



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



PRÁCTICA EMPRESARIAL PARA EL SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE
GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD IMPLEMENTADO EN EL HOTEL LAS
OLAS PALERMO EN CUMPLIMIENTO A LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL
COLOMBIANA NTS-TS-002:2014.



HOPA S.A.S

EDUARDO JOSÉ PÉREZ HERNÁNDEZ

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
INGENIERIA AMBIENTAL
MONTERÍA, CÓRDOBA
AÑO 2021



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



PRÁCTICA EMPRESARIAL PARA EL SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE
GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD IMPLEMENTADO EN EL HOTEL LAS
OLAS PALERMO EN CUMPLIMIENTO A LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL
COLOMBIANA NTS-TS-002:2014



HOPA S.A.S

EDUARDO JOSÉ PÉREZ HERNANDEZ

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO, EN LA MODALIDAD DE PRÁCTICA
EMPRESARIAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO AMBIENTAL.

TUTOR DOCENTE

M.SC. MAURICIO ROSSO PINTO
INGENIERO AMBIENTAL

TUTOR EMPRESA,

ESP. JUAN CARLOS PETRO HERNÁNDEZ.
INGENIERO AMBIENTAL

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
INGENIERÍA AMBIENTAL
MONTERÍA, CÓRDOBA

2021



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



La responsabilidad ética, legal y científica, de las ideas, conceptos, y resultados del proyecto de investigación, serán responsabilidad de los autores.

Artículo 59, Acuerdo N° 022 del 21 de febrero de 2018 del Consejo Superior.

“11 – BUENA FE: La universidad considera que la producción intelectual que, los profesores, funcionarios administrativos y estudiantes le presenten, es realizada por éstos, y que no han transgredido los derechos de otras personas. En consecuencia, la aceptará, protegerá, publicará y explotará, según corresponda y lo considere pertinente”. Artículo 1, Acuerdo N° 045 del 25 de mayo de 2018 del Consejo Superior.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2396 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

Nota de aceptación

Firma del jurado

Firma del jurado



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	9
2.	PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA	10
2.1	Generalidades de la empresa	10
2.2	Misión.....	13
2.3	Visión	13
2.4	Valores.....	13
2.5	Reseña Historia.....	15
2.6	Organigrama	16
2.7	Descripción del área de trabajo	17
2.7.1	Gerencia administrativa – Departamento de calidad	17
3.	MARCO TEÓRICO O CONCEPTUAL	18
3.1	Sistemas de gestión ambiental.....	18
3.2	Norma técnica sectorial colombiana NTS-TS-002:2014	18
3.3	Norma ISO 14001:2015	19
4	DIAGNÓSTICO ESPECÍFICO DE LA EMPRESA.....	20
4.1	Descripción del problema.....	20
4.2	Justificación.....	21
5	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	23
5.1	Apoyo a las actividades de implementación, control, seguimiento y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad de la compañía.....	23
5.1.1	Programa para el manejo y minimización de productos químicos	25
5.1.2	Programa de mantenimiento correctivo y preventivo	30
5.1.3	Programa de atención al cliente	33
5.1.3.1	Programa de residuos sólidos	36
6	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	41



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



6.1	Recomendaciones	41
6.2	Análisis comparativo entre las normas ISO 14001 y la NTS-TS-002.....	44
6.3	Beneficios de la implementación de la norma ISO 14001 para el sector hotelero. 49	
6.4	Cumplimientos de los requisitos de la ISO 14001 a través del sistema de gestión para la sostenibilidad (NTS-TS-002).....	53
7	APORTES DEL ESTUDIANTE	60
8	CONCLUSIONES	64
9	RECOMENDACIONES	67
10	BIBLIOGRAFÍA	67
	ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1.	Información general HOPA S.A.S.....	10
Tabla 2.	Ubicación de los hoteles Las Olas	11
Tabla 3.	Mantenimientos correctivos y preventivos realizados en el Hotel Las Olas Palermo.	32
Tabla 4.	Resumen cumplimiento de la ISO 14001.	54



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



LISTADO DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Porcentaje de productos químicos intervenidos.....	27
Gráfico 2. Consumo per cápita de productos químicos Hotel Las Olas Palermo....	28
Gráfico 3. Consumo per cápita de Glo Antitabaco vs ocupación del Hotel Las Olas Palermo.....	28
Gráfico 4. Distribución porcentual de resultados de encuestas de satisfacción Hotel Las Olas Palermo.	33
Gráfico 5. Resultados de encuestas de satisfacción Hotel las Olas Palermo.....	34
Gráfico 6. Resultados de encuestas de satisfacción Hotel las Olas Palermo.....	34
Gráfico 7. Resultados de encuestas de satisfacción Hotel las Olas Palermo.....	35
Gráfico 8. Cantidad generada de residuos aprovechables - Cantidad total generada de residuos.....	37
Gráfico 9. Cantidad acumulada de residuos aprovechables/Cantidad entregada de residuos.....	38
Gráfico 10. Cantidades de residuos aprovechables entregadas en el periodo I.....	38
Gráfico 11. Cantidades de residuos aprovechables entregadas en el periodo II	39
Gráfico 12. Cantidad generada de RESPEL/Cantidad total generada de residuos... ..	40
Gráfico 13. Cantidad acumulada RESPEL/Cantidad entregada RESPEL.....	40
Gráfico 14. Cantidad de residuos peligrosos o especiales entregados.....	41
Gráfico 15. Porcentaje de cumplimientos de los requisitos de la ISO 14001.....	59



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



LISTADO DE IMAGENES

Imagen 1. Mapa ubicación hoteles Las Olas.....	12
Imagen 2. Organigrama Hopa S.A.S.....	16
Imagen 3. Cuarto de almacenamiento de productos químicos Hotel Las Olas Palermo.....	26
Imagen 4. Folletos y cartel de políticas en recepción del hotel.....	35
Imagen 5. Presentación de políticas de conservación de sitios de interés ambiental y turístico en televisor de la recepción del hotel.....	36
Imagen 6. Antiguo seguimiento a entrega de residuos aprovechables.....	62
Imagen 7. Nuevo formato para mostrar cantidades de residuos aprovechables entregados a gestor externo.....	63





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



1. INTRODUCCIÓN

HOPA S.A.S es una empresa dedicada a la prestación de servicios de hospedaje y afines, se encuentra domiciliada en la ciudad de Cereté – Córdoba pero con 8 unidades de negocio (hoteles) en distintas regiones del territorio nacional.

La prestación de servicio de hospedaje y alojamiento que realiza HOPA S.A.S en sus 8 diferentes hoteles llevan consigo la generación de impactos ambientales, socioculturales y económicos en las regiones donde operan, esta empresa, consciente de la necesidad de frenar el uso irracional de los recursos naturales, el deterioro de las condiciones ambientales, sociales y económicas, así mismo como de acogerse a la normatividad vigentes, implementa un Sistema de gestión para la sostenibilidad en base a la norma técnica sectorial colombiana NTS-TS-002:2014.

El objetivo de esta práctica empresarial es realizar seguimiento y apoyo al sistema de gestión para la sostenibilidad implementado por la empresa, en el Hotel Las Olas Palermo, a través de la verificación del cumplimiento de todos los requisitos de los componentes; económico, ambiental, sociocultural y de gestión para la sostenibilidad consignados en la norma técnica sectorial colombiana NTS-TS-002:2014, la cual es de obligatorio cumplimiento para todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH) inscritos en el registro único nacional de turismo.

Por otra parte, se pretende realizar un análisis comparativo entre la norma técnica sectorial NTS- TS-002:2014 y la NTC-ISO-14001:2015 que es una adopción idéntica de la ISO-14001:2015 la cual es una norma de carácter internacional que cubre aspectos de gestión ambiental de las organizaciones. Este contraste se realizará con el objetivo de comprobar si la migración o implementación de la NTC-ISO-14001:2015 generaría un valor agregado o beneficio interno (empresa) y externo (partes interesadas) distinto al que ya se tiene con la ejecución de la NTS-TS-002-2014.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Siendo el caso de que efectivamente la implementación de esta norma internacional genere los beneficios anteriormente mencionados, se buscará identificar los requisitos y/o requerimientos faltantes para su ejecución.

2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA

2.1 Generalidades de la empresa

HOPA S.A.S es una empresa dedicada a la prestación de servicios de hospedaje y afines, se encuentra domiciliada en la ciudad de Cereté – Córdoba pero con 8 unidades de negocio endistintas regiones del territorio nacional (ver Tabla 1 y 2 y Figura 1).

Tabla 1. Información general HOPA S.A.S.

Nombre	Hoteles, Parqueaderos y Servicentros “HOPA” S.A.S.
Dirección	Calle 7 # 20 – 24 Barrio Leticia Cereté – Córdoba
Teléfonos	(4)774777
Nit	900.477.154 – 8
Representante Legal	Héctor José de Vivero Pérez

Fuente: Elaboración propia.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Tabla 2. Ubicación de los hoteles Las Olas

Hotel	Dirección	Ciudad	Departamento
Las Olas Mamonal	Pasacaballos, lote 2, lote Sur km 6 vía Mamonal	Cartagena	Bolívar
Las Olas Malambo	Km 3 Vía oriental. Diagonal parque PIMSA	Malambo	Atlántico
Las Olas Planeta Rica	Km 6 vía Planeta Rica- Caucasia	Planeta Rica	Córdoba
Las Olas Santa Rosa	Km 6 Vía Medellín. Frente Frigocolanta	Santa Rosa de Osos	Antioquia
Las Olas La Uribe	Cruce la Uribe – vía Sevilla	Bugalagrande	Valle del Cauca
Las Olas Palermo	Km 3 vía Neiva - Palermo	Palermo	Huila
Las Olas Ruta del Sol	Km 1,5 vía Bosconia – San Roque	Bosconia	Cesar
Olas Los Ángeles	Calle 20E N°45 – 39	Bello	Antioquia

Fuente: Elaboración propia.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2396 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

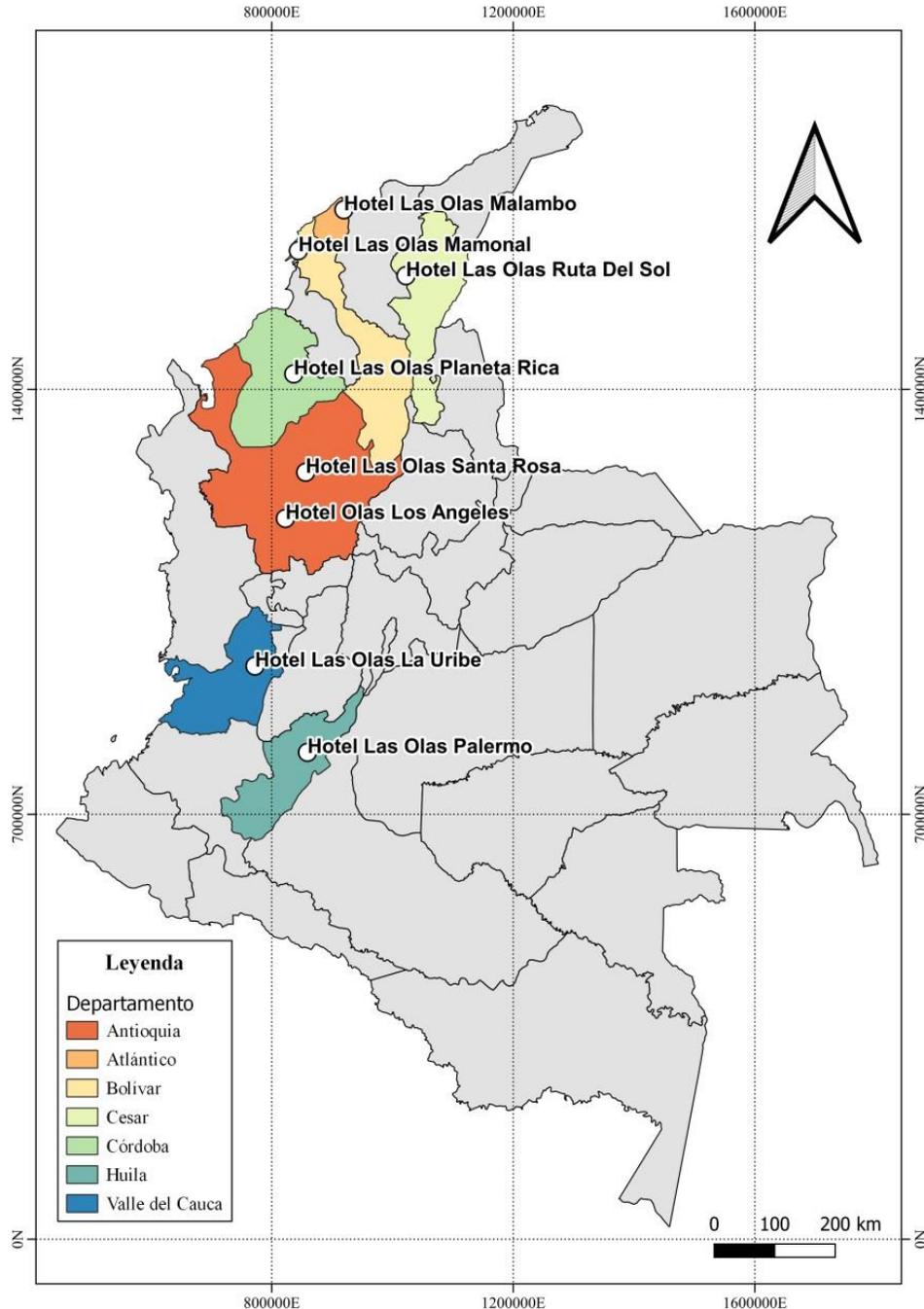


Imagen 1. Mapa ubicación hoteles Las Olas

Fuente: Elaboración propia



Certificado OP 134-1

Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



2.2 Misión

Fidelizar y satisfacer con calidez las necesidades de nuestros huéspedes, socios, empleados y demás grupos de interés, ofreciendo servicio de alojamiento y afines amigables con el entorno, mediante procesos eficientes, responsables socialmente y de calidad, contruidos y desarrollados con criterios sostenibles, aportándoles mayores beneficios mediante la estructuración de un servicio a su medida.

2.3 Visión

Mejorar todos los días, para lograr en el año 2027 un crecimiento constante del Ebitda, a su vez adaptarse a la evolución de la sociedad dentro del marco del desarrollo sostenible para alcanzar el reconocimiento como la primera opción en alojamiento y servicios afines a nivel nacional para nuestros segmentos de clientes.

2.4 Valores

- **Integridad:** hacemos lo correcto, lo que va de acuerdo con nuestros pilares, es el cumplimiento del deber como misión. Actuamos de acuerdo con los principios de verdad, de respeto a los compromisos contraídos y de honestidad consigo mismo y con los demás.
- **Honradez:** Respetamos los bienes de las personas y de la empresa.
- **Actitud de Servicio:** Demostramos en cada acto la vocación y el gusto por la asistencia a los demás. Tenemos un trato amable, cordial y respetuoso con todos nuestros interlocutores.
- **Disponibilidad:** HOPA S.A.S siempre está despierta; la esencia del negocio requiere estar dispuestos a solucionar las necesidades de nuestros clientes oportunamente.
- **Compromiso:** Transformamos una promesa en realidad, cumplimos con lo prometido aun cuando las circunstancias son adversas, nuestras acciones hablan más alto que las palabras.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- **Confianza:** Promovemos una comunicación real, verdadera y fluida, en beneficio de los clientes, empleados y la empresa.
- **Seguridad:** Trabajamos con firmeza aplicando prácticas rigurosas de operación con el fin de garantizar la integridad de las personas y los bienes de la empresa.
- **Uso racional de recursos:** Realizamos un uso eficiente de los recursos.
- **Orden y limpieza:** Propondemos por tener áreas de trabajo ordenadas y limpias, en aras de asegurar la salud del empleado, la calidad de nuestros productos y servicios y mejorar la eficiencia de los sistemas de trabajo.
- **Diligencia:** Esmero y cuidado en ejecutar nuestro trabajo oportunamente, atendiendo de manera fluida y satisfactoria a nuestros interlocutores. Hacemos el trabajo más sencillo a nuestros compañeros y clientes.
- **Humildad:** Somos conscientes de nuestras debilidades, capacidades y cualidades; las aprovechamos para obrar en bien de los demás.
- **Responsabilidad social:** Civismo, evaluación social de proyectos, protección ambiental y recursos no renovables, sensibilidad social.
- **Responsabilidad ambiental:** se concibe como el compromiso que tiene HOPA S.A.S de incorporar, de manera integral en su gestión productiva la dimensión ambiental y social, de tal manera que a la vez que mejora la productividad y competitividad del negocio, contribuye en la atención de necesidades sociales, generando bienestar social y protegiendo el medio ambiente.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



2.5 Reseña Historia.

El 15 de noviembre de 2011 en la ciudad Medellín, se reúne la asamblea de accionistas con el fin de crear una sociedad por acciones simplificada, la cual queda constituida el 22 de noviembre de 2011 como HOPA S.A.S; una empresa dedicada a la prestación de servicio de hospedaje y servicios afines (parqueaderos y servicentros) para transporte de carga, turístico y empresarial.

HOPA S.A.S cuenta con una sede principal y administrativa en la ciudad de Cereté – Córdoba y actualmente 8 unidades de negocio operacionales a nivel nacional identificados con el sello Las Olas, distribuidas así:

- Mamonal, Bolívar: Hotel, Parqueadero (Sistematizado) y SPA (Lavadero certificado)
Las Olas Mamonal
- Planeta Rica, Córdoba: Hotel y Parqueadero Las Olas Planeta Rica
- Malambo, Atlántico: Hotel y Parqueadero Las Olas Malambo
- Bugalagrande, Valle del Cauca: Hotel y Parqueadero Las Olas la Uribe
- Santa Rosa de Osos, Antioquia: Hotel y Parqueadero Las Olas Santa Rosa
- Bosconia, Cesar: Hotel y parqueadero Las Olas Ruta del Sol.
- Palermo, Huila: Hotel y Parqueadero Las Olas Palermo.
- Bello, Antioquia: Hotel y Parqueadero Las Olas Los Ángeles.

HOPA S.A.S como filial a la Red de Servicio de Distracom S.A., es una empresa en constante expansión y crecimiento que genera valor a clientes, empleados, socios y demás grupos de interés en un marco de sostenibilidad y responsabilidad social.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co

2.6 Organigrama

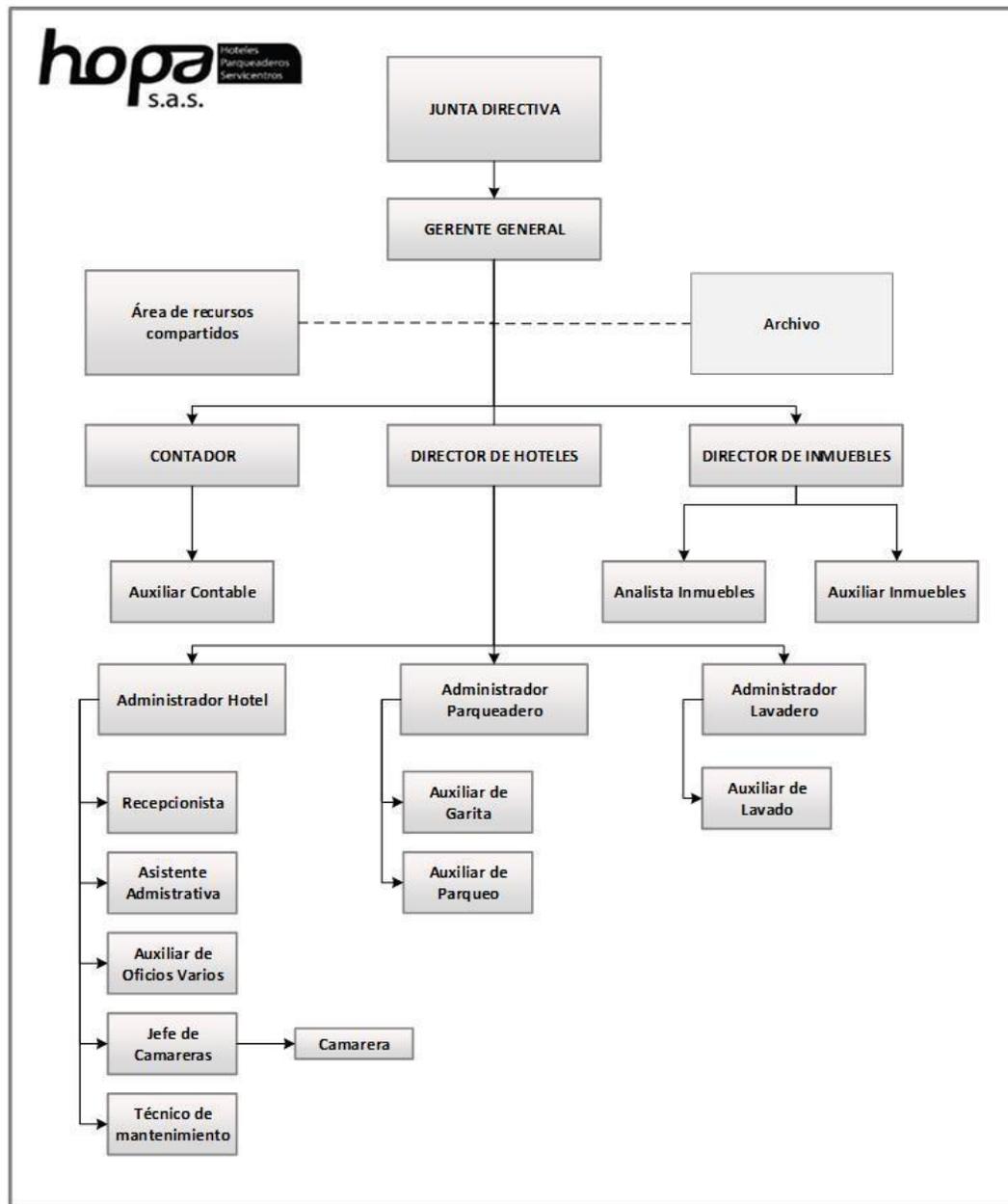


Imagen 2. Organigrama Hopa S.A.S

Fuente: Hopa S.A.S



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



2.7 Descripción del área de trabajo

2.7.1 Gerencia administrativa – Departamento de calidad

La gerencia administrativa es el órgano responsable de garantizar el funcionamiento administrativo y operacional de la compañía, así como de desarrollar funciones de decisión de gestión de recursos humanos, tesorería, logística, contabilidad y calidad.

El departamento de calidad tiene como función desarrollar actividades relacionadas con la implementación y la mejora del desempeño del sistema de gestión integral, ejecutando tareas en aras del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización dentro de un marco de mejora continua, otras de las funciones del departamento de calidad son:

- Investigar y estudiar de los procesos de las empresas, consultando con los principales implicados y evidenciando en el campo la realización de actividades de ser necesario, con el fin de documentar la información.
- Elaboración de documentos y formatos para los procesos de las empresas.
- Indexación de documentos en el software de gestión documental SoftExpert.
- Investigar y estudiar los procesos de las empresas con el fin modelar flujos dinámicos para estandarizar los procedimientos, mejorar la efectividad en la realización de las actividades y formalizar su trazabilidad.
- Capacitar al personal sobre la ejecución de sus tareas pendientes en el software de gestión documental Soft-Expert.
- Revisar, retroalimentar y actualizar el informe mensual de cumplimiento de envío de actas de inspección visual y actas de calibración de dispensadores y surtidores por parte de estaciones de servicio de la compañía.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



3. MARCO TEÓRICO O CONCEPTUAL

3.1 Sistemas de gestión ambiental

Los crecientes impactos generados por el sector industrial han conllevado a la degradación de los entornos y recursos naturales, sin embargo, en la actualidad las industrias empiezan a tomar conciencia de dichos impactos, haciendo que cada día las organizaciones se esfuercen por un comportamiento más respetuoso del medio ambiente (Cepyme, 2002.)

Una de las herramientas adoptadas por las organizaciones para la obtención de un mejor desempeño ambiental son los sistemas de gestión ambiental. Este es un tipo de sistema de gestión integrado con la actividad de gestión total de la organización, que incluye la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día los compromisos en materia de protección medioambiental que suscribe la organización, o la llamada política medioambiental. (Rey, C. 2008.)

3.2 Norma técnica sectorial colombiana NTS-TS-002:2014

La Unidad Sectorial de Normalización en Sostenibilidad Turística fue conformada bajo Ley 300 de 1996, con el objetivo de establecer normas que promuevan la sostenibilidad en destinos, la prestación de servicios o productos turísticos. Después, la Ley 1558 de 2012 en su artículo 5 estableció la obligatoriedad de implementar las normas de las Unidades Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible y de Aventura. Posterior a eso, se reglamentó que la actualización del Registro Nacional de Turismo está condicionada a la certificación de la operación turística, otorgando un plazo de 18 meses para su cumplimiento a través de la Resolución 2804 el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en junio de 2014 (COTELCO, 2014).

Elaborada desde una perspectiva integral y llevada a cabo por el comité técnico de sostenibilidad para destinos turísticos, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CORDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Certificación ICONTEC desarrolló la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 en el año 2006, la cual contempla los requisitos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH).

