

	<b>INFORME DE SOSTENIBILIDAD</b>	<b>Fecha</b>	15/04/2019
		<b>Versión</b>	01 – 15/04/2019
	Responsable: Eduardo Mejía Jaramillo	<b>Código</b>	INFSOST- 001

**1 – Introducción:** La GRANJA Ecohotel se encuentra en el corazón verde de Colombia, el departamento del Quindío, en medio de una naturaleza exótica entre cafetales y las palmas más altas del mundo, podemos encontrar pueblitos con colores brillantes y olor a café recién colado. Rodeada de más de 1.000 metros de guadua y la vía férrea del pacífico que data del año 1872, en su entorno encontramos gran cantidad de cultivos de Guadua (bambú u Otate) por tanto, aprovechamos este valioso recurso y con el construimos gran parte de las zonas sociales. Así se logra una perfecta armonía en su arquitectura de Naturaleza. Ofreciendo a propios y visitantes una estadía campestre muy agradable y familiar. Ha sido diseñado para acomodar las peticiones de los clientes más exigentes.

El tipo de público que visita este establecimiento es internacional, ya que nuestra compañía ha abierto sus mercados a la diversidad, tanto cultural como de procedencia. Éste ha sido un logro que se ha obtenido en los últimos años, según una gestión que ha aprovechado con eficacia la irrupción de las nuevas tecnologías en el segmento turístico. La GRANJA Ecohotel ha buscado la innovación y el respeto medioambiental en su desarrollo como empresa. Para llegar a unos niveles de calidad y respeto medioambiental, son varios los proyectos acometidos hasta la fecha, destacando los continuos cambios en procedimientos y operativos que se han ido dando a lo largo de los años. Acciones como la reducción del uso de Cloro, gasto de agua y generación de residuos, dan una idea de los compromisos medioambientales.

Se han acometido también acciones para ir transformándolo en un hotel adaptado, logro que paulatinamente se va consiguiendo, contando ya con habitaciones accesibles, rampas de fácil acceso en varios puntos a varias instalaciones. El objetivo principal de La GRANJA Ecohotel es seguir trabajando en la línea de excelencia de servicio al cliente, mejorando los procesos internos e incorporando las últimas tecnologías del mercado, apostando por el desarrollo sostenible y por el respeto medioambiental. Así mismo, colabora en varios proyectos implicados con la comunidad. Iniciativas que han sido iniciadas, desarrolladas e implementadas conforme han ido avanzando las temporadas, asegurando el impulso de la interacción con la comunidad local.

**2 - Descripción del sistema de gestión ambiental:** El Sistema de Gestión Ambiental es un instrumento voluntario que permite al establecimiento gestionar su comportamiento ambiental en base a tres pilares fundamentales: El cumplimiento de la normativa ambiental, la mejora continua y la implicación de todas las partes interesadas (empleados, clientes, proveedores, touroperadores, entorno/comunidad, administraciones...).

Este sistema de gestión ambiental es de nueva creación, este informe sienta las bases de estas acciones, con objeto de definir períodos de actuación, registros de consumos, áreas de influencia, logros y seguimiento de las acciones realizadas.

El sistema de gestión ambiental se compone de los siguientes elementos:

- 1 - Realización del diagnóstico ambiental
- 2 - Política de calidad y gestión ambiental
- 3 - Registro de la legislación y requisitos legales aplicables

4 - Programas ambientales en los que se recogen las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos y metas marcados.

5 - Documentación del sistema de gestión ambiental, que consta de los cursos de formación en materia ambiental y reciclaje, los informes anuales con los registros de consumos y recogida de residuos, los planes de acción y objetivos, y los compromisos de sostenibilidad.

6 - Auditorías de seguridad e higiene con sus implicaciones ambientales internas y externas, como herramienta de la dirección para evaluar el desarrollo y cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión ambiental implantado, e identificar oportunidades de mejora.

7 - Revisión anual del sistema por la dirección, para evaluar su grado de implantación y eficacia, y establecer nuevos objetivos, para la mejora continua de la protección ambiental.

#### Responsabilidades:

La responsabilidad directa del desarrollo del sistema de gestión ambiental recae sobre el director del establecimiento, quien a su vez asume el cargo de responsable de calidad y medio ambiente.

El Director es el responsable de la aprobación de todos los documentos del SGA, así como el responsable directo de la aplicación de la política, programa y acciones derivadas del SGA. Es a su vez el responsable de proveer y asignar los recursos necesarios (humanos, tecnológicos y financieros) para la implantación y control del SGA. Como responsable ambiental tiene en sus funciones asegurar que los requisitos de la norma están establecidos, implantados y mantenidos correctamente.

Los responsables de los departamentos coordinan las actividades de gestión ambiental en las operaciones, y fomentan la mejora ambiental entre el personal.

3 - Requisitos legales ambientales: LA GRANJA Ecohotel identifica y controla de forma continua el cumplimiento de los requisitos legales con alcance ambiental en el ámbito europeo, estatal, autonómico y local, así como otros requisitos de carácter voluntario que el establecimiento se haya comprometido a cumplir.

A lo largo del período objeto del presente informe de sostenibilidad, se han llevado a cabo inspecciones, mediciones pertinentes y revisiones periódicas a cargo del servicio técnico propio del establecimiento o a través de la externalización, con el que verificar el cumplimiento legal, y garantizar las condiciones ambientales conformes a nuestra política ambiental.

La GRANJA Ecohotel dispone de acceso a una base de datos de legislación ambiental, seguridad industrial y turística. Se ha identificado la normativa que afecta al establecimiento y que debe aplicarse según los servicios, actividades e instalaciones del mismo. Este proceso contempla la identificación de los diferentes requerimientos, tales como permisos, autorizaciones, inspecciones o revisiones periódicas, establecimientos de contratos obligatorios, etc.

