

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS VENTAJAS ENTRE EL HOTEL
LANCASTER HOUSE COMO HOTEL EN PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE
SOSTENIBILIDAD Y EL HOTEL VIRREY PARK COMO HOTEL NO CERTIFICADO
EN SOSTENIBILIDAD**

MARÍA CAMILA MARTÍNEZ VILLOTA

PAOLA LARA ALBA

**Trabajo de grado para optar al título de Profesional en administración Turística
y Hotelera.**

FUNDACION UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

BOGOTA

2012

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS VENTAJAS ENTRE EL HOTEL
LANCASTER HOUSE COMO HOTEL EN PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE
SOSTENIBILIDAD Y EL HOTEL VIRREY PARK COMO HOTEL NO CERTIFICADO
EN SOSTENIBILIDAD**

MARÍA CAMILA MARTÍNEZ VILLOTA

PAOLA LARA ALBA

FUNDACION UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

BOGOTA

2012

1. GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada.

ASPECTO AMBIENTAL: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

CALIDAD: Cumplimiento de las necesidades de un cliente ofreciendo los mejores estándares por parte de los interesados.

CALIDAD TURÍSTICA: Cultura de la excelencia en la presentación de los servicios turísticos a los consumidores.

CENTRO DE ACOPIO: Instalaciones de almacenamiento transitorio de residuos, generalmente ubicadas en las instalaciones del generador, en los que una vez realizada la separación en la fuente, se almacenan, seleccionan, y/o acondicionan para facilitar su aprovechamiento, tratamiento o recolección selectiva.

COMPETITIVIDAD: capacidad de una organización pública o privada de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

DESARROLLO SOSTENIBLE: Conduce al desarrollo económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de los recursos naturales renovables, en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus necesidades.

DESARROLLO SOSTENIBLE DE TURISMO: Equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales en el desarrollo del turismo para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS: Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al ambiente.

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS: Conjunto de operaciones y disposiciones encaminadas a dar a los residuos producidos el destino más adecuado desde el punto de vista ambiental, de acuerdo con sus características, volumen, procedencia, costos, tratamiento, posibilidades de recuperación, aprovechamiento, comercialización y disposición final.

MANEJO INTEGRAL : Es la adopción de todas las medidas necesarias en las actividades de prevención, reducción y separación en la fuente, acopio, almacenamiento, transporte, aprovechamiento y/o valorización, tratamiento y/o disposición final, importación y exportación de residuos o desechos peligrosos, individualmente realizadas o combinadas de manera apropiada, para proteger la salud humana y el ambiente contra los efectos nocivos temporales y/o permanentes que puedan derivarse de tales residuos o desechos.

MEDIO AMBIENTE:Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interacciones.

MEJORA CONTINUA: proceso recurrente de optimización del sistema de gestión ambiental, para lograr mejoras en el desempeño ambiental global, de forma coherente con la política ambiental de la organización.

POLITICA DE CALIDAD: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

RECICLAJE: Es el proceso mediante el cual se aprovechan y transforman los residuos sólidos recuperados y se devuelve a los materiales su potencialidad de reincorporación como materia prima para la fabricación de nuevos productos. El reciclaje puede constar de varias etapas: procesos de tecnologías limpias, reconversión industrial, separación, recolección selectiva acopio, reutilización, transformación y comercialización.

RECOLECCIÓN: Es la acción y efecto de recoger y retirar los residuos sólidos de uno o varios generadores efectuada por la persona prestadora del servicio.

RECUPERACIÓN: Es la acción que permite seleccionar y retirar los residuos sólidos que pueden someterse a un nuevo proceso de aprovechamiento, para convertirlos en materia prima útil en la fabricación de nuevos productos.

RESIDUO SÓLIDO O DESECHO: Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final.

Los residuos sólidos se dividen en aprovechables y no aprovechables. Igualmente, se consideran como residuos sólidos, aquellos provenientes del barrido y limpieza de áreas y vías públicas, corte de césped y poda de árboles.

REUTILIZACIÓN: Es la prolongación y adecuación de la vida útil de los residuos sólidos recuperados y que mediante procesos, operaciones o técnicas devuelven a los materiales su posibilidad de utilización en su función original o en alguna relacionada, sin que para ello requieran procesos adicionales de transformación.

SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO: instrumento de diferenciación ambiental de productos y se constituye en uno de los primeros esquemas de eco-etiquetado en Latinoamérica, respondiendo a las tendencias mundiales en el surgimiento y consolidación de programas de identificación de bienes y servicios que cuentan con un mejor desempeño ambiental.

SOSTENIBILIDAD: Hace referencia al equilibrio de los recursos de un entorno en los diversos sistemas biológicos, con respecto a los procesos productivos.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTALSGA: Parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental. Y gestionar sus aspectos ambientales.

TRATAMIENTO: Es el conjunto de operaciones, procesos o técnicas mediante los cuales se modifican las características de los residuos sólidos incrementando sus posibilidades de reutilización o para minimizar los impactos ambientales y los riesgos para la salud humana.

Contenido

PRESENTACION	IX
INTRODUCCION	X
MARCO CONCEPTUAL.....	XI
TITULO	XI
ALCANCE	XI
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	XI
Definición del Problema	XI
Formulación del Problema:	XIII
JUSTIFICACION	XIV
OBJETIVOS	XV
Objetivo General.....	XV
Objetivos Específicos:.....	XV
BENEFICIOS DE LA SOSTENIBILIDAD	XVI
MARCO TEORICO	XVII
Certificación de Calidad Turística.....	XVII
Sello Ambiental Colombiano	XVII
Sistema De Gestión Ambiental Iso 14001: 2004.....	XIX
MARCO LEGAL	XXII
ANALISIS DE METODOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EN LOS HOTELES.....	XXV
RESIDUOS SOLIDOS	XXV
ALCANCE	XXVI
CLASIFICACION DE RESIDUOS SOLIDOS.....	XXVI
AHORRO DE AGUA	XXVIII
ALCANCE	XXVIII
PROCEDIMIENTO	XXIX
Impactos Ambientales asociados al componente agua.....	XXIX
AHORRO DE ENERGIA	XXX
ALCANCE.....	XXX
Está dirigido a clientes, huéspedes y colaboradores del hotel, aplica a todas las actividades, que requieren consumo de energía para su ejecución.	XXX

