

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL
BASADO EN LA NORMA NTC ISO 14001 PARA LA EMPRESA
HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR**

**Trabajo de Grado para Optar el Título Administración
Ambiental**

LOLY PATRICIA MUÑOZ ALARCON

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL
CARTAGENA D.T Y C, BOLIVAR**

2004

CONTENIDO

<u>INTRODUCCION</u>	<u>11</u>
1. <u>PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA</u>	<u>13</u>
1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	13
1.2 FORMULACION DE PROBLEMA	15
2. <u>JUSTIFICACION</u>	<u>17</u>
3. <u>OBJETIVOS</u>	<u>18</u>
3.1 OBJETIVO GENERAL	18
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	18
4. <u>MARCO REFERENCIAL</u>	<u>19</u>
4.1 MARCO HISTORICO	19
4.2 MARCO TEORICO	23
4.2.1 PASOS PARA IMPLANTAR UN SAA DE ACUERDO A LA NORMA ISO 14001.	26
4.3 MARCO CONCEPTUAL	27
4.4 MARCO LEGAL	30
4.4.1 CONSTITUCIÓN POLITICA LEGAL	31
5. <u>DISEÑO METODOLOGICO</u>	<u>34</u>

5.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
5.2	AREA INVESTIGATIVA	34

5.3	METODO INVESTIGACION	34
5.3.1	METODOS TEORICOS. ANALISIS Y SINTESIS	34
5.5	POBLACION Y MUESTRA	35

6. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

6.1	RESEÑA HISTORICA	36
6.2	MISION	38
6.3	VISION	38
6.4	VALORES	38

7. CARACTERISTICAS DEL HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR

7.1	DIMENSION AMBIENTAL	39
7.2	HISTORIA DEL SECTOR	40
7.3	USO DEL SUELO	41
7.4	USO DEL AGUA	43
7.5	PAISAJE NATURAL	44

8. DIAGNOSTICO INICIAL DE LA GESTION AMBIENTAL DE LA EMPRESA DEL HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR

8.1	ANALISIS CUALITATIVO	48
-----	----------------------	----

9. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

9.1	ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	66
9.1.1	POLITICA AMBIENTAL	67
9.1.2	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	67

9.1.3 PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS

68

10. COSTE DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACION DE LA NORMA NTC ISO
14001 EN LA EMPRESA HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR.

11. CONCLUSIONES

181

ANEXOS

1 INTRODUCCIÓN

1

El medio ambiente global manifiesta, cada vez más, un mayor deterioro debido al uso indiscriminado de los recursos naturales y a la insuficiente atención, en general, que se da a la solución de los efectos negativos que esto produce sobre los seres vivos, incluidas las poblaciones humanas. En este sentido, se reconoce que los problemas de la protección del medio ambiente, que gradualmente surgieron en los siglos anteriores, se agudizaron bruscamente en la segunda mitad del siglo XX a causa de la Revolución Científico-Técnica, llevada a cabo en muchas partes del mundo, en las condiciones de las relaciones de producción capitalistas y socialistas que no lograron compatibilizar la tríada economía-producción-protección ambiental.

Hace más de diez años se están produciendo cambios sustanciales en las relaciones entre los conceptos Desarrollo Industrial y Protección del Entorno Natural considerados antagónicos tiempo atrás. Estos cambios significan pasar de la preocupación por la lucha contra la contaminación, a darle cada vez más importancia a su integración con el factor económico.

Actualmente se tiende a la modificación y desarrollo de nuevos procesos industriales que reducen drásticamente la contaminación y también la recuperación de subproductos, agua y energía. Hoy, la armonización entre la competitividad y la protección ambiental es una condición necesaria para la expansión industrial. La industria se encuentra ante una nueva definición de la calidad en materia de Medio Ambiente.

Entre las industrias preocupadas por esta situación se encuentra la industria hotelera, la cual ha tomado medidas para mejorar el desempeño ambiental y operacional, de modo que pueda significar una ventaja competitiva. Esto se logra mediante la implantación de un Sistema de Administración Ambiental basado en la norma ISO 14001, el cual se define como "aquella parte del sistema de gestión que incluye la estructura organizacional, la planificación, las responsabilidades, las prácticas,

los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, revisar y mantener una política ambiental".

Es por esta razón que el fin principal de este proyecto es establecer los elementos necesarios para el diseño de un Sistema de Administración Ambiental en la empresa Hotel Almirante Cartagena Estelar, basándose en la metodología establecida en la norma internacional NTC ISO 14001.

2 1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La aparición de la industria, el desarrollo de la tecnología, el crecimiento demográfico mundial, entre otros, han ocasionado un aumento sin precedentes de la demanda de los recursos naturales llevándolos a un nivel de sobreexplotación. La conciencia del hombre se dio cuenta, casi terminado el siglo XX, de que tanto los recursos como la capacidad de nuestro planeta para resistir el impacto provocado por el hombre eran no ilimitados. El modelo de sociedad industrializada, vigente aún hoy en día, genera una elevada calidad de vida, pero a costa del ambiente: contaminación aguas residuales, emisiones a la atmósfera, residuos líquidos y sólidos, degradación de la calidad de los suelos, disminución del agua dulce disponible, entre otros.

A todo lo anterior se le suma que la humanidad tiene actualmente un interés desusado en relación a los temas vinculados con la protección ambiental. Todo lo que se refiere al medio ambiente, su conservación y las vías para detener su deterioro y garantizar un desarrollo sustentable, ocupan lugares destacados en las agenda de organizaciones internacionales, gobiernos, organizaciones no gubernamentales, instituciones científicas y la industria en general. Asimismo, la necesidad de legar a las futuras generaciones un medio ambiente apto para el desarrollo de la civilización se ha constituido en una de las principales preocupaciones de la humanidad en nuestros días. En las condiciones de una economía fuertemente globalizada no es posible estar al margen de esta preocupación, cada día los consumidores de todo el mundo se tornan mas exigentes en términos de la conservación de los recursos naturales, la fauna la flora y en general de la protección del medio ambiente, añadiendo a estas

consideraciones a la ya tradicionales relativas a la calidad de los productos y servicios que reciben, de manera que en la actualidad las empresas se enfrentan a un nuevo reto, producir con la calidad que demandan los clientes, y además satisfacer las expectativas de éstos y de otras partes interesadas en lo que a medio ambiente se refiere. La hotelería como actividad económica no es ajena a esta realidad, y dado el estrecho vinculo de sus procesos productivos con el medio, es indispensable que el desarrollo de dichos procesos armonice con el ambiente.

El Hotel Almirante Cartagena Estelar inicio operaciones el 1 de Abril de 1998, 17 meses después de haber sido puesto en servicio y en cuyo tiempo fuera operado por la cadena Intercontinental bajo el nombre de Hotel Intercontinental Cartagena, está ubicado frente al mar Caribe, en la Avenida San Martín con calle 6 esquina, en Bocagrande y en la principal área turística y comercial de la ciudad.. El Hotel consta de tres torres y cuenta con 250 habitaciones con vista al mar Caribe, a la ciudad amurallada y al sector del Laguito Y Bocagrande.

El Hotel Almirante Cartagena Estelar ofrece una mezcla de servicios de alojamiento, restaurantes (Restaurante Alcatraz, Cafetería los Corales, Pizzería y Panadería), bar (Bar – Terraza el Mirador), discoteca (Bar Disco Estelar), tiendas, salones para eventos empresariales, reuniones y convenciones, lavandería, etc. Todas estas actividades implican un proceso de conversión que, en un entorno variable, transforma unas entradas en unas salidas. Tanto entre las entradas que se consumen en este proceso de conversión, como entre las salidas que se generan del mismo, encontramos una gran cantidad de productos o sustancias que, en función de su cantidad, composición, origen o forma de elaboración, destino o tratamiento, etc., inciden de forma diferente sobre el medio físico en la cual esta empresa se mueve.

Es así como en el Hotel Almirante Cartagena Estelar, continuamente se están tomando decisiones (Compras, personal, limpieza, mantenimiento, planificación de actividades, ventas,...) que producen impacto ambiental en su entorno al incidir sobre la cantidad o tipo de factores productivos utilizados(entradas) y/o en los productos o subproductos resultantes de dicho proceso (salidas).

Estas operaciones consumen relativamente cantidades de energía, agua, comida y otros recursos, y cada una de las cuales emite cantidades de contaminantes en términos de residuos sólidos, aguas residuales, humo, olores, ruido y algunas sustancias químicas. Este Hotel, en su conjunto es un gran generador de residuos sólidos, consumidor ineficiente de agua, utiliza grandes cantidades de papel, así como emplea gran cantidad de productos poco respetuosos con el medio ambiente como plástico, desechable, envases y contenedores no reciclables, productos de limpieza, plaguicidas, etc.

Sin embargo, el Hotel Almirante Cartagena Estelar, no desea que su actividad repercuta negativamente sobre el medio ambiente, por lo cual realiza un conjunto de acciones y procedimientos (Programa de residuos sólidos, entre otros) para intentar reducir su impacto en el entorno, tales actividades son insuficientes, debido que para ser realmente efectivas, estas acciones necesitan realizarse dentro de un sistema de gestión estructurado e integrado con la gestión administrativa de esta organización, para que así se utilicen de una forma mas apropiada los recursos limitados que tiene el Hotel Almirante Cartagena Estelar y se obtenga mayor efectividad en la gestión total de la organización.

2 1.2 FORMULACIÓN DE PROBLEMA

A partir de esta situación se plantea el siguiente interrogante.

¿De que manera un Sistema de Administración Ambiental Generará una mayor competitividad y un mejor rendimiento en las operaciones del Hotel Almirante Cartagena Estelar?

4 1.3 DELIMITACIÓN

1.3.1 Delimitación Temporal. La información a utilizar será la generada y registrada por la empresa Hotel Almirante Cartagena Estelar.

4.1

1.3.2 Delimitación Espacial. La investigación se realizará en la empresa Hotel Almirante Cartagena Estelar ubicada en el Barrio de Bocagrande de la ciudad de Cartagena.

1.3.3 Delimitación Teórica. Los requisitos del sistema de gestión ambiental están contenidos en la sección 4 de la ISO 14001.

4. REQUISITOS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL

4.1 REQUISITOS GENERALES

4.2 POLÍTICA AMBIENTAL

4.3 PLANIFICACIÓN

4.3.1 Aspectos ambientales

4.3.2 Requisitos legales y otros

4.3.3 Objetivos y metas

4.3.4 Programa(s) de Administración Ambiental

4.4 IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN

- 4.4.1 Estructura y responsabilidad**
- 4.4.2 Entrenamiento, conocimiento y competencia**
- 4.4.3 Comunicación**
- 4.4.4 Documentación del SAA**
- 4.4.5 Control de documentos**
- 4.4.6 Control operacional**
- 4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencia**
- 4.5 VERIFICACIÓN Y ACCIÓN CORRECTIVA**
- 4.5.1 Monitoreo y medición**
- 4.5.2 No conformidad y acción preventiva y correctiva**
- 4.5.3 Registros**
- 4.5.4 Auditorias al SAA**
- 4.6 REVISIÓN POR PARTE DE LA GERENCIA**

3 2. JUSTIFICACIÓN

4

Las actividades del Hotel Almirante Cartagena Estelar conllevan de forma inherente alteraciones sobre el medio ambiente. Es por esto que dicha organización tiene una responsabilidad directa sobre la conservación de los recursos que utiliza y la minimización de los impactos, para cumplir dicho objetivo es necesaria la adopción de un Sistema de Administración Ambiental como alternativa viable y ecológicamente necesaria para garantizar el desarrollo sostenible de la organización, enfrentar los nuevos retos de la competitividad en el ámbito nacional e internacional, permitiendo obtener unos resultados más eficaces e integrales.

El diseñar un modelo de Sistema de Administración Ambiental le permitirá al Hotel Almirante Cartagena Estelar asegurarle a la sociedad y a las futuras generaciones el uso sostenible y racional de los recursos lo que conllevara a mejorar su imagen empresarial, obtener conformidad con las exigencias ambientales de los clientes, el gobierno, partes interesadas; disminuir los costos productivos al favorecer el control de los recursos y por lo tanto volver sus operaciones mas eficientes, adquirir conformidad con las exigencias ambientales ya que el sistema encamina a la empresa el cumplimiento de las regulaciones establecidas no solo en nuestro país, sino también a los países donde en un futuro encamine su mercado, entre otros.

La futura certificación de la empresa constituirá un valor agregado y un elemento diferenciador en el mercado en la cual se desempeña, ya que transmitirá a sus clientes la confianza necesaria sobre el compromiso, funcionamiento y eficiencia de un Sistema de Administración Ambiental, esta será una herramienta gerencial que le permitirá al Hotel

Almirante Cartagena Estelar tomar decisiones acerca del establecimiento de medidas que permitan lograr autocontrol de los impactos ambientales reales y potenciales de sus actividades dentro del marco legal y el concepto de desarrollo sostenible.

5 3. OBJETIVOS

5 3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de Sistema de Administración Ambiental basado en la Norma ISO 14001 en la empresa HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR.

5.1

6 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el diagnostico del desempeño ambiental de la empresa Hotel Almirante Cartagena Estelar de la Ciudad de Cartagena.**

- Formular la política los objetivos, las metas ambientales a cada función o nivel relevante dentro de la organización.
- Redactar la documentación de sistema de administración ambiental basados en la norma NTC ISO 14001.
- Definir la estructura de capacitación, responsabilidades y comunicación necesaria para el desempeño del Sistema de Administración Ambiental en el hotel
- Establecer un presupuesto estimado del costo de la futura implementación de sistema de administración ambiental en el Hotel Almirante Cartagena Estelar.
- Identificar los aspectos e impactos ambientales significativos en la actividad de la empresa.

6 4. MARCO REFERENCIAL

7 4.1 MARCO HISTORICO

Durante largos años, los estudiosos preocupados por el constante aumento del nivel de contaminación como consecuencia del desarrollo industrial, solo encontraban comprensión

entre los grupos más sensibles al equilibrio armonioso de la naturaleza. La tónica general era la de un optimismo desmesurado a favor del “desarrollo”, entendido básicamente como un constante crecimiento económico de todas las naciones. Esta filosofía se plasmó de modo evidente al iniciarse la década de 1960, con la proclamación por parte de la ONU del llamado “Decenio del Desarrollo”, durante el cual se multiplicaron las iniciativas, presionadas a la vez por los países del Tercer Mundo, que no querían continuar siendo naciones parias en un mundo cada vez más rico.

Sin embargo, lo que difícilmente era escuchado en boca de los científicos más responsables, se impuso en la opinión internacional debido a cierto número de catástrofes ecológicas que acapararon la atención mundial. La primera fue la del naufragio del superpetrolero *TORREY CANYON*, al chocar a toda máquina contra los arrecifes de Seven Stones, en el archipiélago de la Scilly, situado al sur oeste de Cornualles, el 18 de marzo de 1967. En pocos días se formó una inmensa “marea negra” con las 120.000 toneladas derramadas de los tanques, que manchó costas y playas de Cornualles, islas de Guernsey y litoral francés del Bretaña, principalmente en la comarca de Tréguier. Los esfuerzos realizados para atajar el desastre, a menudo improvisados sobre la marcha, se demostraron todavía más perniciosos que la propia marea negra, sobre todo el vertido de más de 15.000 toneladas de detergente para disolver la mancha de hidrocarburo, con peores efectos que el petróleo sobre la flora y fauna de la zona.

A principios de 1969, otra importante marea negra amenazó las costas californianas, contaminando una extensa zona del canal de Santa Bárbara, al producirse un accidente, el 28 de enero, en una de

las plataformas offshore que trabajaban frente a las playas norteamericanas. Nuevamente se conmocionó la opinión pública mundial, y de modo muy especial, la americana. Sin embargo, el pozo responsable del desastre entraba nuevamente en servicio en junio del mismo año. Desgraciadamente, las mareas negras se fueron repitiendo, provocando una sensación de impotencia en la opinión pública, que adivinaba que la contaminación deviene un auténtico peligro a escala mundial, confirmando las predicciones de los científicos.

Otras noticias de contaminación industrial alertaron nuevamente a la población mundial, cada vez más consciente de los graves riesgos a que se exponen los hombres, a menudo sin sospecharlos siquiera. La larga historia de la llamada "enfermedad de Minamata", considerada como una epidemia sin identificar cuando fue detectada por primera vez, en 1953, entre los pescadores de la aldea de Minamata, en la isla de Kyushu (Japón), fue un ejemplo esclarecedor. Para el equipo médico responsable del hospital de Kunamoto, del que depende Minamata, pronto fue diagnosticada la causa de la enfermedad como un envenenamiento del sistema nervioso central causado por mercurio orgánico, comprobándose la presencia de dicho metal en las cloacas de la fábrica química de la sociedad Chisso, instalada cerca de la aldea. La dirección de la Chisso negó que utilizara mercurio orgánico en sus procesos de fabricación; las autoridades gubernativas aceptaron todo tipo de sobornos para dificultar las investigaciones, a pesar de que la enfermedad continuaba atacando a los pescadores. Sólo a finales de 1965 (doce años después de los primeros casos) se toman medidas concretas, siendo necesarios otros tres para que la empresa reconozca utilizar mercurio orgánico en secreto, para no revelar el proceso de fabricación de sus productos. Para la población europea, la contaminación del Rin por *endosulfán*, en 1969, que provocó el envenenamiento de millones de peces y el cese del suministro de agua potable en muchas ciudades ribereñas, principalmente de Holanda, fue otra seria advertencia sobre la fragilidad de la "sociedad de la opulencia" basada en volver artificial el entorno.

Como consecuencia del progresivo desencanto de grandes sectores de la población de los países industrializados frente al "desarrollismo" como solución universal a los problemas de la humanidad. En la Conferencia de las Unidas para el Medio Ambiente Humano, celebrada en Estocolmo, Suecia en 1972, la voz de los países en desarrollo se elevó para demandar la construcción de nuevos

proyectos de nación, y sobretodo pugnaban por el establecimiento de un modelo de desarrollo radicalmente diferente al que imperaba en la mayoría países industrializados. Un nuevo estilo de desarrollo nacional y mundial orientado a la integración de aspectos sociales, políticos, económicos, culturales y ecológicos. Se pensaban en un estilo de desarrollo que aprovechara al máximo los recursos naturales propios, que promoviera nuevo patrones de consumo y una relación distinta con la naturaleza, con el propósito de generar nuevos valores, conocimientos, reflexiones y conductas, que impulsaran la participación de la sociedad en los problemas regionales, conservara la base de sus recursos naturales y como consecuencia, elevara la calida de vida de la población. El nuevo estilo de desarrollo por el que se estaba pugnando fue bautizado como "Ecodesarrollo", esta nueva propuesta instaba por un manejo adecuado de los recursos provenientes de la naturaleza en la plano regional, con el fin de satisfacer los niveles de de bienestar social de la población, al tiempo que pugnaban porque la utilización, aprovechamiento y explotación de los recursos naturales se hiciera con base a las necesidades de la generaciones presentes y futuras. El "Ecodesarrollo" principalmente en la utilización de ecotécnicas para la producción de alimentos; en la eliminación gradual de las fuentes de energía derivadas de los recursos fósiles y en nuevas formas de organización y participación social en torno a los problemas ambientales; La propuesta del "Ecodesarrollo se concibe como uno de los antecedentes inmediatos de lo que hoy conocemos como Desarrollo Sustentable.

En 1983, 11 años más tarde, la Asamblea General de las Naciones Unidas convocó urgentemente a la elaboración de un "programa global para el cambio". Para tal propósito se creó la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, el informe que se generó, denominado "Nuestro futuro común", fue presentado a la Asamblea General de la Naciones Unidas en 1987, en el cual se define por primera vez el concepto de Desarrollo Sustentable o Sostenible, este documento dio lugar a la organización de la Cumbre de la Tierra, que se realizó en Río de Janeiro en 1992, el objetivo del evento, a la que asistieron representantes de 172 países, fue el establecer los problemas ambientales existentes y proponer soluciones a corto, mediano y largo plazo. Dentro de la agenda de trabajo de la Conferencia, se aprobaron los siguientes acuerdos:

- Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo, también conocida como Carta de la Tierra,

- La Agenda 21,
- Convenio sobre la Diversidad Biológica,
- Convención Marco sobre el Cambio Climático,
- Declaración de Principios sobre los Bosques.

La Cumbre de la Tierra fue un acontecimiento histórico de gran significado, no solo hizo del medio ambiente una prioridad a escala mundial, sino que a partir de esta reunión, a nivel local los sectores productivos empiezan a ser considerados partícipes de primer nivel en los aspectos ambientales, a través de una legislación ambiental cada vez mas estricta.

En la década de los 90, en consideración a la problemática ambiental, muchos países comienzan a implementar sus propias normas ambientales las que variaban mucho de un país a otro. De esta manera se hacia necesario tener un indicador universal que evaluará los esfuerzos de una organización por alcanzar una protección ambiental confiable y adecuada. En este contexto, la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) fue invitada a participar en dicha Cumbre, ante tal acontecimiento, ISO se compromete a crear Normas Ambientales Internacionales, que después se denominarían ISO 14000; para esto se instalo un grupo de trabajo por parte de dicha organización para estudiar la elaboración de dichas Normas, el resultado de estos trabajos fue la creación del Comité Técnico ISO/TC207 el cual estructuró seis subcomités y un grupo de trabajo, en los cuales se discutieron los temas pertinentes con los países responsables.

- Subcomité 01: Sistema de Gestión Ambiental-Reino Unido
- Subcomité 02: Auditorias ambientales-Holanda
- Subcomité 03: Sellos Ecológicos (Sellos Verdes)-Australia
- Subcomité 04: Evaluación del Desempeño Ambiental-Estados Unidos
- Subcomité 05: Análisis del Ciclo de Vida –Francia
- Subcomité 06: Términos y Definiciones-Noruega
- Grupos de Trabajo: Aspectos Ambientales en normas y productos-Alemania.

La norma internacional ISO 14000 se basa en la norma Inglesa BS7750, quien fue publicada oficialmente por la British Standards Institution (BSI) previamente a la Cumbre de la Tierra, la edición final de dicha norma se publicó en 1994 y sirve de guía para la evaluación del impacto ambiental. La norma internacional ISO 14000 fue aprobada en septiembre de 1996, la versión oficial en idioma español de dicha norma fue publicada en mayo de 1997.

8 4.2 MARCO TEORICO

Una norma ambiental es una tentativa de homogeneizar conceptos, ordenar actividades y crear estándares y procedimientos que sean reconocidos por aquellos que estén involucrados con alguna actividad productiva que produzca impactos ambientales.

Las Normas del sistema de gestión ambiental pueden ser aplicadas en cualquier actividad económica, industria o prestadora de servicios, y, en especial, aquellas cuyo funcionamiento ofrezca riesgo o genere efectos dañinos al ambiente.

Un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) es una herramienta gerencial que permite tomar decisiones acerca del establecimiento de medidas que permitan lograr autocontrol de los impactos ambientales reales y potenciales de las actividades de la empresa.

Un SGA se caracteriza por la realización de evaluaciones rutinarias de los impactos ambientales y por la asunción de compromisos corporativos acerca de:

- a) el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables y**
- b) la implementación de acciones que conduzcan a la mejora continua del desempeño ambiental.**

Posibilita a una organización identificar y evaluar sus impactos ambientales, compararlos con las exigencias legales, ordenar la administración de los recursos para cumplir con la misma, y fijar objetivos propios más exigentes. Esto posibilita anticiparse a las exigencias logrando ahorros y reduciendo costos siempre sustentados en el trabajo hacia la mejora continua.

Razones para implementar un sistema de gestión ambiental:

- **La globalización impone la gestión ambiental en las empresas.**

El compromiso de las empresas con la gestión ambiental sigue el proceso de globalización de las relaciones económicas y hace parte de la construcción de una ética global, la cual parte de las sociedades más prosperas.

- **Nuevo parámetro de competitividad.**

Conciliar la competitividad con la protección ambiental se constituye en un desafío a las empresas modernas.

- **Eco estrategia para la conquista de mercado.**

El mercado es el gran regulador de los estándares ambientalmente correctos.

- **Crecimiento de la conciencia ambiental.**

Preferencias por bienes y productos ambientalmente correctos, leer embalajes, rótulos e indicaciones medio ambientales son actitudes de los consumidores hoy en día.

- **Paradigma del crecimiento y desarrollo sustentable.**

Es un proceso de cambios que tiene en cuenta las necesidades de las generaciones futuras, declara al hombre como el responsable por el equilibrio de su convivencia y principalmente por las consecuencias futuras de sus actos, además que incorpora la variable ambiental en los negocios de las empresas.

Las ventajas del Sistema De Gestión Ambiental son:

DIFERENCIAL COMPETITIVO

- **Mejoría de la imagen de la empresa;**
- **Aumento de la productividad;**
- **Conquista de nuevos mercados.**

MINIMIZACION DE COSTOS

- **Eliminación de desperdicios;**
- **Conquista de la conformidad a menos costo;**
- **Racionalización de la gestión de los recursos humanos. Físicos y financieros.**

MEJORIA ORGANIZACIONAL

- **Gestión ambiental sistematizada;**
- **Integración de la calidad ambiental a la gestión de los negocios de la empresa;**
- **Concientización ambiental de los funcionarios;**
- **Relación armoniosa e integrada con la comunidad.**

MINIMIZACIÓN DE LOS RIESGOS

- **Seguridad con relación al cumplimiento de las regulaciones ambientales;**
- **Seguridad con relación a las informaciones existentes en la empresa;**
- **Minimización de la ocurrencia de accidentes ambientales;**
- **Minimización de los riesgos relacionados a los productos;**
- **Identificación de los puntos vulnerables de la empresa.**

Basándose en la norma ISO 14001 la empresa Hotel Almirante Cartagena Estelar de la ciudad de Cartagena pretende concebir un Sistema de Administración Ambiental para demostrar un compromiso con la mejora continua de su desempeño ambiental y brindar confianza a sus clientes proyectando una imagen verde.

8.1 4.2.1. Pasos para implantar un SAA de acuerdo a la norma internacional ISO 14001. *Para obtener un buen sistema de gestión ambiental es necesario seguir las normas nacionales e internacionales.*

La norma ISO 14001 define al Sistema de Gestión Ambiental como aquella parte del sistema de gestión global que incluye la estructura organizativa, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, realizar, revisar y mantener la política ambiental.

La ISO 14001 establece las especificaciones y los elementos de cómo se debe implantar un Sistema de Gestión Ambiental

La figura a continuación ilustra el modelo de implantación que es similar en la mayoría de los sistemas de gestión ambiental.

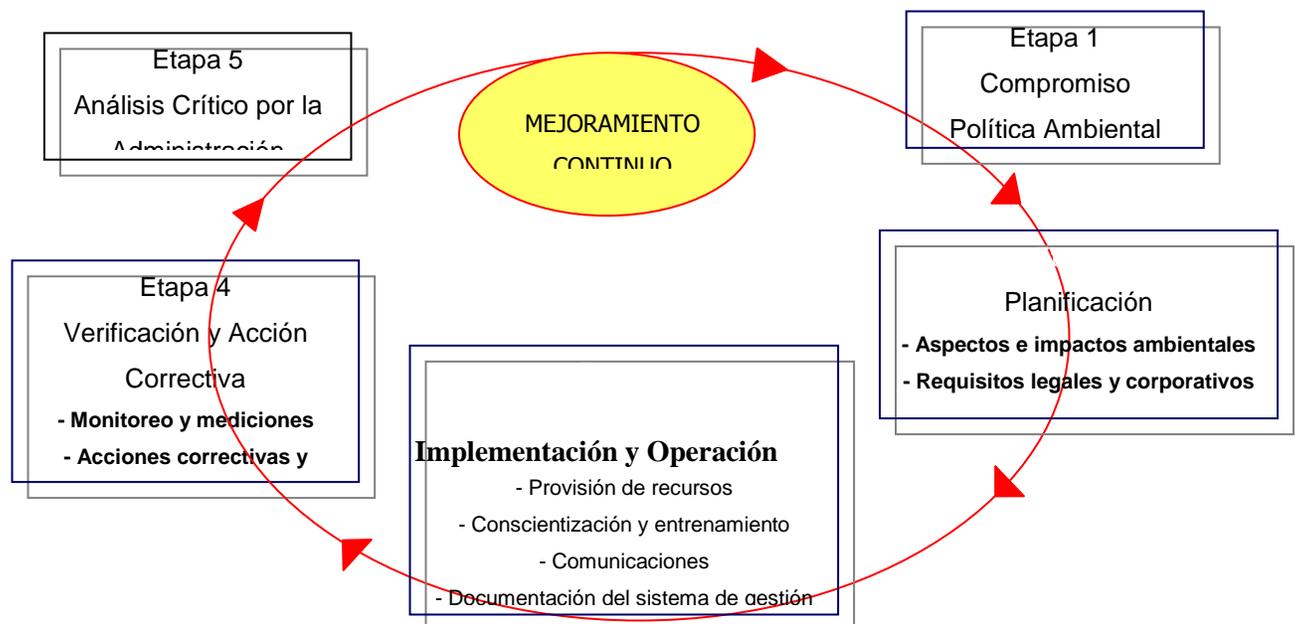


FIG. # 1 MODELO DE IMPLANTACIÓN DE UN SGA

El modelo del sistema de gestión ambiental (SGA) descrito en la norma ISO 14001 se basa en esas "mejores prácticas" ambientales e introduce el enfoque de "sistemas". La norma sobre el "SGA" no requiere el cumplimiento de un cierto nivel específico de desempeño ambiental. Lo que requiere es que la organización (Ej. la planta de la manufactura o proveedor de servicios) establezca una política ambiental escrita con los compromisos para:

- El cumplimiento de las regulaciones;
- La prevención de la contaminación y;
- La mejora continua.

La alta administración de la empresa es requerida para estar directamente comprometida en el establecimiento de la política y en supervisar su implementación.

- Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad existente, defecto u otra situación indeseable, con el objetivo de prevenir la reincidencia.
- Acción preventiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial, defecto u otras situaciones indeseables, con el objetivo de prevenir la ocurrencia.
- Ambiente o medio ambiente: Entorno, en el cual una organización opera, incluyendo el aire, agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y su interrelación.
- Análisis crítico de la administración: Es una evaluación de la gestión ambiental, realizada formalmente por la alta administración, sobre el estado y adecuación del mismo, con relación a las políticas ambientales y los nuevos objetivos resultantes de cambio de las circunstancias.
- Aspecto ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el ambiente.
- Auditoría de Sistema de gestión ambiental: proceso de verificación sistemática y documental para obtener y evaluar evidencias objetivas para determinar si el sistema de gestión ambiental de una organización satisface los criterios de auditoría del sistema de gestión ambiental, establecidos por la organización, y en comunicar los resultados de este proceso a la dirección.
- Catastro de los aspectos ambientales: listado de los aspectos ambientales significativos, conocidos o supuestos, de las actividades, productos y servicios de la organización.
- Conformidad: Cumplimiento de los requisitos especificados.
- Desempeño Ambiental: Resultados medibles del sistema de gestión ambiental, relacionados con el control de una organización sobre sus aspectos ambientales, basado en su política, objetivos y metas ambientales.
- Disposición de no conformidad: Acción adoptada para corregir una no conformidad existente que resuelve solamente la no conformidad y no elimina la causa. No previene la reincidencia.
- Evaluación de los aspectos ambientales: una evaluación documentada de la importancia ambiental de los aspectos de las actividades, productos y servicios de la organización.
- Impacto ambiental: cualquier cambio en el ambiente, sea adverso o benéfico, que resulte en el todo o en parte, por las actividades, producto o servicio de una organización.

- Impacto controlado: se refiere al impacto cuyas consecuencias están controladas o reducidas a través de:
 - Aprobación de los procesos y equipos planificados;
 - Monitoreo y control de las características relevantes del proceso;
 - Existencia de procedimientos y/o instrucciones de trabajo documentado para la adquisición de actividades subcontratadas, lo que asegura que los proveedores cumplan los requisitos de la política ambiental a ellos aplicables;
 - Existencia de procedimientos y/o instrucciones de trabajos documentados que definen la manera de conducir la actividad, sea pro los empleados o por los que estén actuando en su nombre;
 - Existencia de planes de mantenimiento y inspección de equipos;
 - Existencia de planes de acción para situaciones de emergencia; y,
 - Existencia de tecnología de adecuación ambiental.

