempa dentro del Trifinio, el Programa para la Promoción de la Administración del Agua como Bien Público Regional (ABPR), mediante Cooperación Técnica No Reembolsable No. ATN/OC 9257-RG. Este programa incluye tres componentes, a saber: i) Generación y manejo de información de recursos hídricos, ii) Formación de Recursos Humanos sobre el Manejo de Recursos Hídricos y iii) Fortalecimiento de la institucionalidad trinacional para el manejo del agua.

El Programa ABPR ha establecido los siguientes objetivos: a) que los gobiernos municipales y los líderes locales en la cuenca alta del río Lempa cuenten con la información necesaria para una mejor toma de decisiones y para el establecimiento de programas de educación ambiental, b) que grupos poblacionales, gobiernos locales, sectores empresariales y las instituciones gubernamentales en los tres países del Trifinio conozcan y utilicen información estratégica relacionada con el manejo del agua, lo cual genere actitudes propositivas, y c) que se hayan creado los mecanismos e instrumentos técnico-legales a nivel local para administrar el recurso hídrico como un Bien Público Regional.

En la región del Trifinio está surgiendo una creciente interrelación técnica, social, económica y ambiental entre los distintos actores sociales, para impulsar el manejo territorial en una región transfronteriza.

En este contexto consideramos que el sector productivo juega un rol importante, el cual esta conformado por distintos gremios, entre ellos: productores, turismo, artesanos, transportistas de turismo, hoteleros, restauranteros, etc. Y todos tienen un vínculo con el recurso Agua, pues lo utilizan en sus medios de producción y es uno de los elementos esenciales para la provisión de sus servicios.

En el marco de nuestra visión de “Agua Sin Fronteras” el Programa ABPR ha iniciado un esfuerzo por promover acciones en el sector empresarial para el manejo adecuado del recurso hídrico desde varios enfoques; la economía del agua, la contaminación del agua y la eco eficiencia en una empresa. A manera de contribuir de manera integrada

con el manejo, protección y conservación de los recursos hídricos de la “Cuenca Alta del Río Lempa”, y como primer paso, hemos considerado importante el fortalecimiento del capital humano.

Como sabemos, el agua es un bien que tiene un valor vital para la existencia y actividad de cualquier tipo de vida en nuestro planeta. Es decir, que tiene un extraordinario valor de uso. En el caso de las empresas de turismo, el valor del agua está ligado a la utilización de la misma en sus medios de producción y es uno de los elementos esenciales para la provisión de sus servicios.

Y, aunque históricamente, el valor de mercado del agua ha sido muy pequeño, (o casi nulo), comparado con su valor de uso, las cosas están cambiando más rápido de lo que pensamos; al punto que en ciertas regiones del mundo el agua dulce tiene ya un valor de mercado superior al del petróleo.

De modo que, la optimización del uso del agua y en general la gestión adecuada de la misma, está adquiriendo una importancia cada vez más determinante.

Este documento ha sido elaborado por solicitud del Programa al experto en Gestión empresarial y consultor internacional **Carlos Isaac Pérez Mejía**, y ha sido utilizado como base para impartir charlas y talleres con diferentes sectores de gremios empresariales de la región del Trifinio durante 2008.

Mario Samuel Buch, M,Sc.

Programa para la Promoción de la administración del agua como bien público regional en la cuenca alta del Río Lempa en la región del Trifinio.

Coordinador

1. Introducción:

Es bien sabido que las actividades humanas generan un impacto sobre el medio ambiente y no podemos obviar que los grandes problemas ambientales están causados por la forma de producir y de consumir. Una alternativa tomada actualmente por algunos empresarios para minimizar este impacto sobre el entorno, es incorporar al ambiente (es decir la protección del medio) como parte del negocio empresarial, como una herramienta más para competir en el mercado.

Las razones para incorporar un Sistema de Gestión Ambiental (SGA)¹ al negocio empresarial se deben a que la sociedad en general consecuentemente con la conciencia ambiental creciente, desarrolla una serie de presiones que son sentidas por los empresarios y los inducen a la implementación de SGA. En otros casos, empresarios visionarios se adelantan a los acontecimientos y de manera proactiva incorporan el SGA como parte de su nueva estrategia de desarrollo empresarial y así acceder a mercados más sostenibles.

Tabla 1.1
Razones que Incentivan a los Empresarios a Implementar un SGA

Ambientales	Los altos niveles de polución y el uso de recursos no renovables no se pueden sostener.
Financieras	Presión para incrementar las ganancias
De la Sociedad	Aumenta la demanda de los consumidores por productos que no creen un alto impacto ambiental y son a la vez saludables. Presión a la industria para mejorar el desempeño ambiental.
Legislación	El aumento de la rigurosidad en la legislación al respecto, es una respuesta a la preocupación pública.
Imagen Pública	El consumidor frecuente e inconcientemente comienza a rechazar productos de compañías que las percibe con bajo desempeño ambiental.
Beneficios Comerciales	Las organizaciones con un mercado global toman en cuenta las siguientes posibilidades: (i) Obtener descuentos o exenciones en impuestos de importación y/o exportación; y (ii) Cumplimiento de la legislación ambiental de los países a los cuales exportan.

De esta forma, el sector empresarial, se enfrenta a un doble reto ante el objetivo ambiental; por una parte, incorporar dicha variable en la estrategia de desarrollo de la empresa, realizando las inversiones necesarias en investigación y desarrollo de tecnologías limpias, modificación de procesos, medidas correctivas, gestión de residuos, formación, etc.; y por otra, posicionarse competitivamente en un mercado en clara expansión.

¹ También conocido como Sistema de Gerencia Ambiental.

La contaminación ambiental representa cada día costos más elevados para los ecosistemas en concepto de recursos, renovables y no-renovables que se pierden o se desperdician. Sin embargo, en el caso de una empresa en particular, el contaminar en ocasiones se ve, equivocadamente, como algo que no afecta y que sí ahorra recursos financieros (Vg.: los costos que se ahorran al no realizar una correcta disposición de residuos, instalar equipos de prevención, instalación de nuevas tecnologías como sistemas de monitoreo, etc.).

En ese sentido, se presenta un documento de contenido técnico sobre gestión empresarial ambiental, con énfasis en tecnologías amigables con el agua y buenas prácticas ambientales empresariales.

2. Sistemas de Gestión Ambiental:

La Gestión ambiental es definida como una forma de administrar las operaciones de las organizaciones concentrándose en los parámetros críticos ambientales, de tal forma que se obtenga la suficiente información para tomar las mejores decisiones, lo cual significa que el principal objetivo de la Gestión Ambiental es: *asegurar que una organización mejore su desempeño ambiental y económico al mismo tiempo.*

Los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) están orientados a la Eco-eficiencia, buscando continuamente la optimización en el uso de recursos naturales, la sustitución de productos contaminantes utilizados en los procesos de la empresa y la minimización de la generación de residuos, con el propósito de lograr beneficios mutuos ambiente - organización, fomentando un desarrollo equilibrado entre equidad social y utilización de recursos.

Los siguientes aspectos ambientales deben ser considerados ya que son la base para implementar un sistema de gestión ambiental:

- Emisiones al aire.
- Descargas a aguas. Contaminación de suelos.
- Generación y gestión de residuos.
- Estado de la empresa en materia de Legislación ambiental.
- Consumo de materias primas y recursos naturales.
- Otros temas ambientales locales y de la comunidad (Vg.: Ordenanzas Municipales).

3. Eco-eficiencia:

El concepto de eco-eficiencia nace de la concepción global de los impactos ambientales

de las diferentes fases del ciclo de vida de un producto, y de la voluntad de reducir los diferentes efectos ambientales negativos. Se le define de la siguiente manera:

"Proporcionar bienes y servicios a un precio competitivo, que satisfagan las necesidades humanas y la calidad de vida, al tiempo que reduzca progresivamente el impacto ambiental y la intensidad de la utilización de recursos a lo largo del ciclo de vida, hasta un nivel compatible con la capacidad de carga estimada del planeta".