IMPACTOS AMBIENTALES ASOCIADOS AL COMPONENTE ENERGÍA	XXXI
PRESENTACION DE LA EMPRESA	XXXIII
MISIÓN	XXXIV
VISIÓN	XXXIV
PRESENTACION DE HOTEL LANCASTER HOUSE	XXXV
MISION	XXXVI
VISION	XXXVI
POLITICA DE CALIDAD	XXXVI
VALORES.....	XXXVI
HOTEL LANCASTER HOUSE COMO HOTEL EN PROCESO DE SOSTENIBILIDAD Y HOTEL VIRREY PARK POR COMO HOTEL NO CERTIFICADO.....	XXXVII
ANALISIS DEL BUEN MANEJO DEL AGUA	XXXVIII
CONCLUSIONES.....	XLII
RECOMENDACIONES.....	XLIV

PRESENTACION

Teniendo en cuenta que Hoy en día el turismo es uno de los sectores mas importantes para la economía del país, el cual ha permitido una mejora, un gran desarrollo y crecimiento para el mismo, permitiendo al país ser un nuevo destino potencial para la visita de turistas extranjeros. Enfocándose en el desarrollo sostenible y la responsabilidad empresarial como principales factores de competencia para el sector.

Este documento se realiza a partir del seminario de grado profesional “Herramientas para la gestión estratégica de las empresas turísticas Colombianas”, basado en el desarrollo sostenible, enfocándose a la competitividad del sector. Aplicando todos los conocimientos y experiencias adquiridas durante el proceso académico de nuestra carrera Administración Turística y Hotelera, los cuales nos permiten desarrollar y profundizar en problemáticas que encontramos en nuestro sector y de igual manera generando procesos de investigación para la solución de las problemáticas.

Para el desarrollo de este trabajo señor lector se tendrá en cuenta el Hotel Virrey Park, como un hotel no sostenible en comparación con el hotel Lancaster House, como hotel certificado en sostenibilidad.

INTRODUCCION

El sistema de calidad basado en la norma técnica sectorial NTS-TS 002, es una herramienta que le permite a los hoteles, identificar las necesidades tanto del cliente externo y externo enfocadas asía la calidad y sostenibilidad, como a su vez ser un apoyo para el ahorro de recursos dentro de la organización, asegurándose de que todas las necesidades sean satisfechas y permitiendo la mejora continua en el desempeño de sus procesos.

El motivo de hacer una comparación entre el hotel Lancaster House y el hotel Virrey Park, surge a partir de la necesidad de implementar herramientas que permitan el crecimiento y desarrollo de calidad y sostenibilidad dentro de las organizaciones hoteleras, la implementación de la norma sectorial NTS–TS 002 es una alternativa adecuada ya que enfoca la organización hacia la calidad y la sostenibilidad, permitiendo un reconocimiento a nivel nacional como una empresa de calidad.

La comparación que se desea desarrollar en la monografía está basada principalmente en identificar los beneficios que obtiene un establecimiento hotelero al estar en el proceso de certificación en este caso sería el hotel Lancaster House, frente a un hotel que no tiene dentro de su objetivo principal certificarse en este caso el hotel Virrey Park.

MARCO CONCEPTUAL

TITULO

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS VENTAJAS ENTRE EL HOTEL LANCASTER HOUSE COMO HOTEL EN PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y EL HOTEL VIRREY PARK COMO HOTEL NO CERTIFICADO EN SOSTENIBILIDAD

ALCANCE

Esta monografía se enfoca a la certificación de sostenibilidad para los hoteles Lancaster House como hotel en proceso de certificación y el hotel Virrey Park como hoteles no certificado. Analizando factores como la responsabilidad social y ambiental permitiendo el posicionamiento de los hoteles anteriormente mencionados en el sector, partiendo de los resultados obtenidos en la encuesta que se aplicó a los clientes internos y externos de ambos hoteles.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Definición del Problema

La incorporación de criterios de eco eficiencia y sostenibilidad ambiental en la gestión hotelera supone un importante reto para los alojamientos turísticos.

La creciente sensibilización y preocupación ambiental de los clientes, las nuevas exigencias legales en materia de medio ambiente y la necesidad de aplicar herramientas de gestión y tecnologías más limpias en la prestación de servicios hoteleros son algunas de las cuestiones más relevantes a tener en cuenta en este sentido.

En la actualidad, el medio ambiente aparece como un factor clave en la selección de la oferta turística y hotelera en una sociedad cada vez más concienciada sobre los problemas del medio ambiente y los efectos que sobre este entorno pueden tener los productos y servicios de los que disfrute el cliente en viajes de ocio o negocios. (Asturias, 2011) Asturias, U. H. (2011). *Los Hoteles y el Medio Ambiente*. Obtenido de *Ecoeficiencia y Buenas Prácticas Ambientales en Hoteles*: <http://www.slideshare.net/jorgevallina/los-hoteles-y-el-medio-ambiente>

Los problemas ambientales se han dado como consecuencia del desarrollo de los procesos industriales y tecnológicos en que nuestro país ha evolucionado, vemos como el hombre ha dado lugar al deterioro y mal uso de los recursos naturales, generando de esta manera una problemática ambiental.

Con el objetivo de minimizar el impacto ambiental degenerativo, El gobierno junto con entidades gubernamentales de cada sector en este caso el ministerio de industria y comercio y viceministerio de Turismo en Colombia se ha creado políticas y normas como la NTS-TS 002, que promueven el desarrollo sostenible dentro y fuera de las empresas hoteleras.

Este trabajo pretende analizar las ventajas que brinda la certificación de sostenibilidad en los hoteles de Bogotá, considerando la importancia que puede generar tanto para la competitividad del sector como para el impacto favorable en el medio ambiente al hacer buen uso de los recursos naturales, a partir de la toma de conciencia para que las empresas que no han adoptado la certificación de sostenibilidad “Esta certificación permite demostrar a los clientes la implementación eficaz de un sistema de gestión de la sostenibilidad en los operadores turísticos para lograr un equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales en el desarrollo de la actividad turística para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Esta certificación se puede otorgar para agencias de viajes, restaurantes, establecimientos de alojamiento y hospedaje, empresas de transporte terrestre turístico, destinos turísticos, playas, entre otros. Al adquirir esta certificación de sostenibilidad los hoteles, contribuyen a la toma de conciencia tanto del cliente externo como interno, permitiendo que futuras generaciones puedan disfrutar,

aprovechar y hacer uso de los recursos naturales con los que cuenta actualmente nuestro país.

