

MANUAL DE
IMPLEMENTACION
AMBIENTAL
PARA EL
HOTEL MONTAÑA DE FUEGO

Introducción

Para nadie es un secreto que en los últimos tiempos más negocios vienen tomando sus decisiones con base en el cuidado del ambiente y los impactos de cada acción. Lograr la sostenibilidad ambiental es un objetivo que la mayoría de compañías andan buscando, pero no todos saben qué tan grande debe de ser el cambio en el pensamiento para poder alcanzar dicha meta. El cambio debe de ser enfocado a alcanzar los objetivos siempre creando conciencia, utilizando menos recursos, menos materia prima, menos energía, produciendo menos basura y menos contaminación.

Montaña de Fuego como empresa, cree que las presiones ambientales desde los legisladores, consumidores, inversionistas, vecinos y empleados van a hacer que los mercados sean mas competitivos y tendrán la ventaja aquellas empresas que incorporen la responsabilidad ambiental a su estrategia corporativa, tanto en el manejo de propiedades existentes como las que vendrán en el futuro.

Este manual está escrito con el propósito de crear una oportunidad de cómo implementar un plan de manejo ambiental dentro del hotel Montaña de Fuego. Su objetivo es involucrar al personal de la empresa y crear una cultura ambientalista que logre influenciar a nuestros clientes y contribuir con la mejora del ambiente.

Capítulo 1

Introduciendo y desarrollando la cultura medioambientalista dentro del Hotel.

1.1 Introducción: Para que este programa sea efectivo necesitamos que este mensaje sea comunicado a todas las personas involucradas con el manejo del hotel: staff, guests, inversionistas y toda la comunidad en general. Debemos de entender que nuestro hotel es una gran red que comunica a una gran cantidad de personas y debemos de influenciar la vida de los participantes para construir la cultura ambientalista y cambiar los comportamientos existentes detrás de la escena para lograr el objetivo.

Debemos crear estrategias para involucrar a los participantes dentro del programa de desarrollo ambiental, con el objetivo de incrementar la efectividad de nuestro trabajo (las actividades planeadas serán imposibles de realizar sin la ayuda y la cooperación de los involucrados). Adhiriendo a esto, nuestra filosofía como empresa y nuestro pensamiento es que necesitamos entender y lograr desarrollar este concepto si queremos extendernos y llegar a cruzar las fronteras de nuestro país.

Tenemos como empresa una tremenda oportunidad de crear una sensibilidad y luego influenciar a un gran numero de personas que tienen contacto directo con nuestros servicios. En esta medida el hotel se convertirá en una fuerza para el cambio de pensamiento y veremos cómo los demás hoteles y empresas en general, empezaran a copiar el modelo, lo cual será de gran beneficio para las comunidades en donde estemos en operación.

1.2 Staff: Es el componente esencial del buen funcionamiento del programa, debemos de mantener al staff motivado y participativo, ya que son los que están operando el programa. Para mantener esta participación y motivación las gerencias deben de mantener activa la filosofía ambientalista y estar comunicando constantemente a los empleados el sentimiento.

Para implementar el programa el hotel deberá de crear una comisión voluntaria de manejo ambiental, cuyo trabajo será informar, comunicar y motivar a todo el personal en general. Deberá haber representación de cada uno de los departamentos del hotel, y serán llamados las piezas claves de cada departamento. Entre ellos será seleccionado un coordinador ambiental, que tendrá a cargo la coordinación de las actividades de implementación del programa. Esta persona también deberá coordinar las reuniones del grupo y la presentación de resultados a la gerencia. Esta persona deberá mostrar carácter de líder, ya que el éxito del programa dependerá de las decisiones que tome en conjunto con la gerencia general. El grupo será llamado el comité ecológico y tendrá como objetivo incrementar la conciencia ambiental en varios aspectos de nuestro negocio, tales como: producto, gente y prácticas. El concepto primario será:

- Repensar
- Reutilizar
- Reducir
- Reciclar
- Recuperar

Montaña de fuego establece las siguientes metas para el grupo de trabajo a cargo de la implementación:

1.2.1 Corto plazo: identificar y separar aquellos materiales que son reciclables o reutilizables que se encuentran catalogados como desecho.

- a) Separar vidrios dependiendo de su color
- b) Separar los desechos de cartón.
- c) Rehusar los papeles de fotocopias y las impresiones.
- d) Utilizar los desechos orgánicos

1.2.2 Mediano plazo: identificar las empresas que manejan los desechos y establecer contratos con cada uno de ellos.

- a) Identificar compañías que se encarguen de los vidrios, papel, cartón para reciclar.
- b) Localizar escuelas que puedan requerir cartones de huevos, jarras de vidrio o cualquier otro material que se pueda reutilizar.
- c) Contactar empresas de caridad para dar los fondos recolectados.
- d) Entregar revistas viejas, periódicos y libros a asilos de ancianos para entretenimiento.