También se puede entender la eco-eficiencia como la relación entre el valor del producto o servicio producido por una empresa y la suma de los impactos ambientales a lo largo de su ciclo de vida:

$$\text{Eco-eficiencia} = \frac{\text{valor del producto o servicio}}{\text{impacto ambiental}}$$

Para la empresa, la eco-eficiencia es "*producir más con menos*". Una gestión eco-eficiente de los procesos de producción o de los servicios de una empresa aumenta la competitividad de esta empresa ya que:

- Reduce el despilfarro de los recursos mediante la mejora continua.
- Reduce el volumen y toxicidad de los residuos generados.
- Reduce el consumo de energía y las emisiones contaminantes.
- Se reducen los riesgos de incumplimiento de las leyes y se favorecen las relaciones con la administración competente.

La eco-eficiencia se halla estrechamente ligada al desarrollo sostenible ya que equivale a optimizar tres objetivos: *crecimiento económico, equidad social y valor ecológico*. Es el principal medio a través del cual las empresas contribuyen al desarrollo sostenible y al mismo tiempo consiguen incrementar su competitividad. Este concepto significa añadir cada vez más valor a los productos y servicios, consumiendo menos materias primas, generando cada vez menos contaminación a través de procedimientos ecológica y económicamente eficientes y previniendo los riesgos.

4. Beneficios de la implementación de un SGA:

En el "I Foro Empresa y Desarrollo Sostenible", llevado a cabo en Barcelona en Marzo del 2000, se discutieron las ventajas de insertar la gestión ambiental al ámbito empresarial, y llegaron a la conclusión que estas pueden agruparse en tres grupos, que se indican a continuación:

4.1. El Atractivo de los Sectores:

Es decir, como influyen los aspectos relacionados con el entorno físico en la capacidad de los sectores de generar valor por encima del costo de capital que implica participar.

Unos de los mayores requerimientos en preservar la calidad del entorno suponen unos mayores beneficios potenciales. A medida que aumentan los requerimientos sociales para internalizar los costos ambientales y sociales, las empresas tendrán mayores posibilidades de obtener beneficios derivados de su mayor responsabilidad ambiental y social, que generarán, entre otras cosas, una mejor aceptación de la empresa por parte de la sociedad.

El aumento de los requerimientos del entorno puede y suele desarrollar un aumento de las barreras de acceso a un sector, con lo que disminuyen las posibilidades de entrada de nuevos competidores.

Los mayores requerimientos del entorno generan un aumento de la competitividad de los países. Los países más exigentes en el terreno ambiental han propiciado que sus empresas desarrollen y comercialicen nuevas tecnologías, nuevos productos y nuevos servicios, y aumenten así sus ventajas competitivas.

4.2. El posicionamiento a Nivel de Negocio:

Es decir, de qué manera el tema ambiental afecta a las dos fuentes básicas de ventajas competitivas: costos y diferenciación, de las cuales depende el posicionamiento de un negocio.

La ecoeficiencia supone menores costos. Existen enormes oportunidades de reducir los costos aumentando la ecoeficiencia, es decir, aumentando la productividad en el uso de materiales y energía, tanto en los procesos internos de las empresas como en los productos y servicios que comercializan.

Una buena gestión ambiental reduce los costos ocultos y potenciales. En términos económicos, y sobre todo pensando en el largo plazo, es mucho más importante lo que no se ve que lo que se ve (intangibles, activos y pasivos ocultos, responsabilidades potenciales, etc).

El respeto por el medio ambiente aumenta las posibilidades de diferenciación. Las necesidades implícitas en los retos del entorno multiplican las posibilidades del desarrollo y la comercialización de nuevos productos y servicios, y su posibilidad de diferenciación.

Un buen rendimiento ambiental permite competir en más mercados. Hoy, que tanto se habla de globalización, los empresarios han de tener en cuenta que el rendimiento ambiental y social de sus empresas determina cada vez más la posibilidad de competir en determinados países.

4.3. La Sostenibilidad de las Ventajas Competitivas:

Es decir, de qué manera el respeto por el medio ambiente influye en el desarrollo de ventajas competitivas duraderas y fuera del alcance de los competidores. La imagen como capacidad distintiva, duradera y no imitable.

Además de las capacidades implícitas que derivan de las conclusiones precedentes, se subraya el hecho de que la responsabilidad ambiental y social de la empresa se traduce en una mejora de su imagen. Este hecho propicia, en su entorno, un aumento del volumen y de la sostenibilidad del negocio (valor de la marca, nuevos clientes, fidelidad de los clientes, nuevos mercados, permanencia, etc.).

5. Buenas Prácticas Ambientales y Tecnologías Amigables con el Agua en Empresas de Turismo y Artesanías:

En la actualidad, las empresas como talleres de artesanías, hoteles restaurantes y comedores dedicados a la actividad turística pueden operar sus negocios con una mentalidad de gestión ambiental responsable, deben tomar en cuenta cinco aspectos importantes en su accionar diario: medio ambiente, entretenimiento, estilo, eficiencia y economía. Ello les permitirá optimizar el uso eficiente del agua y la energía, así como el consumo de recursos empleados en su ocupación turística.

Entre los beneficios que obtendría una empresa turística de este tipo, con la implementación de buenas prácticas empresariales ambientales y tecnologías amigables con el agua, son: la captación de agua de lluvia que satisfaga los recursos básicos de su negocio, un techo provisto de celdas solares que genere energía y un diseño interior que ayudaría a una mejor ventilación y aprovechamiento de la luz solar.

Además, bajo el concepto de un desarrollo en armonía con la naturaleza deberán reciclar las aguas grises, captar y purificar el agua pluvial y proveer el calentamiento del agua entre muchas otras, promoviendo así que los sistemas se mantengan en óptimas condiciones de funcionamiento.

En el mismo negocio se podrá tener control de los recursos gracias a una pantalla que muestra información de los niveles de uso almacenamiento del agua que se consume, estando al tanto de la calidad de agua desde un panel de control, cuáles áreas consumen más y qué uso se le está dando a los residuos que se van generando.

En el exterior se pondrían sistemas de captación del agua de lluvia, que baja por un ducto a una planta de tratamiento que la recicla para volverla a utilizar y aprovecharla al máximo.

En el caso de los baños se incluirían inodoros que sólo utilizarían el agua necesaria con descargas de tan sólo un litro; y los servicios que permitirán, mediante un sistema de tratamiento, que las aguas grises puedan ser reutilizadas en el sanitario.

En los negocios turísticos ubicados en la zona del Trifinio se pueden mitigar, eliminar y revertir los efectos negativos al ambiente con la implantación de sencillas prácticas pero, a diferencia de lo que ocurre en otros países, el reto estriba no solo en la aplicación de estas tecnologías y prácticas amigables con el agua, sino también en la demostración para el cliente potencial de los beneficios aportados por éstos en las siguientes áreas:

a. Entorno físico-biológico:

Evalúa la interacción entre la empresa y el medio natural circundante, interesando la implementación de políticas y programas de sostenibilidad, protección del medio ambiente, entre otros.

b. Planta de servicio:

Se evalúan aspectos relacionados con los sistemas y procesos internos de la empresa, en cuanto al manejo de desechos y la utilización de tecnologías para el ahorro de luz y agua.

c. Cliente:

Se evalúan las acciones que realiza la gerencia para invitar al cliente a participar en la implementación de las políticas de sostenibilidad de la empresa.

d. Entorno socio-económico:

Se evalúa la identificación e interacción del establecimiento con las comunidades adyacentes, analizándose por ejemplo, el grado en que las empresas turísticas responden al crecimiento y desarrollo de la región, mediante la generación de empleo o el logro de beneficios en pro de la colectividad.

