SISTEMA DE GESTION SOSTENIBLE

**Presentación**

El Hotel Arenal Springs Resort & Spa en sus inicios en la actividad del turismo fue en el 2005.

Para así formar una empresa de aproximadamente 100 habitaciones, 3 restaurantes y 134 colaboradores de planta y colaborando con la comunidad y sus alrededores para ser una comunidad modelo en ayuda por empresas privadas.

En su operación tratando de monitorear y evaluar actividades o acciones que realice la empresa en su día a día.

Para así velar por el ahorro energético, hídrico, desechos sólidos orgánicos, desechos sólidos no valorizables.

**MISIÓN**

Proporcionar no un techo, sino un Hogar a cada uno de nuestros huéspedes, mientras se trabaja con responsabilidad social empresarial, siempre de la mano con el medio ambiente.

**VISIÓN**

Ser el Hogar N° 1 de la Fortuna en la mente de los visitantes, con calidad humana para servir a nuestros clientes y comunidad, que todas nuestras acciones se reflejan en desarrollo, sostenible, tecnológico y preservación.

**Recomendaciones e información útil para su puesta en marcha.**

Se pretende que este manual sea una herramienta que pueda servir tanto para dar nociones básicas de un sistema de gestión sostenible a los responsables de la toma de decisiones en las organizaciones y para ayudar a los responsables a iniciar un proceso de implementación de un sistema de gestión sostenible. Este manual, sin embargo, no pretende ser un mapa o plan de actuación exhaustivo sobre la implementación de un sistema de gestión sostenible

**¿Qué es un Sistema de Gestión Sostenible?**

Un Sistema de Gestión Sostenible es que cumple los principios del desarrollo sostenible. La sostenibilidad es una forma de desarrollo que permite suplir la demanda y los requerimientos actuales, sin que esto implique que generaciones futuras corran el peligro de no poder satisfacer su propia demanda. En este contexto, la gestión sostenible implica el comportamiento consciente y firme de una determinada organización con el fin de obtener, en la medida de lo posible, a medio y largo plazo, un balance general positivo de sus acciones en los sectores económicos, ambiental y social, tanto desde la perspectiva microeconómica, como del conjunto de la sociedad.

Un Sistema de Gestión Sostenible está dirigido a la mejora del desempeño ambiental, social y económico de las organizaciones, esto es a la mejora de su desempeño en sostenibilidad. De esta forma, las empresas y otras organizaciones que integran la gestión sostenible en su actividad pueden ser agentes activos en la construcción del desarrollo sostenible de la sociedad.

**Características de un Sistema de Gestión Sostenible**

Entre las principales características de un sistema de gestión sostenible podemos destacar:

• Proceso de mejora continua.

El modelo del sistema de gestión sostenible que se ha implementado sigue un modelo de gestión “Planificar-Hacer Verificar-Actuar” es un proceso de mejora continua.

• Compromiso y liderazgo de la dirección.

El programa es un proceso constante e iterativo que permite que una organización desarrolle e implemente su Política de Sostenibilidad con base en el liderazgo y el compromiso de la alta dirección con el sistema de gestión sostenible. Poner en marcha un SGS es un esfuerzo conjunto de la organización que debe integrarse en la forma de trabajar de la misma, por lo que necesita apoyo al máximo nivel.

• Participación y comunicación. Todo el proceso de puesta en marcha del sistema de gestión sostenible debe realizarse de forma participativa y favoreciendo la comunicación con las partes interesadas.

• Transparencia y divulgación pública.

Esto se garantiza mediante la publicación del informe de sostenibilidad.

• Cumplimiento de la legislación vigente. Se debe asegurar el cumplimiento de la legislación vigente en los ámbitos de sostenibilidad e ir más allá con la adopción de compromisos voluntarios.

**Algunos ejemplos de mejoras ambientales:**

* Disminución de la contaminación.
* Disminución de la producción de residuos.
* Disminución del consumo de energía.
* Sustitución de energía fósil por energías renovables.
* Ahorro y optimización de la gestión del agua.
* Mejora en la gestión de residuos.
* Empleo de productos de limpieza biodegradables.
* Plantación de árboles como sumideros de CO2
* Ayuda a instituciones públicas o privadas cuando soliciten realizar labores de limpieza en las calles del destinn.

**Algunos ejemplos de mejoras sociales:**

* Incremento del número de horas de formación de la planilla.
* Mejora en la conciliación de la vida personal y profesional de la planilla.
* Mejora de las condiciones de seguridad y salud laboral.
* Contribución a programas sociales del lugar donde opera la empresa.
* Guarderías para hijos e hijas de miembros de la organización.
* Promover la contratación de personas de grupos con mayor índice de desempleo, tales como discapacitados, mujeres o personas mayores de 45 años

**Algunos ejemplos de mejoras económicas basadas en la sostenibilidad:**

* Disminución de gastos debido al ahorro y la eficiencia energética.
* Disminución de gastos debido al ahorro y optimización de la gestión del agua.
* Ahorro de costes de producción por optimización del uso de materias primas y recursos naturales; Aumento de la productividad gracias a una mayor motivación y formación de trabajadores y trabajadoras.

