



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN CON LA
COLECTIVIDAD**

TITULO:

**“AUDITORÍA AMBIENTAL INTERNA A UN CENTRO DE
ALOJAMIENTO”**

**PRIMER PROYECTO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAESTRÍA EN AUDITORÍA AMBIENTAL**

MAESTRÍA EN AUDITORÍA AMBIENTAL

PROMOCIÓN II

AUTOR:

OLGA MARITZA ESCOBAR MOYANO.

TUTOR:

ING. RODOLFO SALAZAR M. MSc.

ENERO-2014

Certificación

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS -ESPE

Certifico que:

Que el trabajo titulado “Auditoría Ambiental Interna a un Centro de Alojamiento”, realizado por Olga Maritza Escobar, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que la presente investigación está concebido como un aporte para dotar al Centro de alojamiento para que de un soporte técnico que le permita obtener el distintivo Q, ubicado en el cantón Quito , provincia de Pichincha y, además por su utilidad como fuente de investigación, si recomiendan su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf).

Quito, 8 de junio de 2012

Ing. Rodolfo Salazar Msc.

Director de tesis

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS -ESPE

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Olga Maritza Escobar Moyano

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “Auditoría Ambiental Interna a un Centro de Alojamiento”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Quito, 8 de junio de 2012

Olga Maritza Escobar

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS -ESPE

Autorización

Yo, Olga Maritza Escobar

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución, del trabajo “Auditoría Ambiental Interna a un Centro de Alojamiento”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Quito, 8 de junio de 2012

Olga Maritza Escobar

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a Dios, mi difunto padre, mi madre, hermana, novio y sobrina por ser mis bases que me han sostenido en los momentos más difíciles de mi vida, por su apoyo constante, por su completa entrega ya que gracias a esto he conseguido alcanzar grandes logros obtenidos creo que solo con el afecto familiar se puede complementar la vida profesional exitosa de cada ser humano.

Agradecimiento

Mi más sincero reconocimiento de gratitud a mi tutor el Coronel Ing. Rodolfo Salazar, a mi profesora Oponente la Ing. Wilson Jácome, al Director del Departamento de Ingeniería y jefes de las diferentes áreas del Centro de Alojamiento y a todas las persona que de una u otra forma colaboraron en la realización de este trabajo, su ayuda a sido de gran valor.

Por supuesto a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE y a todos los que fueron mis profesores, gracias por el conocimiento impartido durante el transcurso de cada uno de los módulos de la maestría.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE ANEXOS	9
CAPÍTULO I	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1.Localización geográfica del área de estudio	1
1.2.Área de influencia ambiental	1
1.2.1.Área de influencia directa (AID)	1
1.2.2. Área de influencia indirecta (AII)	1
1.3.Motivación y Contexto	4
1.4.Planteamiento de los problemas.....	7
1.5.Justificación e Importancia	8
1.6.Objetivo General	9
1.7.Objetivos Específicos	9
CAPÍTULO II	10
2. FUNDAMENTO TEÓRICO.....	10
2.1.MARCO LEGAL	16
2.2.LEGISLACIÓN Y ESTÁNDARES AMBIENTALES VIGENTES.....	16
2.2.2.Smart Voyager Express.....	18
CAPÍTULO III	25
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.	25
3.1.Pre Auditoría	25
3.2.Planificación de la Auditoría	25
3.3.Revisión de Información Existente (fase de gabinete)	26

3.4.Reunión de Pre Auditoría	27
3.5.Auditoría in situ.....	28
3.5.1.Inspección de Campo - Auditoría In Situ.....	28
3.5.2.Post - Auditoría.....	28
3.6.Evaluación Ambiental de la Fase Auditada.....	29
3.7.Resultados de la Evaluación	29
3.8.Informe y Cierre de Auditoría.....	30
3.9.Evaluación de Cumplimiento y Levantamiento de No Conformidades	30
CAPÍTULO IV.....	29
4. Evaluación de la Norma	29
4.1.Observación y No conformidades encontradas	34
4.1.1.Dimensión 1: Políticas, Misión, Visión y Objetivos	39
4.1.2.Dimensión 2: Protección y Conservación Ambiental.....	40
4.1.3.Dimensión 3 : Seguridad	43
4.1.4.Resultados obtenidos	46
CAPÍTULO V	47
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	47
5.1.CONCLUSIONES.....	47
5.2.RECOMENDACIONES.....	47
GLOSARIO	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	52

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 DESCRIPCIÓN DE LAS ÁREAS INTERVENIDAS POR PISOS.	52
ANEXO 2 DIMENSIONES.....	64
ANEXO 3 SÍNTESIS DE LAS NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS	73
ANEXO Nª 4 INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA AMBIENTAL DEL CENTRO DE ALOJAMIENTO.....	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE TABLAS

I 2	
Certificación	2
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	3
III 4	
Autorización	4
El presente trabajo está dedicado a Dios, mi difunto padre, mi madre, hermana, novio y sobrina por ser mis bases que me han sostenido en los momentos más difíciles de mi vida, por su apoyo constante, por su completa entrega ya que gracias a esto he conseguido alcanzar grandes logros obtenidos creo que solo con el afecto familiar se puede complementar la vida profesional exitosa de cada ser humano.	5
V 6	
Agradecimiento	6
ÍNDICE DE ANEXOS 9.....	7
CAPÍTULO I 1.....	7
1. INTRODUCCIÓN 1	7
1.1.Localización geográfica del área de estudio 1.....	7
1.2.Área de influencia ambiental 1	7
1.2.1.Área de influencia directa (AID) 1.....	7

1.2.2. Área de influencia indirecta (AII) 1.....	7
1.3.Motivación y Contexto 4.....	7
1.4.Planteamiento de los problemas 7.....	7
1.5.Justificación e Importancia 8.....	7
1.6.Objetivo General 9.....	7
1.7.Objetivos Específicos 9.....	7
CAPÍTULO II 10.....	7
2. FUNDAMENTO TEÓRICO 10.....	7
2.1.MARCO LEGAL 16.....	7
2.2.LEGISLACIÓN Y ESTÁNDARES AMBIENTALES VIGENTES. 16.....	7
2.2.2.Smart Voyager Express 18.....	7
CAPÍTULO III 25.....	7
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. 25.....	7
3.1.Pre Auditoría 25.....	7
3.2.Planificación de la Auditoría 25.....	7
3.3.Revisión de Información Existente (fase de gabinete) 26.....	7
3.4.Reunión de Pre Auditoría 27.....	8
3.5.Auditoría in situ 28.....	8
3.5.1.Inspección de Campo - Auditoría In Situ 28.....	8
3.5.2.Post - Auditoría 28.....	8
3.6.Evaluación Ambiental de la Fase Auditada.....	298
3.7.Resultados de la Evaluación 29.....	8
3.8.Informe y Cierre de Auditoría 30.....	8
3.9.Evaluación de Cumplimiento y Levantamiento de No Conformidades 30...8	
CAPÍTULO IV 29.....	8
4. Evaluación de la Norma 29.....	8
4.1.Observación y No conformidades encontradas 34.....	8

4.1.1.Dimensión 1: Políticas, Misión, Visión y Objetivos	39	8
4.1.2.Dimensión 2: Protección y Conservación Ambiental	40	8
4.1.3.Dimensión 3 : Seguridad	43	8
4.1.4.Resultados obtenidos	46	8
CAPÍTULO V	47	8
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47	8
5.1.CONCLUSIONES	47	8
5.2.RECOMENDACIONES	47	8
GLOSARIO	49	8
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48	8
ANEXOS	52	8
ÍNDICE DE ANEXOS		9
ANEXO 1 DESCRIPCIÓN DE LAS ÁREAS INTERVENIDAS POR PISOS.	529	
ANEXO 2 DIMENSIONES	64	9
ANEXO 3 SÍNTESIS DE LAS NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS	73	9
ANEXO N° 4 INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA AMBIENTAL DEL CENTRO DE ALOJAMIENTO.		¡Error! Marcador no definido.
INDICE DE TABLAS		9
INDICE DE FIGURAS		14
Figura N° 1	99	14
Figura N ° 2	101	15
Figura N°3	102	15
Resumen		15

Este documento propone la elaboración de una Auditoría Ambiental Interna para un Centro de Alojamiento basado en norma Smart Voyager Express El planteamiento involucra tres dimensiones de la norma: Objetivos, misión, visión; Protección y Conservación Ambiental; Seguridad La investigación servirá de instrumento para diagnosticar el estado actual del Centro de

alojamiento y este deberá estar disponible para cualquier empleado de la planta. La propuesta incluye un análisis cualitativo y cuantitativo de cada uno de los indicadores que hacen mención la norma según cada criterio. Las auditorías ambientales en los últimos tiempos son de gran interés para las corporaciones e instituciones tanto a nivel nacional como internacional ya que se han constituido un instrumento para prevenir problemas ambientales y demuestran un compromiso hacia el manejo sustentable. Surgen por la necesidad de prevenir y controlar emisiones y contaminación tanto del aire, agua y suelo. El proceso de Auditoría Ambiental Inicial se elaborará a partir del estado actual de los componentes ambientales influenciados por los diferentes procesos que se llevan a cabo en el Centro de Alojamiento. Se busca determinar el grado de afectación de los componentes ambientales y se propondrán medidas ambientales preventivas a través del Plan de Acción que se expondrá en la segunda fase del proyecto, en función de las no conformidades identificadas.....15

Abstract.....17

This paper proposes the development of an Internal Audit for Environmental Centre Accommodation based on standard Smart Voyager Express The approach involves three standard dimensions : objectives, mission, vision , Conservation and Environmental Protection , Safety Research serve as a tool to diagnose current status of the center housing and this should be available to any employee of the plant. The proposal includes a qualitative and quantitative assessment of each of the indicators that make mention of the rule each criterion analysis. Environmental audits in recent times are of great interest for corporations and institutions at national and international level and which have become a tool for preventing environmental problems and demonstrate a commitment to sustainable management . Arise from the need to prevent and control both emissions and pollution of air, water and soil. The Initial