Formulación del Problema:

Teniendo en cuenta las condiciones del sector hotelero, la problemática ambiental y social frente a la competitividad empresarial nos preguntamos:

¿Cuáles son las ventajas entre el Hotel Lancaster House como hotel certificado y el Hotel Virrey Park como hotel no certificado?

JUSTIFICACION

Partiendo de que el desarrollo sostenible empezó a adquirir fuerza e importancia en los noventa y a finales del siglo pasado tuvo una influencia directa en el sector turístico y hotelero en nuestro país, este proyecto tiene como fin principal, analizar de que manera las entidades hoteleras certificadas en sostenibilidad, obtienen mayores beneficios económicos, ambientales y competitivos en el sector, teniendo como eje principal la problemática de estandarización y la puesta en práctica de medidas de sostenibilidad, verificando hasta qué punto las organizaciones han adoptado medidas sostenibles dentro de sus procesos gerenciales y operacionales, contribuyendo con el buen uso de los recursos naturales a partir de la sensibilización ambiental tanto de los clientes internos y externos como proveedores de la empresa.

Los principales beneficios que pueden obtener las empresas al aplicar los certificados de sostenibilidad van enfocados a promover esquemas de mejora continua para la organización, obteniendo de esta manera prestigio y generando a sus clientes confianza en las instalaciones y en la prestación de servicios solicitados por los mismos, mejora en tiempos de respuesta. Adicional la empresa se fortalece y mejora su competitividad posicionándose como una de las mejores dentro del sector y adicional manifiesta que tiene sentido de pertenencia con el país y responsabilidad social y empresarial.

Las empresas que no se certifican, simplemente quedan fuera de competencia y no están en un progreso ni mejora continua lo que impide el crecimiento de la organización al igual que su estancamiento. No aplican una política de responsabilidad empresarial sostenible lo que conlleva al gasto excesivo e innecesario de recursos naturales, generando a la misma empresa mayores gastos y nada de ahorro. Se presencia la falta de conocimiento en cuanto al aspecto de sostenibilidad y también falta de discernimiento de las políticas establecidas que hoy en día van enfocadas asía el desarrollo sostenible

OBJETIVOS

Para el desarrollo de la monografía se plantearon los siguientes objetivos que son el eje principal para desarrollar y alcanzar durante el transcurso del trabajo.

Teniendo en cuenta que se quiere realizar un análisis comparativo de las ventajas entre un hotel certificado en sostenibilidad y un hotel no certificado se planteo el siguiente objetivo general

Objetivo General

Analizar las ventajas entre el hotel Lancaster House como hotel certificado y el hotel Virrey Park como hotel no certificado.

Para el cumplimiento del objetivo general, se formularon unos objetivos específicos, los cuales permitirán la consecución del trabajo, bajo unos parámetros que buscan dar respuesta a la pregunta planteada. Estos objetivos son:

Objetivos Específicos:

- Determinar el beneficio económico y ambiental con la aplicación de las normas NTS-TS 002.
- Estudiar el punto de vista de clientes internos, externos y proveedores al adoptar la certificación de sello Verde.
- Proyectar posibles procesos de mejora para adquirir la certificación ambiental en hoteles no certificados.

BENEFICIOS DE LA SOSTENIBILIDAD

- a) Promover la necesidad de implementar esquemas de mejora continua; esto asegura a los clientes mayor valor agregado y superación permanente de sus expectativas y requerimientos.
- b) Adquieren prestigio y confianza al ofrecer a sus clientes la garantía de que sus servicios e instalaciones, cumplen con normas específicas para el sector.
- c) Se establece confianza en la capacidad de respuesta de la organización, y se genera así una preferencia en la selección de la organización por parte de los clientes potenciales.
- d) Se mejora la competitividad de la organización frente a los demás actores del sector, dentro de la cadena de valor.
- e) Se demuestra al Estado que se apoya en el desarrollo nacional, ya que el sector turismo es considerado una industria esencial para el desarrollo del país y en especial de las diferentes entidades territoriales, regiones, provincias y que cumple una función social.
- f) Tener conocimiento de las expectativas de los clientes implícitas y explícitas y se generan así oportunidades de mejoramiento para la organización.
- g) Permite demostrar su categoría, al exhibir el alcance para los cuales ha sido certificado el establecimiento.
- h) Es la evidencia - para la comunidad o cualquier parte interesada - de un desempeño sostenible que respalda y potencia la imagen de las empresas.

(ICONTEC, 2011; ICONTEC Internacional, 2011)

MARCO TEORICO

Certificación de Calidad Turística En virtud de lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 300, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en conjunto con la Universidad Externado de Colombia, creó la **Unidad Sectorial de Normalización en Sostenibilidad Turística** para promover la generación de procesos de calidad en la prestación de servicios eco turísticos en el país.

*Los objetivos de la marca de **Certificación de Calidad Turística** son:*

- Crear una herramienta informativa y comercial para diferenciar servicios turísticos que comparativamente presenten un mejor desempeño.
- Incentivar el crecimiento del mercado nacional de este tipo de servicios.
- Promover un cambio hacia el consumo de servicios turísticos de óptima calidad.
- Facilitar el acceso al mercado y mejorar la imagen de los servicios turísticos.
- Incentivar el crecimiento en la prestación de servicios turísticos de calidad.
- Promover el uso y desarrollo de procesos, técnicas y tecnologías de calidad aplicables al sector turístico.

Sello Ambiental Colombiano (*Marca de certificación que corresponde a un programa de etiquetado ambiental tipo I, reconocido por la Superintendencia de Industria y Comercio que puede portar un producto que cumpla los requisitos establecidos de conformidad con su reglamento de uso*) se está incluyendo en las Normas técnicas Sectoriales de Turismo. Por ejemplo, para el cumplimiento de un 100% de los requisitos de tipo ambiental de nivel alto de sostenibilidad, contenidos en la NTS-TS 002, permite la obtención del Sello Ambiental Colombiano.

Los objetivos del **Sello Ambiental Colombiano** son:

- Crear una herramienta informativa y comercial para diferenciar los productos que comparativamente presenten un mejor desempeño ambiental.
- Incentivar el crecimiento del mercado nacional para este tipo de productos.
- Promover un cambio hacia los productos ambientalmente amigables en las preferencias de compra de los consumidores.
- Facilitar el acceso al mercado y mejorar la imagen de los productos con un mejor desempeño ambiental.