**Por qué es relevante para las Organizaciones**

**Entorno empresarial**

La incorporación de las consideraciones sociales y ambientales en la gestión empresarial se denominó inicialmente Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Este término surge en el ámbito de las grandes empresas y multinacionales, por lo que más adelante.

El mismo concepto se expresa con los términos Responsabilidad Corporativa o Responsabilidad Empresarial, de los que se ha eliminado el adjetivo social, entendiendo que la responsabilidad se aplicaría a todo el campo de actuación de la empresa y a sus repercusiones no sólo en el contexto económico, sino también social y ambiental, y por lo tanto se habla de empresas responsables.

Por otra parte, la responsabilidad social no puede limitarse sólo a las empresas, sino que es un concepto aplicable a todo tipo de organizaciones, administraciones públicas o entidades sin ánimo de lucro por poner unos ejemplos, y por ello podemos hablar de Responsabilidad Social de las Organizaciones o RSO.

**Entorno social**

Cada vez más clientes y otros grupos de interés prestan atención al comportamiento de las empresas en ámbitos que van más allá de la creación de empleo y la generación de beneficios económicos. Se espera que las empresas hagan una contribución positiva al entorno que las acoge, lo que se traduce en premiar a aquellas que lo pueden demostrar.

Por otra parte, la sociedad espera que tanto las administraciones públicas, como las entidades sin ánimo de lucro u otras organizaciones con fines sociales o ambientales muestren una coherencia entre sus actividades y propuestas y su comportamiento.

La puesta en marcha de un sistema de gestión sostenible implica la elaboración de un diagnóstico de sostenibilidad, que incluye el cumplimiento de la legislación aplicable, las relaciones de la organización con sus partes interesadas y su desempeño ambiental. La organización define y aprueba, al más alto nivel, su política de sostenibilidad y en base a la misma identifica sus indicadores de desempeño, y establece sus objetivos, metas y programas.

La adopción de un sistema de gestión sostenible debe nacer del compromiso de la organización por contribuir al desarrollo sostenible y poner a disposición de sus clientes productos y servicios que a lo largo de su ciclo de vida sean lo más sostenibles posible.

**La Responsabilidad Social de la Empresa.**

Además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.

Una empresa es socialmente responsable cuando responde satisfactoriamente a las expectativas que sobre su funcionamiento tienen los distintos grupos de interés”.

**Antes de empezar ¿Está preparada tu organización para la implementación de un sistema de gestión sostenible?**

Una buena forma de comenzar, que favorece la participación y facilita el diálogo, es convocar una reunión con la plantilla para identificar las dificultades y oportunidades. Una vez identificadas las dificultades se analizan y se plantea cómo superarlas. Las oportunidades identificadas se transforman en objetivos.

Si es Usted responsable de poner en marcha o impulsar la implantación del SGS le recomendamos, en base a nuestra experiencia, que tenga en cuenta un conjunto de aspectos claves que hemos reunido en una lista de chequeo.

**¿Cómo hacer mi organización más sostenible?**

**Lista de chequeo:**

* Establezca sus propios objetivos e identifique los beneficios
* Asegure el compromiso de la dirección
* Haga que el sistema se adapte a la organización, no la organización al sistema
* Promueva la participación de los trabajadores: cree estructuras de participación
* Identifique y disponga de los recursos necesarios (humanos, materiales y económicos) para todas las fases de la implantación del sistema (diseño, implantación, certificación y mantenimiento)
* Nombre un responsable del sistema de gestión sostenible
* Establezca medidas para sensibilizar e informar sobre la gestión sostenible
* Fomente una gestión transparente: establezca canales de comunicación eficiente con el exterior

**¿Cómo comenzar?**

Avanzar en la gestión sostenible debe ser un compromiso que cada organización vaya construyendo de acuerdo a sus propias necesidades o prioridades.

Dado que la gestión sostenible está dirigida a la mejora del desempeño ambiental, social y económico de las organizaciones, cualquier sistema de gestión que contribuya a estos objetivos será una buena forma de comenzar a poner en marcha la gestión sostenible.

Disponer de cualquier sistema de gestión, como puede ser de calidad, facilita la aplicación de la metodología. Si la organización dispone de un sistema de gestión ambiental, o de seguridad laboral, esto le facilitará, además, el desarrollo de estos ámbitos en el conjunto de los aspectos de sostenibilidad,

**Adoptar un modelo de gestión sostenible**

**El Sistema de Gestión Sostenible.**

Para poner en marcha el SGS se incorpora como innovación el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con sus aspectos sociales y económicos, formando un único sistema integrado de gestión de las organizaciones.