- Impacto no controlado: es todo y cualquier impacto que no se encuadre en la definición de impacto controlado.

- Mejoramiento continuo: Proceso de mejora del sistema de gestión ambiental para lograr progresos en el desempeño ambiental, de acuerdo con la política ambiental de la organización.

- Metas Ambientales: Requisitos detallado de desempeño cuantificado cuando sean factibles, aplicables a la organización o a partes de la misma, que surge de los objetivos ambientales y que es necesario establecer y cumplir para lograr aquellos objetivos.

- No conformidad: no cumplimiento de uno de los requisitos especificados.

- Objetivo ambiental: Propósito ambiental que una organización se propone a lograr para alcanzar las declaraciones de su política ambiental. Los objetivos ambientales son cuantificables y ejecutables.

- Organización: Compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de ellas, sean incorporadas o no, públicas o privadas, que tienen sus propias funciones y administración.
- Parte interesada: individuo o grupo de individuos involucrado o aceptado con el desempeño ambiental de una organización.
- Política Ambiental: Declaración de la organización, en que expone sus intenciones o principios con relación a su desempeño ambiental, que provee una estructura de acción y una definición de objetivos y metas ambientales.
- Prevención de la contaminación: uso de procesos, prácticas, materiales o productos que eviten, reduzcan o controlen la contaminación, los cuales pueden influir el reciclaje, tratamiento cambios de procesos, mecanismos de control, uso eficiente de los recursos y sustitución de materiales.
- Sistema de gestión ambiental: Es la parte del sistema de la organización la cual incluye la estructura organizacional, las actividades de la planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, alcanzar, analizar críticamente y mantener su política ambiental.
- Tecnología de adecuación ambiental: Tecnología de procesos o de control ambiental que permita garantizar la menor generación posible de líquidos, residuos sólidos y emisiones atmosféricas.

10 4.4 MARCO LEGAL

La legislación ambiental está enmarcada en tres grandes bloques normativos a saber:

- **La constitución Política Nacional, es un marco legal de carácter supremo y global que recoge gran parte de los enunciados fundamentales sobre el manejo y conservación del medio ambiente.**

- Las leyes del congreso de la república y decretos con fuerza de ley y decretos ley del Gobierno Nacional, constituyen las normas básicas y políticas a partir de las cuales se desarrolla la reglamentación específica o normativa.

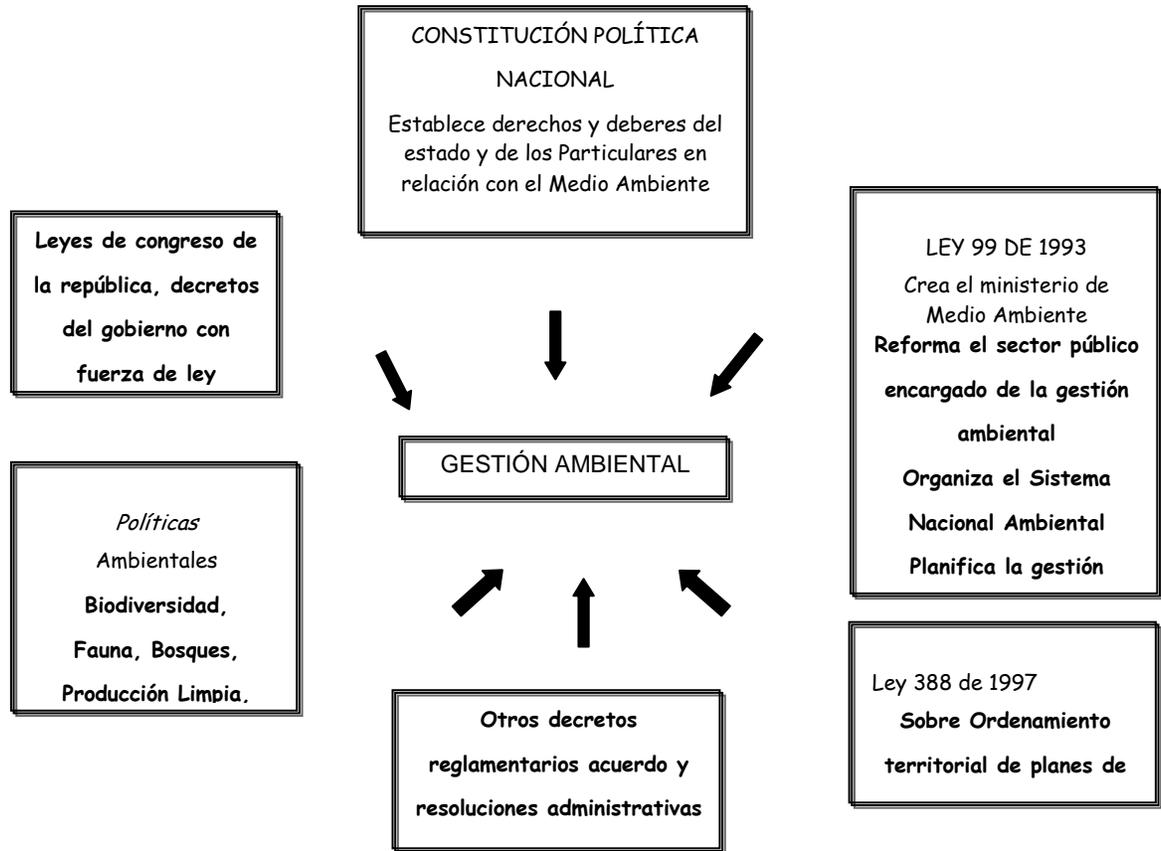


FIG. 4 MARCO NORMATIVO AMBIENTAL

10.1 4.4.1 Constitución Política Legal. Dentro de los artículos que hacen parte de esta norma se deben tener en cuenta los siguientes:

- Artículo 8: Obligación conjunta Estado-Comunidad en la protección de las riquezas culturales y naturales de la Nación.
- Artículo 72: El patrimonio cultural de la Nación está bajo la protección del estado.
- Artículo 78: Responsabilidad para los prestadores de servicio sobre calidad y la seguridad de los usuarios.
- Artículo 79: Derecho colectivo a un ambiente sano y participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo, así como el deber del Estado e la protección de la biodiversidad.
- participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo, así como el deber del Estado en la protección de la biodiversidad.
- Artículo 80: Planificación del manejo y aprovechamiento de los recursos naturales renovables dentro del criterio de desarrollo sostenible.
- Artículo 82: Protección de la integridad del espacio público y su destinación al uso común, el cual prevalece sobre el interés particular.
- Artículo 95 (numeral 8): Deber de los Colombianos de proteger y conservar el medio ambiente.
- Artículo 333 y 334: Intervencionismo del Estado en las actividades, en aras del mejoramiento de la calidad de vida y la preservación del ambiente sano.

TABLA # 1 LEYES Y DECRETOS CON FUERZA DE LEY

NORMA, DECRETO, LEY, ETC	FECHA	APLICA A	REGULA
Ley 300	1996	Ley general del turismo.	Regulación la actividad del

			turismo en Colombia.
Ley 23	1973	Código de los Recursos Naturales.	Principios fundamentales sobre prevención y control de la contaminación del aire, agua y suelo y otorgó facultades al Presidente de la Republica para expedir el Código de los Recursos Naturales.

Ley 09	1979	Código Sanitario Nacional.	<p>a) Las normas generales que servirán de base a las disposiciones y reglamentaciones necesarias para preservar, restaurar y mejorar las condiciones sanitarias en lo que se relaciona a la salud humana;</p> <p>b) Los procedimientos y las medidas que se deben adoptar para la regulación,</p>
Ley 99	1993	Creación del Ministerio del Medio Ambiente	Creación del Ministerio del Medio Ambiente y organización del Sistema Nacional Ambiental (SINA).
Ley 388	1997	Planes de Ordenamiento Territorial.	Ordenamiento Territorial Municipal y distrital.
Ley 397	1997	Ley General de la cultura.	

Ley 491	1999	Seguro Ecológico.	Establece el Seguro Ecológico y reforma el código penal en materia de delitos contra el ambiente.
Decreto 1728		Licencia Ambiental	Expedición de la Licencia Ambiental.

El marco legal Ambiental para la actividad prestadora de servicio de la empresa Hotel Almirante Cartagena Estelar se enmarca en los Principios de Desarrollo Sostenible y en la política Ambiental Colombiana.

7

8

9

10

115. DISEÑO METODOLOGICO

11 5.1 TIPO DE INVESTIGACION

12

El tipo de investigación que corresponde a este proyecto es el descriptivo, porque para el diseño de un Sistema de Administración Ambiental basado en la norma ISO 14001 para la Empresa Hotel Almirante Cartagena Estelar es necesario identificar las características del estado actual de dicha empresa como: Cumplimiento de requisitos legales, Compromiso Social, Acciones Correctivas y Preventivas, Manejo del Recurso Humano, Capacitación, Manejo de la información, etc., que la empresa tiene y debe mejorar para asegurar a sus clientes el cumplimiento de los requisitos legales, compromiso social y la reducción del impacto medio ambiental, por ser de tipo descriptivo no se plantean hipótesis ni operacionalización de variables puesto que su alcance no lo permite.

5.2 LINEA INVESTIGATIVA: Este proyecto se encuentra enfocado en el mejoramiento de los procesos del Hotel Almirante Cartagena Estelar para el logro de la eficiencia y productividad haciendo énfasis en el aseguramiento de la calidad ambiental.

13 5.3 METODO INVESTIGACION

5.3.1 Métodos Teóricos. Análisis y Síntesis.

5.3.2 Instrumentos de recolección de información. Observación directa, Encuesta, Entrevista y Análisis de documentos.

13.1 5.4 FUENTES

5.4.1 Fuentes Primarias. Son aquellas donde es necesario el contacto directo con el objeto de la investigación como la entrevista, la observación directa y la verificación, las cuales ayudaran a obtener la información necesaria para la elaboración del proyecto.

5.4.2 Fuentes Secundarias. Se empleará bibliografía recomendada sobre el tema, se realizaran registros, informes y procedimientos sobre la empresa con el propósito de que sirvan como guía sobre el manejo de la organización.

Como instrumento se utilizara un sistema de evaluación aplicable a empresas que pretenden certificarse en la Norma Internacional ISO 14001 de Administración Ambiental, validada y reconocida por ICONTEC para ser utilizada a nivel nacional.

13.2 5.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

13.3

En este proyecto no se realizará cálculo de la muestra ya que esta es igual a la población, es decir la empresa Hotel Almirante Cartagena Estelar de la ciudad de Cartagena. Esta puede ser abarcada en su totalidad por los investigadores.

126. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

14 6.1 RESEÑA HISTORICA

EL HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR, pertenece a la cadena HOTELES ESTELAR S. A., la cual está consolidada como la empresa hotelera más importante de Colombia. Nació como propietaria al construir a principio de los años 70, EL HOTEL INTERCONTINENTAL DE CALI, con el tiempo se hizo operadora de otros hoteles con magníficos resultados. Se ha convertido en promotora de la buena imagen del país ante el mundo, a través de los cientos de viajeros que se han alojado en sus hoteles y que han recibido el exclusivo y cálido servicio de un equipo humano altamente capacitado que se muestra atento y diferente para cumplir más efectivamente las necesidades y expectativas del cliente.

Líder de la hotelería en Colombia. Cuenta con diez hoteles en diferentes ciudades del país. De estos, tres son propiedades cinco estrellas de lujo y siete son propiedades de otras sociedades de alta calidad entregados a la cadena HOTELES ESTELAR S.A., para su operación y administración.

- | HOTEL INTERCONTINENTAL DE CALI – Propiedad
- | HOTEL LA FONTANA, Bogotá. Propiedad-Operado
- | INMOBILIARIA ESTELAR, Bogotá.-Operado
- | PAIPA HOTEL CENTRO DE CONVENCIONES- Operado
- | HOTEL ESTACION, Buenaventura-Operado
- | HOTEL LAS COLINAS, Manizales - Operado

- | SUITES JONES, **Bogotá- Operado**
- | HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR - **Operado**
- | HOTEL DE LA FERIA, **Bogotá- Operado**
- | HOTEL ARMENIA ESTELAR - **Operado**
- | HOTEL CARTAGENA HILTON – **Accionista Propietario**

El HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR, inició operaciones el 1º de abril de 1998, diecisiete meses después de haber sido puesto en servicio y en cuyo tiempo fuera operado por la cadena INTERCONTINENTAL bajo el nombre de HOTEL INTERCONTINENTAL CARTAGENA.

Está ubicado frente al mar Caribe, en la Avenida San Martín con calle 6 esquina, en Bocagrande y en la principal área turística y comercial de la ciudad a tan solo diez minutos del aeropuerto internacional Rafael Núñez y a cinco minutos de la ciudad amurallada.

Su servicio integral y sus cómodas y confortables instalaciones dotadas de la más avanzada tecnología, lo han catalogado como el hotel más moderno de la ciudad.

El Hotel consta de tres torres y cuenta con 250 habitaciones con vista al mar Caribe, a la ciudad amurallada y al sector del Laguito y Bocagrande.

El Hotel cuenta además con un Centro de Negocios que ofrece servicios secretariales y está dotado con modernos sistemas de comunicaciones como Internet, se encuentra ubicado en el pasillo comercial del primer piso.

Por su orientación al segmento de negocios, dispone de siete amplios y cómodos salones con una capacidad de 1.025 personas en recepción y 760 en banquetes que se pueden adecuar a las diferentes necesidades y exigencias del mercado. Están dotados con modernos equipos y ayudas audiovisuales que hacen de las reuniones y convenciones, el evento empresarial de mayor productividad.

Así mismo EL HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR cuenta con otras áreas de servicio acogedoras como los restaurantes Alcatraz y Plaza Real, la cafetería Los Corales, Bar-terraza El Mirador, La Pizzería y Panadería, un ambiente con alternativa en comida oriental El Sushi, el Sport

Bar, El Americano y el Bar Disco Estelar. En estos restaurantes se pueden degustar los más exquisitos platos preparados bajo la dirección de un experimentado Chef en cocina nacional e internacional, imprimiéndole a sus deliciosos platos su toque de exclusividad y distinción. Los bares son atendidos por barman capacitados con amplios conocimientos en el servicio de bar y coctelería internacional.

Y luego para relajarse después de extensas horas de trabajo, el hotel cuenta con un espacioso gimnasio dotado con modernos equipos, ejercicios dirigidos por todo un profesional que lo hará sentirse en forma, además, para eliminar el estrés, tiene cuatro cómodas cabinas de masajes, cuenta con salón de juegos infantiles, Sala de belleza, mesas de ping pong, billar y fácil acceso a la playa.

Y qué decir del Bar-terraza, donde además de ser un sitio para observar la majestuosidad del mar, encontramos una piscina que invita a soñar por su tranquilidad y la melodía que produce el rugir del mar

15 6.2 MISION

El Hotel Almirante Cartagena Estelar se compromete a superar las expectativas y satisfacer las necesidades de sus clientes a través de la calidez y profesionalismo de sus empleados. Así mismo, le garantizará al operador y propietario la rentabilidad esperada, protegiendo el medio ambiente y cumpliendo con la legislación vigente y será participe activo con la comunidad local.

16 6.3 VISION

13 En el año 2005, certificados bajo estándares internacionales de calidad, estaremos posicionados a nivel nacional y reconocido como el hotel líder en los segmentos de convenciones, de negocios y de descanso.

17 6.4 VALORES

Los valores que caracterizan la familia Almirante Estelar son: Honestidad, Compromiso, Voluntad de Servicio, Actitud Cálida y Alegre.

147. CARACTERISTICA DEL HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR

El Hotel Almirante Cartagena Estelar desarrolla sus actividades en el núcleo central del distrito de Cartagena, siendo este un área directa de influencia y punto de partida para dimensionarlo ambientalmente, esa zona puede descubrirse de la siguiente manera:

7.1 DIMENSIÓN AMBIENTAL

Su característica geográfica mas notable es la Bahía de Cartagena, cuerpo de agua marino circunscrito por las zonas bajas continentales desde Mamonal hasta el Laguito, por el extremo norte de la Isla de Barú y la Isla de Tierra Bomba. Esta se encuentra separada de Barú por los canales de El Varadero y Bocachica y del Laguito por el Canal de Bocagrande.

El sector urbanizado de la ciudad está dominado por el paisaje urbano que ocupa en sentido norte sur la totalidad del terreno entre la Ciénaga de la Virgen y el corregimiento de Pasacaballos y en profundidad hasta los límites de Santa Rosa, Turbaco y Turbana, que corren cerca de la Vía de la Cordialidad y a las Variantes Cartagena y Mamonal-Gambote. La Ciudad ha incorporado en su desarrollo el sistema de colinas del Cerro de la Popa, Los Cerros de Marión, Zaragocilla y los Cerros de Albornoz, de formación coralina, hoy casi completamente ocupados.

Las islas de Tierra Bomba y Barú, también de génesis coralina, presentan lomas y terrazas cubiertas de bosque seco muy pequeña altura. En ambas islas existen varios poblados pequeños: En Tierra Bomba, Caño del Oro, Punta Arena, Tierra Bomba y Bocachica; en Barú, Santa Ana, Barú y Ararca.

En el extremo sur de la Bahía de Cartagena desemboca el Canal del Dique, confiriéndole en la actualidad un carácter de estuario, y cuyos aportes de sólidos se evidencian en el cambio del color típico del mar.

La franja ocupada por el litoral y las playas presenta diferencias: hacia el norte se compone de arenas sedimentadas allí y en permanente movimiento, desde la cabecera norte del aeropuerto hasta las playas de Bocagrande y Laguito. En la franja cercana de esta área, el mar se presenta turbio por efecto de los sólidos suspendidos y el movimiento permanente de las olas. Hacia el sur, frente a la Isla de Tierra Bomba y Barú, las playas son blancas calcáreas y limitan hacia el continente con escarpes de las terrazas altas de las islas. El mar aquí es transparente y permite la existencia de praderas de pastos marinos y corales, que en algunos sectores forman arrecifes.

7.2 HISTORIA DEL SECTOR

A finales de la década de los 20, la Andian Nacional Corporation adquirió, a través de un tercero, la península de Bocagrande, y construyó en la zona más próxima al recinto amurallado las casas para sus empleados. Ya en 1930, esta compañía decide trazar una urbanización en el área de la península. Los primeros trabajos fueron los del relleno de toda la península. En 1938 ya existía el barrio Bocagrande.

En la década de 1940 se construye el aeropuerto en Crespo, el Estadio 11 de noviembre, el Hotel Caribe, el matadero en Alcibia, la Casa del Niño y la Maternidad Rafael Calvo en el barrio Brúcelas, se realiza el dragado en el caño de Bazurto, el relleno de los terrenos que hoy ocupan el barrio Martínez Martelo y el Parque de la Marina.

En la época de 1960 la Andian vendió sus tierras en Bocagrande, y se inicia el doblamiento de esta zona por los Cartageneros.

7.3 USO DEL SUELO

Es el ámbito en donde se asienta el 90% de la población del Distrito, el cual, equipado con los servicios públicos básicos, constituyen el ecosistema urbano en el que concurren las actividades domésticas, industriales, comerciales y de servicios que la ciudad desempeña en el transcurso de su vida diaria.

La formación natural dominante es este ámbito es la Bahía de Cartagena, alrededor de la cual se desarrolló su historia, ya que fue precisamente su geomorfología la que determinó el establecimiento del puerto, esencia de la vida de Cartagena.

Su condición de puerto natural y su ubicación estratégica, definen el uso portuario como el más relevante. Esta actividad propicia el desarrollo turístico, industrial y comercial de la ciudad, y favorece las actividades recreativas de la población. Por sus características, la Bahía de Cartagena es escenario de actividades de transporte marítimo internacional, nacional, cabotaje mayor y menor, turismo, pesca y deportes náuticos.

El suelo del territorio del ámbito que rodea la Bahía ha sido dedicado completamente a los usos propios de una ciudad que ha crecido alrededor de las actividades portuaria, turística e industrial, complementadas con actividades sociales e institucionales. El suelo está totalmente urbanizado, con la excepción de pequeñas porciones del territorio ubicadas al sur este del centro poblado de Pasacaballos y en Membrillal, y las Islas de Tierra Bomba y Barú.

Hoy los procesos territoriales y las tendencias en curso se caracterizan por la expansión de la actividad industrial y portuaria, la densificación residencial y el desarrollo turístico.

Las actividades portuarias e industriales se han ubicado a lo largo de la margen al este de la Bahía, entre la Isla de Manga atravesando el sector del Bosque hasta el extremo sur de Mamonal. En la Bahía interna se encuentran dos terminales de carga general, el muelle

turístico y un terminal especializado en productos químicos (Algranel). Siguiendo la línea litoral desde el Bosque hasta

Pasacaballos se encuentran 56 terminales donde se desarrollan diversos tipos de actividades portuarias comerciales e industriales.

Las actividades industriales se localizan al este de la Bahía: la industria liviana, desde el Bosque aproximadamente hasta el sector conocido como Bellavista, poco antes del poblado de Albornoz.; a partir de este sector se ubica la industria mediana bordeando hacia el sur las lomas de Albornoz; y la industria pesada, desde el extremo sur de estas lomas hasta el límite sur del perímetro urbano.

En general la industria pesada ocupa un espacio del territorio que la separa de los otros usos urbanos, conformando una zona industrial con características homogéneas. En la zona definida actualmente como de industria mediana existen diferentes núcleos urbanos, asentados algunos hace más de 20 años.

La Bahía además, después del decenio de los años 50, ha sido usada para el vertimiento tanto de las aguas residuales de la actividad portuaria e industrial como del 40 % de las aguas servidas de la ciudad, sin ningún tipo de tratamiento.

Los efectos del vertimiento de las aguas servidas urbanas conjuntamente con el impacto hidráulico y los aportes sedimentológicos y orgánicos del Canal del Dique, cuya desembocadura en la Bahía fue posibilitada por el hombre dentro de su visión de desarrollo portuario, son actualmente los dos principales factores perturbadores de las condiciones de este cuerpo de agua, que originalmente era de características marinas.

Los diferentes usos de la Bahía sin tener en cuenta la capacidad limitada del medio ambiente, y sin una definición formal de prioridades orientada a lograr la combinación óptima de los usos, conduce a la degradación de este recurso e inevitablemente a un conflicto entre los diferentes usuarios.

En la Bahía de Cartagena se manifiestan además actividades de pesca artesanal comercial y de subsistencia y de recreación y turismo, usos que requieren condiciones de calidad de agua que exigen el establecimiento de medidas efectivas de ordenamiento y control ambiental. Los lugares mas reconocidos para el turismo son los dotados de playas: Bocagrande, Tierra Bomba y Barú. Mas recientemente el turismo cultural y la valoración del patrimonio histórico y arquitectónico han potencializado los usos turísticos en el centro histórico de la ciudad, reforzados con instalaciones hoteleras y actividades comerciales complementarias. Así mismo la actividad de congresos y convenciones se considera como un segmento emergente del turismo en Cartagena.

Pero también en la zona urbana de la Ciudad se dan usos no urbanos. Tal es el caso del desarrollo de actividad minera en los cerros, para obtención de materiales de construcción, adelantadas en forma antitécnica y sin las previsiones ambientales necesarias afectando no solo la seguridad de las personas sin el valor de los recursos naturales de la Ciudad, al deteriorar el relieve, sin la recomposición, reforestación ni control de sedimentación necesarias.

En los espacios no urbanizados cerca de los límites cerca de los límites municipales y hasta el cerro de La Popa, se dan actividades agropecuarias como pequeños cultivos de pancoger.

En general, en éste ámbito se dan todas las actividades domésticas, de producción, de servicios e institucionales, para dar respuestas al desarrollo de las funciones urbanas.

7.4 USO DEL AGUA

El uso mas generalizado es el de la pesca artesanal, la cual se practica a lo largo de todo el litoral.

Desde el norte hasta las playas de Bocagrande se pesca, tanto en las playas mediante el chinchorro playero, como en el mar abierto, donde utilizan trasmallos y en los bajos existentes en la plataforma utilizando anzuelos.

En la Ciénaga de La Virgen también se practica la pesca aunque en forma muy reducida debido a la reducción de la disponibilidad del recurso. Aquí se pesca principalmente con atarraya, aunque también se utilizan trasmallos de pequeño porte.

Dentro de la Bahía de Cartagena pescan los pescadores de los poblados internos como Caño del Oro, Pasacaballos, Cartagenita y algunos de Bocachica, utilizando anzuelos.

Desde la punta de Tierra Bomba hasta los archipiélagos los pescadores utilizan anzuelos, pero también trasmallos y algunos bucean. Dentro de la Bahía de Barbacoas los “santanecos” pescan con chinchorro playero, trasmallo y anzuelo.

En las zonas de manglar de Barbacoas y la Bahía de Cartagena también se da la pesca de la ostra de mangle.

Los otros usos del agua en el territorio distrital corresponden a la navegación, bien de los nativos en sus botes, o en lanchas de motor y los pescadores deportivos o navegantes por recreación o el esquí náutico, especialmente en los alrededores de Cartagena. El buceo también es practicado pero en las aguas de los archipiélagos.

El agua de la Bahía de Cartagena se usa intensamente para navegación comercial e industrial, y para transporte, tanto de la población como de turistas. También se realizan competencias de deportes náuticos nacionales e internacionales.

El uso de mayor impacto es el de la disposición de las aguas residuales que se hace en la Ciénaga de La Virgen y La Bahía de Cartagena, donde se vierten el 60% y 40% de las aguas servidas de la ciudad.

7.5 PAISAJE NATURAL

 **Medio Marino:** El paisaje marino presenta diferencias al norte y al sur de la ciudad. Entre el límite norte del Distrito y el extremo de la Playa de Bocagrande el mar se nota turbio debido a la influencia de los sedimentos arrojados por el Río Magdalena en Bocas de Ceniza. El litoral está conformado en su mayor parte por playas de arenas de esta procedencia, aunque destacan las puntas que sobresalen de las playas en los Morros, Punta Canoas, Arroyo de Piedra y el Morro de las Ventas, de constitución rocosa y que forman acantilados.

Esta zona tiene mayor diversidad. El fondo presenta pastos marinos y arrecifes de coral.

La Bahía de Cartagena, evidencia su origen arrecifal por los restos de corales, “caracolejo”, en muchos sectores y en las orillas, claramente visibles a lo largo de la orilla este de Tierra Bomba y en las islas aledañas a Mamonal. En la actualidad, no se encuentran corales vivos y el agua se observa turbia por la entrada del Canal del Dique, que desemboca en su extremo sureste su fango lodoso, cubre la base coralina.

La Ciudad ha modificado su morfología original consistente de varias islas, que formaban varias lagunas pequeñas y caños. Hoy se presenta como una franja continua de tierra al borde de la Bahía, pero mantiene un sistema de cuerpos de agua interiores entre esta y la Ciénaga de La Virgen, hoy en malas condiciones por la falta de circulación y por el recibo de aguas pluviales y negras de la ciudad.

 **Cobertura Vegetal:** En el sector correspondiente al ámbito de la Bahía de Cartagena, domina la urbanización del paisaje el cual es completo desde los límites con la Ciénaga de La Virgen hasta el límite sur del Distrito, aunque entre el sector de

Membrillar y Pasacaballos aun hay una pequeña porción de terrenos despejados que tienen similar apariencia a la parte terrestre del norte.

Se destaca la existencia de mangle en todas las orillas hacia la Bahía, con excepción de la franja de Mamonal hasta la Bahía interna, aunque se desarrolla en las islas frente a la Zona Industrial, las orillas de los caños internos que comunican con la Ciénaga de La Virgen y las orillas de las islas de Tierra Bomba y Barú, las cuales presentan en sus lomas y colinas vegetación muy seca tropical de pequeño tamaño con presencia de trupillo, aramo, sarza y otras especies típicas acompañantes de estas.

 **Geomorfología:** Ubicadas en la franja mas baja de la costa, de topografía plana. Originadas por procesos costeros, asociadas en general a sedimentos de origen marino y fluvial. A lo largo del litoral del Distrito se encuentra la franja de playas marítimas asociadas, y haciendo parte de ellas, las formaciones producidas por la dinámica de las fuerzas hidrológicas (corrientes y oleaje), geológicas y meteorológicas que condicionan los procesos de transporte litoral de sedimentos, tales como las playas; playones antiguos, presentándose como material consolidado tales como en el área del Hotel Las Américas, en la zona del Aeropuerto y en general una franja una franja continua desde Crespo hasta el norte de Mamonal; barras y espigas, caracterizadas por las de Punta Arena, Castillo Grande, Laguito, La Boquilla, Punta Canoas y Punta Piedra; deltas de flujo de marea y tómbolas, como el de Isla Cascajo.

Otras geoformas bajas, que se presentan son: Llanura costera, conformadas por depósitos aluviales sobre antiguos ambientes marinos consolidándolos, como el Sector Punta Canoas- Manzanillo del Mar, el sector al Este de la Ciénaga de la Virgen y centro y sur de Mamonal; Llanuras intermareales y manglares; Planos aluviales, formados a partir de la depositación de los drenajes y arroyos; Ciénagas y Lagunas Costera, en general de baja profundidad, como la de La Virgen y en Barú la Honda, coquito, Portoncito, Cholon, Pelao, Barú y Mohán y varias al sur del Bahía de

Barbacoas; bajo el nivel del mar se encuentran bajos arrecifales, los mas característicos ubicados alrededor del Archipiélago del Rosario y de San Bernardo.

 **Datos Meteorológicos.**

Los niveles de marea: **Según mediciones del Centro de Investigaciones Oceanográficas han sido los siguientes:**

Pleamar más alta observada	0.457 m.
Pleamar de siciglas	0.108 m.
Pleamar media.	0.095 m.
Nivel medio de marea	0.012 m.
Bajamar media	0.118 m.
Bajamar de siciglas	0.134 m.
Bajamar más baja observada	0.396 m.

Régimen de lluvias: **Las mediciones del IDEAM han sido las siguientes:**

Total anual máximo	976.4 mm.
Promedio mensual.	51.4 mm.
Meses de más lluvias.	Mayo a Octubre
Meses de menos lluvias	Noviembre a Abril

Niveles de temperatura:

Máxima media	31.9 °C (Agosto)
Mínima media	22.5 °C (Enero)
Media mensual	27.2 °C

Régimen de vientos:

Norte, fuerza máxima registrada	28.5 m/seg (Diciembre/56)
Presión atmosférica media/mes	755.1 cm.
Brillo solar (horas-minutos)	296.55 (hs-min).

15

16

17

18

19

20

21

228. DIAGNOSTICO INICIAL DE LA GESTION AMBIENTAL DE LA EMPRESA HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR

18 8.1 ANALISIS CUALITATIVO

El objetivo de este diagnostico es evaluar la posición de la empresa Hotel Almirante Cartagena Estelar con respecto al medio ambiente y a la vez el compromiso de la organización con los principios y requisitos del Sistema de Administración Ambiental, esto nos dará como resultado una posición inicial que es en la que nos iremos basando para realizar el diseño propuesto en esta tesis y así cumplir con nuestros objetivos.

Para esto utilizaremos una ficha de evaluación ambiental la cual constituye un medio idóneo para evaluar el grado y calidad del cumplimiento de la función ambiental en las organizaciones, que abarca entre otros aspectos:

- Conocimiento del marco legal y de otros requisitos de cumplimiento obligatorio,
- Identificación de los aspectos ambientales de sus servicios que provoquen o puedan provocar impactos ambientales significativos,
- Evaluación del desempeño ambiental de la organización con relación al marco legal, a otros requisitos aplicables, etc.

La metodología usada para realizar este diagnostico es relacionar una serie de preguntas fundamentadas en cada uno de los requisitos del Sistema de Administración Ambiental propuestos en el capítulo 4 de la norma NTC ISO 14001. A continuación se muestra la ficha evaluativa utilizada con sus respectivas observaciones.