(Colombia, 2012) Colombia, P. N. (30 de Septiembre de 2012).
Parques Nacionales Naturales de Colombia. Obtenido de <http://www.parquesnacionales.gov.co>

Estos procesos de Certificación de Calidad Turística son de gran importancia para el sector turístico y hotelero, ya que aportan a la conservación ambiental, especialmente en la sensibilización sobre la importancia de cumplir requisitos de sostenibilidad.

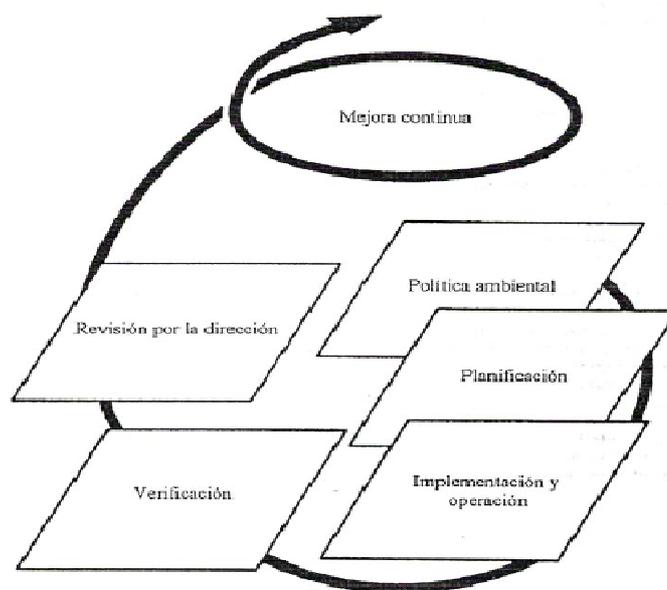
Desde mediados del año 2012 el hotel Lancaster House a iniciado el proceso de implementación y certificación en Calidad Turística y el Sello Ambiental Colombiano, según la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje Requisitos de Sostenibilidad. Dicha certificación será obtenida a partir del cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica.

Sistema De Gestión Ambiental Iso 14001: 2004

Organizaciones de todo tipo están cada vez más interesadas en alcanzar y demostrar un sólido desempeño ambiental mediante el control de los impactos de sus actividades, productos y servicios sobre el medioambiente, acorde con su política y objetivos ambientales. Lo hacen en el contexto de una legislación cada vez más exigente, del desarrollo de políticas económicas y otras medidas para fomentar la protección ambiental, y de un aumento de la preocupación expresada por las partes interesadas por los temas ambientales, incluido el desarrollo sostenible.

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental que le permita a una organización desarrollar e implementar una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y a información sobre los aspectos ambientales significativos. Es su intención que sea aplicable a todos los tipos y tamaños de organizaciones y para ajustarse a diversas condiciones geográficas, culturales y sociales.

Figura 1 – Modelo de sistema de gestión ambiental para esta Norma Internacional



El éxito del sistema depende del compromiso de todos los niveles y funciones de la organización y especialmente de la alta dirección. Un sistema de este tipo permite a una organización desarrollar una política ambiental, establecer objetivos y procesos para alcanzar los compromisos de la política, tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento y demostrar la conformidad del sistema con los requisitos de esta Norma Internacional. El objetivo global de esta Norma Internacional es apoyar la protección ambiental y la prevención de la contaminación en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Debería resaltarse que muchos de los requisitos pueden ser aplicados simultáneamente, o reconsiderados en cualquier momento.

NOTA: Esta Norma Internacional se basa en la metodología conocida como Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA). La metodología PHVA se puede describir brevemente como:

- Planificación: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política ambiental de la organización.
- Hacer: Implementar los procesos.
- Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos respecto a la política ambiental, los objetivos, las metas y los requisitos legales y otros requisitos, e informar sobre los resultados.
- Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño del sistema de gestión ambiental.

Sistemas de Gestión Ambiental. (21 de septiembre de 2010). Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/19987864/ISO-140012004-Sistemas-de-Gestion-Ambiental>

NTC-5133:2003 Etiquetas Ambientales (Sello ambiental Colombiano)

La certificación con el Sello Ambiental Colombiano es una certificación que demuestra el cumplimiento eficaz de los criterios ambientales de un producto o servicio y la implementación y operación de un sistema de gestión ambiental para gestionar de forma permanente el cumplimiento de los criterios definidos.

(S.A, 2012)S.A, S. H. (30 de Septiembre de 2012). Sociedad Hotelera Tequendama. Obtenido de http://www.sht.com.co/aym_index.php?alr=&option=calidad&pag_cat_id=6&pag_id=84&alr=aymsoft&

MARCO LEGAL

La resolución 1555 de 2005 de los Ministerios de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (ahora Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible) y de Comercio, Industria y Turismo, reglamenta el uso del Sello Ambiental Colombiano.

Decreto-ley 2811 de 1973, Código Nacional de Recursos Nacionales Renovables y de protección al Medio Ambiente.

Ley 99 de 1993 “Por la cual se crea el ministerio del medio ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental – SINA-y se dictan otras disposiciones”.

Ley 09 de 1979 Código Sanitario Nacional.

Ley 373 de 1997.” Por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro de agua”.

Decreto 1541 de 1978 “Por el cual se reglamenta parcialmente el título de la ley 9 de 1979, así como el capítulo II del Título VI-Parte III-Libro II y el Título III de la parte III-Libro I- del agua y residuos líquidos”.

Decreto – Ley 2811 de 1974, en cuanto a usos del agua y residuos líquidos.

Decreto 155 de 2004, “Por el cual se reglamenta el artículo 43 de la ley 99 de 1993, sobre tasas por utilización de aguas y se adoptan otras disposiciones”.

Decreto 948 de 1995 “por el cual se reglamentan, parcialmente la ley 23 de 1973, los artículos 33, 73, 74,75 y 76 del decreto ley 2811 de 1974; artículos 41, 42,43, 44, 45, 48 y 49 de la ley de 1979; y la ley 99 de 1993, en relación con la prevención y control

de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire” y disposiciones reglamentarias.

