



**SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD**

Documento No	0001
Fecha de lanzamiento	Kasım 2023
RevisiónNo	00
Fecha de Revisión	
Página No	1 / 11

# **SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD</b>	Documento No	0001
		Fecha de lanzamiento	Kasım 2023
		RevisiónNo	00
		Fecha de Revisión	
		Página No	2 / 11

## Contenido

1.SISTEMA DE GESTIÓN	3
2.CUMPLIMIENTO LEGAL	5
3.GRUPOS DE INTERÉS Y COMUNICACIÓN	6
4.ACCESIBILIDAD	7
5.ADQUISICIONES	8
6.POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD CULTURAL	9
7.ENERGÍA Y MEDIO AMBIENTE	9
8.GESTIÓN DEL AGUA Y AGUAS RESIDUALES	10
9.RESIDUOS ALIMENTARIOS Y SÓLIDOS	11

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD</b>	Documento No	0001
		Fecha de lanzamiento	Kasım 2023
		RevisiónNo	00
		Fecha de Revisión	
		Página No	3 / 11

## 1.SISTEMA DE GESTIÓN

Este documento establece el marco fundamental para un Sistema de Gestión de Sostenibilidad (SGS) que puede adaptarse y desarrollarse para abarcar todos los procesos de gestión de nuestro hotel, así como establecer sus políticas. Ha sido preparado para la dirección y el personal del hotel. Nuestro sistema se ha desarrollado para alinearse con el tamaño y alcance de nuestro hotel. La base de nuestro sistema de gestión se fundamenta en el Análisis de Riesgos. Se lleva a cabo un análisis de riesgos en áreas ambientales, desastres naturales, sociedad, cultura, economía, calidad, derechos humanos, salud, seguridad y otras áreas relevantes. Categorías adicionales pueden incluirse si es necesario. Después del análisis de riesgos, tenemos establecida una Política y Sistema de Gestión de Crisis que determina las acciones a tomar en caso de que los riesgos se materialicen. Una guía sobre cómo realizar el Análisis de Riesgos y la Gestión de Crisis acompaña a este documento. El análisis de riesgos se realiza utilizando el método especificado en la Tabla.

**El análisis de riesgos se lleva a cabo con el método especificado en la Tabla-1.**

El SGS implica la implementación de políticas específicas por parte de todos los empleados en áreas como calidad, economía, gestión, medio ambiente, cultura, derechos humanos, salud y seguridad. También incluye el establecimiento de objetivos y el monitoreo para verificar si se alcanzan, buscando una mejora continua en nuestros procesos de gestión operativa. Se establecen nuevos objetivos al alcanzar las metas definidas.

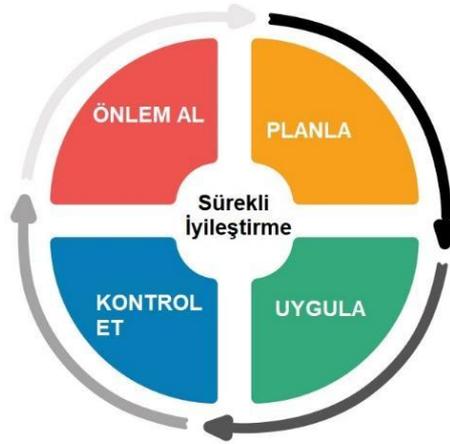
Si no se cumplen los objetivos, revisamos nuestras políticas y prácticas para garantizar una mejora continua. Los detalles sobre los objetivos relacionados con el sistema de gestión de nuestro hotel y los indicadores de rendimiento para alcanzar estos objetivos se incluyen en el apéndice de este documento.

**Los objetivos y los indicadores de desempeño de nuestro hotel se enumeran en la Tabla-2.**

Nuestro hotel se compromete a cumplir con las obligaciones de la Etapa 1 del Programa de Turismo Sostenible de Turquía y promete la mejora continua del sistema de gestión de sostenibilidad para mejorar el rendimiento sostenible. El estado del sector, los riesgos ambientales, sociales, tecnológicos, económicos y culturales, así como los cambios y actualizaciones debido a fuentes legislativas, conllevan la revisión continua de nuestro sistema de gestión, con actualizaciones necesarias realizadas al sistema y las políticas, si es necesario.