1.2.3 Largo plazo: establecer conversaciones con proveedores de cambiar envases plásticos, vidrio y cartón por materiales alternativos amigables con el ambiente.

Para que el trabajo del equipo sea efectivo se deberán de tomar en cuenta los siguientes pasos:

Incremento de la conciencia: entrenar al staff e informar de los problemas globales con el uso de los desechos, calentamiento global. Influenciar al staff para que realmente crea en esto y colabore activamente en el programa.

Construir compromiso: verificar las actitudes de los clientes y staff con respecto al programa, por medio de encuestas. Una respuesta positiva significará que el programa está siendo efectivo y bien acogido.

Dar soporte: deberá ser modificada la descripción del trabajo.

Reconocimiento de esfuerzos: cartas de la gerencia para reconocer esfuerzos y remuneraciones para los que integran el comité ecológico. Introducir el premio a la mejor idea del mes.

Celebrar los triunfos: Presentar los logros que el hotel va alcanzando, para elevar el orgullo del comité y crear una mejor imagen dentro de la comunidad.

Pasos prácticos: Establecer sentido individual de responsabilidad dentro de los empleados. Establecer la conciencia ambiental como parte de la cultura, tanto en el trabajo como en casa. Promocionar el eslogan de prevención ambiental y conciencia dentro del hotel. Empezar con un proyecto de siembra de árboles para ayudar a reducir el efecto invernadero.

Compañeros de negocio: entendemos que el rango de bienes usados por la industria hotelera es basto, desde materiales de construcción, hasta muebles y acabados. Los hoteles también utilizamos la mayoría de los servicios profesionales que se ofrecen en el mercado, desde publicidad, bancos, hasta diversos medios de comunicación. Esta

interdependencia con tantos compañeros de negocios, le da al hotel una formidable oportunidad de intercambiar ideas para mejorar el manejo ambiental y a la vez influenciar para llevar el cambio y crear la conciencia ambientalista.

Actuando desde ya y tratando de involucrar dentro del programa a otros hoteles y empresas turísticas de la zona, podríamos formar un gran grupo para presionar a los proveedores a pensar en alternativas diferentes de presentar sus productos, alternativas más amigables con el ambiente. Entre más hoteles demanden productos amigables con el ambiente, más grande será el mercado y estos productos serán más baratos y accesibles de obtener. Existen razones sólidas de negocios para implementar un plan ambiental y no solo porque es importante para atraer a clientes y participar en el programa del CST del ICT. Es importante que hagamos conocer a nuestros clientes acerca del programa y todo lo que estamos haciendo para ayudar y contribuir con el medio ambiente. Debemos de aplicar un programa agresivo de relaciones públicas para llevar la voz y diferenciarnos de nuestros competidores.

Qué se espera: Que todo el personal se involucre y participe activamente. Que el personal se convierta en un agente activo que promueva cambios dentro de la empresa. Que se brinde capacitación y educación en aspectos relacionados con sostenibilidad.

Prácticas recomendadas: Implementar un programa de comunicación e información dirigido a los empleados, con murales, boletines, recordatorios y otros. Crear un programa de reuniones con los empleados para discutir y enterar sobre las políticas del hotel. Crear cursos y charlas de capacitación para los empleados concerniente a los problemas ambientales y cómo solucionarlos.

Plan de acción comunal: Tenemos que entender que el hotel debe de estar activo con los planes de desarrollo de la comunidad. Debemos de promover los planes ambientales ya que serán de gran beneficio tanto para la comunidad como para el hotel y promover la imagen conservacionista del hotel dentro de la comunidad. Por ejemplo creando campañas para embellecer las áreas que están cerca del hotel, plantar flores y árboles, campañas de recolección de desechos por parte de los empleados del hotel, con el objetivo de crear un ambiente positivo del hotel en la mente de los locales.

Crear un plan para patrocinar los proyectos de los jóvenes, patrocinándolos para embellecer y limpiar zonas claves, puede ser directamente con el colegio o grupos juveniles organizados.

Para cada una de estas actividades la comisión ecológica del hotel, deberá de crear planes con su respectiva misión, visión y objetivos y la tabla del tiempo. Luego presentarlos a la gerencia general para su respectiva aprobación.

Capítulo 2

Manejo de los desechos y basuras.