Ley 142 de 1994 “por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”

Decreto 1713 de 2002 “por el cual se reglamentan la ley 142 de 1994, la ley 632 de 2000 y la ley 689 de 2001 en relación con la prestación del servicio de aseo público, y el decreto ley 2811 de 1974 y la ley 99 de 1993 en relación con la gestión integral de residuos sólidos” y disposiciones reglamentarias.

Decreto 1505 de 2003 “por el cual se modifica parcialmente el decreto 1713 de 2002, en relación con los planes de gestión integral de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones”.

Resolución 1045 de 2003. “por la cual se adopta la metodología para la elaboración de los planes de gestión integral de residuos Sólidos y se toman otras determinaciones”.

Ley 430 de 1998. “por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral”.

Decreto 4741 de 2005. “por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral”.

Ley 300 de 1996. 2por la cual se expide la ley general de turismo. Corporación nacional de turismo.

Decreto-Ley 2811 de 1973. Código Nacional de Recursos naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente.

Decreto 1713 de 2002. Ministerio de Desarrollo Económico – Ministerio del Medio Ambiente. Por el cual se establece normas en relación con la Gestión Integral de Residuos Sólidos y la elaboración del Plan Municipal o Distrital para la Gestión Integral de Residuos.

Decreto 1505 de 2003. Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1713 de 2002, en relación con los planes de gestión integral de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones.

Decreto 4741 de 2005. Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, Ministerio de la protección social, Ministerio de Transporte. Por el cual se reglamenta parcialmente el manejo de los residuos o desechos peligrosos en el marco de la gestión integral.

Decreto 838 de 2005. Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1713 de 2002, en relación con los planes de gestión integral de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones.

GTC 86:2003. Guía para la Implementación de la Gestión Integral de Residuos sólidos (gir).

GTC 24:2009. Gestión Ambiental. Residuos Sólidos. Guía para la separación en la fuente.

Decreto Ley 2811 de 1973. Ministerio del Medio Ambiente. Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente.

Ley 697 de 2001. Congreso de la República de Colombia. Mediante la cual se fomenta el uso racional y eficiente de la energía, se promueve la utilización de energías alternativas y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2501 de 2007. Ministerio de Minas y Energía. Por medio del cual se dictan disposiciones para promover prácticas con fines de uso racional y eficiente de energía eléctrica.

ANALISIS DE METODOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EN LOS HOTELES

La sostenibilidad económica de la actividad hotelera debe conjugarse con susostenibilidad ambiental. Es necesario proteger el medio ambiente y contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad y para ello el sector hotelero debe reconocer los impactos ambientales que pueden causar sus actividades en el medio.

En cualquier hotel, sean cuales sean su ubicación o sus dimensiones, se consume agua y energía, se utilizan productos de consumo se emplean envases y embalajes se manejan sustancias toxicas o peligrosas como algunos productos de limpieza, se generan residuos de diversos tipos y características, emisiones a la atmosfera y vertidos de aguas residuales.

Estos y otros son aspectos ambientales de las actividades y servicios de cualquier alojamiento turístico que pueden generar efectos adversos o perjudiciales en el medio ambiente. (Asturias, 2011) Asturias, U. H. (2011). *Los Hoteles y el Medio Ambiente*. Obtenido de *Ecoeficieincia y Buenas Practicas Ambientales en Hoteles*: <http://www.slideshare.net/jorgevallina/los-hoteles-y-el-medio-ambiente>

Por lo tanto proponemos un modelo sostenible enfocado a los recursos de agua luz y residuos, este modelo permite crear y desarrollar una política sostenible, permitiendo el aporte de las empresas hoteleras colombianas al cuidado y preservación del ambiente. El modelo desarrollado lo podrá encontrar a continuación.

RESIDUOS SOLIDOS

El objetivo es definir los lineamientos para el manejo integral de los Residuos Sólidos generados en el desarrollo de las actividades de los procesos orientados a la conservación y protección del medio ambiente y la salud humana. De igual manera el objetivo es establecer las consideraciones para la minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los Residuos Sólidos.

ALCANCE

Este programa tiene aplicación en todas las áreas de todo el Hotel susceptibles de generar Residuos Sólidos. Las disposiciones aquí contempladas aplican a todas las personas (huéspedes, clientes y empleados) que generen, manipulen, transporten, almacenen y/o entreguen para su disposición final Residuos Sólidos.

El manejo de los residuos generados en las áreas de Alimentos y Bebidas y Cocina, se realizará de acuerdo con lo establecido en el Plande Saneamiento Básico 2012.

CLASIFICACION DE RESIDUOS SOLIDOS



LAS TRES “R”

Es una propuesta sobre hábitos de consumo, popularizada por la organización ecologista **Greenpeace**, que pretende desarrollar hábitos de consumo responsable.



Reducir, acciones para reducir la producción de objetos susceptibles de convertirse en residuos

Reutilizar, acciones que permiten volver a usar un determinado producto para darle una segunda vida, con el mismo uso u otro diferente. Cuantos más artículos volvamos a utilizar generaremos menos basura, y gastaremos menos recursos en la producción y fabricación de artículos nuevos, empleando productos usados como materias primas

Reciclar, el conjunto de operaciones de recolección y tratamiento de residuos que permiten reincorporarlos en un ciclo de vida, para ello es muy importante realizar una adecuada separación de los residuos en la fuente de generación

Es Responsabilidad de clientes huéspedes y colaboradores disponer adecuadamente los residuos generados, de esta manera demostramos nuestro compromiso con la prevención de la contaminación y la conservación del medio ambiente.



AHORRO DE AGUA

Establecer actividades, recursos, responsables e indicadores orientados al ahorro y uso eficiente de agua por parte de huéspedes, clientes y empleados del hotel.

ALCANCE

El presente programa está dirigido a clientes, huéspedes y colaboradores que tengan una relación directa con el hotel, aplica a todas las actividades, que requieren consumo de agua para su ejecución.

SUMINISTRO DE AGUA

Utilizarr como fuente abastecedora de agua para el desarrollo de sus actividades la proveniente del Acueducto de Bogotá¹.

Con el objetivo de garantizar el suministro de agua para los diferentes usuarios y que el recurso esté disponible.