4 - Política de calidad y medio ambiente: El principal objetivo es ofrecer un servicio de calidad, logrando la máxima satisfacción de nuestros clientes y reduciendo el impacto ambiental que la actividad del establecimiento Hotel Troya genera en el entorno.

Por estos motivos consideramos vital la implantación de un Sistema de Calidad y Gestión Ambiental, comprometiéndonos a revisar de forma periódica nuestros procesos, productos y servicios en el marco de las actividades desarrolladas en el establecimiento, y que puedan afectar a la calidad y el medio ambiente.

Los principios para lograr estos objetivos son los siguientes:

- Identificación de los procesos, servicios y productos, detectando y valorando constantemente sus repercusiones sobre la satisfacción del cliente, el medio ambiente y las partes interesadas.

- Rigor en el cumplimiento de los estándares y requisitos establecidos en las normas de calidad turística y gestión ambiental, la legislación aplicable y cualquier otro compromiso que la empresa adopte.
- Mejora de los procesos, estableciendo objetivos y metas a alcanzar, definiendo las acciones a tomar, con el fin de mejorar día a día la satisfacción de los clientes y el desempeño ambiental de nuestra actividad.
- Fomentar la participación de todo el personal y el trabajo en equipo, motivando e implicando al personal en el proceso de mejora continua, así como la corresponsabilidad ambiental entre las otras partes interesadas (proveedores y subcontratistas, clientes, touroperadores y propietarios).
- Promoción de la formación continua como herramienta para potenciar el desarrollo de las personas y la empresa.
- Desarrollo del compromiso de la empresa con el entorno social y económico del destino.
- Difusión entre las partes interesadas de nuestros valores y la información que evidencie nuestro compromiso por la mejora de la protección del medio ambiente.
- Oferta sin barreras de nuestros servicios para el uso y disfrute de todos, independientemente de las limitaciones o discapacidades de nuestros clientes.

#### 5 - Comportamiento ambiental del establecimiento

En este apartado se presentan datos sobre el rendimiento ambiental de la organización, y su progreso en la realización de sus objetivos y metas. Para ello, se tienen en cuenta los aspectos ambientales directos e indirectos de las actividades, productos y servicios.

##### Aspectos ambientales directos

Se consideran aspectos ambientales directos aquellos aspectos derivados de la actividad sobre los que la organización tiene el control de la gestión.

En base a criterios ambientales, legales, económicos y opinión de partes interesadas, se han identificado los aspectos ambientales directos que se detallan en este apartado.

Resulta esencial determinar criterios relativos para medir el comportamiento ambiental de la organización. En el caso de establecimientos de alojamiento turístico, el número de trabajadores no varía significativamente a lo largo del año, por lo que más fiable sería utilizar el factor “pernoctaciones” como base para muchas de las mediciones, entendiéndose como el nº de estancias realizadas en el período establecido.

Esto permite relativizar muchos de los parámetros importantes del comportamiento ambiental del establecimiento y poder hacer comparativas entre diferentes períodos.

##### Consumos de agua

El consumo de agua es un aspecto a considerar, dada la actividad de un alojamiento turístico vacacional.

##### Áreas de consumo y gestión ambiental

###### Áreas comunes de servicio al cliente:

Los baños de las zonas comunes y piscinas están dotados de grifería con agua caliente y fría. Los inodoros cuentan con mecanismos de doble descarga..

###### Cocina, restaurante:

Los grifos de estas zonas tienen diferentes sistemas de accionamiento; manual o pedal. El lavado de menaje y utensilios se realiza mediante tren de lavado y lavavajillas.

Lavandería:

Consumo para el lavado de textiles mediante lavadoras industriales automáticas.

Jardines y piscinas: Riego de jardines y parterres mayoritariamente mediante aspersión. Llenado de las piscinas del establecimiento.

Habitaciones y otras instalaciones: Tareas de limpieza, producción alimentaria y mantenimiento general del establecimiento

Consumos de energía eléctrica

Otro aspecto ambiental relevante es el consumo de energía eléctrica. La empresa suministradora de energía eléctrica es EDEQ –Empresa de Energía Eléctrica del Quindío-  
Áreas de consumo y gestión ambiental

Áreas comunes de servicio al cliente:

Iluminación general mediante fluorescente y bombillas de bajo consumo cuando no se utilizan las LED, que ya se han generalizado en casi todo el establecimiento. Hay tomas de corriente para máquinas y equipos de mantenimiento y limpieza.

Cocina, restaurante:

Iluminación general mediante fluorescente y bombillas de bajo consumo cuando no se utilizan las LED, que ya se han generalizado en casi todo el establecimiento. Cámaras frigoríficas industriales, hornos de convección, botelleros y trenes de

Lavado y lavavajillas.

Lavandería: Iluminación general mediante fluorescentes y bombillas de bajo consumo cuando no se utilizan las LED, que ya se han generalizado en casi todo el establecimiento.

Jardines y piscinas: Toda la iluminación exterior se realiza con bombillas eficientes de bajo consumo o LED.

Habitaciones y otras instalaciones: Iluminación general con lámparas de bajo consumo e iluminación halógena en baños o con sistema LED, que ya se utiliza en la mayoría.

<b>ELABORACION</b>	<b>REVISION</b>	<b>APROBACION</b>
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Eduardo Mejía Jaramillo	Raúl Pulido Rojas	Raúl Pulido Rojas
Cargo: LÍDER DE IMPLEMENTACIÓN	Cargo: Gerente	Cargo: Gerente