Esta norma fue realizada con el objetivo de implantar en los EAH una cultura de prestación de servicios basada en la excelencia, la calidad y el desarrollo del turismo sostenible.

La NTS-TS-002 se divide en cuatro componentes fundamentales los cuales dictan requerimiento en su materia:

- Requisitos de sostenibilidad
- Requisitos de tipo ambiental
- Requisitos de tipo sociocultural
- Requisitos de tipo económico

El certificado de calidad turística se otorga cuando un EAH cumple el 100% de los requisitos indicados.

3.3 Norma ISO 14001:2015

La norma ISO 14001 es un documento que dicta requerimientos de tipo ambiental que pueden ser empleados por organizaciones, los cuales ayudarán a que se garantice que los productos o servicios ofrecidos cumplan con objetivos de desarrollo sostenible. Una organización que implemente estos estándares, le comunica al consumidor que pueden tener confianza que los productos o servicios que están consumiendo, cumplen estándares de calidad y además son amigables con el medio ambiente.

La ISO 14001 se basa en una metodología Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) para abordar aspectos e impactos ambientales a través de la planificación, implementación y operación, verificación, revisión por la dirección y mejora continua de la organización.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



La implementación de esta norma trae consigo una variedad de ventajas o beneficios, según Cepyme (2002) son:

- Proporcionar la posibilidad de mostrar la conformidad del comportamiento ante terceros.
- Disponer de una estructura que permita evaluar e integrar los intereses económicos y medioambientales

Por otro parte, según Jaime (2009) la aplicación de esta norma trae consigo:

- Eliminación de barreras en mercados internacionales
- Reducción del gasto en energía eléctrica, combustibles, agua y materias primas
- Aseguramiento del cumplimiento de requisitos legales ambientales
- Disminución de importes de algunos seguros
- Determinadas exenciones legales

4 DIAGNÓSTICO ESPECÍFICO DE LA EMPRESA

4.1 Descripción del problema

La empresa Hopas S.A.S cuenta con 8 hoteles ubicados en el territorio nacional, los cuales para su funcionamiento deben cumplir con una serie de requisitos legales, dictados por los distintos órganos administrativos del país. Uno de los requisitos fundamentales para su funcionamiento es estar registrados como establecimiento de hospedaje y alojamiento en el registro nacional de turismo.

La resolución 3860 de 2015 establece que todo establecimiento de hospedaje y alojamiento debe cumplir con la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS-002 “establecimientos de hospedaje y alojamiento - requisitos de sostenibilidad”, el cumplimiento de esta norma es uno de los requisitos para la obtención o renovación del registro nacional de turismo. Es importante resaltar que los EAH que se encuentran



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



prestando sus servicios sin estar inscritos o haber actualizado el registro nacional de turismo podrán incurrir en sanciones según los términos de la ley 1558 de 2012.

En ese orden de ideas, el hotel Las Olas Palermo se ha acogido al cumplimiento de la NTS-TS-002 desde el año 2016 obteniendo así, a través de la implementación de un sistema de gestión para la sostenibilidad, una certificación en dicha norma otorgada por el Icontec desde el año 2016. En este sistema de gestión para la sostenibilidad se plantean mecanismos para lograr el uso eficaz de las potencialidades estéticas, recreativas, científicas y naturales de la región o zona donde opera el Hotel Las Olas Palermo y de esta forma contribuir al desarrollo de futuras generaciones con beneficios iguales o mejores a los actuales.

Para verificar el cumplimiento de la norma, Icontec realiza auditorías periódicas cada 18 meses, las cuales determinan si el establecimiento mantiene la certificación o no, por lo que se vuelve de vital importancia para HOPAS S.A.S realizar seguimiento a todas las metas, acciones, programa e indicadores planteados en el sistema de gestión para la sostenibilidad implementado en el Hotel Las Olas Palermo.

4.2 Justificación

Las cuestiones abiertas en torno a la sostenibilidad de las actividades humanas y modelos de desarrollo, son hoy en día más urgentes que nunca. El cambio climático, la explotación indiscriminada de recursos naturales, el deterioro del ambiente, la pérdida de raíces culturales y el aumento de las tasas de pobreza sitúan la cuestión de la sostenibilidad en



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



primer plano de la actualidad social y del debate político en todas las escalas, desde lo local a lo internacional.

A través de los años el turismo se ha convertido en una de las actividades económicas con mayor importancia alrededor del mundo, arrojando grandes cifras de ingresos, nuevas oportunidades de trabajo y un movimiento de gran cantidad de turistas que llevan consigo la generación de impactos ambientales, socioculturales y económicos en las regiones donde operan. Debido a esto, el estado Colombia ha creado, con objetivos de sostenibilidad, una serie de normas que regulan las actividades relacionadas con el sector turístico, como es el caso de la norma técnica sectorial colombiana NTS-TS-002:2014 “Requisitos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH)” la cual es de obligatorio cumplimiento para todos los EAH inscritos en el registro nacional de turismo.

Las actividades operativas y administrativas desarrolladas en el Hotel Las Olas Palermo generan una serie de impactos sobre los componentes biótico, abiótico y sociocultural que requieren ser prevenidos, mitigados, eliminados o compensados a través de la implementación de medidas de manejo que garanticen la compatibilidad entre la compañía y el medio natural y sociocultural en el cual desarrolla su actividad económica, bajo el marco de la normatividad ambiental vigente y la política de gestión integral que la empresa Hoteles, Parqueaderos y Servicentros “HOPA” S.A.S. ha definido para su operación en los diferentes hoteles a nivel nacional.

“HOPA” S.A.S., consciente de la necesidad de frenar el uso irracional de los recursos naturales, el deterioro de las condiciones ambientales, sociales y económicas, así mismo como de acogerse a la normatividad vigentes, implementa un sistema de gestión para la sostenibilidad en base a la norma técnica sectorial colombiana NTS-TS-002:2014, como mecanismo para lograr el uso eficaz de las potencialidades estéticas, recreativas, científicas y naturales de las regiones donde se encuentran ubicadas las distintas unidades



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



de negocio y de esta forma contribuir al desarrollo de futuras generaciones con beneficios iguales o mejores a los actuales.

Por esta razón se vuelve de vital importancia realizar labores de seguimiento y control del sistema de gestión para la sostenibilidad implementado en los hoteles, que permitan verificar que todas políticas, objetivos, metas e indicadores se estén cumpliendo en conformidad a la normatividad vigente.

A través del seguimiento y control del sistema de gestión sostenible implementado en el Hotel Las Olas Palermo que se realizará con esta práctica empresarial, se logrará identificar oportunidades de mejora y brindar recomendaciones que ayuden a la empresa HOPA S.A.S a optimizar su sistema de gestión. A demás de lo anterior se le ofrecerá a la empresa una idea sobre la viabilidad de la implementación de la NTC-ISO-14001 y el posible valor agregado o beneficios que traería su ejecución.

5 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

5.1 Apoyo a las actividades de implementación, control, seguimiento y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad de la compañía.

A lo largo de la práctica empresarial la actividad principal desarrollada fue la de apoyo a la implementación, control, seguimiento y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.

Si bien el sistema de gestión para la sostenibilidad del hotel cuenta con un total 10 programas los cuales se nombran continuación:

- Programa de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura, mobiliaria y equipos.
- Programa de ahorro y uso eficiente del agua
- Programa de ahorro y uso eficiente de la energía
- Programa para el manejo y minimización de productos químicos



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- Programas de manejo de residuos sólidos
- Programa de manejo de la contaminación atmosférica (SAO y GEI) y la contaminación auditiva y visual
- Programa de apoyo a las comunidades
- Programa de conservación de fauna y flora
- Programa de seguridad y salud en el trabajo (no exigido por la NTS-TS-002 pero implementado en el sistema de gestión, como apoyo al área de SST de la empresa)
- Programa de atención al cliente

Por asignación de responsabilidades, el líder del sistema de gestión para la sostenibilidad estipula al practicante el manejo de los siguientes programas.

- Programa para el manejo y minimización de productos químicos
- Programa de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura, mobiliaria y equipos.
- Programa de salud y seguridad en el trabajo
- Programa de atención al cliente
- Programa de residuos sólidos

En los anexos se presenta un formato ejemplo de cada uno de estos programas.

Al finalizar el año se plasmó toda la información recogida mediante los formatos y formularios en las fichas del seguimiento de cada programa a partir de estas se analizaron los resultados y se verificó el cumplimiento de metas y objetivos ambientales. A continuación, veremos los indicadores y formatos generados a partir del seguimiento de los programas en el Hotel Las Olas Palermo.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



5.1.1 Programa para el manejo y minimización de productos químicos

Este es un programa que ayuda a gestionar todo lo relacionado con el manejo y uso de productos químicos, mediante él se verifican aspectos como el consumo, orden y correcto almacenamiento de productos químicos.

En este programa se manejan tres formatos, los cuales ayudan a registrar y medir el consumo mensual de los productos químicos de aseo y lavandería, además de asegurar el correcto y ordenado almacenamiento de estos.

- ✓ **Formato de registro de consumo de productos químicos (anexo 9):** En este formato se relacionan los siguientes datos de los productos; *Cantidad inicial* correspondiente a la cantidad con la que se empieza el mes, *cantidad comprada* correspondiente a la cantidad de producto adquirido por medio de una comprada, *cantidad final* correspondiente a la cantidad de producto con el que se termina el mes, *Cantidad consumida* es el resultado de la siguiente operación (*cantidad inicial + cantidad comprada – cantidad final*) este valor corresponde a la cantidad de producto químico utilizada durante el mes.

Mensualmente se hizo la recepción, revisión e indexación de este formato, cerciorándose de que las cantidades finales de los productos del mes anterior sean iguales a las iniciales del mes revisado y que las cantidades compradas correspondan a las indicadas en las facturas de compra de los productos, las cuales también eran enviadas mensualmente por el administrador del hotel.

- ✓ **Formato de registro de entrega de productos químicos a empleados (anexo 10):** En este formato se relacionaba la cantidad de producto entregada a la ama de llaves al inicio de cada mes, este valor corresponderá a la cantidad inicial de cada mes, al mismo tiempo se registra también la cantidad entregada tras una compra.
- ✓ **Formato de inspección de cuarto de almacenamiento de productos químicos (anexo 11):** En este formato se registra la inspección del cuarto de almacenamiento



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



de productos químicos, en este se revisa el orden y aseo del cuarto, el estado del kit derrame presente en el cuarto, el estado del extintor presente en el cuarto, la ubicación de hojas de seguridad, fichas técnicas y certificado de biodegradabilidad de los productos químicos.

Mensualmente se revisaba este formato cerciorándose que los atributos anteriormente mencionados se cumplieran.

En la imagen 3 se evidencia la disposición y el orden del cuarto de almacenamiento de productos químico del Hotel Las Olas Palermo.



Imagen 3. Cuarto de almacenamiento de productos químicos Hotel Las Olas Palermo.

Una de las metas del programa para el manejo y minimización de productos químicos es realizar seguimientos el 100% de los productos químicos utilizados en el Hotel Las Olas Palermo.

Meta que se logró tanto para el primer semestre como para el segundo semestre del año 2021 (Grafico 1).



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías

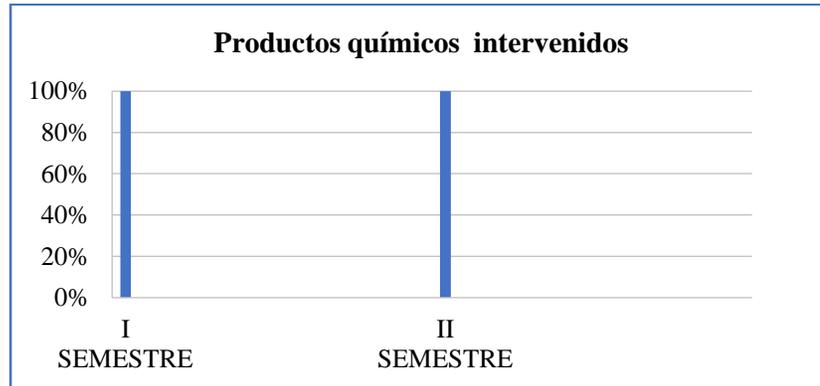


Gráfico 1. Porcentaje de productos químicos intervenidos.

Fuente: Elaboración propia.

A través de la gestión y el registro de consumo de productos químicos fue posible calcular el consumo per cápita (l/huésped*noche ocupada) de cada uno de los productos químicos utilizados en el Hoteles Las Olas Palermo a través de la *fórmula 1*.

$$\frac{\text{Cantidad total consumida de producto (litros)}}{\text{Ocupacion total del hotel en el periodo analizado}}$$

Fórmula 1.

El resultado de este análisis se muestra en la gráfico 2 donde se relaciona el consumo per cápita de cada producto químico utilizado, cabe resaltar que la totalidad de estos se utilizan en los procesos de aseo, lavandería y mantenimiento de la piscina.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co

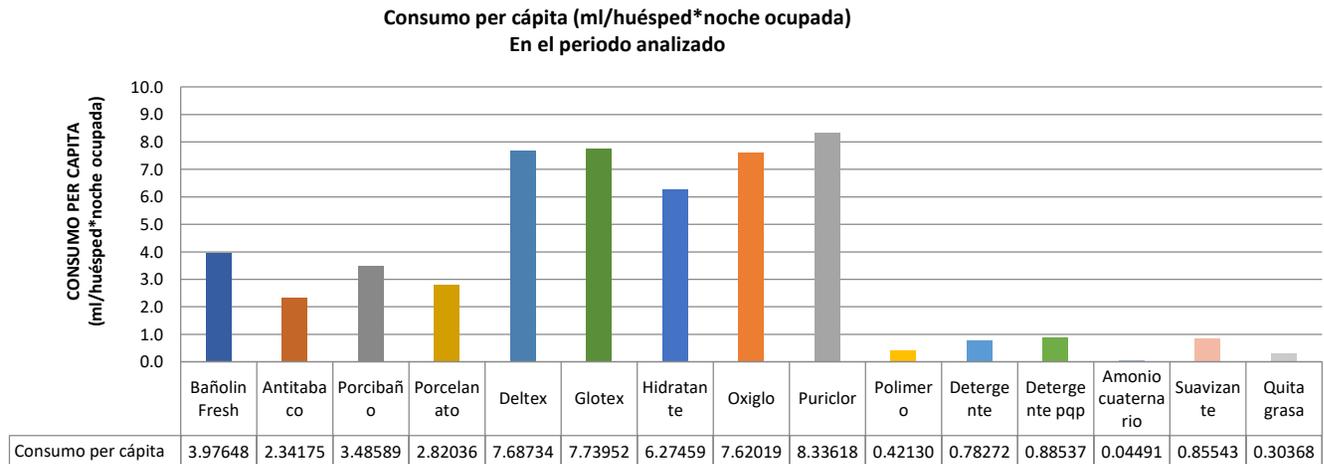


Gráfico 2. Consumo per cápita de productos químicos Hotel Las Olas Palermo.

Fuente: Elaboración propia

Mediante el cálculo y seguimiento de este indicador se buscó dar control al consumo de productos químicos cuidando de que el uso de éstos no sea excesivo y que su consumo se ajuste a la ocupación del hotel, como se muestra en el gráfico 3, en la cual se relaciona el consumo per cápita del producto glo antitabaco y la ocupación del hotel.

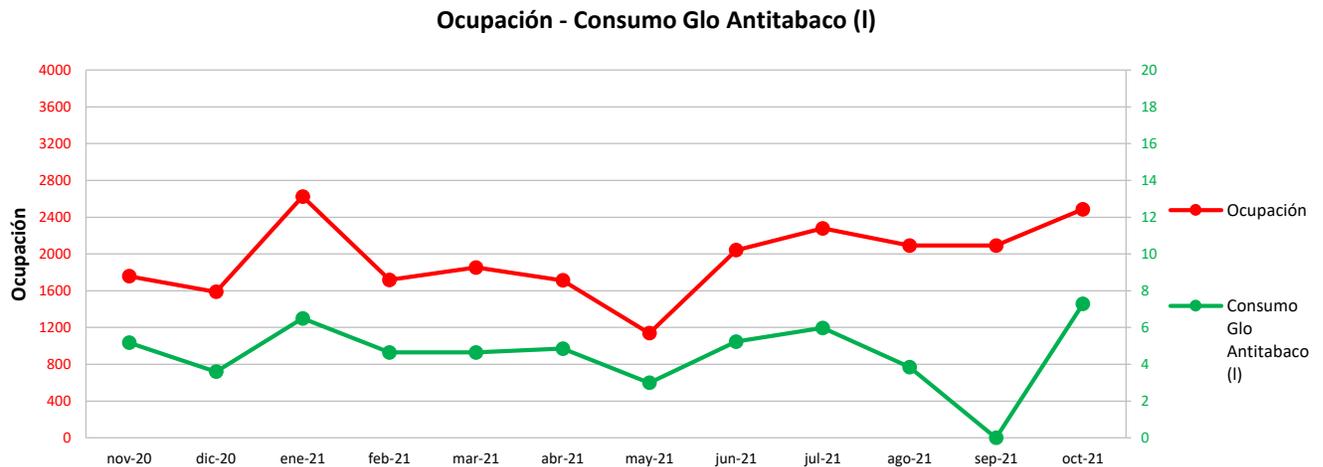


Gráfico 3. Consumo per cápita de Glo Antitabaco vs ocupación del Hotel Las Olas Palermo.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



En el gráfico 3 podemos observar cómo el consumo del producto Glo Antitabaco fue bastante consecuente con la ocupación del Hotel, es decir, el consumo de éste disminuyó y/o aumentó conforme lo hizo la ocupación del hotel, esta es la situación de consumo productos químicos ideal, en el caso de que se presenten aumentos en el consumo de productos químicos sin aumento ocupación quiere decir que se está haciendo un uso excesivo de productos químicos, situación que debe ser intervenida inmediatamente, por ejemplo, a través la verificación del uso de cantidades adecuadas de productos químicos por servicio, las cantidades optimas de productos químicos por servicio se encuentran relacionadas en las Memofichas de dosificación de productos (anexo 25).

Dentro de las medidas de sostenibilidad implementadas por HOPA S.A.S en su hotel Las Olas Palermo y demás hoteles, se encuentra el uso exclusivo de productos químicos biodegradables que cumplan los requerimientos de la resolución 0689 de 2016 por la cual se adopta el reglamento técnico que establece los límites máximos de fósforo y la biodegradabilidad de los tensoactivos presentes en detergentes y jabones.

Antes de que la directiva de la empresa escoja un nuevo proveedor se realiza un diagnóstico ambiental de los productos químicos del posible proveedor, para eso se pide de cada uno de los productos químicos ofrecidos; hoja de seguridad, ficha técnica y certificado de biodegradabilidad en caso de que dentro de la composición química del producto se encuentre alguna sustancia tensoactiva. El sistema de gestión para la sostenibilidad admite la compra solamente de los productos que no posean tensoactivos o de los que teniéndolos posean un certificado de biodegradabilidad.

Como se muestra en la hoja de seguridad del producto químico de aseo Bañolin (imagen 4), dentro de sus propiedades de composición se indica que posee tensoactivos aniónico y no iónico, por tanto, para el uso de esto producto se debe tener certificado de biodegradabilidad.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



En el anexo 21 se muestra el certificado de biodegradabilidad de Bañolin, suministrado por el proveedor Gloriant Chemicals.


HOJA DE DATOS SEGURIDAD
Última revisión 27/09/2016 • Versión:05 • Aprobó: Gerencia

1. IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO Y DE LA SOCIEDAD

NOMBRE DEL PRODUCTO BAÑOLIN FRESH	USO DE LA SUSTANCIA: Producto de uso industrial.
IDENTIFICACIÓN DE LA SUSTANCIA: Limpiador especializado multifuncional para baños.	LÍNEA DE PRODUCTOS: Línea Sch
IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD: Gloriant Chemichals De Colombia Ltda.	TELÉFONOS DE EMERGENCIA: Tel.: 304 1732 / Móvil: 301580 9869 - 300 568 8178

2. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS

Producto alcalino, puede producir irritación en la piel por contacto prolongado. En contacto con ojos genera leve irritación y si es ingerido puede ocasionar daños estomacales, náuseas ó vómito. No es un producto combustible. No se debe mezclar con otras sustancias (Cloro ó ácidos)



- Peligros a la salud = 1
- Peligros de incendio = 0
- Reactividad = 0
- Especiales = Alcalino

3. COMPOSICIÓN E INFORMACIÓN SOBRE LOS COMPONENTES

PROPIEDADES DE COMPOSICIÓN:
Tensioactivo no iónico, tensioactivo aniónico, solventes, perfume, secuestrante, molecular Homopolymer, antirredepositantes, ingredientes inertes, agua deionizada.

Imagen 4. Hojas de seguridad del producto Bañolin.

5.1.2 Programa de mantenimiento correctivo y preventivo

Este programa gestiona todo lo relacionado con el mantenimiento preventivo y correctivo del mobiliario, la infraestructura, los equipos de aire acondicionado y demás equipos del Hotel Las Olas Palermo. La gestión principal realizada para este programa fue la de recepcionar, revisar e indexar los formatos utilizados, cerciorándose de que el estado y mantenimiento de la infraestructura, equipos y mobiliaria del hotel estuviera a conformidad para la buena prestación del servicio de hospedaje.

Los formatos de éste programa son los siguientes:



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- ✓ **Formato de inspección y mantenimiento locativo en hoteles (anexo 2):**
Mediante este formato se inspecciona el estado y mantenimiento equipos eléctricos, instalaciones eléctricas, mobiliarios, luminarias, entre otros, en las áreas comunes del hotel como el área de recepción, oficina administrativa, lavandería, gimnasio y áreas exteriores.
- ✓ **Formato de mantenimiento correctivo y preventivo de aires acondicionados (anexo 3)**
En este formato se registran y describen de los mantenimientos correctivos o preventivos realizados a los aires acondicionados del hotel, en él se relaciona la ubicación del equipo, la marca, la presión y carga nominal del refrigerante, la cantidad recargada de refrigerante en caso de que se haya realizado y se relacionan las fallas encontradas y la descripción de los mantenimientos correctivos realizados.
- ✓ **Formato de inspección de estado y funcionamiento de infraestructura, equipos y mobiliaria de habitaciones (anexo 4):** Mediante este formato se hace la inspección del estado y funcionamiento de puertas, cama, techo, paredes, toma eléctrica, luminarias, elementos decorativos, sanitarios, duchas y lavamanos ubicados específicamente en las habitaciones del hotel.
- ✓ **Formato de mantenimientos correctivos y preventivos no programados anexo 5):** En este formato se registran y describen los mantenimientos correctivos y preventivos no programados, es decir arreglos que se hacen al interior del hotel por fallas no esperadas en la infraestructura, equipos o mobiliaria. Este formato es opcional, se presenta solo en caso de que se haya hecho arreglos no programados.
- ✓ **Formato de identificación y reparación de fugas de gas refrigerante (anexo 6):** En este formato se registran las fugas de gas refrigerante que se hayan presentado en algún equipo de aire acondicionado del hotel, se relaciona también la reparación realizada y la cantidad de gas refrigerante que fue recargada tras la reparación.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Algunos de los **mantenimientos preventivos** realizados fueron; limpieza de aires acondicionados, ajuste de tornillería puertas y camas, lubricación de bisagras de puertas, mantenimiento a lavadora industrial, mantenimiento a sillas de escritorios del área de recepción y administrativa.

Algunos de los **mantenimientos correctivos** realizados fueron; arreglo de puertas dañadas, arreglo de aires acondicionados parados, arreglo de malacate, arreglo de humedad en habitaciones, entre otros. Este programa tiene como meta la ejecución de mínimo el 95% de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo programadas, esta meta se cumplió y se alcanzó la ejecución del 100%, de las actividades programadas.

En la tabla 3 se relaciona el total de mantenimientos preventivos efectuados en el periodo, el total mantenimientos correctivos efectuados en el periodo, el total mantenimientos reprocesados y el porcentaje de eficacia de estos. Siendo el porcentaje de eficacia la relación entre el total el total de mantenimientos reprocesados y el total de mantenimientos efectuados. En el caso del Hotel Las Olas Palermo no se presentaron mantenimiento reprocesados por lo que el porcentaje de eficacia es del 100%

Tabla 3. Mantenimientos correctivos y preventivos realizados en el Hotel Las Olas Palermo.

Relación	I Semestre (Noviembre 2020 - Abril 2021)	II Semestre (Mayo 2021 - Octubre 2021)
Total mantenimientos reprocesados	0	0
Total mantenimientos preventivos efectuados en el periodo	2227	2230
Total mantenimientos correctivos efectuados en el periodo	23	6
Porcentaje de eficacia	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



5.1.3 Programa de atención al cliente

El programa de atención al cliente busca medir el nivel de satisfacción de los clientes del hotel, además de atender sus quejas y reclamos. La gestión realizada para este programa fue la recepción y tabulación mensual de las encuestas, quejas, reclamos y sugerencias realizadas en el hotel. A través del formato de encuestas de satisfacción (anexo 7) y formato de quejas reclamos y sugerencias (anexo 8).

Tras la tabulación de las encuestas de satisfacción se generó el informe de satisfacción de clientes para el año 2021, para lo cual se efectuaron 335 encuestas, las cuales representan el 2,8% del total de clientes atendidos equivalentes a 12.125 en el periodo mayo 2021 – octubre 2021. Los resultados de este informe se muestran en los gráficos 3, 4, 5 y 6.