AGUAS RESIDUALES - VERTIMIENTOS

La actividad de prestación de servicios Alojamiento y Eventos desarrollada en el hotel genera vertimientos de tipo no doméstico originados en cocina y por el uso de baterías sanitarias, las principales fuentes de generación de residuos son:

- Sanitarios
- Lavamanos
- Lavaplatos
- Duchas
- Lavaderos

Las aguas residuales generadas son descargadas a la red de alcantarillado de la ciudad, adicionalmente se cuenta con una trampa de grasas ubicada en el Sótano. (EEAB)

PROCEDIMIENTO

El ahorro de agua ayuda a proteger el recurso hídrico para las futuras generaciones, a la vez que promueve una relación sostenible entre agua, ambiente y turismo, de esta manera demostramos nuestro compromiso con la protección y conservación del medio ambiente.

Impactos Ambientales asociados al componente agua

La identificación de los Aspectos e Impactos Ambientales de las actividades y procesos desarrollados en Lancaster House, se realizó de manera participativa con la colaboración de sus funcionarios, quienes suministraron información relacionada con la ejecución de sus actividades y de acuerdo con su experiencia indicaron los aspectos ambientales asociados a sus procesos, una vez obtenida dicha información se procedió con la valoración de los impactos con el objetivo de conocer su significancia.

Los aspectos e impactos asociados al componente Agua, provenientes principalmente de las actividades desarrolladas por Alimentos y Bebidas, Cocina y Alojamiento son:



AHORRO DE ENERGIA

Establecer actividades, recursos, responsables e indicadores orientados al ahorro y uso eficiente de energía por parte de huéspedes, clientes y empleados.

ALCANCE

Está dirigido a clientes, huéspedes y colaboradores del hotel, aplica a todas las actividades, que requieren consumo de energía para su ejecución.

FUENTES DE ENERGÍA

ENERGÍA ELÉCTRICA

El suministro de energía eléctrica para el desarrollo de las actividades del hotel proviene en Bogotá del servicio de Codensa S.A. ESP. Adicionalmente y con el objetivo de garantizar el suministro de energía eléctrica para los diferentes usuarios.

GAS

Con el objetivo de garantizar el suministro de gas para los diferentes equipos y que el recurso esté disponible, De igual forma para garantizar el suministro de agua caliente.

DATOS DE INTERES

Ahorrar energía es el camino más eficaz para reducir las emisiones contaminantes de CO² (dióxido de carbono) a la atmósfera, y por tanto detener el calentamiento global del planeta y el cambio climático.



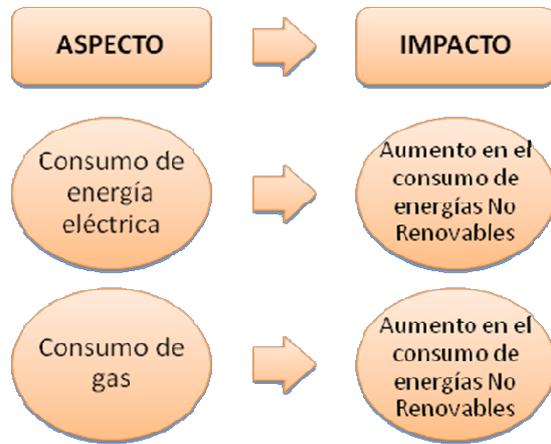
Además, ahorrar energía tiene otras ventajas ambientales, pues evita:

- Lluvias ácidas
- Mareas negras
- Contaminación del aire
- Destrucción de bosques

IMPACTOS AMBIENTALES ASOCIADOS AL COMPONENTE ENERGÍA

La identificación de los Aspectos e Impactos Ambientales de las actividades y procesos desarrollados en los hoteles se realiza de manera participativa con la colaboración de los funcionarios, quienes suministran información relacionada con la ejecución de sus actividades y de acuerdo con su experiencia indican los aspectos ambientales asociados a sus procesos,

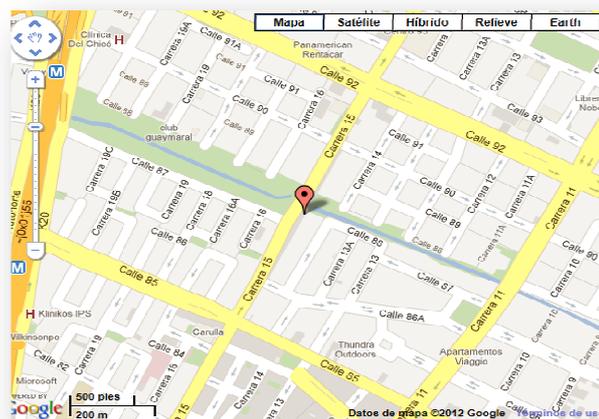
Los aspectos e impactos asociados al componente Energía, provenientes principalmente de la iluminación de los espacios, uso de electrodomésticos, equipos de refrigeración y de oficina son:



SITUACION ACTUAL DEL HOTEL VIRREY PARK

PRESENTACION DE LA EMPRESA

El hotel Virrey Park se encuentra ubicado en la cra 15 # 87 -94 a tan solo 5 minutos del Parque de la 93 y de la famosa Zona T.



MISIÓN

Ser el mejor Hotel en la zona Norte de Bogotá , brindando un excelente producto, ofrecido con profesionalismo, amabilidad y actitud de servicio, proyectando una imagen positiva de nosotros mismos, de nuestro Hotel y de nuestro país, logrando así la satisfacción total de nuestros clientes y un beneficio económico y social para nuestros colaboradores, los accionistas y la comunidad en general.

VISIÓN

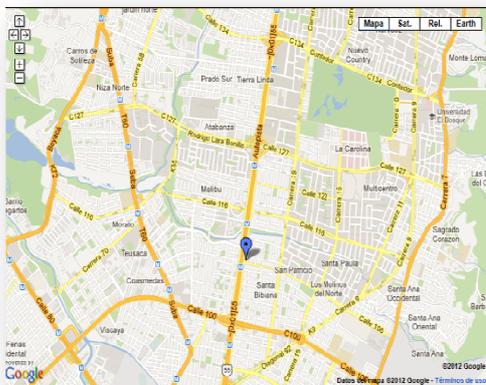
En el año 2020 ser reconocido por nuestros clientes como un hotel que brinda una alta calidad en el servicio en la ciudad de Bogotá y en el país Posicionarnos como el mejor Hotel por su modernidad, ubicación, servicios, calidez humana, calidad y excelencia, logrando una progresiva y permanente valorización de la Compañía.