PREGUNTAS	SI	NO	EN PROCESO	OBSEVACIONES
<p>4.1. POLITICA AMBIENTAL</p> <p>¿Se tiene definida una política ambiental?</p> <p>¿Incluye un compromiso al mejoramiento continuo?</p> <p>¿Incluye también un compromiso hacia la prevención de la contaminación?</p> <p>¿Incluye un compromiso de cumplimiento de la legislación ambiental y regulaciones?</p> <p>¿Si la organización se ha suscrito a otros requerimientos de tipo ambiental, la política refleja un compromiso de cumplimientos hacia éstos?</p> <p>¿La política suministra una estructura para el establecimiento y revisión de objetivos y metas ambientales?</p> <p>¿la política se ha implementado y mantenido en toda la compañía?</p>		⊗		<p>No existen políticas ni estrategias ambientales fijadas de acuerdo a la Visión y a la Misión, conocidas y compartidas por todos en la organización; lo que ponen en evidencia una falta de compromiso y responsabilidad socio ambiental. Por lo tanto debido a su inexistencia no reflejan o no están relacionadas con algunos de los códigos de liderazgo ambiental del sector empresarial a que pertenece la organización</p>

PREGUNTAS	SI	NO	EN PROCESO	OBSERVACIONES

<p style="text-align: center;">4.2 PLANIFICACION</p> <p>4.2.1 ASPECTOS AMBIENTALES</p> <p>¿La organización puede controlar estos aspectos ambientales? Conoce los impactos que puede controlar.</p> <p>ASPECTOS E IMPACTOS A CONSIDERAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aire • Agua • • Residuos • Suelo • Paisaje • Ruido <p>¿Se ha determinado si estos aspectos ambientales y el personal involucrado en ellos tienen o pueden tener un impacto significativo sobre el ambiente?</p> <p>¿Se necesita alguna consideración ambiental especial, debido a la ubicación de la organización?</p> <p>¿La información concerniente a los aspectos ambientales esta actualizada?</p>		⊗		<ul style="list-style-type: none"> • El Hotel Almirante Cartagena Estelar no posee métodos para identificar y priorizar los aspectos ambientales significativos. Tampoco los conoce en forma detallada y precisa. • La empresa no posee métodos para identificar y priorizar los Impactos ambientales. Tampoco conoce su naturaleza, la gravedad y si son periódicos, etc.
PREGUNTAS	SI	NO	EN PROCESO	OBSERVACIONES

				<ul style="list-style-type: none"> Debido a que la empresa se encuentra en un lugar estratégico y la actividad a la que se dedica conlleva de forma inherente Alteraciones sobre el medio ambiente se debe tener una consideración especial de acuerdo a su ubicación.
<p>4.2.2 REQUERIMIENTOS LEGALES Y OTROS</p> <p>¿Se tiene un procedimiento para identificar y tener acceso a los requerimientos legales aplicables a los aspectos ambientales identificados? ¿Esta documentado?</p>		⊗		<p>La organización no cuenta con procedimientos sistemáticos establecidos para obtener / acceder a los requerimientos ambientales, tanto legales como corporativos, para mantenerlos actualizados.</p>
PREGUNTAS	SI	NO	EN PROCESO	OBSERVACIONES

<p>4.2.3 OBJETIVOS Y METAS</p> <p>¿Se tiene objetivos y metas ambientales documentadas en cada nivel y función pertinente?</p> <p>En el establecimiento de objetivos ¿ Se tiene en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los requerimientos legales? • Otros requerimientos a los cuales la organización se halla suscrito? • Sus aspectos ambientales significativos? • Sus opciones tecnológicas? • Requerimientos financieros? • Requerimientos operacionales? • Requerimientos de la empresa? <p>¿Se revisan los objetivos?</p> <p>¿En al revisión de los objetivos se consideran los ítems anteriores?</p>		⊗		<p>No se cuenta con objetivos y metas ambientales establecidos a partir de la política ambiental de la organización; no se tiene en cuenta los aspectos ambientales identificados y sus impactos significativos asociados, así como los requerimientos ambientales, tanto legales como corporativos aplicables, las preocupaciones ambientales de las partes interesadas.</p>
PREGUNTAS	SI	NO	EN	OBSERVACIONES

			PROCESO	
<p>¿Los objetivos y las metas son consistentes con la política ambiental?</p> <p>¿Los objetivos y las metas incluyen el compromiso de prevención de la contaminación?</p> <p>¿Se ha definido la responsabilidad de los empleados en cuanto al logro de objetivos y metas?</p>				
<p>4.2.4 PROGRAMA DE GESTION AMBIENTAL</p> <p>¿Se ha establecido y mantenido un programa para el logro de objetivos y metas?</p> <p>¿El programa incluye la designación de la responsabilidad, en cada función y nivel pertinente a la organización?</p> <p>¿El programa incluye los medios y el cronograma?</p> <p>Cuando existe un proyecto relacionado con nuevos desarrollos, actividades, productos o servicios con sus modificaciones. ¿Se modifica el programa?</p>		⊗		<p>En la empresa existen programas de mantenimiento programado y preventivo, que de alguna u otra manera ayudan al cumplimiento de objetivos y metas ambientales, aunque no fueron definidos en aras de servir a un Sistema de Administración Ambiental. Este es un consistente punto de partida para el desarrollo de programas enfocados a un SAA.</p>
PREGUNTAS	SI	NO	EN	OBSERVACIONES

			PROCESO	
<p>4.3 IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN</p> <p>4.3.1 ESTRUCTURA Y RESPONSABILIDAD</p> <p>¿Se han definido las funciones, las responsabilidades y la autoridad para hacer efectiva la gestión ambiental?</p> <p>¿Se han definido las funciones, las responsabilidades y la autoridad para hacer efectiva la gestión ambiental?</p> <p>Las funciones. Las responsabilidades y la autoridad. ¿Se han documentado y comunicado?</p> <p>¿La gerencia ha suministrado los recursos esenciales para la implementación y control SGA?</p> <p>¿La gerencia ha suministrado los recursos esenciales para la implementación y control SGA?</p> <p>¿La gerencia ha nombrado un(os) representante(s) para el SGA?</p>		⊗		<ul style="list-style-type: none"> • No existe una estructura organizacional que permita la ejecución de las tareas ambientales en forma eficiente y en equipo, a través de los niveles horizontales y verticales de la organización, operando coordinadamente. • La organización no dispone de una persona competente a la que se le hayan asignado responsabilidad, autoridad y recursos definidos para desarrollar eficaz y eficientemente la función ambiental.
PREGUNTAS	SI	NO	EN	OBSERVACIONES

			PROCESO	
<p>¿ El(los) representante(s) tienen funciones, responsabilidades y autoridad para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que los requisitos del SGA se establezcan, implementen y mantengan de acuerdo con ISO 14001? • Informar sobre los resultados del SGA a la alta gerencia para revisarlo y mejorarlo? 				<ul style="list-style-type: none"> • La organización no tiene una dirección superior que analice y sintetice en forma sistemática toda la información ambiental que recibe y tome a la vez todas las decisiones ambientales en forma oportuna con relación a esta temática.
<p>4.3.2 ENTRENAMIENTO, CONCIENTIZACION Y COMPETENCIA</p> <p>¿Se han identificado las necesidades de entrenamiento?</p> <p>¿Todo el personal cuyo trabajo puede crear un impacto significativo sobre el medio ambiente, ha recibido el entrenamiento apropiado?</p> <p>¿Existen procedimientos para que los empleados de cada función conozcan los asuntos ambientales?</p>		⊗		<ul style="list-style-type: none"> • No todos los integrantes de la organización son capacitados y entrenados para desempeñarse mejor en sus áreas de trabajo, considerando los aspectos ambientales a su cargo y fomentando una actitud respetuosa hacia el ambiente en su vida personal, familiar y social.

PREGUNTAS	SI	NO	EN PROCESO	OBSERVACIONES
				<ul style="list-style-type: none"> • La empresa no posee políticas ni estrategias para fomentar y mantener el convencimiento y la motivación en su personal sobre la importancia de la mejor continua de la función ambiental y de su desempeño ambiental, debido a la inexistencia de las mismas. • En el Hotel Almirante Cartagena Estelar no se cuenta con programas de capacitación, educación y mejoramiento ambiental. • Los programas de capacitación, educación y mejoramiento ambiental son inexistentes y por lo tanto no se disponen de procedimientos para evaluarlos ni mejorarlos.

PREGUNTAS	SI	NO	EN PROCESO	OBSERVACIONES
				<ul style="list-style-type: none"> • La empresa no posee políticas ni estrategias para evaluar el desempeño ambiental de todo el personal e impulsar su mejoramiento continuo. • La organización no cuenta con un sistema de reconocimiento para premiar metas ambientales alcanzadas y mejoras significativas en el desempeño ambiental de sus empleados.
<p>4.3.3 COMUNICACIÓN</p> <p>¿Se han establecido y mantenido procedimientos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones de la organización con relación a sus aspectos ambientales y al SGA? • ¿Se registran las decisiones al respecto? 		⊗		<p>En la empresa no se ha establecido ni se da mantenimiento a los procedimientos para recibir, documentar y responder a comunicaciones importantes de partes interesadas, tanto interna como externamente, en relación con aspectos ambientales y el SAA.</p>

PREGUNTAS	SI	NO	EN PROCESO	OBSERVACIONES
<p>4.3.4 DOCUMENTACION DEL SGA</p> <p>¿Se han establecido y mantenido información en papel o en forma electrónica, para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir los elementos centrales de la gestión ambiental y su interacción? • Proporcionar dirección a la documentación? 		⊗		<ul style="list-style-type: none"> • La organización no cuenta con un sistema ordenado, adecuado, de recolección, análisis, presentación y utilización de la información ambiental. • Debido a la inexistencia de un sistema de gestión ambiental, la información referente a este tema no causa influencia a los miembros de la organización ni a las partes interesadas. • La empresa no posee un sistema de procesamiento computarizado, adecuado a sus necesidades, de los datos e información ambientales.

PREGUNTAS	SI	NO	EN PROCESO	OBSERVACIONES
<p>4.3.5 CONTROL DE DOCUMENTACIÓN</p> <p>¿Se han establecido y mantenido procedimientos para controlar todos los documentos requeridos por el documento ISO 14001?</p> <p>Se asegura que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pueden ser localizados? • Son periódicamente actualizados, revisados y aprobados por personal autorizado? • Las versiones actuales de los documentos están disponibles en todos los sitios, donde se realizan operaciones esenciales para el funcionamiento efectivo del sistema? • Cualquier documento obsoleto que se retenga para propósitos legales y/o de estudio, esta adecuadamente identificado? 		⊗		<p>La organización no cuenta con políticas y requerimientos definidos por escrito y conocidos por todos los integrantes con relación al control de los documentos del SGA, debido a la inexistencia de lo mismos.</p>

PREGUNTAS	SI	NO	EN PROCESO	OBSERVACIONES
<p>4.3.6 CONTROL OPERACIONAL</p> <p>¿Se han identificado aquellas operaciones y actividades que están asociadas con los aspectos ambientales significativos identificados, de acuerdo con su política, objetivos y metas?</p> <p>¿Se han planeado estas actividades, incluyendo el mantenimiento, para asegurar que se llevan a cabo bajo condiciones específicas?</p> <p>¿Se establecen y mantienen procedimientos documentados para cubrir situaciones en la cuales su ausencia para conducir</p>		⊗		<p>La empresa no ha identificado las operaciones y actividades relacionadas con impactos ambientales importantes y que caen dentro del ámbito de la política ambiental, objetivos y metas.</p>

a desviaciones de la política ambiental y de los objetivos y metas?				
4.3.7 PREPARACION Y RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS ¿Se han establecido y mantenido procedimientos para identificar y responder ante accidentes y situaciones de emergencia potenciales?		⊗		<ul style="list-style-type: none"> • La organización no cuenta con procedimientos que permiten documentar y registrar los accidentes y emergencias ambientales.
PREGUNTAS	SI	NO	EN PROCESO	OBSERVACIONES
<p>¿Estos procedimientos incluyen la prevención y mitigación de los impactos ambientales que pueden estar asociados a las situaciones de emergencias?</p> <p>¿Estos procedimientos se han actualizado y revisado cuando ha sido necesario, en particular, después de la ocurrencia de accidentes o situaciones de emergencias?</p> <p>¿Se prueban periódicamente tales procedimientos?</p>				<ul style="list-style-type: none"> • El Hotel Almirante Cartagena Estelar no dispone de procedimientos escritos de identificación, investigación, respuesta y corrección de accidentes ambientales, emisiones de agua, suelo, atmósfera, tóxicos, etc., que identifiquen los

				responsables para su documentación, acciones y comunicación, tanto interna como externa
<p>4.4 VERIFICACION Y ACCIÓN CORRECTIVA</p> <p>4.4.1 MONITOREO Y MEDICION</p> <p>¿Se han establecido y mantenido procedimientos documentados para monitorear y medir regularmente las características claves de sus operaciones y actividades que puedan tener un impacto significativo en el medio ambiente?</p>		⊗		En la empresa no existen programas y procedimientos establecidos para monitorear y medir las actividades que puedan tener un impacto significativo en el medio ambiente.
PREGUNTAS	SI	NO	EN PROCESO	OBSERVACIONES
<p>¿Se registran la información necesaria para monitorear el desempeño?</p> <p>¿Se registran los controles operacionales pertinentes?</p> <p>¿Los registros se evidencian conformidad con los objetivos y</p>				

<p>metas de la organización?</p> <p>¿Se calibra y se mantiene el equipo de monitoreo? Hay registros de esa calibración y mantenimiento?</p>				
<p>4.4.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA</p> <p>¿Se han establecido y mantenido procedimientos para definir la responsabilidad y autoridad para el manejo y la investigación de no conformidad?</p> <p>¿Se toman acciones para mitigar cualquier impacto causado por una no conformidad?</p>		⊗		<p>No existen ni se mantienen en la empresa procedimientos para el manejo de investigación de no conformidades para tomar acciones que mitiguen los impactos causados por la no conformidad y para iniciar la acción correctiva y preventiva.</p>
<p>PREGUNTAS</p>	<p>SI</p>	<p>NO</p>	<p>EN PROCESO</p>	<p>OBSERVACIONES</p>
<p>¿Se inician e implementan acciones correctivas y preventivas?</p> <p>¿Se implementan y se registran cambios en los procedimientos documentados resultantes de las acciones correctivas y preventivas?</p> <p>¿Se registran estos cambios?</p>				

<p>¿De que manera se verifica que tanto las acciones correctivas y preventivas, como el mejoramiento sean eficaces y oportunos?</p>				
<p>4.4.3 REGISTROS</p> <p>¿Se establecen y mantienen procedimientos para la identificación, mantenimiento y disposición de registros ambientales?</p> <p>¿Estos registros incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrenamiento? • Auditoria interinas? • Revisiones del sistema? 		⊗		<p>En la organización no hay registros ambientales de ningún tipo.</p>
PREGUNTAS	SI	NO	EN PROCESO	OBSERVACIONES
<p>4.4.4 AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL</p> <p>¿Se ha establecido y mantenido un(os) programa(s) y</p>		⊗		<p>El Hotel Almirante Cartagena Estelar no cuenta con programas ni procedimientos para las</p>

<p>procedimientos para realizar periódicamente auditorias del SGA?</p> <p>¿Las auditorias se utilizan para determinar si el SGA es conforme a las disposiciones planeadas para la gestión ambiental, incluyendo los requerimientos del documento ISO 14001?</p> <p>¿La auditorias se utilizan para determinar si el SGA ha sido apropiadamente implementando y mantenido?</p>				<p>auditorias del SAA.</p>
<p>4.5 REVISION POR PARTE DE LA GERENCIA</p> <p>¿Se realizan revisiones del SGA por parte de la alta gerencia de la organización?</p> <p>¿El proceso de revisión por parte de la gerencia asegura que se recoge la información necesaria, para permitir llevar a cabo esta evaluación?</p>		<p>⊗</p>		<p>No existe ninguna revisión periódica en la organización del SAA ya que este no está definido.</p>

Un Sistema de Gestión Ambiental establece un proceso estructurado para el logro del mejoramiento continuo, cuya proporción y alcance tendrán que ser determinado por la empresa a la luz de circunstancias económicas y de otro tipo. Esto con el fin de lograr una mejoría en el desempeño ambiental, debido a la adopción de un enfoque sistemático.

Un SGA proporciona orden y coherencia a los esfuerzos de una empresa por considerar las preocupaciones ambientales, mediante la asignación de recursos, la asignación de responsabilidades, y la evaluación continua de prácticas, procedimientos y procesos.

Los principios para la implementación de un SGA basado en la norma ISO 14001, son los siguientes:

- a. reconocer que la gestión ambiental está entre las más altas prioridades de la empresa,**
- b. determinar los requisitos legales y los aspectos ambientales asociados con las actividades, los productos y los servicios de la empresa,**
- c. desarrollar el compromiso de la dirección y los empleados para la protección del medio ambiente, con una clara asignación de los deberes y responsabilidades**
- d. establecer un proceso para alcanzar los niveles de desempeño fijados,**

Teniendo en cuenta la información arrojada por la ficha evaluativa aplicada a la Empresa Hotel Almirante Cartagena Estelar y además los principios antes mencionados podemos afirmar que esta organización no cumple con los requisitos mínimos exigidos por la norma, ya que no se encuentra establecido ningún sistema de gestión que abarque los asuntos ambientales que le corresponde en su cabalidad y tampoco hay evidencias de mejoramiento del desempeño ambiental.

En conclusión, el Hotel Almirante Cartagena Estelar, requiere la puesta en marcha del diseño de un Sistema de Administración Ambiental que sea base de una futura implementación y a la vez permita a la empresa desarrollar sus actividades en armonía con el ambiente y de acuerdo con la normatividad ISO 14001.

239. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

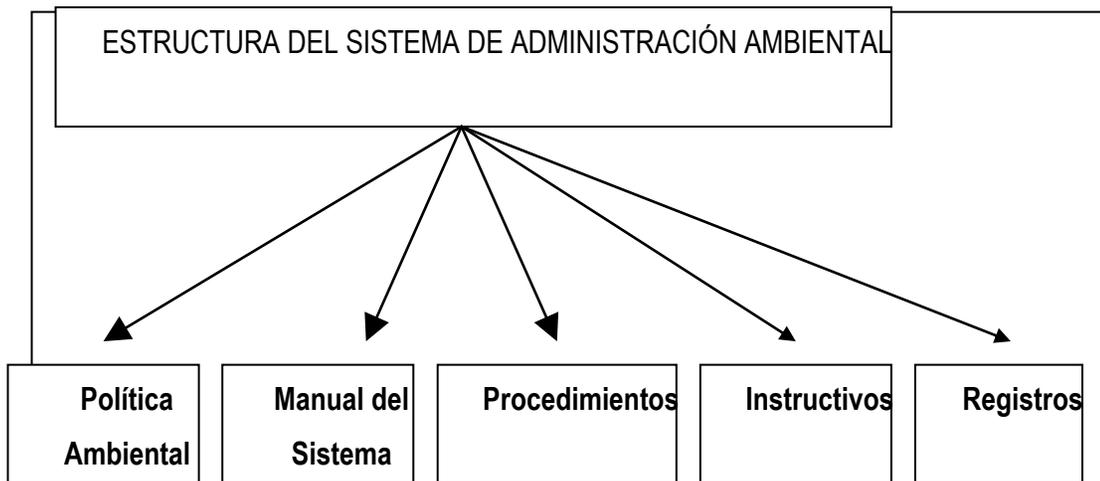
24

19 9.1 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

La estructura de este sistema está dividido por grupos muy precisos que abarcan todas las operaciones de la empresa, esta estructura esta dividida así:

GRAFICA No.

ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL



20 9.2 POLITICA AMBIENTAL

La Política Ambiental de Hotel Almirante Cartagena Estelar que se muestra a continuación es distribuida a todas las áreas de la empresa y está disponible para las partes interesadas, cuando así lo soliciten.

HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR



“El Hotel Almirante Cartagena Estelar consciente que su actividad puede afectar negativamente al medio ambiente, se compromete a incorporar en su gestión diaria determinados conceptos ambientales que ayuden a garantizar un desarrollo sostenible de nuestro entorno.

Es nuestra intención incidir especialmente en los siguientes aspectos:

- | *Cumplir con toda la legislación vigente en materia ambiental.*
- | *Prevenir los posibles efectos negativos de nuestra actuación sobre el medio ambiente*
- | *Utilizar todos los medios técnicos que estén a nuestros alcance para reducir los consumos de energías y materias primas, hasta el punto de poder llegar a hacer nuestra actividad sostenible*
- | *Sensibilizar a nuestros empleados y clientes*
- | *Impartir formación a nuestros empleados en buenas prácticas ambientales*
- | *Colaborar con entidades públicas y privadas para favorecer el medio ambiente*
- | *Involucrar a todo nuestro equipo humano en la mejora continua de la calidad ambiental”.*

21 9.3 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

Ver anexo A, Manual del Sistema de Administración Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar.

9.4 PROCEDIMIENTOS

Ver a continuación los procedimientos e instructivos que son necesarios para el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC **ISO 14001**.

<p>22</p> 	<p>PROCEDIMIENTO</p>	<p>PSGA_IRAAA-01 Edición No. 1 Fecha: No. de Revisión: 00 Página 4 de 8</p>
<p>IDENTIFICACION, REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES</p>		

1. **OBJETIVO.**

Establecer la metodología para identificar, evaluar y actualizar los Aspectos Ambientales inherentes a las actividades, procesos e infraestructuras asociadas al Hotel Almirante Cartagena Estelar, alcanzados por el Sistema de Gestión Ambiental, con el fin de evaluar los impactos ambientales significativos relativos a dichos aspectos, y establecer para éstos, Objetivos y Metas de gestión ambiental.

2. **ALCANCE.**

La identificación de aspectos ambientales de actividades y procesos del Hotel Almirante Cartagena Estelar, alcanzados por el Sistema de Gestión Ambiental del que el presente Procedimientos forma parte.

La identificación de aspectos ambientales asociados a las áreas de la Organización.

2.1. **RESPONSABLES**

- Gerente General
- Gerente Residente
- Director Ambiental

3. **PROCEDIMIENTO.**

Para cada área involucrada en el Sistema de Gestión Ambiental de la Organización, se identificarán y evaluarán los Aspectos Ambientales relativos a las diversas acciones de los procesos, actividades e infraestructura, en el marco ambiental de los mismos, lo cual permitirá establecer Objetivos y Metas y programas ambientales en el marco del SGA. La identificación y evaluación de Aspectos Ambientales podrá basarse en Estudios Ambientales (EIA,-Evaluaciones de Impacto Ambiental; Diagnósticos Ambientales, etc.) que contemplen y evalúen la potencial afectación de los componentes ambientales que integran el medio ambiente en el área de influencia, como consecuencia de los elementos y sistemas del área evaluada.

Tales Evaluaciones Ambientales constituyen una herramienta práctica para la identificación de Aspectos Ambientales asociados a las distintas áreas, procesos, infraestructuras, etc. y evaluar/ ponderar los potenciales impactos ambientales asociados a dichos Aspectos. El SGA suscripto por el Hotel Almirante Cartagena Estelar, alentará su desarrollo aún cuando no existan obligaciones legales al respecto. En caso de sí existir las mismas, su desarrollo será un requisito mandatorio para el SGA. Para poder identificar el tipo de impacto que genera la operación es necesario conocer las áreas más relevantes desde el punto de vista ambiental. Es decir, aquellos que producirán los mayores cambios y alteraciones sobre los componentes ambientales del área de influencia.

Dichas potenciales afectaciones a componentes ambientales se asocian en forma directa o indirecta a las actividades del Hotel Almirante Cartagena Estelar involucradas en el SGA (en adelante, "Áreas"), A modo orientativo, se desarrolla a continuación un listado no taxativo de actividades, procesos en infraestructura necesarios para el funcionamiento de la empresa, ya sea por parte del personal de la Organización o bien por Subcontratistas o terceros.

- Administración, recepción y conserjería,
- Servicios Técnicos
- Restaurantes-bar

- **Cocina**
- **Habitaciones y pisos**
- **Zonas comunes**
- **Lavandería**
- **Compras y almacenamiento.**
- **Actividades animación**
- **Servicios adicionales**
- **Construcción y reformas, y**
- **Jardinería.**

Sobre la base de Estudios Ambientales previos, en caso de existir, y del conocimiento de los procedimientos de trabajo de cada área identificada, y de las condiciones ambientales en que se desarrolla o prevé desarrollar el Hotel Almirante Cartagena Estelar, el Director Ambiental identifica los Aspectos Ambientales en forma exhaustiva. El listado de Aspectos ambientales correspondientes a cada área, será consignado en el formato FSGA_08 "Identificación de áreas". La aparición de nuevos Aspectos Ambientales serán incorporados mediante una actualización de dicha planilla. Son contemplados los aspectos ambientales actuales y potenciales futuros. Como así también los posibles pasivos ambientales resultantes de prácticas pasadas ambientalmente deficientes.

Los aspectos ambientales comprenden:

- **Efectos sobre la calidad del aire**
- **Efectos sobre la calidad de aguas superficiales y subterráneas.**
- **Efectos sobre la calidad del suelo**
- **Afectación a la Biota (flora, fauna)/ procesos ecológicos.**
- **Gestión de residuos**
- **Consumo de materias primas y recursos naturales.**
- **Efectos sobre la Higiene y Seguridad**

- Efectos sobre la comunidad.
- Efectos sobre elementos de infraestructura.

Para la identificación de los posibles impactos ambientales. Se parte de una confrontación entre las actividades de las áreas y los componentes ambientales, mediante la aplicación de una matriz de interacción o de causa-efecto. Esta matriz resulta practica porque permite visualizar cuáles son las actividades que mayor impacto causan y cuáles elementos del medio ambiente sufren mayores alteraciones.

Para cada Aspecto Ambiental identificado, se efectuará una evaluación y ponderación de los impactos ambientales asociados sobre la base metodológica que se expone en el instructivo IPSGA_01IRAAA-01.

La ponderación de impactos ambientales tiene por objeto la identificación de aspectos ambientales significativos y la prioridad de acciones a ser tomadas al respecto, para lo cual la Organización establecerá Objetivos y Metas de gestión ambiental en el marco del Sistema de Administración Ambiental. Dicha ponderación se basará en los elementos enunciados a continuación (listado no taxativo), ya sea existentes o hacer desarrollados:

- Requisitos legales,
- Examen de conjunto de prácticas y procedimientos de gestión ambiental existentes,
- Evaluación de datos sobre incidentes previos,
- Evaluación de información obtenida a través de entrevistas, inspecciones directas, mediciones, resultados de auditorias previas,
- Estudios ambientales,
- Otras fuentes de información.

A partir de los aspectos ambientales más significativos se origina un plan ambiental (objetivos, metas y programas ambientales) los cuales serán la base del desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental. En virtud de las mejoras que se vayan realizando (emisión de

procedimiento, adopción de medidas de control, reemplazo de sustancias, o minimización de desechos o residuos), se realiza una evaluación de la situación, para reclasificar los Aspectos Ambientales cuando sea necesario, dentro del esquema de mejora continua. Si realizando una evaluación se llega a la conclusión que debe haber cambios o actualizaciones en el plan ambiental se inicia de nuevo el proceso de identificación de áreas ambientalmente significativas y aspectos ambientales.

5. REFERENCIAS.

- Procedimiento PSGA_OMA-03. “Objetivos y Metas ambientales”.
- Procedimiento PSGA_PA-04 “Programas ambientales”.
- Instructivo IPSGA_01IRAAA-06 “Identificación, registro y actualización de aspectos ambientales”.

6. REGISTROS.

CÓDIGO	TITULO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	LUGAR DE ARCHIVO
FSGA_09	Matriz causa-efecto	Cinco años	Dirección Ambiental
FSGA_08	Identificación de áreas	Cinco años	Dirección Ambiental
FSGA_11	Matriz de importancia	Cinco años	Dirección Ambiental
FSGA_10	Evaluación de impactos.	Cinco años	Dirección Ambiental

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS.

- 7.1. **FSGA_09 Matriz causa-efecto**
- 7.2. **FSGA_08 Identificación de áreas**
- 7.3. **FSGA_11 Matriz de importancia**

7.4. FSGA_10 Evaluación de impactos

8. ANEXOS

Ejemplo de formatos FSGA_08, FSGA_09, FSGA_10 y FSGA_11, registrado y analizados con datos reales y actuales de la situación ambiental de la empresa Hotel Almirante Cartagena Estelar.

<p>23</p> 	<p>PROCEDIMIENTO</p> <p><i>REQUERIMIENTOS LEGALES Y SU ACTUALIZACIÓN</i></p>	<p>PSGA_RLA-02</p> <p>Edición No. 1</p> <p>Fecha:</p> <p>No. de Revisión: 00</p> <p>Página 4 de 4</p>
---	--	---

1.- OBJETIVO

Establecer la metodología para identificar y actualizar los requerimientos legales referidos y aplicables a las actividades, operaciones y servicios del Hotel Almirante Cartagena Estelar., y señalar aquellos asociados a los aspectos que producen impactos en el medio ambiente.

2.- ALCANCE

Se aplica a todos los requerimientos legislativos y reguladores emanados por orden municipal, departamental y/o nacional y requerimientos de otro tipo suscritos por la Empresa, dentro de su ámbito de actuación.

2.1.- RESPONSABLES

- **Comité Ambiental**
- **Director Ambiental**
- **Jefe de departamentos.**

3.- PROCEDIMIENTO

El Director Ambiental, cada dos meses, solicita al Ministerio del Medio Ambiente la información sobre las novedades legislativas ambientales que son de aplicación. También sobre la legislación que debe darse de baja.

El Ministerio del Medio Ambiente, a pedido del personal de la Dirección Ambiental, envía copia de la nueva legislación ambiental o de los cambios que pudieran generarse. Puede existir una breve explicación de los principales aspectos y alcances de la legislación y de sus cambios.

La Legislación Ambiental se encuentra físicamente en el Ministerio del Medio Ambiente, a los fines de consulta y, paralelamente, el Director Ambiental mantiene actualizado un listado sobre la legislación ambiental aplicable. El cual asienta el cambio en el formato FSGA_12 “Listado de Requerimientos Legales y Otros” y una copia de la legislación, en la carpeta denominada “Legislación Aplicable”

El Director Ambiental es el responsable del archivo de la legislación que rige a la empresa además relaciona los aspectos ambientales significativos con los requerimientos legales aplicables a cada aspecto, manteniendo actualizada esta información en el formato FSGA_12 “Listado de Requerimientos Legales y Otros”. A los efectos de facilitar la búsqueda de la

información, cada uno de estos ítems puede estar por separado, diferenciando a la vez la legislación de orden nacional, departamental y municipal. Si al actualizar la información no ocurre ningún cambio se espera los siguientes dos meses para realizar la siguiente solicitud de información. Si existe un cambio se sigue con el proceso.

El Director Ambiental le envía a cada jefe de departamento una copia de la legislación aplicable a la misma. Así también, estará en Intranet, accesible a todo el personal interesado, toda la legislación ambiental a nivel nacional y departamental provista por un sistema informático de legislación ambiental, el cual se actualiza trimestralmente. La información existente indicada en Intranet, abarca a la legislación tomada desde Enero de 1990, con ítems específicos de legislación que rige antes del año tomado como por ejemplo la ley 23 de 1973 que crea el Código de Recursos Naturales que todavía esta vigente.

De acuerdo al cambio que exista en la legislación ambiental, así se crearan unos planes de acción por parte del Comité Ambiental, los cuales serán ejecutados por los jefes de procesos y personal correspondiente. Se realiza una nueva actualización respetando el tiempo indicado en este proceso.

4.- REFERENCIAS

Manual de Gestión Ambiental

Normatividad del Ministerio del Medio Ambiente.

Sistema de actualización informático de legislación ambiental.