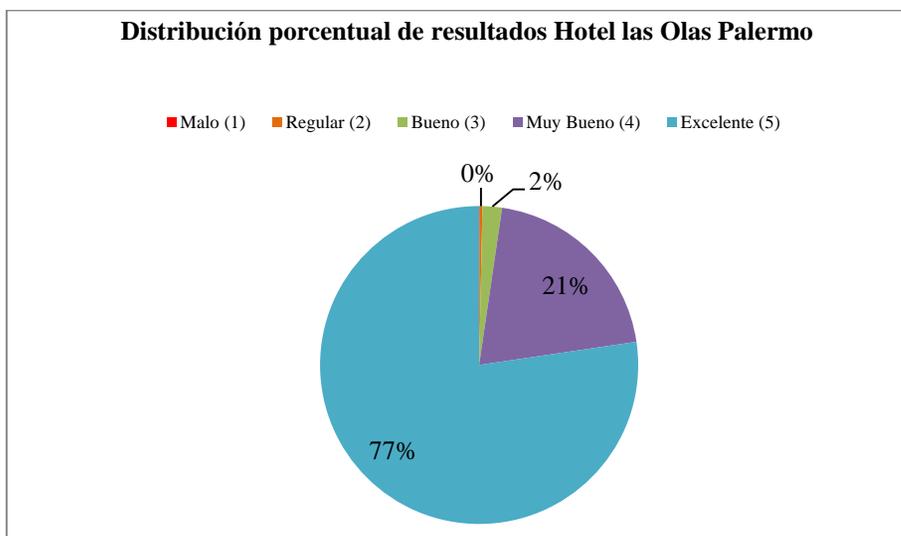


Gráfico 4. Distribución porcentual de resultados de encuestas de satisfacción Hotel Las Olas Palermo.

Fuente: Elaboración propia.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



Gráfico 5. Nivel de satisfacción de los clientes en cuanto comodidad, limpieza del hotel y atención prestada.

Fuente: Elaboración propia.

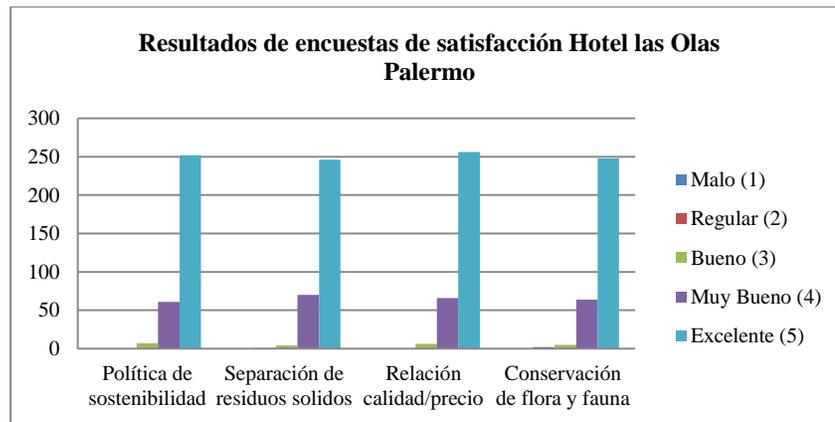


Gráfico 6. Nivel de percepción de los clientes del compromiso de sostenibilidad del hotel.

Fuente: Elaboración propia

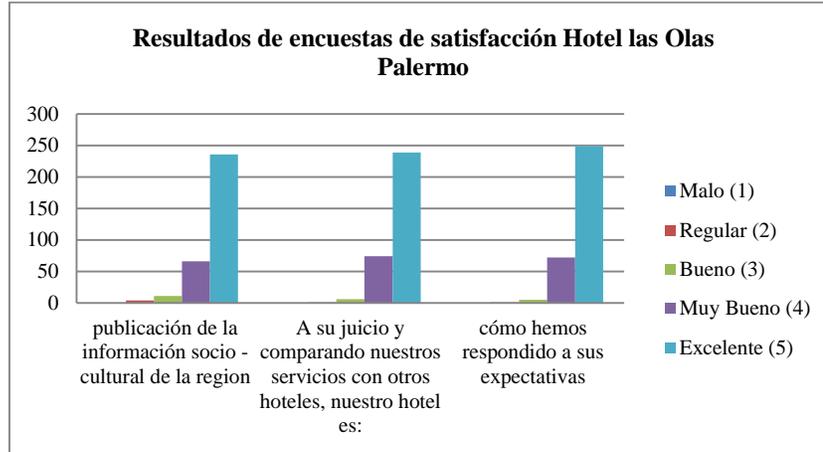


Gráfico 7. Nivel de satisfacción de expectativas de los clientes y comparación con otros hoteles.

Fuente: Elaboración propia.

Los clientes pueden ver la política de sostenibilidad mediante folletos y presentaciones en el televisor de la recepción como se muestra en las imágenes 4 y 5.

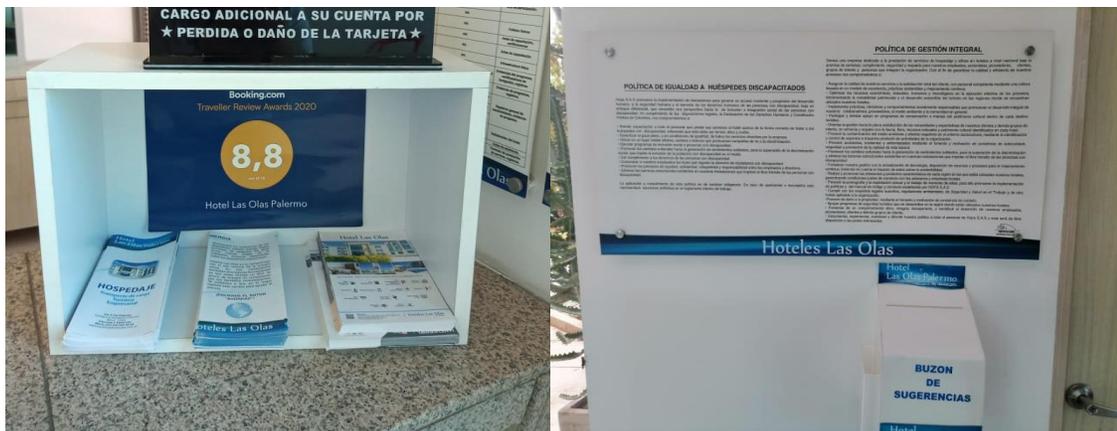


Imagen 5. Folletos y cartel de políticas en recepción del hotel.



Imagen 6. Presentación de políticas de conservación de sitios de interés ambiental y turístico en televisor de la recepción del hotel.

De esta misma manera se presenta también las políticas de sostenibilidad, de protección de flora y fauna y prevención del turismo sexual.

5.1.3.1 Programa de residuos sólidos

La gestión principal realizada en este programa fue la de recepción y revisión de los formatos asociados a este programa y la coordinación con los gestores externos de la recolección de residuos aprovechables y peligrosos.

5.1.3.2 Residuos aprovechables.

Mediante este programa se gestiona todo lo relacionado con los residuos sólidos aprovechables, la meta de éste era el aprovechamiento, mediante gestión externa, de mínimo 95% de los residuos sólidos aprovechables generados en el Hotel Las Olas Palermo durante el 2021.

Ésta meta se cumplió, y se alcanzó el 100% del aprovechamiento mediante gestión externa de los residuos sólidos aprovechables, lo resultados de la gestión se muestra en las gráficas 8, 9, 10 y 11.

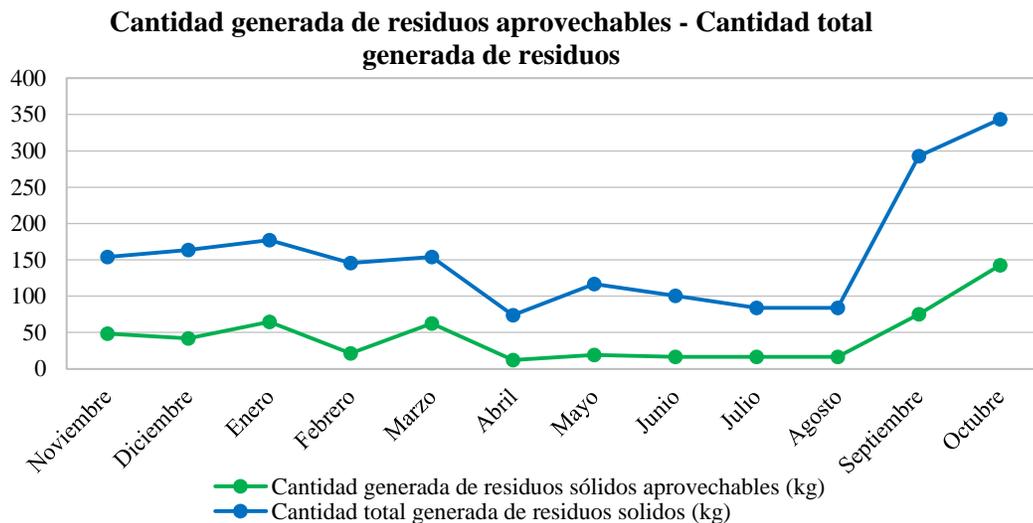


Gráfico 8. Cantidad generada de residuos aprovechables - Cantidad total generada de residuos

Fuente: Elaboración propia

Cantidad acumulada de residuos aprovechables/Cantidad entregada de residuos

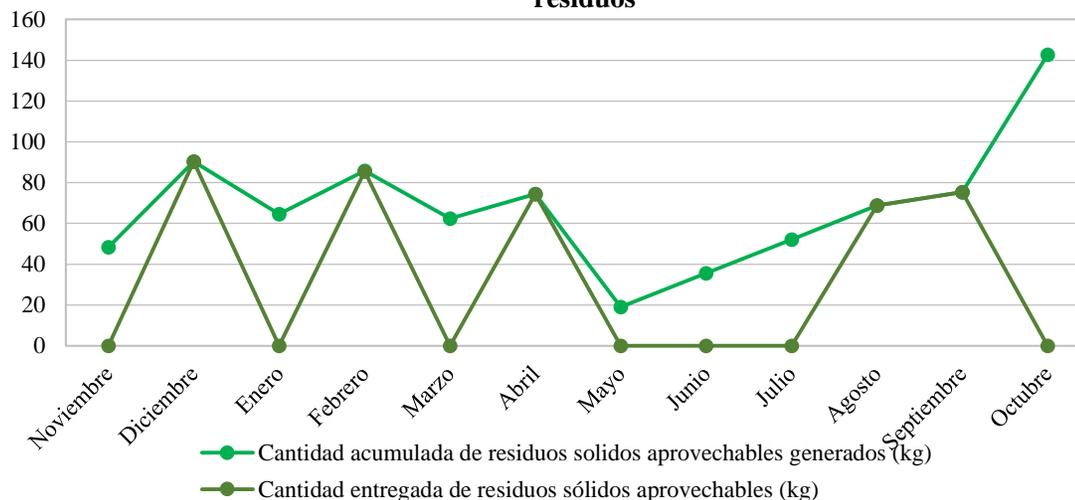


Gráfico 9. Cantidad acumulada de residuos aprovechables/Cantidad entregada de residuos

Fuente: Elaboración propia

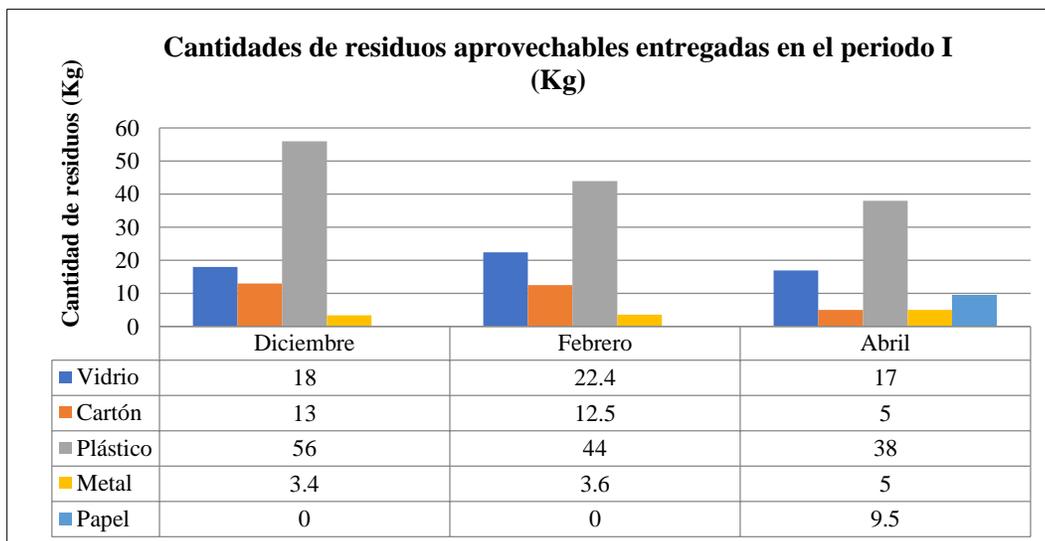


Gráfico 10. Cantidades de residuos aprovechables entregadas en el periodo I

Fuente: Elaboración propia

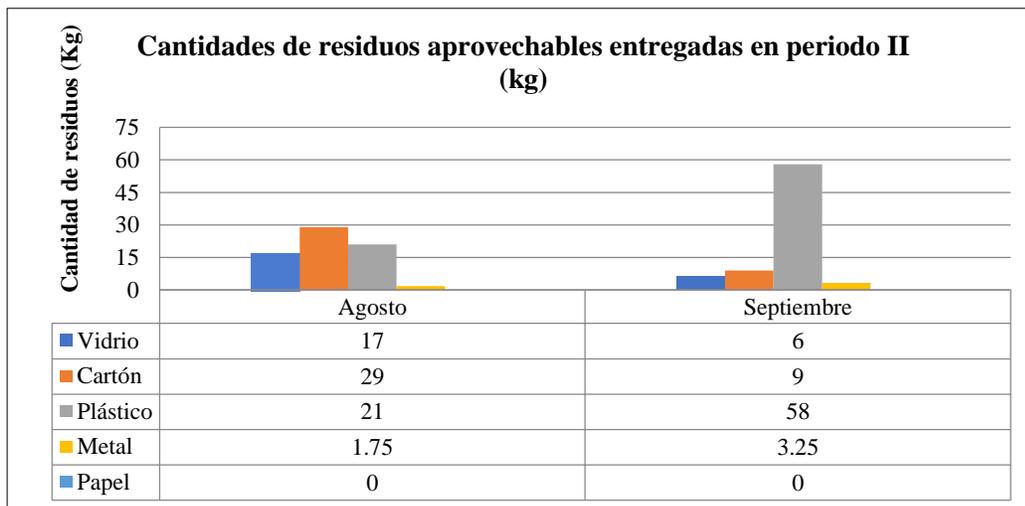


Gráfico 11. Cantidades de residuos aprovechables entregadas en el periodo II

Fuente: Elaboración propia

La coordinación de la recogida de residuos aprovechables se hacía de la siguiente manera; en el hotel se informa cuando en el cuarto de residuos aprovechables se ha acumulado una cantidad considerable de éstos, en este momento se hacía contacto vía correo electrónico o llamada telefónica con el gestor externo Recuperar Neiva S.A.S y se programaba la recogida de los residuos de acuerdo con la ruta de recolección del gestor.

En el hotel antes de la entrega se pesaba la cantidad de residuos que serían entregados y se registraba en el formato de entrega de residuos aprovechables (anexo 9). Una vez llega el gestor externo se toma fotos de la entrega para que quede como evidencia (anexo 10). Luego de esto el gestor externo Recuperar Neiva hace envío del certificado de entrega de residuos en el cual especifica la cantidad recolectada y la disposición final que éste les hará a los residuos aprovechables recolectados. (anexo 11).

5.1.3.3 Residuos peligrosos.

Mediante este programa se gestiona todo lo relacionado con los residuos peligrosos y similares, la meta de este era la disposición adecuada, mediante gestión externa, de



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



mínimo el 95% de los residuos sólidos aprovechables generados en el Hotel Las Olas Palermo durante el 2021.

Ésta meta se cumplió, y se alcanzó el 100% de la disposición adecuada, mediante gestión externa, de los residuos peligrosos y similares, lo resultados de la gestión se muestran en las gráficas 12, 13 y 14.

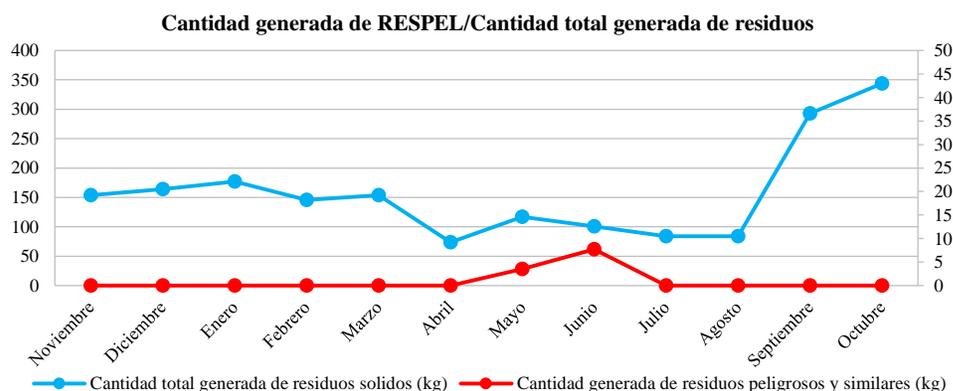


Gráfico 12. Cantidad generada de RESPEL/Cantidad total generada de residuos.

Fuente: Elaboración propia

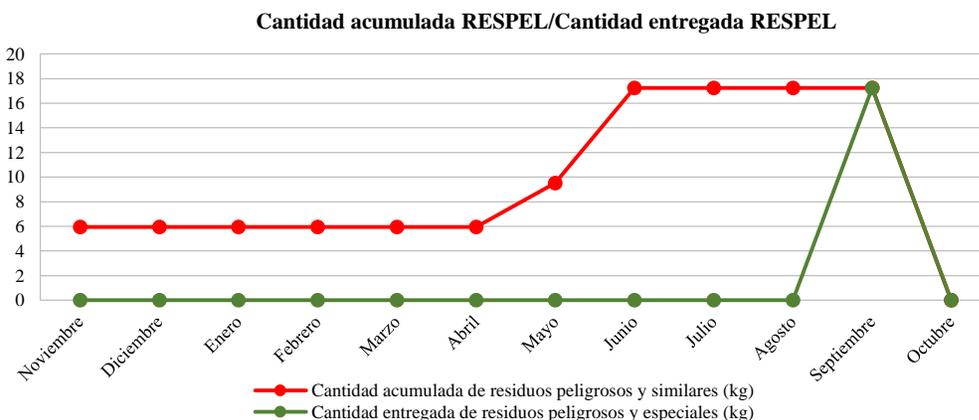


Gráfico 13. Cantidad acumulada RESPEL/Cantidad entregada RESPEL

Fuente: Elaboración propia.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías

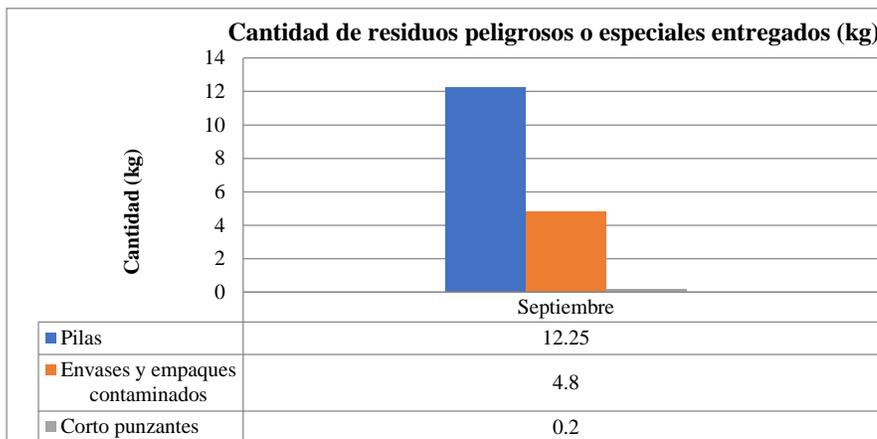


Gráfico 14. Cantidad de residuos peligrosos o especiales entregados.

Fuente: Elaboración propia.

Al igual que con los residuos aprovechables, para los residuos peligrosos también se coordinaba la entrega pero con el gestor externo Incinerados de Huila S.A.S el cual cuenta con licencia ambiental para el tratamiento de tipo de residuos, el procedimiento para la coordinación de la entrega es igual que el de los residuos aprovechables. La evidencia fotográfica de una de las entregas se muestra en el anexo 12 y el certificado de entrega emitido por Incinerado del Huila se muestra en el anexo 13, en él se describe la cantidad y tipo de residuos peligrosos recolectados y el tratamiento y/o disposición final que éstos recibirán.

6 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

6.1 Recomendaciones

El sistema de gestión para la sostenibilidad implementado por Hopa S.A.S en su Hotel Las Olas Palermo es un sistema muy completo y dinámico que cumple con el 100% de los requerimientos de la norma técnica sectorial colombiana NTS-TS-002:2014 (*cabe decir que respecto a los incisos 5.1g y 5.1h de esta norma, referentes a bienes de interés cultural (BIC), no aplica el cumplimiento, puesto que en consulta de la Lista de Bienes Declarados Bien de Interés Cultural del Ámbito Nacional, expedida por el Grupo de*



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Investigación y Documentación -Dirección de Patrimonio; el Hotel Las Olas Palermo, no es considerado un BIC.), sin embargo es pertinente brindar las siguientes recomendaciones con el objetivo que el sistema sea mucho más eficaz, optimice procesos y reduzca muchos más los impactos generados por su actividad.

- Brindar a los colaboradores del Hotel Las Olas Palermo de manera mucho más amplia capacitaciones en cuanto al sistema de gestión para la sostenibilidad, la importancia de su implementación y cumplimiento. En la actualidad las capacitaciones se enfocan a presentar y describir los programas del sistema de gestión para la sostenibilidad, sin embargo es posible que los colaboradores se queden con el interrogante de ¿para qué se implementan todos estos programas?, es aquí donde es muy pertinente indicarle los aspectos en materia normativa que deben cumplir los establecimientos de hospedaje y alojamiento para su legal funcionamiento, dentro de los cuales se encuentra el cumplimiento de la NTS-TS-002. Esto logrará persuadir a los colaboradores de manera tal que reconocerán el cumplimiento de esta norma como un requisito para el funcionamiento del hotel, lo que conlleva a la preservación de su empleo. De esta manera se esperaría que los colaboradores del hotel adopten medidas que permitan el funcionamiento sistemático entre la norma y sus actividades cotidianas, con lo que habría mayor afianzamiento de sus compromisos con el sistema de gestión para la sostenibilidad.
- Difusión de políticas de sostenibilidad a clientes y proveedores a través de la página web de los hoteles las olas; <https://www.hoteleslasolas.com.co/>, con el fin de que esta se encuentre mucho más accesible a las partes interesadas y puedan leerla y verificarla incluso antes de visitar el hotel. Esta medida aumentaría los medios mediante los cuales se busca informar y sensibilizar en cuanto a la política sostenible de la empresa.
- Implementación de un plan de eliminación del máximo posible de formatos o registros **físicos** de los programas del sistema de gestión para la sostenibilidad.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



pasando el diligenciamiento de éstos a forma **digital** por medio del software de gestión documental SoftExpert. Lo anterior con el objetivo de disminuir al máximo el uso de papel.

- Reestructuración del sistema de medición del nivel satisfacción de los huéspedes, se necesita buscar un sistema mucho más eficiente que permita el conteo de las respuestas de las encuestas de satisfacción de manera más rápida. Se recomienda el uso de elementos digitales, esto ayudará a su vez a reducir la cantidad de papel utilizado.
- Se recomienda realizar el monitoreo al consumo de agua y energía de manera mucho más frecuente, en la actualidad sin bien mensualmente se mandan facturas de agua y energía para la gestión, el análisis de estos consumo no se hace sino hasta la fecha de cierre de indicadores es decir en el mes de octubre, un seguimiento de los cambios en el consumo de agua y energía más frecuente, ayudará a intervenir más rápidamente situaciones adversas como fugas de agua o practicas ineficientes de consumo energético.
- Se recomienda aumentar el personal encargado de los mantenimientos en el Hotel Las Olas Palermo ya que actualmente se cuenta con una sola persona encargada de esta área en el hotel, por lo cual en ocasiones se representan atrasos en los mantenimientos e inspecciones programadas, al ser éste un hotel de gran tamaño el número de tareas de mantenimientos es elevado y una sola persona no da abasto. Un aumento a dos personas encargadas logrará que los mantenimientos sean muchos más efectivos y eficientes.