Tabla 5.1
Elementos Clave de la Tecnología para el Uso Eficiente del Agua

• Estudiar los usos y las demandas potenciales en función de las condiciones y modos de producción.
• Incorporar y desarrollar estrategias de producción más limpia con el agua en la industria hotelera.
• Medición y control de los consumos.
• Medición y control de las pérdidas de agua.
• Construcción de escenarios para los sistemas de agua según las demandas futuras de agua potable y agua residual.
• Estudiar las descargas de aguas residuales por los usuarios.
• Estudiar la reutilización del agua residual o su impacto ambiental sobre la descarga o fuentes superficiales.
• Investigar el suministro de equipos e instrumentos para la recolección y almacenamiento de información sobre la situación del agua en los sistemas de los hoteles y restaurantes.
• Investigar las necesidades de capacitación formal y no formal para el fortalecimiento de capacidades en uso eficiente del agua.
• Suministrar información actualizada y de buena calidad a los diferentes sectores de usuarios.
• Estimar económicamente los beneficios y su impacto en las inversiones y la eficiencia de las empresas hoteleras, de restaurantes y comedores.

En resumen, en la industria hotelera se puede usar mejor el agua: la maquinaria, los procesos y los servicios accesorios requieren cantidades considerables de agua que se pueden reducir con la incorporación de principios de producción más limpia o uso eficiente de agua. Dependiendo del tipo de actividad en los hoteles, restaurantes y comedores, los requerimientos de agua en términos de calidad cambian, incluso en el interior de la misma, dependiendo del proceso productivo.

La introducción del principio "quien contamina paga" ha estimulado en algunos lugares a la industria hotelera a mejorar el uso eficiente del agua. Las principales acciones de la tecnología para el uso eficiente del agua son: la recirculación en procesos de producción, reutilización y la reducción del consumo interno. El uso eficiente del agua en la industria hotelera contribuye a una producción más limpia.

Con los datos se pueden determinar los consumos mensuales, estacionales y medios. La medición sirve para el control de equipos, accesorios, zonas de riego, baños etc. Es la forma de comparar y determinar si las medidas tomadas están siendo efectivas y eficientes. La medición puede aplicarse de tal manera, que se involucre a los trabajadores y usuarios, y sirva también para motivar el uso eficiente de agua. Los beneficios estimados en la industria son: ahorro en energía, optimización de procesos, menos agua residual y, por lo tanto, menos necesidad de capacidad instalada en tratamiento y menor cantidad de agua facturada.

A N E X O 1

Acciones Puntuales en Sistemas de Gestión Ambiental y Tecnologías Amigables con el Agua para Hoteles y Restaurantes.

- **Recepción:**

A la llegada del huésped al hotel, se le debe entregar un folleto con todas las informaciones del programa ambiental que se ha implementado, e indicarle las áreas donde se encuentra publicada la política ambiental.

- **Botones:**

Al llegar el huésped a la habitación, le debe explicar el funcionamiento del interruptor del sistema de energía de la habitación para la activación de las luces y el sistema de aire acondicionado.

- **Compras:**

Se debe dar seguimiento al cumplimiento de la política ambiental de compras y divulgarla entre los suplidores.

En la medida de lo posible comprar productos locales.

- **Oficinas:**

Utilización del papel por ambos lados.

Programar los equipos electrónicos para que se apaguen automáticamente después de su uso.

Apagar las luces al momento de finalizar la jornada laboral.

- **Cocina:**

Para el depósito de los desechos de la cocina, se separan en:

- Basura húmeda y seca,
- Aceite quemado,
- Grasas y envases plásticos.

Colocar llaves de pedal en los basureros.

Seguir las instrucciones de la compañía de químicos para la limpieza utilizando los volúmenes de productos estrictamente necesarios.

- **Servicio de Alimentos:**

Separar los utensilios de cocina usados de los que todavía se mantienen limpios.

Utilizar servicios de pequeñas porciones de condimentos tales como leche para café, aderezos para ensaladas, etc.

Utilizar bandejas o recipientes con cubiertas, para evitar el derrame de comida.

- **Servicio de Bares:**

Utilización de pajillas, sólo cuando es requerido por el huésped.

Utilización de vasos de cristal hasta donde sea posible.

Reducir al máximo el manejo de vasos plásticos desechables.

- **Alacena:**

Separar los desperdicios de comida bajo el concepto de:
Desperdicios húmedos y
Desperdicios secos.

- **Stewards:**

Asegurar en las actividades de limpieza, que las mangueras tengan su grifo de pistón.

Utilizar solamente los productos de limpieza recomendados por el proveedor.

No derramar aceites u otro tipo de desperdicios por el drenaje, al momento de la operación de limpieza.

Asegurarse de que las puertas del área de refrigeradores, estén debidamente cerradas.

- **Ama de Llaves y habitaciones:**

Uso de distribuidores de jabón y champú.

Verificar el estado de las duchas, llaves e inodoros, para posterior reporte al departamento de mantenimiento en caso de avería.

Verificar que la puerta de la ventana este correctamente cerrada al terminar la limpieza.

Asegurarse de apagar todas las luces de la habitación.

Asegurarse de que la tarjeta del programa de rehúso de toallas y sabanas se encuentren en un lugar visible al huésped.

Colocar indicaciones que animen al huésped a no dejar las llaves de agua abiertas y a apagar las luces y el aire acondicionado al salir de la habitación.

Usar racionalmente los químicos para la limpieza de las habitaciones.

Usar guantes para la limpieza, cuando se estén utilizando químicos de alto riesgo.

• **Operación de Lavandería:**

Verificar escapes de agua en las maquinas de lavado.

Usar agua fría, para el ciclo de lavado cuando sea posible.

Seguir las instrucciones de la compañía suplidora de químicos para el uso y dosificación de los mismos.

Pesar la ropa antes de introducirla dentro de las lavadoras.

Utilizar dosificadores automáticos de productos químicos.

• **Áreas Verdes:**

Realizar el riego fuera de las horas de mayor insolación.

Utilizar el agua de la planta de tratamiento de aguas residuales para riego si esta preparada para ese uso.

Limpiar el área de la piscina y recolectar los desperdicios sólidos.

Utilizar los restos de la poda de las áreas verdes en las áreas que carecen de capa vegetal.

Utilizar fertilizantes orgánicos para las operaciones de jardines.

- **Piscinas:**

Colocar dosificadores automáticos de cloro.

Colocar temporizadores para el apagado automático de los equipos de filtración.

- **Seguridad:**

Participar en la revisión de basura.

Instruir al personal sobre las reglas de seguridad industrial.

Llevar el control de las salidas de especies animales presentes en la propiedad.

A N E X O 2

Guía para una Adecuada Gestión Ambiental Empresarial.

1. Políticas y programas.

Pregunta	¿Por qué?	¿Qué se espera?	Prácticas Recomendadas	Estructura para un Plan (SGA)
1.1. La empresa identifica y monitorea los impactos ambientales negativos causados o que es posible causar en su actividad, mediante un registro escrito. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no	Las políticas del hotel deben considerar el entorno como un elemento fundamental e integral en su operación.	<ul style="list-style-type: none"> • Que la empresa valore la importancia del entorno. • Que participe activamente contribuyendo a la solución de problemas locales, regionales o nacionales. • Que la empresa conozca y mitigue impactos negativos potenciales. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollar o estar participando activamente en programas a nivel local, regional o nacional para mejorar las condiciones del entorno tales como: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protección de recursos. ▪ Conservación de áreas. ▪ Reforestación. ▪ Embellecimiento. ▪ Otros ➤ Desarrollar o estar participando en programas de limpieza y saneamiento ambiental, sean regionales o nacionales. ➤ Tener diseñado un plan para disminuir o eliminar problemas, actuales o potenciales, que la operación del hotel pueda estar causando en el entorno. Como mínimo debe incluir aspectos tales como erosión, deslizamientos, inundaciones, sedimentación y otros. 	<p>Un plan de SGA sirve para sistematizar, ordenar y priorizar acciones respecto de una serie de problemas específicos, con la intención de encontrar las soluciones más apropiadas y asegurar la ejecución de las mismas.</p> <p>Como mínimo el PLAN debe tener la siguiente estructura:</p> <p>Problema + Origen + Efectos + Soluciones + Plazo + Responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Debe estar por escrito o en otro medio que garantice su divulgación. ▪ No requiere ser un documento extenso. Por el contrario debe ser sencillo, conciso y preciso. En la mayoría de los casos basta con una o dos hojas. ▪ Resulta muy práctico hacerlo en forma tabular, ya sea como cuadro o como tabla. ▪ Debe ser fácilmente entendible por todos los interesados.
1.2. La empresa ha diseñado planes específicos para mitigar o eliminar impactos negativos o para actuar en caso de emergencia. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no				
1.3. La empresa participa continuamente en programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no				
1.4. La empresa forma parte de organizaciones, regionales o locales que trabajan activamente sobre la problemática ambiental y social. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no				