SITUACION ACTUAL DEL HOTEL LANCASTER HOUSE

PRESENTACION DE HOTEL LANCASTER HOUSE

Lancaster House está localizado en el barrio El Chicó Navarra, al norte de Bogotá, cerca a centros comerciales como el Andino, Santa Bárbara o Unicentro, áreas de entretenimiento como la Zona Rosa y el Parque da la 93, los cuales se encuentran a sólo 10 minutos. El hotel está a 5 minutos de la reconocida clínica oftalmológica Barraquer, a 20 minutos de la embajada Americana y a 15 minutos del World Trade Center.

El aclamado sistema de transporte masivo Transmilenio circula frente al hotel, y tiene una estación a contados pasos, permitiendo el fácil acceso a todos los sitios de interés.



MISION

Satisfacer las necesidades legítimas de nuestros clientes garantizando el cumplimiento de nuestras promesas de venta, comprometidos con el mejoramiento continuo basado en la calidad y excelencia.

VISION

Ser en el año 2015 una empresa líder en el sector hotelero, reconocida por nuestros clientes y por el gremio al cual pertenecemos.

POLITICA DE CALIDAD

Suministrar a nuestros clientes un excelente servicio que supere sus expectativas en alojamiento, en realización de reuniones sociales y de negocios.

VALORES

- Respeto
- Honestidad
- Responsabilidad
- Servicio
- Compromiso

HOTEL LANCASTER HOUSE COMO HOTEL EN PROCESO DE SOSTENIBILIDAD Y HOTEL VIRREY PARK POR COMO HOTEL NO CERTIFICADO

Teniendo en cuenta la sostenibilidad de los hoteles, se realizó un estudio en donde se evaluaron varios ítems los cuales van enfocados al buen manejo de los siguientes recursos: agua y residuos dentro de los hoteles. El estudio se realizó en los hoteles; Lancaster House en proceso de certificación como hotel sostenible y el hotel Virrey Park como hotel no sostenible.

Con este estudio se pretende evaluar el cumplimiento de cada uno de los ítems, para de esta manera poder determinar qué tan comprometido se encuentra cada una de los hoteles con el cumplimiento de la responsabilidad ambiental y el desarrollo sostenible dentro de la organización.

ANALISIS DEL BUEN MANEJO DEL AGUA

	HOTEL LANCASTER HOUSE	HOTEL VIRREY PARK
Realizar y registrar la medición de los consumos de agua y detección de fugas.	Si aplica	No aplica
Calcular indicadores de ahorro y uso eficiente del agua	Si aplica	No aplica
Tomar medición de cloro y PH en cocina.	Si aplica	No aplica
Lavado del tanque de reserva de agua	Si aplica	Si aplica
Implementación de Sistemas de Ahorro de agua en válvulas de lavaplatos en cocina	Si aplica	Si aplica
Instalación de rejilla (canastilla) para lavaplatos en cocina	Si aplica	Si aplica
Señalización Ahorro y cuidado del Agua en área de procesamiento (manipulación, preparación, cocción) de alimentos y zona de lavado.	Si aplica	No aplica
Capacitación en buenas prácticas de lavado al personal de Cocina y Alimentos y Bebidas.	Si aplica	No aplica
Señalización Ahorro y cuidado del Agua durante el lavado de manos.	Si aplica	Si aplica
Evitar que empaques de alimentos o sus partes sean vertidos a sifones o desagües.	Si aplica	No aplica
Evitar el desperdicio de agua durante la realización de eventos en atención de bebidas	Si aplica	No aplica
Implementación de Sistemas de Ahorro de agua en lavamanos, sanitarios y duchas en suites y áreas públicas.	Si aplica	No aplica

No verter restos de comida, papel o plásticos en sifones y desagües de las suites.	Si aplica	No aplica
Realizar campaña de ahorro y uso eficiente del agua dirigida al proveedor de servicios de lavandería.	Si aplica	No aplica
Trapear las terrazas en lugar de lavarlas.	Si aplica	No aplica
Realizar el riego de jardines y plantas en horas de la tarde, finalizando la jornada laboral para evitar el desperdicio por evaporación.	Si aplica	No aplica
No verter basura, aceites usados o sustancias corrosivas en sifones o desagües.	Si aplica	No aplica
Implementación de prácticas de mantenimiento que empleen el uso de agua proveniente de otros procesos o aguas lluvias aprovechadas.	Si aplica	No aplica
Aprovechamiento de aguas provenientes de otros procesos ó aguas lluvias para actividades ocasionales como reparaciones de obra o instalaciones.	Si aplica	No aplica

5.1 ANALISIS COMPARATIVO DEL BUEN MANEJO DE LOS RESIDUOS

	HOTEL LANCASTER HOUSE	HOTEL VIRREY PARK
Divulgar el Programa de Gestión de Residuos entre los clientes internos, externos y proveedores.	Si aplica	No aplica
Informarse acerca de los posibles proveedores de soluciones para la gestión, tratamiento y disposición final de Residuos Sólidos y Residuos Sólidos Peligrosos	Si aplica	No aplica
Estimar los recursos económicos necesarios para la implementación de soluciones en la gestión de Residuos Sólidos.	Si aplica	No aplica

Identificar las fuentes de generación de Residuos Sólidos y el tipo de residuos generados.	Si aplica	No aplica
Sensibilizar a los colaboradores, con el fin de generar conciencia social hacia la conservación del Medio Ambiente y manejo sostenible de los recursos naturales.	Si aplica	Si aplica
Realizar registro de la cantidad mensual y tipo de residuos generados por el hotel: Orgánicos, Ordinarios, Reciclables y Peligrosos	Si aplica	Si aplica
Revisión de las condiciones de almacenamiento en el Centro de Acopio (Shut de Basuras).	Si aplica	Si aplica
Establecer la ruta sanitaria para el transporte interno de los residuos generados. -Frecuencia y horarios de recolección -Recorrido -Medios o equipos de carga	Si aplica	si aplica
Divulgar la ruta sanitaria al personal de Alimentos y Bebidas, Cocina, Alojamiento y Mantenimiento.	Si aplica	No aplica
Capacitación en clasificación y separación en la fuente de residuos al personal de Cocina y Alimentos y Bebidas.	Si aplica	Si aplica
Señalización Separación de Residuos en área de procesamiento de alimentos Cocina.	Si aplica	Si aplica
Realizar la separación de los residuos peligrosos, como bolsas impregnadas de sangre y restos de productos cárnicos, cebo, huesos, generados durante la manipulación y procesamiento de alimentos.	Si aplica	Si aplica
Capacitación en clasificación y separación de residuos al personal de Alojamiento	Si aplica	Si aplica
Evitar imprimir y fotocopiar documentos muy grandes.	No aplica	No aplica