Como propuesta de mejoramiento a la empresa HOPA S.A.S se propone el análisis comparativo entre las normas ISO 14001 y la NTS-TS-002, se exponen los beneficios de su implementación en el sector hotelero y los requisitos y/o requerimientos faltantes para su implementación. Con lo anterior se deja una idea abierta para la implementación de esta norma y el mejoramiento de los procesos y el desempeño ambiental de la compañía.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



6.2 Análisis comparativo entre las normas ISO 14001 y la NTS-TS-002

La norma ISO 14001 es un documento que dicta requerimientos de tipo ambiental que pueden ser empleados por organizaciones, los cuales ayudarán a que se garantice que los productos o servicios ofrecidos cumplan con objetivos de desarrollo sostenible. Una organización que implemente estos estándares, le comunica al consumidor que pueden tener confianza que los productos o servicios que están consumiendo, cumplen estándares de calidad y además son amigables con el medio ambiente.

La ISO 14001 se basa en una metodología Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) para abordar aspectos e impactos ambientales a través de la planificación, implementación y operación, verificación, revisión por la dirección y mejora continua de la organización.

La implementación de esta norma trae consigo una variedad de ventajas o beneficios, según Cepyme (2002) son:

- Proporcionar la posibilidad de mostrar la conformidad del comportamiento ante terceros.
- Disponer de una estructura que permita evaluar e integrar los intereses económicos y medioambientales

Por otro parte, según Jaime (2009) la aplicación de esta norma trae consigo:

- Eliminación de barreras en mercados internacionales
- Reducción del gasto en energía eléctrica, combustibles, agua y materias primas
- Aseguramiento del cumplimiento de requisitos legales ambientales
- Disminución de importes de algunos seguros
- Determinadas exenciones legales

Por otra parte, la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS-002 es una norma de implementación obligatoria que establece directrices para los establecimientos de



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



alojamiento y hospedaje (EAH) que buscan lograr objetivos de desarrollo sostenible bajo los componentes ambientales, socioculturales y económicos.

Los requerimientos consignados en esta norma le permiten al EAH una mejora en la gestión del agua, de la energía, de los residuos, de la contaminación atmosférica visual, y auditiva. Además, promueve la conservación de biodiversidad, el arraigamiento de raíces culturales, la protección social y la generación de empleo.

Si bien ambas normas tienen en común que poseen un enfoque que favorece el desarrollo sostenible, la ISO 14001 tiene una visión mucho más amplia en cuanto al desempeño ambiental de la organización, la cual interviene todos los procesos llevados a cabo en la empresa desde el punto de vista del ciclo de vida de los productos o servicios.

La NTS-TS-002 requiere al EAH la protección de la biodiversidad aledaña al establecimiento, la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, la gestión del agua, de la energía, del uso de productos químicos, de los residuos, de la contaminación atmosférica visual y auditiva y de los GEI y SAO, todo esto a partir de una identificación de aspectos e impactos ambientales de la actividad.

Por su parte, la ISO 14001 demanda también la gestión de todos los recursos y factores anteriormente mencionados, sin embargo, ésta requiere que dicha gestión se realice en base a un diagnóstico del contexto interno y externo en el cual se ubica la organización o establecimiento, para la cual se debe tener en cuenta factores como el clima, la calidad del agua, la calidad del aire, los usos del suelo, y todos aquellos factores internos que se puedan ver perjudicados por la operación del establecimiento o que puedan tener repercusiones ya sean positivas o negativas sobre las estrategias de manejo ambiental. Esto permite que la gestión ambiental de los procesos de la organización sea mucho más cercana a la realidad que la rodea, lo que ayudará a definir de mejor forma el alcance del sistema de gestión ambiental, identificar riesgos y oportunidades y establecer políticas y objetivos ambientales.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Al igual que la NTS-TS-002, la ISO 14001 también requiere realizar una evaluación de aspectos e impactos ambientales, sin embargo, esta última norma dicta que esa evaluación debe ser hecha en base al diagnóstico ambiental anteriormente realizado y además se debe tener en cuenta un factor que en la NTS-TS-002 no se menciona, que son las partes interesadas.

La ISO 14001 reconoce que las organizaciones no operan de manera aislada sino que interactúan con diferentes actores de su sector económico llamados partes interesadas, la norma los define como “persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad”, en este orden de ideas, la ISO 14001 busca que en la evaluación de aspectos e impactos ambientales, riesgos y oportunidades, creación de políticas y objetivos ambientales, se tengan en cuenta las perspectivas y necesidades de las partes interesadas allegadas a la actividad de la organización, como lo son inversores, el personal propio de la organización, vecinos, administraciones públicas, contratistas, proveedores e incluso competidores. Lo anterior obedece a la perspectiva de ciclo de vida de productos y servicios que busca implantar la norma.

Por ejemplo, un hotel tiene como parte interesada su proveedor de productos químicos de aseo y lavandería, al integrar este proveedor dentro de sus políticas y objetivos ambientales, debe velar porque dicho proveedor no sea ajeno al cuidado del medio ambiente, por lo que el hotel deberá exigirle a su proveedor que los productos químicos cumplan con los estándares medio ambientales pertinentes para la fabricación de dichos productos. El hotel deberá también velar para que los diferentes contratistas que presten servicios dentro de su establecimiento, por ejemplo, una entidad encargada de realizar el mantenimiento de la planta de tratamiento de aguas, integre dentro de sus procesos operacionales políticas solidarias con el medio ambiente. Lo anterior con el objetivo de que ninguna de las partes interesadas de la organización sea ajena al uso sostenible y



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



conservación de los recursos naturales y que al mismo tiempo sean partícipes del sistema de gestión ambiental de la organización.

A diferencia de la NTS-TS-002, la Norma ISO 14001 está estructurada bajo una metodología PHVA, lo que requiere primeramente definir el alcance del SGA con lo que logra establecer los límites del SGA, siendo esto el paso previo para efectuar una planeación exitosa.

Es quizás ésta una de las mayores diferencias entre las normas, en la ISO 14001 todo el proceso de gestión está sujeto a un diagnóstico del contexto, a una planificación integral que incluye la gestión de riesgos y oportunidades, gestión de aspectos ambientales, gestión de requisitos legales, planificación de acciones, planteamiento de objetivos ambientales así mismo como planificación para su cumplimiento. Al mismo tiempo, parte de esta planificación estratégica incluye el seguimiento, verificación y evaluación del desempeño ambiental de la organización.

Por su parte, la NTS-TS-002 aunque si planifica, controla y hace seguimientos a los procesos de la organización, ésta no tiene en cuenta un diagnóstico previo del contexto de la organización, lo cual es suma importancia al momento de identificar impactos ambientales e identificar factores relevantes para la ejecución de un sistema de gestión.

Otro de los elementos diferenciadores entre las normas es la auditoría interna, al momento de la implementación de un sistema de gestión ambiental bajo los estándares de la ISO 14001, la organización debe plantear un programa, con el cual se lleven a cabo bajo intervalos planificados auditorías internas que proporcionen información acerca de si el SGA está cumpliendo con todos los requisitos implantados, lo que permite la identificación de no conformidades y planeación de acciones correctivas.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



La NTS-TS-002 no implementa este elemento de evaluación propia, en cambio se limita bajo un procedimiento de mejora continua a realizar acciones encaminadas al mantenimiento y mejora del sistema de gestión sostenible.

Punto a favor de la NTS-TS-002 es que esta norma a diferencia de la ISO 14001, tiene en cuenta aspectos socioculturales y económicos de las regiones en donde operan las organizaciones, lo cual genera beneficios como la conservación de raíces culturales y generación de empleo. Por su parte la 14001 se enfoca en dictar directrices solamente en el componente ambiental.

En conclusión, la ISO 14001 es una norma que especifica los requisitos para la implementación de un ~~es un~~ sistema de gestión mucho más amplio y metódico en lo que tiene que ver requisitos ambientales lo que se ve reflejado en una mejor planeación y manejo de aspectos e impacto ambientales, lo que se a su vez derivará en un mejor desempeño ambiental. Sin embargo, cabe decir que mediante la implementación de la 14001 el hecho de obtener un mejor desempeño o beneficio ambiental en comparación con la NTS-TS-002, queda muy a la mano de la organización, puesto que la ISO 14001 da la oportunidad de establecer el alcance del SGA, esto quiere decir que la organización es libre de elegir los aspectos, impactos y procesos a incluir dentro del sistema de gestión ambiental. Esta situación puede ser contraproducente, puesto que para lograr el máximo desempeño ambiental lo ideal sería que las organizaciones que implementen un SGA abarcaran la totalidad de sus procesos y aspectos e impactos ambientales.

Por su parte la NTS-TS-002 establece que para lograr la certificación la organización debe cumplir con el 100% de los requisitos dictados por la norma, lo que obliga a abarcar la totalidad de aspecto e impactos ambientales de la actividad.

Además, NTS-TS-002 no solo aborda requisitos ambientales, sino que maneja requisitos socioculturales y económicos por lo que se puede decir que esta norma tiene un enfoque mucho más dirigido al desarrollo sostenible.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



6.3 Beneficios de la implementación de la norma ISO 14001 para el sector hotelero.

Los beneficios mencionados anteriormente obedecen a la implementación de la ISO 14001 en sectores económicos en general, a continuación, muestran los resultados de investigaciones de casos específicos de éxito de la implementación de la ISO14001 concretamente en el sector hotelero y se analizan sus beneficios.

Un estudio realizado la Universidad de Cornell en 2014 titulado “Certificación de Gestión Ambiental (ISO 14001): Efectos en las opiniones de los huéspedes del hotel” encontró a través de encuestas realizadas a 6.850 huéspedes de hoteles en España que los huéspedes otorgan calificaciones más altas a los hoteles que tenían certificación ISO 14001 que a los hoteles sin certificación. Este estudio exploró las diferencias en las calificaciones generales para los hoteles certificados en general y para varios servicios y atributos individuales incluyendo la limpieza y comodidad en general. Encontrándose que las diferencias más significativas en cuanto a calificaciones se encontraron en los hoteles de lujo de 4 estrellas con y sin certificación, mientras que por otro lado no hubo mucha diferencia en cuanto a la calificación en los hoteles de 5 y 3 estrellas. Si bien el estudio no revela las causas de estos hallazgos lo que se sabe es que los hoteles de lujo (5 estrellas) de más alto nivel no tienen una diferenciación distintiva por poseer certificación ISO 14001 y tampoco la tienen los hoteles de escala medio (3 estrellas). Sin embargo, los hoteles de 4 estrellas si obtienen importantes beneficios desde el punto de vista del cliente cuando el hotel está certificado ambientalmente, lo que indica que los hoteles de 4 estrellas logran una ventaja competitiva en la adopción de la ISO 14001. Solo se puede especular sobre la razón de esto, pero el estudio indica que lo más probable es que la ISO 14001 le brinde a los hoteles de 4 estrellas un punto adicional diferenciador que le dé la posibilidad de competir con los hoteles de 5 estrellas. Al mismo tiempo los hoteles de 3 estrellas pueden no obtener ninguna ventaja competitiva al adoptar esta norma porque sus clientes tienden a ser menos conscientes del valor de esta certificación y pueden no estar dispuestos a pagar más por el hecho de tener este valor agregado. Para los hoteles de 5 estrellas el



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



valor agregado de la certificación en ISO 14001 puede perderse en el mar de lujosas comodidades que éstos ofrecen, logrando con esto la máxima satisfacción del huésped, lo que significa que la ISO 14001 no otorgaría mayores aumentos. Se concluye entonces que la ISO 14001 parece contribuir a la creación de valor por parte de los hoteles en base a calificaciones más altas otorgada por los huéspedes, sin embargo este valor agregado en los hoteles de 5 estrellas se ve opacado por los altos niveles de comodidad que éstos ofrecen, mientras que en los hoteles de 3 estrellas, los huéspedes no le dan la suficiente importancia a este valor agregado. Por otro lado, en los hoteles de 4 estrellas el interés e importancia de la certificación por parte de los huéspedes es mucho más notable, lo que les otorga una diferencia competitiva.

Trasladándonos al contexto del Hotel Las Olas Palermo, sería interesante realizar un análisis del aumento o disminución de la ocupación del hotel tras la certificación en NTS-TS-002 para determinar si ésta tuvo algún efecto, sin embargo, esto no es posible ya que desde la entrada en operación del hotel en 2016 éste fue certificado.

En el estudio “Diseño de un modelo de gestión ambiental integrado para la implementación de los modelos NTS-TS-002:2006 y la norma ISO 14001:2004 aplicado a hoteles de la ciudad de Bogotá D.C.” uno de los objetivos fue evaluar los efectos de la implementación de las normas NTS-TS 002:2006 e ISO 14001:2004 sobre los establecimientos, para lo cual se tuvo como población 35 hoteles de la ciudad de Bogotá D.C. adscritos al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (32 certificados en NTS-TS 002:2006, los hoteles Ibis Bogotá Museo (IBM) y Bogotá Plaza Summit (BPS) certificados en ISO 14001:2004 y el hotel Crown Plaza Tequendama (CPT) certificado en ambas normas).

Para dar cumplimiento al objetivo planteado la investigación se basó en la realización de encuestas compuestas por preguntas en su mayoría cerradas que avalúan dos categorías de análisis, “caracterización del hotel” y “efectos de la implementación de las normas”



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Los resultados obtenidos dicen que la variación en el consumo de los servicios públicos en los tres hoteles certificados con la ISO-14001 fue diverso, en el caso del hotel CPT, este manifestó que no hubo con cambio significativo en el ahorro de los servicios públicos (agua y energía), por su parte en el IBM hubo un aumento leve en el ahorro y para el BPS el ahorro aumentó significativamente.

En contraste con el ahorro de materias primas el hotel CPT y el BPS manifiestan que hubo un aumento significativo, mientras que para el IBM el aumento fue leve.

El aumento en los importes mostró un balance significativo, es decir que hubo ahorro en dos de los hoteles entrevistados. Esto indicó que la mejor consolidación de documentos y planificación de procesos operativos requeridos por la norma 14001 genera un impacto positivo en la economía de los hoteles en cuanto a lo referido con importes de servicios públicos. Ya que el EAH registra y controla el consumo de estos servicios.

Con respecto a las mejoras derivadas del proceso de certificación, los hoteles IBM y CPT afirman que la norma ha contribuido a un uso eficiente del agua y la energía, al ahorro de productos de aseo y seguridad industrial, al mejor manejo de residuos y al incremento en huéspedes extranjeros y nacionales.

Frente al aumento la ocupación de los hoteles con respecto a la certificación los tres hoteles manifiestan que hubo un incremento de leve a nulo.

Como se ha podido evidenciar mediante los estudios revisados anteriormente la implementación de un sistema de gestión ambiental bajo los estándares de la norma ISO 14001 si genera unos beneficios en los establecimientos hoteleros, los cuales se concentran en:

- Mejora de la imagen del establecimiento ante de sus clientes.
- Otorgamiento de un activo distintivo ante otros establecimientos.
- Mejora en la percepción de comodidad de los huéspedes.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- Disminución en los importes de servicios públicos.
- Gestión eficiente de residuos.
- Gestión eficiente de la energía, el agua y materias primas como productos químicos.
- Disminución de los impactos ambientales causados por la actividad del establecimiento.
- Manejo y uso sostenible de los recursos ambientales.

Cabe resaltar que la mayoría de los beneficios anteriormente mencionados se generan en cualquier sector económico que implementa esta norma y no son específicos al sector hotelero.

Si comparamos estos beneficios con los que ya posee Hopa S.A.S mediante la implementación de un sistema de gestión para la sostenibilidad en base a la norma NTS-TS-002 podemos darnos cuenta que no existe una diferencia significativa en varios aspectos, puesto que con todos los programas que se tienen ya planteados se hace la gestión eficiente de la energía, del agua, materias primas, y residuos. Lo que a su vez se ve reflejado en los importes de servicios públicos.

La NTS-TS-002 ya le otorga a HOPA S.A.S un activo diferenciador puesto que con la certificación en esta norma se obtiene un sello de calidad turística, que lo diferencia de otros establecimientos no certificados.

Los programas de la NTS-TS-002 ya identifican y gestionan los aspectos e impactos ambientales de la organización. Cabe decir que la ISO 14001 al realizar un diagnóstico previo del contexto de la organización, cosa que no hace la NTS-TS-002, brinda la posibilidad de identificar de mejor manera aspectos e impactos ambientales, por lo que, mediante ésta, la evaluación es mucho más completa y cercana a la realidad de la empresa.

En este aspecto la 14001 brindaría un beneficio extra puesto que se obtendría un mejor desempeño ambiental siempre y cuando el alcance del sistema de gestión no sea limitante.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Al ser una norma de tipo internacional, una certificación en la ISO 14001 le ayudaría a HOPA S.A.S a eliminar barreras en mercado tanto nacional como internacional, en Colombia son poco los hoteles certificados en esta norma, por lo que la obtención de la clientela, como organizaciones que dentro de sus procesos implementen también sistemas de gestión ambiental y requieren la contratación de servicios de hospedaje y alojamiento amigables con el medio ambiente, se verá beneficiada puesto que la certificación será una prueba contundente para los clientes de que Hopa S.A.S es una organización comprometida con el desarrollo sostenible y cuidado de recursos naturales, lo cual demuestra con su sello de calidad turística.

Por consecuente se esperaría que los beneficios diferentes a los que ya se tienen con la certificación NTS-TS-002 que podría otorgar la implementación de la norma ISO 14001 en la empresa Hopas S.A.S sean; los distintivos y potenciales clientes corporativos alcanzados gracias a una certificación en una norma internacional.

6.4 Cumplimientos de los requisitos de la ISO 14001 a través del sistema de gestión para la sostenibilidad (NTS-TS-002).

Se revisó cada uno de los requerimientos de la ISO 14001, y se contrastaron con los requisitos de la NTS-TS-002 que se cumplen mediante el sistema de gestión para la sostenibilidad, esto se hizo mediante un cuadro comparativo mostrado en el anexo 1, en el cual se expone el requerimiento de la norma ISO 14001, se indica si mediante el sistema de gestión para la sostenibilidad dicho requisito se cumple, si no se cumple o si se cumple parcialmente, se indica cómo lo cumple el sistema de gestión para la sostenibilidad en caso de que lo haga y además se indica la gestión necesaria para que la compañía para logre cumplir totalmente con el requerimiento de la ISO 14001, en caso de que no lo cumpla o lo cumpla parcialmente.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



En la tabla 4 se muestra de manera resumida el resultado del contraste mencionado anteriormente, sobre si; se cumple, no se cumple o se cumple parcialmente los requerimientos de la ISO 14001, mediante el sistema de gestión para la sostenibilidad.

Tabla 4. Resumen cumplimiento de la ISO 14001.

Ítem ISO 14001	Requerimiento	Se cumple con el Sg-para la sostenibilidad?		
		Si	No	Parcialmente
Comprensión de la organización y su contexto	Comprensión de la organización y su contexto			X
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión ambiental			X
	Determinar las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de estas partes interesadas			X
	Determinar cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos		X	
Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental	Determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión ambiental para establecer su alcance		X	
Sistema de gestión ambiental	Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental			X
Liderazgo y compromiso	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión ambiental			X
Política ambiental	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política ambiental que, dentro del alcance definido de su sistema de gestión ambiental			X



Certificado GP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2396 de 22 de marzo de 2015, vigencia: 4 años

Ítem ISO 14001	Requerimiento	Se cumple con el Sg-para la sostenibilidad?		
		Si	No	Parcialmente
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen y comuniquen dentro de la organización.			X
Planificación de acciones	Acciones para abordar riesgos y oportunidades		X	
Aspectos ambientales	determinar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida			X
Requisitos legales y otros requisitos	determinar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales determinar cómo estos requisitos legales y otros requisitos se aplican a la organización			X
Planificación de acciones	Toma de acciones para abordar aspectos ambientales significativos.			X
Objetivos ambientales y planificación para lograrlos	La organización debe establecer objetivos ambientales para las funciones y niveles pertinentes, teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos de la organización y sus requisitos legales y otros requisitos asociados, y considerando sus riesgos y oportunidades.			X
	Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales			X



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2396 de 22 de marzo de 2015, vigencia: 4 años

Ítem ISO 14001	Requerimiento	Se cumple con el Sg-para la sostenibilidad?		
		Si	No	Parcialmente
Recursos	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión ambiental.			X
Competencia	Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos bajo su control, que afecte a su desempeño ambiental y su capacidad para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos.			X
Toma de conciencia	La organización debe asegurarse de que las personas que realicen el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de aspectos e impactos ambientales e implicaciones de no satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental			X
Comunicación	La organización debe establecer qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar y cómo comunicar, tanto interna como externamente			X
Información documentada	La organización debe tener un programa de gestión documental que incluya la creación y actualización de documentos, control de información documentada, control de cambios, conservación y disposición			X
Planificación y control operacional	La organización debe establecer, implementar, controlar y mantener los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental y para implementar las acciones determinadas			X



Certificado GP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2396 de 22 de marzo de 2015, vigencia: 4 años

Ítem ISO 14001	Requerimiento	Se cumple con el Sg-para la sostenibilidad?		
		Si	No	Parcialmente
Preparación y respuesta ante emergencias	La organización debe prepararse para responder, mediante la planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia			X
Seguimiento, medición análisis y evaluación	La organización debe hacer seguimiento, medir, analizar y evaluar su desempeño ambiental			X
Evaluación de cumplimiento	La organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos			X
Auditoría interna	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión ambiental se está cumpliendo a cabalidad		X	
Revisión por la dirección	Revisión por la dirección La alta dirección debe revisar el sistema de gestión ambiental de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.		X	
No conformidad y acción correctiva	La organización debe determinar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su sistema de gestión ambiental.			X
Mejora continua	La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión ambiental para mejorar el desempeño ambiental			X



Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Ítem ISO 14001	Requerimiento	Se cumple con el Sg-para la sostenibilidad?		
		Si	No	Parcialmente
	Totalizador	0	5	23
	Porcentaje	0%	18%	82%

Fuente: Elaboración propia.

Realizada la comparación de los requisitos de la ISO 14001 y el sistema de gestión sostenible implementado en el Hotel Las Olas Palermo bajo el estándar de la norma técnica sectorial colombiana NTS-TS-002, podemos darnos cuenta que aproximadamente el 82% de los requisitos de la ISO 14001 son abordados parcialmente por el sistema de gestión para la sostenibilidad, es importante resaltar que al ser abordados parcialmente quiere decir que, el sistema de gestión para la sostenibilidad, toca de alguna u otra manera los requisitos pero no lo cumple en su totalidad.

Tras este análisis se puede llegar a la conclusión de que el sistema de gestión para la sostenibilidad no cumple en su totalidad con ninguno de los requisitos de la norma ISO 14001, en cambio, aborda parcialmente el 82% de los requisitos y no da respuesta al 18% de ellos.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co

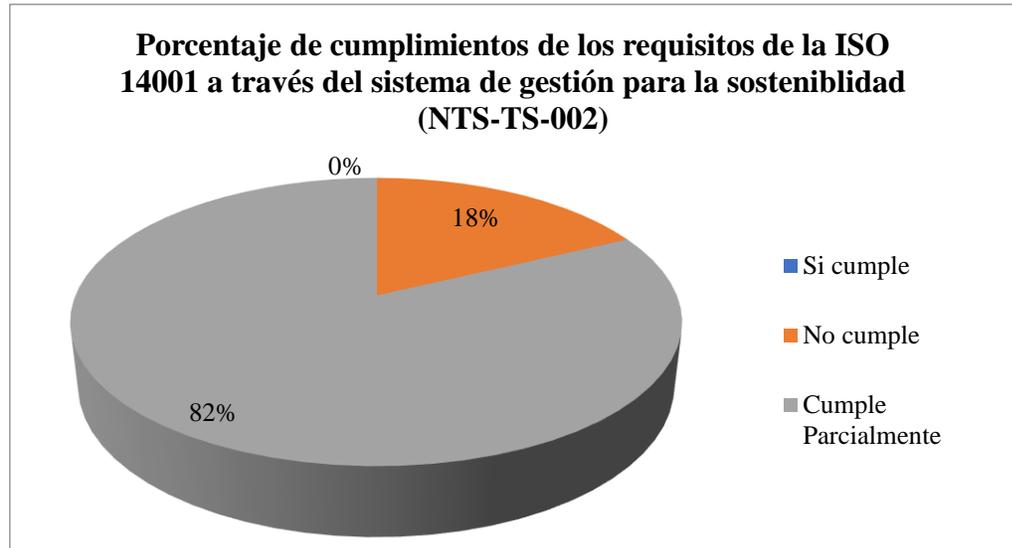


Gráfico 15. Porcentaje de cumplimientos de los requisitos de la ISO 14001.

Fuente: Elaboración propia.

Los requisitos de la norma ISO 14001 a los cuales no se da respuesta alguna con el sistema de gestión para la sostenibilidad implementado por Hopa S.A.S, se concentran en los ítems referentes a:

- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental
- Liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección
- Determinación de riesgos y oportunidades
- Planeación de acciones para lograr objetivos ambientales
- Auditoría interna
- Revisión por la dirección

Los resultados anteriormente descritos eran esperados puesto que ambas normas dictan acciones encaminadas al desarrollo sostenible, sin embargo, la NTS-TS-002 no aborda completamente ninguno de los requisitos de la ISO 14001 al tratarse ésta de una norma



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



mucho más amplia y metódica. Por otra parte, como su nombre lo indica, la NTS-TS-002 es una norma técnica sectorial enfocada al sector de alojamiento y hospedaje, por lo que no tiene porqué abordar todos los requisitos de una norma mucho generalizada en cuanto a su ámbito de aplicación como los es la ISO 14001.