2. Emisiones y desechos

Pregunta	¿Por qué?	¿Qué se espera?	Prácticas Recomendadas
2.1. La empresa mantiene un estricto control periódico, en forma de registro, sobre la composición y calidad de sus aguas residuales. []sí []no	Las aguas negras y jabonosas no deben causar problemas de contaminación que pongan en riesgo la salud de las personas o que causen deterioro de los atractivos turísticos.	Que las aguas servidas cumplan con los estándares (composición físico-química) de calidad antes de que sean evacuadas del hotel.	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorear la composición y calidad de las aguas residuales con base en los estándares fijados para este propósito. • Tener el Certificado de Calidad de Agua emitido por el Ministerio de Salud. Al momento de la evaluación, se debe presentar el correspondiente certificado, debidamente actualizado y oficializado. • Instalar cuando sea necesario, sistemas de tratamiento para aguas residuales que permitan alcanzar los estándares de calidad previstos. Estos sistemas podrían ser de:
2.2. La empresa cuenta con una certificación de la calidad de aguas servidas. []sí []no			
2.3. La empresa tiene funcionando un sistema de tratamiento de aguas residuales, para evitar su disposición en crudo hacia las aguas nacionales. []sí []no []n/a			
2.4. Las aguas servidas, de calidad aceptada, se disponen sin producir alteraciones en el medio ambiente. []sí []no	Una mala evacuación de aguas, servidas o de lluvia puede generar problemas serios en el entorno que van desde la erosión hasta la contaminación.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Que la disposición final de aguas no cause impactos negativos en el entorno. ➤ Incentivar el uso de métodos de reutilización de aguas cuando esto sea posible. 	El hotel debe garantizar que: <ul style="list-style-type: none"> • No tiene efectos negativos sobre el medio ambiente (contaminación, erosión, encharcamiento y otros, o representa riesgos para la salud). • Evacuación hacia la red de alcantarillado sanitario. • Evacuación hacia un cuerpo de agua utilizando tubería adecuada y cajas finales de registro. • Infiltración sobre sistemas diseñados (roca, arcilla, etc.).
2.5. Las aguas servidas de calidad aceptada se están reutilizando apropiadamente. []sí []no []n/a			
2.6. Las aguas de lluvia son			

Pregunta	¿Por qué?	¿Qué se espera?	Prácticas Recomendadas
manejadas y evacuadas por medio de sistemas que no implican ninguna forma de alteración en el medio. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			<ul style="list-style-type: none"> • Reutilización. Cuando se reutilice agua, debe garantizarse: <ul style="list-style-type: none"> • Un uso específico para estas aguas tal como riego, en tanques de inodoros, fuentes decorativas, estanques, lagos y otros más. • No hay mezcla entre aguas tratadas y aguas para consumo humano. • Rotulación adecuada como agua no apta para consumo humano cuando se utilice en sitios de uso público (fuentes, lagos, estanques o riego por ejemplo). • Riego por goteo o con tubo poroso pero no por aspersión.
2.7. Cualquier fuente de contaminación por emisiones en los alrededores del establecimiento, debe estar denunciada ante las autoridades competentes. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> n/a	Los problemas de contaminación por emisiones son de todos. Independientemente de si se producen en el hotel o en otro tipo de industria o actividad en la zona el resultado final se traduce en disminución de calidad del entorno, afectación de atractivos turísticos, pérdida de imagen y otros más.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Que el empresario se preocupe no solo por las condiciones en las que opera su establecimiento sino que mantenga una actitud vigilante y denuncie los casos de contaminación, alteración en el ambiente que se estén produciendo en la zona. ➤ Se informe al turista sobre riesgos potenciales en zonas contaminadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El hotel no está generando emisiones contaminantes de ninguna naturaleza (sólidos, líquidos o gases). • Si existen fuentes de emisiones contaminantes (generadas por terceros) en la zona cercana al hotel, sean líquidas o gaseosas, al menos están identificadas y denunciadas. • Se advierte a los turistas con rotulación sobre sitios contaminados no aptos para actividades recreativas. Esto se refiere especialmente a ríos, lagunas, sectores costeros específicos u otros sitios a los cuales los turistas y la población en general pueda tener acceso. La rotulación debe hacer referencia a “zona no apta para actividades recreativas”. • Se está haciendo un esfuerzo en procura de evitar estas fuentes contaminantes en la zona ya sea: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fomentando la discusión del tema en la zona. ▪ Educación ambiental. ▪ Fomentando la atención de las entidades públicas responsables. ▪ Integrando grupos de gestión ambiental en la zona.
2.8. Se han rotulado zonas contaminadas para advertir sobre riesgos o peligros. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> n/a			
2.9. El hotel está participando activamente en algún programa de etiquetado ambiental. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> n/a			

3. Consumo de agua.

Pregunta	¿Por qué?	¿Qué se espera?	Prácticas Recomendadas
3.1. El consumo de agua es monitoreado continuamente por medio de medidores. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no	El agua es un recurso fundamental para el desarrollo y por lo tanto su ahorro se considera de la mayor importancia en la operación del hotelero.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Que se fomente el ahorro de agua en el hotel como una práctica permanente y de largo plazo. ➤ Que disminuya el volumen de aguas residuales. 	<p>El ahorro de agua es fundamental en cualquier parte del país. En general las prácticas de ahorro son exitosas cuando responden a un plan concertado y preestablecido. Las prácticas de ahorro responden usualmente al siguiente esquema:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Conocer el consumo actual. Es imposible medir la ejecutoria de un plan de ahorro si se desconoce el consumo actual. ◆ Registro de datos. Esto para poder evaluar a través del tiempo la ejecutoria del programa y llevar un historial sobre la evolución del programa. ◆ Plan para el ahorro. Tiene un responsable y una serie de medidas que el hotel adoptará para disminuir su consumo. Se establecen las metas que se quieren alcanzar; estas pueden ser anuales, mensuales, semestrales u otras. ◆ Divulgación del plan. Para que funcione tienen que ser conocido y entendido por todos los empleados del hotel. Se puede incentivar la participación activa con estímulos concretos. ◆ Campaña para el ahorro. La idea es incentivar y promover el ahorro entre empleados y clientes. Utilice carteles, incentivos, gráficas u otro método que garantice el interés y permanencia del programa. ◆ Elimine las fugas de agua. Haga revisiones periódicas para ubicar fugas y proceda a su reparación. Mantenga un registro sobre el particular. ◆ Utilice dispositivos para el ahorro de agua. Algunos de estos son: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cabezales de bajo consumo para duchas. ○ Aireadores para grifos. ○ Tanques para inodoros de menor galonaje.
3.2. Existe en el hotel un registro de datos de consumo general o por estación de servicio o por habitación. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
3.3. Existe un plan en el cual se estipulan las metas de ahorro de agua que el establecimiento se ha planteado. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
3.4. Existe en la empresa un responsable y un cronograma de ejecución de actividades para el ahorro de agua que es conocido por todos los empleados. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
3.5. La empresa está implementando una campaña para el ahorro de agua, dirigida a huéspedes y empleados. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
3.6. Existe un programa sobre verificación de fugas de agua en las tuberías del hotel para lo cual se hacen revisiones periódicas y se lleva un registro de ubicación y reparación. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			