Los pasos mencionados anteriormente se pueden resumir en el enfoque Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PDCA), como se muestra en la Figura 1.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD</b>	Documento No	0001
		Fecha de lanzamiento	Kasım 2023
		RevisiónNo	00
		Fecha de Revisión	
		Página No	4 / 11



**Figura 1. Ciclo PDCA**

**Planificar:** Nuestro hotel otorga importancia a los asuntos ambientales, sociales, culturales, económicos nacionales y al sistema de gestión y establece objetivos. Se planifica una hoja de ruta y acciones para alcanzar los objetivos definidos

**Hacer:** Nuestro hotel establece políticas y prácticas fundamentales relacionadas con el medio ambiente, la cultura, lo social, los derechos humanos, la salud y la seguridad. Estos son monitoreados, medidos y registrados a intervalos específicos por personal relevante.

**Verificar:** Se monitorea y registra la retroalimentación tanto del personal como de los clientes en nuestro hotel. Se toman medidas correctivas según sea necesario.

**Actuar:** Esta etapa implica que nuestro hotel tome medidas para rectificar los problemas identificados en la etapa de "Verificar". Las medidas correctivas y acciones se registran y archivan.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD</b>	Documento No	0001
		Fecha de lanzamiento	Kasım 2023
		RevisiónNo	00
		Fecha de Revisión	
		Página No	5 / 11

## 2.CUMPLIMIENTO LEGAL

**Nuestro hotel se compromete a cumplir con las leyes actuales, regulaciones y acuerdos internacionales, mantiene una lista actualizada de estos y informa regularmente a su personal sobre estos aspectos legales, proporcionando la capacitación necesaria.**

**Las principales legislaciones a cumplir se enumeran en la Tabla-3.**

**Si se solicita o se requiere, nuestro hotel presenta todos los permisos, certificados y documentos necesarios a personas e instituciones relevantes. Estos documentos incluyen la Licencia de Apertura y Funcionamiento del Lugar de Trabajo, la última declaración de seguro de personal, el Certificado de Impuestos, los entrenamientos del personal, certificados, Certificado de Conexión al Alcantarillado obtenido del Municipio, documentos relacionados con el control de plagas y otros documentos necesarios.**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD</b>	Documento No	0001
		Fecha de lanzamiento	Kasım 2023
		RevisiónNo	00
		Fecha de Revisión	
		Página No	6 / 11

### 3.GRUPOS DE INTERÉS Y COMUNICACIÓN

**Grupos de interés y comunicación** Nuestro hotel proporciona información precisa a todos los segmentos en su promoción. Siempre se utilizan materiales visuales auténticos en las actividades promocionales. Nuestro hotel mantiene una estructura transparente y realista en su sitio web, cuentas de redes sociales, y otros canales promocionales impresos y escritos, así como en las comunicaciones de marketing relacionadas con sus productos y servicios. Además, nuestro hotel comparte de manera transparente sus políticas y acciones relacionadas con políticas y sostenibilidad con sus empleados e invitados. Nuestro hotel utiliza su sitio web para este fin.

**Se proporciona un ejemplo de informe de rendimiento en la Tabla-4.**

Hay un sistema en nuestro hotel que tiene como objetivo recibir comentarios sobre nuestro rendimiento en sostenibilidad, políticas y prácticas de nuestros clientes, instituciones públicas, municipios, empleados, comunidades locales y otras personas e instituciones relevantes. Este sistema permite que tanto nuestro personal como nuestros clientes proporcionen comentarios de manera rápida, fácil y efectiva. Este sistema abarca aplicaciones de encuestas para los huéspedes, otros canales de comunicación, monitoreo regular de cuentas de redes sociales, servicios de mensajería para empleados y comunicación regular a través de correo electrónico para otros grupos de interés

**Se presenta un ejemplo de aplicación de encuesta en la Tabla-5.**

**Experiencia del huésped:** Nuestro hotel otorga importancia a la satisfacción del huésped. La satisfacción del huésped implica retroalimentación obtenida del sistema relacionado con la sostenibilidad descrito anteriormente.