7 APORTES DEL ESTUDIANTE

Mediante el apoyo al seguimiento, control y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad implementado en el Hotel Las Olas Palermo se obtuvieron durante el 2021 los siguientes logros:

Satisfacción: Altos niveles de satisfacción.

Para el año 2021 se obtuvieron altos niveles de satisfacción, esto se logró en parte al seguimiento realizado al programa de mantenimiento, con el cual se aseguró las óptimas condiciones a la infraestructura, equipos y mobiliaria del hotel. Condiciones que repercuten directamente en el nivel de satisfacción del huésped.

Lo anterior se demostró con la realización de los informes de satisfacción de 2021 hechos a partir de los resultados de las encuestas realizadas a los huéspedes de los hoteles. Las cuales muestran un nivel alto de satisfacción por parte de los huéspedes como se puede evidenciar en los gráficos 4, 5, 6 y 7.

Gestión en el consumo de energía y agua: Generación de cultura del cuidado del agua y la energía con intervención de episodios de aumentos de consumo detectados

En el Hotel Las Olas Palermo se presentó en el segundo semestre de 2021 un aumento en el consumo de agua tanto general como per cápita, por lo que líder del SGS empezó una investigación vía correo electrónico con la administradora del Hotel para determinar el origen de esta anomalía, para lo cual se me designó la tarea de realizar seguimiento a este



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



reporte. Esta investigación determinó que este aumento fue debido al crecimiento en la ocupación del hotel entre los meses de junio a diciembre de 2021, además de que se realizó una nueva conexión desde la lavandería del hotel hasta el restaurante VIP (conexión que no se tenía anteriormente), por lo que se incluyó una nueva fuente de consumo. La conversación vía correo electrónico en la cual se realizó la investigación se muestra en el anexo 14.

Productos químicos: Adecuado almacenamiento del 100% de las sustancias químicas utilizadas en los hoteles, previniendo así episodios de contingencia ambiental y promoviendo ahorros en gastos asociados.

Lo anterior se logró mediante la gestión realizada con el programa de productos químicos donde mensualmente se revisó el formato de inspección de cuarto de almacenamiento de producto químicos (anexo 17) en el cual se relacionan atributos del cuarto de almacenamiento como el buen orden y aseo del cuarto, correcta ubicación de productos de productos químicos según matriz de compatibilidad para el almacenamiento de productos químicos (anexo 22), correcta publicación de ficha técnica y hoja de seguridad de cada producto químico (anexo 23) y buen estado de kit de derrame (anexo 24)

Sanciones y riesgos sociales: Cero procesos sancionatorios o investigaciones legales asociadas a la ESCNNA y demás riesgos sociales en la operación de un hotel.

Logrado mediante la creación de consciencia y responsabilidad en cuanto a esta temática implantada en los colaboradores del hotel gracias a las capacitaciones realizadas, la evidencia de esta capacitación virtual vía zoom se muestra en el anexo 18 y en el acta de capacitación ESCNNA, anexo 19.

Capacitaciones: Ejecución de capacitación virtual del 100% de los trabajadores del Hotel Las Olas Palermo en temas de gestión de la calidad, sostenibilidad y SST



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CORDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



La evidencia de esta capacitación virtual vía zoom se muestra en el anexo 18, las temáticas tratadas en estas capacitaciones se muestran en el acta de capacitación (anexo 20).

Residuos aprovechables: Recuperación y aprovechamiento de 2.819 kg de residuos aprovechables (en todos los hoteles), los cuales fueron donados/vendidos a la industria del reciclaje, generando reducción a la afectación ambiental y trabajo.

Residuos peligrosos y ordinarios: Adecuada disposición final del 100% de los residuos peligrosos y ordinarios generados en la operación, generando reducción a la afectación ambiental y el cumplimiento de la normatividad ambiental en lo referente.

El aporte realizado en cuanto a esta temática fue el apoyo a la gestión para la recolección de residuos y seguimiento a la entrega de certificados de recolección de la manera en cómo se explicó anteriormente. La evidencia de la recolección de residuos aprovechables por arte del gestor externo se muestra en el anexo 9, la evidencia de recolección de residuos peligrosos se muestra en el anexo 12 y el certificado en recolección de estos últimos se muestra en el anexo 12.

Además de lo anterior se aportó al programa de residuos una nueva manera de visualizar los indicadores de cantidades entregadas gestores externos, anteriormente la cantidad por tipo de residuos aprovechables y peligrosos entregados a gestores externos se mostraban en la ficha del programa de residuos como se muestra en la imagen 7.

SEGUIMIENTO

I Semestre (Noviembre 2019 - Abril 2020): En el actual periodo se generaron 65.60 kg de residuos aprovechables en noviembre 2019 y durante el mismo mes de noviembre 2019 se entregaron al gestor externo Recuperar Neiva 65.60 kg del material (Vidrio 18.30 kg - Cartón 4.00 kg - Papel 5.00 kg - Plástico 33.30 kg - Metal 5.00 kg), lográndose el aprovechamiento del 100.00% del material acumulado y el cumplimiento de la meta establecida en el presente programa; durante el mes de diciembre 2019 se generaron 94.10 kg de residuos aprovechables y en enero 2020 se generaron 11.90 kg, para un total acumulado de 106.00 kg, durante el mismo mes de enero 2020 se entregaron al gestor externo Recuperar Neiva 106.00 kg del material (Vidrio 26.00 kg - Cartón 13.00 kg - PET 46.00 kg - Pasta 13.00 kg - Clausen 8.00 kg), lográndose el aprovechamiento del 100.00% del material acumulado y el cumplimiento de la meta establecida en el presente programa; durante el mes de febrero 2020 se generaron 42.65 kg de residuos aprovechables y ese mismo mes se entregaron al gestor externo Recuperar Neiva 21.00 kg (Plástico 16.00 kg - Cartón 5.00 kg), valor correspondiente al 49.20%, el material restante se almacena adecuadamente a la espera de la siguiente entrega; durante el mes de marzo 2020 se generaron 36.80 kg de residuos aprovechables y en abril 2020 se generaron 21.00 kg, para un total acumulado de 79.45 kg, durante el mismo mes de abril 2020 se entregaron al gestor externo Recuperar Neiva 76.75 kg del material (Vidrio 9.00 kg - Cartón 10.00 kg - Papel 3.00 kg - Plástico 50.00 kg - Metal 4.75 kg), lográndose el aprovechamiento del 96.60% del material acumulado y el cumplimiento de la meta establecida en el presente programa. Durante el periodo de interés se ejecutaron el 100% de las actividades planificadas, lográndose el cumplimiento de los objetivos y metas del Programa para el manejo de residuos aprovechables en el Hotel Las Olas Palermo.

Imagen 7. Antiguo seguimiento a entrega de residuos aprovechables.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co

Como vemos, en este seguimiento se indica textualmente la cantidad de cada tipo de residuo aprovechable entregada al gestor externo en cada mes, sin embargo esta información mostrada de esta manera no brinda fácilmente al lector la oportunidad de realizar una comparación sobre ¿qué residuo aprovechables se está generando en mayor medida? o ¿en qué meses se está generando mayor cantidad de residuos aprovechables?

Por lo anterior se sugirió al líder del SGS mostrar esta información gráficamente bajo el siguiente formato, el cual se mostró anteriormente en la gráfica 10.

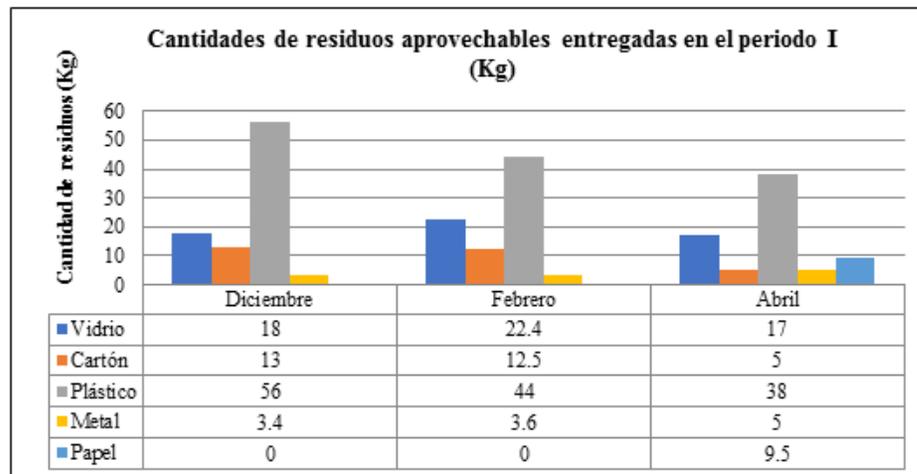


Imagen 8. Nuevo formato para mostrar cantidades de residuos aprovechables entregados a gestor externo.

Bajo este nuevo formato le resultará al lector mucho más fácil ver las cantidades de residuos entregadas y logrará realizar fácilmente una comparación entre las cantidades de cada residuo aprovechable entregado y así mismo identificar en qué meses se generan mayores o menores cantidades de estos. Esta información es base fundamental para la toma de decisiones a la hora de gestionar los residuos sólidos.

El líder de sistema de gestión dio visto bueno al formato sugerido y decidió incluirlo en la ficha del programa para el año 2021 y seguir utilizándolo en adelante tanto en el seguimiento del Hotel Las Olas Palermo como en el de los demás hoteles Las Olas.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



8 CONCLUSIONES

A través del apoyo al seguimiento de los programas del sistema de gestión para la sostenibilidad se gestionó principalmente en el Hotel Las Olas Palermo;

- ✓ El consumo de productos químicos de aseo y lavandería,
- ✓ La realización de los mantenimientos e inspección a toda la infraestructura, mobiliaria y equipos del hotel.
- ✓ La evaluación el nivel de satisfacción de los huéspedes
- ✓ La generación y el manejo de residuos sólidos aprovechables y peligrosos, así mismo como la recolección de éstos por parte de los gestores externos.
- ✓ La verificación de existencia y buen estado de señalizaciones de seguridad, botiquín de primeros auxilios, extintores y uso de EPP por parte de los colaboradores del hotel.

Esta gestión permitió que durante la práctica empresarial se redujera al máximo posible los impactos ambientales asociados a estas actividades.

A través del manejo de indicadores de consumo de **productos químicos** se verificó que las cantidades utilizadas de estos se encuentren bajo rangos aceptables según los niveles ocupación del hotel, además que la disposición y almacenamiento de estos fuera adecuado, disminuyendo así la posibilidad de que estos productos lleguen a fuentes de agua superficial y/o subterráneas y causen procesos de contaminación como la eutrofización.

Mediante el apoyo al programa de **residuos sólidos** se garantizó el buen manejo y disposición final de los residuos aprovechables y peligrosos generados en el hotel, disminuyendo de esta manera la posibilidad de que estos lleguen a contaminar el recurso hídrico o el suelo.

Por otra parte, mediante la verificación del **mantenimiento** a equipos como aires acondicionados se veló porque estos se encuentren en óptimas condiciones de



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



funcionamiento, evitando en lo posible fallas como fugas de gas refrigerante el cual se considera una sustancia agotadora de ozono por lo que es altamente perjudicial para ambiente.

Mediante el apoyo al control del sistema de gestión para la sostenibilidad se logró realizar la revisión de todos los formatos, formularios y registros diligenciados por la administración del Hotel Las Olas Palermo en cumplimiento del seguimiento de los programas del sistema de gestión para la sostenibilidad. A través de los cuales se logró medir el grado de cumplimiento de las metas y objetivos planteados para cada uno de los programas.

Los resultados de los programas del sistema de gestión para la sostenibilidad para el año 2021, fueron satisfactorios, se cumplieron las metas y objetivos de todos los programas del sistema, lo que demuestra que todos planes, actividad y acciones desarrolladas aportan resultados positivos, además es muestra de que las acciones de control y seguimiento realizadas se están llevando a cabo de forma eficaz.

A través del análisis comparativo entre la norma ISO 14001 y la NTS-TS-002 se logró determinar que la ISO 14001 es un sistema de gestión mucho más amplio y metódico lo que se ve reflejado en una mejor planeación y manejo de aspectos e impacto ambientales, lo que a su vez derivará en un mejor desempeño ambiental, sin embargo, cabe decir que mediante la implementación de la 14001 el hecho de obtener un mejor desempeño o beneficio ambiental en comparación con la NTS-TS-002, queda muy a la mano de la organización, puesto que la ISO 14001 da la oportunidad de establecer el alcance del SGA, esto quiere decir que la organización es libre de elegir los aspectos, impactos y procesos a incluir dentro del sistema de gestión ambiental. Esta situación puede ser contraproducente, puesto que para lograr el máximo desempeño ambiental lo ideal sería que las organizaciones que implementen un SGA abarcaran la totalidad de sus aspectos e impactos ambientales.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CORDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



El análisis de los beneficios de la implementación de la ISO 14001 en el sector hotelero muestra que los principales beneficios diferentes a los que ya se tienen con la certificación NTS-TS-002 que podría otorgar la implementación de la norma ISO 14001 en la empresa Hopas S.A.S son: los distintivos y clientes corporativos alcanzados gracias a una certificación en una norma internacional.

Realizado el análisis del cumplimiento de los requisitos de la ISO 14001 a través de la implementación del sistema de gestión para la sostenibilidad (NTS-TS-002) el sistema de gestión para la sostenibilidad no cumple en su totalidad con ninguno de los requisitos de la norma ISO 14001, en cambio, aborda parcialmente el 82% de los requisitos y no da respuesta al 18% de ellos.

Los requisitos de la norma ISO 14001 a los cuales no se da respuesta alguna con el sistema de gestión para la sostenibilidad implementado por Hopa S.A.S, se concentran en los ítems referentes a:

- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental
- Liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección
- Recursos
- Determinación de riesgos y oportunidades
- Planeación de acciones para lograr objetivos ambientales
- Auditoría interna
- Revisión por la dirección

Se recomienda a Hopa S.A.S que considere la posibilidad de la implementación de la norma ISO 14001 realizando un estudio presupuestal que determine los costos de implementación y certificación de la norma y a través de un análisis costo-beneficio.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Para lo anterior se recomienda partir de la premisa de que con la NTS-TS-002 se aborda parcialmente el 82% de los requerimientos de la ISO 14001, por lo que el cumplimiento de éstas será mucho más sencillo, no se necesitará una inversión de recursos tan grande como si no se tuviera ningún sistema de gestión aplicado.

9 RECOMENDACIONES

Se recomienda para futuras prácticas empresariales en HOPA S.A.S u otras empresas del sector hotelero que se acojan a la norma técnica sectorial colombiana NTS-TS-002 que el aprendiz a lo largo de practica tenga contacto con la totalidad de los programas planteados por la norma, es decir, que participe en todos los procesos de gestión resultantes del cumplimiento de la NTS-TS-002.

Esto se puede lograr asignando al practicante durante la primera mitad de la práctica empresarial el manejo de la mitad de los programas del sistema de gestión y la otra mitad de los programas durante la otra mitad de la práctica.

Lo anterior para mejorar y complementar los conocimientos que se adquieren durante la práctica empresarial, es importante que el estudiante conozca cómo es el manejo o la gestión de la organización en cuanto al consumo de agua, energía y consumo de combustibles para la gestión de los GEI y SAO.

Por otra parte, se recomienda hacer partícipe al practicante en todo lo relacionado con la gestión de requerimientos que las corporaciones autónomas regionales realicen a la empresa, esto permitirá que el practicante aprenda cómo se hace el manejo y cómo responder a los requerimientos de las corporaciones autónomas regionales, experiencia que será fundamental al momento de entrar al campo laboral profesional.

10 BIBLIOGRAFÍA



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- Cepyme (2002). *Guía para la aplicación de la Norma UNE-EN ISO 14001 en la pyme*. Zaragoza, España. 86 p.
- Cepyme (2002). *Guía para la aplicación de la Norma UNE-EN ISO 14001 en la pyme*. Zaragoza, España. 86 p.
- Congreso de la república (Julio 10, 2012) Ley 1558 de 2012 Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.
- El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC (2015) Norma técnica colombiana NTC-ISO 14001. Sistemas de gestión ambiental requisitos con orientación para su uso.
- J. Vales, M. Alonso, N. Morales, M. Novo (2016). *Guía para la aplicación de ISO 14001:2015*.
- Jaimes Rangel, Y. (2009). *Diseño e implementación de un modelo organizacional aplicado a la empresa MR Ingenieros Ltda. Para proyectos de Ingeniería logrando un sistema integrado de gestión basado en las Normas ISO 9001:2000 y OHSAS 18001:2007 e ISO 14001:2004*. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de Ingeniería Industrial. Trabajo de grado. Ingeniera Industrial. 109 p.
- Segarra-Oña, M. D. V., Peiro-Signes, A., Verma, R., Mondejar-Jimenez, J., & Vargas-Vargas, M. (2014). *Environmental management certification (ISO 14001): Effects on hotel guest reviews*.
- Ministerio de comercio, industria y turismo (Diciembre 18, 2015) Resolución 3860 de 2015. Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización para las actividades del denominado Turismo de Aventura y la Sostenibilidad Turística.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- Ministerio de comercio, industria y turismo. (2014) Norma técnica sectorial colombiana NTS-TS-002:2014. Requisitos de sostenibilidad – establecimientos de alojamiento y hospedaje.
- Ortiz Urquijo, V. H., & Olivares Silva, H. H. (2015). Diseño de un modelo de gestión ambiental integrado para la implementación de los modelos NTS-TS 002: 2006 y la norma ISO 14001: 2004 aplicado a hoteles de la ciudad de Bogotá DC.
- Rey, C. (2008). Sistemas de gestión ambiental. *Master en Ingeniería y gestión Medio ambiental*, 7.

ANEXOS

Anexo 1. Tabla comparativa cumplimiento ISO 14001 – NTS-TS-002.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



NTC ISO 14001					NTS-TS-002				
Componente	Ítem	Descripción	Sub ítem	Requerimiento	Aborda el requisito de la ISO 14001?	Ítem	Descripción	Cómo lo aborda?	Qué le falta?
Contexto de la organización	4.1	Comprensión de la organización y su contexto		La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental. Estas cuestiones incluyen las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización	Parcialmente	3.4	Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos	El sg sostenible identifica aspectos e impactos ambientales ocasionados a los recursos o cuestiones Externas a la organización (agua, suelo, aire, cultural, economía) con su actividad económica. Además hopa en sus planes de manejo ambiental caracteriza las condiciones ambientales de los municipios donde operan sus hoteles.	Complementar la disponibilidad de recursos naturales y su interrelación con la operación del hotel (clima, calidad de agua, calidad de aire, uso del suelo, contaminación existente, evaluando cuales de estas condiciones son capaces de afectar o verse afectadas por la organización.
					Describir las características o condiciones internas de la organización y sus capacidades y evaluar cuales de estas condiciones son capaces de afectar o verse afectadas por la organización.				
	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	a	Determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión ambiental	No				Determinara partes interesadas
			b	Determinar las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de estas partes interesadas	Parcialmente	6.4	Calidad y satisfacción al cliente	Mediante las encuestas de satisfacción Hopa S.A.S atiendes las quejas, reclamos y sugerencias de sus clientes y toma acciones correctivas	Determinar las necesidades y expectativas pertinentes de las demás partes interesadas partes interesadas identificadas en el punto anterior
			c	Determinar cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos	No				Determinar cuáles de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se convierten en requisitos legales y otros requisitos
	4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental		Determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión ambiental para establecer su alcance	No				Debe definir a que procesos y/o unidades de negocio en donde implantará el sistema de gestión ambiental y si se tiene previsto ampliar este sga a toda la organización. Todo lo anterior después de haber comprendido el entorno en el que se opera, siendo de gran ayuda el conocimiento del contexto y de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
			a	Considerar las cuestiones externas e internas a que se hace referencia en el apartado 4.1					
			b	Considerar los requisitos legales y otros requisitos a que se hace referencia en el apartado 4.2					
			c	Considerar las unidades, funciones y límites físicos de la organización					
			d	Considerar sus actividades, productos y servicios					
e	Considerar su autoridad y capacidad para ejercer control e influencia								
4.4	Sistema de gestión ambiental		La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental, que incluya los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. Al establecer y mantener el sistema de gestión ambiental, la organización debe considerar el conocimiento obtenido en los apartados 4.1 y 4.2.	Parcialmente	3.5	Programas de gestión para la sostenibilidad	A través de los programas del sg sostenible el Hopa S.A.S identifica procesos y actividades específicas que tienen relación directa con el medio ambiente. Plantea las actividades y tareas que tienen que desarrollar las personas encargadas de hacer cumplir los objetivos y metas del sg sostenible. Estos programas contienen información relevante para el control de las actividades y la gestión de los procesos.	Elaboración de un mapa de procesos, incluyendo la presentación gráfica de los procesos identificados, su secuencia y las interacciones de los mismos. Lo anterior debe ser tomado en cuenta para el diseño del sistema de gestión ambiental y asociado a diferentes etapas del ciclo de mejora continua PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar).	



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CORDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Res. MEN 2396 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

Liderazgo	5.1	Liderazgo y compromiso	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión ambiental	Parcialmente	3.1	Autoridad y responsabilidad	Hopa S.A.S designa un líder para el manejo del Sg sostenible y define sus funciones y responsabilidades	Hacer participe a la alta directiva de la organización para que adapten el papel de grupo líder del sga	
			a	asumiendo la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión ambiental				Definir la responsabilidades de la alta dirección frente al sga.	
			b	asegurándose de que se establezcan la política ambiental y los objetivos ambientales, y que éstos sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización	Parcialmente	3.3	Política de sostenibilidad	Hopa S.A.S cuenta con una política de gestión integral HSEQ la cual es base para el establecimiento de políticas y objetivos ambientales.	Hacer que la política ambiental y objetivos ambientales sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización
			c	asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión ambiental en los procesos de negocio de la organización				Reconocer el medio ambiente como un proceso mas dentro de los procesos de la organización	
			d	asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión ambiental estén disponibles	no			La alta dirección debe asegurar que los recursos (humanos, materiales y económicos) estén disponibles para la ejecución y cumplimiento del sga	
			e	comunicando la importancia de una gestión ambiental eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión ambiental	Parcialmente	3.6	Información y sensibilización	Hopa S.A.S cuenta con un programa de información y sensibilización a través de la cual ejecuta capacitaciones y jornadas de sensibilización y demás información a cerca del sg-sostenible	La alta dirección debe comunicar la importancia de una gestión ambiental.
			f	asegurándose de que el sistema de gestión ambiental logre los resultados previstos	no			La alta dirección tiene que asegurarse de que se estén cumpliendo los requisitos legales y otros requisitos que se hayan suscrito voluntariamente a través del establecimientos de políticas y objetivos ambiental	
			g	dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión ambiental	Parcialmente	3.1	Autoridad y responsabilidad	Hopa S.A.S a través de su organigrama define roles y estable responsabilidades y autoridades de la organización	Debe definir mas responsables y responsabilidades de acuerdo a los objetivos y metas de sga
			h	promoviendo la mejora continua	Parcialmente	3.9	Mejora continua	Hopa S.A.S cuenta con un procedimiento de mejora continua el cual se identifican causas raíces de no conformidades, acciones u oportunidades de mejora	La alta dirección debe promover la mejora continua mediante las herramientas adecuadas para ello
			i	apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad	no			La alta dirección debe apoyar el liderazgo en los distintos niveles y funciones de la organización.	
	5.2	Política ambiental	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política ambiental que, dentro del alcance definido de su sistema de gestión ambiental:	Parcialmente	3.3	Política de sostenibilidad	Hopa S.A.S cuenta con una política de sostenibilidad que puede ser utilizada como base para la creación de políticas ambientales	Complementar las políticas ambientales de acuerdo al alcance definido para el sistema de gestión ambiental.	
			a	sea apropiada al propósito y contexto de la organización, incluida la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios	Parcialmente	3.4	Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos	Hopa S.A.S ha identificado aspectos e impactos ambientales los cuales pueden ser utilizados como base para la creación de políticas	Complementar políticas ambientales de acuerdo a nuevos aspectos e impactos ambientales identificados luego de la contextualización de la organización
			b	proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos ambientales;	Parcialmente	3.5	Programas de gestión para la sostenibilidad	Hopa S.A.S a través de sus programas de gestión para la sostenibilidad establece metas y objetivos ambientales	Establecer un marco de referencia consecuente a la política ambiental para la creación de objetivos ambientales
			c	incluya un compromiso para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización	Parcialmente	3.3	Política de sostenibilidad	Hopa S.A.S cuenta con una política de gestión integral HSEQ donde se compromete con la protección del medio ambiente	Complementar las políticas de gestión integral HSEQ de acuerdo al alcance y contexto definido para la organización y el sga
			d	incluya un compromiso de cumplir con los requisitos legales y otros requisitos	Parcialmente	3.2	Política de sostenibilidad	Hopa S.A.S cuenta con una política de gestión integral HSEQ donde se compromete el cumplimiento de los requisitos legales suscritos	Complementar las políticas de gestión integral HSEQ de acuerdo al alcance y contexto definido para la organización y el sga
			e	incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión ambiental para la mejora del desempeño ambiental.	Parcialmente	3.9	Política de sostenibilidad	Hopa S.A.S cuenta con una política de gestión integral HSEQ donde se compromete con el diseño de procesos de mejora continua.	Complementar las políticas de gestión integral HSEQ de acuerdo al alcance y contexto definido para la organización y el sga
	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen y comuniquen dentro de la organización.	Parcialmente	3.1	Autoridad y responsabilidad	Hopa S.A.S cuenta con un organigrama en el cual se establece el orden jerárquico de los cargos en la compañía y de igual forma cuenta con la descripción de cargos y funciones para todos los perfiles de cargos con los que cuenta, en esta documentación se relaciona entre otros aspectos las responsabilidades en sostenibilidad	Debe adaptar las responsabilidades en sostenibilidad, a responsabilidades con el sga ambiental, teniendo en cuenta las políticas y objetivos ambientales planteados. Se deben establecer responsabilidades y funciones para los puestos mas relevantes al sga	
			a						asegurarse de que el sistema de gestión ambiental es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional
			b	informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión ambiental, incluyendo su desempeño ambiental					



Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CORDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2396 de 22 de marzo de 2015, vigencia: 4 años

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades							
6.1.1	Generalidades	Determinación de riesgos y oportunidades en el sistema de gestión ambiental	no			Se deben considerar riesgos y oportunidades relacionados con los aspectos ambientales de la organización, los requisitos legales y otros requisitos, las cuestiones externas y externas relativas al contexto de la organización y los requisitos identificados de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	
		Determinación de las posibles situaciones de emergencia con repercusión ambiental	Parcialmente	3.8	Preparación y respuesta ante emergencias	Hopa S.A.S posee un Plan de emergencias y un Plan de manejo ambiental. En los cuales se encuentran las acciones a llevar a cabo por las personas implicadas en la atención de emergencias, contingencias e incidentes potenciales	Se debe complementar con los aspectos ambientales identificados y que se relacionan con situaciones de emergencia identificadas
6.1.2	Aspectos ambientales	determinar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida	Parcialmente	3.4	Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos	Hopa S.A.S cuenta con un procedimiento para la identificación, actualización y evaluación de aspectos e impactos ambientales, de igual modo se cuenta con una matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales	Determinar y documentar aspectos e impactos ambientales que puede controlar y aquellos que no, además debe complementar identificando aspectos e impactos desde un enfoque del ciclo de vida de los servicios prestados
		determinar aquellos aspectos que tengan o puedan tener un impacto ambiental significativo, es decir, los aspectos ambientales significativos, mediante el uso de criterios establecidos.					Debe generar y documentar una metodología para clasificar aspectos ambientales significativos y no significativos
6.1.3	Requisitos legales y otros requisitos	a) determinar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales determinar cómo estos requisitos legales y otros requisitos se aplican a la organización	Parcialmente	3.2	Requisitos legales	Hopa S.A.S establece un Procedimiento identificación y actualización de los requisitos legales y de otra índole aplicables a la organización, cuenta con la Matriz de requisitos legales y de otra índole que incluye la relación de los requisitos, el seguimiento de actualizaciones y evaluaciones de cumplimiento. Se socializan los requisitos legales con los colaboradores del hotel	Se debe complementar los requisitos legales con los nuevos aspectos ambientales identificados en puntos anteriores.
		b) determinar cómo estos requisitos legales y otros requisitos se aplican a la organización					
		c) tener en cuenta estos requisitos legales y otros requisitos cuando se establezca, implemente, mantenga y mejore continuamente su sistema de gestión ambiental					
6.1.4	Planificación de acciones	Toma de acciones para abordar aspectos ambientales significativos	Parcialmente	3.5	Programas de gestión para la sostenibilidad	A través de los programas del sg sostenible el Hopa S.A.S identifica procesos y actividades específicas que tienen relación directa con el medio ambiente. Plantea las actividades y tareas que tienen que desarrollar las personas encargadas de hacer cumplir los objetivos y metas del sg sostenible. Estos programas contienen información relevante para el control de las actividades y la gestión de los procesos, además para cada uno de los programas se plantean fichas con indicadores que sirven como instrumento para medir la eficacia de las acciones y medidas. Todas las actividades y acciones descritas en los programas sirven como base fundamental para un proceso de planeación que integre aspectos ambientales, requisitos legales.	A través de la identificación de aspectos ambientales, requisitos legales, riesgos y oportunidades hecha en puntos anteriores. Se deben complementar las acciones y actividades planteadas y planificadas.
		Tomas acciones para abordar requisitos legales y otros requisitos					
		Toma de acciones para abordar riesgos y oportunidades					
		b) Integrar e implementar las acciones en los procesos de su sga o en los procesos de negocio					
		Evaluar la eficacia de estas acciones					
6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos							
6.2.1	Objetivos ambientales	La organización debe establecer objetivos ambientales para las funciones y niveles pertinentes, teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos de la organización y sus requisitos legales y otros requisitos asociados, y considerando sus riesgos y oportunidades.	Parcialmente	3.5	Programas de gestión para la sostenibilidad	A través de los programas del sg sostenible, Hopa S.A.S plantea metas de sostenibilidad, por ejemplo en reducción de consumo de agua y energía.	Debe complementar metas y transformarlas en objetivos ambientales teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos, requisitos legales, además de los riesgos y oportunidades
		a) deben ser coherentes con la política ambiental;					
		b) deben ser medibles (si es factible);					
		c) deben ser objeto de seguimiento; deben comunicarse;					
		d) deben actualizarse, según corresponda.					
6.2.2	Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales	Al planificar cómo lograr los objetivos ambientales la organización debe	Parcialmente	3.5	Programas de gestión para la sostenibilidad	Hopa S.A.S a través de sus programas de gestión para la sostenibilidad establece metas y objetivos ambientales, y dispone las actividades pertinentes para el logro de dichas metas y objetivos, a demás establece los recursos necesarios para lograrlos.	La planificación de acciones para lograr objetivos ambientales debe realizarse a través de la asignación de acciones, responsabilidades, la dotación de recursos (materiales, humanos y económicos), el establecimiento de plazos y prioridades. Todo esto mediante el liderazgo de la alta dirección. Debe realizar un plan de evaluación de resultados.
		a) Determinar qué se va a hacer					
		b) Determinar qué recursos se requieren					
		c) Determinar quién será el responsable					
		d) Determinar cuándo se finalizará					
		e) Determinar cómo se evaluarán los resultados, incluidos los indicadores de seguimiento de los avances para lograr los objetivos ambientales medibles					



Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2396 de 22 de marzo de 2015, vigencia: 4 años

	7.1	Recursos	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión ambiental.	No				La alta dirección debe asegurar que los recursos (humanos, materiales y económicos) estén disponibles para la ejecución y cumplimiento del sga
	7.2	Competencia	a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos bajo su control, que afecte a su desempeño ambiental y su capacidad para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos b) asegurarse de que estas personas sean competentes, con base en su educación, formación o experiencia apropiadas c) determinar las necesidades de formación asociadas con sus aspectos ambientales y su sistema de gestión ambiental d) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas	Parcialmente	3.1	Autoridad y responsabilidad	Hopa S.A.S cuenta con un organigrama en el cual se establece el orden jerárquico de los cargos en la compañía y de igual forma cuenta con la descripción de cargos y funciones para todos los perfiles de cargos con los que cuenta, en esta documentación se relaciona entre otros aspectos las responsabilidades en sostenibilidad	Debe verificar las competencias de los cargos de la organización teniendo en cuenta todas las cuestiones ambientales como aspectos, políticas y objetivos que se han planteado en puntos anteriores, lo anterior tanto para el personal que trabaja bajo el control de la organización como contratistas y subcontratistas.
	7.3	Toma de conciencia	a) la política ambiental b) los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales relacionados, asociados con su trabajo c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión ambiental, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño ambiental d) las implicaciones de no satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental, incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de la organización	Parcialmente				
	7.4	Comunicación	La organización debe establecer,					
	7.4.1	Generalidades	a) qué comunicar b) cuándo comunicar c) a quién comunicar d) cómo comunicar	Parcialmente	3.6	Información y sensibilización	Hopa S.A.S cuenta con un programa de información y sensibilización a través de la cual ejecuta capacitaciones y jornadas de sensibilización y demás información a cerca del sgsostenible	Debe complementar sus capacitaciones con los nuevos aspectos e impactos ambientales significativos, informar a cerca de las implicaciones de no satisfacer los requisitos del sga y requisitos legales, deben además evaluar la eficacia de estas capacitaciones, por ejemplo a través de pruebas de evaluación. Se debe complementar el alcance de comunicación a todas las partes interesadas de la organización.
Apoyo	7.4.2	Comunicación interna	a) comunicar internamente la información pertinente del sistema de gestión ambiental entre los diversos niveles y funciones de la organización, incluidos los cambios en el sistema de gestión ambiental, según corresponda b) asegurarse de que sus procesos de comunicación permitan que las personas que realicen trabajos bajo el control de la organización contribuyan a la mejora continua	Parcialmente				
	7.4.3	Comunicación externa	La organización debe comunicar externamente información pertinente al sistema de gestión ambiental, según se establezca en los procesos de comunicación de la organización y según lo requieran sus requisitos legales y otros requisitos					
	7.5	Información documentada	El sga debe de la organización debe incluir:					
	7.5.1	Generalidades	a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión ambiental	Parcialmente				
	7.5.2	Creación y actualización	a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia) b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico) c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación	Parcialmente			Hopa S.A.S para el manejo, actualización y disponibilidad de su documentación cuenta con procedimientos, manual y registros, formularios y formatos de las operaciones llevadas a cabo. Además cuenta con el Software de gestión documental SoftExpert que ayudada al almacenamiento, acceso, control de cambio, disposición y uso de toda la información documentada.	Debe complementar la documentación existente con la identificación de los nuevos aspectos e impactos ambientales, riesgos y oportunidades, partes interesadas, políticas ambientales, etc.
	7.5.3	Control de la información documentada	a) La información documentada requerida por este documento debe estar disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite b) este protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad). Para el control de la información: 1) distribución, acceso, recuperación y uso 2) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad. 3) control de cambios (por ejemplo, control de versión) 4) conservación y disposición 5) La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión ambiental, se debe determinar, según sea apropiado, y controlar	Parcialmente	3.7	Documentación y registro		



Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2396 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

Operación	8.1	Planificación y control operacional	La organización debe establecer, implementar, controlar y mantener los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental y para implementar las acciones determinadas en los apartados 6.1 y 6.2, mediante:	Parcialmente	6.3	Compras	Hopa cuenta con documentos para algunos de los procesos de los establecimientos, aunque sea requerimiento de la norma NTS-TS-002	Se deben complementar a través de la planificación y control de los procesos de la organización implementación un enfoque el ciclo de vida de los productos o servicios ofrecidos.
			1 el establecimiento de criterios de operación para los procesos				2 la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios de operación	La organización debe asegurarse de que los
Operación	8.2	Preparación y repuesta ante emergencias	La organización debe establecer,	Parcialmente	3.8	Preparación y respuesta ante emergencias	Hopa S.A.S posee un Plan de emergencias y un Plan de manejo ambiental. En los cuales se encuentran las acciones a llevar a cabo por las personas implicadas en la atención de emergencias, contingencias e incidentes potenciales	La organización debe enfocarse mas en la atención y respuesta ante emergencias y/o contingencias ambientales teniendo en cuenta la identificación de aspectos e impactos ambientales, partes interesadas, y demás ámbitos analizados con anterioridad en la norma
			a prepararse para responder, mediante la planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia,				b responder a situaciones de emergencia reales	c tomar acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las situaciones de emergencia, apropiadas a la magnitud de la emergencia y al impacto ambiental potencial



Certificado GP-134-1

Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CORDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2366 de 22 de marzo de 2015, vigencia: 4 años

Categoría	Código	Seguimiento, medición análisis y evaluación		Criterio	Evidencia	Observaciones				
		Generalidades	Detalle							
Evaluación del desempeño	9.1.1	Generalidades	a	La organización debe hacer seguimiento, medir, analizar y evaluar su desempeño ambiental. La organización debe determinar: qué necesita seguimiento y medición	Parcialmente	3.5	Programas de gestión para la sostenibilidad	Con los programas de Sg-sostenible Hopa S.A.S realiza seguimiento, medición, análisis y evalúa las operaciones realizadas en la organización, este seguimiento se refleja a través de indicadores que se fijan en la ficha de los programas.	La organización debe evaluar su desempeño ambiental a través de indicadores de desempeño ambiental, indicadores de desempeño operacional y indicadores de condiciones ambientales. Esto último responde a la integración del contexto externo la organización (cantidad de agua, aire, suelo, etc.)	
			b	los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según correspondan, para asegurar resultados válidos						
			c	los criterios contra los cuales la organización evaluará su desempeño ambiental, y los indicadores apropiados						
			d	cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición						
			e	cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición						
	9.1.2	Evaluación de cumplimiento	a	La organización debe establecer, determinar la frecuencia con la que se evaluará el cumplimiento	Parcialmente	3.9	Mejora continua	HOPA S.A.S. realiza seguimiento y control a todas las actividades relacionadas en los programas de gestión para la	Debe establecer un plan de evaluación donde se detalle, frecuencia, metodologías de evaluación de cumplimientos	
			b	evaluar el cumplimiento y emprender las acciones que fueran necesarias;						
			c	mantener el conocimiento y la comprensión de su estado de cumplimiento						
	9.2	Generalidades	a	La organización debe llevar a cabo	No				La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión ambiental se está cumpliendo a cabalidad	
			1	Es conforme con: los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión ambiental;						
	9.2.1	Generalidades	2	los requisitos de esta Norma Internacional	No				La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión ambiental se está cumpliendo a cabalidad	
			b	Se implementa y mantiene eficazmente						
			a	La organización debe establecer, definir los criterios de auditoría y el alcance para cada auditoría						
	9.2.2	Programa de auditoría interna	b	seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría	No				La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión ambiental se está cumpliendo a cabalidad	
			c	asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente						
a			La alta dirección debe revisar el sistema de							
9.3	Revisión por la dirección	a	el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas	No				La alta dirección debe revisar el sistema de gestión ambiental a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas		
		b	los cambios en							
		1	las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión ambiental							
		2	las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos							
		3	sus aspectos ambientales significativos							
		4	los riesgos y oportunidades							
		c	el grado en el que se han logrado los objetivos ambientales							
		d	la información sobre el desempeño ambiental de la organización, incluidas las tendencias relativas a no conformidades y acciones correctivas							
		1	resultados de seguimiento y medición							
		2	cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos							
		3	resultados de las auditorías							
		4	adecuación de los recursos							
e	las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas									
f	las oportunidades de mejora continua									
Mejora	10.1	Generalidades	a	La organización debe determinar las oportunidades de mejora (véanse 9.1, 9.2 y 9.3) e implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su sistema de gestión ambiental.	Parcialmente	3.9	Mejora continua	HOPA S.A.S. cuenta con el Procedimiento mejoramiento continuo que permite definir la sistemática utilizada para la identificación de las causas raíces de no conformidades, acciones u oportunidades de mejora. HOPA S.A.S. formula actas de acciones de mejoramiento continuo del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad y actas de cumplimiento y conclusiones. HOPA S.A.S. realiza seguimiento y control a todas las actividades relacionadas en los programas de gestión para la sostenibilidad, realizando evaluación de cumplimiento de metas y objetivos. El cumplimiento del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad se evidencia en actas de cumplimiento y conclusiones.	Debe realizar procedimientos de mejora continua basándose en los nuevos aspectos e impactos ambientales, objetivos ambientales, contexto de la organización, intereses y necesidades de las partes interesadas, riesgos y oportunidades, etc.	
			1	Cuando ocurra una no conformidad, la reaccionar ante la no conformidad, y cuando sea aplicable:						
	10.2	No conformidad y acción correctiva		2	tomar acciones para controlarla y corregirla	Parcialmente	3.9	Mejora continua	HOPA S.A.S. cuenta con el Procedimiento mejoramiento continuo que permite definir la sistemática utilizada para la identificación de las causas raíces de no conformidades, acciones u oportunidades de mejora. HOPA S.A.S. formula actas de acciones de mejoramiento continuo del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad y actas de cumplimiento y conclusiones. HOPA S.A.S. realiza seguimiento y control a todas las actividades relacionadas en los programas de gestión para la sostenibilidad, realizando evaluación de cumplimiento de metas y objetivos. El cumplimiento del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad se evidencia en actas de cumplimiento y conclusiones.	Debe realizar procedimientos de mejora continua basándose en los nuevos aspectos e impactos ambientales, objetivos ambientales, contexto de la organización, intereses y necesidades de las partes interesadas, riesgos y oportunidades, etc.
				3	hacer frente a las consecuencias, incluida la mitigación de los impactos ambientales adversos					
				4	evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en ese mismo lugar ni ocurra en otra parte, mediante:					
				1	la revisión de la no conformidad					
				2	la determinación de las causas de la no conformidad					
				3	la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir					
				c	implementar cualquier acción necesaria					
				d	revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; y					
e	si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión ambiental									
10.3	Mejora continua		La organización debe mejorar							



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 2. Formato de inspección y mantenimiento locativo en hoteles.

hopa		FORMATO INSPECCIÓN Y MANTENIMIENTO LOCATIVO EN HOTILES				Código	SUA-01-FOR-02
HOTEL		MES - AÑO:				Revisión	01
Los dos palmas		Octubre 2021					
En "Estado" diligenciar "C" en caso de que el dato esté cumplido o "NC" en caso contrario.							
ÁREA RECEPCIÓN	FRECUENCIA MÍNIMA	ESTADO	FECHA REVISIÓN	FIRMA RESPONSABLE	ACCIONES TOMADAS / OBSERVACIONES		
Inspeccionar estado del mobiliario (Escritorio, sillas, archivadores, etc.)	Mensual	C	22/10/21	[Firma]			
Inspeccionar estado del área de equipaje	Mensual	C	22/10/21	[Firma]			
Inspeccionar estado de vitrinas y estantes	Mensual	C	22/10/21	[Firma]			
Verificar funcionamiento de computador, impresora y escáner	Mensual	C	22/10/21	[Firma]			
Verificar funcionamiento de luminaria y tomas eléctricas	Mensual	C	22/10/21	[Firma]			
ÁREA OFICINA ADMINISTRATIVA	FRECUENCIA MÍNIMA	ESTADO	FECHA REVISIÓN	FIRMA RESPONSABLE	ACCIONES TOMADAS / OBSERVACIONES		
Inspeccionar estado del mobiliario (Escritorio, sillas, archivadores, caja fuerte, etc.)	Mensual	C	22/10/21	[Firma]			
Verificar funcionamiento del aire acondicionado	Trimestral	C	22/10/21	[Firma]			
Verificar funcionamiento de sábanas y lavamanos	Trimestral	C	22/10/21	[Firma]			
Verificar funcionamiento de sanitario y lavamanos	Mensual	C	22/10/21	[Firma]			
Verificar funcionamiento de luminaria y tomas eléctricas	Mensual	C	22/10/21	[Firma]			
ÁREA LAVANDERÍA Y SISTEMAS DE TRATAMIENTO	FRECUENCIA MÍNIMA	ESTADO	FECHA REVISIÓN	FIRMA RESPONSABLE	ACCIONES TOMADAS / OBSERVACIONES		
Inspeccionar estado del mobiliario (Mesas, sillas, tanques, etc.)	Mensual	C	22/10/21	[Firma]			
Verificar funcionamiento de tomas eléctricas y luminaria	Mensual	C	22/10/21	[Firma]			
Verificar funcionamiento de lavadora doméstica	Anual	-	-				
Verificar funcionamiento de lavadora industrial	Anual	-	-				
Verificar funcionamiento secadora industrial	Anual	-	-				
Verificar y limpiar tanque de almacenamiento de agua potable	Semestral	-	-				
Verificar apertura y cierre del fondo del tanque de almacenamiento de agua potable	Mensual	C	22/10/21	[Firma]			
Verificar funcionamiento de sedas de nivel del tanque almacenamiento agua potable	Mensual	C	22/10/21	[Firma]			
Verificar funcionamiento de bombas hidráulicas y sumergibles	Anual	-	-				
ÁREA GIMNASIO	FRECUENCIA MÍNIMA	ESTADO	FECHA REVISIÓN	FIRMA RESPONSABLE	ACCIONES TOMADAS / OBSERVACIONES		
Verificar funcionamiento de caminadores	Semestral	-	-				
Verificar funcionamiento de elípticas	Semestral	-	-				
Verificar funcionamiento de bicicletas estáticas	Semestral	-	-				
Verificar funcionamiento de multifuncionales	Semestral	-	-				
Inspeccionar estado de bancos y juegos de pesas	Semestral	-	-				
ÁREA EXTERIORES	FRECUENCIA MÍNIMA	ESTADO	FECHA REVISIÓN	FIRMA RESPONSABLE	ACCIONES TOMADAS / OBSERVACIONES		
Inspeccionar estado de elementos de piscina (Sifones, L, zambas, etc.)	Mensual	C	22/10/21	[Firma]			
Lavar y limpiar muros	Semestral	-	-				
Pintar muros internos y muros de fachada	Cada 6 Años	-	-				
Verificar y limpiar pozo séptico	Anual	-	-				
Verificar funcionamiento del transformador	Cada 3 Años	-	-				
Verificar funcionamiento de la planta eléctrica	Cada 4 Meses	-	-				



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



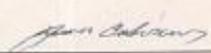
"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 3. Formato acta de mantenimiento correctivo y preventivo de aires acondicionados.

		FORMATO ACTA MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO AIRES TIPO SPLIT/PAQUETE/CENTRAL			Código: SMA-ME-FOR-22	
					Versión: 01	
A continuación, se establecen las especificaciones de los equipos intervenidos y la ubicación de los mismos:						
Marca	Serie	Capacidad (BTU)	Ubicación	Presión de refrigerante (PSI)	Carga nominal de refrigerante (gramos)	Recarga de refrigerante (gramos) <small>Si no se realizó</small>
Panasonic	CSY12PWKV	12000	301	120	0,56	
Panasonic	CSY12PWKV	12000	302	120	0,56	
Panasonic	CSY12PWKV	12000	303	120	0,56	
Panasonic	CSY12PWKV	12000	304	120	0,56	
Panasonic	CSY12PWKV	12000	305	120	0,56	
Panasonic	CSY12PWKV	12000	306	120	0,56	
Panasonic	CSY12PWKV	12000	307	120	0,56	
Panasonic	CSY12PWKV	12000	308	120	0,56	
Panasonic	CSY12PWKV	12000	309	120	0,56	
Panasonic	CSY12PWKV	12000	310	120	0,56	
Panasonic	CSY12PWKV	12000	311	120	0,56	
Panasonic	CSY12PWKV	12000	312	120	0,56	
Panasonic	CSY12PWKV	12000	313	120	0,56	
Panasonic	CSY12PWKV	12000	314	120	0,56	
Panasonic	CSY12PWKV	12000	315	120	0,56	
Observaciones:				Firma técnico responsable:		
						



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CORDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2366 de 22 de marzo de 2015, vigencia: 4 años

Anexo 4. Formato de inspección de estado y funcionamiento de infraestructura, equipos y mobiliaria.