Environmental Audit process will be drawn from the current state of environmental components influenced by the different processes that take place in the Centre Accommodation . It seeks to determine the degree of impact of environmental components and environmental safeguards will be proposed through the Action Plan will be presented in the second phase of the project , depending on nonconformities identified	17
CAPÍTULO I	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Localización geográfica del área de estudio.....	1
1.2. Área de influencia ambiental	1
1.2.1. Área de influencia directa (AID)	1
1.2.2. Área de influencia indirecta (AII).....	1
1.3. Motivación y Contexto	6
1.4. Planteamiento de los problemas	7
1.5. Justificación e Importancia	8
1.6. Objetivo General	9
1.7. Objetivos Específicos.....	9
CAPÍTULO II	10
2. FUNDAMENTO TEÓRICO.....	10
2.1. MARCO LEGAL	16
2.2. LEGISLACIÓN Y ESTÁNDARES AMBIENTALES VIGENTES.	16
2.2.1. Ordenanza 213.....	16
2.2.2. Smart Voyager Express.....	18
CAPÍTULO III	25
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.	25
3.1. Pre Auditoría	25
3.2. Planificación de la Auditoría	25

3.3.	Revisión de Información Existente (fase de gabinete).....	26
3.4.	Reunión de Pre Auditoría	27
3.5.	Auditoría in situ	28
3.5.1.	Inspección de Campo - Auditoría In Situ.....	28
3.5.2.	Post - Auditoría.....	28
3.6.	Evaluación Ambiental de la Fase Auditada	29
3.7.	Resultados de la Evaluación	29
3.8.	Informe y Cierre de Auditoría	30
3.9.	Evaluación de Cumplimiento y Levantamiento de No Conformidades...30	
	CAPÍTULO IV.....	33
4.	Evaluación de la Norma	33
4.1.	Observación y No conformidades encontradas	34
4.1.1.	Dimensión 1: Políticas, Misión, Visión y Objetivos	39
4.1.2.	Dimensión 2: Protección y Conservación Ambiental	40
4.1.3.	Dimensión 3 : Seguridad	43
4.1.4.	Resultados obtenidos	46
	CAPÍTULO V	47
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	47
5.1.	CONCLUSIONES	47
5.2.	RECOMENDACIONES	47
6.	GLOSARIO	48
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50

INDICE DE FIGURAS

I	2
Certificación	2
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	3

III 4

Autorización4

El presente trabajo está dedicado a Dios, mi difunto padre, mi madre, hermana, novio y sobrina por ser mis bases que me han sostenido en los momentos más difíciles de mi vida, por su apoyo constante, por su completa entrega ya que gracias a esto he conseguido alcanzar grandes logros obtenidos creo que solo con el afecto familiar se puede complementar la vida profesional exitosa de cada ser humano.5

V 6

Agradecimiento6

ÍNDICE DE ANEXOS 9.....7

CAPÍTULO I 1.....7

1. INTRODUCCIÓN 17

1.1.Localización geográfica del área de estudio 1.....7

1.2.Área de influencia ambiental 17

1.2.1.Área de influencia directa (AID) 1.....7

1.2.2. Área de influencia indirecta (AII) 1.....7

1.3.Motivación y Contexto 4.....7

1.4.Planteamiento de los problemas 77

1.5.Justificación e Importancia 8.....7

1.6.Objetivo General 9.....7

1.7.Objetivos Específicos 9.....7

CAPÍTULO II 10.....7

2. FUNDAMENTO TEÓRICO 10.....7

2.1.MARCO LEGAL 16.....7

2.2.LEGISLACIÓN Y ESTÁNDARES AMBIENTALES VIGENTES. 167

2.2.2.Smart Voyager Express 187

CAPÍTULO III 25.....7

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. 25	7
3.1.Pre Auditoría 25.....	7
3.2.Planificación de la Auditoría 25.....	7
3.3.Revisión de Información Existente (fase de gabinete) 26.....	7
3.4.Reunión de Pre Auditoría 27.....	8
3.5.Auditoría in situ 28.....	8
3.5.1.Inspección de Campo - Auditoría In Situ 28.....	8
3.5.2.Post - Auditoría 28.....	8
3.6.Evaluación Ambiental de la Fase Auditada.....	298
3.7.Resultados de la Evaluación 29.....	8
3.8.Informe y Cierre de Auditoría 30.....	8
3.9.Evaluación de Cumplimiento y Levantamiento de No Conformidades 30...8	
CAPÍTULO IV 29	8
4. Evaluación de la Norma 29.....	8
4.1.Observación y No conformidades encontradas 34.....	8
4.1.1.Dimensión 1: Políticas, Misión, Visión y Objetivos 39.....	8
4.1.2.Dimensión 2: Protección y Conservación Ambiental 40.....	8
4.1.3.Dimensión 3 : Seguridad 43.....	8
4.1.4.Resultados obtenidos 46.....	8
CAPÍTULO V 47	8
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 47.....	8
5.1.CONCLUSIONES 47.....	8
5.2.RECOMENDACIONES 47.....	8
GLOSARIO 49.....	8
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 48.....	8
ANEXOS 52.....	8
ÍNDICE DE ANEXOS	9

ANEXO 1 DESCRIPCIÓN DE LAS ÁREAS INTERVENIDAS POR PISOS.	529
ANEXO 2 DIMENSIONES 64	9
ANEXO 3 SÍNTESIS DE LAS NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS	73...9
ANEXO Nº 4 INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA AMBIENTAL DEL CENTRO DE ALOJAMIENTO.....	¡Error! Marcador no definido.
INDICE DE TABLAS	9
INDICE DE FIGURAS	14
Resumen.....	20

Este documento propone la elaboración de una Auditoría Ambiental Interna para un Centro de Alojamiento basado en norma Smart Voyager Express El planteamiento involucra tres dimensiones de la norma: Objetivos, misión, visión; Protección y Conservación Ambiental; Seguridad La investigación servirá de instrumento para diagnosticar el estado actual del Centro de alojamiento y este deberá estar disponible para cualquier empleado de la planta. La propuesta incluye un análisis cualitativo y cuantitativo de cada uno de los indicadores que hacen mención la norma según cada criterio. Las auditorías ambientales en los últimos tiempos son de gran interés para las corporaciones e instituciones tanto a nivel nacional como internacional ya que se han constituido un instrumento para prevenir problemas ambientales y demuestran un compromiso hacia el manejo sustentable. Surgen por la necesidad de prevenir y controlar emisiones y contaminación tanto del aire, agua y suelo. El proceso de Auditoría Ambiental Inicial se elaborará a partir del estado actual de los componentes ambientales influenciados por los diferentes procesos que se llevan a cabo en el Centro de Alojamiento. Se busca determinar el grado de afectación de los componentes ambientales y se propondrán medidas ambientales preventivas a través del Plan de Acción que se expondrá en la segunda fase del proyecto, en función de las no conformidades identificadas.....

Abstract.....	22
<p>This paper proposes the development of an Internal Audit for Environmental Centre Accommodation based on standard Smart Voyager Express The approach involves three standard dimensions : objectives, mission, vision , Conservation and Environmental Protection , Safety Research serve as a tool to diagnose current status of the center housing and this should be available to any employee of the plant. The proposal includes a qualitative and quantitative assessment of each of the indicators that make mention of the rule each criterion analysis. Environmental audits in recent times are of great interest for corporations and institutions at national and international level and which have become a tool for preventing environmental problems and demonstrate a commitment to sustainable management . Arise from the need to prevent and control both emissions and pollution of air, water and soil. The Initial Environmental Audit process will be drawn from the current state of environmental components influenced by the different processes that take place in the Centre Accommodation . It seeks to determine the degree of impact of environmental components and environmental safeguards will be proposed through the Action Plan will be presented in the second phase of the project , depending on nonconformities identified .</p>	
	22
CAPÍTULO I	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Localización geográfica del área de estudio.....	1
1.2. Área de influencia ambiental	1
1.2.1. Área de influencia directa (AID).....	1
1.2.2. Área de influencia indirecta (AII).....	1
1.3. Motivación y Contexto.....	6
1.4. Planteamiento de los problemas	7
1.5. Justificación e Importancia	8

1.6. Objetivo General	9
1.7. Objetivos Específicos.....	9
CAPÍTULO II	10
2. FUNDAMENTO TEÓRICO.....	10
2.1. MARCO LEGAL	16
2.2. LEGISLACIÓN Y ESTÁNDARES AMBIENTALES VIGENTES.	16
2.2.1. Ordenanza 213.....	16
2.2.2. Smart Voyager Express.....	18
CAPÍTULO III	25
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.	25
3.1. Pre Auditoría	25
3.2. Planificación de la Auditoría	25
3.3. Revisión de Información Existente (fase de gabinete).....	26
3.4. Reunión de Pre Auditoría	27
3.5. Auditoría in situ	28
3.5.1. Inspección de Campo - Auditoría In Situ.....	28
3.5.2. Post - Auditoría.....	28
3.6. Evaluación Ambiental de la Fase Auditada	29
3.7. Resultados de la Evaluación	29
3.8. Informe y Cierre de Auditoría	30
3.9. Evaluación de Cumplimiento y Levantamiento de No Conformidades...	30
CAPÍTULO IV.....	33
4. Evaluación de la Norma	33
4.1. Observación y No conformidades encontradas	34
4.1.1. Dimensión 1: Políticas, Misión, Visión y Objetivos	39
4.1.2. Dimensión 2: Protección y Conservación Ambiental	40
4.1.3. Dimensión 3 : Seguridad	43

4.1.4. Resultados obtenidos	46
CAPÍTULO V	47
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	47
5.1. CONCLUSIONES	47
5.2. RECOMENDACIONES	47
6. GLOSARIO	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50

Resumen

Este documento propone la elaboración de una Auditoría Ambiental Interna para un Centro de Alojamiento basado en norma Smart Voyager Express El planteamiento involucra tres dimensiones de la norma: Objetivos, misión, visión; Protección y Conservación Ambiental; Seguridad La investigación servirá de instrumento para diagnosticar el estado actual del Centro de alojamiento y este deberá estar disponible para cualquier empleado de la planta. La propuesta incluye un análisis cualitativo y cuantitativo de cada uno de los indicadores que hacen mención la norma según cada criterio. Las auditorías ambientales en los últimos tiempos son de gran interés para las corporaciones e instituciones tanto a nivel nacional como internacional ya que se han constituido un instrumento para prevenir problemas ambientales y demuestran un compromiso hacia el manejo sustentable. Surgen por la

necesidad de prevenir y controlar emisiones y contaminación tanto del aire, agua y suelo. El proceso de Auditoría Ambiental Inicial se elaborará a partir del estado actual de los componentes ambientales influenciados por los diferentes procesos que se llevan a cabo en el Centro de Alojamiento. Se busca determinar el grado de afectación de los componentes ambientales y se propondrán medidas ambientales preventivas a través del Plan de Acción que se expondrá en la segunda fase del proyecto, en función de las no conformidades identificadas.