**Se Experiencia del huésped:** Nuestro hotel otorga importancia a la satisfacción del huésped. La satisfacción del huésped implica retroalimentación obtenida del sistema relacionado con la sostenibilidad descrito anteriormente. Se realiza un análisis de la retroalimentación recibida. Se registran los comentarios negativos y las respuestas, y se toman las acciones necesarias.

**Compromiso de los empleados:** El sistema de gestión de nuestro hotel depende en gran medida de nuestros empleados. Nuestros empleados conocen lo que se espera de ellos en nuestro sistema de gestión y en nuestras políticas y prácticas de sostenibilidad. Sus roles y responsabilidades se definen por escrito, se les comunica y se les proporciona capacitación y orientación necesarias de manera regular. Las sesiones de capacitación al respecto se registran.

Nuestros empleados participan activamente en mejorar y mejorar continuamente nuestro sistema de gestión y rendimiento en sostenibilidad. Revisamos y mejoramos nuestro sistema basándonos en los comentarios recibidos de nuestros empleados.

Se brindan programas de orientación sobre sostenibilidad, programas de capacitación periódicos relacionados con sus áreas de trabajo, capacitación en orientación laboral, sesiones de capacitación requeridas por ley y apoyo de orientación a los empleados. Implementamos planes de capacitación anuales que cubren higiene para personal de

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD</b>	Documento No	0001
		Fecha de lanzamiento	Kasım 2023
		RevisiónNo	00
		Fecha de Revisión	
		Página No	7 / 11

**cocina/servicio/masajes, conservación de agua y energía, reglas para el uso de sustancias químicas, seguridad contra incendios, primeros auxilios, entre otros.**

**Nuestros empleados tienen acceso gratuito y abierto a todos los materiales de capacitación.**

**Nuestro hotel se compromete a cumplir con las disposiciones relevantes de la Ley N.º 4857 sobre Trabajo y proporciona a los empleados al menos el salario mínimo. Además, nuestro hotel se compromete a cumplir con la Ley N.º 5510 sobre Seguro Social y Seguro General de Salud y la Ley N.º 6331 sobre Salud y Seguridad Ocupacional.**

## **4.ACCESIBILIDAD**

**Nuestro hotel se compromete a proporcionar servicios turísticos accesibles para todos dentro de sus posibilidades e informa con precisión y de manera abierta a sus huéspedes y partes interesadas sobre el nivel de accesibilidad a través de su sitio web.**

**Además, nuestro hotel garantiza el cumplimiento total con las regulaciones legales relacionadas con la accesibilidad y se compromete a mejorar continuamente en este sentido. Nos esforzamos por hacer mejoras no solo para personas con discapacidad física, sino también para aquellos que no pueden participar en actividades turísticas debido a limitaciones visuales o auditivas.**

**Nuestro hotel mantiene y repara regularmente su infraestructura de accesibilidad y, si es necesario, implementa mejoras. Además, nuestros empleados se mantienen informados regularmente sobre temas de accesibilidad.**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD</b>	Documento No	0001
		Fecha de lanzamiento	Kasım 2023
		RevisiónNo	00
		Fecha de Revisión	
		Página No	8 / 11

## 5.ADQUISICIONES

**Adquisiciones** Nuestra política de adquisiciones incluye políticas locales, respetuosas con el medio ambiente, basadas en el comercio justo y eficientes.

Nuestro hotel monitorea sus recursos materiales y de servicios. Mantenemos discusiones regulares con nuestros proveedores en intervalos específicos. Verificamos sus certificados, información y documentos relacionados con la sostenibilidad.

**Adquisiciones locales:** Nuestro hotel da prioridad a los proveedores locales siempre que ofrezcan calidad y precios razonables. Por lo tanto, inspeccionamos regularmente a nuestros proveedores, creamos y actualizamos listas de proveedores y buscamos informar e involucrar a nuestros proveedores según sea necesario. Medimos la proporción de bienes y servicios obtenidos de la comunidad local.

Para productos importados, nuestro hotel prioriza proveedores de comercio justo, siempre que los productos sean de calidad y a un precio razonable.