5.- REGISTROS

La Dirección Ambiental mantiene un registro actualizado donde constan los requerimientos aplicables en el formato FSGA_12 “Listado de Requerimientos Legales y Otros”. Así también, una carpeta “Legislación Aplicable”.

6.- DOCUMENTOS ASOCIADOS

FSGA_12 “Listado de Requerimientos Legales y Otros”

 <p>24</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO</p> <p style="text-align: center;"><i>OBJETIVOS Y METAS AMBIENTALES</i></p>	<p>PSGA_OMA-03 Edición No. 1 Fecha: No. de Revisión: 00 Página 4 de 4</p>
---	---	---

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología para fijar los objetivos y metas, y, con éstas, el adecuado desempeño ambiental de la Empresa.

2. ALCANCE.

Abarca todas las actividades, operaciones, productos y servicios que generan y/o pueden generar aspectos significativos (impactos negativos) y las medidas previstas para prevenir, atenuar y/o eliminar dichos impactos ambientales generados por el Hotel Almirante Cartagena Estelar.

2.1 RESPONSABLES.

- **Director Ambiental**
- **Gerente General**
- **Gerente Residente**
- **Restante del Personal.**

3. DEFINICIONES.

3.1 Objetivo Ambiental: Meta ambiental global, cuantificada cuando sea factible, surgida de la política ambiental, que una organización propone lograr.

3.2 Meta Ambiental: Requisito de desempeño detallado, cuantificado cuando se factible, aplicable a la organización o a partes de ella, que surge de los objetivos ambientales y que es necesario establecer y cumplir para lograr aquellos objetivos.

4. PROCEDIMIENTO.

De la identificación y cuantificación de impactos potenciales asociados a aspectos ambientales, de las actividades del Hotel Almirante Cartagena Estelar, según se detalla en el

procedimiento PSGA_IRAAA-01, como así también de la identificación de requerimientos legales asociados, según surge de la aplicación del procedimiento PSGA_RLA-02, y del desarrollo y análisis de auditorías internas y externas, surgirá la ponderación de los aspectos ambientales. Aquellos aspectos ambientales que sean identificados como negativos, dará lugar a la fijación de objetivos ambientales de la empresa, compatible con la política ambiental.

Para cumplir los objetivos establecidos, se fijan metas que se consideren necesarias. La fijación de dichas metas deberá estar de acuerdo a los recursos disponibles o los que la dirección de cada proyecto o gerencia general considere apropiados.

Los objetivos y metas ambientales tienen en cuenta la “mejor tecnología disponible” en concordancia con la sustentabilidad del negocio la que surge de conocimientos profesionales específicos y otros medios.

La programación de cumplimiento de las metas establecidas podrá efectuarse mediante procedimientos particulares, en cuyo caso los mismos deberán estipular alcances, responsabilidades, plazos y pautas de control y documentación correspondientes, o bien, de ser necesario, se establecerán programas, siguiendo la metodología indicada en el procedimiento PSGA_PA-04 “Programas de gestión ambiental”

NOTA ACLARATORIA:

En general, se prevé una tendencia a la elaboración de programas ambientales para aquellos objetivos y metas que importen el cumplimiento de una serie de actividades específicas no rutinarias, en tanto que para aquellas metas que precisen la aplicación de

6.- DOCUMENTOS ASOCIADOS

Manual de Gestión Ambiental – Punto 4.3.3.
Procedimiento PSGA_RG-14 “Revisión de la gerencia”
Procedimiento PSGA_AM-12 “Acciones de mejora”

7.- REGISTRO

- **Se deja evidencia de la actividad completando los objetivos y metas, para los distintos departamentos de la Empresa en el formato FSGA_ “Objetivos y Metas Ambientales”.**
- **Formato FSGA_ “Lista de control de seguimiento de objetivos y metas”**

NOTA ACLARATORIA:

En la actualidad el Hotel Almirante Cartagena Estelar no cuenta con ningún estudio de los rangos de contaminación ambiental que esta provocando por su actividad, conllevando a un planteamiento meramente global de la metas; sin poder cuantificar en forma puntual un porcentaje en logros de desempeño hasta que no se de un estudio minucioso de cada aspecto.

Los objetivos ambientales prioritarios del Hotel Almirante Cartagena Estelar deberán ser enfocados así:

- **Sistematizar los procesos unitarios de entradas y salidas.**
- **Detectar ineficiencias.**

 <p>25</p>	<p>PROCEDIMIENTO</p> <p><i>PROGRAMAS AMBIENTALES</i></p>	<p>PSGA_PA-04 Edición No. 1 Fecha: No. de Revisión: 00 Página 4 de 4</p>
---	---	--

1.- OBJETIVOS

Establecer la confección de programas para cumplir con los objetivos y metas de la gestión ambiental y colaborar en la mejora continua del Sistema.

2.- ALCANCE

Es aplicable a todo emprendimiento, actividades y elementos del SGA necesarios para alcanzar objetivos y metas ambientales establecidas, que requieren de planificación y programación en las distintas actividades del Hotel Almirante Cartagena Estelar.

2.1. - RESPONSABILIDADES

- **Gerente General**
- **Gerente Residente**
- **Director Ambiental**

3. PROCEDIMIENTOS

Generada la necesidad de confeccionar programas para lograr objetivos y metas ambientales, estos incluyen como mínimo:

- Descripción del objetivo,
- Descripción de las metas que se deben cumplir para alcanzar el objetivo establecido.
- Responsable por las actividades necesarias para cumplir con las metas establecidas.
- Fecha de concreción de cada actividad.
- Inversión estimada relacionada con la actividad.
- Actividades a desarrollar en función de alcanzar la meta y/o objetivos establecidos.

Se realiza una descripción de los objetivos del proyecto y/o caracterización del mismo, según el grado de detalles que cada actividad amerite.

Los objetivos y metas ambientales establecidas en el programa ambiental tienen en cuenta la “mejor tecnología disponible” en concordancia con la estrategia del negocio.

A periodos convenientes se realizarán reuniones entre los responsables por las actividades indicadas en los programas para efectuar el seguimiento y verificar las etapas cumplidas.

Cualquiera de los responsables (Director Ambiental, Gerente General y Residente ó Jefes de Departamentos) pueden solicitar la reunión.

Para nuevos proyectos, actividades o servicios y de su evaluación pueden surgir ciertos aspectos ambientales significativos, en ese caso; se modifica el programa ambiental, incorporando los nuevos objetivos y metas en función de las situaciones y cambios detectados.

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Manual de Gestión Ambiental

5. REGISTROS

Se complementan los programas necesarios para ejecutar las actividades establecidas como objetivo y metas, registrando en el formato FSGA_ “Programas de gestión ambiental” un resumen general de actividades, responsabilidades, fechas y procedimientos.

Las reuniones de seguimiento deben ser asentadas en minutas de región, y a modo de resumen se completa el formato FSGA_ “Avance de objetivos y metas ambientales propuestos”.

NOTA ACLARATORIA:

El Hotel Almirante Cartagena Estelar debe elaborar y mantener un programa para alcanzar los objetivos y metas propuestas. Dichos programas comprenderán:

- Responsabilidad para los objetivos y metas ambientales fijados por la organización,

 <p>26</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><i>ESTRUCTURA Y RESPONSABILIDAD</i></p>	<p>PSGA_ER-05 Edición No. 1 Fecha: No. de Revisión: 00 Página 4 de 4</p>
---	--	--

1. OBJETIVO.

Establecer un procedimiento mediante el cual se definen de forma clara las estructuras y responsabilidades del Sistema de Administración Ambiental.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar

2.1 RESPONSABLES.

- **Director Ambiental**

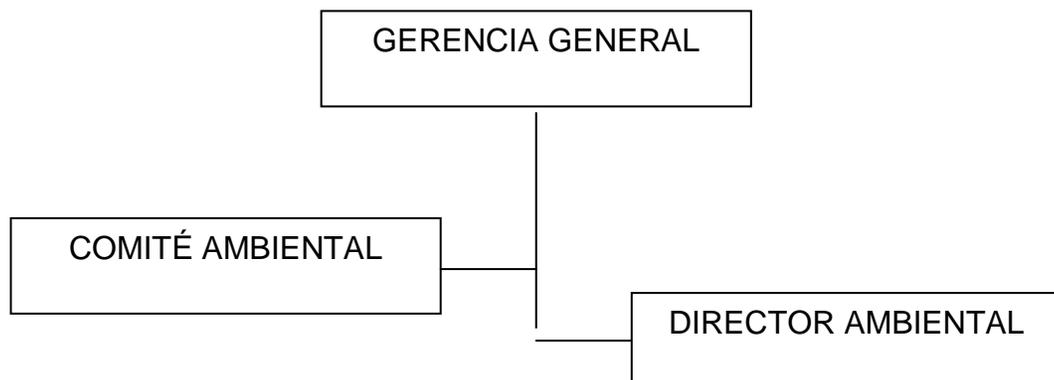
3. DEFINICIONES.

N/A

4 PROCEDIMIENTO.

EL Hotel Amirante Cartagena Estelar ha definido los roles, responsabilidad y autoridad para los cargos que tienen relación con el sistema de gestión ambiental, y particularmente para las áreas donde están involucrados los aspectos ambientales significativos.

La organización del sistema de gestión ambiental se muestra en la figura # 3:



Durante el proceso de revisión gerencial se definen los recursos necesarios para la implantación y control del sistema de gestión ambiental. Dentro de estos recursos se tienen los humanos, financieros y tecnológicos.

La Gerencia General ha nombrado al Director Ambiental como su representante ante el sistema de gestión ambiental quien independientemente de otras responsabilidades tiene funciones definidas, responsabilidades y autoridad para:

- Asegurar que los requisitos sobre el Sistema de Administración Ambiental se establezcan, implementen y mantengan de acuerdo con lo indicado en la norma NTC-ISO 14001.
- Informar a la alta gerencia sobre el desempeño del Sistema de Administración Ambiental para revisión y como base para el mejoramiento de este.

En el Hotel Almirante Cartagena Estelar se ha constituido un comité ambiental, el cual hacen parte los siguientes funcionarios:

- Director Ambiental,
- Gerente General,
- Gerente Residente.

El comité ambiental tiene las siguientes funciones:

- Analizar los resultados de las auditorias ambientales,
- Revisar la efectividad del sistema de gestión ambiental,
- Establecer las acciones de mejoramiento continuo para el sistema de gestión ambiental.

En la tabla siguiente se muestran las responsabilidades de manera general haciendo un recorrido por toda la norma NTC-IS 14001; las responsabilidades más específicas se detallan en cada procedimiento del Sistema de Gestión Ambiental.

TABLA # 2. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

NUMERAL DE LA NORMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
4.1	REQUISITOS GENERALES	
	Establecer y mantener un sistema de gestión ambiental.	Director Ambiental
4.2	POLITICA AMBIENTAL	
	Definir la política ambiental	Gerente General Gerente Residente Director Ambiental
	Conocer y practicar la política ambiental	Todos los empleados
4.3	PLANIFICACIÓN	
4.3.1	Identificar y cuantificar todos los aspectos ambientales.	Director Ambiental
	Conocer los aspectos ambientales de sus actividades	Todos los empleados
	Desarrollar estrategias para reducir o eliminar los impactos relacionado con sus áreas o departamentos.	Jefes de departamentos

4.3.2	Identificación y acceso a los requisitos legales y otros	Director Ambiental
	Cumplir con las regulaciones ambientales	Toda la organización.
4.3.3	Analizar toda la información ambiental disponible y formular objetivos y metas	Director Ambiental Gerente General Gerente Residente
	Hacer sugerencias y trabajar para alcanzar los objetivos y metas	Todo el personal
4.3.4	Establecer y mantener un programa para lograr y seguir los objetivos y metas.	Director Ambiental
4.4	IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN	
4.4.1	Establecer estructura, responsabilidades y asignar recursos	Director Ambiental
4.4.2	Identificar las necesidades de entrenamiento	Jefe de recursos humanos
4.4.3 ^a .	Comunicaciones internas	
	Comunicar los asuntos ambientales	Director Ambiental

 <p>27</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO</p> <p style="text-align: center;"><i>ENTRENAMIENTO, CONOCIMIENTO Y COMPETENCIA</i></p>	<p>PSGA_ECC-06 Edición No. 1 Fecha: No. de Revisión: 00 Página 4 de 4</p>
--	---	---

1. OBJETIVO.

Definir la metodología de Gestión del Proceso entrenamiento, conocimiento y competencia del recurso humano con el propósito de garantizar el buen desarrollo de las actividades que tenga un impacto significativo en el ambiente.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar

2.1 RESPONSABLES.

- ◆ **Comité Ambiental**
- ◆ **Gerente de Recursos Humanos**
- ◆ **Asistente de Recursos Humanos**
- ◆ **Coordinadora de Desarrollo de Personal**

3. DEFINICIONES.

- 3.1. Entrenamiento: Formación teórico-práctica sobre una actividad específica y aplicable en el campo de trabajo.
- 3.2. Capacitación: Impartir conocimientos teóricos al personal como herramienta para mejorar su desempeño.

4 PROCEDIMIENTO.

El Gerente General define y el Comité Ambiental aprueba la estructura organizacional del Hotel Almirante Cartagena Estelar según procedimiento PSGA_ER-05 “Estructura y Responsabilidades”. El Gerente de Recursos Humanos en interrelación con el Gerente General y los jefes de departamentos definen el perfil de cada cargo que existe en la organización y que a su vez se encuentran recopilados en el manual de perfiles junto a sus respectivas funciones según Formato FSGA_15 “Perfil del Cargo” prestando especial atención en aquellos cargos que dirigen, ejecutan y verifican el trabajo que afecten al desempeño ambiental. Estos cargos se encuentran listados en el formato FSGA_16 “Listado de Cargos de Referencia”

El Gerente de Recursos Humanos conjuntamente con el jefe de departamento se encargan de la selección del personal fijo. Igualmente el Gerente de Recursos Humanos es responsable de la selección, contratación e inducción de este personal siguiendo los parámetros especificados en el Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos en los Capítulos I, II y III respectivamente. Todo lo referente al reclutamiento, selección y contratación del personal que labora de manera eventual o Extra se encarga una firma especializada en este proceso. Las herramientas para detectar necesidades de entrenamiento y/o Capacitación del personal, utilizadas por el Gerente General y el Gerente de Recursos Humanos, con el apoyo de los jefes de departamentos son:

- ◆ **Evaluación del Desempeño:** Se evalúa al personal administrativo y de operación tal como lo especifica el Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos en el Capítulo X , numeral J y se identifican las necesidades de Entrenamiento y Capacitación del personal que lleven a cabo actividades que afecten el medio ambiente.
- ◆ **Evaluación por Competencia:** Se efectúa 1 vez por semestre al personal de operación por parte de los jefes de departamentos si así lo consideran necesario; ésta puede ser teórica o práctica, y de esta manera se identifican las necesidades de entrenamiento y capacitación.
- ◆ **Hoja de vida:** Comparar la hoja de vida con el FSGA_ 15 “Perfil del Cargo” permite conocer el nivel de entrenamiento y/o grado de capacitación recibida respecto a las exigencias del cargo, evidenciando de esta manera las necesidades de entrenamiento. La hoja de vida de cada empleado contiene los certificados de capacitación y entrenamiento recibidos.
- ◆ **Se realizan reuniones semanales** con pequeños grupos de empleados de las diferentes Procesos del Hotel, llamadas “Tertulia con la Gerencia”, dirigidas por el Gerente; con el objeto de estimular el aporte de ideas para el mejoramiento continuo del servicio, así como de las diferentes actividades en sus puestos de trabajo. De igual forma se concientizan de la importancia de su cargo dentro del proceso de Gestión Ambiental.

Todas las necesidades de entrenamiento y capacitación son registradas por el Gerente de Recursos Humanos en el Formato FSGA_17 “Matriz de Necesidades de Entrenamiento y Capacitación”. De acuerdo con las necesidades de Entrenamiento y Capacitación detectadas, el Gerente General y el Gerente de Recursos Humanos elaboran el Programa Semestral de Entrenamiento y Capacitación diligenciando el formato FSGA_13 “Programa semestral de Entrenamiento y Capacitación”, dando prioridad a todos los niveles del personal que lleven a cabo actividades que afecten al medio ambiente.

Así mismo se realizan capacitaciones adicionales No Programadas, que en consideración de la Gerencia General y Gerencia de Recursos Humanos contribuyen con el mejoramiento ambiental y desarrollo del Recurso Humano.

Los responsables de el FSGA_13 “Programa semestral de Entrenamiento y Capacitación son:

El Gerente General: Aprueba el respectivo Programa.

El Gerente Residente: Revisa el Programa

El Gerente de Recursos Humanos: Elabora el Programa

La Capacitación y/o el Entrenamiento del personal está orientada hacia:

- ◆ Los Procedimientos y habilidades requeridos para el desempeño de sus tareas.
- ◆ Difusión a todo el personal de la filosofía de la compañía: Visión, Misión, Políticas y Objetivos Ambientales, y demás temas generales de gran importancia para todos y que contribuyen al desarrollo del personal.

El responsable ejecuta la Capacitación y/o Entrenamiento según Programa elaborado y hace firmara los participantes en el formato FSGA_14 “Informe de Entrenamiento, Capacitación y Competencia del Personal”, en señal de asistencia al entrenamiento y/o capacitación..

La Capacitación Interna / Externa siempre y cuando se entreguen certificados se muestra en las hojas de vida de cada empleado.

El responsable de ejecutar la capacitación y entrenamiento procederá de acuerdo con lo establecido en el “Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos” Capítulo XI literal K. En los casos de entrenamientos el responsable de ejecutar el entrenamiento si lo considera necesario realiza una evaluación del tema tratado una vez finalizada la sesión; con ello se evalúa la competencia del empleado y así asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados. En caso de que los resultados de la evaluación no sean satisfactorios, el entrenamiento se vuelve a repetir optando por nuevas soluciones alternativas o por otra entidad capacitadora. Si una vez recibido el reentrenamiento, el trabajador sigue obteniendo un puntaje deficiente en la evaluación, se le considera no apto para el cargo y se opta por una reubicación.

5 REFERENCIAS.

- Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos

6. REGISTROS.

CÓDIGO	TITULO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	LUGAR DE ARCHIVO
FSGA_13	Programa semestral de Entrenamiento y Capacitación	Un año	Gerencia de Recursos Humanos
FSGA_14	Informe de Entrenamiento, Capacitación y Competencia del Personal	Un año	Gerencia de Recursos Humanos
FSGA_15	Formato perfil del cargo	Un año	Gerencia de Recursos

*

Hojas de vida

Un año

7 DOCUMENTOS ASOCIADOS

7.1 Formato FSGA_15 "Perfil de Cargo".

7.3 **Formato FSGA_17 "Matriz de Necesidades de Entrenamiento y Capacitación".**

7.4 **Formato FSGA_13 "Programa semestral de Entrenamiento y Capacitación"**

7.5 **Formato FSGA_14 "Informe de Entrenamiento, Capacitación y Competencia del Personal".**

7.6 **Formato FSGA_16 "Listado de Cargos de Referencia"**

7.7 **Hojas de vida**

7.9 Organigrama

 <p>28</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO</p> <p style="text-align: center;"><i>COMUNICACIÓN</i></p>	<p>PSGA_COM-07</p> <p>Edición No. 1</p> <p>Fecha:</p> <p>No. de Revisión: 00</p> <p>Página 4 de 4</p>
---	--	---

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología mediante la cual el Hotel Almirante Cartagena Estelar recibe, documenta, y responde información e inquietudes de las partes interesadas.

2. ALCANCE.

Se aplica a las comunicaciones de todas las partes interesadas, comprendidas y asociadas al SGA de la empresa.

2.1. RESPONSABLES

- ◆ **Director Ambiental**
- ◆ **Gerente General**
- ◆ **Gerente Residente**
- ◆ **Personal de recepción**
- ◆ **Personal de seguridad.**

3. DEFINICIONES

- 3.1 **Comunicaciones internas:** son aquellas que se efectúan en el ámbito interno del Hotel Almirante Cartagena Estelar, entre los sectores que se encuentran involucrados en el SGA.
- 3.2 **Comunicaciones externas:** son aquellas no comprendidas en las comunicaciones internas, y que involucran a organismos gubernamentales, cliente, proveedores y la comunidad en general.
- 3.3 **Consulta:** es un requerimiento de información o inquietud decepcionada por el Hotel Almirante Cartagena Estelar, referida a temas ambientales, efectuada de parte de una organización o un particular.
- 3.4 **Queja:** es la inquietud decepcionada por la empresa referida a una falla real o potencial en su SGA, informada por una organización o un particular.

4. PROCEDIMIENTO.

Comunicaciones internas: La Política Ambiental, los Objetivos y Metas, los resultados de Auditorias y demás temas relacionados con el SGA se comunican por medio de una o más formas, a saber: carteleras internas, notas, publicaciones en revistas corporativas, medios electrónicos, entregas personalizadas, cursos de capacitación, eventos de seguridad, salud y medio ambiente u otro canal que se considere adecuado. Las comunicaciones que el Hotel emita en papel, se guardan en una carpeta identificada como “Comunicaciones del Sistema de Gestión Ambiental”. Si la comunicación es emitida por otro sector, éste mantiene la evidencia de la comunicación.

En el caso de las comunicaciones por medios electrónicos, las relevantes emitidas y decepcionadas están bajo una identificación indicada como: “ISO 14000”. Otros medios de comunicación interna pueden establecerse a través de ideas y sugerencias escritas que se colocan en el BUZON DE IDEAS. El Director Ambiental analiza dichas ideas, que pueden generar y operar en beneficio de la mejora continua de las distintas gestiones de la empresa y definitivamente, en su desempeño ambiental.

Aquellas ideas que no se relacionen con temas ambientales son direccionadas por el Director Ambiental a los sectores competentes.

4.2 Comunicaciones externas:

Recepción y respuesta de comunicaciones

Las comunicaciones referidas a las actividades del SGA y asociadas a la afectación medioambiental, pueden recibirse de varias maneras. Estas pueden ser por vía: personal, carta, telefax, mail, etc.

La empresa procede a la recepción de las comunicaciones dependiendo el origen si es por parte de los clientes la inquietud se realiza en recepción del hotel, si por el contrario es por parte de entidades u organizaciones establecidas como tal se realiza en el área de seguridad y es enviada directamente a la Dirección Ambiental donde se le asigna un nivel de importancia o categoría, a saber: queja (comunicación relevante) y consulta (comunicación no relevante). Todas las comunicaciones con categoría de relevante se contestan de manera fehaciente y se toman las acciones pertinentes y previstas en el SGA para atenuar o solucionar los problemas. Por otro lado las comunicaciones

consideradas no relevantes no necesitan una contestación fehaciente, quedando a criterio del receptor efectuar una respuesta o no para satisfacción de la parte que tuvo la inquietud.

La persona que recibe comunicación llena el formato FSGA_18 "Registro de comunicaciones" en el cual tiene que llenar los siguientes datos:

- Nombre de la persona
- Dirección, teléfono, fax o mail para remitir la respuesta
- Organización o Ente al que pertenece o si es particular
- Fecha de la comunicación
- Motivo o descripción del consulta y/o queja.

Si la comunicación registrada no menciona todos los datos necesarios para una correcta evaluación de la situación, deberá haber una nueva comunicación con la persona/ente, de manera complementaria, para obtener mayor información. El Director Ambiental efectúa la respuesta utilizando el medio más eficaz; previamente ha realizado consultas pertinentes y correspondientes a los sectores involucrados por la comunicación. La respuesta se guarda en una carpeta que se llama "Comunicaciones del Sistema de Gestión Ambiental".

Las respuestas se emiten, preferentemente, dentro de un plazo no superior a las 72 horas hábiles, contadas a partir de la recepción de la comunicación. Las quejas o comunicaciones relevantes de las partes interesadas son informadas al Gerente General y Gerente Residente, toda vez que el Director del SGA lo crea necesario y conveniente y, como mínimo cada seis meses; es decir, aprovechando la oportunidad la oportunidad de la revisión del SGA.

Publicaciones (Comunicaciones) a las partes externas: Las publicaciones en periódicos, revista especializadas, revista de interés general, etc., referidas a las actividades del SGA del Hotel, con consensuadas entre el Gerente General, Gerente Residente y Director Ambiental. En caso que la publicación tenga categoría relevante, se consulta al Gerente General sobre el contenido de la nota

a publicar. Una copia de la publicación se guarda en la carpeta “Comunicaciones del Sistema de Gestión Ambiental”.

Comunicaciones en situaciones de emergencia: En caso de incendios, derrames y otros incidentes relevantes donde se requieren una respuesta eficaz y pronta a la comunidad, debido a su afectación real o posible, la Gerencia General, Gerente Residente y el Director Ambiental, coordinan el tema dando participación a aquellas personas que considere conveniente. Se emite una comunicación donde consta la situación producida, las medidas de mitigación y/o prevención tomadas y toda otra información relevante. En este sentido, las comunicaciones incluyen, si corresponde, a las entidades oficiales relacionada con el medio ambiente en el nivel municipal, departamental o nacional, entidades intermedias y medios de comunicación masiva.

Los roles, en cuanto a las comunicaciones ante incidentes, se detallan en la sección correspondiente al procedimiento y actividades de PSGA_PRAE-10 “Preparación y respuesta ante emergencias”

Cuando en las instalaciones del Hotel se presente personal de algún organismo público o privado relacionado con temas ambientales, se registran estas visitas en el Formato FSGA_19 “Visitas Relacionadas con el Sistema de Gestión Ambiental”.

6. REFERENCIAS.

Manual de gestión ambiental

7. REGISTROS.

CÓDIGO	TITULO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	LUGAR DE ARCHIVO
FSGA_18	Registro de comunicaciones	Dos años	Dirección Ambiental
FSGA_19	Registro de visitas relacionadas con el Sistema	Dos años	Dirección Ambiental

de Gestión Ambiental

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

FSGA_18 “Registro de comunicaciones”

FSGA_19 “Registro de visitas relacionadas con el Sistema de Gestión Ambiental”

 <p>29</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO</p> <p style="text-align: center;"><i>DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL</i></p>	<p>PSGA_DSGA-08 Edición No. 1 Fecha: No. de Revisión: 00 Página 4 de 4</p>
---	--	--

1. OBJETIVO.

Estandarizar el Proceso de Documentación del Sistema de Gestión Ambiental para establecer y asegurar las responsabilidades, elaboración, revisión, aprobación, revisión periódica, registro, anulación y distribución de los documentos y la utilización de documentos actualizados.

2. ALCANCE.

Todos los documentos y registros generados para el Sistema de Gestión Ambiental, están involucrados en el cumplimiento de lo que se establece en el siguiente procedimiento, ya

que es aplicable a toda actividad relacionada con la edición de los procedimientos del sistema de gestión ambiental que se requieren, para cumplir con la norma aplicable.

2.1. RESPONSABLES

- ◆ **Director Ambiental**
- ◆ **Gerente General**
- ◆ **Gerente Residente**

3. PROCEDIMIENTO.

El Director Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar tiene establecido en el Instructivo IPSGA_08CD-01 “Control de Documentos” las directrices que definen los controles necesarios de todos los documentos del Sistema de Gestión Ambiental.

El Director Ambiental y los jefes de departamentos implementa el Instructivo IPSGA-08CD-01 “Control de Documentos” para la Elaboración, Revisión y aprobación de los documentos correspondientes a su proceso, cuando se llega el caso de una modificación de algún procedimiento ya sea general o específico el autor de dicha solicitud y el Director Ambiental debe recurrir al Instructivo IPGA_8CD_01 “Control de documentos”, en el caso que fuera una modificación al Manual Ambiental recurrirán al instructivo IPGA_8MMA_05” Modificación al Manual Ambiental”. Si por cualquier motivo no se han implementado las directrices establecidas en el procedimiento el Director Ambiental en interrelación con los Jefes de departamentos revisan las Directrices que definen los Controles de todos los Documentos del Sistema de Gestión de Ambiental y realizan nuevamente las actividades.

Una vez implementado el procedimiento de Control de Documentos todo Jefe de departamento Implementa el Instructivo IPSGA_08CR-02 “Control de Registros” para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de todos los registros del Sistema de Gestión Ambiental que pueda generar la elaboración de un documento de un procesos específico.

4. REFERENCIAS.

4.1. NTC-ISO 14001

4.2. Norma NTC-ISO 14001, numeral 4.4.5. "Control de los Documentos".

4.3. Norma NTC-ISO 14001, numeral 4.5.3. "Registros"

4.2. Instructivo IPSGA_8CD-01 "Control de Documentos"

4.3. Instructivo IPSGA_8CR-02 "Control de Registros"

4.4. Instructivo IPSGA_8MMA_05"Modificaciones al Manual Ambiental"

5. REGISTROS.

N/A

 <p>HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR Hoteles ESTELAR S.A.</p>	<p>PROCEDIMIENTO</p> <p>CONTROL OPERACIONAL</p>	<p>PSGA_CO-09 Edición No. 1 Fecha: No. de Revisión: 00 Página 4 de 4</p>
---	--	--

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para identificar, planear y controlar las operaciones y actividades asociadas, que generan y/o pueden generar impactos ambientales significativos.

2. ALCANCE

Se aplica al control de todos los procesos realizados por el Hotel Almirante Cartagena Estelar, que ante ausencia de dicho control, los procesos podrían causar efectos adversos al medio ambiente. Se incluyen el accionar de proveedores y contratista de la empresa.

2.1 RESPONSABLES

- ◆ Gerente Residente
- ◆ Jefe de mantenimiento
- ◆ Director Ambiental.
- ◆ Restante personal

3. PROCEDIMIENTO.

Confección de procedimientos: Como complemento al SGA los distintos departamentos de la empresa confeccionan y emiten procedimientos y/o instructivos específicos que contemplan la planificación y ejecución de las tareas operativas y otras actividades asociadas. Estos documentos se ejecutan de manera de prevenir la ocurrencia de desvíos en las rutinas y los consecuentes impactos adversos al medio ambiente. Los documentos en cuestión evitan o, por lo menos, minimizan las respuestas ante emergencias.

Por otro lado, no existen excepciones y, también se confeccionan y cumplen los procedimientos asociados a las actividades operativas, tales como: selección y tratamiento de residuos; identificación y tratamiento de emisiones al aire, tierra o agua y gestión de recursos en general.

Los procedimientos relacionados con aspectos ambientales significativos adversos e identificados con bienes y servicios, se comunican a los proveedores y prestadores de servicios de la organización, según sea aplicable a cada uno de ellos.

Existen otros procedimientos componente de los planes de calidad y/o gestión ambiental, que, también, son parte del control operativo y se aplican. Algunos de ellos son los correspondientes a Compras, Mantenimiento, etc.

Los procedimientos, su mantenimiento y actualización cubren situaciones en que, si no estuvieran, habría grandes posibilidades de no cumplir con la política, objetivos y metas ambientales que la empresa tiene establecidos.

Las actividades de control se dividen y abarcan:

- La prevención de la contaminación
- La gestión cotidiana para asegurar la conformidad con los requerimientos
- La gestión estratégica para responder anticipadamente a posibles cambios en los requerimientos ambientales.

Los distintos procedimientos, abarcando operaciones y sus métodos de control, se indican en el Manual de gestión Ambiental.

El personal de control de operación es capacitado y concientizado para realizar las rutinas de acuerdo a lo establecido. Así también, donde corresponde, entrenado y calificado con resultados fehacientes.

El personal operativo está permanentemente actualizado, no sólo en los temas inherentes a sus tareas productivas, sino también sobre los requerimientos ambientales y de su importancia y crucial cumplimiento; con ello, se trata de proteger el medio ambiente, sin perder eficacia y eficiencia.

El procedimiento PSGA_ECC_06 “Entrenamiento, comunicación y competencia” indican detalladamente el proceso de capacitación y entrenamiento.

Registro: Los procedimientos operativos específicos determinan, si corresponde, dejar evidencia fehaciente de la actividad. En los casos donde se impone dejar información o resultado. Los registros contienen datos. Con la identificación de la responsabilidad de dichos datos.