Ambiental, Alojamiento, turismo sostenible, Auditoría Interna, norma.

Abstract

This paper proposes the development of an Internal Audit for Environmental Centre Accommodation based on standard Smart Voyager Express. The approach involves three standard dimensions: objectives, mission, vision, Conservation and Environmental Protection, Safety Research serve as a tool to diagnose current status of the center housing and this should be available to any employee of the plant. The proposal includes a qualitative and quantitative assessment of each of the indicators that make mention of the rule each criterion analysis. Environmental audits in recent times are of great interest for corporations and institutions at national and international level and which have become a tool for preventing environmental problems and demonstrate a commitment to sustainable management. Arise from the need to prevent and control both emissions and pollution of air, water and soil. The Initial Environmental Audit process will be drawn from the current state of environmental components influenced by the different processes that take place in the Centre Accommodation. It seeks to determine the degree of impact of environmental components and environmental safeguards will be proposed through the Action Plan will be presented in the second phase of the project, depending on nonconformities identified.

Key words:

Environmental, Lodging, sustainable tourism, Internal Audit,

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Localización geográfica del área de estudio

El proyecto tiene su ubicación en la provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Mariscal Sucre, a una altura de 2857 msnm.

1.2. Área de influencia ambiental

1.2.1. Área de influencia directa (AID)

Corresponde a 50 m a la redonda, en donde se aprecia que no existen alteraciones al medio ambiente de forma directa.

1.2.2. Área de influencia indirecta (AII)

Se ha delimitado a un radio de 200 m. alrededor de la planta del Centro de Alojamiento.

➤ Componente Físico.-

Debido a que el proyecto se ubica en una zona totalmente urbanizada, no existen parámetros físicos que puedan ser afectados, sin embargo dado que como se mencionó en el ítem anterior, el Centro de alojamiento se ubica en la parroquia de Lñaquito se considera los siguientes niveles de sensibilidad física:

- **Aspecto Agua.-**

Dadas las características de la actividad, podrían existir alteraciones en la calidad de agua debido a las descargas líquidas provenientes del proceso del Centro de alojamiento, por lo cual la sensibilidad de este parámetro es media.

- **Aspecto Suelo.-**

Se considera una sensibilidad baja en lo que se refiere a calidad de suelo ya que podría existir inadecuada disposición de residuos líquidos y sólidos provenientes de las actividades del Centro de alojamiento.

- **Aspecto Aire.-**

Se podría considerar una sensibilidad baja en lo que respecta a la calidad de aire ya que esta se podría ver afectada por la utilización de vehículos para el transporte de pasajeros e insumos utilizados en el mismo.

- **Aspecto Sonoro.-**

La calidad sonora se considera con una sensibilidad baja ya que no existen equipos que puedan causar altos niveles de ruido.

- **Componente Biótico.-**

La flora es escasa y uniforme no se evidencia cobertura vegetal debido a que las calles son adoquinadas y la única flora es la que se encuentra en las aceras y parterres. La fauna que se evidencia son aves comunes como: mirlos, colibríes, tórtolas, pero su presencia es muy esporádica y las

emisiones gaseosas están bajo el límite de la norma por lo que la afectación sería baja.

➤ **Componente Antrópico.-**

Se encuentra intervenida y se evidencia que la población dispone de todos los servicios básicos como: agua, potable, luz eléctrica, alumbrado público, servicio de recolección de desechos, servicio de buses, adoquinado de calles, servicios educativos; además es una zona cuenta con varios locales comerciales.

• **Aspecto Socio-Económico.-**

La sensibilidad socio-económica se considera importante ya que al ser un área poblada, es necesario que se mantenga buenas relaciones con los habitantes del sector. Además, la ejecución de las actividades del Centro de Alojamiento podrá ocasionar cambios temporales en el estilo de vida de la población del área de influencia.

• **Aspecto Cultura.-**

Debido a la afluencia de turistas, las tradiciones así como la identidad cultural de la población se pudiera ver afectada por costumbres introducidas pero se puede decir que es baja porque es una zona urbana.

Datos Básicos del Centro de Alojamiento

Horarios de Trabajo: 24 horas.

El personal Operativo trabaja en tres turnos:

Lunes a Domingos 06:00 - 14:30

14:00 - 22:30

22:00 - 06:30

El personal Administrativo trabaja en el horario de 9:00 a 17:00.

Los turnos de cada departamento del Centro de Alojamiento varían según las necesidades del mismo.

El personal está conformado por 367 personas, distribuidas en turnos diarios de trabajo; siendo:

- 124 mujeres
- 243 hombres
- 6 mujeres embarazadas
- 16 personas con contratos eventuales de trabajo
- 12 personas con capacidades especiales

Promedio aproximado de personas flotantes (visitas): 40 diarias

Capacidad máxima de huéspedes: 519 personas

Capacidad máxima de banquetes: 1.030 personas

Capacidad máxima de (2) restaurantes: 348 personas

Promedio aproximado de locales comerciales: 20 personas

Capacidad máxima de carga del Centro de Alojamiento: 2291 personas

Descripción de las Áreas del Centro de Alojamiento

Área Total del Terreno:	15.302 m ²
Área Total de Construcción:	45.652 m ²
Área de Oficinas:	422.07 m ²
Área de Bodegas:	500 m ²
Área de Parqueo:	14.569 m ²
Área de Jardín:	8.144,25 m ²
Área de Servicios:	no aplica
Capacidad de Operación:	
Capacidad Instalada:	257 habitaciones
Capacidad operativa:	193 habitaciones.
Número de personas que laboran 367	
Volumen cisterna:	4 cisternas con total de 1.134,35 m ³
Volumen y tanques de combustible diesel: 12.000 galones.	
Volumen bomba de gas:	4000 kilogramos.

Además del equipamiento descrito, el Centro de Alojamiento cuenta con dos vestidores uno para mujeres (duchas, sanitarios, lavabos) y otro para hombres (duchas, sanitarios, lavabos, urinarios) utilizados por todo el personal del Centro de Alojamiento.

Proyectos Relacionados o Complementarios

Auditoría de Cumplimiento del Centro de Alojamiento.

Estudio de Impacto Ambiental del Centro de Alojamiento.

1.3. Motivación y Contexto

Reducir los impactos ambientales si los hubiere y además porque en el caso específico del Centro de Alojamiento, el proyecto se lo realiza para corregir las no conformidades levantadas por la auditoría ambiental interna preparándose así para ser inspeccionada por una Auditoría Ambiental Externa comandada por el organismo nacional competente, Quito Turismo con el simple objetivo de obtener la Certificación Smart Voyager Express y posterior a esto el Distintivo Q para ser parte del grupo de los Centros de Alojamiento sustentables del Ecuador.

En lo cual se trabajará con normativa ambiental vigente y la norma Smart Voyager Express, esta última es el filtro para la obtención del Distintivo mencionado anteriormente, lo cual es objetivo del Centro de Alojamiento.

1.4. Planteamiento de los problemas

El Centro de Alojamiento en compromiso con el ambiente, en cumplimiento con la legislación ambiental vigente presente, y las exigencias ambientales de los huéspedes; considera importante la realización de una Auditoría Ambiental Interna.

Tomando en consideración que es una de las metas del Centro de Alojamiento la obtención del Distintivo Q y por este motivo el establecimiento debe cumplir con algunos parámetros específicos ambientales de la Norma Smart Voyager Express algunos de ellos más exigentes que la Ordenanza 213 que es la que rige y correspondiente para Distrito Metropolitano de Quito donde está ubicado el Centro de Alojamiento, por esta razón es necesaria una auditoría interna para detectar y corregir aspectos negativos antes de ser auditada por Quito Turismo que es el organismo competente.

Todos los Centro de Alojamiento son en general mencionan el problema de la contaminación y desperdicio de agua como uno de los principales problemas que involucran la industria de la Hospitalidad. Los Centro de Alojamiento en general dijeron haber implementado algunas medidas de ahorro de luz y agua con el principal propósito de reducir sus gastos de operación. Entre las medidas más conocidas y aplicadas en los Centros de Alojamiento son se encuentran las siguientes:

- Reuso de papel.
- Trampas de grasa.
- Luces ahorradoras de energía.
- Tanques de agua ahorradores en los sanitarios.

- Uso de servilletas en vez de papel.
- Separación de desechos biodegradables en la cocina.

Pero no es suficiente estos ítems sino un sistema gestión ambiental mucho más estricto y riguroso que sea más amigable con el medio ambiente.

1.5. Justificación e Importancia

Las auditorías ambientales en los últimos tiempos son de gran interés para las corporaciones e instituciones tanto a nivel nacional como internacional ya que se han constituido un instrumento para prevenir problemas ambientales y demuestran un compromiso hacia el manejo sustentable. Surgen por la necesidad de prevenir y controlar emisiones y contaminación tanto del aire, agua y suelo.

El proceso de Auditoría Ambiental Inicial se elaborará a partir del estado actual de los componentes ambientales influenciados por los diferentes procesos que se llevan a cabo en el Centro de Alojamiento. Se busca determinar el grado de afectación de los componentes ambientales y se propondrán medidas ambientales preventivas a través del Plan de Acción que se expondrá en la segunda fase del proyecto, en función de las no conformidades identificadas.

El presente estudio se enmarca en el cumplimiento a la regulación ambiental local Smart Voyager Express. En este contexto el Centro de Alojamiento considera para el estudio, se someterá a una AAI para la

verificación del grado de cumplimiento de su desempeño ambiental y aplicar sus obligaciones legales.

La oportunidad que brinda esta herramienta de gestión ambiental llevará al Centro de Alojamiento a fortalecer su actuación empresarial y generar ahorros de costos de producción, incrementar la eficacia de los procesos y en consecuencia, contar con mayores oportunidades de mercado, además cumplir con las exigencias del mercado y sus clientes; y, la obtención del distintivo Q que es una de las metas del establecimiento.