Este modelo de gestión sostenible está diseñado como una herramienta sencilla que pueda adaptarse a las necesidades y particularidades para organizaciones de pequeño o mediano tamaño, de manera que les permita integrar la responsabilidad social en su gestión empresarial.

Para ponerlo en marcha se ha elaborado un grupo de la organización.

Las orientaciones y recomendaciones que damos en este manual respecto a la implantación se basan en la experiencia llevada a cabo durante la implantación de este sistema de gestión sostenible en Ecología y Desarrollo.

**Como se indica en sistema de gestión sostenible permite:**

* Documentar y sistematizar los procesos internos de medición y control de los aspectos ambientales, económicos y sociales de la organización.
* Garantizar que haya un único sistema integrado de gestión en la organización, evitando la presencia de otros sistemas paralelos o subordinados, como sistemas de gestión ambiental, de calidad, de responsabilidad social corporativa u otros instrumentos adicionales como objetivos acordados, cuadros de mando integral e informes de sostenibilidad, certificados de calidad, etc.
* Desarrollar una forma de trabajo y de acción basada en la efectividad y la eficiencia.
* El seguimiento continuado del proceso de enfoque permanente en la sostenibilidad en el seno de la organización.

**Es un sistema de aplicación voluntaria que, sin embargo, establece los siguientes estándares mínimos:**

* Cumplimiento de la normativa legal vigente.
* Mejora continua de las acciones de sostenibilidad
* Transparencia y comunicación, por medio de la publicación del informe de sostenibilidad
* Proceso de implantación participativo

**Implementación del sistema de gestión integral.**

El proceso de implementación del sistema de gestión sostenible se lleva a cabo siguiendo los seis pasos que se enumeran:

1. Diagnóstico de sostenibilidad
2. Política de sostenibilidad
3. Programa de mejora
4. Implantación del SGS
5. Memoria de sostenibilidad
6. Revisión interna y externa

Los 6 pasos hacia la sostenibilidad organizativa

1. Diagnóstico de Sostenibilidad
2. Política de Sostenibilidad
3. Programa de Mejora
4. Implantación del SGS
5. 5 Memoria de sostenibilidad
6. Revisión Interna y Externa

A continuación, se detalla cada paso del proceso de implementación.

Paso 1. Diagnóstico de sostenibilidad

El primer paso en la implementación del sistema de gestión se llevará a cabo un diagnóstico de sostenibilidad para poder conocer con exactitud el estado inicial de la organización en cuanto a aspectos ambientales, sociales y económicos.

Esta labor incluye una revisión sistemática y exhaustiva de las actividades, productos y servicios de la organización que tienen (o pueden tener) impactos ambientales, sociales y económicos internos y externos.

El diagnostico organizativo debe llevarse a cabo como un proceso participativo que incluya a los distintos grupos de interés de la organización.

Para cumplir con los requisitos del Reglamento el l diagnostico organizativo deberá incluir la identificación y análisis de los aspectos ambientales, tanto directos como indirectos que se producen como consecuencia de las actividades de la organización.

Se establecieron criterios para la evaluación del impacto que generan los aspectos identificados como significativos sobre el medio ambiente y estos fueron registrados. El mismo proceso se repitió para la identificación y análisis de los aspectos sociales y económicos. El conocimiento de estos aspectos fue clave para el establecimiento de los objetivos de mejora del sistema de gestión.

Por último, se llevó a cabo un análisis de los posibles casos de emergencia en la organización.

Paso 2. Política de Sostenibilidad: compromiso de la organización

El segundo paso en la implementación del sistema de gestión sostenible es la elaboración y aprobación de la Política de Sostenibilidad, que es un documento público, que describe los compromisos ambientales, sociales y económicos de la organización.

La Política de Sostenibilidad se apoya sobre los siguientes compromisos:

• Cumplimiento de la legislación medioambiental, social, y económica aplicable y otros requisitos que la organización suscriba.

• Mejora continua de la actuación medioambiental, social y económica de la organización

Paso 3. Programa de Mejora

El Programa de Mejora detalla los objetivos y metas establecidos para mejorar los impactos de sostenibilidad de la organización.

El Programa de Mejora se elabora en base al Diagnostico de Sostenibilidad previo, el análisis de aspectos ambientales, sociales y económicos significativos, así como la Política de Sostenibilidad.

Paso 4. Implantación del SGS

Después de llevar a cabo el diagnóstico y elaborar la Política de Sostenibilidad y el Programa de Mejora el siguiente paso es la implantación del sistema de gestión sostenible. Este sistema tiene seis componentes específicos detallados a continuación.