La información suministrada por los registro se utiliza para monitorear el desempeño ambiental de cada actividad y para planificar su mejora continua, toda vez que sea posible.

4. REFERENCIAS

Manual de gestión ambiental.

5. REGISTROS

Se complementan los solicitados en cada departamento operativo.

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

N/A

 <p>31</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO</p> <p style="text-align: center;"><i>PREPARACION Y RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS</i></p>	<p>PSGA_PRAE-10 Edición No. 1 Fecha: No. de Revisión: 00 Página 4 de 4</p>
---	---	--

1. OBJETIVO.

Identificar el potencial de reacción de la Empresa, a través de todo su personal y, en especial del personal entrenado y particularmente asignado para enfrentar y responder ante la ocurrencia de accidentes y situaciones de emergencia, previniendo. Atenuando y mitigando los impactos ambientales negativos asociados con ellos.

2. ALCANCE.

Se aplica a todas las situaciones de accidentes o emergencias ambientales que surgen, o probablemente puedan surgir, de condiciones de operación no comunes o accidentes y situaciones de emergencia potenciales. Delimitado a las actividades del Hotel Almirante Cartagena Estelar en el contexto de su SGA.

2.1. RESPONSABLES

- Gerente General
- Gerente Residente
- Director Ambiental
- Restante Personal

3. PROCEDIMIENTO.

El Hotel Almirante Cartagena Estelar, tendrá planes y procedimientos de medidas y respuesta ante emergencias, éstos consideraran no sólo los incidentes ambientales ocurridos, sino también situaciones de emergencia potenciales. Para esto, los procedimientos específicos incluyen la preparación y respuesta en lo casos en que hubo o puede haber:

- Emisiones accidentales a la atmósfera,
- Efectos sobre el medio ambiente y los ecosistema derivados de escapes accidentales,
- Descargas accidentales tanto al medio tierra como al medio agua.

Por otro lado, se posee procedimientos operativos y, sobre todo para las operaciones más complicadas (no comunes) que previenen las emergencias y evitan los accidentes.

Dentro de la implementación existe una metodología para efectuar las comunicaciones efectivas, internas y externas; la misma se indica en el procedimiento PSGA_COM-07 “Comunicaciones”.

31.1 *Todo el personal involucrado en el SGA, estará informado y concientizado en el tema ambiental y cómo sus tareas pueden derivar o no en la ocurrencia de accidentes. Esta metodología es la manera más importante de prevenir incidentes. No obstante, el personal estará capacitado y entrenado en técnicas y prácticas de respuesta a emergencias, sean estas reales o potenciales. El Director Ambiental conjuntamente con los responsables de los distintos departamentos, analizan y designan el personal para formar las cuadrillas para afrontar las situaciones de emergencia en cada actividad. Existirán responsables y un listado del personal clave para desarrollar metódicamente las rutinas correspondientes a la actividad.*

Al ocurrir un incidente se genera un Informe de No conformidad y Acción Correctiva/Preventiva según el procedimiento PSGA_AM-12 “Acciones de Mejora”, más tarde se compila toda la documentación relacionada con el incidente y se realiza un análisis exhaustivo para valorar el riesgo ambiental sucedido. De acuerdo a la valoración obtenida se procede a modificar o no los objetivos y metas establecidos en el procedimiento PSGA_OMA-03 “Objetivos y Metas Ambientales”. La valoración sigue un desarrollo que se indica en el procedimiento PSGA_IRAAA-01. “Identificación registro y actualización de aspectos ambientales”

Toda vez que se realicen simulacros de medidas y respuestas ante emergencia y luego de incidentes ocurridos, el Director Ambiental con la asistencia de personal de otros sectores involucrados, analizan, y de ser necesario, revisan los procedimientos que competen a la presente actividad, dejándolos actualizados.

5. REFERENCIAS.

- Procedimiento PSGA_OMA-03 “Objetivos y metas ambientales”.
- Procedimiento PSGA_IRAAA-01 “Identificación, registro y actualización de aspectos ambientales”
- Procedimiento PSGA_AM-12 “Acciones de Mejoras”

6. REGISTROS.

Se deja registro de la actividad en cada procedimiento particular asociado.

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS.

Manual de Gestión Ambiental.

<p>32</p> 	<p>PROCEDIMIENTO</p> <p><i>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</i></p>	<p>PSGA_SM-14 Edición No. 1 Fecha: No. de Revisión: 00 Página 4 de 4</p>
---	---	--

1. OBJETIVO.

Definir y establecer el procedimiento para el proceso de seguimiento y medición de las características clave de sus actividades, de los objetivos y metas medioambientales y del cumplimiento de la legislación medioambiental.

2. ALCANCE.

Aplica al todo el Sistema de Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar.

2.1. RESPONSABLES

- Comité Ambiental
- Dirección Ambiental

3. PROCEDIMIENTO.

El análisis del cumplimiento de los objetivos y metas se realizará mediante el seguimiento conforme de las actividades previstas en los programas ambientales en los plazos estipulados, o bien mediante lista de control de cumplimiento de objetivos y metas.

Dichas listas serán aplicables en caso de objetivo y metas controlados por procedimientos particulares, y constarán de la generación de un sistema de control de cumplimiento de los alcances establecidos para los objetivos y metas, mediante una serie de preguntas diseñadas para que, en conjunto, permitan abarcar la totalidad de consideraciones respecto de la gestión para el cumplimiento de una meta dada, previéndose la emisión de Acciones de mejoras, en caso d

e respuestas negativos reflejando el incumplimiento de ciertas acciones necesarias para un óptimo desempeño ambiental, y desarrollándose un índice o indicador de cumplimiento, el cual resultará de la fórmula:

N° RESPUESTAS AFIRMATIVAS

N° RESPUESTAS AFIRMATIVAS + NEGATIVAS

Dicho índice permitirá cuantificar el grado de cumplimiento de una serie de requerimientos:

- a) legales (Índice tomado para las preguntas que corresponden a exigencias de cumplimiento normativo)
- b) de procedimientos particulares.
- c) específicos de Objetivos y Metas.

En virtud de ello, las metas podrán establecerse como la satisfacción de un determinado valor para el índice correspondiente (en general, 100 % de cumplimiento normativo, y un elevado porcentaje de cumplimiento de las pautas de procedimientos). Adicionalmente, el control de avance/ cumplimiento de objetivos y metas, será asimismo efectuado con la revisión del SGA,

conforme el Procedimiento General PSGA_RG-14 “Revisión de la gerencia”, la cual puede servir de base para el establecimiento de nuevos objetivos o caminos alternativos para el cumplimiento de las metas y su constante mejora.

Los Objetivos y Metas serán regularmente examinados para reflejar las mejoras deseadas y establecidas en el desempeño ambiental. En definitiva son la base de la mejora continua.

El eventual incumplimiento de objetivos y metas prefijadas ya fuera en tiempo y/o en forma, es considerado como una no conformidad grave, deberá ser técnicamente justificada, y generará la necesidad de restablecer y/o reprogramar objetivos y metas. Asimismo, en caso de verificarse el incumplimiento parcial de procedimientos, podrán emitirse acciones de mejora.

Periódicamente, del resultado de la revisión de la Gestión Ambiental, seguimiento de las acciones de mejora, seguimiento de Procedimientos Particulares, y seguimiento de Programas Ambientales, puede surgir cambios en las prioridades de los Aspectos Ambientales y redefinición de Objetivos y Metas, y sus elementos para dar cumplimiento y controlarlo, según sea necesario.

En tales casos, deberán actualizarse aquellos elementos y registros de SGA que sea necesario, ya sea los formatos de identificación, registro y actualización de aspectos ambientales según procedimiento PSGA_IRAAA-01, en el formato “Objetivos y Metas Ambientales” y el formato “Lista de Control de Seguimiento de Objetivos y Metas según el actual procedimiento.

5. REGISTROS.

Procedimiento PSGA_AM-12 “Acciones de mejora”

 <p>33</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><i>ACCIONES DE MEJORA</i></p>	<p>PSGA_AM-12 Edición No. 1 Fecha: No. de Revisión: 00 Página 4 de 4</p>
---	--	--

1. OBJETIVO.

Definir la metodología del proceso de las acciones de mejoras mediante el uso de la política, objetivos y metas ambientales, los resultados de las auditorias internas, las

acciones correctivas y preventivas y las revisiones por parte de la gerencia con el fin de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión Ambiental.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar

2.1 RESPONSABLES

- ◆ **Comité Ambiental**
- ◆ **Jefes de departamentos**

3. DEFINICIONES.

3.1. **Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.**

3.2. **Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.**

4. PROCEDIMIENTO.

El comité ambiental da inicio a las acciones de mejoras con el análisis de la información preliminar, a partir de las siguientes fuentes:

- ◆ **Uso de la política, los objetivos y metas ambientales (se aplica el Procedimiento PSGA_OMA-03“Objetivos y Metas Ambientales”)**
- ◆ **Informes de Auditorias (se aplica el Procedimiento PSGA_AU-13 “Auditorias”)**

- ◆ **Revisión por la Gerencia. (se aplica el Procedimiento PSGA_RG-14 “Revisión por la Gerencia”**
- ◆ **Solicitud de Acciones Correctivas (se aplica el Instructivo IPSGA_12AC-01 “Acciones Correctivas”)**
- ◆ **Solicitud de Acciones Preventivas (se aplica el Instructivo IPSGA_12AP-02 “Acciones Preventivas”)**

El Comité Ambiental identifica las oportunidades de mejoras de acuerdo al análisis de la información preliminar.

El Comité Ambiental hace énfasis en las Acciones Correctivas y Preventivas realizadas en el Hotel Almirante Cartagena Estelar, para identificar las oportunidades de mejoras, de acuerdo a los Instructivos IPSGA_12AC-01 “Acciones Correctivas” e IPSGA_12AP-02 “Acciones Preventivas”.

El Comité Ambiental archiva la información que no requiere mejora y la que incide en el medio ambiente, si se justifica la acción de mejora y se cuenta con los recursos necesarios se analiza.

El Comité Ambiental, una vez detectada las posibles mejoras y con el propósito de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión ambiental, propone soluciones, con el fin de establecer los Planes de Mejoras necesarios y registran la información en el Formato FSGA_23 “Plan de Mejora”.

El Comité ambiental debe interpretar la mejora como una actividad repetida por implementar cuando se identifique cada oportunidad. El responsable del proceso y el personal involucrado ejecutan el Plan de Acción establecido en el Formato FSGA_ 23 “Plan de Mejora”.

El Comité Ambiental efectúa seguimiento sobre los resultados obtenidos con el fin de verificar la eficacia de la mejora aplicada.

Si el Plan de Acción no fue efectivo el Comité Ambiental se define nuevamente el plan de mejora, si es necesario se aplica el Instructivo IPSGA_12AC-01 “Acciones Correctivas”.

Si el Plan de Acción fue efectivo, el Comité Ambiental y el Director Ambiental proceden a estandarizar los posibles cambios que resultaron del plan de mejora.

5. REFERENCIAS.

5.1. Procedimiento PSGA_OMA-03 “Objetivos y Metas ambientales”

5.2. Procedimiento PSGA_AU- 13 “Auditorias”

5.3. Instructivo IPSGA_12AC-01 “Acciones Correctivas”

5.4. Instructivo IPSGA_12AP-02 “Acciones preventivas”

6. REGISTROS.

CÓDIGO	TITULO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	LUGAR DE ARCHIVO
FSGA_23	Plan de Mejora	Una año	Archivo Dirección Ambiental
FSGA_21	Solicitud de Acciones Correctivas.	Dos años	Archivo Dirección Ambiental
FSGA_22	Solicitud de Acciones Preventivas	Dos años	Archivo Dirección Ambiental

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS.

7.1. **Formato FSGA_23 “Plan de Mejora”**

7.2. **Formato FSGA_21 “Solicitud de Acciones Correctivas”**

7.3. **Formato FSGA_22 “Solicitud de Acciones Preventivas”**

 <p>34</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><i>AUDITORIAS</i></p>	<p>PSGA_AU-13 Edición No. 1 Fecha: No. de Revisión: 00 Página 4 de 4</p>
---	--	--

1. OBJETIVO.

Establecer el procedimiento para planificar, efectuar e implementar el proceso de auditorías ambientales, con el propósito de determinar si los diversos elementos del Sistema de

Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar son eficaces, para alcanzar los objetivos y metas ambientales establecidas y facilitando por medios independientes la información objetiva sobre el funcionamiento ambiental en cada uno de las actividades.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar, para verificar si las actividades y los resultados relacionados con el desempeño ambiental están conformes con las disposiciones planificadas, y así determinar la eficacia al sistema.

2.1 RESPONSABLES

- ◆ **Comité Ambiental**
- ◆ **Jefes de departamentos**
- ◆ **Director Ambiental**
- ◆ **Auditor**

3. DEFINICIONES.

- 3.1. **Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.**
- 3.2. **Cliente de la auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría.**
- 3.3. **Auditado: Organización que es auditada.**
- 3.4. **Auditor: Persona con la competencia requerida para llevar a cabo una auditoría.**

3.5. Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

3.7. No Conformidad – Mayor: Cubre los siguientes criterios;

- ◆ **Incumplimiento de un requisito de la norma ISO 14001.**
- ◆ **Una falla que impacta la conformidad del desempeño ambiental, que puede generar un impacto negativo al medio ambiente.**
- ◆ **Ausencia o falta de implementación de un procedimiento requerido por la norma o establecido por el Hotel.**
- ◆ **Tres o más no conformidades menores que contravengan a un mismo procedimiento y/o requisito del sistema ambiental y que se presenta sistemática o repetidamente**

3.8. No Conformidad – Menor: Cubre los siguientes criterios;

- ◆ **Una falla puntual observada en la aplicación de un procedimiento.**
- ◆ **Una falla que no implica impacto en la conformidad de la actividad.**

4. PROCEDIMIENTO.

El Comité Ambiental al seleccionar a los Auditores tienen en consideración que deben reunir unos conocimientos técnicos suficientes sobre el proceso a auditar, y es preferible que tenga conocimientos específicos sobre las normas NTC-ISO 14001, y también sobre Auditorías por lo cual aplican el Instructivo IPSGA_13SAI- 01 “Selección de Auditores Internos”.

- ◆ **Las Auditorías en el Hotel Almirante Cartagena Estelar., puede ser desarrollada por cualquier persona que tenga personal a su cargo, y que previamente haya sido instruida en Auditorías del Sistema Ambiental.**

- ◆ **El Director Ambiental realiza el papel de Auditor Líder.**

El Comité Ambiental ha establecido que los Auditores del Hotel Almirante Cartagena Estelar, deben cumplir con los siguientes requisitos:

- ◆ **Entrenamiento:**
 - **Conocer y entender la norma NTC-ISO14001.**
 - **Haber cursado módulos de formación de auditores, interna o externamente.**
 - **Haber realizado cursos de Auditor Ambiental certificado por cualquier entidad avalada.**
 - **No pertenecer al proceso auditado**
- ◆ **Experiencia:**
 - **Mínimo haber realizado prácticas de auditor.**
- ◆ **El Director Ambiental aplica el Instructivo IPSGA_13CAI-02 “Capacitación y Entrenamiento de Auditores Ambientales”.**

Todos los requisitos con los que debe cumplir los auditores son evaluados en el formato de “Calificación de Auditores” para valorar su competencia por parte del Director del SGA y La Gerente de Recursos Humanos.

- ◆ Las responsabilidades del auditado y/o cliente (responsable del proceso objeto de auditoría) son las siguientes:
 - Poner a disposición del auditor interno o al equipo auditor, los medios necesarios para la auditoría.
 - Facilitar el acceso a las instalaciones y documentos relevantes para la auditoría.
 - Cooperar con los auditores para asegurar el éxito de la auditoría.
 - Poner en marcha las acciones correctivas que se deriven del Informe de Auditoría.

- ◆ Estas Auditorías pueden ser realizadas en el Hotel Almirante Cartagena Estelar, por un Cliente o una entidad externa.

- ◆ El Director Ambiental en coordinación con el comité Ambiental nombra a los Auditores y le asigna un tiempo para cada proceso a auditar, así como la selección de aquellos procedimientos o documentos propios de cada proceso donde parezca conveniente incidir aplicando el formato FSGA-24 “Plan Anual de Auditorías”.

- ◆ El plan Anual de Auditorías es elaborado por el Director Ambiental y aprobado por el Gerente General.

- ◆ El Director Ambiental con una antelación aproximada de quince días a un mes, debe notificar a los responsables de los procesos que van a ser auditados la realización de la auditoría. En la medida de lo posible, deben consensuarse las fechas exactas de su celebración mediante el formato FSGA_25 “Convocatoria previa a Auditoría Ambiental”.

- ◆ El auditor revisa preliminarmente el sistema de gestión ambiental, o procesos destinados a auditar en interrelación con el responsable del proceso, con base en el Manual de gestión

Ambiental y en las actividades establecidas en los procedimientos e instructivos para verificar si cumplen con los lineamientos establecidos, si están implementados eficazmente y si se adecuan para el logro de los objetivos establecidos, junto con el Director Ambiental y con el auditor que se ha designado en el caso de no ser él.

El Director Ambiental prepara la Lista de chequeo para ser utilizada por los auditores, en el formato FSGA_26 “Lista de Chequeo para Auditorías Ambientales” y aplica el Instructivo IPSGA_13EA-03 “Ejecución de Auditorías Ambientales”. Estas “listas de chequeo para auditorías” se pueden conservar como documento de auditoría si se considera necesario para próximas ocasiones.

- ◆ **El Equipo Auditor debe hacer una revisión y conclusión de las Lista de Chequeo para Auditorías Ambientales, cuando hay más de un Auditor se compara las notas de cada uno y se efectúa un balance de la actividad; resaltando los puntos fuertes, las debilidades y oportunidades de mejoramiento y las desviaciones encontradas.**

El auditor distribuye el reporte de la auditoría físicamente a través del formato FSGA_27 “Informe a Gerencia de los Resultados de las Auditorías del Sistema de Gestión Ambiental”, donde se establecen las fortalezas, debilidades, resumen estadístico, observaciones generales y oportunidades de mejoramiento, en la siguiente forma:

- **Jefe del departamento auditado**
- **Auditado**
- **Director Ambiental**
- **Gerente General**

Los Auditados que requieren Acciones Correctivas investigan las causas de las No Conformidades. En caso contrario, se analiza el resultado de las auditorías como se indica más adelante.

El Comité Ambiental en interrelación con el Auditado, diligencian el formato FSGA_21 “Solicitud de Acciones Correctivas”, y definen las acciones necesarias en un plazo máximo de 2 días al recibo de la misma.

- ◆ El Jefe de cada departamento es el responsable de controlar el cumplimiento y la eficacia de las Acciones Correctivas definidas en su proceso.

El Director Ambiental o un auditor designado por éste, verifica en la fecha acordada si la Acción Correctiva fue implementada y su eficacia, y se evidencia el seguimiento en el formato FSGA_21 “Solicitud de Acciones Correctivas”, en la casilla seguimiento de Acciones Correctivas, y si la Acción Correctiva no es satisfactoria, el auditor solicita nuevas Acciones Correctivas al Auditado.

- ◆ Cuando finalizan las acciones de seguimiento correspondientes, el Director Ambiental entrega copia al Gerente General y presenta la información consolidada en las reuniones del Comité Ambiental programadas para este fin.
- ◆ La auditoría se considera cerrada cuando todas y cada una de las No Conformidades se ha cerrado satisfactoriamente.

Las Verificaciones efectuadas por el Comité Ambiental a los Informes de Auditoría al cierre de los mismos, se consideran parte de la Revisión por la Dirección Ambiental y aplican el procedimiento PSGA_RG-14 “Revisión por la Gerencia”.

- ◆ El Director Ambiental archiva la documentación correspondiente a las Auditorías Ambientales.
- ◆ El Director Ambiental posterior a la auditoría suministran el formato FSGA_31 “Evaluación de Auditores Ambientales” al auditado, con el fin de evaluar el trabajo del auditor y retroalimentar el proceso.

5. REFERENCIAS.

5.1. Instructivo IPSGA_13SAI-01 “Selección de Auditores Internos”.

5.2. Instructivo IPSGA_13CAA-02 “Capacitación y Entrenamiento de Auditores Ambientales”.

5.3. Instructivo IPSGA_13EA-03 “Ejecución de Auditorías Internas Ambientales”

5.4. Procedimiento PSGA_RG-14 “Revisión por la Gerencia”.

6. REGISTROS.

CÓDIGO	TITULO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	LUGAR DE ARCHIVO
FSGA_24	Plan Anual de Auditorias	Un año	Dirección Ambiental
FSGA_25	Convocatoria previa a Auditoria Ambiental	Un año	Dirección Ambiental
FSGA_26	Lista de Chequeo para Auditorias Ambientales	Un año (Opcional según la necesidad)	Dirección Ambiental
FSGA_27	Informe de Gerencia de los Resultados de la Auditorias al Sistema de Gestión Ambiental	Un año	Dirección Ambiental
FSGA_31	Evaluación de Auditores Ambientales	Un año	Dirección Ambiental
*	“calificación de auditores	Un año	Dirección

Ambiental

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS.

7.1. **Formato FSGA_24 “Plan anual de Auditorías”**

7.2. **Formato FSGA_25 “Convocatoria previa a Auditoría Ambiental”**

7.3. **Formato FSGA_26 “Lista de Chequeo para Auditorías Ambientales”**

7.4. **Formato FSGA_27 “Informe a Gerencia de los Resultados de Auditorías del Sistema de Gestión Ambiental.”**

7.5 **Formato FSGA_31 “Evaluación de Auditores Ambientales”**

 <p>35</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO</p> <p style="text-align: center;"><i>REVISIÓN POR PARTE DE LA GERENCIA</i></p>	<p>PSGA_RG-14 Edición No. 1 Fecha: No. de Revisión: 00 Página 4 de 4</p>
---	---	--

1. OBJETIVO.

Definir y establecer el procedimiento para el proceso de Revisión por la Gerencia al Sistema de Gestión Ambiental por parte de la Gerencia del Hotel Almirante Cartagena Estelar.

2. ALCANCE.

Aplica al proceso de Revisión por la Gerencia del Hotel Almirante Cartagena Estelar.

2.1. **RESPONSABLES**

- Alta Gerencia
- Comité Ambiental

3. DEFINICIONES.

3.1. Sistema de Gestión Ambiental: **Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto al medio ambiente.**

3.2. Política ambiental: **Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la conservación del medio ambiente tal como se expresan formalmente por la Alta Gerencia.**

3.3. Objetivo ambiental: **Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con lo ambiental.**

3.4. Alta Gerencia: **Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización. (Para el Hotel Almirante Cartagena Estelar, la Alta Gerencia está representada por el Gerente General y el Gerente Residente)**

4. PROCEDIMIENTO.

La Alta Gerencia del Hotel Almirante Cartagena Estelar, efectúa semestralmente revisiones para asegurarse de que el Sistema de Gestión Ambiental sigue siendo adecuado y conveniente de acuerdo con el propósito y metas de la organización, si lo considera necesario, convoca a los miembros del Comité Ambiental para que lo apoyen en ésta gestión. El representante de la Dirección en el Hotel Almirante Cartagena Estelar, es el Director Ambiental, sus responsabilidades y autoridad al igual que la de los miembros de la Alta Gerencia y el Comité Ambiental están definida en la tabla #2 “Matriz de Responsabilidades y Autoridad” del Procedimiento PSGA_ER-05 “Estructura y responsabilidad”.

En este mismo procedimiento se define como es comunicada o transmitida la responsabilidad y autoridad dentro de la organización.

El Director Ambiental como representante de la Gerencia presenta informes del desempeño del Sistema de Gestión Ambiental toda vez que sea necesario y cuando la gerencia lo solicite. La información contenida en este informe constituye material a tratar en la Revisión por la Gerencia y corresponde a los siguientes puntos:

- Reportes de Auditorías Internas.
- Comportamientos de cada proceso.
- Informes de Acciones Correctivas y Preventivas.

La revisión de Gerencia cubre la pertinencia de los objetivos y metas, aplicando el procedimiento PSGA_OMA-03 “Objetivos y Metas ambientales”.

En ésta revisión se pueden tratar además, otros temas relacionados como por ejemplo las necesidades de entrenamiento u otros temas que conciernen o afecten al medio ambiente.

La Alta Gerencia, y el Comité Ambiental analizan y evalúan la información teniendo en cuenta la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de realizar planes de acción para cambios en el Sistema de Gestión de Ambiental.

Si la información suministrada es satisfactoria hay que mantenerla. En caso contrario se debe realizar un plan de acción para los cambios.

Si la información no es satisfactoria se aplica los Instructivos IPSGA_12AC-01 “Acciones Correctivas” y IPSGA_12AP-02 “Acciones Preventivas”, se informa de ello a los miembros del Comité Ambiental y a los involucrados, el Gerente General verifica la ejecución y eficacia del plan de acción propuesto

Como resultado de las revisiones, la Alta Gerencia emite un Acta de Revisión por la Gerencia ó de Comité Ambiental cuando se analizan específicamente situaciones que tienen relación con la satisfacción del cliente y en donde se consignan no conformidades encontradas en el Sistema de Gestión Ambiental

5. REFERENCIAS.

5.1. Procedimiento PSGA_OMA-03 “Objetivos y Metas Ambientales”

5.2. Instructivo IPSGA_12AC-01 “Acciones Correctivas”

6. REGISTROS.

CÓDIGO	TITULO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	LUGAR DE ARCHIVO
FSGA_34	Acta de Reunión del Comité Ambiental	Un año	Archivo del Sistema de Gestión Ambiental.
FSGA_33	Acta de Revisión por la Gerencia	Un año	Archivo de Gerencia General

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS.

- a. **FSGA_33** “Formato de Acta de Reunión Revisión por la Gerencia”.
- b. **FSGA_35** “Matriz de Responsabilidades y Autoridad”
- c. **FSGA_34** “Acta de Reunión del Comité Ambiental”

 <p>36</p>	<p>INSTRUCTIVO</p> <p><i>IDENTIFICACIÓN, REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES</i></p>	<p>IPSGA_01IRAAA-01</p> <p>Edición No. 1</p> <p>Fecha:</p> <p>No. de Revisión: 00</p> <p>Página 4 de 4</p>
---	--	--

1. OBJETIVO.

Definir la metodología para la identificación de los aspectos ambientales más significativos para la Organización.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar.

2.1 Responsables

- ◆ **Comité Ambiental**
- ◆ **Director Ambiental**
- ◆ **Auditor**
- ◆ **Todo aquel que tenga participación en el SGA de Hotel Almirante Cartagena Estelar**

3. PROCEDIMIENTO.

El Comité Ambiental asigna al Director Ambiental para que realice un estudio de la situación ambiental identificando las áreas que puedan generar impactos ambientales de significancia, teniendo en cuenta la sensibilidad de los elementos del entorno y los procesos mismo dentro del área de influencia, con participación de los jefes de departamentos o áreas y el resto del personal de la empresa, para esto utiliza métodos de observación, inspección, y análisis de los procesos de dichas áreas. El Director Ambiental registra la información obtenida en el formato FSGA-08 “Identificación de áreas”, en donde se determina el área, la actividad que realiza y los aspectos ambientales.

Luego el Director Ambiental con el objeto de identificar los posibles impactos, realiza una confrontación entre las áreas de operación, aspectos ambientales y los componentes ambientales, mediante la aplicación de una matriz de interacción o de causa–efecto. Esta información se registrará en el formato FSGA-09 “Matriz causa-efecto” donde se relacionará los efectos ambientales o impactos ambientales y las áreas ya establecidas como significativas. Todo esto lo hará en Director Ambiental basándose en la siguiente guía:

Guía de acciones que inciden en un área:

- Acciones que modifiquen el uso del suelo,
- Acciones que implican emisión de contaminantes,
- Acciones derivadas del almacenamiento de residuos,
- Acciones que implican sobreexplotación de recursos,
- Acciones que actúan sobre el medio biótico,
- Acciones que dan lugar al deterioro del paisaje,
- Acciones que repercuten sobre infraestructuras,
- Acciones que modifican el entorno social, cultural y económico, y
- Acciones derivadas del incumplimiento de las normas ambientales vigentes.

A partir de ahí el Director Ambiental realiza la respectiva evaluación de los impactos ambientales a través del formato FSGA_10 “Evaluación de impactos”, el cual tiene las siguientes características:

- Es una valoración cualitativa,
- Cada casilla de cruce (acción, factor impactado) dará una idea del efecto de cada acción impactante sobre el factor impactado,
- El impacto se mide con base al grado de manifestación cualitativa del efecto que quedará reflejado en lo que se define como importancia del impacto,
- Las casillas de cruce estarán ocupadas con la valoración correspondientes a once símbolos el primero corresponde al signo o naturaleza del efecto, el segundo

representa al grado de incidencia o intensidad, y los nueve restantes los atributos que caracterizan a dicho efecto.

- Los símbolos se representan así:

±	I
EX	MO
PE	RV
SI	AC
EF	PR
MC	I

SIGNO : Hace alusión al carácter beneficioso (+) o perjudicial (-) de las distintas acciones que van actuar sobre los factores considerados.

INTENSIDAD (I): Se refiere al grado de incidencia de la acción sobre el factor. Varía entre 1 y 12.

12: Destrucción total del factor

.

.

.

1: Efecto mínimo

EXTENSIÓN (EX): Se refiere al área de influencia teórica del impacto con relación al entorno del proyecto (Porcentaje del área, respecto al entorno, en que se manifiesta el efecto)

Muy localizado = Carácter Puntual =1

.
. .
.
Generalizado = 8

MOMENTO (MO): Se refiere al tiempo que transcurre entre la aparición de la acción (t_0) y el comienzo del efecto (t_j) sobre el factor del medio considerado.

Tiempo nulo, momento inmediato = 4

PERSISTENCIA (PE): Tiempo que permanecería el efecto desde su aparición, y partir del cual el factor afectado retornaría a las condiciones iniciales previas a la acción (por medios naturales o medidas correctoras).

Fugaz (menos de un años) = 1

Temporal (1 a 10 años) = 2

Permanente (más de 10 años) = 4

REVERSIBILIDAD (RV): Se refiere a la posibilidad de reconstrucción del factor afectado por el proyecto, es decir, las posibilidades de retornar a las condiciones iniciales previas a la acción (por medios naturales, una vez la acción deja de actuar sobre el medio).

Corto Plazo = 1

Mediano Plazo = 2

Irreversible = 4

SINERGIA (SI): Es el resultado de dos o más efectos simples (hay que tener cuidado que los efectos no se suman aritméticamente)

ACUMULACIÓN (AC): Este atributo da idea del incremento progresivo de la manifestación del efecto, cuando persiste de forma reiterada la acción que lo genera.

Cuando no hay efectos acumulativos = 1

Efectos acumulativos = 4

EFEECTO (EF): Se refiere a la relación causa- efecto, o sea del efecto de un factor, como consecuencia de una acción.

Puede ser directo o primario, la repercusión de la acción consecuencia directa de esta. Indirecto o secundario, su manifestación no es consecuencia directa de la acción, sino que tiene lugar a partir de un efecto primario, actuando este como una acción de segundo orden.

PERIODICIDAD (PR): Se refiere a la regularidad de manifestación del efecto, bien sea de manera cíclica o recurrente (efecto periódico), de forma impredecible en el tiempo (efecto irregular), o constante en el tiempo (efecto continuo)

Continuo = Ocupación del espacio por una construcción = 4

Periódico = Incendios forestales en verano = 2

Irregular: = Riesgo de incendios debido a un mejor acceso a una zona forestal = 1

La importancia del impacto (Importancia del efecto de una acción sobre un factor ambiental) no debe confundirse con la importancia del factor ambiental afectado.