1.6. Objetivo General

Desarrollar un informe de resultados de la Auditoría Ambiental Interna para el Centro de Alojamiento, basado en los tres primeros pilares de la normativa ambiental local vigente (Smart Voyager Express).

1.7. Objetivos Específicos

- Comparar los resultados reales del levantamiento de información con la normativa vigente.
- Evaluar el proceso de auditoría en base a los indicadores ambientales especificados en la norma.
- Evaluar los problemas ambientales encontrados en el Centro de Alojamiento aplicando criterios basados en metodologías de auditoría ambiental.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTO TEÓRICO

Un centro de Alojamiento está considerado una actividad turística por lo tanto está controlado por Quito Turismo en coordinación con el Ministerio de Turismo por medio de la Ley de Turismo y su correspondiente reglamento por lo cual es importante mencionar estas definiciones:

Sección 1

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1.- Alojamientos.-

Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.

El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos.

Categorías.-

La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten.

En la entrada de los alojamientos, en la propaganda impresa y en los comprobantes de pago, se consignará en forma expresa la categoría de los mismos. (**"Reglamento de Actividades Turísticas", 1992**).

Un Centro de Alojamiento Hotelero tiene ciertas características que le distinguen de otros centros de alojamiento y más aún cuando es un Hotel de 5 estrellas es decir de categoría Lujo como es el caso del presente proyecto de investigación para lo cual se describe a continuación:

Para el artículo 8, “Hotel.- Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo;

b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos; y

c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones. (**“Reglamento de Actividades Turísticas”,1992**).

Los Hoteles de cinco y cuatro estrellas especialmente los mencionados primeramente están presentes en el Ecuador pero en su mayoría son franquicias internacionales no son totalmente ecuatorianos por lo tanto se rigen a normativas nacionales e internacionales.

Según el Art. 9, Hoteles de cinco y cuatro estrellas.- Los hoteles de cinco y cuatro estrellas deberán además cumplir con lo siguiente:

a) Contar con un Asistente de Gerencia para atender los reclamos de los clientes;

b) Ofrecer a los huéspedes dos o más variedades de desayunos;

c) Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 59, deberán existir en estos establecimientos cajas fuertes individuales a disposición de los clientes que deseen utilizarlas, a razón de una por cada veinte habitaciones, salvo que se encuentren

instaladas en éstas. De los efectos introducidos en dichas cajas fuertes, no será responsable el alojamiento salvo que hubiere dolo por parte de éste o de sus empleados;

d) Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa;
y,

e) Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche. (**“Reglamento de Actividades Turísticas”, 1992**).

Los Hoteles de 5 estrellas tienen características de Lujo como su nombre lo dice en el Distrito Metropolitano de Quito en coordinación con el Ministerio de Turismo son quienes se encargan de controlar el cumplimiento de la Ley con su correspondiente reglamento mediante auditorías de cumplimiento.

Según el Art. 10, Servicios en los hoteles de cinco estrellas.- Los hoteles de cinco estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios.

El Jefe de Recepción y el Primer Conserje conocerán, además del español, dos idiomas de los cuales uno deberá ser el inglés; los demás recepcionistas y conserjes, incluso los que presten servicio durante la noche, hablarán el idioma inglés además del español.

El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la Conserjería;

b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones así como su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de piso, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento. Habrá como mínimo una camarera por cada doce habitaciones

c) De habitaciones que deberá tener personal encargado de atender los pedidos de los huéspedes durante las veinticuatro horas del día, tanto de comidas como de bebidas.

El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por un Mayordomo, auxiliado por los camareros y ayudantes necesarios.

El Mayordomo o Jefe del Servicio de Habitaciones deberá conocer, además del español, el idioma inglés;

d) De comedor, que estará atendido por el "Maitre" o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario según la capacidad del alojamiento, cuidando que las estaciones del comedor no excedan de cuatro mesas. Los jefes de comedor deberán conocer, además del español, el idioma inglés.

Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana.

La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio.

En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cinco o más especialidades dentro de cada grupo de platos;

e) Telefónico, en el que existirá una central de por lo menos diez líneas, atendidas permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz; los encargados de este servicio deberán conocer, además del español, el idioma inglés;

f) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del alojamiento;

Esta dependencia deberá contar con lavadoras automáticas con capacidad mínima de una libra por habitación; y,

g) Médico debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera.

En los hoteles ubicados en la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno. (**“Reglamento de Actividades Turísticas”,1992**).

Auditoría Ambiental

La importancia de las auditorías recae en el daño que a lo largo de décadas se le ha causado al planeta, y somos nosotros quienes venimos sufriendo las consecuencias. El aire, las plantas, los animales, y sobre todo el agua, son los principales elementos dañados del entorno, y todos ellos complementan nuestras vidas como seres humanos.

Según Morell (sf), la Auditoría Interna es aquella que se practica como instrumento de la propia administración encargada de la valoración independiente de sus actividades.

La Auditoría Interna debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección (pag. 100).

Los servicios de Auditoría Interna

Los servicios de Auditoría Interna comprenden la evaluación objetiva de las evidencias, para proporcionar una conclusión independiente que permitirá que el auditor califique el cumplimiento de las políticas, reglamentaciones, normas, disposiciones jurídicas u otros requerimientos legales, respecto a un proceso, subproceso, actividad, tarea u otro asunto en particular de la organización a la cual pertenecen.

Atributos del auditor interno

El auditor interno para realizar sus funciones e informar de manera adecuada y eficaz a la autoridad facultada dentro de la organización a la que pertenece debe tener los atributos que se establecen y que son los siguientes:

Un auditor debería ser:

- a) ético, es decir imparcial, sincero, honesto y discreto;
- b) de mentalidad abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos;
- c) diplomático, es decir, con tacto en las relaciones con las personas;
- d) observador, es decir, activamente consciente del entorno físico y las actividades.
- e) perceptivo, es decir, intuitivamente consciente y capaz de entender las situaciones;
- f) versátil, es decir, se adapta fácilmente a diferentes situaciones;
- g) tenaz, es decir, persistente orientado hacia el logro de los objetivos;
- h) decidido, es decir, alcanza conclusiones oportunas basadas en el análisis y razonamiento lógicos; y
- i) seguro de sí mismo, es decir, actúa y funciona de forma independiente a la vez que se relaciona eficazmente con otros.

Según Morell (sf), el auditor interno es la persona que va a estar a cargo del control de la Auditoría en el ejercicio del cargo debe cumplir, entre otras, las funciones generales siguientes:

- Organizar, planear, dirigir, ejecutar y supervisar las acciones relacionadas con la Auditoría Interna, con o sin programas o guías de

trabajo previamente elaboradas, a la entidad de la que son empleados o a sus dependencias.

- Participar, en los casos que proceda, como parte de los equipos multidisciplinarios que se organicen para los servicios de consultoría.
- Elaborar y aprobar programas o guías de trabajo para la ejecución de las acciones relacionadas con la Auditoría Interna.
- Comprobar el cumplimiento de la legislación en la ejecución de procesos operativos y de otro tipo.
- Determinar la confiabilidad e idoneidad del sistema de Control Interno implantado, verificar su cumplimiento y proponer las medidas adecuadas para su fortalecimiento y mejora.
- Analizar y evaluar la organización, sistemas, normas y procedimientos aplicados y proponer las modificaciones que procedan.
- Evaluar la organización y funcionamiento de las áreas de la entidad y sus relaciones con las instituciones ambientales; así como la calidad de las informaciones suministradas (p 103).

2.1. MARCO LEGAL

2.2. LEGISLACIÓN Y ESTÁNDARES AMBIENTALES VIGENTES.

2.2.1. Ordenanza 213

Esta rige a nivel del Distrito Metropolitano de Quito por lo que es por medio de la cual se toma como base de la normativa vigente ambiental en la misma que dice que:

SECCIÓN III

AUDITORÍAS AMBIENTALES

Art. 11.381.13.- SUJETOS DE CUMPLIMIENTO.- Sin perjuicio de la existencia de otras actividades, obras o proyectos que ocasionen un impacto ambiental significativo y entrañen un riesgo ambiental, son sujetos de cumplimiento y

presentación de auditorías ambientales, de manera específica e ineludible, los siguientes casos:

w) Centro de Alojamiento es de primera y de lujo 4 y 5 estrellas, clubes campestres y complejos deportivos sobre los 5000 m²; (“Ordenanza 213 del Distrito Metropolitano de Quito”, 2007)”

La auditoría medioambiental (AMA), es un proceso de evaluación sistemática, objetiva, independiente y periódica del sistema de protección del medio ambiental de la empresa en una determinada instalación o actividad, que permita mejorar el desempeño en materias de medio ambiente es por tal razón que por medio de normativas de Turismo Sostenible pretende regular como esta norma que dice:

Smart Voyager Tierra

El Programa para la Certificación en Turismo Sostenible Smart Voyager Tierra se puso en marcha en 2003 y su misión es impulsar el turismo sostenible en hoteles y hospedajes del Ecuador y América Latina. La meta de este programa es apoyar operaciones turísticas de todos los tipos y tamaños, desde las grandes cadenas en ciudades principales hasta hospedajes eco-amigables, conocidos como eco-lodges, en comunidades y territorios remotos.

Smart Voyager Tierra fue motivado por el éxito alcanzado anteriormente por Smart Voyager Agua, creado en el año 2000. La norma específica para las operaciones en el continente aborda temas como el manejo integrado de desechos, la reducción del riesgo de incendios, el almacenamiento de insumos, entre otros. El nivel de detalle y cuidado que la certificación pone en cada aspecto de la operación turística y el hecho de que fuera reconocida

por UNESCO a nivel mundial en 2002 hace del programa de certificación una prestigiosa herramienta en el ámbito del turismo sostenible a nivel nacional e internacional.