2.1 ¿Por qué manejar desechos? Crear un programa de manejo de desechos va a ayudar al hotel a reducir el monto total de desechos producidos, salvar recursos, energía y dinero. Para iniciar el programa se deberá de realizar una auditoria de producción de basura, donde se deberán cuantificar el tipo y la cantidad de basura producida. Planteando al mismo tiempo soluciones de cómo reducir, reutilizar o reciclar la basura producida. Este proyecto estará en las manos de la comisión ecológica del hotel.

2.2 Programa de reciclaje: Es importante, ya que los desechos sólidos representan una forma de contaminación que se debe evitar o disminuir. En cualquier parte del país tiende a ser un problema que se agudiza día con día. Con el programa de reciclaje podremos alcanzar los siguientes objetivos:

- Reducir basura producida
- Reducir costos de recolección
- Salvar materiales y proteger los recursos naturales
- Reducir la contaminación
- La mayoría de los productos reciclados tienen un valor monetario.

El programa de reciclaje deberá iniciar con la recolección y separación de los desechos dentro de cada departamento del hotel.

Productos reciclables:

- Aluminio
- Papel
- Alimentos y materiales orgánicos
- Vidrio
- Plástico

Plan de manejo de desechos:

- Conocer la producción y composición actual
- Registrar datos obtenidos, creando un breve historial
- Crear un plan de reducción dentro de cada departamento
- Divulgar el plan para todos los empleados

Prácticas recomendadas:

- Nombrar a un responsable de la administración del programa de reducción
- Reforzar la convicción del cliente y el personal sobre la importancia del programa
- Crear un cuarto especial para la separación y almacenamiento de los desechos antes de que sean recogidos para su distribución.
- Utilizar basureros adecuados, resistentes, con tapa, fáciles de lavar.
- Utilizar desechos orgánicos para producción de energía o abonos.

Seleccionando al coordinador del reciclaje: Necesitara tener conocimientos básicos de administración y sobre todo una persona fuerte en comunicación.

Record de desecho de papeles			
Lugar de generación	Tipo de papel	Cantidad estimada	Temporalmente almacenado
Contabilidad			
Centros de negocios			
Computadoras			
Administración			
Front desk			
Habitaciones			
Ama de llaves			
Spa			
Restaurante			
Mantenimiento			
Cocina			
Oficina de ventas			
Proveeduría			
Tours			

Tipos de papel:

De computadora

Papel bond, de fotocopiado o todo tipo de papel blanco

Papel de color: facturero, recibos, cheques, etc.

Papel mixto: revistas periódicos, etc.

Hotel checklist/ esto es un ejemplo, la lista se puede ampliar.

Producto usado	reducción	reutilizado	reciclado	reemplazado
Aerosoles				
AC				
Aluminio				
Baterías				
Botellas				
Ropas				
Aceites				
Bolsas				
Cajas				
Toallas				
Fertilizantes				
Papel				
Alimentos				
Muebles				
Bombillos				
Revistas				
Libros				
Periódicos				
menús				

Capítulo 3

Energía y conservación de agua

Con el propósito de incrementar las ganancias del hotel se deberá crear un programa eficiente de ahorro de agua y electricidad. La energía debe de utilizarse eficientemente para evitar desperdicios y contribuir adecuadamente con el manejo de recursos naturales. Con el programa se espera que el hotel maximice la eficiencia y evite el desperdicio de energía. Promoviendo la utilización de nuevas energías para el ahorro y el desarrollo de nuevas ideas para el ahorro energético.

Prácticas recomendadas:

- Crear un ambiente confortable
- Aumentar la eficiencia entendiendo como funciona el equipo del hotel y brindándole un buen mantenimiento. Creando un manual de cómo utilizar eficientemente las principales maquinas del hotel.
- Crear un plan eficiente de recompensa para los departamentos que logran ahorrar energía.
- Entrenar al personal, y mantenerlo enterado de las nuevas tecnologías y mejoras.
- Crear programas de concientización para los huéspedes. Utilizar letreros en las habitaciones explicando el plan de ahorro y como ellos pueden contribuir con el objetivo del hotel.
- Mantener una estricta limpieza de cristales, vidrios, paredes y todo aquello que obstaculice la iluminación natural. Propagar la información para que los huéspedes utilicen al máximo este tipo de iluminación.
- Realizar constantes mantenimientos preventivos sobre el equipo eléctrico. Realizar revisiones periódicas del cableado eléctrico.
- Realizar campaña dirigida a empleados y huéspedes, para promover el apagado de las luces cuando no se estén utilizando. Utilizando murales, folletos, recordatorios.
- Comparar los montos totales del gasto del hotel con los estándares de la industria.
- Preparar un resumen de oportunidades y amenazas.
- Establecer objetivos de ahorro para cada departamento.
- Paneles o calentadores solares.
- Utilizar al máximo la ventilación natural.
- Utilizar al mínimo el secado de ropa artificial, creando espacios al aire libre o creando cuartos calientes reutilizando el calor desprendido de las maquinas.