Disponer de bandejas o cajas para la separación y almacenamiento del papel apto para ser reutilizado.	Si aplica	si aplica
Aprovechar la difusión de información en medios electrónicos y evitar el uso de publicidad impresa.	No aplica	Si aplica
Racionalizar el uso de servilletas y toallas de papel.	Si aplica	Si aplica

CONCLUSIONES

Al analizar los resultados del estudio se puede determinar que el hotel Virrey Park no tiene un sistema de sostenibilidad completo ni sólido, tanto adentro de su organización como afuera. Cosa que no sucede con el hotel Lancaster House el cual ha implementado en un 95% el sistema de gestión de sostenibilidad con el propósito de convertirse en un hotel certificado actualmente, esta en proceso de sostenibilidad.

A continuación se va a realizar un detallado análisis del estudio elaborado según los temas evaluados. Para iniciar se evaluara el factor del buen uso del agua.

De los 19 ítems evaluados se determinó que el hotel Lancaster House ha implementado dentro de la organización un buen sistema de ahorro de agua, el cual esta aplicado inicialmente en las áreas donde hay un contacto mayor con el recurso. Se ve un sistema sólido y este se cumple en un 100% en este hotel. Por lo que se puede determinar que el hotel a nivel interno de la organización maneja una política basada al cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad y cuidado del recurso para próximas generaciones.

Por otro lado se puede analizar que el Hotel Virrey Park cumple con un 21.05% en cuanto al buen manejo del agua. Con este resultado se puede considerar que el hotel y las directivas correspondientes de este, no han elaborado un plan integral enfocado al cumplimiento del buen uso del recurso hídrico, se puede determinar que no tienen ningún plan de gestión enfocado a este factor, adicional se observa que el hotel no cumple con los requerimientos básicos de un buen manejo de sostenibilidad y ahorro del recurso.

Al analizar el segundo factor: buen uso de residuo, los resultados fueron los siguientes, el Hotel Lancaster House cumple las políticas en un 88.23%, mientras que el hotel Virrey Park cumple en un 64.70%.

En cuanto al cumplimiento del buen manejo de residuos, uno de los factores más importantes dentro de las empresas de la industria hotelera, se puede resumir que a los dos hoteles le falta poner más empeño para el cumplimiento en su totalidad de esta política, el hotel Lancaster House debe entrar a revisar cada uno de los factores que no está cumpliendo, para entrar a ejecutar estrategias que permitan el cumplimiento a cabalidad de los ítems determinados para el cumplimiento de esta buena práctica, adicional este hotel debe tener en cuenta que está en proceso de certificación por lo que deben ser mínimos los factores que no cumplan para ser un hotel competitivo y de excelente calidad en el sector. Del hotel Virrey Park se puede analizar que la buena práctica de los residuos es uno de los factores más importantes a nivel interno de la organización, vemos que este factor tuvo un puntaje alto entre los otros evaluados.

Sin embargo se puede decir que para que un hotel sea competitivo y aporte a la responsabilidad empresarial sostenible debe cumplir con todos los recursos y factores que estén relacionados con el cuidado del medio ambiente. Es un conjunto de componentes que permiten el desarrollo de la organización y a su vez al cuidado de los recursos.

RECOMENDACIONES

Sugerimos al Hotel Virrey Park comprometerse con el proceso de sostenibilidad ambiental no solo para beneficiarse como empresa si no contribuir al medio ambiente para que futuras generaciones puedan aprovechar de los recursos naturales que ofrece el medio ambiente.

De igual manera aunque el Hotel Virrey Park implementa algunos procesos sostenibles como el recicle de papel para ser reutilizado y la separación de desechos se sugiere que el personal que labora en el Hotel esté capacitado para que dentro de las funciones que desempeñen implementen procesos sostenibles como el ahorro del agua y creación de fuentes de energía solar. En este Hotel no existe una cultura del cliente para colaborar al disminuir el lavado de toallas todos los días por ejemplo, factor que influye bastante. La gerencia del Hotel ve la certificación como un gasto para la empresa y no como un beneficio al ser reconocido ante el mercado como un hotel Verde.

Por su parte el Hotel Lancaster House fomenta en todos sus procesos mediante la capacitación continua a los funcionarios de la empresa para que dentro de sus actividades promuevan la sostenibilidad para esto se ha diseñado un formulario para cada departamento con el objetivo de supervisar el cumplimiento de las tareas, ver anexos

Lo importante es que en el momento de certificarse el proceso no quede solo por un tiempo sino que se desarrolle para siempre y exista una supervisión, de igual manera también es importante informar a los clientes mediante redes sociales o por medio de los mismos trabajadores el compromiso del Hotel frente al Medio Ambiente con el objetivo de recibir un apoyo también de los clientes externos.

BIBLIOGRAFIA

- <http://www.slideshare.net/CHELINALINDINA/nts-ts002-establecimientos-de-alojamiento-y-hospedaje-eah>
- http://www.icesi.edu.co/ingenieria_industrial/eudii18/images/stories/presentaciones/sello_ambiental_colombiano.pdf
- DECRETO 1713 DE 2002. MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO – MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE. Por el cual se establece normas en relación con la Gestión Integral de Residuos Sólidos y la elaboración del Plan Municipal o Distrital para la Gestión Integral de Residuos.
- DECRETO 1505 DE 2003. MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1713 de 2002, en relación con los planes de gestión integral de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones.
- DECRETO 4741 DE 2005. MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL, MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, MINISTERIO DE TRANSPORTE. Por el cual se reglamenta parcialmente el manejo de los residuos o desechos peligrosos en el marco de la gestión integral.
- DECRETO 838 DE 2005. MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1713 de 2002, en relación con los planes de gestión integral de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones.
- GTC 86:2003. GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS (GIR).
- GTC 24:2009. GESTIÓN AMBIENTAL. RESIDUOS SÓLIDOS. GUÍA PARA LA SEPRACIÓN EN LA FUENTE.
- FUENTE INFORMACION VERBAL ENCARGADO DEL HOTEL LANCASTER HOUSE