2.2.2. Smart Voyager Express

“Introducción

Según (Conservación & Desarrollo [C & D] 2012), consiente que los propietarios de medianos y pequeños Centro de Alojamiento es, sitios de hospedaje eco – amigables y establecimientos de alimentos y bebidas en Ecuador no siempre están en la capacidad de realizar cambios extremos o grandes inversiones, o en muchas ocasiones no se encuentra la forma para empezar ese cambio, ha creado la norma Smart Voyager Express con la finalidad de motivar a que los operadores de turismo receptivo en tierra y los prestadores de servicios de alimentos y bebidas den el primer paso para iniciar acciones de buenas prácticas de turismo sostenible. Para crear Smart Voyager Express se analizó varios puntos, entre los que se pueden citar: los resultados de las empresas certificadas con Smart Voyager Tierra; los puntos de cumplimiento obligatorio de acuerdo a la normativa legal vigente, y; aquellos en donde el cambio y/o las actividades implementadas producen mayores resultados positivos, teniendo acciones de fácil implementación en el proceso de buenas prácticas de turismo sostenible.

El cumplimiento de la Norma Smart Voyager Express le permite a la operación acceder al sello de verificación en buenas prácticas de turismo sostenible, con el presente estudio - iniciará el proceso de certificación “Smart Voyager Tierra” norma que está conformada por la normativa legal vigente nacional e internacional.

La definición de los objetivos es el eje central de la norma, ya que el resto de elementos de la norma se articularán con la única finalidad de conseguir que se cumpla este.

Según C & D **2012**, El objetivo de la Norma Smart Voyager Express es dotar - a los operadores turismo receptivo y propietarios de bares y restaurantes - de los parámetros sociales, ambientales y de buenas prácticas que les permitan incorporar un nuevo modelo de gestión orientado al desarrollo sostenible y que sea la base para incorporarse posteriormente a la obtención de la Certificación “Smart Voyager Tierra” o “Smart Voyager Alimentos y Bebidas”.

Estructura de la Norma

La estructura es la disposición y orden de las partes dentro de un todo en este caso de la norma mencionada. También puede entenderse como un sistema de conceptos coherentes enlazados, cuyo objetivo es precisar la esencia del objeto de estudio.

Según C & D **2012**, Para la evaluación del cumplimiento por parte de las operadoras del modelo propuesto, la presente norma se divide en cinco dimensiones a través de las cuales las operaciones Centro de Alojamiento los bares y restaurantes son evaluados de acuerdo a diversos criterios, los mismos que son aquellos aspectos que se deben cumplir para prestar un servicio integral y sostenible. Los criterios a su vez están conformados por una serie de indicadores que establecen el desempeño específico de la empresa en cada uno de los criterios y dimensiones.

Smart Voyager Express, ya son 20 empresas verificadas

Ya son 20 los establecimientos en la ciudad de Quito que han sido verificados con Smart Voyager Express de la Empresa Metropolitana de Turismo de Quito.

Los establecimientos que obtengan más del 80% en su verificación obtienen el sello de Turismo Sustentable y los beneficios que incluye este reconocimiento como: apoyo en la gestión empresarial, promoción en web y

viajes de prensa, en redes sociales, en ferias nacionales e internacionales, capacitación y asistencia técnica.

Beneficios del Sello de Verificación

Según C & D 2012, Las operaciones turísticas participantes en el proceso serán evaluadas por equipos multidisciplinarios quienes se basan en las normas y estándares del programa Smart Voyager. El programa busca que las operaciones participantes en el proceso realicen cambios en su actividad de manera que se aumente el apoyo a la conservación del entorno natural, se reduzcan los impactos ambientales negativos, se potencialicen los impactos ambientales positivos, se incremente la sostenibilidad, se mejore las condiciones para los trabajadores y se aumenten los beneficios locales.

Entre los beneficios de la obtención del sello de verificación “Smart Voyager Express” en Buenas Prácticas de Turismo Sostenible podemos citar:

Acceso a la Norma Smart Voyager Tierra o Smart Voyager Alimentos y Bebidas: Los operadores que obtengan el sello de verificación “Smart Voyager Express” en Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, pueden acceder al proceso de certificación “Smart Voyager Tierra” o “Smart Voyager Alimentos y Bebidas”, de acuerdo a su tipo de actividad. Asegurando, de esta manera, que su operación se enmarque dentro de los parámetros del desarrollo sostenible, obteniendo mayores beneficios tales como acceso a mercados más grandes, así como también al mejoramiento de sus relaciones con la sociedad en general y con la comunidad local en donde lleva a cabo su operación.

Mejora en los procesos:

Donde creo que es importante recalcar la importancia que tiene el mejoramiento de los procesos para lo cual es importante definir un proceso como cualquier secuencia repetitiva de actividades que una o varias personas (Intervinientes) desarrollan para hacer llegar una Salida a un Destinatario a partir de unos recursos que se utilizan (Recursos amortizables que necesitan emplear los intervinientes) o bien se consumen (Entradas al proceso).

Según C & D **2012**, Por medio del cumplimiento de los parámetros de la norma, las empresas realizarán sus actividades en el marco legal adecuado y ajustándose a estándares de trabajo que les permitan una gestión que disminuya los riesgos y potencie los beneficios de su servicio.

Satisfacción: Muchos operadores turísticos sienten la necesidad de conservar su entorno y de ser miembros responsables de su comunidad. Los estándares de certificación les proveen de una guía que indica cómo se puede compensar los beneficios recibidos del entorno en la actividad turística, reducir los impactos ambientales, e incrementar los beneficios sociales de su negocio.

Trabajadores dedicados y capaces: En operaciones turísticas certificadas, los trabajadores reciben capacitación adecuada, equipos de seguridad, tratamiento y pago justo, facilidades sanitarias y condiciones de trabajo óptimas y dignas. Todo esto se revierte en competitividad y orgullo entre los trabajadores, incentivando su rendimiento.

Mantener los mercados: Las operaciones y productos certificados son cada vez más buscados por clientes y consumidores. La certificación permite distinguir las operaciones y productos en los mercados, cada vez más competitivos.

Protección y Conservación Ambiental.

Desde tiempos remotos la tierra ha representado fuente de vida para el hombre, proveyéndolo de todo cuanto ha necesitado para subsistir. De esta manera el hombre ha explotado, y continúa haciéndolo, los recursos que le brinda la naturaleza, sin embargo en las tres últimas décadas se ha hecho evidente la explotación indiscriminada e inconsciente de los recursos naturales renovables y no renovables.

Según C & D **2012**, Las actividades turísticas deben minimizar los impactos sobre el medioambiente a la vez que realizan la intervención en el entorno. La presente dimensión agrupa a los siguientes criterios:

Consideraciones Generales

- Energía;
- Biodiversidad;
- Aire;
- Agua;
- Contaminación y Desechos;
- Ruido;
- Suelos

Seguridad

La Seguridad Industrial anticipa, reconoce, evalúa y controla factores de riesgo que pueden ocasionar accidentes de trabajo en industrias. Es un conjunto de técnicas multidisciplinarias que se encarga de identificar el riesgo, determinar su significado, evaluar las medidas correctivas disponibles. El 90% de los accidentes ocurren por no traer consigo los elementos de seguridad pertinentes para realizar la actividad asignada. La

seguridad industrial lleva ciertos procesos de seguridad con los cuales se pretende motivar al operador a valorar su vida, y protegerse a sí mismo, evitando accidentes relacionados principalmente a descuidos, o cuando el operador no está plenamente concentrado en su labor. Éste es uno de los principales motivos, ya que el 94% de los accidentados mencionan que no se dieron cuenta del peligro de sufrir el accidente hasta que ya era demasiado tarde.

Según C & D **2012**, La empresa debe asegurar que todas las personas involucradas en la cadena de valor realicen sus actividades en un ambiente seguro, minimizando el riesgo de accidentes. La dimensión considera los siguientes criterios:

- Personal;
- Instalaciones;
- Catástrofes y accidentes;
- Señalética.

Listado de las normas que sirvieron de base para la realización de la norma Smart Voyager Express

- CRE: Constitución de la República del Ecuador
- LDC: Ley de Defensa del Consumidor
- LT: Ley de Turismo
- OIT: Organización Internacional del Trabajo
- LGS: Ley de Gestión Ambiental
- LPCCA: Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental

- TULSMA: Texto Unificado de Legislación Secundaria, Medio Ambiente,
- CT: Código del Trabajo
- NTE: Norma Técnica de Ecoturismo
- IRCTC: Instructivo para el Registro de Centros Turísticos Comunitarios
- UICN: Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza
- SV: Smart Voyager.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

El detalle de las áreas que fueron auditadas con sus especificaciones técnicas consta en el Anexo 1.

Para el desarrollo de la auditoría ambiental, se tomaron en consideración las siguientes fases:

3.1. Pre Auditoría

En la fase de pre auditoría se elaboró el Plan de Auditoría, constatación de la documentación existente, asignación de responsabilidades que faciliten el cumplimiento de las acciones planificadas. Para cumplir esta fase se llevó a cabo una reunión con representantes de la planta (a auditar) y llegar a acuerdos que permita como base la ejecución de la Auditoría.

3.2. Planificación de la Auditoría

Con el propósito de lograr una cuidadosa y eficiente revisión de las actividades de la operación en el Centro de Alojamiento, se realizó una visita y revisión bibliográfica para el levantamiento de información, considerando las siguientes actividades anteriores a la inspección de campo.

- Se revisó los objetivos de la auditoría y especificaciones en la operación del Centro de Alojamiento.
- Se programó las actividades a ser realizadas: inspección de campo, post-auditoría.

- Se coordinó de detalles logísticos para la auditoría.
- Se solicitó información necesaria para el desarrollo de la auditoría.

3.3. Revisión de Información Existente (fase de gabinete)

Antes de las actividades de auditoría In situ, la documentación presentada por la planta, se revisó para determinar la conformidad de esta con los criterios de auditoría, la normativa ambiental vigente, la documentación incluye: documentos, registros, procedimientos.

Se revisó la información disponible del centro de alojamiento, y en base al alcance se diseñó el plan de auditoría. Este trabajo incluyó, entre otras acciones:

- La revisión de la información suministrada.
- Revisión de registros, permisos ambientales otorgados y otros acuerdos, resoluciones y oficios.
- Revisión de la normativa ambiental aplicable.
- Revisión del alcance en cuanto al manejo de recursos, acciones ejecutadas y mecanismos utilizados para ejercer el control ambiental en la planta.

El análisis de esta información permitió familiarizarse con las actividades desarrolladas en la operación del Centro de Alojamiento y se elaboró los instrumentos metodológicos específicos que fueron aplicados cuando se realizó el trabajo de campo, que tuvo como fin la recopilación de toda la información necesaria para llevar a cabo la auditoría ambiental.