HOTEL: LAS OJAS PAICERMO		FORMATO DE INSPECCIÓN DE ESTADO Y FUNCIONAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y MOBILIARIAS EN HABITACIONES - HOPA									
FECHA: OCTUBRE 2021		FIRMA RESPONSABLE:									
Al momento de diligenciar el formato marcar con "C" si el ítem inspeccionado cumple o con "NC" si el ítem inspeccionado no cumple											
ITEM A INSPECCIONAR	HABITACIÓN	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110
	FECHA	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21
Inspeccionar estado de la cama o camas		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Inspeccionar estado de Mobiliaria (Escritorio, sillas, mesas de noche, respaldos, espejos)		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Inspeccionar estado de muebles		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Inspeccionar estado de puerta		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Inspeccionar estado de techo y paredes		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Verificar correcto funcionamiento de aparatos eléctricos (Aire acondicionado, ventilador, lámpara de mesa)		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Verificar correcto funcionamiento de tomas y conectores eléctricos		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Verificar estado de la iluminación en habitación y baño		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Verificar estado de cortinas y elementos decorativos		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Verificar correcto funcionamiento de lava manos, canchales y duchas		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
ITEM A INSPECCIONAR	HABITACIÓN	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
	FECHA	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21
Inspeccionar estado de la cama o camas		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Inspeccionar estado de Mobiliaria (Escritorio, sillas, mesas de noche, respaldos, espejos)		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Inspeccionar estado de muebles		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Inspeccionar estado de puerta		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Inspeccionar estado de techo y paredes		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Verificar correcto funcionamiento de aparatos eléctricos (Aire acondicionado, ventilador, lámpara de mesa)		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Verificar correcto funcionamiento de tomas y conectores eléctricos		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Verificar estado de la iluminación en habitación y baño		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Verificar estado de cortinas y elementos decorativos		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Verificar correcto funcionamiento de lava manos, canchales y duchas		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
ITEM A INSPECCIONAR	HABITACIÓN	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130
	FECHA	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21	18-10-21
Inspeccionar estado de la cama o camas		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Inspeccionar estado de Mobiliaria (Escritorio, sillas, mesas de noche, respaldos, espejos)		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Inspeccionar estado de muebles		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Inspeccionar estado de puerta		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Inspeccionar estado de techo y paredes		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Verificar correcto funcionamiento de aparatos eléctricos (Aire acondicionado, ventilador, lámpara de mesa)		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Verificar correcto funcionamiento de tomas y conectores eléctricos		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Verificar estado de la iluminación en habitación y baño		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Verificar estado de cortinas y elementos decorativos		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Verificar correcto funcionamiento de lava manos, canchales y duchas		C	C	C	C	C	C	C	C	C	C

OBSERVACIONES Y ACCIONES TOMADAS:



Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2356 de 22 de marzo de 2015, vigencia: 4 años

Anexo 5. Formato de mantenimientos correctivos y preventivos no programados.

hopa		FORMATO MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS Y PREVENTIVOS NO PROGRAMADOS - HOPA				Edición:		SMA-GE-FOR-02	
HOTEL:		Jae Ota Gobierno				Enero 2021		Versión: 01	
FECHA DE EJECUCIÓN	OBJETO Y UBICACIÓN DEL MANTENIMIENTO / ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL MANTENIMIENTO / ACTIVIDAD	TIPO DE MANTENIMIENTO		HORA INICIAL	HORA FINAL	FECHA PRÓXIMA REVISIÓN	FIRMA RESPONSABLE	
			Correctivo	Preventivo					
4/1/21	hab 103	pintada completa de la habitación	x	x	9:30	4:30	4/4/21	[Firma]	
5/1/21	hab 104	pintada completa de la habitación	x	x	9:30	4:30	5/4/21	[Firma]	
8/1/21	hab 105	pintada completa de la habitación	x	x	9:30	4:40	8/4/21	[Firma]	
12/1/21	hab 106	pintada completa de la habitación	x	x	9:30	4:30	12/4/21	[Firma]	
13/1/21	hab 107	pintada completa de la habitación	x	x	9:30	4:30	13/4/21	[Firma]	
14/1/21	hab 108	pintada completa de la habitación	x	x	9:30	4:30	14/4/21	[Firma]	
16/1/21	hab 120	se realizó cambio de manguera de agua	x	x	9:30	11:35	16/1/21	[Firma]	
18/1/21	hab 120	se desmontó el inodoro	x	x	9:30	3:35	18/1/21	[Firma]	
19/1/21	hab 120	se arregló ducha	x	x	9:30	4:20	19/1/21	[Firma]	
21/1/21	hab 120	se arregló control incendio	x	x	9:30	2:30	19/1/21	[Firma]	
23/1/21	hab 120	se embosquilla el piso		x	9:30	5:30	19/1/21	[Firma]	
25/1/21	hab 124	pintura en la habitación		x	9:30	5:30	25/1/21	[Firma]	
26/1/21	hab 119	pintura en la habitación		x	9:30	4:20	26/1/21	[Firma]	
27/1/21	hab 126	arreglo de chapa	x		9:30	4:20	27/1/21	[Firma]	
28/1/21	hab 125	arreglo de inodoro	x		9:30	4:20	28/1/21	[Firma]	



Certificado OP 134-1

Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

Anexo 7. Formato encuesta de satisfacción al cliente.

hopa S.A.S.		FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES				Código: OEC-FOR-01
						Versión: 02
HOTEL: <i>las olas palmyra</i>						FECHA: <i>25.10.21</i>
Apreciado Cliente, esperamos que su estadía en el hotel haya sido satisfactoria. En aras de mejorar nuestro servicio, le agradeceremos diligencie la siguiente encuesta.						
Calificación: 5: Excelente; 4: Muy Bueno; 3: Bueno; 2: Regular; 1: Malo						
ASPECTOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN					OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Nivel general de comodidad					X	
Limpieza general					X	
Disponibilidad del personal					X	
Profesionalidad del personal					X	
Política de sostenibilidad					X	
Separación de residuos sólidos					X	
Relación Calidad / Precio					X	
Conservación de Flora y Fauna					X	
Publicación de la información sociocultural de la región					X	
A su juicio y comparando nuestros servicios con otros hoteles, nuestro hotel es:					X	
Cómo hemos respondido a sus expectativas					X	
¿Tiene alguna sugerencia?						
¿Qué aspectos mejoraría de nuestro servicio?						
Nombre: <i>Bonifacio</i>		Empresa: _____				
Gracias por su tiempo y su colaboración, para el Hotel Las Olas, es muy importante su opinión. Le deseamos un buen viaje y esperamos su pronto regreso						



Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2396 de 22 de marzo de 2015, vigencia: 4 años

Anexo 8. Formato de reporte quejas, reclamos y sugerencias.

hopa S.A.S.		FORMATO DE REPORTE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA		Código:	OCH-RE-FOR-03
				Versión:	03
HOTEL: Las Olas Mamonal.			FECHA: Enero 02-2021		
NOMBRE / RAZÓN SOCIAL: Anderson Laguardo Bueno.					
CÉDULA / NIT: 91.541.627					
TELÉFONO: 315 574 6827			CORREO ELECTRÓNICO: andersonlaguardo72@gmail.com		
Tipo de solicitud (Marque con una X): Queja <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Sugerencia <input checked="" type="checkbox"/>					
Motivo de la solicitud (Marque con una X):					
Calidad del servicio <input type="checkbox"/> Atención al cliente <input type="checkbox"/> Instalaciones <input type="checkbox"/> Prácticas ilícitas <input type="checkbox"/>					
Condiciones de seguridad y salud <input type="checkbox"/> Condiciones o afectación ambiental <input type="checkbox"/> Otro <input checked="" type="checkbox"/>					
Descripción de la queja, reclamo o sugerencia (Espacio para el solicitante):					
Sugerencia. Habilitar la piscina aunque sea solo el fin de semana.					
Acciones efectuadas (Espacio para el administrador / director HOPA S.A.S.):					
Se envía sugerencia al área encargada.					
Respuesta dada al solicitante (Espacio para el administrador / director HOPA S.A.S.):					
Una vez se tenga conformado un protocolo de bioseguridad autorizado se habilitará de acuerdo al consejo del ministerio de salud.					
Firma Administrador / Director HOPA S.A.S.:					

Nota. Durante el 2021 en el Hotel Las Olas Palermo no se presentaron reportes de quejas reclamos y sugerencias, sin embargo, para mostrar el formato, se muestra un reporte del hotel Las Olas Mamonal.



Certificado OP 134-1

Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 9. Formato de entrega de registro de residuos aprovechables

hopa s.d.s.		FORMATO DE ENTREGA DE RESIDUOS APROVECHABLES		Código:	ESG-GA-FOR-13
HOTEL:		das Palermo		Versión:	02
FECHA DE ENTREGA:		28 Septiembre			
TIPO DE RESIDUO GENERADO			CANTIDAD Kilogramos (kg)		
Vidrio			5.2		
Cartón			9.0		
Papel					
Plástico PET			10.8		
Metal clausen			3.3		
Telas y textiles					
Envases TetraPack					
Otros, ¿Cuáles?:	Galones con Tapa 46. Unidad.				
	Canasta 1 Completa				
	Posta				
PERSONA QUE ENTREGA:		Monica Gonzalez.			
PERSONA QUE RECIBE:		Cristian Gaona Conde 1075244215			
EMPRESA GESTORA:		Recuperar Neiva SAS.			



Certificado OP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co

Anexo 10. Evidencia de entrega de residuos aprovechables





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 11. Certificado de entrega de residuos aprovechables.

recuperar neiva s.a.s.
C.R.T. 900.587.919 - 7

Certifica Que:

HOTEL LAS OLAS - PALERMO
NIT: 900.477.164 - 8

A través de su Programa de Manejo Integral de Residuos Sólidos Institucional (P.M.I.R.S.) se logró contribuir en la protección, preservación y conservación de nuestro entorno ambiental urbano; la promoción de la Cultura de la No Basura; permitiendo la recuperación de los siguientes residuos sólidos que la normatividad ambiental cataloga como Aprovechables:

FECHA	RESIDUO	CANT.	MEDIDA
DICIEMBRE 2021	Cartón	13,0	Kg
	Plástico	37,0	Kg
	Vidrio	12,0	Kg
	Excd. Ind. Chatarra	1,5	Kg
	TOTAL RECUPERADA	63,5	Kg

Los anteriores residuos anteriormente detallados, fueron recuperados desde la Fuente mediante Ruta de Recolección Selectiva y transportados hasta las instalaciones de nuestro Centro de Acopio, en donde Operarios de Bodega los seleccionan, clasifican, pesan y registran su ingreso. Posteriormente cada residuo aprovechable es compactado en Pacas o Big Bass, las cuales serán despachadas directamente a nuestros aliados estratégicos (Industrias) para su disposición final (Transformación) en productos nuevos para el uso o consumo humano. Los Residuos Sólidos Inorgánicos inertes u ordinarios generados en el proceso son presentados al Operador del Servicio de Aseo para la adecuada disposición en Relleno Sanitario.

En cumplimiento de los requerimientos de la normatividad ambiental y del servicio público de Aprovechamiento se detalla la trazabilidad de los residuos sólidos aprovechables:

El "CARTON" es enviado a "COMPAÑÍA COLOMBIANA RECICLADORA S.A." en Bogotá D.C.

El "PLASTICO" es enviado a "P & P" en Neiva - Huila.

El "VIDRIO" es enviado a "OI - PELDAR" en Zipaquirá - Cundinamarca.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2396 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años



Los "EXCEDENTES INDUSTRIALES CHATARRA" son enviados a "SIDERURGICA DEL OCCIDENTE S.A." en Yumbo - Valle.

El presente certificado ambiental se expide en Neiva a los TREINTA (30) días de DICIEMBRE de 2.021.

SANDRA MILENA DUSSAN CASTILLO
Gerente

jcm
Proyecto
LIC. Juan Carlos Martínez Angel
Gestor Ambiental



Calle 25 a No. 1F - 103 Reynaldo Matiz Teléfono (098) 8748027 Cel.3002983190
recuperarambiental@hotmail.com recuperarneivasas@hotmail.com
Neiva - Huila



Certificado OP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co

Anexo 12. Evidencia entrega de residuos peligrosos.





UNIVERSIDAD DE CORDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 13. Certificado de entrega de residuos peligrosos

INCINERADOS DEL HUILA S.A.S E.S.P		200.492.822.919		UNIVERSIDAD DE CORDOBA	
				Código: 008-FG-TD-V7 Aprobado: 3 noviembre de 2020	
CERTIFICADO DE TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS INDUSTRIALES				ACTA No. 2380910	
Certificamos que todos los procesos desarrollados por INCIHUILA S.A.S E.S.P, cumplen con la Normatividad Colombiana Vigente para este tipo de actividad, que durante su desarrollo se generó el menor Impacto Ambiental, en cumplimiento de nuestra Política de Gestión Integral y nuestros lineamientos de Responsabilidad Ambiental Social Empresarial.					
NOMBRE DE EMPRESA		HOTEL LAS OLAS			
NIT	900.477.154	ACTIVIDAD PRINCIPAL	INDUSTRIAL		
LUGAR DEL SERVICIO	KM 1.5 VIA PALERMO	MUNICIPIO	NEIVA		
DEPARTAMENTO	HUILA	PERIODO	SEPTIEMBRE-2021		
RESIDUO	CLASIFICACION (DECRETO 4741-2006)	CANTIDAD (KG)	APROVECHAMIENTO, TRATAMIENTO Y/O DISPOSICIÓN FINAL	GESTOR FINAL	#RI
BATERIAS		12,25	APROVECHAMIENTO	LITO	42683
EMPAQUES DE SUSTANCIAS PELIGROSAS		4,8	CELDA DE SEGURIDAD	VEOLIA	42683
CORTOPUNZANTE		0,2	PROCESO TERMICO	INCIHUILA SAS ESP	42683
TOTAL RESIDUOS		17,25			
DESCRIPCION PROCESOS					
PROCESO TERMICO: Certificamos que estos residuos son incinerados en la planta de tratamiento autorizada mediante Resolución 1665 del 27 de julio 2011 - CAM renovada por la Vida Útil del Proyecto mediante Resolución 2421 del 12 de Agosto 2016 - CAM. Las cenizas generadas son entregadas y depositas en el relleno sanitario "Los Angeles", autorizado mediante Resolución 2931 del 26 de diciembre del 2006 - CAM. Los residuos no incinerables son dispuestos en Celda de Seguridad por nuestros operadores aliados mediante Resolución 141 del 04 de febrero de 2013.					
RELLENO SANITARIO: Certificamos que estos residuos fueron dispuestos en los rellenos sanitarios por los operadores aliados, autorizados mediante resolución 156 del 09 de Enero de 2017 - CAM y/o Resolución 2.607.0982 del 21-Diciembre de 2007.					
TRATAMIENTO AGUAS RESIDUALES: Certificamos que estos residuos fueron dispuestos bajo la licencia 1363 del 2013 y renovada bajo la resolución 1689 del 2018 para el manejo integral de los residuos líquidos.					
CELDA DE SEGURIDAD: Certificamos que estos residuos son almacenados en la planta de tratamiento autorizada mediante Resolución 1665 del 27 de julio 2011 - CAM por medio de la cual se otorga una Licencia Ambiental y renovada por la Vida Útil del Proyecto mediante Resolución 2421 del 12 de Agosto 2016 - CAM. Hasta tanto sea viable el envío para su disposición final, en celda de seguridad acorde con las exigencias de la normatividad Ambiental vigente.					
APROVECHAMIENTO: Certificamos que los residuos reciclables fueron entregados a la Cooperativa del Sector Económico de Reciclaje, para el aprovechamiento y reincorporación al proceso productivo como materia prima. Certificamos que los residuos de aceites usados fueron dispuestos con el operador aliado mediante Resolución 0100 No. 0150-0626 de Diciembre 02 de 2016.					
PROGRAMA POST CONSUMO: Certificamos que estos residuos son almacenados en la planta de tratamiento autorizada mediante Resolución 1665 del 27 de julio 2011 - CAM por medio de la cual se otorga una Licencia Ambiental y renovada por la Vida Útil del Proyecto mediante Resolución 2421 del 12 de Agosto 2016 - CAM. Hasta tanto sea viable el envío para su aprovechamiento valoración tratamiento o disposición final que se realizará por medio de nuestros operadores aliados a través de los programas post consumo.					
 GERENTE		 COORDINADOR AMBIENTAL			



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 14. Evidencia correo electrónico investigación sobre alto consumo de agua hotel
Las Olas Palermo 2021.



Eduardo Pérez <aprendizhoteles@gmail.com>

Reporte consumo de agua - Hotel Las Olas Palermo

4 mensajes

Juan Carlos Petro <ambiental@hoteleslasolas.com.co> 21 de diciembre de 2021, 15:32
Para: Hotel Las Olas Palermo <palermo@hoteleslasolas.com.co>, Sergio Naranjo Vásquez <aprendizhoteles@gmail.com>

Muy buenas tardes Mónica, espero esté muy bien.

Realizando seguimiento al indicador de consumo de agua para el segundo semestre del 2021 para el Hotel Las Olas Palermo se evidencia un **aumento** tanto en el consumo general como en el consumo per cápita (consumo total entre ocupación) desde el mes de agosto como se muestra en la tabla y en los gráficos a continuación:

Mes	Consumo agua (m3)	Ocupación	Consumo per capital (l/ huésped-noche)
ene-21	353	2624	134,5
feb-21	229	1718	133,3
mar-21	245	1853	132,2
abr-21	303	1712	177,0
may-21	238	1138	209,1
jun-21	274	2042	134,2
jul-21	413	2278	181,3
ago-21	566	2092	270,6
sep-21	629	2091	300,8
oct-21	612	2486	246,2
nov-21	828	2454	337,4



Certificado OP 134-1

Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

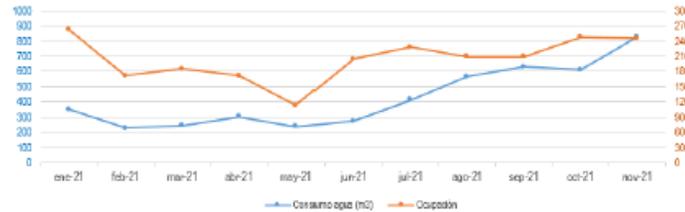
Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Como se muestra en el primer gráfico, la variación de la ocupación en el periodo junio - noviembre es de entre 2000 y 2500 personas mes, sin embargo, el aumento del consumo general de agua es superior a lo que se esperaría de esta variación, pasando de consumir 270 m3 a consumir hasta 828 m3. Lo expresado anteriormente se muestra mejor en el gráfico a continuación donde al dividir el consumo general por la ocupación el valor de agua consumido por cada huésped en un día muestra una tendencia al alza.



En consideración de lo anterior solicito te reúnas con el personal de mantenimiento y ama de llaves y se realice un listado de actividades y equipos que consuman agua y se realice una descripción del responsable y la forma como se ejecuta, a fin de identificar nuevos consumos o aumentos específicos por actividad o incluso practicas ineficientes.

Agradezco el reporte antes del día 24/12/2021 para programar reunión y revisar la situación en conjunto. Eduardo, favor hacer seguimiento al respectivo reporte.

Cordialmente,

Juan C. Petro H. | Analista ambiental
Móvil: (+57) 314 516 2293 | PBX: (4) 774 77 77
Calle 7 # 24 - 20 Cereté - Córdoba
ambiental@hoteleslasolas.com.co | www.hoteleslasolas.com.co

Hoteles Las Olas
by *distac.com*





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



distacom

Eduardo Pérez <aprendizhoteles@gmail.com>
para Juan, Hotel

lun, 3 ene, 15:47 ☆ ↶ ⋮

Buenas tardes Mónica, espero que estés muy bien.

Nuevamente te realizo un recordatorio para dar respuesta a este requerimiento, ten presente que el reporte de este tema debió ser para el pasado 24 de diciembre, agradecemos envíes la información solicitada lo antes posible.

Saludos.

--

Cordialmente,

Eduardo José
Pérez Hernández. | Aprendiz Ambiental

Móvil: (57) 3104220009 | PBX: (5) 774 77 77

Calle 7 # 24 - 20 Cereté - Córdoba

aprendizhoteles@gmail.com | www.hoteleslasolas.com.co

Hoteles Las Olas

by *distacom*



Hotel Las Olas Palermo <palermo@hoteleslasolas.com.co>
para mí

lun, 3 ene, 17:11 ☆ ↶ ⋮

Buenas tardes

Apreciado Juan, recibe un cordial saludo dando respuesta a lo solicitado me permito dar informe de consumo de agua hotel:

Quiero dar a conocer que en los meses en que no estaba como encarga y en anterior administración se realizaron conexiones del restaurante vip del hotel hacia la lavandería como se evidencia en las fotos y en el reporte de visita que da las empresas públicas de Neiva donde se evidencia que este contador estaba en una sola lectura pero que seguía corriendo el consumo, la persona que estaba encargada del mantenimiento anteriormente realizaba este tipo de conexiones para evitar mayor consumo del hotel.

Durante el periodo de junio a diciembre el incremento del consumo es parte al crecimiento de ocupación.

se anexa lectura y fotos de evidencia.

Se solicita cambio de contador para restaurante vip.

3 archivos adjuntos



Certificado OP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 5. Formulario de registro de consumo de productos químicos.

 **FORMULARIO DE REGISTRO DE CONSUMO DE PRODUCTOS QUÍMICOS**

Cód. ESG-GA-FO
R-05

hotel Las Olas Palermo	MES Julio	Año 2021
---------------------------	--------------	-------------

Producto glo hidratante	B. Unidad de medida l	Cantidad inicial 21,48
Cantidad comprada 40,00	Cantidad final 40,50	Cantidad consumida 20,98
Observaciones compra factura 3934		

Producto cloro	B. Unidad de medida kg	Cantidad inicial 27,00
Cantidad comprada 0,00	Cantidad final 0,00	Cantidad consumida 27,00
Observaciones no se compro		

Producto oxiglo 25	B. Unidad de medida l	Cantidad inicial 21,15
Cantidad comprada 40,00	Cantidad final 40,50	Cantidad consumida 20,65
Observaciones compra factura 3934		



Certificado OP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co

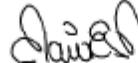


UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 16. Formulario de registro de entrega de productos químicos a empleados.

			FORMULARIO REGISTRO ENTREGA DE PRODUCTOS QUÍMICOS A EMPLEADOS		
OCH-LI-FOR-09					
Hotel Las Olas Palermo		Mes Septiembre	Año 2021		
Fecha 01/09/2021	Producto entregado porcibaño	Unidad de medida ml			
Cantidad entregada 78,95	Conformidad del producto Conforme	Nombre empleado MARIA E MANRIQUE			
Cargo CAMARERA	Firma Empleado que recibe:		Datum: 2021-10-15 T13:30:25-05:00		
Fecha 25/09/2021	Producto entregado CLORO	Unidad de medida kg			
Cantidad entregada 27,00	Conformidad del producto Conforme	Nombre empleado JORGE JIMENEZ			
Cargo TECNICO MANTENIMIENTO	Firma Empleado que recibe:		Datum: 2021-10-15 T13:18:08-05:00		
Fecha 01/09/2021	Producto entregado DELTEX	Unidad de medida ml			
Cantidad entregada 21,20	Conformidad del producto Conforme	Nombre empleado MARIA X GONZALEZ			
Cargo CAMARERA	Firma Empleado que recibe:		Datum: 2021-10-15 T13:28:52-05:00		



Certificado OP 134-1

Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 17. Formulario de inspección de cuarto de almacenamiento de productos químicos.



FORMULARIO DE INSPECCIÓN CUARTO DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS QUÍMICOS

Cód. ESG-GA-F
OR-18

Hotel
Las Olas Palermo

Cuarto Inspeccionado
CUARTO PRODUCTOS
QUIMICOS

Fecha
09/09/2021

Se evidencia orden y aseo en el cuarto de almacenamiento de productos químicos.

observación
No llenado

Cumple No cumple No aplica

Los productos se encuentran ubicados de acuerdo a la matriz de compatibilidad.

observación
No llenado

Cumple No cumple No aplica

Existe en el cuarto de almacenamiento de productos químicos un kit de derrame apto para su uso y debidamente ubicado.

observación
No llenado

Cumple No cumple No aplica

Existe en el cuarto de almacenamiento de productos químicos un extintor apto para su uso y debidamente ubicado y señalizado.

Observación
No llenado

Cumple No cumple No aplica

Se encuentran publicadas las hojas de seguridad de los productos almacenados.

observación
No llenado

Cumple No cumple No aplica



Certificado OP 134-1



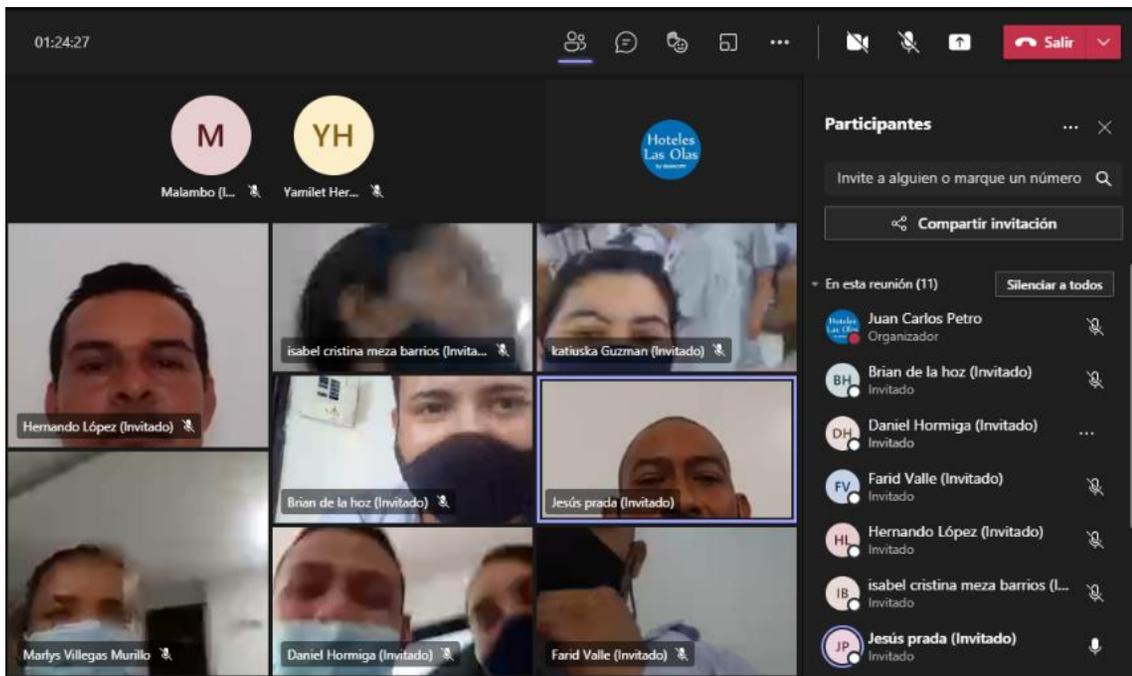
Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co

Anexo 18. Foto capacitación virtual sobre ESCNNA a colaboradores del hotel





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2366 de 22 de marzo de 2015, vigencia: 4 años

Anexo 19. Acta de reunión capacitación ESCNNA hotel Las Olas Palermo

FORMATO ACTA DE REUNION		Codigo:	ESG-GQ-FOR-08
		Versión:	04

ACTA No. 07	FECHA: 23/08/2021	HORA INICIO: 08:00 AM TERMINACIÓN: 09:00 AM	LUGAR: Hotel Las Olas Los Palermo
OBJETIVO DE LA REUNIÓN:			
<ul style="list-style-type: none"> Realizar socialización de la Política No Trafiques con los Nuestro. Expresar el compromiso de los colaboradores para con la prevención del tráfico ilícito de fauna y flora y la conservación de áreas naturales, cuerpos de agua, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de fauna y flora y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable. 			
RESPONSABLE DE LA REUNIÓN:			
Juan Carlos Petro Hernández – Analista Ambiental			

CONVOCADOS / ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ASISTIÓ		FIRMA
		SI	NO	
Juan Carlos Petro Hernández C.C. 1.064.995.727	Analista ambiental	X		<i>Juan Carlos Petro H</i>
Luz Andrea Padilla Núñez C.C. 1.063.180.480	Aprendiz Ambiental (Capacitadora)	X		<i>Luz Andrea Padilla</i>
Mónica Andrea Díaz Farfán C.C. 28.428.242	Administradora / encargada	X		<i>Mónica Díaz Farfán</i> Datum:2021-09-10 T09:56:33-05:00
Cristian Justino Martínez C.C. 1.075.230.353	Auditor nocturno	X		<i>Cristian Martínez</i> Datum:2021-09-10 T09:58:14-05:00
John Cataño Palacios C.C. 1.113.649.178	Recepcionista	X		<i>[Signature]</i> Datum:2021-09-10 T10:00:00-05:00
Alba Milena Gutiérrez C.C. 29.875.649	Camarera	X		<i>Alba Milena Gutiérrez</i> Datum:2021-09-10 T09:55:40-05:00
María Eugenia Manrique C.C. 36.300.562	Ama de llaves	X		<i>[Signature]</i> Datum:2021-09-10 T09:54:15-05:00
María Ximena Gonzales C.C. 26.430.482	Camarera	X		<i>María Ximena Gonzales</i> Datum:2021-09-10 T09:57:21-05:00
Martha Liliana Silva C.C. 27.855.246	Camarera	X		<i>Martha Liliana Silva</i> Datum:2021-09-10 T10:02:20-05:00
Yordenis Suarez Izaguirrez C.C. 27.855.246	Recepcionista	X		<i>Yordenis Suarez</i> Datum:2021-09-10 T09:51:55-05:00

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

El objetivo de la presente reunión es realizar socialización y discusión de la Política No Trafiques con los Nuestro Cód. EGE-NO-POL-35 adoptada por los Hoteles Las Olas y evidenciar el rechazo de los colaboradores del Hotel Las Olas Palermo hacia la colección, comercialización y tráfico ilícito de fauna y flora; así como su compromiso con el cuidado y conservación de áreas naturales, cuerpos de agua, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de fauna y flora y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable.