**Adquisiciones conscientes del medio ambiente:** Nuestro hotel sigue una política consciente del medio ambiente en las adquisiciones, centrándose en compras eficientes para reducir los desperdicios de alimentos y sólidos, enfatizando la conservación de energía y agua.

Damos prioridad a los productos etiquetados como ecológicos en nuestras adquisiciones. En caso de que no haya productos etiquetados como ecológicos en el grupo de productos a comprar, elegimos productos de proveedores y fabricantes que no dañen el medio ambiente en su producción y en todos los demás procesos.

En este contexto, nuestro hotel da prioridad a los proveedores con certificados de sostenibilidad en sus compras. Ejemplos de certificados que podrían buscarse a los proveedores incluyen ISO14001, ISO50001, ISO14064, ISO20400, entre otros.

Preferimos productos certificados ambientalmente (FSC, MSC, EU EcoLabel, etc.) o rastreables para madera, pescado, papel y otros alimentos.

No adquirimos ni utilizamos especies en peligro de extinción y especies prohibidas para la venta (pescados, árboles, plantas, animales cazados, etc.) en nuestro hotel.

Medimos la proporción de compras realizadas a proveedores certificados ambientalmente, locales y de comercio justo con respecto al total de compras realizadas.

Nuestro hotel tiene objetivos específicos relacionados con la adquisición certificada ambientalmente, local y de comercio justo. En este contexto, buscamos aumentar la proporción y el número de proveedores locales y de comercio justo en nuestras compras y prestamos mucha atención a esto.

**El formulario de evaluación de proveedores está disponible en la Tabla-7. La lista de proveedores aprobados está disponible en la Tabla-8.**

**Adquisiciones eficientes:** Nuestra política de adquisiciones prefiere bienes reutilizables,

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD</b>	Documento No	0001
		Fecha de lanzamiento	Kasım 2023
		RevisiónNo	00
		Fecha de Revisión	
		Página No	9 / 11

retornables y reciclados.

Además, nuestro hotel da prioridad a compras al por mayor y de productos a granel. Esto reduce la cantidad de transportes a nuestro hotel y, consecuentemente, minimiza las emisiones de gases de efecto invernadero.

Priorizamos que los productos entregados a nuestro hotel no tengan empaques innecesarios y excesivos de plástico, nylon, papel, vidrio o madera.

Evitamos productos desechables y empaques innecesarios, especialmente plásticos, en la compra y uso de consumibles. Se monitorean y gestionan las adquisiciones y uso de productos desechables y consumibles.

**La Tabla-9 se utiliza para monitorear productos desechables, plásticos y envasados.**

## 6.POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD CULTURAL

**Presentación del patrimonio cultural:** Nuestro hotel respeta los derechos de propiedad intelectual de la comunidad local Presentación del patrimonio cultural: Nuestro hotel respeta los derechos de propiedad intelectual de la comunidad local.

Se integran elementos culturales locales tanto tradicionales como contemporáneos en nuestra gastronomía, diseño y decoración.

**Artefactos:** Nuestro hotel no compra ni comercia con artefactos históricos y arqueológicos ni los exhibe.

**Promoción de la gastronomía local sostenible:** Nuestro hotel prioriza la promoción de productos locales y su consumo. Implementamos prácticas innovadoras y creativas en todas nuestras actividades para asegurar la sostenibilidad en la gastronomía.

## 7.ENERGÍA Y MEDIO AMBIENTE

**Eficiencia energética:** Nuestro hotel tiene una política de ahorro energético que implica la medición regular, el monitoreo, la reducción y el uso de energía renovable.

Priorizamos el uso de fuentes de energía renovable en la medida de lo posible. Nuestro hotel planea invertir en paneles solares para satisfacer las necesidades de agua caliente.

Planeamos categorizar y monitorear por separado el consumo de energía para diferentes unidades según el tipo de energía mediante el uso de medidores en nuestro hotel.