3.4. Reunión de Pre Auditoría

Se realizó una reunión previa a la inspección de campo, en la que participaron los representantes del Centro de Alojamiento. El propósito de esta reunión fue clarificar los objetivos y las responsabilidades de las partes involucradas, durante el proceso y luego de haber realizado la inspección.

El plan previsto que se ejecutó las tareas de campo fue identificar los aspectos que deben completarse en el sitio, así como el tiempo requerido para hacerlo.

El Plan de Auditoría sirvió de base para el desarrollo de esta actividad.

Durante esta reunión se determinaron los siguientes puntos:

- Objetivos de la auditoría.
- Evaluación de la información obtenida de la revisión de documentos de avance.
- Breve descripción de los procedimientos de auditoría.
- Criterios y definiciones de No Conformidades Mayores (NC+) y No Conformidades Menores (NC-).
- Definición de la fecha y tiempo de la inspección de campo.
- Planeación de los recorridos a los diversos sitios en el campo.

En esta reunión se acordó el alcance y los requerimientos de toda índole por parte del estudiante auditor y auditado de tal forma que las actividades de auditoría hayan sido factibles de realizar.

3.5. Auditoría in situ

La Auditoría Ambiental Inicial se concentrará en la operación del Centro de Alojamiento; se tomará en cuenta las condiciones físicas, bióticas y socioculturales del lugar y del área de influencia.

3.5.1. Inspección de Campo - Auditoría In Situ

La Auditoría se realizó conforme a la programación aprobada en el pre auditoría.

Entre las actividades que se desarrollaron durante la auditoría in situ se encuentran:

- Inspección de las condiciones de operación.
- Determinación de condiciones existentes de infraestructura.
- Revisión de aspectos operacionales relacionados con la documentación revisada en la etapa previa de la auditoría en el sitio
- Evaluación cualitativa y cuantitativa, según corresponda, de aspectos positivos y negativos (conformidades y no-conformidades).

3.5.2. Post - Auditoría

Se procesó la información obtenida en campo a fin de determinar el cumplimiento con respecto a la normativa ambiental aplicable. Se realizó trabajo de gabinete, donde se evaluaron los resultados obtenidos y se elaboró el informe que contiene todas las acciones que fueron ejecutadas con el fin de cerrar las no conformidades levantadas, las recomendaciones y observaciones a las instalaciones, operación, mantenimiento, etc.

3.6. Evaluación Ambiental de la Fase Auditada

La evaluación ambiental de las actividades susceptibles de provocar alteraciones sobre los indicadores ambientales, consiste esencialmente en su confrontación con el ambiente donde se realizaron, con la finalidad de identificar, describir, evaluar y cuantificar los impactos efectivos y posibles.

Partiendo de este criterio se analizaron todas las actividades de la etapa de operación y su interacción con los factores bióticos y abióticos.

Se discutió el resultado de la evaluación de la situación ambiental actual destacando las actividades que estaban generando el mayor impacto, así como los factores ambientales más afectados durante la operación de la estación.

Esta evaluación fue la base que se utilizó para la determinación de las medidas ambientales a recomendar en la formulación del Plan de Acción, así como el establecimiento de sus prioridades.

3.7. Resultados de la Evaluación

Los resultados de la revisión fueron evaluados destacando las acciones que estén generando impactos, así como los factores ambientales afectados, con el propósito de diseñar medidas que sean técnicamente factibles en cuanto a costos y a eficiencia para evitar, mitigar, corregir y/o compensar los impactos ambientales significativos.

3.8. Informe y Cierre de Auditoría

La evaluación de los resultados obtenidos permitió elaborar el informe de auditoría ambiental Inicial, conteniendo todas las acciones que deben ser ejecutadas con el fin de cerrar las no conformidades levantadas.

Se elaboró un resumen de las no conformidades encontradas a fin de que los responsables encargados de su cumplimiento analicen las causas y tomen las acciones correctivas para cerrar las no conformidades.

3.9. Evaluación de Cumplimiento y Levantamiento de No Conformidades

El levantamiento de conformidades y no conformidades se realizó mediante los siguientes pasos:

- **Identificación de las principales fuentes de impactos y riesgos:**

Se realizó un análisis de causa – efecto, respecto de las acciones que son potenciales causales de impactos ambientales.

- **Resumen de incumplimientos:** Se realizó una comparación de las actividades y procedimientos del Centro de Alojamiento, respecto a las norma ambiental vigente “Smart Voyager Express”.

- **Levantamiento de no conformidades:** Se realizó una comparación de los aspectos de la empresa identificados como incumplimientos con respecto a la norma.

Para su reporte se utilizó el formulario de no conformidad que se describe a continuación:

REPORTE DE NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS

Nombre de la Empresa:

No Conformidad:

Sitio:

Fecha de Expedición/revisión

Elaborado por:

Sustituye a la versión:

Aprobado por:

No conformidad

Mayor

Menor

No conformidad relacionada con:

Descripción de la no conformidad:

Acción Correctiva que se ha de adoptar:

Acción de Seguimiento:

Elaborado por: Lcda. Maritza Escobar.

Para el análisis de las no conformidades encontradas se utilizó la siguiente metodología de la Ordenanza 213:

- a) Conocer el proceso, sus etapas, actividades y acciones.
- b) Evaluar el proceso.

Calificar la no conformidad: el Sistema Único de Manejo Ambiental define los criterios establecidos para determinar una no conformidad a través de un conjunto de elementos de normativa ambiental aplicable y/o el Sistema de Gestión Ambiental, a través de evidencias objetivas. Los criterios para la

definición de las no conformidades considerados en la presente auditoria son los siguientes:

- No Conformidad Mayor (NC+): Esta calificación implica una falta grave frente al Plan de Manejo Ambiental y/o Leyes Aplicables. Una calificación de NC+ puede ser aplicada también cuando se produzcan repeticiones periódicas de no conformidades menores. Los criterios de calificación son los siguientes:

- Corrección o remediación de carácter difícil.
- Corrección o remediación que requiere mayor tiempo y recursos, humanos y económicos.
- El evento es de magnitud moderada a grande.
- Los accidentes potenciales pueden ser graves o fatales.
- Evidente despreocupación, falta de recursos o negligencia en la corrección de un problema menor.

- No Conformidad Menor (NC-): Esta calificación implica una falta leve frente al Plan de Manejo Ambiental y/o Leyes Aplicables, dentro de los siguientes criterios:

Fácil corrección o remediación.

Rápida corrección o remediación.

Bajo costo de corrección o remediación.

CAPÍTULO IV

4. Evaluación de la Norma

Para la evaluación de la Norma se ha definido una escala por medio de la cual el evaluador podrá calificar al operador. Con la finalidad de evitar subjetividades en el cumplimiento y calificación de la Norma, la misma se valora de acuerdo al cumplimiento o no de los parámetros e indicadores propuestos.

La valoración se realizó de acuerdo a los siguientes parámetros:

Escala	Valor	Descripción
Cumple	1	La empresa evaluada cumple con la totalidad del indicador.
Cumple Parcialmente	0,5	La empresa evaluada cumple con el indicador. Sin embargo, deben realizarse acciones para cumplir con la totalidad del parámetro.
No Cumple	0	La empresa no cumple con el indicador, por tanto debe realizar las acciones necesarias para cambiar su modelos de gestión.
No Aplica	-	El indicador no aplica a la valoración, por tanto se invalida su calificación para no afectar la calificación final.

Representación:

Cumple: C

Cumple Parcialmente: CP

No Cumple: NC

No Aplica: NA

4.1. Observación y No conformidades encontradas

En el resumen de las no conformidades que se describe a continuación se considera solamente las que no cumplen la norma. En el Anexo 2, se encuentran todos los indicadores de la norma.

1. Dimensión Políticas, Misión, Visión y Objetivos	
Criterio General	
Indicador	
2. La empresa tiene un manual que es de conocimiento del personal, en el que constan la política, misión, visión, objetivos y un detalle del personal y sus obligaciones.	
C () CP (<input checked="" type="checkbox"/>) NC () NA ()	
Valoración del Indicador : 0,5	
6. La empresa respeta la identidad religiosa, política, cultural y de género de sus colaboradores.	
C () CP (<input checked="" type="checkbox"/>) NC () NA ()	
Valoración del Indicador : 0,5	
8. La operación se abastece preferentemente de bienes y servicios provistos por la comunidad local, minimizando los niveles de contaminación producidos en origen y sus etapas de transporte.	
C () CP () NC (<input checked="" type="checkbox"/>) NA ()	
Valoración del Indicador : 0	
11 Indicadores 9 puntos 81, 81 %	
2. Dimensión Protección y Conservación Ambiental	
Criterio Consideraciones Generales	
Indicador	
13. Se implementan metas de reducción de consumo y se monitorea su cumplimiento.	
C () CP () NC (<input checked="" type="checkbox"/>) NA ()	
Valoración del Indicador : 0	
14. Se minimiza la compra de insumos que sean altamente contaminantes y/o peligrosos.	
C () CP (<input checked="" type="checkbox"/>) NC () NA ()	
Valoración del Indicador : 0,5	
Criterio Energía	
Indicador	

15. La empresa utiliza artefactos eléctricos que son eficientes en el uso de energía.

C () CP () NC () NA ()

Valoración del Indicador : 0.5

18. Existe un programa de difusión sobre el uso y ahorro de energía dirigido a propietarios, directivos, personal de planta y visitantes.

C () CP () NC () NA ()

Valoración del Indicador : 0,5

19. Dentro de las habitaciones se informa al visitante sobre las maneras de ahorrar energía.

C () CP () NC () NA ()

Valoración del Indicador : 0

Criterio Biodiversidad

Indicador

22. La empresa toma medidas necesarias para evitar que los animales de vida silvestre ingieran alimentos ajenos a su dieta natural.

C () CP () NC () NA ()

Valoración del Indicador : -

Criterio Aire

Indicador

26. Se lleva un registro del mantenimiento y averías de la maquinaria y vehículos de la operación.

C () CP () NC () NA ()

Valoración del Indicador : 0,5

Criterio Agua

Indicador

28. La empresa utiliza grifería y sanitarios ahorradores de agua por lo menos en las áreas de uso público.

C () CP () NC () NA ()

Valoración del Indicador : 0,5

29. Se realizan inspecciones y mantenimientos diarios del sistema de tuberías y accesorios.

C () CP () NC () NA ()

Valoración del Indicador : 0,5

30. Se cuenta con un programa de uso y ahorro de agua que es de conocimiento de propietarios, directivos, personal de planta y visitantes.