La importancia se representa por un número deducido así:

$$I = \pm (3I + 2EX + MO + PE + RV + SI + AC + EF + PR + MC)$$

TABLA#3 IMPORTANCIA DEL IMPACTO

<p style="text-align: center;">NATURALEZA</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Impacto beneficioso (+) ☞ Impacto perjudicial (-) 	<p style="text-align: center;">INTENSIDAD (i) (Grado de destrucción)</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Baja 1 ☞ Media 2 ☞ Alta 4 ☞ Muy Alta 8 ☞ Total 12
<p style="text-align: center;">EXTENSIÓN (EX) (Area de influencia)</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Puntual 1 ☞ Parcial 2 ☞ Extenso 4 ☞ Total 8 	<p style="text-align: center;">MOMENTO (MO) (Plazo de manifestación)</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Largo plazo 1 ☞ Mediano plazo 2 ☞ Inmediato 4
<p style="text-align: center;">PERSISTENCIA (PE) (Permanencia del efecto)</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Fugaz 1 ☞ Temporal 2 ☞ Permanente 4 	<p style="text-align: center;">REVERSIBILIDAD (RV)</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Corto plazo 1 ☞ Mediano plazo 2

<p style="text-align: center;">SINERGIA (SI) (Regularidad de la manifestación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sin sinergismo 1 • Sinérgico 2 • Muy sinérgico 4 	<p style="text-align: center;">ACUMULACION (AC) (Incremento progresivo)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simple 1 • Acumulativo 4
<p style="text-align: center;">EFEECTO (EF) (Relación causa-efecto)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indirecto 1 • Directo 4 	<p style="text-align: center;">PERIODICIDAD (PR) (Regularidad de la manifestación)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Irregular y discontinuo 1 • Periódico 2 • Continuo 4
<p style="text-align: center;">RECUPERABILIDAD (MC) (Reconstrucción por medios humanos)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recuperable inmediatamente 1 • Recuperable a mediano plazo 2 • Mitigable 4 • Irrecuperable 8 	<p style="text-align: center;">IMPORTANCIA (I)</p> $I = \pm (3I + 2EX + MO + PE + RV + SI + AC + EF + PR + MC)$

Luego de obtener la importancia de cada factor, el Director Ambiental traslada esta información al formato FSGA_11 "Matriz de importancia" donde multiplica cada valor de importancia con su respectivo UIP (Unidades de importancia) cuyo valor máximo es 100 y que al sumar todos los valores que asigne a los impactos debe dar como resultado 1000, estos va a ser determinados bajo la objetividad del Director Ambiental. Después de esto, el responsable realiza una sumatoria de cada efecto dará como resultado la importancia

absoluta y que dividiéndola entre 1000 tendrá como resultado la importancia relativa de cada impacto ambiental; el Director Ambiental repite el mismo procedimiento esta vez con los valores de importancia de cada área para así determinar la importancia absoluta y relativa de las mismas.

En este momento ya el Director Ambiental ha identificado las áreas de la organización y los impactos más significativos al tomar los valores de la importancia relativa más negativos que le haya arrojado el análisis de valoración realizado.

El Director Ambiental al tener las áreas de el Hotel más significativas ambientalmente y los aspectos ambientales que debe controlar, continua con la elaboración de los objetivos ambientales PSGA_OMA-03 “Objetivos y metas ambientales “y los programas ambientales PSGA_PA-04 “Programas Ambientales” en un unión con el comité ambiental.

En virtud del cumplimiento de los objetivos, metas y programas ambientales, el Director Ambiental debe realizar nuevamente una evaluación de la situación ambiental del hotel seis meses después como tiempo mínimo, con el fin de actualizar y reclasificar los aspectos ambientales cuando sea necesario, y así cumplir con el principio de mejora continua. Si el Director Ambiental y el Comité Ambiental determinan que hubo un cambio significativo en la situación del Hotel con respecto al medio ambiente, se tomará la decisión de realizar nuevamente la identificación de los aspectos ambientales.

5. REFERENCIAS

- Procedimiento de objetivos y metas ambientales PSGA_OMA-03
- Procedimiento de Programas Ambientales PSGA_PA-04
- Procedimiento de Auditorias PSGA-AU-05

6. REGISTROS

	CÓDIGO	TITULO
	FSGA_08	Identificación de áreas
	FSGA_09	Matriz causa-efecto
	FSGA_10	Evaluación de impactos
	FSGA_11	Matriz de importancia

<p>36.1</p>  <p>HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR Hoteles ESTELAR S.A.</p> <p>37</p>	<p>INSTRUCTIVO</p> <p><i>REQUERIMIENTOS LEGALES Y SU ACTUALIZACIÓN</i></p>	<p>IPSGA_02RLA-01</p> <p>Edición No. 1</p> <p>Fecha:</p> <p>No. de Revisión: 00</p> <p>Página 4 de 4</p>
--	--	--

1. OBJETIVO

Establecer la metodología de registro y actualización de los requerimientos legales que rigen al Hotel Almirante Cartagena Estelar

2. ALCANCE

Se inicia en el momento en que el Director del SGA solicita la información referente a la normatividad que rige a las actividades del Hotel al Ministerio del Medio Ambiente y, termina con los planes de acción y actualización del registro correspondiente.

2.1. RESPONSABLES

- **Comité Ambiental**
- **Director Ambiental**

- Jefes departamentos

3. PROCEDIMIENTO.

La Dirección Ambiental solicita al Ministerio del Medio Ambiente a través de Internet la normatividad ambiental que rige a las actividades del Hotel, además cualquier legislación en materia de medio ambiente creada por la autoridad municipal y departamental. Este proceso se realiza cada dos meses cuando normatividad nacional, en el caso de que sea departamental o municipal se realiza la actualización del registro inmediatamente la autoridad encargada se pronuncie

El Ministerio del Medio Ambiente envía la información solicitada por medio del Internet, al llegar la información correspondiente a manos del Director Ambiental, este actualiza el formato FSGA-12 “Listado Requerimientos Legales” en el cual debe llenar las casillas tipo (ley, resolución, decretos u otros), ámbito (Nacional, Departamental, Municipal u otros) y Descripción donde se consignara las respectivas observaciones de los ítems legales. Además se archivara una copia de la normatividad en la carpeta denominada “Legislación Aplicable”

Si existe un cambio en el listado de los requerimientos legales debido a una renovación o creación de una nueva normatividad esta se divulga a los jefes de departamentos a través de un informe que realizará el Director Ambiental. Además se actualizará listado que se encuentra en el sistema de información del hotel este proceso se realizará cada tres meses.

El Comité Ambiental de acuerdo a los cambios que se presentan en los requerimientos legales tomara planes de acción (nuevos objetivos, metas, programas ambientales, acciones correctivas y acciones preventivas) para lograr el cumplimiento de la normatividad que rige al Hotel.

4. REGISTROS

CÓDIGO	TITULO	LUGAR DE ARCHIVO
FSGA_12	Carta de solicitud de información dirigida al Medio Ambiente	de Archivo de la Dirección Ambiental.
FSGA_12	Listado de Requerimientos Legales	de Archivo de la Dirección Ambiental, Intranet.
FSGA_12	Correo de respuesta por parte de los funcionarios del Ministerio del Medio Ambiente	de Archivo de la Dirección del Medio Ambiente
FSGA_12	Informe realizado por el Director Ambiental.	de Archivo de la Dirección Ambiental, Intranet.
FSGA_34	Actas de Comité Ambiental	de Archivo de la Dirección Ambiental.

 <p>38</p>	<p>INSTRUCTIVO</p> <p><i>CONTROL DE DOCUMENTOS</i></p>	<p>IPSGA_08CD-01</p> <p>Edición No. 1</p> <p>Fecha:</p> <p>No. de Revisión: 00</p> <p>Página 4 de 4</p>
---	---	---

1. OBJETIVO.

Estandarizar el Proceso de control de documentos para establecer y asegurar las responsabilidades, elaboración, revisión, aprobación, revisión periódica, registro, anulación y distribución de los documentos y la utilización de documentos actualizados.

3. ALCANCE.

Todos los documentos generados para el Sistema de Gestión Ambiental, están involucrados en el cumplimiento de lo que se establece en el siguiente procedimiento, ya que es aplicable a toda actividad relacionada con la edición de los procedimientos del sistema de gestión ambiental que se requieren, para cumplir con la norma aplicable.

2.1. RESPONSABLES

- ◆ **Director Ambiental**
- ◆ **Gerente General**
- ◆ **Gerente Residente**
- ◆ **Jefes de departamentos**

3. DEFINICIONES.

- 3.1. **Instructivos:** Son aquellos documentos que cubren una faceta de trabajo indicada pero no desarrollada en un procedimiento en forma detallada, Ej. : Explicación para diligenciar un formato, Como elaborar planes ambientales, etc.
- 3.2. **Copia Controlada:** Son aquellos documentos para los cuales tanto su distribución como su edición (cada 4 revisiones se edita un procedimiento nuevo y desaparecen los cambios y/o actualizaciones) deben ser controlados y registrados en el listado de distribución por parte del responsable por el control de la documentación. Estos documentos se identifican con un sello o título en todas sus páginas, donde se anuncia la leyenda “COPIA CONTROLADA”. Los documentos externos que se consideren parte del sistema de gestión de ambiental se controlaran mediante la ubicación del sello por lo menos en su portada o contraportada y se registran en el listado maestro de documentos externos que forman parte del Sistema de Gestión Ambiental.
- 3.3. **Copia no controlada:** Son aquellos documentos de carácter percedero que no tienen validez, no sufren actualizaciones y no se utilizan como consulta dentro del sistema de gestión de calidad. Estos documentos se identifican con un sello o título en todas sus páginas, donde se anuncia la leyenda “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto no se incluyen en listado de distribución.
- 3.4. **Aprobación:** Es confirmar que lo que está escrito es lo que se debe hacer.
- 3.5. **Revisión:** Es verificar que lo que está escrito es lo que se hace.
- 3.6. **Tenedores:** Es el Proceso y/o personal que tiene bajo su responsabilidad un documento específico.

4. PROCEDIMIENTO.

La elaboración de los Procedimientos, los Instructivos, y otros documentos del Sistema de Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar, se regirán por lo dispuesto en el Instructivo IPSGA_8GCP-03 “Generación y Codificación de Procedimientos”.

Las Modificaciones y actualizaciones al Manual Ambiental se realizaran aplicando el Instructivo IPGA_8MMA-05 “Modificaciones Al Manual de Calidad”

Para asegurarse de que los documentos del Sistema de Gestión Ambiental permanezcan legibles y fácilmente identificables se aplica el instructivo IPGC_16GCP-03 “Generación y Codificación de procedimientos”

El Director del Sistema de Gestión Ambiental elaborara los documentos generales del Sistema de Gestión Ambiental y los procedimientos e instructivos particulares de cada departamento será elaborados por su respectivo representante. Mientras que el procedimiento no haya sido revisado se le colocara la frase “DOCUMENTO EN ESTUDIO”

La responsabilidad de la Revisión de los procedimientos, los Instructivos y otros documentos del Sistema de Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar, la tiene el Gerente General, Gerente Residente, Director del Sistema de Gestión Ambiental (éste último sólo para los procesos de Gestión Ambiental), y Jefes de departamento del Hotel Almirante Cartagena Estelar , según su aplicación.

Los procedimientos se revisan mínimo una vez al año y el Director Ambiental controla que éstos una vez revisados se editen, con número de edición 1 y numero de revisión 00 firmando el autor la portada de Revisión y Aprobación de Procedimientos, en la casilla de Elaborado por.

Cada cuatro Cambios y/o Actualizaciones, un procedimiento nuevo se edita y éstos desaparecen en la nueva portada. Se coloca la fecha de la nueva edición y el número de edición y de revisión aumenta en 1.

Los responsables de la Revisión firman en la portada de Revisión y Aprobación de Procedimientos, en la casilla Revisado por.

El Director Ambiental mantendrá al día una lista del estado de revisiones de los documentos que generen cambios y/o actualizaciones, FSGA_05 “Control de Revisiones”, en esta lista quedaran indicadas la revisión en vigor y la fecha de la revisión.

Los procedimientos, con el fin de asegurar su continua efectividad y adherencia a la norma NTC-ISO 14001, sufrirán una revisión general cada año independientemente de las actualizaciones recibidas durante ese tiempo. Dichas revisiones podrán coincidir con el desarrollo de las auditorias anuales, en la que se verificara si los procedimientos continúan siendo aplicables o si hubiera que actualizarlos oportunamente.

El resto de la documentación no tiene un plazo de revisión periódica y su revisión se efectuara cuando surja la necesidad de actualizar el Sistema de Gestión Ambiental en los aspectos recogidos por dichos documentos.

Si el Director Ambiental lo considera necesario los documentos se presentaran para su aprobación al Comité Ambiental, y en la portada del Registro de Revisión y Aprobación de cada procedimiento figurará el No. del Acta o en su defecto la fecha del acta en que han sido validados.

Los responsables de la aprobación firman en la portada de Revisión y Aprobación de Procedimientos en la casilla de Aprobado por.

Cada responsable edita sus procedimientos y lo entrega al Director de Gestión Ambiental, debidamente diligenciado.

El Gerente General del Hotel Almirante Cartagena Estelar, aprueba los procedimientos y los Instructivos según su aplicación firmando en la portada de Revisión y Aprobación de Procedimientos en la casilla Aprobado por, con lo cual ordena su implementación.

Cualquier documento entrará en vigor a partir de su fecha de validación en la reunión del Comité Ambiental. Cuando esta no aparezca de forma explícita, se considerará como tal la fecha de edición.

Si el Documento no fue aprobado se deben efectuar los cambios necesarios (numeral 4.4)

El Director Ambiental incluye los procedimientos aprobados en el formato FSGA_01 “Listado Maestro de Documentos Internos del Sistema de Gestión Ambiental” que se mantiene en sistema, en los archivos del SGA.

El Director de Gestión Ambiental es responsable de incluir todos los Documentos de origen externo en el formato FSGC_02 “Listado Maestro de Documentos Externos del Sistema de Gestión Ambiental”.

Los Jefes de departamento y el Director de Gestión Ambiental realizan las modificaciones necesarias y se somete nuevamente a revisión (numeral 4.2)

El Director del Sistema de Gestión Ambiental una vez aprobado el Documento lo emite como documento del Sistema de Gestión Ambiental y lo distribuye según lo definido en el formato FSGC_01 “Listado Maestro de Documentos Internos del Sistema de Gestión Ambiental”.

Se mantiene copia actualizada de la documentación del Sistema Ambiental en el disco duro del computador y una copia impresa de toda la documentación bajo la responsabilidad del

Director del Sistema de Gestión Ambiental y otras copia distribuida entre los Jefes de cada departamento bajo su Responsabilidad y en Administración cada responsable tiene los Documentos que le corresponden para cada actividad.

No se distribuirá para su implementación y uso, documentos que previamente no hayan cumplido con los requisitos indicados en las actividades de en los numerales 4.1 y 4.2 de este procedimiento.

Los documentos originales del Sistema de Gestión Ambiental están en la oficina del Director del Sistema de Gestión Ambiental y se dará copia a los jefes de departamentos que sean responsables del documento, los cuales se le hará firmar en el formato FSGA_03 “Distribución de Documentos”.

La actividad de divulgación de los procedimientos distribuidos se hace bajo la responsabilidad de cada Jefe de departamento, mediante información sobre su manejo que es dada en interrelación con el Director de Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar de esta actividad queda registro en el que se indica el código del procedimiento, fecha y firma, entre otros.

Las copias controladas, se identifican con el título o sello que indique COPIA CONTROLADA del área tenedora. Estos documentos no pueden distribuirse incompletos.

Podrán ser distribuidas internamente copias no controladas, identificándolas con el título o sello que indique COPIA NO CONTROLADA y no pueden ser utilizadas para actualizaciones.

El Archivo de la documentación se llevará a cabo por el Director Ambiental y por lo jefes de departamentos responsables de la documentación.

El Director Ambiental es el responsable de mantener actualizado en sistema el listado maestro de documentos en el formato FSGA_01 "Listado Maestro de Documentos Internos del Sistema de Gestión Ambiental".

Toda copia que se pida diferente a la de los tenedores, son Copias No Controladas.

Podrán distribuirse copias no controladas a clientes y proveedores que lo soliciten por escrito, para lo cual deberá contar con la aprobación del Director Ambiental y el Gerente General, al igual que las solicitadas internamente.

Todos los Tenedores al recibir un documento actualizado, proceden a destruir cualquier edición anterior de este documento.

Cualquier cargo receptor de un documento del Sistema de Gestión Ambiental puede solicitar su creación, revisión y/o modificación, al Jefe Inmediato del respectivo departamento, quien evalúa si la solicitud es viable. Si lo es se diligencia la solicitud por escritos, mediante el formato FSGA_04 "Solicitud de Modificación de los procedimientos del Sistema de Gestión de Ambiental", y se presentan al Gerente para su revisión y al Comité Ambiental para su aprobación.

Si no hay una modificación de los procedimientos del Sistema de Gestión Ambiental el Jefe Inmediato del respectivo departamento implementan las actividades.

El Gerente General y el Comité Ambiental una vez aprobada la Solicitud efectúa las modificaciones y se repite el proceso.

Si la Solicitud no es aprobada el Jefe de departamento la almacena.

La Revisión de un cambio ó modificación de un Procedimiento ó Instructivo no necesariamente genera una nueva revisión de los Formatos de los Procesos relacionados y viceversa. Siempre que sea posible, en el procedimiento revisado los numerales modificados

se registran en la portada de Revisión y Aprobación de Procedimientos, relacionando en la columna de Características del Cambio y/o Actualizaciones, desde la última revisión.

El Jefe de departamento divulga el contenido del documento a los tenedores para que implementen las actividades inmediatamente. Si se presentan modificaciones se divulgan de igual manera. Los Documentos Obsoletos serán enviados al Director Ambiental para ser destruidos.

Los Jefes de departamentos y el Director Ambiental mantendrán los Formatos del Sistema Ambiental una vez diligenciados archivados de acuerdo a lo establecido en el Instructivo IPSGA_08CR-02 "Control de Registros"

5. REFERENCIAS.

- 5.1. Norma NTC-ISO 14001, numeral 4.4.5. "Control de los Documentos".
- 5.2. Instructivo IPSGA_08GCP-03 "Generación y Codificación de Procedimientos".
- 5.4. Instructivo IPSGA_08CR-02 "Control de Registros"

6. REGISTROS.

CÓDIGO	TITULO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	LUGAR DE ARCHIVO
FSGA_01	Listado Maestro de Documentos Internos del Sistema de Gestión de Calidad	Indeterminado	Computador Dirección Ambiental
FSGA_04	Solicitud de Modificación de los procedimientos del Sistema de Gestión Ambiental	Un año	Dirección Ambiental
FSGA_02	Listado Maestro de Documentos Externos del Sistema de Gestión	Un año	Dirección Ambiental

Ambiental

FSGA_03	Distribución de Documentos	Un año	Dirección Ambiental
FSGA_05	Control de Revisiones	Un año	Dirección Ambiental

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS.

- 7.1. **Formato FSGA_04 “Solicitud de Modificación de los procedimientos del Sistema de Gestión Ambiental”**
- 7.2. **Formato FSGA_02 “Listado Maestro de Documentos Externos del Sistema de Gestión Ambiental”.**
- 7.3. **Formato FSGA_01 “Listado Maestro de Documentos Internos del Sistema de Gestión Ambiental”**
- 7.4. **Formato FSGA_03 “Distribución de Documentos”.**
- 7.5. **Formato FSGA_05 “Control de Revisiones”**
- 7.6. **Formato FSGA_06 “Solicitud de modificación al manual de gestión ambiental”**

 39	INSTRUCTIVO	IPSGA_08CR-02 Edición No. 1 Fecha: No. de Revisión: 00 Página 4 de 4
	<i>CONTROL DE REGISTROS</i>	

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología para el Proceso de Control de Registros a seguir para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros.

2. ALCANCE.

Todos los Registros generados por el Sistema de Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar están involucrados en el cumplimiento de lo que se establece en el presente procedimiento.

2.1 RESPONSABLES

- ◆ **Jefes de departamentos**
- ◆ **Comité Ambiental**
- ◆ **Auditor Externo**
- ◆ **Auditor Interno**
- ◆ **Todo usuario que tenga participación en el SGA de Hotel Almirante Cartagena Estelar**

3. DEFINICIONES.

3.1. **Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.**

3.2. **Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso**

3.2. **Identificar: Manera que permite reconocer los registros y relacionarlos con el producto o la actividad involucrada.**

- 3.3. **Recolectar:** Acción de recopilar los registros de calidad para su posterior clasificación y almacenamiento.
- 3.4. **Clasificar:** Acción de distribución de los registros según la indización asignada. Esta indización hace más eficaz el acceso y el empleo de éstos.
- 3.5. **Almacenar:** Acción de ubicar físicamente los registros para garantizar su conservación y clasificación ordenada.
- 3.6. **Conservar:** Conjunto de medidas que permiten asegurar el buen estado de los registros.

4. PROCEDIMIENTO.

Todos los Jefes de departamentos involucrados en el Sistema de Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar, elaboran los registros de sus respectivos procesos según lo establecido en el Instructivo IPSGA_8GCP-03 “Generación y Codificación de Procedimientos”, donde se especifica como identificarlo y como codificarlo.

Los Jefes de departamentos y el Director Ambiental clasifican los Registros teniendo en cuenta las diferentes áreas, procesos y/o actividades, funciones, operaciones del Hotel Almirante Cartagena Estelar y las del Sistema de Gestión Ambiental implementado.

Los Registros se distribuyen al personal que los utiliza, según lo establecido por el Director del Sistema de Gestión Ambiental en el Formato FSGA_07 “Listado Maestro de Registros”. Todos los usuarios diligencian los registros en las diferentes labores diarias.

Los Jefes de departamentos se aseguran que todos los Registros se recuperen y organicen de manera cronológica, alfabética y/o numérica por cada uno de sus usuarios según sea apropiado. Después de realizada la labor en que son usados, la recuperación y organización

de los mismos se realizará en carpetas, fólder y demás medios adecuados para esta actividad así como para su mantenimiento. Esta actividad es evidenciada por cada área en el formato FSGA_07 “Listado Maestro de Registros” del cual mantiene copia en sistema el Director Ambiental. Se actualiza el Listado por lo menos una vez cada seis meses. Cada departamento almacena sus respectivos Registros protegiéndolos en carpetas o fólder debidamente identificados de manera que se prevengan daños y organizándolos en archivadores.

Tiene acceso a los Registros almacenados ó archivados los Jefes de departamentos y los usuarios responsables de los diferentes procesos de la organización, quienes los distribuyen a las demás personas que los solicitan y él mismo los recupera nuevamente y los ubica en el archivo correspondiente.

El Director Ambiental en interrelación con los Jefes de departamentos establecen que el tiempo de retención de los Registros involucrados en el Sistema de Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar, será determinado de acuerdo a las necesidades de cada proceso.

5. REFERENCIAS.

5.1. Instructivo IPSGA_08GCP-03 “Generación y Codificación de Procedimientos”.

6. REGISTROS.

CÓDIGO	TITULO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	LUGAR DE ARCHIVO
FSGA_07	Listado Maestro de Registros	Indeterminado	Computador de Dirección Ambiental

 <p>40</p>	<p>INSTRUCTIVO</p> <hr/> <p><i>GENERACIÓN Y CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS</i></p>	<p>IPSGA_08GCP-03</p> <p>Edición No. 1</p> <p>Fecha:</p> <p>No. de Revisión: 00</p> <p>Página 4 de 4</p>
---	---	--

1. OBJETIVO.

Establecer el procedimiento fundamental para generar y codificar los documentos del Sistema de Gestión Ambiental de Hotel Almirante Cartagena Estelar.

2. ALCANCE.

Se aplica a todas las actividades relacionadas con la edición de los procedimientos operativos e instruccionales que se requieren para cumplir con los requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 14001.

2.1. RESPONSABLES

41 4.1.1.1

- **Todo el personal involucrado en la codificación de los procedimientos del Sistema de Gestión de Ambiental.**

3. DEFINICIONES.

- 3.1. **Procedimiento fundamental: Corresponde al procedimiento que explica como se escribe un procedimiento dentro de un Sistema de Gestión Ambiental.**

4. PROCEDIMIENTO.

4.1. DESCRIPCIÓN DE LA PORTADA

- 40.1 4.1.1. Revisión y Aprobación de Procedimientos

4.1.1.6	4.1.1.7	4.1.1.8.		
4.1.1.5				
4.1.1.2.	A	B	C	D
4.1.1.3.				
4.1.1.4.				
4.1.1.9				

4.1.1.1 Titulo: Revisión y Aprobación de Procedimientos.

4.1.1.2. Elaborado por: En esta fila se anota el nombre y apellido (A), el cargo (B) de la persona que elaboro el procedimiento en su edición original y en las revisiones subsiguiente, si las hay.

4.1.1.3. Revisado por: En esta fila se anota el nombre y apellido (A), el cargo (B) de la persona que reviso el procedimiento en su contenido original y en las revisiones subsiguiente, si las hay.

4.1.1.4. Aprobado por: En esta fila se anota el nombre y apellido (A), el cargo (B) de la persona que aprobó el procedimiento en su contenido original y en las revisiones subsiguientes, si las hay.

4.1.1.5. Fecha de Elaboración, Revisión y Aprobación: Son la Firma (C) y fecha (D) correspondientes a los numerales 4.1.1.2, 4.1.1.3 y 4.1.1.4 de este procedimiento.

4.1.1.6. No. de Edición: Numero de la edición en que se generan los cambios y/o actualizaciones del procedimiento, si las hay.

4.1.1.7. Fecha: Es la fecha de revisión y actualización del procedimiento. Cada cuatro revisiones, se edita un procedimiento nuevo y desaparecen los Cambios y/o actualizaciones.

4.1.1.8. Características del Cambio y/o Actualización: Se describe brevemente el numeral que se ha Revisado y actualizado.

4.1.1.9. Validado en el Comité Ambiental en el Acta No.: Numero del Acta donde se Validó el procedimiento.

4.2. CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS POR PROCESOS.

Los Procedimientos y los Instructivos del Sistema de Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar se presentan y se identifican como: PSGA_XXX-##, estipulado en este procedimiento. En caso de ser instructivos se les antepone una “I” a la anterior nomenclatura y antes de las iniciales del nombre del Instructivo se coloca el número que identifica al respectivo procedimiento.

La codificación para su identificación se hace de la siguiente forma:

- ◆ **PSGA: Proceso de Gestión Ambiental**
- ◆ **I: Instructivo**
- ◆ **_XXX: Guión inferior e Iniciales del Nombre del Procedimiento**
- ◆ **-##: Guión y consecutivo de dos dígitos de creación de documentos**

Para los instructivos de áreas que implican instructivos mas detallados, se les pone una (G) al final de toda la nomenclatura.

Los Formatos de los Procedimientos y los Instructivos del Sistema de Gestión Ambiental se presentan como: FSGA_XX,

La codificación para su identificación se hace de la siguiente forma:

- ◆ **FSGA: Formato del Sistema de Gestión Ambiental**
- ◆ **_##: Guión inferior y consecutivo de dos dígitos de creación de documentos**

Los códigos de los formatos pueden ubicarse en cualquier parte de los mismos siempre y cuando éstos se identifiquen, aunque en lo posible se debe tratar de ubicar en una misma parte de los formatos para ofrecer una mejor presentación.

Las Tablas y Matrices Generadas en todos los procedimientos y los Instructivos del Sistema de Gestión Ambiental se presentan e identifican como se estipule en cada procedimiento.

Al referenciar una tabla o matriz de un documento a otro se identificara con su respectivo nombre.

4.3. DESCRIPCIÓN DEL CUERPO DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los documentos que conforman el Sistema de Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar., deben conservar la siguiente presentación como se describe en este procedimiento:

4.3.2. Encabezado

41.1	4.3.2.3	42.1 4.3.2.4.
4.3.2.1		4.3.2.5.
	4.3.2.2	42.2 4.3.2.6.
42		4.3.2.7.
		4.3.2.8.

4.3.2.1. Logotipo de la empresa: Se identifica el logo de la empresa.

4.3.2.2. Título: Referencia el nombre del procedimiento que se va a tratar

4.3.2.3. Tipo de documento: Que clase de documento es, por ejemplo instructivo, procedimiento, caracterización.

4.3.2.4: Código del documento: Se identifica de acuerdo a lo descrito en el numeral 4.2. de este procedimiento

4.3.2.5. Edición No: Número de la edición en que se genera el documento.

4.3.2.6. Fecha: Es la fecha de edición en la cual se genera el documento.

4.3.2.7. No. de Revisiones: Identifica el número de revisiones que a tenido el documento desde su edición.

4.3.2.8. Páginas: Indica la numeración consecutiva y total del documento desarrollado.

4.3.3. Pie de Página: Proceso de Gestión Ambiental

4.3.3.

4.4. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

4.4.1. La estructura de la documentación debe seguir el patrón descrito en la siguiente tabla:

TABLA# 4 REQUERIMIENTOS PARA ELABORAR DOCUMENTOS
DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

REQUISITOS	PROCEDIMIENTOS	INSTRUCTIVOS
OBJETIVO	R	O
ALCANCE	R	O
DEFINICIONES	R	O
PROCEDIMIENTO	R	R
REFERENCIAS	O	O
RESPONSABLE	R	R
REGISTROS	R	O

Leyenda:

O: Opcional, **R:** Requerido,

Objetivo: Es la razón de ser del procedimiento. Se debe definir para que se crea el procedimiento. Es recomendable iniciar con verbo, como: “Sistematizar”, “Reglamentar”, etcétera.

Alcance: En este renglón se debe definir la amplitud que tiene el procedimiento. Se debe especificar desde donde se inicia hasta donde concluye dicho procedimiento, en algunos casos puede cubrir toda la empresa e inclusive a las partes interesadas.

Definiciones: En este renglón se debe explicar algún término que resulte particular de la compañía y ajeno para el lector que participe en el procedimiento.

Procedimiento: Se debe pormenorizar cada uno de los actores que intervienen en el procedimiento, así como las actividades que realizan en los casos en que sea conveniente.

Referencias: En este renglón se deben especificar aquellos documentos que se consideran fuentes de consulta o medios de clarificación de algún punto del procedimiento, los cuales pueden o no pertenecer al Sistema de Gestión Ambiental.

Ejemplo: Manuales de cocinas, Cualquier norma externa (que se utilice).

Registros: En los casos en que sea conveniente de acuerdo a la Tabla # 3 de este procedimiento, para todos los registros (formatos) que se generen como prueba de aplicación de un procedimiento, debe estar diligenciado en el siguiente cuadro. Las siguientes cuatro columnas hacen referencia específica a los requerimientos del numeral 4.5.3 de la norma NTC-ISO14001, ya que contienen código, título, tiempo de conservación y lugar de archivo del registro.

CÓDIGO	TITULO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	LUGAR DE ARCHIVO

Responsable: Persona designada para la realización y cumplimiento de una determinada actividad.

4.5 MANUAL AMBIENTAL

El manual tendrá la siguiente codificación: MA- 01 y sus modificaciones se realizarán siguiendo el instructivo IPSGA_08MMA-04 "Modificaciones al Manual Ambiental".

5. REFERENCIAS.

5.1. NTC-ISO 14001.

6. REGISTROS.

N/A

 <p>43</p>	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO</p> <p style="text-align: center;"><i>MODIFICACIONES AL MANUAL AMBIENTAL</i></p>	<p>IPSGA_08MMA-04</p> <p>Edición No. 1</p> <p>Fecha:</p> <p>No. de Revisión: 00</p> <p>Página 4 de 4</p>
---	--	--

1. OBJETIVO.

Estandarizar el procedimiento a seguir para la modificación del Manual Ambiental con el propósito de asegurar su actualización, revisión y aprobación del mismo.

4. ALCANCE.

Este procedimiento aplica al Manual Ambiental desarrollado en el sistema ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar, para todos los efectos de cambios y/o modificaciones realizados a este.

2.1 RESPONSABLES

- ◆ Director Ambiental**
- ◆ Gerente General**
- ◆ Gerente Residente**
- ◆ Jefes de departamentos**

3 DEFINICIONES.

- 3.1. Manual Ambiental: Es un documento que establece la Política Ambiental y que describe el Sistema de Gestión Ambiental de una organización.**

4 PROCEDIMIENTO.

Cualquier Jefe de departamento, el director ambiental, gerente general y gerente residente del Hotel Almirante Cartagena Estelar como responsable de su área puede solicitar modificaciones al Manual Ambiental diligenciando el formato FSGA_06 “Solicitud de Modificación del Manual Ambiental”.