Pregunta	¿Por qué?	¿Qué se espera?	Prácticas Recomendadas
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Dams para inodoros. Productos diseñados para reducir la cantidad de agua que se utiliza en un tanque de inodoro. ○ <i>Flush replacement flapper</i>, válvula para control de desagüe. Ajusta el flujo de agua necesario para limpiar el inodoro, evitando un drenaje total en el tanque.
3.7. La empresa utiliza dispositivos para el ahorro de agua en grifos y duchas y otros. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no	El agua de calidad apropiada para el consumo humano es un elemento indispensable en la operación del hotel.	Que se garantice la buena calidad del agua en todas las instalaciones del hotel.	<ul style="list-style-type: none"> • El agua que se utiliza en el hotel debe cumplir con los requerimientos de calidad establecidos en la legislación del país. • El agua suministrada en los servicios de consumo humano debe cumplir una serie de requisitos básicos, independientemente de su estado, origen o grado de tratamiento.
3.8. La empresa cuenta con un análisis actualizado bimensualmente de calidad de agua y hielo para consumo humano extendido por un ente autorizado. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
3.9. La empresa hace análisis periódicos para asegurar la calidad del agua de la piscina y esto está documentado. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> n/a	En los casos en que corresponde, la piscina es una de las partes más utilizadas del hotel.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Que las piscinas puedan ser utilizadas con toda seguridad. ➤ Que utilicen adecuadamente los métodos para control de calidad del agua. ➤ Que disminuyan los problemas ambientales que puedan estar asociados con las piscinas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El hotel debe contar con un certificado de calidad de agua de la piscina, emitido por algún laboratorio autorizado. • Utilice algún método para adicionar cloro a lo largo del día. Se considera una práctica adecuada las mediciones diarias para el cloro remanente y pH del agua de la piscina. • Cuando se esté utilizando un método de tratamiento del agua que no requiere la adición de cloro, tal como ionización, el punto anterior no debe tomarse en cuenta.
3.10. La empresa cuenta con algún sistema para suministrar cloro a la piscina a lo largo del día. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> n/a			
3.11. Se utiliza un tratamiento para el agua de la piscina que no requiere la adición de químicos como cloro o alguicidas. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> n/a			

4. Consumo de energía.

Pregunta	¿Por qué?	¿Qué se espera?	Prácticas Recomendadas
4.1. El consumo de energía es monitoreado continuamente por medio de medidores. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no	La energía debe utilizarse eficientemente para evitar desperdicios y contribuir adecuadamente con el manejo de recursos naturales.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Que el hotel maximice la eficiencia y evite el desperdicio de energía. ➤ Promover la utilización de nuevas tecnologías para el ahorro. ➤ Promover el desarrollo de nuevas ideas para el ahorro energético. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Conocer el consumo actual. Es imposible medir la ejecutoria de un plan de ahorro si se desconoce el consumo actual. ◆ Registro de datos. Esto para poder evaluar a través del tiempo la ejecutoria del programa y llevar un historial sobre la evolución del programa. ◆ Plan para el ahorro. Tiene un responsable y una serie de medidas que el hotel adoptará para disminuir su consumo. Se establecen las metas que se quieren alcanzar; estas pueden ser anuales, mensuales, semestrales u otras. ◆ Divulgación del plan. Para que funcione tienen que ser conocido y entendido por todos los empleados del hotel. Se puede incentivar la participación activa con estímulos concretos. ◆ Mantenga una estricta limpieza de cristales, vidrios, traga luces, paredes y elimine todo aquello que pueda restringir la iluminación natural. Programe hasta donde sea posible actividades para los huéspedes utilizando al máximo este tipo de iluminación. ◆ Haga mantenimiento preventivo sobre el equipo eléctrico para asegurar su correcto funcionamiento. Elimine cables y toma corrientes en mal estado y haga revisión periódica sobre el cableado eléctrico. ◆ Desarrolle una campaña, dirigida a empleados y huéspedes, para promover el apagado de las luces cuando no se estén utilizando. Puede utilizar murales, folletos, recordatorios, signos u otros medios, colocándolos cerca de los interruptores o en otros sitios estratégicos.
4.2. Existe un registro cronológico y análisis estadístico mensuales sobre los datos de consumo general o por estación de servicio o por habitación (huesped). <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
4.3. Existe un plan en el cual se estipulan las metas de ahorro de energía que el establecimiento se ha planteado. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
4.4. Existe en la empresa un responsable y un cronograma de ejecución de actividades para el ahorro de energía que es conocido por todos los empleados. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
4.5. La empresa está utilizando al máximo la iluminación natural. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
4.6. Existe un programa de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones eléctricas del hotel. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
4.7. Se promueve el apagado de luces cuando su uso no es estrictamente necesario. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
4.8. El establecimiento está utilizando sistemas de iluminación eficientes con los que se cubre al menos el 80%			

Pregunta	¿Por qué?	¿Qué se espera?	Prácticas Recomendadas
de las necesidades del hotel. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
4.9. La empresa utiliza nuevas tecnologías para el ahorro de energía en iluminación, refrigeración y otros (apagado automático, interruptores de presencia, desactivado de circuitos, etc). <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
4.10. La empresa está utilizando algún sistema de energía alternativa (celdas fotovoltaicas u otros sistemas solares por ejemplo) para iluminación. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
4.11. La empresa está utilizando fuentes de energía alternativa para el calentamiento o precalentamiento de agua, bombeo u otras. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
4.12. Los tanques de agua caliente y las tuberías expuestas (internas cuando sea posible) están recubiertos con material aislante para evitar pérdidas de calor. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no	La energía debe utilizarse eficientemente para evitar desperdicios y contribuir adecuadamente con el manejo de recursos naturales.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Que el hotel maximice la eficiencia y evite el desperdicio de energía. ➤ Promover la utilización de nuevas tecnologías para el ahorro. ➤ Promover el desarrollo de nuevas ideas para el ahorro energético. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilice sistemas eficientes y de bajo consumo para la iluminación tales como bombillos fluorescentes compactos, balastos electrónicos, bombillos de bajo consumo y otros. • Utilice tecnologías para el ahorro en la iluminación tales como sensores de presencia, programadores automáticos (timers), controladores centrales de circuitos, desactivadores de circuitos en habitaciones y otros. Otra alternativa es la utilización de celdas fotovoltaicas para iluminación o la generación de energía por otros medios. • Para el calentamiento o precalentamiento de agua instale paneles solares. • Recubra las tuberías y tanques de agua caliente con material aislante para evitar pérdidas de calor.
4.13. La empresa utiliza la ventilación natural, reflexión de luz y calor, sombra natural y otros para procurar un ambiente agradable. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
4.14. Se está haciendo uso de nuevas tecnologías para aumentar la			

Pregunta	¿Por qué?	¿Qué se espera?	Prácticas Recomendadas
eficiencia en el sistema de aire acondicionado y refrigeración. [<input type="checkbox"/> sí [<input type="checkbox"/> no [<input type="checkbox"/> n/a			<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolle alternativas en otras fuentes de energía, como solar, eólica, hídrica, etc., para el bombeo de agua, riego, calentamiento de agua y otras actividades. • Procure tener ambientes agradables disminuyendo al máximo el uso de aire acondicionado. Mejore la ventilación natural, desarrolle un programa de sombra natural, utilice materiales que reflejen calor, etc. • Utilice tecnología para aumentar la eficiencia de los sistemas de aire acondicionado y refrigeración, tales como condensadores líquidos para aire acondicionado, <i>Frigi-Tech</i> (antidesgaste-antioxidante), condensadores finales, control programable de temperatura y otros. • Verifique que los sistemas de aire acondicionado y refrigeración funcionan adecuadamente; revise ductos para eliminar fugas de aire o gas. • Utilizar equipo eléctrico eficiente. Esto se refiere a artefactos eléctricos (licuadoras, refrigeradoras, hornos, etc.) que garantizan un menor consumo energético además de otras ventajas. Los fabricantes hacen referencia y garantizan las ventajas que ofrece este tipo de equipo. • Utilice al mínimo posible los sistemas artificiales de secado de ropa. En su lugar pueden disponerse espacios, al aire libre o bajo techo, en los cuales se aproveche el calor del sol para este propósito. Estos sitios deben estar apartados o aislados de las áreas de uso turístico del hotel.
4.15. Se observa un estricto programa de control de fugas de aire y de gas en los sistemas de refrigeración y aire acondicionado. [<input type="checkbox"/> sí [<input type="checkbox"/> no [<input type="checkbox"/> n/a			
4.16. La empresa utiliza equipo eléctrico eficiente para cubrir al menos el 50% de las necesidades del hotel. [<input type="checkbox"/> sí [<input type="checkbox"/> no			
4.17. En la lavandería, se aprovecha el calor solar para el secado de la ropa, en áreas debidamente acondicionadas para este propósito. [<input type="checkbox"/> sí [<input type="checkbox"/> no [<input type="checkbox"/> n/a			

