

Manual de
GESTIÓN
ambiental

• PARA EL HOTEL •





RESEÑA

*El hotel Santa Lucia House-Forum
con categoría de 4 estrellas, se encuentra en
el centro histórico de Cuenca en una casa
patrimonial remodelada en 2013/2014,
pero cuyo funcionamiento empezó
desde el 2015.*

ÍNDICE

01. Propósito Del Manual Pag. 05

02. Términos Y Definiciones Pag. 06

03. Política Ambiental Pag. 10

04. Objetivos Y Metas Ambientales Pag. 12

05. Asignación de Responsabilidades Ambientales por Departamentos Pag. 14







01

PROPÓSITO *del manual*

Este **manual** ha sido creado con el propósito de **convertirse en una herramienta** que informe cuales son los **procesos y procedimientos** necesarios para cumplir con una actividad de manera correcta.

El manual servirá de **guía** para unificar el **comportamiento de los trabajadores** de una manera formal al momento de brindar un servicio al cliente.



02

TÉRMINOS *y definiciones*



• **3R:** es la regla de las 3R para cuidar el medio ambiente; Reducir, Reciclar y Reutilizar. Hoy en día también se habla de las 4R, es decir a las que se conoce se agrega Recuperar.

• **Carteles ambientales:** son soportes de comunicación que muestran un mensaje claro y corto para difundir información ambiental, colocadas en áreas específicas.

• **Compras verdes:** son compras que se realizan de manera inteligente y más consciente para conservar los recursos, ahorrar energía y evitar el desperdicio.

• **Contaminación:** Generada principalmente por la actividad humana, la contaminación es la presencia de componentes nocivos ya sean físicos, químicos o biológicos, que causan daño al medio ambiente y a quienes lo habitan.

• **Desarrollo sostenible:** capacidad que tiene una sociedad para satisfacer las necesidades de las personas sin dañar el medio ambiente mediante un uso responsable de los recursos naturales.

• **Impacto ambiental:** es el cambio en el medio ambiente provocado por acciones directas o indirectas de una actividad.

• **Mantenimiento preventivo:** es la revisión de los diversos equipos para su correcto funcionamiento para prolongar la vida útil, evitar fallos y reducir costos en relación a mantenimiento.

• **Medio ambiente:** es el espacio en donde se desarrolla la vida de todos los seres vivos, incluyendo elementos naturales, sociales y componentes naturales (suelo, agua, etc.).

• **Mejora continua:** es la ejecución de acciones que mejoran los procesos en la empresa ayudando a minimizar el margen de error y mejorando la productividad.

• **Meta ambiental:** medida de actuación que se establece para lograr los objetivos planteados.

• **Objetivos ambientales:** son objetivos que la empresa establece para mejorar su desempeño ambiental.

• **Política ambiental:** normas para ayudar a mejorar el medio ambiente, mantener los principios naturales de las personas y fomentar el desarrollo sostenible, mediante la planificación de objetivos.

• **Procedimiento:** es el método a implementar mediante pasos claros y objetivos para llevar a cabo un proceso.



• **Proceso:** es el conjunto de actividades relacionadas entre sí que son necesarias para generar un resultado.

• **Productos ecológicos:** son aquellos que no presentan en su proceso de elaboración productos nocivos (pesticidas, herbicidas, fertilizantes, etc.), además presentan características sostenibles.



• **Productos químicos:** son sustancias puras o mezclas de sustancias elaboradas en laboratorios o de forma industrial que cumplen con una determinada función.

• **Proveedores sostenibles:** son aquellos que se aseguran de que los productos sean amigables con el medio ambiente, realizando sus actividades para reducir el impacto ambiental.

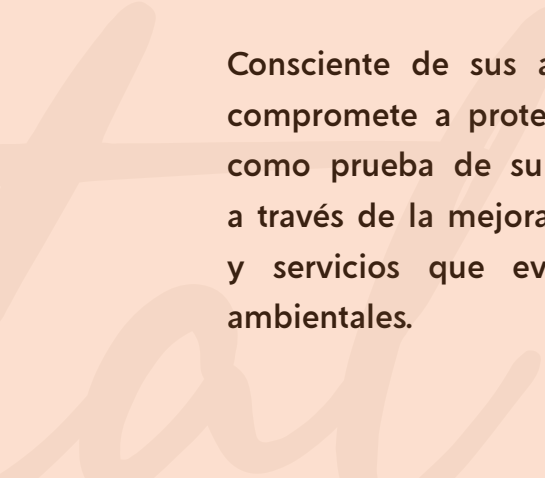
• **Responsabilidad social:** compromiso de los miembros de una empresa contribuyendo de manera voluntaria para hacer una sociedad más justa con el medio ambiente.

• **Responsabilidad ambiental:** compromiso que toda empresa posee para evitar y reparar daños medioambientales y así conservar y cuidar de este aspecto.



03

POLÍTICA *ambiental*



Santa Lucia house FORUM

Este hotel ubicado en el Centro Histórico de la Ciudad de Cuenca, declarado como Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO en 1999, debe cumplir con todas las ordenanzas ambientales que exige el Municipio de Cuenca. Al ser un hotel patrimonial, debe contar con una política ambiental clara y precisa.

Consciente de sus actividades, el hotel se compromete a proteger el medio ambiente como prueba de su responsabilidad social, a través de la mejora continua de productos y servicios que eviten generar impactos ambientales.