Una vez el Jefe de departamento, gerente general y gerente residente haya estudiado la viabilidad de la misma, la remite al Director Ambiental para su estudio.

El Director Ambiental programa la reunión en la que se evalúa la solicitud para su aprobación o rechazo.

Esta reunión la componen el Gerente General, el Gerente Residente, el Director del Sistema de Gestión Ambiental y el solicitante de la modificación en caso de ser necesario.

Toda modificación realizada al Manual Ambiental la aprueba el Gerente General.

El Director Ambiental es el responsable de introducir los cambios aprobados al Manual Ambiental. La actualización del Manual Ambiental se hace con base a la aprobación del gerente general.

El Manual inicia con edición 0 y cada 8 revisiones se realiza otra edición desapareciendo los cambios y/o actualizaciones de las ediciones anteriores. La fecha de edición es con la que se inicia cada edición.

5. REFERENCIAS.

5.1. Norma NTC-ISO 14001, numeral 4.4.5. "Control de los Documentos".

 <p>44</p>	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO</p> <p style="text-align: center;"><i>ACCIONES CORRECTIVAS</i></p>	<p>IPSGA_12AC-01 Edición No. 1 Fecha: No. de Revisión: 00 Página 4 de 4</p>
---	--	---

1. OBJETIVO.

Definir la metodología para las acciones correctivas necesarias para evitar que se presenten o recurran situaciones indeseables (no conformidades).

2. ALCANCE.

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar

2.1 RESPONSABLES

- ◆ **Comité Ambiental**
- ◆ **Jefe de departamentos**
- ◆ **Auditor**
- ◆ **Todo aquel que tenga participación en el SGA de Hotel Almirante Cartagena Estelar**

3. DEFINICIONES.

- 3.1. **Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.**

- 3.2. **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados
 - 3.3. **Producto:** Resultado de un proceso
 - 3.4. **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito
 - 3.5. **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito
 - 3.6. **Defecto:** incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado
 - 3.7. **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
4. PROCEDIMIENTO.

Cualquiera de las partes interesadas en el SGA del Hotel Almirante Cartagena Estelar, reporta una falla relacionada con el desempeño ambiental de la empresa través de:

- ◆ Auditorias (se aplica el procedimiento PSGA_AU-13“Auditorias”)
- ◆ Reporte de no conformidades de auditorias.

Si el problema a resolver es complejo y no se puede hacer una corrección, se da inicio al proceso de acciones correctivas diligenciando el Formato FSGA_ 21 “Solicitud de Acciones Correctivas” en el cual se define: Descripción de la No Conformidad, Consecutivo, Identificación de la No Conformidad, Posibles Causas Reales de la No Conformidad, Evaluación de la Necesidad de Adoptar Acciones Correctivas, Plan de Acciones Correctivas, Seguimiento de las Acciones Correctivas, Cierre de la Solicitud de Acción Correctiva.

El Comité Ambiental asigna a la(s) persona(s) responsable(s) de la identificación de la No Conformidad y las posibles causas, quien puede aplicar el Instructivo IPSGA_12DCE-01 “Diagrama Causa – Efecto”. Registra la información en el Formato FSGA_21 “Solicitud de Acciones Correctivas” definiendo la necesidad de adoptar Acciones Correctivas y cuando sea necesario se consulta con el Comité Ambiental. El responsable asignado propone soluciones con el fin de establecer un Plan de Acción Correctivo y registra la información en el Formato FSGA_21 “Solicitud de Acciones Correctivas”. Se debe tomar Acciones sobre los efectos y las causas.

El responsable del proceso y/o área donde se detecta la no Conformidad, difunde, controla el cumplimiento y eficacia de las acciones correctivas y delega en caso de no ser él, las Acciones Correctivas tomadas al personal involucrado y ejecuta el Plan de Acción establecido en el Formato FSGA_21 “Solicitud de Acciones Correctivas”.

- De acuerdo con la fecha propuesta por los dueños de proceso, se programan los seguimientos. Los resultados se registran en el formato FSGA_21 “Solicitud de Acciones Correctivas”.
- El responsable asignado revisa la conveniencia adecuación y eficacia de las acciones tomadas
- Para cerrar la No Conformidad se deben aplicar los siguientes criterios:
 - Que las acciones hayan eliminado las causas.
 - Que el desempeño de los procesos muestre la eficacia de las mismas. Evaluando que la No conformidad no se presente en los documentos, registros, ejecución de actividades, entre otros, posteriores a la fecha de reporte de la No Conformidad
- Si realizados, tres seguimientos se evidencia que las acciones tomadas, no han eliminado las causas se genera una nueva Solicitud de Acción Correctiva.

El Comité Ambiental efectúa seguimiento sobre los resultados obtenidos y se comparan con los datos iniciales.

El Director Ambiental o un auditor designado por éste, realiza el seguimiento en el formato FSGA_20 “Administración de Acciones Correctivas y/o Preventivas”, donde se determina la fuente, No., fecha de levantamiento, proceso, tipo de no conformidad, tipo de acción, fecha propuesta de cierre, estado, auditor de designado para seguimiento y fecha real de cierre.

Si la situación continua el Comité Ambiental hace nuevamente todo el análisis, y si no se estandarizan los cambios.

Una vez identificados los cambios permanentes que resulten de la Acción Correctiva, y con el fin de que esta no vuelva a ocurrir el Comité Ambiental y el Director Ambiental definen las modificaciones y/o elaboración de Procedimientos, Instructivos o Normas estándares, Entrenamiento y/o Capacitación al personal involucrado y demás actividades necesarias de estandarización. Una vez aplicada la Acción Correctiva y evaluada la eficacia del Plan de Acción, el Comité Ambiental procede a efectuar el cierre de la Acción Correctiva firmando y fechando el Formato FSGA_21 “Solicitud de Acciones Correctivas”. La aplicación de este Procedimiento se considera parte de la Revisión por la Gerencia.

5. REFERENCIAS.

5.2. Procedimiento PSGA_AU-13 “Auditorias”

5.3. Instructivo IPSGA_12CE-03 “Diagrama Causa – Efecto”.

6. REGISTROS.

CÓDIGO	TITULO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	LUGAR DE ARCHIVO
FSGA_21	Solicitud de Acciones Correctivas	Un año	Archivo Dirección Ambiental

 <p>45</p>	<p>INSTRUCTIVO</p> <p><i>ACCIONES PREVENTIVAS</i></p>	<p>IPSGA_12AP-02</p> <p>Edición No. 1</p> <p>Fecha:</p> <p>No. de Revisión: 00</p> <p>Página 4 de 4</p>
---	--	---

1. OBJETIVO.

Establecer el Procedimiento que debe seguir para definir e Implementar las Acciones Preventivas en el Hotel Almirante Cartagena Estelar, que permitan identificar causas potenciales de No Conformidades y la prevención de su ocurrencia.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar

2.1 RESPONSABLES

- ◆ **Comité Ambiental**
- ◆ **Jefe de departamento**
- ◆ **Auditor**
- ◆ **Todo aquel que tenga participación en el SGA de Hotel Almirante Cartagena Estelar.**

3. DEFINICIONES.

- 3.1. **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable..
 - 3.2. **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados
 - 3.3. **Producto:** Resultado de un proceso
 - 3.4. **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito
 - 3.5. **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito
4. PROCEDIMIENTO.

Las Acciones Preventivas se inician del análisis de Problemas u observaciones reportadas por el personal Interno de Hotel Almirante Cartagena Estelar, o por partes interesadas externamente, partiendo de una información preliminar, la cual es la base para la Iniciación del Proceso de búsqueda de Acciones Preventivas, estas se pueden detectar a partir de las siguientes fuentes:

- ◆ Informes de Auditorias (se aplica el Procedimiento PSGA_AU-13 “ Auditorias”)
- ◆ Observaciones del personal de la empresa (Clientes Internos)
- ◆ Observaciones de las partes interesadas externamente
- ◆ Revisión por la Gerencia (se aplica el Procedimiento PSGA_RG-14 “Revisión por la Gerencia”)
- ◆ Practica en el uso de los Procedimientos e Instructivos y Registros del Sistema de Gestión Ambiental de Hotel Almirante Cartagena Estelar.

Se da inicio al proceso de acciones Preventivas usando el Formato FSGA_22 “Solicitud de Acciones Preventivas” en el cual se define: Descripción de la Potencial No Conformidad, Consecutivo, Identificación de la Potencial No Conformidad, Causas de la Potencial No

Conformidad, Evaluación de la Necesidad de Adoptar Acciones Preventivas, Plan de Acciones Preventiva, Seguimiento de las Acciones Preventivas, Cierre de la Solicitud de Acción Preventiva.

El Comité Ambiental estratifica la Información con el fin de detectar aquellos problemas que presentan una alta incidencia negativa en los resultados del Sistema de Gestión Ambiental o que sean frecuentes o repetitivos.

El Comité Ambiental archiva la información que no requiere análisis y la que incide en el desempeño ambiental si presenta repetitividad se analiza.

El Comité Ambiental identifican las causas potenciales que pueden originar un problema a partir del análisis de:

- ◆ Datos históricos, teóricos o prácticos de las diferentes situaciones.**
- ◆ Acciones Correctivas inmediatas que se hayan establecido o que sean necesarias.**
- ◆ Se detectan las causas más importantes que puedan originar el problema (para la cual se aplica el Instructivo IPSGA_12DCE-03 “Diagrama Causa – Efecto”).**

El Comité Ambiental una vez detectada las posibles causas y con el propósito de evitar la ocurrencia del problema se proponen soluciones y registran la información en el Formato FSGA_22 “Solicitud de Acciones Preventiva”. Se deben tomar Acciones sobre las causas y no sobre sus efectos.

El responsable del proceso y/o área donde se detecta la no conformidad, difunde, controla el cumplimiento y eficacia de las Acciones Preventivas y delega en caso de no ser él, las Acciones Preventivas tomadas al personal involucrado y ejecuta el Plan de Acción establecido en el Formato FSGA_22 “Solicitud de Acciones Preventivas”.

El Comité Ambiental efectúa seguimiento sobre los resultados obtenidos y se comparan con los datos iniciales, evitando la ocurrencia de problemas futuros.

El Director Ambiental, realiza el seguimiento en el formato FSGA_20 “Administración de Acciones Correctivas y/o Preventivas”, donde se determina la fuente, No., fecha de levantamiento, proceso, tipo de no conformidad, tipo de acción, fecha propuesta de cierre, estado, auditor de designado para seguimiento y fecha real de cierre. Si el Plan de Acción no fue efectivo el Comité Ambiental se regresa nuevamente a la identificación del problema potencial y a definir sus posibles causas.

Si el Plan de Acción fue eficaz, el Comité Ambiental y el Director Ambiental proceden a estandarizar los cambios que resultaron de la Acción Preventiva, con el fin de evitar que una situación no deseable ocurra para la cual se definen las modificaciones y/o elaboración de Procedimientos, Instructivos, o Normas estándares, Entrenamiento y/o capacitación al personal involucrado y demás actividades necesarias de estandarización.

Una vez aplicada la acción preventiva y evaluada la eficacia del Plan de Acción, el Comité Ambiental procede a efectuar el cierre de la Acción Preventiva firmado y fechando el formato FSGA_22 “Solicitud de Acciones Preventivas”. La aplicación de este Procedimiento se considera parte de la Revisión Gerencial.

5. REFERENCIAS.

- 5.1. Instructivo IPSGA_DCE-03 “Diagrama Causa – Efecto”.
- 5.2. Procedimiento PSGA_AU-13 “Auditorias”
- 5.3. Procedimiento PSGA_RG-14 “Revisión por la Gerencia”

6. REGISTROS.

CÓDIGO	TITULO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	LUGAR DE ARCHIVO
--------	--------	------------------------	------------------

FSGA_22	Solicitud de Acciones Preventivas	Un año	Archivo Dirección Ambiental
---------	-----------------------------------	--------	-----------------------------------

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS.

7.1. Formato FSGA_22 “Solicitud de Acciones Preventivas”.

 <p>46</p>	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><i>DIAGRAMA DE CAUSA-EFECTO</i></p>	<p>IPSGA_12DCE-03 Edición No. 1 Fecha: No. de Revisión: 00 Página 4 de 4</p>
---	--	--

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología para elaborar un diagrama de causa efecto y analizar las relaciones que pueden existir entre el resultado de un proceso y los factores a los cuales se les atribuye dicho resultado.

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica como Herramienta de mejoramiento a utilizar en el Sistema de Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar.

2.1 RESPONSABLES

- ◆ **Comité Ambiental**
- ◆ **Jefe de departamentos**
- ◆ **Director Ambiental**

3. DESCRIPCIÓN.

- 3.1. **El diagrama de Causa - Efecto también se llama “Diagrama de la espina de pescado”, porque se parece al esqueleto de un pez. Fue desarrollado en 1953 por el profesor japonés Kaoru Ishikawa y está incluida en la terminología de estándares Japoneses de Control de Calidad. Originalmente, el diagrama cubría cuatro categorías tales como: Métodos, Máquinas, Manpower y Materiales. Estas se han extendido a seis al incluirse Mediciones y el Ambiente. Se utiliza para estructurar una sesión de tormenta de ideas e inmediatamente clasificarla en categorías.**

4. PROCEDIMIENTO.

El facilitador del ejercicio reúne a los participantes en el sitio escogido para efectuar el ejercicio.

El facilitador obtiene de los participantes la descripción del problema, el efecto o el atributo ambiental que se va a analizar. Al finalizar la descripción, todos los participantes deben estar de acuerdo con ella.

El responsable de la dinámica escribe la descripción del evento en un tablero o papelógrafo.

Se inicia con los asistentes, una tormenta de ideas sobre las categorías de clasificación de causas para definir si se consideran las seis indicadas en la descripción general o un número menor. Como mínimo deben ser cuatro. Con el fin de que los participantes cubran todas las causas posibles preguntándoles ¿Por qué sucede esto?

Cada vez que un participante emita una causa, el facilitador la escribe como una subcausa que es una rama o espina de la causa principal

Las subcausas (causas secundarias) pueden escribirse en diferentes partes de la espina cuando hay relaciones múltiples. Con relación a cada subcausa (causa secundaria) el facilitador debe preguntar: ¿Por qué sucede esto?

Se continúa el ejercicio escribiendo subcausas de subcausas (causas terciarias) para generar niveles más internos de causas.

Cuando el grupo haya agotado las ideas, el facilitador debe poner atención en los lugares de la espina donde haya pocas ideas. Y debe asignarle la importancia a cada factor, y destaque los factores particularmente importantes que parecen tener un efecto significativo sobre la característica o problema.

El facilitador debe asignarle la importancia de cada factor objetivamente con base en datos. El examen de los factores con base en la propia habilidad y experiencia del facilitador es importante, pero es riesgoso juzgar su importancia únicamente con base en las percepciones o impresiones subjetivas. Hay que tener en cuenta que la mayoría de los problemas que pueden solucionarse usando ese enfoque ya se habrían podido solucionar, y por lo tanto la mayoría de los problemas restantes no pueden solucionarse con este enfoque. La asignación de la importancia a los factores usando datos es más científica y más lógica. El uso de un diagrama de Causa - Efecto ayuda a identificar las partes que deben ser verificadas, omitidas o modificadas, así como a descubrir las partes que deben agregarse. El facilitador debe tratar repetidamente de mejorar el diagrama.

5. REFERENCIAS.

- 5.1. The Memory Jogger. Goal/Qpc 1988, 1990. Michael Brassard

 <p>47</p>	<p>INSTRUCTIVO</p> <hr/> <p><i>SELECCIÓN DE AUDITORES</i></p>	<p>IPSGA_13SA-01 Edición No. 1 Fecha: No. de Revisión: 00 Página 4 de 4</p>
---	--	---

1. OBJETIVO.

Este procedimiento tiene por objeto dar a conocer algunos aspectos que deben ser tenidos en cuenta en el momento de seleccionar personas que colaboren con el proceso de realización de auditorias Internas ambientales del Hotel Almirante Cartagena Estelar.

2. ALCANCE.

Este Procedimiento debe ser aplicado como parámetro de Selección para auditores internos para el desarrollo del sistema de gestión ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar, a todos los elementos o Ítem tratados en la norma NTC-ISO 14001.

para garantizar el cumplimiento de los requisitos y parámetros establecidos para el desarrollo de una actividad.

2.1 RESPONSABLES

- **Comité Ambiental**

3. PROCEDIMIENTO.

3.1. REQUISITOS PARA SER AUDITOR

Toda persona que desee realizar Auditorías internas ambientales en el Hotel Almirante Cartagena Estelar, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- ◆ Haber tomado el curso de formación de Auditores.
- ◆ Haber aprobado el examen de evaluación.
- ◆ Tener capacidad para proponer soluciones positivas y de bajo costo.
- ◆ Tener buenas relaciones con todo el personal de la empresa.
- ◆ Ser muy objetivo frente a las evaluaciones o apreciaciones que realiza de los hechos o sucesos a su alrededor.
- ◆ Haber mostrado gran interés por mejorar la calidad de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la empresa en cuestión.
- ◆ Tener nivel académico Superior, Técnico o bachiller técnico

3.2. PERFIL DEL AUDITOR

- ◆ Ser capaz de identificar puntos débiles en él y en otros individuos.
- ◆ Ser excelente comunicador.
- ◆ Tener capacidad de liderazgo.
- ◆ Evaluar el grado de desarrollo de un proceso.

- ◆ Aceptar una posición de poder sin celo o prepotencia.
- ◆ Entender el alcance del poder asignado como auditor y saber usarlo.
- ◆ Infundir en todas las personas el impulso para alcanzar las metas y objetivos sin egoísmo personal por sobresalir.
- ◆ Mirar el presente en forma objetiva y planear la ejecución de proyectos hacia el futuro.
- ◆ Mantener la objetividad y el equilibrio entre su responsabilidad como auditor y su actitud personal frente a los aspectos evaluados.
- ◆ Crear la conciencia de que el trabajo realizado genera mejoras en el desarrollo de las labores de los involucrados.
- ◆ Distinguir entre la verdad y las buenas intenciones.
- ◆ Diferenciar el objetivo de la auditoría y lo que se pretende con ella.
- ◆ Entender que la forma de manejar las personas y situaciones es el aspecto más importante para obtener información real y conseguir resultados positivos.

3.3. RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR

- ◆ Realizar revisiones minuciosas previamente programadas a cualquier área o sección de la compañía y emitir informes de resultados.
- ◆ **Cualquiera que sea el Auditor que ha de evaluar una sección debe aplicar la lista de chequeo establecida y no será permitido realizar visitas de verificación o evaluaciones adicionales sin la previa autorización del Auditor Líder, el Director del Sistema de Gestión Ambiental o el Gerente General.**
- ◆ Toda auditoría debe generar un informe junto con un cronograma que describa las fechas límites para la solución de las no conformidades encontradas y los responsables de corregirlas, el cual será conocido y firmado por cada uno de los involucrados.
- ◆ **Clarificar a los auditados el motivo y circunstancias de la auditoría.**
- ◆ **Anotar todas las observaciones relevantes ("evidencias de la auditoría") recogidas en el área auditada, y conservar copias de los documentos que las respalden.**
- ◆ **Ser objetivo y justo en sus apreciaciones.**
- ◆ **Colaborar con el Auditor Líder en todo lo necesario para asegurar el éxito de la auditoría.**

3.4. ELABORACIÓN DE LOS REGISTROS

- ◆ Los registros de información de ejecución de las auditorias se irá actualizando en la medida que se vayan realizando estas actividades.

4. REFERENCIAS.

4.1. NTC-ISO 14001

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS.

N/A

 <p>48</p>	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO</p> <p style="text-align: center;"><i>CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO DE AUDITORES AMBIENTALES</i></p>	<p>IPSGA_13CEA-02 Edición No. 1 Fecha: No. de Revisión: 00 Página 4 de 4</p>
---	--	--

1. OBJETIVO.

Este procedimiento establece los parámetros para llevar a cabo la capacitación y entrenamiento del personal que hará parte del equipo de auditores internos ambientales del Hotel Almirante Cartagena Estelar.

5. ALCANCE.

Este procedimiento debe ser aplicado por el Director del Sistema de Gestión Ambiental, con todos los miembros a capacitar y entrenar como equipo de auditores internos con el propósito de garantizar idoneidad en el desarrollo de las auditorías internas en el Hotel Almirante Cartagena Estelar.

2.1 Responsables

- **Entidad Externa Acreditada**
- **Director del Sistema de Gestión Ambiental**

3. DEFINICIONES.

3.1. Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

4. PROCEDIMIENTO.

El Director Ambiental es el encargado de preparar el tema de auditorías, solicitar el manejo logístico (Salón, ayudas audiovisuales, Etc.) e informar previamente a cada miembro seleccionado a participar, sobre la fecha, sitio y horario de la capacitación. De acuerdo a la

programación y el tema de capacitación y entrenamiento, se desarrolla el programa y el Director Ambiental rinde un informe acerca de la asistencia del personal utilizando el formato FSGA_14 “Informe de entrenamiento, capacitación y competencia”

Luego el Director Ambiental evalúa mediante un examen escrito, el grado de asimilación del tema

Aquella persona que haya asistido al 100% de la capacitación y haya obtenido un puntaje igual ó mayor a 70 puntos en el examen para Auditores Internos. Se le entrega un certificado de auditor ambiental, y se adjuntará a la hoja de vida laboral del trabajador.

En caso de que la persona no alcance los 70 puntos reglamentarios pero haya asistido por lo menos al 100% del entrenamiento se adjuntará un memorando a la hoja de vida laboral que describa que asistió al entrenamiento para auditores ambientales, y se le entrega certificado de asistencia del curso.

En caso de que el entrenamiento y el examen para auditores internos lo haya realizado una entidad externa acreditada para dicho fin, este certificado que avala a la persona como auditor ambiental se adjuntara a la hoja de vida del trabajador.

En caso de que el trabajador no haya alcanzado los 70 puntos reglamentarios por la entidad externa pero ha asistido al entrenamiento dado por ésta, se anexa esta descripción en memorando y se adjunta a la hoja de vida del trabajador. En la primera auditoría, el auditor asumirá el papel de acompañante y observador, en los ciclos siguientes de auditoría, y si es asignado, realizará la labor guiado por el Auditor Líder. Cada año se programará un curso de actualización para auditores internos ambientales cumpliendo con el FSGA_13 “Programa semestral de entrenamiento.

5. REFERENCIAS

5.1. N/A

6. REGISTROS

CÓDIGO	TITULO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	LUGAR DE ARCHIVO	
FSGA_14	"Informe de Entrenamiento, Capacitación y competencia de personal	1 Año	Archivo Dirección Carpeta de registros	Ambiental-
FSGA-13	"Programa Semestral de Entrenamiento"	1 año	Archivo Dirección Carpeta de registros	Ambiental-

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS.

7.1. Se anexa "Examen de Auditores Ambientales".

 <p>49</p>	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><i>EJECUCIÓN DE AUDITORIAS AMBIENTALES</i></p>	<p>IPSGA_13EAA-03 Edición No. 1 Fecha: No. de Revisión: 00 Página 4 de 4</p>
--	---	--

1. OBJETIVO.

Establecer el procedimiento para ejecutar las Auditorías Internas Ambientales en el Hotel Almirante Cartagena Estelar., para verificar si las actividades y los resultados relacionados con el medio ambiente, son conformes con las disposiciones de la norma NTC ISO 14001 y para determinar la eficacia del Sistema Ambiental.

2. ALCANCE.

Este procedimiento cubrirá la verificación de la conformidad de todas las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar.

2.1 RESPONSABLES

- **Auditor Líder.**
- **Auditores**

3. DEFINICIONES.

3.1. Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

3.2. Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia

4. PROCEDIMIENTO.

Se realiza una breve reunión de apertura con el personal auditado para ratificar el Objeto y Alcance de la auditoría, se identifica y señalan los procesos y procedimientos a auditar, designación de auditores y duración de la actividad esta información se registra en el formato FSGA_28 “Acta de apertura de auditoría”. Luego se verifica con ayuda de la lista de chequeo formato FSGA_26 “Lista de chequeo para auditores ambientales” los criterios de auditoría y los elementos del sistema ambiental. Se procede a examinar las evidencias de auditorías: verificar el cumplimiento de lo Documentado con lo ejecutado se entrevista a los auditados, se analizan los documentos.

Se informa al auditado en forma inmediata, a través del formato FSGA_30 “Reporte de no conformidades” acerca de las no conformidades más relevantes presentadas a lo largo del

proceso de verificación y el cual firmará el reporte comprometiéndose a implementar las acciones correctivas.

Se firma el acta de cierre de auditoría registrando la información en el formato FSGA_29 “Acta de cierre de auditorías ambientales” consolidando el total de las no conformidades presentadas.

De acuerdo con la fecha propuesta por los dueños de proceso, se programan los seguimientos. Los resultados se registran en el formato FSGA_21 “Solicitud de Acciones Correctivas”.

El auditor verifica la conveniencia adecuación y eficacia de las acciones tomadas y cierra la No Conformidad aplicando los siguientes criterios:

- Que las acciones hayan eliminado las causas.
- Que el desempeño de los procesos (indicadores) muestre la eficacia de las mismas).

Evaluando que la No conformidad no se presente en los documentos, registros, ejecución de actividades, entre otros, posteriores a la fecha de reporte de la No Conformidad. Si realizados, tres seguimientos se evidencia que las acciones tomadas, no han eliminado las causas se genera una nueva Solicitud de Acción Correctiva.

AUDITORIAS INTERNAS POR EXTERNOS

Los auditores externos podrán auditar el Sistema de Gestión Ambiental utilizando para ello la metodología correspondiente a este proceso. Esto se hará con previa autorización de la Gerencia o su representante para el Sistema de Gestión Ambiental. El auditor externo debe cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

- **Auditor calificado por un organismo certificador o experiencia mínima de 10 auditorias en empresas del sector con una duración mínima de veinticuatro (24) horas cada una. Adicional a los requisitos definidos para los auditores internos ambientales.**

5. REGISTROS.

CÓDIGO	TITULO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	LUGAR DE ARCHIVO
FSGA_28	“Acta de apertura de Auditorías	1 Año	Archivo Dirección Ambiental – Carpeta de registros
FSGA_30	“Reporte de No conformidades de auditorias”	1 Año	Archivo Dirección Ambiental– Carpeta de registros
FSGA_29	“Acta de Cierre de Auditorías”	1 Año	Archivo Dirección Ambiental– Carpeta de registros

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS.

- 6.1. Formato FSGA_28 “Acta de Apertura de Auditorias”
- 6.2. Formato FSGA_30 “Reporte de No conformidades de Auditorías”
- 6.3. Formato FSGA_31 “Acta de Cierre de Auditorías”

10. COSTO DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACION DE LA NORMA NTC ISO 14001 EN LA EMPRESA HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR

¿Cuánto costará implantar ISO 14001 en el Hotel Almirante Cartagena Estelar? Esta es una de los grandes cuestionamientos al realizar este diseño. La empresa ha abordado en el pasado un proyecto semejante como lo es la implementación y certificación en NTC ISO 9000 y la pregunta que me realizo como autora de esta tesis es ¿tendrá la empresa que desembolsar la misma cantidad de dinero para poner en marcha un Sistema de Gestión Medio ambiental? La respuesta no es sencilla pues conlleva al análisis de muchos factores como son: técnicos, de infraestructura, de capacitación, etc.

El coste total de un proyecto de NTC ISO 14001 puede desglosarse de la siguiente forma:



COSTOS DE PREVENCIÓN:

- ✓ Planificación del sistema de gestión ambiental
- ✓ Auditorias a los proveedores y contratistas
- ✓ Cambios al diseño y modificaciones de equipos
- ✓ Separación y recuperación de desperdicios
- ✓ Cambios a materiales menos peligrosos
- ✓ Entrenamiento, conocimiento y competencia
- ✓ Procesamiento, análisis de datos y documentación
- ✓ Ejecución de los programas de gestión ambiental
- ✓ Seguros de responsabilidad
- ✓ Preparación y respuesta ante emergencias
- ✓ Asesoría sobre requisitos legales
- ✓ Equipos de inspección y control (mantenimiento preventivo)

COSTOS DE DETECCIÓN O EVALUACIÓN

- ✓ **Procesos de inspección y ensayo**
- ✓ **Equipos de inspección y control (mantenimiento correctivo)**
- ✓ **Monitoreo y medición**
- ✓ **Análisis y reporte de los resultados de inspección y control**
- ✓ **apacitación y entrenamiento en sistemas de control ambiental**
- ✓ **Ensayos y pruebas de laboratorio**
- ✓ **Auditorias internas y externas al sistema de gestión ambiental**
- ✓ **Procesamiento y almacenamiento de registros**
- ✓ **Ajustes al diseño del producto (correctivas)**
- ✓ **Ajustes a los equipos y procesos (correctivas)**
- ✓ **Sustitución de insumos o materias primas.**

COSTOS DE FALLAS INTERNAS

- ✓ **Desperdicio de recursos naturales energéticos**
- ✓ **Utilización de materiales peligrosos o contaminantes**
- ✓ **Ausentismo por incapacidades**
- ✓ **Contaminación por falta de mantenimientos**
- ✓ **Contaminación por accidentes y fallas (derrames y emisiones)**
- ✓ **Utilización de equipos obsoletos**
- ✓ **Desperdicios no reprocesables**
- ✓ **Deficientes condiciones de seguridad (mecánicos, eléctricos, físico-químicos)**

COSTOS DE FALLAS EXTERNAS

- ✓ **Compensaciones, indemnizaciones**
- ✓ **Contaminación por los procesos de producción**
- ✓ **Contaminación por desperdicios**
- ✓ **Pérdida de ventas y de imagen**

- ✓ Responsabilidad por impactos ambientales
- ✓ Cierre de la empresa
- ✓ Manejo y eliminación de desperdicios
- ✓ Honorarios asesoría jurídica y gastos por demanda

En resumen, una estructura tentativa de costos para la implementación y futura certificación del Hotel Almirante Cartagena Estelar bajo la norma NTC ISO 14001 es la siguiente:

Costes internos de implantación: personal, formación, medios técnicos, etc.	\$ 35.000.000 aprox.
Costes de Asesoramiento: diagnóstico inicial, implantación, auditorías, etc.	\$ 30.000.000 aprox.
Costes de Certificación	\$ 5.000.000 aprox.

Nota: El costo de asesoramiento es obtenido a través de una propuesta económica realizada por una firma consultora de la región (Ver anexo D). Es posible que este costo aumente o disminuya dependiendo de las necesidades y requerimientos que sean prioridades para la empresa Hotel Almirante Cartagena Estelar.

La implantación de un SGA puede acarrear indirectamente otros costes no atribuibles directamente a ISO 14001 pero que tienen relación directa con la Gestión Medioambiental. Estos costes se recogen a continuación:

Inversión en tecnologías limpias,	\$ 20.000.000 aprox.
Inversión en equipos de medida y monitoreo	\$ 5.000.000 aprox.

Estos valores son colocados tentativamente, debido a que existe un factor que puede afectar significativamente estos datos como lo es el estado actual de la organización respecto a la gestión medioambiental. En el caso del Hotel Almirante Cartagena Estelar donde no existe un tipo específico de Sistema de Gestión Ambiental, tampoco existe una mejora continua basada

en buena practicas para subsanar las deficiencias será preciso una fuerte inversión pero todo eso depende de un estudio detallado de cada área del hotel.

También deberá tenerse en cuenta la participación del personal propio o externo en el proyecto ISO 14000 y el alcance o límites de la futura implementación del sistema de gestión ambiental.