5. Consumo de productos.

Pregunta	¿Por qué?	¿Qué se espera?	Prácticas Recomendadas
5.1. Existe una política de compras y utilización de productos, de toda índole, para el hotel en el que se observan criterios ambientales y sociales. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no	La compra y utilización de productos debe reflejar la política de sostenibilidad del hotel.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Que el hotel utilice bienes y servicios producidos bajo normas de sostenibilidad. ➤ Promover un uso más eficiente de recursos eliminando o disminuyendo al máximo la producción de desechos asociados con el consumo de productos y la reducción de impactos no deseados sobre el medio social y ambiental. 	<p>Debe existir una política de compras a manera de manual en la cual se tomen en cuenta no solo los elementos corrientes como precio, distribución, entrega, volumen, etc, sino que debe contemplar consideraciones de carácter ambiental y social. Un plan de compras tiene básicamente 3 componentes:</p> <p>¿Qué comprar?: Qué es lo que realmente se necesita en el hotel para brindar el mejor servicio. Se refiere a productos alimenticios. Tipo de productos que se utilizan de acuerdo al concepto de servicio</p> <p>¿Volumen y proveedor?: Qué cantidad y cada cuánto se debe comprar para mantener una existencia adecuada a las necesidades. A quién se le comprarán los productos y los criterios utilizados para elegir proveedor: precio, tiempo de entrega, seguridad.</p> <p>¿Requisitos de calidad?: Normas que se observan para asegurar que lo que se compra es realmente lo que la empresa necesita. Criterios no negociables que deben ser observados en el proceso de compra tanto de productos como de proveedores y fabricantes.</p> <p>Asumir normas ambientales y sociales dentro de un plan de compras como el que se muestra en el cuadro anterior significa que se utilizarán proveedores y productos con los que se promueva, entre otras cosas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Disminución en la cantidad de desechos. ○ Reducción de impactos por contaminación. ○ Impulso a la producción con tecnología limpia. ○ Reciclaje y reutilización como formas de ahorro. ○ Utilizar lo estrictamente necesario. ○ Aumentar la eficiencia en el uso de productos. ○ Incentivo a la producción local de productos. <p>Prácticas recomendadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las normas de la política de compras debe estar por escrito o en cualquier otro medio de manera que se facilite su divulgación hacia los interesados. • Analice y seleccione cuidadosamente a los proveedores y fabricantes. Estos deben cumplir al máximo con las normas de su política de compras, incluidas las normas sociales y ambientales. • Utilice lo estrictamente necesario. Planifique adecuadamente el volumen de consumo para disminuir al máximo el almacenaje ocioso de productos y el
5.2. Los empleados conocen las directrices de las políticas de compra del hotel. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
5.3. Se tiene un manual de proveedores por medio de los cuales se asegura el cumplimiento de las normas sociales y ambientales del plan de compras. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
5.4. En el establecimiento no se utilizan ni se venden productos que tengan contraindicaciones ambientales. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
5.5. No menos del 50% de los materiales impresos, incluyendo los de promoción e información, se imprimen en papel reciclado y blanqueado sin cloro. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			

Pregunta	¿Por qué?	¿Qué se espera?	Prácticas Recomendadas
			<p>desperdicio como una manera de aumentar la eficiencia y el ahorro. Observar esta medida significa reducir de manera global cualquier clase de impacto negativo que se produzca en la utilización de productos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No utilice ni venda ningún producto que tenga contraindicaciones ambientales. Tal es el caso de aerosoles a base de CFC (fluorocarbono) que dañen el ozono o tengan efecto invernadero (CO₂), productos a base asbestos, etc. Disminuya al máximo la utilización de solventes peligrosos o corrosivos, productos químicos tóxicos, etc. • Utilice papel reciclado y blanqueado sin cloro para las impresiones, incluidas las de material promocional. Esta medida refuerza la imagen de la empresa.

6. Alimentos y bebidas.

Pregunta	¿Por qué?	¿Qué se espera?	Prácticas Recomendadas
6.1. De preferencia, el hotel está utilizando productos frescos para preparar y servir alimentos. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no	La compra y utilización de productos alimenticios debe reflejar la política de sostenibilidad del hotel.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Que el hotel utilice bienes y servicios producidos bajo normas de sostenibilidad. ➤ Promover un uso más eficiente de recursos eliminando o disminuyendo al máximo la producción de desechos asociados con el consumo de productos y la reducción de impactos no deseados sobre el medio social y ambiental. ➤ Promover e incentivar la producción local bajo normas de sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilice productos frescos en lugar de los enlatados o las conservas. Esto es particularmente importante para frutas, jugos de frutas, legumbre y vegetales. Esto además de tener impacto positivo en la imagen, contribuye con la disminución de desechos. • Cuando esté al alcance, utilice productos cultivados bajo alguna forma de agricultura orgánica y menciónelo así en el menú. Esta medida incentiva la disminución de la contaminación por productos químicos en los cultivos, incentiva la producción local bajo este régimen y disminuye riesgos para la salud de los consumidores. Es una medida de imagen muy positiva. • Incluya en el menú platillos y comidas nacionales o regionales. La mayoría de estas comidas son preparadas a base de ingredientes que se consiguen fácilmente a nivel local con lo que se facilita su adquisición. Esta medida además de reforzar la cultura local, incentiva la producción agrícola local. • Prefiera la compra de productos en envases
6.2. La empresa se provee de fuentes de agricultura orgánica debidamente certificada. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> n/a			
6.3. En el menú se ofrecen platillos de comidas nacionales o regionales. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
6.4. Los productos en conserva necesarios se compran en envases grandes y se prefieren los envases de vidrio o los de metal reciclable. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
6.5. Como norma, el hotel tiene la política de reusar o intercambiar envases y para tal			

Pregunta	¿Por qué?	¿Qué se espera?	Prácticas Recomendadas
efecto tiene proveedores que prestan efectivamente este servicio. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			<p>grandes de metal reciclable o de vidrio. Generalmente estas presentaciones ofrecen ahorros en el precio y generan disminuciones en la cantidad y volumen de desechos producidos. Esto es válido solamente para productos que no se consiguen en presentación fresca en el mercado.</p>
<p>6.6. Se utilizan envases rellenables o reutilizables para servir comidas tales como recipientes para mantequilla, mermelada, miel, azúcar, salsas, etc. <input type="checkbox"/>sí <input type="checkbox"/>no <input type="checkbox"/>n/a</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Reuse envases. Prefiera proveedores y fabricantes que ofrezcan el servicio de reuso o intercambio de envases. Este puede ser el caso de de refrescos, condimentos, salsas y otros. Otra posibilidad es comprar únicamente el producto y almacenarlo en los envases que el hotel tiene.
<p>6.7. En la cocina, el comedor o en el bar, se utiliza menaje y accesorios de uso prolongado evitando así productos de un solo uso o desechables como vajilla de cartón, plástico o aluminio y otros. <input type="checkbox"/>sí <input type="checkbox"/>no <input type="checkbox"/>n/a</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Utilice envases rellenables para servir las comidas. Utilice mantequilleras, azucareras, recipientes para mermelada, salsas, condimentos, etc. y elimine el uso de productos empacados en pequeños envases de aluminio o plástico. Esto además de tener un impacto positivo sobre la imagen del establecimiento, tiende a disminuir la cantidad de desechos. • Utilice menaje y accesorios de uso prolongado, evitando el uso de productos de un solo uso como papel, cartón, aluminio, etc. En este sentido, las servilletas y manteles deben ser de tela (fibra natural), vajillas de cristal, vasos de vidrio, etc. Evite a toda costa el uso de productos desechables porque además de generar desechos, no contribuyen con el ahorro y restan imagen al establecimiento. Este punto es aplicable a las áreas de cocina, comedor, bares y habitaciones fundamentalmente.