Los colaboradores del Hotel Las Olas Palermo, relacionados en la parte inicial de la presente acta, manifiestan entender y aceptar lo expuesto en la Política de No Trafiques con lo Nuestro Cód. EGE-NO-POL-35 y rechazan conienzudamente toda actividad de colección, comercialización y tráfico ilícito de fauna y flora. De igual modo manifiestan entender que el Artículo 29 de la Ley 1453 de 2011, por medio del cual se modifica el Artículo 328 del Código Penal y se determina el régimen sancionatorio para las practicas relacionadas anteriormente, enuncia textualmente:

"... El que con incumplimiento de la normatividad existente se apropie, introduzca, explote, transporte, mantenga, trafique, comercie, explore, aproveche o se beneficie de los especímenes, productos o partes de los recursos fánicos, forestales, florísticos, hidrobiológicos, biológicos o genéticos de la biodiversidad colombiana, incurrirá en prisión de cuarenta y ocho (48) a ciento ocho (108) meses y multa hasta de treinta y cinco mil (35.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes. La pena se aumentará de una tercera parte a la mitad, cuando las especies estén categorizadas como amenazadas, en riesgo de extinción o de carácter migratorio, raras o endémicas del territorio colombiano."

Los colaboradores del Hotel Las Olas Palermo, relacionados en la parte inicial de la presente acta manifiestan conienzudamente su compromiso con el cuidado y conservación de áreas naturales, cuerpos de agua, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de fauna y flora y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable. De igual modo manifiestan estar disponibles para cualquier eventual colaboración en actividades y programas de conservación



Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2396 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

Los colaboradores del Hotel Las Olas Palermo, relacionados en la parte inicial de la presente acta manifiestan concienzudamente entender y acatar las siguientes recomendaciones a la hora de visitar un área natural:

- Informarse y acatar las normas básicas establecidas en cada lugar, estas son definidas según sus requerimientos.
- Portar documentos de identidad y seguro médico vigente.
- Informarse sobre horarios establecidos para los ingresos y visitas al sitio.
- Transitar siempre por los caminos y senderos establecidos en vías terrestres o acuáticas.
- Informarse con anterioridad de los sitios aptos y no aptos para nadar.
- Conocer y respetar la comunidad local.
- Respetar a otros visitantes
- No ingresar mascotas y en el caso de que el ingreso de las mismas sea permitido mantenerlas siempre vigiladas y controladas.
- No consumir bebidas alcohólicas o sustancias alucinógenas.
- No portar armas de fuego o implementos utilizados para caza, pesca y/o tala.
- No cortar, arrancar, dañar o llevar contigo la vegetación.
- No molestar, herir, capturar, matar o llevar contigo animales silvestres, sus huevos, crías o larvas.
- No introducir o liberar plantas o animales sin su debido control puesto que estos pueden propagar enfermedades, perturbar o desplazar a los ejemplares de la zona.
- No suministrar alimentos ni dejar residuos en el camino para no alterar la dieta de las especies.
- Respetar todo elemento del paisaje natural o cultural.
- Evitar el uso del flash en cámaras para no perturbar la tranquilidad de las especies animales.
- Evitar llevar elementos nocivos para la biodiversidad como aerosoles o elementos de limpieza no biodegradables.
- Si pretende realizar avistamiento de aves, recordar que por ningún motivo debe asustarlas con ruido para que alcen vuelo, en su lugar utilizar binoculares y ser precavido.
- Evitar hacer fogatas, estas pueden provocar incendios incontrolables o destructores.
- Evitar el ingreso de bolsas plásticas u objetos de iopor.
- Guardar la basura que genere durante su visita y sacarla cuando deje el lugar, incluyendo los residuos biodegradables.
- Recolectar los residuos que sean encontrados durante la visita, aunque no hayan sido generados por usted.
- No ingresar instrumentos musicales o elementos que generen ruido y en caso de hacerlo no utilizarlos para evitar perturbar la tranquilidad de las especies.

FORMATO ACTA DE REUNION	Código:	ESG-GQ-FOR-08
	Versión:	04

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA
Denunciar ante las autoridades competentes a empleados y huéspedes que promuevan la cocción, comercialización y/o tráfico ilícito de especies de fauna y flora.	Todos los trabajadores	Presentado el caso
Mantener e impulsar la Política No Tráficos con los Nuestro Cód. EGE-NO-POL-35.	Todos los trabajadores	Diario
Cumplir con las recomendaciones relacionadas anteriormente para cuando se visite un área natural con uso recreativo.	Todos los trabajadores	Presentado el caso
Dar información certera a los huéspedes sobre sitios turísticos y áreas naturales con usos recreativos permitidos.	Todos los trabajadores	Diario
Dar información certera a los huéspedes sobre los comportamientos responsables que deben tener al visitar un sitio turístico o área natural con usos recreativos.	Todos los trabajadores	Diario
Dar información certera a los huéspedes sobre actividades y programas de conservación ambientales que se ejecuten en las áreas naturales de la región.	Todos los trabajadores	Diario
Exponer en lugares visibles folletos, afiches o cualquier material informativo sobre sensibilización y prevención de la cocción, comercialización y tráfico ilícito de fauna y flora.	Todos los trabajadores	Diario



Certificado GP-134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2396 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

Dar a conocer a los huéspedes las consecuencias legales de la colección, comercialización y/o tráfico ilícito de fauna y flora en el país, en cumplimiento de la Ley 509 de 2000 (Código Penal) y la Ley 1453 de 2011, en caso de observar conductas sospechosas de parte del huésped.	Todos los trabajadores	Diario
Impedir el ingreso de especímenes de fauna y flora en las instalaciones del hotel.	Todos los trabajadores	Diario

FORMATO ACTA DE REUNION	Código:	ESG-GQ-FOR-08
	Versión:	04

FIRMA RESPONSABLE



Certificado OP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CORDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 20. Acta capacitación sistema de gestión para la sostenibilidad 2021 – Hotel Las Olas Palermo.

ACTA No.	FECHA: 28 de agosto 2021	HORA INICIO: NA TERMINACIÓN: NA	LUGAR: Hotel Las Olas Palermo
OBJETIVO DE LA REUNIÓN: Dejar constancia de la ejecución de la jornada de capacitaciones, correspondiente al año 2021, en el Sistema de Gestión para la Sostenibilidad a los colaboradores del Hotel Las Olas Palermo			
RESPONSABLE DE LA REUNIÓN: Juan Carlos Petro Hernández – Analista Ambiental, Luz Andrea Padilla Núñez – Aprendiz Ambiental			

CONVOCADOS / ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ASISTIO		FIRMA
		SI	NO	
Juan Carlos Petro Hernández C.C. 1.064.995.727	Analista Ambiental (Capacitador)	X		<i>Juan Carlos Petro H.</i>
Luz Andrea Padilla Núñez C.C. 1.063.180.480	Aprendiz Ambiental (Capacitadora)	X		<i>Luz Andrea Padilla</i>
Mónica Andrea Díaz Fartán C.C. 26.428.242	Administradora / encargada	X		<i>Mónica Díaz</i> Datum:2021-08-15
Cristian Justino Martínez C.C. 1.075.230.353	Auditor nocturno	X		<i>Cristian Martínez</i> Datum:2021-08-15 T12:28:46-05:00
John Cataño Palacios C.C. 1.113.649.178	Recepcionista	X		<i>John Cataño</i> Datum:2021-08-15 T13:21:49-05:00
Alba Milena Gutiérrez C.C. 29.875.649	Camarera	X		<i>Alba Milena Gutiérrez</i> Datum:2021-08-15 T15:03:51-05:00
María Eugenia Manrique C.C. 36.300.592	Ama de llaves	X		<i>María Eugenia Manrique</i> Datum:2021-08-15 T13:31:56-05:00
María Ximena Gonzales C.C. 26.430.482	Camarera	X		<i>María Ximena Gonzales</i> Datum:2021-08-15 T15:02:58-05:00

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Se verifica la asistencia de todos los convocados a la reunión el día 28 de agosto de 2021

Mediante la presente acta de reunión se deja constancia de la ejecución de la jornada de capacitaciones en el Sistema de Gestión para la Sostenibilidad para los colaboradores del Hotel Las Olas Palermo según lo establecido en el Cronograma de capacitaciones HOPA S.A.S. Cód. ESG-GQ-OTR-05. La jornada de capacitación en cuestión se realizó por la pandemia del Covid 19 vía zoom desde central, los empleados se reunieron cumpliendo todos los protocolos de bioseguridad en las instalaciones del Hotel Las Olas Palermo en el municipio de Palermo – Huila entre los días 17 y 28 de agosto del año 2021, con la asistencia del 100% de los colaboradores del hotel, evidenciándose así el compromiso con el Sistema de Gestión para la Sostenibilidad.

Los asistentes relacionados en la parte inicial de la presente acta dan constancia de haber recibido las capacitaciones de manera efectiva por parte del analista ambiental y líder en sostenibilidad Juan Carlos Petro Hernández, identificado con la C.C. 1.064.995.727. De igual forma manifiestan que la jornada se ajustó a los temas y fechas que se enuncian a continuación:



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CORDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



CONVOCADOS / ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ASISTIÓ		FIRMA
		SI	NO	
Juan Carlos Petro Hernández C.C. 1.064.995.727	Analista Ambiental (Capacitador)	X		<i>Juan Carlos Petro H.</i>
Luz Andrea Padilla Núñez C.C. 1.063.180.480	Aprendiz Ambiental (Capacitadora)	X		<i>Luz Andrea Padilla</i>
Mónica Andrea Díaz Farfán C.C. 26.428.242	Administradora / encargada	X		<i>Mónica Díaz</i> Datum:2021-09-15 T12:30:01-05:00
Cristian Justino Martínez C.C. 1.075.230.353	Auditor nocturno	X		<i>Cristian Martínez</i> Datum:2021-09-15 T12:28:08-05:00
John Cataño Palacios C.C. 1.113.649.178	Recepcionista	X		<i>J.P.</i> Datum:2021-09-15 T12:22:57-05:00
Alba Milena Gutiérrez C.C. 29.875.649	Camarera	X		<i>Alba Milena Gutiérrez</i> Datum:2021-09-15 T15:04:56-05:00
María Eugenia Manrique C.C. 35.300.592	Ama de llaves	X		<i>Manrique M.</i> Datum:2021-09-15 T13:31:05-05:00
María Ximena Gonzales C.C. 26.430.482	Camarera	X		<i>María Ximena Gonzales</i> Datum:2021-09-15 T15:05:47-05:00

TEMAS Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA JORNADA DE CAPACITACIÓN

Tema	Fecha de ejecución de la capacitación
Reglamento Interno de trabajo.	17/08/2021
Perfiles de cargo y responsabilidades HSEQ.	17/08/2021
Matriz de requisitos legales y de otra índole.	17/08/2021
Manejo de software de gestión documental.	17/08/2021
Manual código ética y conducta.	18/08/2021
Procedimiento de quejas, reclamos y sugerencias.	18/08/2021
Manual de inducción, reintroducción y entrenamiento HOPA S.A.S.	18/08/2021
Manual de servicio al cliente.	19/08/2021
Resolución de conflictos.	19/08/2021
Política control armas de fuego.	19/08/2021
Protocolo de servicios de ama de llaves y camareras.	19/08/2021
Instructivo aseo áreas públicas.	19/08/2021
Instructivo control de ingreso de menores de edad.	19/08/2021
Instructivo servicio de portería.	19/08/2021
Instructivo proceso de lavandería.	19/08/2021
Procedimiento de lencería.	19/08/2021
Mejoramiento continuo.	20/08/2021
Política para el manejo de objetos olvidados.	20/08/2021
Procedimiento de entrega y devolución de objetos olvidados.	20/08/2021
Protocolo de servicios de recepción.	20/08/2021



Certificado OP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



TEMAS Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA JORNADA DE CAPACITACIÓN	
Tema	Fecha de ejecución de la capacitación
Generalidades Manual del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad. Norma Técnica NTS TS 002: 2014.	23/08/2021
Esquema de liderazgo Sistema de Gestión para la Sostenibilidad. Deberes y derechos en sostenibilidad.	23/08/2021
Política de gestión Integral HSEQ. Direccionamiento estratégico.	23/08/2021
Política de prevención del turismo sexual. Disposiciones legales en relación a delitos contra la libertad, integridad y formación sexual.	23/08/2021
Explotación sexual de niños, niñas y adolescentes. Política de igualdad y no discriminación.	23/08/2021
Prevención de prácticas discriminatorias hacia la población vulnerable. Política no tráfico con lo nuestro.	23/08/2021
Disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna. Disposiciones legales sobre conductas punibles en contra del patrimonio cultural.	23/08/2021

TEMAS Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA JORNADA DE CAPACITACIÓN	
Tema	Fecha de ejecución de la capacitación
Matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos. Diligenciamiento formato de identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos.	24/08/2021
Plan de manejo ambiental. Divulgación de buenas prácticas ambientales en hoteles.	24/08/2021
Programa de ahorro y uso eficiente del agua y energía. Resultados.	25/08/2021
Socialización campañas "Si no me usas apágame" y "Reutilizo las toallas, evito lavado innecesario de sábanas". Información ahorro y uso eficiente del agua y la energía. Usos y ventajas de las energías renovables.	25/08/2021
Generalidades fuentes de energía renovable	25/08/2021
Programa para el manejo y minimización de productos químicos. Resultados.	25/08/2021
Diligenciamiento de formatos del programa para el manejo y minimización de productos químicos.	25/08/2021
Matriz de valoración de productos químicos. Manipulación y manejo de sustancias químicas. Dosificación de productos químicos.	25/08/2021
Fichas técnicas y hojas de seguridad de productos químicos. Peligrosidad de productos químicos (Sistema Globalmente Armonizado) y rombo de peligro NFPA. Buenas prácticas de almacenamiento de productos químicos.	25/08/2021



Certificado OP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



TEMAS Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA JORNADA DE CAPACITACIÓN	
Tema	Fecha de ejecución de la capacitación
Plan de gestión integral de residuos sólidos. Plan de gestión integral de residuos peligrosos y especiales. Buenas prácticas de manipulación y almacenamiento de residuos.	26/08/2021
Programa manejo de residuos aprovechables. Programa manejo de residuos peligrosos y especiales. Resultados.	26/08/2021
Diligenciamiento formato generación de residuos y entrega de residuos a gestores externos.	
Programa manejo de emisiones atmosféricas (GEI y SAO) y la contaminación auditiva y visual. Generalidades efecto invernadero y cambio climático.	26/08/2021
Diligenciamiento formato de identificación de fuente de contaminación visual y auditiva.	26/08/2021
Socialización del formato de identificación de fuentes directas e indirectas de contaminación y cálculo huella de carbono. Espacios libres de humo. Campaña "Viajemos juntos".	26/08/2021
Programa mantenimiento de equipos y mobiliaria. Programa mantenimiento de infraestructura.	27/08/2021
Diligenciamiento de formatos de los programas de mantenimiento de equipos, mobiliarios e infraestructura.	27/08/2021
Programa de mantenimiento de jardines. Programa mantenimiento tanques de reserva.	27/08/2021

TEMAS Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA JORNADA DE CAPACITACIÓN	
Tema	Fecha de ejecución de la capacitación
Plan de emergencias y contingencias. Manejo kit antiderrame.	27/08/2021
Conservación de fauna y flora. Identificación de nombre local y científicos de especies florísticas ubicadas en el hotel. Inventario fauna y flora hotel. Especies de fauna más traficadas en Colombia.	27/08/2021
Áreas de interés ambiental regional. Comportamientos responsables al visitar áreas de interés ambiental o sitios turísticos.	27/08/2021
Tips de sostenibilidad: Ahorro y uso eficiente del agua - Ahorro y uso eficiente de la energía - Gestión de residuos - Conservación de la biodiversidad y áreas naturales - Prevención de la contaminación del aire - Apoyo a comunidades.	27/08/2021
Protección y difusión del patrimonio cultural y ambiental. Socialización información: sitios turísticos, gastronomía, artesanías y eventos.	28/08/2021
Apoyo a las comunidades: Prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.	28/08/2021
Entorno y ambiente saludable en el hogar: Agua, energía, residuos, manejo de plagas e higiene	28/08/2021



Certificado OP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



FORMATO ACTA DE REUNION	Código:	ESG-GQ-FOR-08
	Versión:	04

OPINIONES Y RECOMENDACIONES DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL LAS OLAS PALERMO PARA EL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	OPINIONES Y RECOMENDACIONES	FIRMA
Mónica Andrea Díaz Farfán C.C. 26.428.242	Administradora / encargada	La capacitación sobre el sistema de gestión me pareció muy importante y enriquecedora.	 Fecha: 2021-08-18 T: 13:35:05:00
Cristian Justino Martínez C.C. 1.075.230.353	Auditor nocturno	Muy interesantes los temas.	 Fecha: 2021-08-18 T: 13:35:05:00
John Cataño Palacios C.C. 1.113.649.178	Recepcionista	Me pareció muy importante recordar algunos temas de la capacitación.	 Fecha: 2021-08-18 T: 13:35:05:00
Alba Milena Gutiérrez C.C. 29.875.649	Camarera	Me parecen muy buenas las capacitaciones para recordar los cambios de los colores de las canecas de los residuos.	 Fecha: 2021-08-18 T: 15:15:32-05:00
Maria Eugenia Manrique C.C. 36.300.592	Ama de llaves	En la próxima capacitación me gustaría que explicaran un poco más sobre el manejo de los productos de aseo y lavandería.	 Fecha: 2021-08-18 T: 13:20:33-05:00
Maria Ximena Gonzales C.C. 26.430.482	Camarera	Sería bueno proyectar en videos las imágenes de las capacitaciones.	 Fecha: 2021-08-18 T: 13:31:18-05:00

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA
Ejecutar de manera eficiente, eficaz y fiel las actividades en las cuales fue capacitado dentro del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad.	Todos los trabajadores	Diario



Certificado OP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 21. Certificado de biodegradabilidad del producto Bañolin Fresh.

Bogotá, Mayo 13 de 2016

CONOSER LTDA

Señores:
GLORIANTE CHEMICALS DE COLOMBIA LTDA
Carrera 39 No. 46 - 36
Barranquilla

Ref: Resultado de Biodegradabilidad.

Adjunto a la presente le estoy remitiendo el resultado de la prueba de biodegradabilidad.

Muestra No.	45568
Nombre del Producto:	BAÑOLIN
Lote del Producto:	No Reporta
Fecha de Recepción:	Marzo 29 de 2016
Fecha de Reporte:	Mayo 13 de 2016
Porcentaje de Biodegradabilidad a 28 días:	71%
Resultado	Biodegradable Superior al 60%

Resultado valido únicamente para la muestra analizada. Certificado Valido por un año.

La metodología del análisis es la establecida en la Guía de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) Método 301D del 17/7/92.

Atentamente,

Q. Andrea Arce

Jefe de Laboratorio.

T.P. P.Q 4686 consejo Profesional de Química
CONOSER LTDA
PBX: 2312699
Carrera 27B No. 70 - 10, Bogotá



Certificado OP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

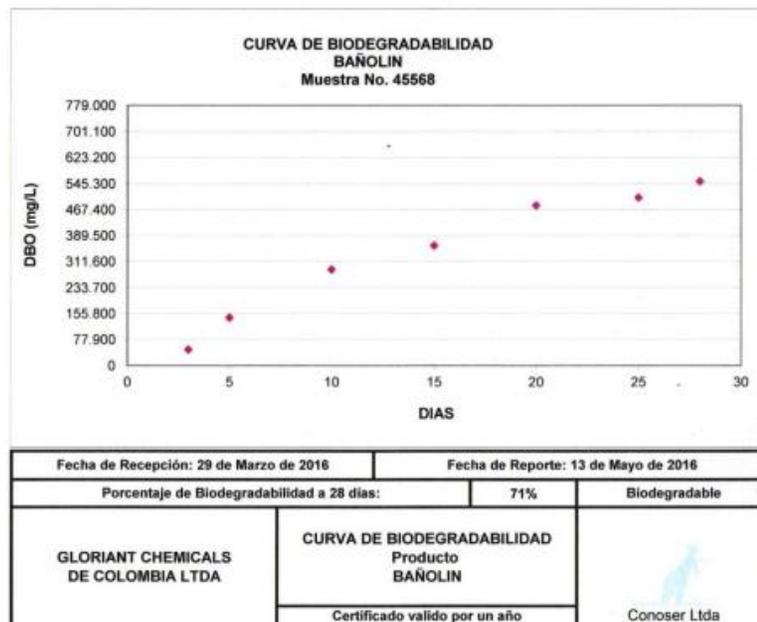
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2396 de 22 de marzo de 2015, vigencia: 4 años

Muestra No. 45568	
Tiempo (días)	DBO (mg/L)
3	48.000
5	144.000
10	288.000
15	360.000
20	480.000
25	504.000
28	552.000
DQO(mg/L)	779.000
Relación DBOu/DQO	0,71
Biodegradabilidad	71%
Fecha de Recepción:	29 de Marzo de 2016
Fecha de Reporte:	13 de Mayo de 2016
GLORIAN CHEMICALS DE COLOMBIA LTDA	Curva de Biodegradabilidad Producto BAÑOLIN
	Certificado valido por un año



Certificado OP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 24. Evidencia kit de derrame del cuarto de almacenamiento de productos químicos.



Anexo 25. Memofichas de dosificación de productos químicos de aseo y lavandería
Hotel Las Olas Palermo.

**Memoficha dosificación de productos químicos
Hotel Las Olas Palermo**

Producto	Dosificación
Bañolin fresh	75 ml de producto en 300 ml de agua
Glo porcelanato	50 ml de producto en 300 ml de agua
Glo antibacso	50 ml de producto en 300 ml de agua
Porcibaño	75 ml de producto en 300 ml de agua
Deltex HD	100 ml por carga
Glutex	100 ml por carga
Glo hidratante	100 ml por carga
Oxiglo	100 ml por carga

Hoteles Las Olas

**Memoficha dosificación de productos químicos
Hotel Las Olas Palermo**

Producto	Dosificación
Bañolin fresh	75 ml de producto en 300 ml de agua
Glo porcelanato	50 ml de producto en 300 ml de agua
Glo antibacso	50 ml de producto en 300 ml de agua
Porcibaño	75 ml de producto en 300 ml de agua
Deltex HD	100 ml por carga
Glutex	100 ml por carga
Glo hidratante	100 ml por carga
Oxiglo	100 ml por carga

Hoteles Las Olas