**Medimos el consumo total de energía utilizado en nuestro hotel. Las Tablas 10 y 11 se utilizan para hacer un seguimiento del consumo de electricidad y del uso total de energía, respectivamente.**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD</b>	Documento No	0001
		Fecha de lanzamiento	Kasım 2023
		RevisiónNo	00
		Fecha de Revisión	
		Página No	10 / 11

**Identificamos áreas con alto consumo de energía, planificamos medidas correctivas para reducir el consumo de energía en estas áreas y las implementamos (como sistemas de aislamiento, elección de dispositivos de bajo consumo en lugar de iluminación de alto consumo energético como bombillas incandescentes, uso de bombillas LED, etc.). Además, se planea la introducción de equipos energéticamente eficientes.**

**Educamos y capacitamos a nuestros empleados y partes interesadas sobre la conservación de energía.**

## 8.GESTIÓN DEL AGUA Y AGUAS RESIDUALES

**Gestión del Agua y Aguas Residuales Nuestro hotel tiene una política de conservación del agua que implica la medición regular, el monitoreo y la reducción del consumo de agua.**

**Hemos identificado la situación de riesgo del agua en la región donde se encuentra nuestro hotel. Para este propósito, utilizamos el Atlas de Riesgo del Agua preparado por el World Resources Institute. El enlace al sitio web relevante se proporciona aquí.**

**Se ha evaluado el riesgo del agua en el análisis de riesgos y se ha desarrollado un plan de gestión del agua. Este plan incluye mediciones y seguimiento del uso del agua y objetivos e informes para reducir el consumo de agua.**

**Nuestro hotel asegura que la vida marina y acuática no se vea perjudicada debido a las actividades de uso del agua. No obstante, se ha evaluado la posibilidad de daño a estas criaturas en el análisis de riesgos y se han tomado las medidas necesarias.**

**Cumplimos con todos los requisitos legales y regulaciones relacionadas con el uso del agua.**

**Nuestro agua proviene de una fuente legal y sostenible. El agua que utilizamos proviene del suministro municipal.**

**Medimos nuestro consumo de agua. Se calcula y se informa el total de agua utilizada por huésped o por estancia. El archivo en el apéndice se utiliza para la medición.**

**La Tabla-12 se utiliza para medir el consumo de agua.**

**Tenemos metas para reducir el consumo de agua. Por lo tanto, nuestro hotel planea e implementa medidas correctivas. Planeamos implementar la práctica de cambiar sábanas y toallas bajo solicitud del huésped para reducir el desperdicio de agua.**

**Educamos y orientamos a nuestros empleados y partes interesadas sobre la conservación del agua. Nuestro hotel hace todo lo posible para asegurar que las aguas residuales no dañen el medio ambiente.**

**Para la eliminación de aguas residuales, nuestro hotel cumple con las regulaciones determinadas por las autoridades locales. Seguimos los requisitos legales al respecto.**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD</b>	Documento No	0001
		Fecha de lanzamiento	Kasım 2023
		RevisiónNo	00
		Fecha de Revisión	
		Página No	11 / 11

## 9.RESIDUOS ALIMENTARIOS Y SÓLIDOS

**Residuos Alimentarios y Sólidos** Nuestro hotel tiene un Plan de Gestión de Residuos Sólidos. El plan incluye medición regular, monitoreo, reducción, reutilización, reciclaje y disposición de residuos.

**La Tabla-13 se utiliza para el seguimiento de residuos.**

Los residuos sólidos se separan según sus tipos, como alimentos, reciclables, peligrosos/tóxicos y orgánicos. Se segregan considerando oportunidades de reutilización y reciclaje.

Nuestro hotel informa y orienta regularmente a sus empleados y partes interesadas sobre la gestión de residuos a través de diversos materiales visuales y de comunicación.

Los residuos sólidos son recogidos por empresas autorizadas y con licencia según sus tipos en nuestro hotel.

Se miden los residuos, incluidos los residuos alimentarios, según sus tipos. Se calcula y se informa la cantidad de residuos sólidos por huésped o por estancia en nuestro hotel.

Además, nuestro hotel ha identificado áreas con alta generación de residuos sólidos y áreas de riesgo. Planeamos e implementamos medidas correctivas para reducir los residuos alimentarios y el desperdicio.

El objetivo es que la eliminación de residuos sólidos no tenga un impacto negativo en la población local o en el medio ambiente. Nuestra gestión de residuos se adhiere al "Reglamento de Residuos Cero".

Eso cubre las secciones desde la adquisición hasta los residuos alimentarios y sólidos.