C () CP () NC () NA ()

Valoración del Indicador : 0,5

31. En baños públicos y/o habitaciones, y áreas de operación, se informa

al visitante y al personal sobre las maneras de ahorrar el recurso agua.

C () CP (✓) NC () NA ()

Valoración del Indicador : 0,5

Criterio Contaminación y Desechos

Indicador

34. Los insumos se manejan bajo los principios de reducción, reutilización y reciclaje.

C () CP (✓) NC () NA ()

Valoración del Indicador : 0,5

Criterio Ruido

Indicador

39. La iluminación de los exteriores de la operación utiliza focos y/o luminarias no atrayentes a la fauna.

C () CP (✓) NC () NA ()

Valoración del Indicador : 0,5

Criterio Suelo

Indicador

43. Para el caso de áreas protegidas, la empresa respeta y cumple las regulaciones establecidas por la autoridad competente.

C () CP () NC () NA (✓)

Valoración del Indicador : -

32 Indicadores 22,5 puntos 2 NA 75 %

3. Dimensión Seguridad

Criterio Personal

Indicador

45. El personal está capacitado en temas de salud y seguridad ocupacional.

C () CP (✓) NC () NA ()

Valoración del Indicador : 0,5

46. El personal cuenta con equipos de seguridad y protección de acuerdo a las actividades particulares desarrolladas en cada área y, la empresa les provee de la vestimenta adecuada y necesaria para realizar sus tareas.

C () CP (✓) NC () NA ()

Valoración del Indicador : 0,5

Criterio Instalaciones

Indicador

49. Las salidas de emergencia y las rutas de evacuación están visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas.

C () CP (✓) NC () NA ()

Valoración del Indicador : 0,5

51. Los extintores están en áreas visibles y de fácil acceso.

C () CP (✓) NC () NA ()

Valoración del Indicador : 0,5

54. Las instalaciones eléctricas están cubiertas con canaletas o entubadas y no tienen cajetines abiertos o alambres expuestos.

C () CP (✓) NC () NA ()

Valoración del Indicador : 0,5

55. Los cajetines no muestran posibles cortocircuitos, tales como evidencias de calor.

C () CP (✓) NC () NA ()

Valoración del Indicador : 0,5

Criterio Catástrofes y Accidentes

Indicador

57. La empresa cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia, tales como sismos, tsunamis, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.

C () CP (✓) NC () NA ()

Valoración del Indicador : 0,5

58. En el caso de realizarse fogatas, estas se deben realizar en lugares seguros donde no se afecte el hábitat natural. Se minimiza escenarios de incendio y se tiene fácil acceso en caso de emergencia.

C () CP () NC () NA (✓)

Valoración del Indicador : -

Criterio Señalética

Indicador

60. Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos.

C (✓) CP () NC () NA ()

Valoración del Indicador : 1

17 Indicadores 13.5 puntos 1 NA 79.41 %

Se respetó el método de evaluación de la propia norma que dice que: 1 si cumple, 0,5 cumple parcialmente, 0 no cumple, - no aplica, siendo no conformidad mayor aquella que tenga una calificación de 0 es decir que no cumple y no conformidad menor aquella que tenga una calificación de 0,5 es decir que cumple parcialmente, si tiene un no aplica no es contabilizado ya que las 5 dimensiones juntas deben sumar un mínimo de 80 % de puntos pero cada una de ellas no debe ser inferior del 50 %.

Dentro de lo cual se muestra a continuación los resultados obtenidos entre lo ideal y el resultado real obtenido en cada una de las dimensiones:

1. Dimensión Políticas, Misión, Visión y Objetivos	11 puntos	100%	
	9 puntos	81.81 %	
			81.81 %
2. Dimensión Protección y Conservación Ambiental	30 puntos (2 N A)	100%	
	22.5 puntos	75%	
			75.00 %
3. Dimensión Seguridad	16 puntos (1 N A)	100%	
	13.5	79.41 %	
	17 puntos	13.5 puntos, 1 N A	79.41 %
Suma Total de las 3 Dimensiones			78.74 %

Detalle de los hallazgos encontrados en los indicadores que no cumplen o cumplen parcialmente la norma.- El detalle de las mediciones y evaluación de la situación actual de la actividad es el siguiente:

4.1.1. Dimensión 1: Políticas, Misión, Visión y Objetivos

Indicador 2

El centro de alojamiento no cuenta con un manual en el que conste toda la información señalada en el indicador 2, pero cuenta con algunos documentos en los que consta la información mencionada anteriormente los documentos reposan en recursos humanos y la ficha médica de cada asociado del centro de alojamiento reposa en el Centro Médico.

Indicador 6

La empresa manifiesta respetar la identidad religiosa, política, cultural y de género de sus colaboradores sin embargo el número mayoritario de asociados del Centro de Alojamiento es del género masculino y los cargos directivos también, igualmente los cargos de relación directa con el cliente como la recepción predomina la raza blanca y mestiza

Indicador 8

La operación no siempre se abastece de productos de la localidad usualmente, se utilizan los productos de importación por la equivocada creencia de que así se garantizará la calidad de sus servicios y en algunos casos justificados de alguna manera por la exigencia de los huéspedes.

4.1.2. Dimensión 2: Protección y Conservación Ambiental

Criterios generales:

Indicador 13

No se registran documentos de metas de consumo por tiempos sin embargo se manejan algunas estrategias de ahorro de recursos el cual ha beneficiado al Centro de Alojamiento significativamente en la parte económica y ambiental, pero se obtendría mejores resultados si hubiera el formalismo de documentar estas metas u objetivos planteados en beneficio del mismo.

Indicador 14

No se ha establecido un plan de reducción de consumo de productos altamente contaminantes y peligrosos sin embargo en el 60 % de procesos se utiliza productos biodegradables como detergentes y desinfectantes, los mismos que disponen los datos de seguridad sobre su manejo señalados en las etiquetas.

Criterio Energía:

Indicador 15

Los artefactos eléctricos de operación son modernos como una lavadora, y los hornos de las cocinas con sistemas de ahorro de recursos como agua y luz lo que representan el 20 % el porcentaje restante son artefactos antiguos y que muchos de ellos carecen de sistemas ahorradores de recursos.

Indicador 18

No existe un programa de ahorro de energía pero existe un documento en el cual está contando medidas de ahorro de energía y agua no hay evidencias de que los visitantes, propietarios y algunos asociados tengan conocimiento del mismo.

Indicador 19

Dentro de las habitaciones no cuenta con medidas de ahorro de energía a excepción de las luminarias que actualmente están cambiando y los artefactos eléctricos modernos que se utiliza dentro de la misma pero no hay sensores de luz o señales informativas de ahorro de luz para los visitantes.

Criterio Biodiversidad**Indicador 22**

La empresa no toma medidas necesarias para evitar que los animales de vida silvestre ingieran alimentos ajenos a su dieta natural ya que dentro del establecimiento no habitan dichos animales.

Indicador 26

No lleva un registro de averías de la maquinaria y vehículos de la operación, pero si uno de mantenimiento preventivo y en este mismo el de mantenimiento correctivo.

Criterio Aire**Indicador 26**

La empresa utiliza grifería y sanitarios ahorradores de agua por lo menos en las áreas de uso público si en algunas pero la norma dice que mínimo debe haber un 50 % lo cual no se puede evidenciar que así sea.

Criterio Agua

Indicador 29

No se realizan inspecciones y mantenimientos diarios del sistema de tuberías y accesorios como dice en la norma ya que se realiza cada tres meses, por lo que es necesario incrementar el número de los mismos para cumplir el indicador correspondiente.

Indicador 30

Se cuenta con un documento de uso y ahorro de agua el cual no muestra evidencia que es de conocimiento de propietarios y visitantes pero si se manejan tarjetas informativas sobre la cama en las habitaciones para los visitantes propiciando el ahorro de este recurso durante el alojamiento y consecuentemente del recurso energía el mensaje está relacionado con la frecuencia del tiempo del lavado de la lencería del Centro de Alojamiento.

Indicador 30

A parte de las tarjetas que hay sobre la cama la cual nos indica que para ahorro del recurso agua directamente no se lavará diariamente la lencería del Centro de Alojamiento si no cada tres días por supuesto si el cliente no indica lo contrario, pero señalética informativa que indique mensajes de ahorro de agua no los hay en ninguna área.

Criterio Contaminación y Desechos

Indicador 34

No todos los materiales son reutilizados como el papel en las oficinas, pudiendo serlo como tampoco no todos los materiales son manejados bajo el criterio de reducción como bio detergentes en la lavandería, pudiendo serlo

pero sin embargo algunos de los productos (cartón, materia orgánica) si se los separa para vender a los gestores calificados por la Secretaria Ambiental.

Los materiales tóxicos o peligrosos se los lleva Fundación Natura.

Criterio Ruido

Indicador 39.

El Centro de Alojamiento no cuenta en su totalidad con luminarias no atrayentes a la fauna (aves, insectos) pero algunas ya se están cambiando.

Criterio Suelo

Indicador 43

Para el caso de áreas protegidas, la empresa no respeta ni cumple las regulaciones establecidas por la autoridad competente ni está obligada a cumplir la misma ya que no se encuentra dentro de un territorio protegido.

4.1.3. Dimensión 3 : Seguridad

Criterio Personal

Indicador 45

El personal no cumple con todas las capacitaciones de salud y seguridad industrial que exige la ley en cuanto a los procesos que se maneja en las diferentes áreas de operación.

Indicador 46

Al personal se les otorga los equipos de seguridad y protección industrial pero en algunos casos rompen o dañan y no vuelven a pedir porque se les descuenta del salario por lo que se quedan sin protección hasta que el supervisor observe este inconveniente y sea otorgado

nuevamente con su previo descuento, vale la pena recalcar que no siempre es corto el período que pasan sin protección por estos motivos.