Capítulo 4

Calidad del agua

El agua es un recurso fundamental para el desarrollo y por lo tanto su ahorro se considera en nuestro hotel como un elemento fundamental en la parte operativa. Con este plan se espera disminuir el consumo del agua, fomentando el ahorro de este preciado material como una práctica y como parte de la cultura del hotel. También buscamos lograr a largo plazo, reducir el volumen de aguas residuales.

Los siguientes pasos describen como mejorar la calidad del agua.

- Plan de conservación de aguas.
- Proteger nuestra fuente privada de agua.
- Comprobar con pruebas la potabilidad de nuestras aguas.
- Proteger el ciclo del agua de sustancias toxicas .
- Crear planes de limpieza de cuencas.

Plan de acción para el mejoramiento de las aguas:

- El plan de conservación de aguas empieza reconociendo los estándares necesarios que necesitamos para distribuir el preciado líquido y ofrecerlo como potable en nuestro hotel. Seguiremos en todo momento lo que la ley nacional nos pide para cumplir con este requisito.
- Realizar constantes pruebas de potabilidad, para asegurar la calidad de nuestras aguas.
- Eliminar las fugas de agua, realizando revisiones periódicas del sistema completo.
- Utilizar dispositivos para el ahorro de agua. Algunos de estos son:
 - Cabezales de bajo consumo para duchas.
 - Aireadores para grifos.
 - Tanques para inodoros de menor galonaje.
 - Utilizar válvulas para el control de desagüe.
- Prácticas recomendadas para las piscinas:
 - El hotel debe contar con un certificado de calidad de agua de la piscina, emitido por algún laboratorio autorizado.
 - Realizar mediciones diarias de cloraje y Ph.

Capítulo 5

Compra de productos

El Hotel Montaña de Fuego cree que la compra debe de ser efectiva, de calidad y pensando en el valor del dinero. Las compras que realicemos deben de contribuir en alguna medida con la protección del medio ambiente, debemos tomar decisiones de compra que hagan el proceso de reciclaje más simple y para reducir la cantidad y la toxicidad de la basura que se desecha.

Principios de una compra responsable: Toda compra tiene un impacto ambiental. Como resultado no se puede crear una lista de todos los productos que benefician o dañan el ambiente, y para esto es importante aplicar los siguientes principios de compra.

- Comprar siempre lo que realmente se necesita, tratando siempre de disminuir el consumo.
- Comprar calidad para ahorrar costos a largo plazo.
- Comprar localmente para ahorrar costos de transporte.
- Comprar en cantidades grandes para ahorrar energía y reducir costos de envíos.
- Comprar productos reciclados o que se puedan reciclar.
- Comprar productos que a largo plazo contribuyan con el ahorro de energía. .
- Ser crítico con respecto a los productos adquiridos. Comparando calidad y verificando el buen uso de cada producto.
- Preferir productos que sean amigables con el ambiente.
- Minimizar la compra de productos empacados

Implementar una campaña de compra de productos amigables con el ambiente:

- Auditar los productos comprados y medir su impacto ambiental.
- Auditar los servicios brindados y medir su impacto ambiental.
- Determinar la existencia de productos alternativos que sean amigables con el ambiente.

Prácticas recomendadas:

- Crear un manual de políticas de compras y divulgarlo. Que incluya normas sociales y ambientales.
- Analizar a los proveedores, estos deben de cumplir al máximo con las políticas de compra.
- No utilizar ni vender productos que sean contradictorios con el ambiente, tales como aerosoles.
- Utilizar papel reciclado y blanqueado sin cloro. Para reforzar la imagen de la empresa.
- Utilizar productos frescos en lugar de los enlatados o conservados.
- Utilizar productos orgánicos.
- Preferir productos en envases grandes de material reciclable o de vidrio.
- Reutilizar envases.
- Utilizar envases rellenables.
- Utilizar detergentes biodegradables o que no contengan fosfato o sustancias blanqueadoras. Igual los jabones cosméticos.

- Utilizar dosificadores o dispensadores para el suministro de jabón, champú y otros productos, porque disminuye la cantidad de desechos de empaques y residuos de productos.

Se espera que el hotel utilice bienes y servicios producidos bajo normas de sostenibilidad. Promover el uso eficiente de los recursos disminuyendo al máximo la producción de desechos asociados con el consumo de productos y la reducción de impactos no deseados sobre el medio social y ambiental.