Esta política se puede llevar a cabo con la ayuda de los objetivos y metas ambientales que no solamente se centran en el cuidado del medio ambiente sino también en un desarrollo sostenible que abarca la seguridad y salud tanto del personal como de los huéspedes.

Para identificar el mejoramiento continuo de los resultados de la política, una evaluación de manera periódica, ayudaría a detectar el nivel de avance y cumplimiento de la misma.



04

OBJETIVOS Y METAS *ambientales*

OBJETIVOS

ambientales

01

Crear mentes conscientes comprometidas con el medio ambiente tanto en los miembros internos como externos del hotel.

02

Brindar información a los huéspedes sobre su política ambiental.

03

Seleccionar proveedores sostenibles que compartan una visión basada en el cuidado y respeto al medio ambiente.

04

Reducir los consumos de agua y energía en todas las áreas.

05

Reemplazar las botellas plásticas de agua por jarrones de vidrio en las habitaciones.

METAS

ambientales

01

Socializar el manual con todo el personal para mejorar la calidad ambiental a través de sus actividades.

02

Proteger el medio ambiente controlando y gestionando la actividad interna para reducir aún más el impacto ambiental.

03

Reemplazar en su totalidad los productos químicos de limpieza por productos 100% ecológicos.

04

Colocar sensores de movimiento en áreas como: recepción, lobby, pasillos, habitaciones.

05

Sustituir las llaves manuales por llaves con sensor en baños sociales, cocina, baños de habitaciones.



05

Asignación de
RESPONSABILIDADES
ambientales por departamentos



• REPRESENTANTE DEL •

DEPARTAMENTO

de restauración



- Llevar un control de los electrodomésticos de mayor uso para establecer un mantenimiento preventivo cada cierto tiempo.
- Armar un presupuesto para el reemplazo de llaves manuales por llaves con sensor en las 3 llaves de cocina, siendo una de las metas ambientales.
- Revisar periódicamente que los equipos que utilizan agua (refrigeradora) no presenten fugas.
- Controlar el correcto manejo de separación de residuos (orgánicos y reciclaje).
- Organizar periódicamente capacitaciones sobre el tema de gestión ambiental para así formar trabajadores que sepan desenvolverse de manera consciente dentro del área de cocina.

• REPRESENTANTE DEL •
DEPARTAMENTO
de recepción



- Inculcar a los huéspedes sobre la importancia de los buenos hábitos sobre el cuidado ambiental.
- Hacer uso adecuado de los materiales de oficina para evitar la generación innecesaria de residuos.
- Mantener la utilización del papel reciclado para trámites internos.



- Verificar que todas las luces de su área estén apagadas mientras exista luz natural.
- Colocar en un lugar visible la política ambiental del hotel para informar e invitar a los huéspedes a colaborar con este compromiso.



• REPRESENTANTE DEL •
DEPARTAMENTO
de ama de llaves

• Mantener comunicación constante con la camarera de turno sobre la limpieza llevada a cabo en habitaciones para brindar soluciones inmediatas y evitar cualquier tipo de contaminación.

• Contratar de manera inmediata el servicio de mantenimiento en caso de existir fugas en los grifos de los baños de habitaciones y baños sociales.

• Controlar que las camareras realicen la limpieza de las habitaciones empleando la menor cantidad posible de agua.

• Revisar que los carteles ambientales colocados tanto en las habitaciones, lobby, baños sociales estén bien preservados.

• Llevar un control del consumo de agua, energía, productos químicos de limpieza, etc., para mantener o establecer nuevas medidas de ahorro.

• Vigilar que la camarera utilice luz natural en lo posible para la limpieza en habitaciones evitando el uso de luz artificial.

• REPRESENTANTE DEL •
DEPARTAMENTO
de mantenimiento



- Llevar a cabo un registro de las revisiones que se realicen en las instalaciones para mantenerlas en óptimas condiciones.
- Atender a la brevedad posible los fallos que se detecten en las revisiones y los que informen los demás departamentos del establecimiento.
- Contratar personal experto en el manejo de la bomba de agua y la caldera para realizar revisiones, mantenimientos y proporcionar información sobre los términos de uso.

- Realizar reuniones con los demás departamentos para conocer las áreas que necesitan tratamiento según el criterio de los trabajadores.
- Corroborar que se haga uso de productos que no perjudiquen al medio ambiente a la hora de efectuar los distintos trabajos.



• REPRESENTANTE DEL •
DEPARTAMENTO
de talento humano

- Trabajar con proveedores que se preocupen por el medio ambiente.
- Organizar capacitaciones enfocadas en la importancia de las 3R para que el personal

ayude a reducir al máximo los impactos ambientales al realizar sus actividades dentro de la oficina.

- Reunir al personal para recordar los objetivos, metas ambientales y política ambiental.
- Realizar compras más verdes para reducir costes y mejorar la imagen del hotel.
- Llevar un control de la fecha de caducidad de equipos, elementos de limpieza, insumos, etc.
- Añadir tareas ambientales a las funciones y responsabilidades que desempeña cada cargo.
- Rediseñar las entrevistas para analizar los conocimientos ambientales de los candidatos.
- Comunicar los aspectos ambientales del hotel al momento de la inducción.

Santa Lucia
house
FORUM

Desarrollado por:

• ANDREA AUQUILLA •
• BIBECA ERAZO •



UNIVERSIDAD DE CUENCA