7. Limpieza y cosméticos.

Pregunta	¿Por qué?	¿Qué se espera?	Prácticas Recomendadas
7.1. La empresa utiliza productos de limpieza biodegradables, sin componentes corrosivos o tóxicos. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no	La compra y utilización de productos de limpieza y cosméticos debe reflejar la política de sostenibilidad del hotel.	<ul style="list-style-type: none"> • Que el hotel utilice bienes y servicios producidos bajo normas de sostenibilidad. • Promover un uso más eficiente de recursos eliminando o disminuyendo al máximo la producción de desechos asociados con el consumo de productos y la reducción de impactos no deseados sobre el medio social y ambiental. • Promover e incentivar la producción local bajo normas de sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilice productos para limpieza (limpiadores, solventes, desinfectantes) que sean biodegradables o bien que no contengan componentes corrosivos o tóxicos. Esto debe estar claramente identificado en la etiqueta y el proveedor debe garantizarlo con base en las normas establecidas a nivel nacional para este propósito. • Utilice detergentes biodegradables o que no contengan fosfatos ni sustancias para abrillantar o blanquear. Al igual que en el caso anterior esto debe estar estipulado en la etiqueta y ser garantizado por el proveedor. • Utilice jabones y productos cosméticos en general que sean biodegradables. • La etiquetas, empaques y recipientes de todos los productos de limpieza y los cosméticos, deben ser biodegradables, reciclables o reutilizables según corresponda. Esto debe estar claramente señalado. • Utilice dosificadores o dispensadores para el suministro de jabón, champú y otros productos. El uso de éstos disminuye la cantidad de desechos de empaques y de residuos de productos (residuos de jabón por ejemplo). • Si no utiliza los dispensadores, disponga adecuadamente de los desechos (jabón, champú y otros) sin que éstos generen contaminación. Este criterio sobre los sobrantes debe aplicarse también a otros productos que no pueden ser utilizados por un segundo cliente.
7.2. Los detergentes para lavar vajillas y lavadoras de ropa no contienen fosfatos ni sustancias para abrillantar o blanquear. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
7.3. El jabón y otros productos cosméticos para el uso de clientes y empleados son biodegradables. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
7.4. Se utilizan productos de limpieza y productos cosméticos en empaques biodegradables, reciclables o reutilizables. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
7.5. Para el suministro de productos cosméticos en las habitaciones y lavabos se emplean dosificadores o dispensadores. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
7.6. Se dispone adecuadamente, reciclando o reutilizando, los desechos de productos cosméticos como jabón, champú y otros. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> n/a			

8. Capacitación.

Pregunta	¿Por qué?	¿Qué se espera?	Prácticas Recomendadas
8.1. Todos los empleados reciben información y conocen la política de sostenibilidad de la empresa. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no	La implementación de una política de sostenibilidad depende del compromiso que las personas asuman con respecto a ella. Si los actores no participan y se involucran, difícilmente tendrá éxito programa alguno de sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Que todo el personal se involucre y participe activamente. ➤ Que el personal se convierta en un agente activo que promueva cambios dentro de la empresa. ➤ Que se brinde capacitación y educación en aspectos relacionados con sostenibilidad como una forma de reforzar los programas y proyectos. 	<p>El involucramiento es una parte fundamental de cualquier programa o proyecto. Si las personas no participan o si no sienten que son parte del programa, éste difícilmente tendrá éxito. Cuatro etapas son fundamentales:</p> <p>Informe: Diga a la gente de qué se trata el programa.</p> <p>Capacite: Brinde al personal las herramientas para que puedan participar.</p> <p>Incentive: Promueva la participación y el involucramiento.</p> <p>Reconozca: Escuche, tome en cuenta las ideas y premie las acciones positivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implemente un programa de información dirigido a los empleados. Este puede ser con murales, boletines, recordatorios u otros. • Programe reuniones con los empleados para discutir y enterar sobre las políticas del hotel. • Motive a los empleados. Existen diferentes formas de hacerlo: distinción de empleados, signos externos (pines, tarjetas y otros). • Establezca las necesidades de los empleados y diseñe los cursos o charlas de capacitación que se estime conveniente. Debe asegurarse que todos los empleados entienden las políticas y pueden colaborar para alcanzar los objetivos. • Evalúe constantemente la ejecutoria de empleados no para castigar sino con el afán de mejorar. • No desestime las ideas del personal; ellos mejor que nadie conocen el hotel y son los que más contacto tienen con los clientes. Los empleados representan la mejor vía de comunicación entre el mundo externo y la administración.
8.2. Existe un programa de capacitación dirigido a los empleados, de acuerdo a sus funciones. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
8.3. Como resultado de la capacitación los empleados conocen y participan activamente de las iniciativas y programas de carácter ambiental de la empresa. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
8.4. Los empleados del hotel participan periódicamente en reuniones en las que se discuten aspectos relacionados con la sostenibilidad. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
8.5. La empresa desarrolla una estrategia de motivación que reconoce e incentiva las iniciativas viables para el programa. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
8.6. La empresa cuenta con un programa de evaluación y control de los resultados de los programas de capacitación. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			

9. Cliente: Comunicación y participación.

Pregunta	¿Por qué?	¿Qué se espera?	Prácticas Recomendadas
9.1. Se brinda al cliente información histórico-cultural y ecológica del sitio donde está el hotel. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no	En gran medida el éxito del programa depende del reconocimiento por parte del cliente de los esfuerzos que el hotel esté realizando en materia de sostenibilidad ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Que el cliente conozca, entienda y valore en toda su dimensión todas las acciones que el hotel está emprendiendo en materia de sostenibilidad ambiental. ➤ Que aumente la imagen de calidad y el nivel de satisfacción de las expectativas de los clientes mediante la oferta de un producto cada vez más sostenible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los cambios que promueve el SGA tienen siempre un impacto positivo sobre el entorno, las comunidades o el propio hotel, pero es estrictamente necesario que el cliente pueda reconocer y entender lo que el hotel está haciendo. • Es importante considerar que no existe una única manera de cumplir con las normas que establece el SGA. Es un programa voluntario y está abierto a una gama muy amplia de posibilidades donde la imaginación y la inventiva juegan un papel muy importante. • Ciertamente se puede llegar a un mismo resultado por distintas vías y de ahí la importancia de planificar y diseñar adecuadamente los cambios para asegurar que los mismos respondan a las posibilidades del hotel, al concepto de producto, a las normas de calidad y al segmento o tipo de cliente en el hotel. <p>Existen dos condiciones básicas con respecto a los cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios tangibles identificables por los clientes. Estos se refieren a aquellas cosas físicas o no, que pueden ser vistas o sentidas por los clientes. Generalmente estos cambios son los que se hacen en áreas ampliamente utilizadas por los turistas tales como habitaciones, salones, piscinas y otros. • Cambios intangibles no identificables por los turistas. Estos se refieren a cosas que usualmente los turistas no ven o no pueden percibir. Generalmente estos cambios ocurren en áreas no utilizadas por turistas tales como cocinas, administración, bodegas, lavanderías y otros. • Cualquiera que sea la naturaleza, tangible o intangible, es un hecho que éstos requieren ser comunicados para lograr reconocimiento y participación por parte de los clientes. • Explique a sus clientes lo que es el SGA, sus objetivos y las razones por las cuales el hotel está participando. • Prepare al personal, sobre todo a aquellos que están en contacto permanente con los turistas, para que puedan realizar adecuadamente esta labor de comunicación. • El material promocional de la empresa es una de las vías más
9.2. La empresa tiene un programa de información a los huéspedes sobre su compromiso de cumplimiento de su SGA. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
9.3. La empresa declara bajo juramento que toda la información contenida en su material promocional es estrictamente veraz. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
9.4. El material promocional de la empresa hace referencia y promueve los objetivos del SGA. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
9.5. Se brinda información a los huéspedes sobre las acciones de protección del medio ambiente que se desarrollan en la región. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
9.6. Se brinda información sobre actividades socioculturales que se están desarrollando en la región. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			