1. Estructura y responsabilidades. Parte fundamental de la implantación del sistema de gestión sostenible es la definición y documentación de la estructura y responsabilidades que regulan el funcionamiento del sistema de gestión.

1. Formación, sensibilización e implicación de los trabajadores. Es prioritario formar y sensibilizar a los empleados de la organización acerca del sistema de gestión, sus objetivos y correcto funcionamiento ya que la actividad de cualquier empleado dentro de la organización tiene unos impactos ambientales, sociales y económicos. Se pueden organizar sesiones de formación para fomentar la concienciación de los trabajadores y colaboradores acerca de los riesgos y aspectos críticos que podrían derivarse de actividades, productos y/o servicios específicos de la organización, y de las consecuencias que podrían surgir en caso de ocasionales desviaciones o accidentes.

1. Comunicación. El sistema de gestión sostenible debe contemplar mecanismos de comunicación interna y externa que fomenten la implicación y la participación activa de los distintos grupos de interés en la puesta en marcha y seguimiento del sistema de gestión sostenible. Para ello deben de crearse canales de comunicación específicos, efectivos y eficientes. Es importante comunicar a las partes interesadas la adopción de medidas de mejora del desempeño en sostenibilidad y mostrar los resultados conseguidos, esto puede beneficiar la confianza en la organización y su reputación.

1. Gestión de la documentación del Sistema de Gestión Sostenible. La implantación de un sistema de gestión sostenible requiere de la elaboración de un sistema o mecanismo para mantener al día en papel o en formato electrónico toda la información relacionada con el sistema, con el objetivo de:

* Describir los elementos básicos del sistema y su interrelación.
* Orientar sobre la documentación de referencia

Para asegurar el correcto funcionamiento del sistema de gestión sostenible resulta útil definir un mapa de procesos centrales de la organización, que identifique los procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

Será necesario definir el conjunto de procedimientos necesarios para cubrir los requisitos del Reglamento EMAS, así como otros que la organización determine con el fin de cumplir los objetivos de la política de sostenibilidad de la organización.

1. Control operacional. Para que el sistema de gestión sea efectivo, se debe pasar a la acción: es necesario regular las actividades que generan aspectos ambientales, sociales y económicos con el fin de reducir los impactos negativos y potenciar los impactos positivos de la organización.

Se debe asimismo identificar y planificar las funciones, actividades y procesos que afectan la sostenibilidad con el objeto de asegurar que dichas actividades se desarrollan en condiciones controladas. Para ello será útil disponer de los procedimientos y documentos necesarios que definan y describan detalladamente las responsabilidades y los pasos a seguir para llevar a cabo las actividades y tareas requeridas.

1. Planes de emergencia y capacidad de respuesta. Se deberán elaborar, los necesarios planes de emergencia para detallar los pasos a seguir en caso de accidentes e incidentes que pueden deteriorar el medio ambiente y la seguridad y salud de los trabajadores.

**Paso 5. Declaración ambiental y Memoria de Sostenibilidad**

El siguiente paso en la implementación del sistema de gestión es la elaboración y publicación de los documentos que expongan el comportamiento de la organización según una serie de criterios ambientales, sociales y económicos.

Por una parte, y con el fin de cumplir con los requisitos del EMAS, se deberá recopilar la información necesaria para la Declaración Ambiental.

La información clave sobre los indicadores de sostenibilidad de la organización: los sociales, los económicos y los ambientales se deberá recoger en la Memoria o Informe de Sostenibilidad.

La publicación de estos documentos se sustenta en una serie de valores centrales a cualquier sistema de gestión sostenible:

1) la transparencia informativa;

2) la comunicación / dialogo con los grupos de interés; y

3) la medición y seguimiento de indicadores clave.

**Paso 6. Revisión Interna y Externa**

Como último paso en la implementación del sistema de gestión se deberá llevar a cabo una revisión interna y externa exhaustiva para comprobar el correcto funcionamiento del sistema.

Este proceso de revisión se lleva a cabo en las tres etapas que se describen a continuación.

1. Auditoria Interna. Esta auditoría, de carácter interno, sirve para detectar a tiempo cualquier funcionamiento no óptimo del sistema de gestión sostenible. Los resultados de esta auditoría interna deben servir para realizar con posterioridad las mejoras pertinentes.
2. Revisión por la Dirección. Durante esta fase, la alta dirección de la organización lleva a cabo la revisión del sistema de gestión sostenible de la organización para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. En estas revisiones se debe incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión sostenible, incluyendo la política y el programa de mejora.

1. Auditoría / Verificación Externa. El último paso es la auditoría externa que deberá llevar a cabo un verificador ambiental acreditado para certificar la implantación del sistema.

Durante esta auditoria se revisa todo el contenido y funcionamiento del sistema de gestión.