Por otro lado no podemos olvidar la premisa de que el proceso de implementación y certificación en ISO 14001 es más costoso que el de la ISO 9000 (El costo de la implementación y certificación de calidad del Hotel Almirante Cartagena Estelar fue de \$120.000.000 dato suministrado por los directivos de la organización) esto debido a la amplitud de la primera norma, ya que el área de investigación para determinar posibles impactos ambientales sobrepasa los límites físicos de la empresa (El medio ambiente en este contexto se extiende desde dentro de la organización hasta el sistema global") y además, de que muchas organizaciones para obtener la certificación deben invertir en tecnologías limpias, incluso para cumplir con los planes de descontaminación.

Con todas estas matizaciones es arriesgado dar cifras, se podría estimar que el costo de implementación y certificación para una empresa como el Hotel Almirante Cartagena Estelar podría ser de \$150.000.000 basándonos en información obtenida en THE QUALITY TIME (Directorio de Calidad y Medio Ambiente) donde afirman que para una empresa que tenga entre 100 a 300 empleados el costo de desarrollar y auditar un sistema de gestión ambiental generalmente rondara entre los 20.000 a 50.000 dólares y tendrá un tiempo de duración de 18 a 24 meses.¹

Lo que sí esta claro es que el coste de implantación de la NTC ISO 14001 será sensiblemente inferior en el Hotel debido a la existencia de un sistema de calidad. Algunas fuentes señalan que construir un SGA sobre la base que ya aporte NTC ISO 9000 permite ahorros a la organización que pueden llegar hasta el 50%.

¹ Medio Ambiente/ ISO 14001. The Quality Times_com.

Este coste total puede reducirse de forma importante si la empresa implanta adecuadamente el SGA y después de una auto evaluación o auditoría, realiza una auto declaración de adhesión a NTC ISO 14001. Es evidente que una declaración propia ofrece muchas menos garantías que una certificación por una tercer parte pero aún así esta opción puede ser interesante para organizaciones que, sin tener una gran presión de mercado hacia la certificación, requieren tratar los temas ambientales con el enfoque sistemático y preventivo que propones NTC ISO 14001, mejorando así su actuación medioambiental y el cumplimiento de la legislación.

10.1 ANALISIS COSTOS-BENEFICIOS

El Análisis Costo Beneficio es una técnica relativamente nueva para proveer una evaluación científica del valor social de un proyecto. En efecto, si cada beneficio y costo asociado a un proyecto de inversión se evalúa apropiadamente y ambos flujos se calculan de una manera sistemática, la suma resultante sea un exceso de beneficios sobre los costos, o viceversa, difícilmente puede ser cuestionada en el proceso de toma de decisiones.

Para la identificación de los costos y beneficios del proyecto que son pertinentes para su evaluación, es necesario definir una situación base o situación sin proyecto; la comparación de lo que sucede con proyecto versus lo que hubiera sucedido sin proyecto, definirá los costos y beneficios pertinentes del mismo” (Fontaine, 1984: 27).

Para nuestro caso en particular, este análisis es de suma importancia por que a diferencias de otras herramientas, busca ponderar los costos y beneficios ambientales de manera que se pueda determinar la variación del bienestar de la sociedad y medio ambiente, ante modificaciones que ocurran dentro y fuera del Hotel Almirante Cartagena Estelar.

Como mencionamos anteriormente es muy difícil saber cuanto le costaría al Hotel Almirante Cartagena Estelar certificarse bajo la norma NTC ISO 14001, y aun mas difícil es cuantificar los beneficios que obtendría si se llegase a certificar, esto debido a diversas razones, como lo es el hecho de que los beneficios económicos por experiencias certificadas solo se ven al mediano y

largo plazo. A continuación relacionamos el análisis de costos y beneficios de la implementación y certificación del Hotel Almirante Cartagena Estelar:

GASTOS E INVERSIONES	BENEFICIOS CUANTIFICABLES
<p>Planificación del sistema de gestión ambiental</p> <p>Auditorias a los proveedores y contratistas</p> <p>Cambios al diseño y modificaciones de equipos</p> <p>Separación y recuperación de desperdicios</p> <p>Cambios a materiales menos peligrosos</p> <p>Entrenamiento, conocimiento y competencia</p> <p>Procesamiento, análisis de datos y documentación</p> <p>Ejecución de los programas de gestión ambiental</p> <p>Seguros de responsabilidad</p> <p>Preparación y respuesta ante emergencias</p> <p>Asesoría sobre requisitos legales</p> <p>Equipos de inspección y control (mantenimiento preventivo)</p> <p>Procesos de inspección y ensayo</p> <p>Equipos de inspección y control (mantenimiento correctivo)</p> <p>Monitoreo y medición</p> <p>Análisis y reporte de los resultados de</p>	<p>BENEFICIOS CUANTIFICABLES:</p> <p>Menor consumo energía</p> <p>Sustitución de materiales (menor impacto y costo)</p> <p>Mejora en eficiencia de combustión</p> <p>Aprovechamiento de agua en regadío de jardines</p> <p>Reciclaje de materiales</p> <p>BENEFICIOS NO-CUANTIFICABLES</p> <p>Mejor imagen de la empresa</p> <p>Trabajos normalizados</p> <p>Concientización del personal y contratista</p> <p>Revisión integral de operaciones/mantenimiento</p> <p>Operación mas segura</p> <p>Mejor comunicación interna</p> <p>Mejor estado de instalaciones</p> <p>Orgullo del personal</p> <p>Mejor tratamiento de residuos</p>

<p>inspección y control</p> <p>Capacitación y entrenamiento en sistemas de control ambiental</p> <p>Ensayos y pruebas de laboratorio</p> <p>Auditorías internas y externas al sistema de gestión ambiental</p> <p>Procesamiento y almacenamiento de registros</p> <p>Ajustes al diseño del producto (correctivas)</p> <p>Ajustes a los equipos y procesos (correctivas)</p> <p>Sustitución de insumos o materias primas.</p> <p>Desperdicio de recursos naturales energéticos</p> <p>Utilización de materiales peligrosos o contaminantes</p> <p>Ausentismo por incapacidades</p> <p>Contaminación por falta de mantenimientos</p> <p>Contaminación por accidentes y fallas (derrames y emisiones)</p> <p>Utilización de equipos obsoletos</p> <p>Desperdicios no reprocesables</p> <p>Deficientes condiciones de seguridad (mecánicos, eléctricos, físico-químicos)</p> <p>Compensaciones, indemnizaciones</p> <p>Contaminación por los procesos de producción</p> <p>Contaminación por desperdicios</p> <p>Pérdida de ventas y de imagen</p> <p>Responsabilidad por impactos ambientales</p>	
---	--

Cierre de la empresa Manejo y eliminación de desperdicios Honorarios asesoría jurídica y gastos por demanda	
--	--

Si consideramos un aspecto genérico, podremos decir que todo proyecto de inversión insume un costo económico/financiero y que en este caso se ve potenciado este último, por la falta de fuentes de financiamiento que existe en el país para la implementación de esta norma. Pero considerando la política de eficiencia y productividad del Hotel., si bien los costos iniciales del proyecto serían altos la premisa de agregarle valor al servicio de la empresa sería su motivación inicial; de esta forma la inversión por parte de la empresa no se consideraría un gasto. Es importante destacar, que durante el proceso además de los costos de asesores, especialistas, y capacitación del personal, las que juegan un rol relevante, son las tareas de orden interno, donde se requiere de muchas horas hombre, desprendiéndose de ello gastos de personal. Pero los beneficios de obtener la certificación por parte del Hotel Almirante Cartagena Estelar son varios, entre los más importantes podemos mencionar, el mantener los procesos que aseguren la calidad ambiental de los servicios a cualquier distancia, evitar daños al medio ambiente por los distintos procesos que realiza la organización, medir y mejorar permanentemente los objetivos trazados por la empresa y de esa forma mejorar los costos, asegurando la calidad del medio ambiente y por ende satisfaciendo los requerimientos ambientales de los clientes del Hotel.

MANUAL AMBIENTAL

ORGANIZACIÓN

HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR

PRESTACION DE SERVICIOS HOTELEROS

MODELO: NTC-ISO 14001:



EDICIÓN No. 1

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:

HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR

Bocagrande Av. San Martín Calle 6 con esquina
(95)6658811

e-mail: almirante_business1@epm.net.co
reservas_estelar@multi.net.co

<http://www.hotelesestelarsa.com/estelar>

INTRODUCCION

EL HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR, pertenece a la cadena HOTELES ESTELAR S. A., la cual está consolidada como la empresa hotelera más importante de Colombia. A sólo 5 minutos de la ciudad amurallada y a 10 del aeropuerto, en la zona de Bocagrande y con una imponente vista sobre la bahía de Cartagena y el Mar Caribe, está el Hotel Almirante Cartagena Estelar, un moderno Hotel 5 estrellas, con elegantes habitaciones, salones para eventos, congresos y convenciones y zonas para la recreación y el descanso. En otras palabras, un Hotel para vivir el caribe.



El presente Manual de Gestión Ambiental, como resumen sistemático de los procedimientos ambientales, ha sido desarrollado para todas las actividades que se realizan dentro de las instalaciones del Hotel Almirante Cartagena Estelar; dichos procedimientos ambientales atienden a la *NTP ISO 14001-1998, "Sistemas de Gestión Ambiental – Especificaciones y Directrices para su utilización"*.

El HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR, posee un nivel directivo compuesto por:

- | **Gerente General**

- | **Gerente Residente**

- | **El Comité Ambiental esta conformado por el Gerente General, Gerente Residente y el Director del Sistema de Gestión Ambiental.**

- | **Los gerentes y jefes a cargo de procesos específicos.**

1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE GESTION AMBIENTAL

Este Manual de Gestión Ambiental describe el Sistema de Administración Ambiental del HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR, la estructura de la documentación, la política y los objetivos ambientales y la interacción entre los procesos que conforman el sistema.

50 1.1 OBJETIVO

Definir y establecer los parámetros a seguir para que el Sistema de Gestión Ambiental sea acorde a los requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 14001 en el HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR, al igual que la interacción que hay entre los diferentes procesos para la implementación, sostenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental.

51 1.2 UTILIZACIÓN

Este manual puede ser utilizado:

- Por sus clientes como carta de presentación del sistema ambiental.**

- **Por la organización como herramienta de inducción, implementación y mejora de sus procesos y del Sistema de Gestión Ambiental.**
- **Por los auditores internos y/o externos de calidad, para la preparación y ejecución de Auditorias al SGA.**

52 1.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

53

- | **Informativo: El término informativo se aplica a toda aquella información que se suministra en el presente manual a nivel de conocimiento del lector pero no proporciona especificaciones aplicables para el SGA.**
- | **Manual Ambiental: Es un documento que especifica el Sistema de Gestión Ambiental de una organización.**
- | **Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.**
- | **Autoridad: Poder o derecho asignado a una persona para tomar decisiones que deben ejecutarse.**
- | **Política ambiental: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a lo ambiental tal como se expresan formalmente por la alta dirección.**
- | **Objetivo ambiental: Algo deseado, o pretendido, relacionado con lo ambiental.**

- | Sistema de gestión ambiental: **Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a lo ambiental.**

- | Revisión: **Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.**

- | Verificación: **Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados**

54 1.4 RESPONSABILIDADES

La dirección del HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR, asigna al representante de la dirección del Sistema de Gestión Ambiental, la responsabilidad y autoridad para la elaboración, administración, difusión y control del Manual Ambiental.

Su revisión esta a cargo del Comité Ambiental y la aprobación del mismo está a cargo del Gerente General.

55 1.5 PRESENTACIÓN, CODIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL AMBIENTAL

Para la presentación del Manual se ha empleado la codificación aplicada a toda la documentación del Sistema de Gestión Ambiental, descrita en el procedimiento PSGA-DSGA-08 “Documentación del Sistema Gestión Ambiental”

La siguiente es la distribución del Manual de gestión ambiental:

UBICACIÓN	ORIGINAL	COPIA CONTROLADA	COPIA NO CONTROLADA	TENENCIA
Gerencia General		X		Permanente
Gerencia Residente		X		Permanente
Dirección del Sistema de Gestión Ambiental	X			Permanente
Audidores externos			X	Cuando lo solicite
Organismo de Certificación			X	Cuando lo solicite

2. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA GESTION AMBIENTAL

EL HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR, en cabeza de su Junta Directiva y el Gerente General, tomaron la decisión de adoptar e implementar un Sistema de Gestión de Ambiental (SGA), como objetivos estratégicos de la organización, para de esta forma gestionar y mejorar continuamente la eficacia de sus procesos y así brindar confianza y valor agregado a sus clientes.

La Gerencia General asigna los recursos necesarios para implementar, mantener, revisar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión Ambiental buscando la satisfacción del cliente en forma permanente, evidenciando así su compromiso.

56 2.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

El Sistema de Gestión Ambiental del HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR, cubre las actividades de todos los procesos que puedan tener un impacto sobre el medio ambiente.

El Sistema de Gestión Ambiental del HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR, esta conformado por 12 áreas o departamentos, las cuales transforman elementos de entrada en resultados o entradas para otros procesos, bajo el esquema PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) dichas áreas son:

- . | ADMINISTRACION, RECEPCION Y CONSERJERÍA**
- | SERVICIOS TECNICOS**
- | RESTAURANTE BAR**

- | COCINA
- | HABITACIONES Y PISOS
- | ZONAS COMUNES
- | LAVANDERIA
- | COMPRAS Y ALMACENAMIENTO
- | ACTIVIDADES ANIMACIÓN
- | SERVICIOS ADICIONALES
- | CONSTRUCCIÓN Y REFORMAS
- | JARDINERIA

57 2.2. EXCLUSIONES

El Sistema de Gestión Ambiental del HOTEL ALMIRANTE CARTAGENA ESTELAR para las áreas o departamentos cubre todos los requisitos establecidos en la norma ISO 14001.

3. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

58 3.1 REQUISITOS GENERALES

Los requisitos descritos a continuación, describen el Sistema de Gestión Ambiental del Hotel Almirante Cartagena Estelar de una forma suscita, el mismo que se encuentra en conformidad con los requisitos de la norma NTC ISO 14001 –Sistema de Gestión Ambiental – Especificaciones y Directrices para su utilización.

59 3.2 POLITICA AMBIENTAL

La Política Ambiental de Hotel Almirante Cartagena Estelar que se muestra a continuación es distribuida a todas las áreas de la empresa y está disponible para las partes interesadas, cuando así lo soliciten.

“El Hotel Almirante Cartagena Estelar consciente que su actividad puede afectar negativamente al medio ambiente, se compromete a incorporar en su gestión diaria determinados conceptos ambientales que ayuden a garantizar un desarrollo sostenible de nuestro entorno.

Es nuestra intención incidir especialmente en los siguientes aspectos:

- | *Cumplir con toda la legislación vigente en materia ambiental.*
- | *Prevenir los posibles efectos negativos de nuestra actuación sobre el medio ambiente*
- | *Utilizar todos los medios técnicos que estén a nuestros alcance para reducir los consumos de energías y materias primas, hasta el punto de poder llegar a hacer nuestra actividad sostenible*
- | *Sensibilizar a nuestros empleados y clientes*
- | *Impartir formación a nuestros empleados en buenas prácticas ambientales*
- | *Colaborar con entidades públicas y privadas para favorecer el medio ambiente*
- | *Involucrar a todo nuestro equipo humano en la mejora continua de la calidad ambiental”.*

60 3.3 PLANIFICACION

60.1 3.3.1 Aspectos Ambientales

La identificación de aspectos ambientales se realiza teniendo en cuenta los procesos, productos o servicios actuales o pasados. Durante la identificación de los aspectos ambientales del Hotel Almirante Cartagena Estelar, se consideran las condiciones de operación normal, anormal, y de emergencia.

Los aspectos ambientales son analizados por el Director Ambiental quien evalúan su frecuencia, magnitud, severidad, riesgo y costo relacionado a su atenuación.

Posteriormente, se determina el grado de significancia, confrontándolo con los requisitos legales y determinando su impacto medioambiental. De esta manera, se definen los aspectos ambientales para el SGA.

Los aspectos considerados significativos, bajo condiciones normales o anormales serán monitoreados a través del Programa de Gestión Ambiental.

Los aspectos significativos considerados en condiciones de riesgo formarán parte de procedimientos ambientales o del Plan de Emergencias Ambientales.

Siempre que exista la necesidad de establecer un nuevo proceso o se realice una modificación o alteración a un proceso actual, se realizará la identificación de los aspectos ambientales relacionados con el nuevo proceso.

Referencias

PSGA_IRAAA-01 “Identificación, registro y actualización de los aspectos ambientales”

60.2 3.3.2. Requisitos Legales y otros requisitos

Este procedimiento identifica los requisitos legales y otros requisitos pertinentes a los aspectos ambientales del Hotel Almirante Cartagena Estelar. Se cuenta con un banco de normas legales actualizado que contiene los requisitos legales que competen a la empresa.

Nuestra empresa opera en conformidad con las disposiciones emitidas por el Ministerio del Medio Ambiente, otras autoridades locales ambientales y los convenios internacionales relevantes. Se incluyen como otros requisitos legales, las Directrices internas de la cadena Hoteles Estelar S.A.

Referencias

PSGA_RLA-02 “Requisitos Legales y su actualización”

60.3 3.3.3 Objetivos y Metas Ambientales

60.4

Los objetivos y metas se definen en base a los principales aspectos ambientales (ítem 3.3.1).

Para el establecimiento y/o revisión de los objetivos y metas, se considera:

- Los requisitos legales y otros requisitos**
 - Los Aspectos Ambientales**
 - Las opciones tecnológicas**
- Las necesidades financieras, operacionales y comerciales de la organización.**
 - La opinión de partes interesadas.**

Nuestros objetivos y metas cumplen con nuestra Política Ambiental.

Referencias

PSGA_OMA-03 “Objetivos y Metas Ambientales”

60.5 3.3.4 Programa de Gestión Ambiental

60.6

El Programa de Gestión Ambiental se establece para lograr los objetivos y metas definidos. Se elabora teniendo en consideración:

- Los entes responsables del cumplimiento de las actividades.**
- Los medios o recursos disponibles y necesarios.**
- El plazo para que se alcancen los objetivos y metas.**

Siempre que existan nuevos proyectos o productos, el programa es analizado para verificar la necesidad de una revisión.

Referencias

PSGA_PA-04 “Programas Ambientales”

62 3.4 IMPLEMENTACION Y OPERACION

62.1

62.2 3.4.1 Estructura y Responsabilidad

La implementación y desarrollo eficaces de un SGA requiere que se asignen, responsabilidades y autoridades a la función ambiental, siendo imprescindible disponer de:

- **Un equipo humano acorde con el tamaño de la organización, que conjugue competencias y especialidades múltiples y complementarias,**
- **Un responsable del función ambiental que dependa directamente de la Gerencia General, ser un generalista de buen nivel, motivador, líder ambiental y con muy buena capacidad de comunicación. Además de liderzazo, el responsable debe disponer de autoridad, de competencia técnico ambiental y de recursos suficientes,**
- **Involucramiento ambiental coordinado y responsable de todos los niveles de los recursos humanos de la organización.**

Los responsables de las otras funciones de la organización deben definir las responsabilidades ambientales de su personal y, paralelamente, asumir la responsabilidad de su participación efectiva en el SGA y en el desempeño ambiental de las funciones a su cargo.

Referencias

PSGA_ER-05 “Estructura y Responsabilidad”

62.3 3.4.2 Capacitación Sensibilización y Competencia Profesional

Se ha establecido un procedimiento para la identificación de las necesidades de capacitación de los trabajadores comprendidos en los procesos que producen impactos significativos al medioambiente.

Se establecen Programas de Capacitación y Sensibilización para que todos aquellos trabajadores comprendidos en los aspectos ambientales tengan conocimiento de la importancia del cumplimiento de la política ambiental, de los procedimientos ambientales del SGA y de los impactos ambientales significativos.

La calificación del personal se realiza según las necesidades de la organización, por medio de entrenamiento y/o experiencia comprobada y exigida para cada función. A través del entrenamiento adecuado, el Hotel Almirante Cartagena Estelar asegura la competencia de su personal en actividades para las cuales fueron designados.

Referencias

PSGA_ECC-06 “Entrenamiento. Conocimiento y competencia”

3.4.3 Comunicación

Se identifica y registra cualquier manifestación, tanto interna como externa, referente a los aspectos ambientales o al SGA. Los reclamos o solicitudes internas son registradas y analizadas.

En el caso de partes interesadas externas, cualquier persona natural o jurídica puede solicitar, sugerir, o pedir información sobre el SGA del Hotel Almirante Cartagena Estelar, la cual puede ser enviada por correo electrónico, carta, teléfono u otros medios de comunicación.

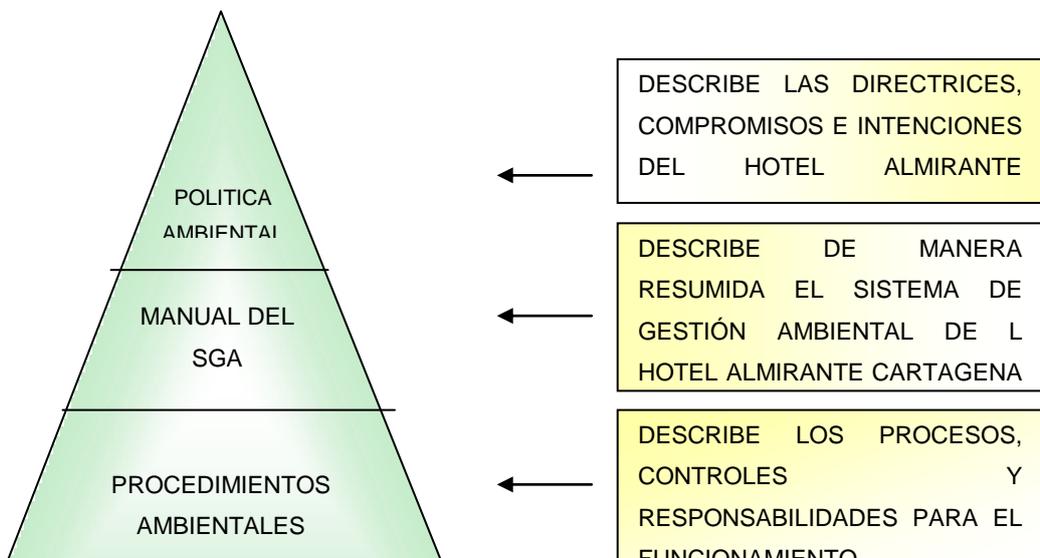
Referencias

PSGA_COM-07 “Comunicaciones”

62.4

62.5 3.4.4 Documentación del Sistema de Gestión Ambiental

La documentación y las informaciones de nuestro Sistema de Gestión Ambiental se encuentran en los Files de Procedimientos Ambientales, distribuidos en puntos claves de la empresa, estructurándose de la siguiente manera:



Los documentos relacionados con el SGA son preparados, emitidos, revisados y aprobados de una manera controlada. El sistema proporciona:

- La elaboración, revisión y aprobación de documentos por personal autorizado, antes de su distribución y difusión.
- Un control de la documentación para su fácil localización y para evitar su uso indebido.
- Que las modificaciones de los documentos sean revisadas y aprobadas del mismo modo que los documentos originales.
- Que los documentos sea analizados periódicamente para verificar su adecuación.
- Que los documentos obsoletos sean identificados y retirados de inmediato.

Se ha establecido un procedimiento para la identificación, el mantenimiento y la disposición de los registros del SGA.

El SGA determina los registros que deben ser conservados, teniendo en cuenta los requisitos de la Norma ISO 14001. Los registros del SGA se archivan de manera segura, durante un período determinado a fin de prevenir las posibles pérdidas.

Referencias

PSGA-DSGA-08 “Documentación del sistema de gestión ambiental”

62.6 3.4.5 Control Operacional

Se tienen procedimientos documentados para asegurar que los procesos de fabricación, instalación, operación y servicios asociados a aspectos ambientales sean identificados y planificados bajo condiciones controladas.

Los equipos adecuados y el personal entrenado asegurarán que los procesos puedan ser controlados dentro de los parámetros definidos.

Cuando se identifican Aspectos Ambientales, se elaboran los procedimientos operacionales de control para evitar posibles impactos al medioambiente

Referencias

PSGA_CO-09 “Control Operacional”

62.7 3.4.6 Planes de Contingencia y Capacidad de Respuesta ante emergencias

Se ha establecido un Plan de Emergencias Ambientales para prevenir y mitigar los impactos ambientales que puedan originarse de situaciones de riesgo.

Frecuentemente, se realizan simulacros para verificar la eficacia o el nivel de Implementación del Plan de Emergencias Ambientales establecido.

Referencias

PSGA_PRAE-10 “Planes y respuesta ante emergencias”

63.1 3.5.1 Monitoreo y Medición

63.2

Se han establecido procedimientos para el monitoreo y medición de los aspectos ambientales.

Donde es requerido, se mantienen registros de los monitoreos y mediciones. Esta actividad la realizan entidades especializadas y autorizadas con equipos y/o instrumentos de medición debidamente calibrados.

Periódicamente, se revisan los resultados del monitoreo para verificar su conformidad con los requisitos legales y otros requisitos pertinentes

Referencias

PSGA_MM-11 “Monitoreo y Medición”

63.3 3.5.2 No Conformidades Ambientales y Acciones Correctivas y Preventivas

Se ha establecido un procedimiento para el tratamiento de las No Conformidades ambientales que puedan presentarse en las diversas fases de nuestros procesos productivos.

Todo trabajador del Hotel es responsable de identificar una No-Conformidad ambiental y recomendar acciones para su mitigación.

Este procedimiento define la identificación y tratamiento de la No-Conformidad y establece los mecanismos para la implementación de las acciones correctivas y/o preventivas. De ser el caso, se modifican los procedimientos correspondientes.

Referencias

PSGA_AM-12 “Acciones de Mejora”

63.4 3.5.3 Auditorias Ambientales

Las Auditorias del SGA son ejecutadas periódicamente según el Programa de Auditorias Ambientales, considerando el resultado de las auditorias anteriores, las No-Conformidades emitidas, los objetivos y metas ambientales y la Política Ambiental.

Los Auditores Ambientales son seleccionados según su experiencia y entrenamiento necesario en la conducción de Auditorias. Los resultados de las auditorias son registrados en formularios apropiados y son utilizados como datos para la Revisión por la Dirección.

Referencias

PSGA_AU-13 “Auditorias”

63.5 3.5.4 Revisión del Sistema de Gestión Ambiental por la Dirección

63.6

El SGA es revisado anualmente por la Alta Dirección, para asegurar una continua adecuación y eficacia del sistema con respecto a los requisitos de la Norma ISO 14001, la Política Ambiental y los objetivos y metas ambientales.

La revisión a efectuarse deberá incluir entre otros:

- El grado de cumplimiento de los objetivos y metas ambientales**

- Los resultados de las Auditorias Ambientales Internas
- Las No-Conformidades relevantes
- Los Reclamos de las Partes Interesadas

Referencias

PSGA_RG-14 “Revisión de la gerencia”

CONCLUSIONES

EL Medio Ambiente es un tema de máxima actualidad, pero sería un error pensar que se trata de una moda pasajera. Sabemos con toda seguridad que la integración del Medio Ambiente en las empresas va a ser un hecho absolutamente necesario y que se trata de un camino sin retorno.

ISO 14000 no va a ser quizás la panacea que solucione todos los problemas medioambientales que asolan nuestro Planeta, pero podemos afirmar que van a marcar un punto de inflexión en la manera en que las empresas y los directivos responden ante los temas ambientales.

ISO 14000 establece el marco general, pero en el fondo somos las personas quienes hemos de promover los cambios. La tecnología también jugará un papel esencial en la construcción de un futuro mejor, pero es poco probable que este futuro venga de la mano de las actuales tecnologías que actúan al final de los procesos.

El enfoque de prevención es el único que puede aportar mejoras cuánticas en el rendimiento medioambiental de las empresas, estimulando una innovación constante en nuevas tecnologías más limpias y productivas. También estimulará opciones de ahorro y eficiencia que auguran la apertura de nuevos mercados de crecimiento casi ilimitado.

Las organizaciones que ya tienen en marcha un Sistema de Gestión de la Calidad consolidado tendrán más facilidad para implantar ISO 14001; una parte del trabajo ya se ha realizado al introducir mejoras en la organización, formar al personal y desarrollar la base documental referente a calidad.

Muchas de estas empresas están comprendiendo el valor añadido que puede aportarles la integración de los sistemas de gestión de forma que contemplen tanto las cuestiones de la claridad como las medioambientales, y pronto también las de seguridad y salud.

Todo hace indicar que la expansión a nivel mundial de ISO 14000 hacia gran parte de sectores empresariales va a ser muy rápida. Muchas organizaciones aprovecharán la inercia de sus sistemas de calidad, trasladando la inercia de sus Sistemas de Calidad, trasladando las prácticas ya habituales de evaluación de proveedores a la Gestión Medioambiental y provocando el conocido “efecto dominó” a lo largo y ancho de los mercados. Por otro lado, la concurrencia de un número más elevado de partes interesadas, puede acelerar este proceso, especialmente allí donde la concienciación ambiental está más arraigada.

El Hotel Almirante Cartagena Estelar demostrará su compromiso, con la administración ambiental, buscando un amplio reconocimiento y evolución hacia una dirección hotelera más profesionalizada, comprometida con la calidad y el respeto al medio ambiente. Siendo consciente del estado en que actualmente se encuentra y teniendo presente los cambios del entorno como es la globalización de la economía, la apertura de los mercados y la fuerte competencia, el diseñar un Sistema de Administración Ambiental basado en la norma NTC ISO 14001, le permitirá crear una ventaja competitiva, mejorando el estado del Hotel en cuanto a su desempeño, coordinación y productividad.

Por otra parte, el sistema de ISO 14001 le proporcionaría al Hotel Almirante Cartagena Estelar un conocimiento mejor de la actividad que desarrolla que le permitirá decidir sobre en qué aspectos de la misma deben centrar los esfuerzos, así como disminuir el consumo de materias primas, agua y energía, y la producción de residuos, efluentes y emisiones, tanto en cantidad como en nocividad.

La Política Medioambiental diseñada en este proyecto para el Hotel Almirante Cartagena Estelar se integra con el resto de las políticas de la empresa incluyendo un compromiso

de mejora continua dirigido a la prevención de los aspectos medioambientales perjudiciales.

El Hotel al implementar este diseño llevara a cabo la identificación de los aspectos ambientales directos con objeto de conocer los aspectos reales y potenciales producidos por las actividades o servicios desarrollados incluyendo: Emisiones a la atmósfera, vertidos al agua, generación de residuos, generación de ruido, afectación del suelo, consumo de agua, consumo de materia prima, consumo de energía.

El Sistema de Gestión Ambiental que se desarrolló en este diseño se compone de los siguientes elementos:

- Política ambiental del Hotel.
- Programa ambiental, en el que se recogen las actividades necesarias a realizar para el cumplimiento de objetivos y metas ambientales establecidas anualmente.
- Documentación del Sistema de Gestión Ambiental, que consta de: Manual de Gestión Ambiental, que describe las responsabilidades de la dirección y de la organización, así como el control de las actividades y de todas las partes implicadas que causan o son susceptibles de causar, efectos ambientales. Y los procedimientos operativos, que describen el desarrollo de las actividades enunciadas en el Manual de Gestión Ambiental.
- Auditoría ambiental interna. Como herramienta para evaluar el desarrollo y la eficacia del Sistema de Gestión Ambiental implantado.

La revisión del Sistema propuesto en este diseño se realizará anualmente por la Dirección para evaluar el desarrollo del mismo, su eficacia y para marcar nuevos objetivos y metas para la mejora de la protección ambiental. El continuo y periódico seguimiento del sistema se realizara por la Dirección del Hotel, junto a Jefes de Departamento, en las reuniones ordinarias de Comité Ambiental, en las reuniones extraordinarias debido a un hecho significativo en el Sistema de Gestión Medioambiental. El sistema de medioambiente identificara los requisitos legales de carácter ambiental, con objeto de adecuarse al estricto cumplimiento de la legislación.

Se propone un mecanismo de comunicación proactiva: tanto interna, hacia los empleados y clientes; como externa, incluyendo a los proveedores y contratistas, a la administración pública y otras partes interesadas.