Pregunta	¿Por qué?	¿Qué se espera?	Prácticas Recomendadas
			<p>importantes de comunicación. En primer lugar se debe garantizar que toda la información contenida es estrictamente cierta y que no está generando falsas expectativas en los turistas ya sea sobre atractivos, servicios o condiciones generales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mencione en el material promocional los esfuerzos que el hotel realiza en función del SGA. • Brinde a los clientes una reseña sobre el medio ambiente y la cultura del lugar para que pueda ubicarse y comprender la verdadera naturaleza turística del lugar que está visitando. • Involucre al cliente hasta donde sea posible con los objetivos del SGA: <ul style="list-style-type: none"> ○ Motive al cliente para que participe en los programas de ahorro de agua, electricidad, separación de basuras y otros. ○ Brinde información sobre la posibilidad de participar en acciones para la protección del medio ambiente y del paisaje. Existen varias organizaciones que a nivel nacional o local trabajan en este sentido. ○ Informe y motive al cliente para que conozca y participe de actividades socioculturales en comunidades cercanas. ○ Indique al turista sobre la forma de conducirse y sus responsabilidades en los sitios que visita.

10. Acondicionamiento de la habitación.

Pregunta	¿Por qué?	¿Qué se espera?	Prácticas Recomendadas
10.1. La habitación cuenta con la información y facilidades necesarias para que el cliente pueda hacer separación de las basuras. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no	La habitación es la unidad por excelencias dentro del hotel donde el cliente experimenta la mayor cantidad de sensaciones, positivas o negativas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Que el diseño y acondicionamiento de la habitación permitan y refuercen ante el cliente la filosofía del programa. ➤ A la vez, que existan las facilidades para que el cliente pueda participar en algunas actividades del programa. 	<p><i>Se deben ofrecer las condiciones necesarias para que el cliente decida si quiere o no participar en alguna acción específica del programa. La participación del cliente no debe ser obligada; debe ser enteramente voluntaria, sustentada en la amabilidad de elegir entre una o varias opciones.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el programa de separación de desechos, disponga en las habitaciones, basureros diferenciados para que el cliente tenga opción de ejecutar esta práctica. • Utilice rótulos indicativos para procurar que el cliente apague las luces y otros equipos eléctricos cuando no los está utilizando o cuando esté fuera de la habitación. • Implemente programas para el cambio retardado de toallas o ropa de cama, asegurándose que el cliente entienda la finalidad de esta medida. • Disponga de habitaciones y zonas para fumadores y no fumadores. Estas deben estar debidamente señalizadas. • Debe existir la posibilidad de que el cliente pueda apagar el aire acondicionado si es que no desea su uso.
10.2. La habitación cuenta con la información y facilidades necesarias para que el cliente pueda ahorrar agua y energía. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
10.3. Se implementan programas específicos como retardo para el cambio de toallas, ropa de cama, y otros. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
10.4. El establecimiento ofrece suficientes zonas y habitaciones debidamente señalizadas para fumadores y condiciones para aminorar la contaminación del aire. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			

11. Contribución en salud.

Pregunta	¿Por qué?	¿Qué se espera?	Prácticas Recomendadas
11.1. Los requerimientos de servicios básicos del hotel no están comprometiendo los de las comunidades cercanas. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> n/a	La salud pública es un asunto de todos y es particularmente para el turismo.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Que el hotel se convierta en un ente de apoyo a los programas de salud pública. ➤ Que sea visto a nivel de la comunidad como un aliado en este tema. 	<p>Dentro de las instalaciones del hotel, se debe dar un mensaje claro y positivo sobre la urgencia de atender elementos fundamentales de salud pública. Mucho de esto tiene que ver con asuntos ya evaluados en otros apartados de este manual por lo que aquí solo se retoman dos aspectos fundamentales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La operación del hotel no está comprometiendo o limitando recursos vitales para las comunidades tales como el agua . Esta situación se mide en aquellos lugares donde el agua resulte ser un factor limitante para la salud y el desarrollo. • Participe de lleno en los programas de salud que implemente los organismos correspondientes. Ofrezca todas las posibilidades que estén a su alcance (espacio para reuniones, habitaciones para técnicos, alimentación, etc) para que estos programas se desarrollen con éxito. • Cuando lo estime necesario, conviértase usted mismo en un impulsor de los programas preventivos en salud ambiental. • En las instalaciones del hotel, realice control de plagas con medios que no atenten contra la salud de las personas. Es muy recomendable hacer uso de medios naturales o fumigaciones con productos fabricados a base de extractos naturales
11.2 El hotel participa como facilitador en los programas preventivos del Sector Salud. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
11.3. El control de plagas se lleva a cabo con sustancias y procedimientos que no afectan a los clientes, los trabajadores, a los vecinos, fauna silvestre y el ambiente. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			

12. Infraestructura y seguridad.

Pregunta	¿Por qué?	¿Qué se espera?	Prácticas Recomendadas
12.1. La empresa ha realizado o realiza contribuciones económicas o en especie a la comunidad para obras específicas de infraestructura o su mantenimiento. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no	Las condiciones básicas de infraestructura y seguridad que requiere un hotel, están íntimamente relacionadas con las que requieren las comunidades.	<p>➤ Que el hotel se convierta en un aliado de las comunidades en la solución de problemas y necesidades generales.</p> <p>➤ Que se apoye decididamente a las comunidades en sus planteamientos y en la consecución de objetivos sobre obras y mantenimiento.</p> <p>➤ Que el hotel y la comunidad se apoyen en la implementación de programas de seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dentro de sus posibilidades, contribuya en la ejecución de obras específicas en la comunidad como lo pueden ser: arreglo de caminos, mantenimiento, desarrollo de acueductos, tratamiento de aguas, letrinas, manejo de basura, escuelas, áreas de deportes, salones multiuso y otros más. • En la medida de lo posible, aplique sus influencias y conocimientos. Su experiencia en administración, solución de problemas, organización e integración de grupos de trabajo, puede resultar de gran valía para las comunidades. • Apoye los programas de seguridad turística. La policía turística y otras organizaciones están desarrollando una importante labor en el país; apoye estos programas brindando facilidades para que puedan trabajar tales como contribuciones, hospedaje, alimentación y otros. <p><i>En la mayoría de comunidades existen asociaciones de desarrollo que generalmente tienen detectadas las necesidades más apremiantes de la comunidad.</i></p> <p><i>Conozca las acciones de estas asociaciones e intégrese en un trabajo conjunto con ellos. Recuerde que la ayuda puede ser en forma de contribución económica o bien en especies, logística y otros.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Observe un código de ética estricto e incentive a otros hoteles a suscribirlo también. En este código debe quedar claramente establecido el compromiso de hotel por observar leyes, reglamentos y todo tipo de acciones en beneficio de la moral y la seguridad. • No trate de ocultar problemas. Informe a los turistas sobre los aspectos de seguridad que deben observar. El pasaporte de seguridad que ha sido diseñado por el estado debe ser entregado al turista. • Evalúe los efectos de posibles desastres naturales sobre el hotel y prepare un plan de acción para algún caso de emergencia. Incluya, rutas de escape, protección y evacuación de turistas, comunicación, coordinación con entidades de socorro y otros.
12.2. La empresa aplica sus influencias y conocimientos en apoyo a la solución de los problemas de infraestructura de las comunidades. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
12.3. La empresa se involucra para integrar asociaciones o comités que trabajen en pro de mejoras para la localidad donde opera. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
12.4. El hotel apoya los programas de seguridad turística que se estén desarrollando. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
12.5. El hotel tiene y respeta un código de ética en beneficio de la moral y la seguridad. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
12.6. El hotel ejecuta acciones prácticas para garantizar la seguridad de los turistas y empleados. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			
12.7. La empresa cuenta con un plan para actuar en caso de desastres naturales o emergencias. <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no			