Contingencias y emergencias.- Hasta el momento no se ha suscitado accidentes graves solo leves como resbalones, golpes, cortes pequeños, etc. Relacionados con la operación de la planta del centro de alojamiento, pero el servicio médico del Centro de Alojamiento está equipado y disponible y también pueden acceder al IESS, existe botiquines de primeros auxilios, uno en seguridad y otro en el centro médico del Centro de Alojamiento sin embargo no se evidencia una guía de medicamentos.

Criterio Instalaciones

Indicador 49

Las salidas de emergencia y las rutas de evacuación están visibles, libres de obstáculos y debidamente señalizadas, pero los puntos de encuentro no están debidamente señalizados solo fueron mostrados verbalmente por el supervisor de Seguridad Industrial el cual manifestó que la ausencia de los mismos fue porque el letrero estaba en mantenimiento y otro lo estaban elaborando.

Indicador 51

Los extintores están en áreas visibles y de fácil acceso en su mayoría, vale la pena recalcar que es una empresa externa la cual se encarga del mantenimiento y supervisión de los mismos aún así hay la presencia de uno que otro extintores que están vencidos a la fecha de mantenimiento.

Los cilindros de gas están almacenados a la intemperie; La bombona de gas, las bombonas de diesel están almacenados correctamente con sensores de humo, con la tubería contra incendios, etc.

Indicador 54

Las instalaciones eléctricas están cubiertas con canaletas o entubadas y no tienen cajetines abiertos o alambres expuestos pero hay una que otras áreas internas en las que se puede observar que no cumple este indicador ya que es todo lo contrario hay la presencia de cables expuestos y pelados, en las paredes, techos, pisos.

Indicador 55

Se puede decir de las áreas en las que tienen contacto directo con el cliente los cajetines no muestran posibles cortocircuitos, tales como evidencias de calor, pero hay áreas en las que se muestran evidencias claras de calor y posibles cortocircuitos.

Criterio Catástrofes y Accidentes

Indicador 57

El Centro de Alojamiento cuenta con un plan de evacuación que es de conocimiento de todo el personal. Posee rutas de escape seguras en caso de emergencia, tales como sismos, erupciones volcánicas, inundaciones, etc. Pero vale la pena recalcar lo mencionado anteriormente en el Indicador 49 la ausencia de los letreros de los puntos de encuentro es muy importante para ejecutar el plan de evacuación.

Indicador 58

Este literal no aplica dentro del Centro de Alojamiento ya que no se han realizado ni se realizan fogatas ni para obtener calor porque hay sistemas de calefacción ni para quemar basura ya que todo se llevan gestores calificados por la secretaría Ambiental.

Criterio Señalética

Indicador 60

Las instalaciones de la operación cuentan con rutas de escape debidamente señalizadas, con letreros fácilmente visibles y ubicados en lugares estratégicos pero volvemos a mencionar el problema anterior la falta de señalización en los lugares indicados para ser utilizados como puntos de encuentro y la falta de Señalización de Emisiones en el área de caldero, sobre el uso correcto de EPP.

4.1.4. Resultados obtenidos

Los indicadores identificados según la norma en el centro de Alojamiento que son negativos para el entorno ambiental y para obtener la certificación son de tipo moderado y unos pocos irrelevantes los mismos que pueden ser mitigados y corregidos con la correcta aplicación de un Plan de Manejo Ambiental (PMA) para después del mismo aprobar la Auditoría Ambiental Externa.

Los resultados de las no conformidades y observaciones descritas anteriormente, en el formato de la Ordenanza 213 constan en el Anexo 3.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

5.1.1. Una vez terminada la auditoría se concluye que existe: una no conformidad mayor (NC+), 25 no conformidades menores (NC-), y una observación.

5.1.2. Basados en los tres primeros pilares correspondientes a: Dimensión 1: Políticas, Misión, Visión, Objetivos; Dimensión 2: Conservación y Protección Ambiental y Dimensión 3: Seguridad, el Centro de Alojamiento alcanza el 78.74% de cumplimiento y no cumple con el nivel mínimo exigido que es de 80 % para el sello de Smart Voyager Express.

5.1.3. El Informe de la Auditoría está constituido por todo el procedimiento realizado en el proyecto.

5.2. RECOMENDACIONES

5.2.1. El Centro de Alojamiento debe implementar un Plan de Manejo Ambiental elaborado conforme a los hallazgos encontrados en el Informe de Auditoría Ambiental Interna, durante un plazo de seis meses y documentar cada uno de los programas realizados.

5.2.2. El Centro de Alojamiento debe obtener la Certificación Smart Voyager Express y seguir adelante con las certificaciones de turismo sostenible

6. GLOSARIO

Reciclaje

(TULSMA, 2013) Operación de separar, clasificar selectivamente a los desechos para utilizarlos convenientemente. El término reciclaje se refiere cuando los desechos clasificados sufren una transformación para luego volver a utilizarse.

Reuso

(TULSMA, 2013) Acción de aprovechar un desecho, sin previo tratamiento.

Salud

(Reglamento de Seguridad y Salud para la Construcción y Obras Publicas, 2008) Se denomina así al completo estado de bienestar físico, mental y social. No únicamente la ausencia de enfermedad.

Seguridad y salud en el trabajo

(Reglamento de Seguridad y Salud para la Construcción y Obras Publicas, 2008) (SST): es la ciencia y técnica multidisciplinaria, que se ocupa de la valoración de las condiciones de trabajo y la prevención de riesgos ocupacionales, en favor del bienestar físico, mental y social de los trabajadores, potenciando el crecimiento económico y la productividad.

Trabajo

(Reglamento de Seguridad y Salud para la Construcción y Obras Publicas, 2008) Es toda actividad humana que tiene como finalidad la producción de bienes y servicios.

Salud

(Reglamento de Seguridad y Salud para la Construcción y Obras Publicas, 2008) Se denomina así al completo estado de bienestar físico, mental y social. No únicamente la ausencia de enfermedad.

Seguridad y salud en el trabajo (SST)

(Reglamento de Seguridad y Salud para la Construcción y Obras Publicas, 2008) Es la ciencia y técnica multidisciplinaria, que se ocupa de la valoración de las condiciones de trabajo y la prevención de riesgos ocupacionales, en favor del bienestar físico, mental y social de los trabajadores, potenciando el crecimiento económico y la productividad.

Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

(Reglamento de Seguridad y Salud para la Construcción y Obras Publicas, 2008) Es el conjunto de elementos interrelacionados e interactivos que tienen por objeto establecer una política y objetivos de seguridad y salud en el trabajo y la forma de alcanzarlos.

Sistema de prevención de riesgos laborales

(Reglamento de Seguridad y Salud para la Construcción y Obras Publicas, 2008) Se denomina así a la organización técnica dentro de la empresa u obra de construcción, responsable de la ejecución de los programas preventivos por encargo del constructor y empleadores.

Condiciones y medio ambiente de trabajo

(Reglamento de Seguridad y Salud para la Construcción y Obras Publicas, 2008) Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Las principales fuentes información (primaria y secundaria) y las referencias bibliográficas fueron las siguientes:

(2008). Resolución Técnica 0002. Quito, Pichincha, Ecuador.

C & D. (2012). Smart Voyager Express. Norma de Turismo Sostenible. Quito, Pichincha, Ecuador.

Comercio, E. (25 de Septiembre de 2010). Negocios. Obtenido de Prevención de Riesgos del Trabajo: http://www.elcomercio.com.ec/negocios/prevencion-trabajo-ahorro_0_752924819.html

Conagua. (2006). Recomendaciones para ahorrar agua. Mexico, Distrito Federal, Mexico.

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Quito, Pichincha, Ecuador.

Díaz, D. M. (10 de Septiembre de 2007). Ordenanza de la Prevención y Control del Medio Ambiente. Registro Oficial N° 242. Quito, Pichincha, Ecuador: Edición Especial N° 4.

Estudio de Impacto Ambiental Expost del Centro de Alojamiento "El Paraíso de Isabela". (2011). Quito, Pichincha, Ecuador.

Guarderas, D. A. (11 de Noviembre de 2010). Ordenanza Metropolitana de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Distrito Metropolitano de Quito. Registro Oficial N° 318. Quito, Pichincha, Ecuador.

H. Alvarez, I. K. (s.f.). Gestión de información para el análisis de averías.

Kevin S, L. (Febrero de 2010). 66 formas de ahorrar energía y reducir su factura de electricidad. Quito, Pichincha, Ecuador.

Ley de descentralización del Estado y participación social. (8 de Octubre de 1997). Registro Oficial 169. Quito, Pichincha, Ecuador.

Ley de Gestión Ambiental. (10 de Septiembre de 2004). Registro Oficial Suplemento 418 . Quito, Pichincha, Ecuador.

Ley de Prevención y Control de la Contaminación Ambiental. (10 de Septiembre de 2004). Registro Oficial 418. Quito, Pichincha, Ecuador.

MAE. (2012). Manual de Procedimientos para el subsistema de Evaluación de Impacto Ambiental. Lineamientos para la formulación de la Auditoría Ambiental de Cumplimiento. Quito, Pichincha, Ecuador.

Ministerio del Ambiente. (20 de marzo de 2013). Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/ecuacion-del-medio-ambiente/>

Ministerio del Ambiente. (10 de enero de 2013). Obtenido de Gestores Ambientales: http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/BD_GESTORES DP_30072012-1.pdf

Morrell. (s.f.). Manual para el Ejercicio de Auditoria Interna.

Ordenanza de Prevención y Control del Medio Ambiente N ° 213 DMQ. (10 de Septiembre de 2007). 2007. Quito, Pichincha, Ecuador: Edición Especial N° 4.

Osorio, R. (2 de enero de 2010). Petroblogger. Obtenido de Parámetros Ambientales en el proyecto camisea: <http://www.ingenieriadepetroleo.com/2010/01/parametros-ambientales-en-el-proyecto.html>

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. (1983). . Quito, Pichincha, Ecuador.

Reglamento de Seguridad y Salud para la Construcción y Obras Publicas. (10 de Enero de 2008). Cap. 1 Art 1. Glosario . Quito, Pochincha, Ecuador.

Sky, A. I. (2003). La Contaminación Lumínica y la Fauna.

Toxics Use Reducction Act Tura. (1989). Massachusetts.

TULSMA. (31 de Julio de 2013). Texto Unificado de Legislación del Sistema de Manejo Ambiental Libro VI de Calidad Ambiental. Quito, Pichincha, Ecuador.