



Manual para la implantación de un

# Sistema de Gestión y Auditoría Medioambientales en Centros Turísticos



GOVERN DE LES ILLES BALEARS

Conselleria de Medi Ambient



ECOTUR®

Este Manual ha sido elaborado por:  
NOVOTEC CONSULTORES, S.A.

Copyright 2003 Conselleria de Medi Ambient  
Reservados todos los derechos  
Depósito legal: PM-0002-2003  
Reimpresión: 2006

Impresión: Planogràfica Balear, S.L.  
Este manual ha sido impreso en papel reciclado



**Manual para la implantación de un Sistema  
de Gestión y Auditoría Medioambientales  
en Centros Turísticos**





## ÍNDICE

<b>1. Introducción y antecedentes</b>	7
1.1. El programa ECOTUR	9
<b>2. Reglamento EMAS II</b>	11
<b>3. Objeto y ámbito de aplicación</b>	15
<b>4. Estructura del sistema de gestión y auditoría</b>	17
4.1. Adhesión de un Centro Turístico al EMAS II	18
4.2. Implantación de un Sistema de Gestión y Auditoría Medioambientales	20
<b>5. Revisión medioambiental inicial y aspectos medioambientales (identificación, significancia)</b>	23
5.1. Análisis medioambiental	24
5.2. Identificación de aspectos ambientales	25
5.3. Significancia de los aspectos medioambientales	30
<b>6. Requisitos del Sistema de Gestión Medioambiental</b>	37
6.1. Política medioambiental	39
6.2. Planificación	42
6.3. Implantación y funcionamiento	49
6.4. Comprobación y acción correctora	79
6.5. Revisión por la dirección	86
<b>7. Auditoría medioambiental</b>	89
7.1. Introducción	90
7.2. Objetivos y alcance	90
7.3. Organización y recursos	91
7.4. Planificación y preparación de la auditoría	92
7.5. Actividades de auditoría	93
7.6. Comunicación de los resultados y conclusiones de la auditoría	97
<b>8. Declaración Medioambiental</b>	99
<b>9. Verificación del Sistema de Gestión Medioambiental y validación de la Declaración Medioambiental conforme al EMAS II</b>	103
9.1. Verificación del Sistema de Gestión Medioambiental y validación de la Declaración Medioambiental conforme al EMAS II	104
9.2. Utilización del logotipo del EMAS	106
<b>10. Registro de las organizaciones en EMAS II</b>	109

ANEXO I.	Ejemplo de Declaración Medioambiental	113
ANEXO II.	Indicadores medioambientales a utilizar en un centro turístico	127
ANEXO III.	El papel de la informática	131
ANEXO IV.	Requisitos legales	133
ANEXO V.	Guía de buenas prácticas	149
ANEXO VI.	Guía para la autoevaluación del SGMA en el Centro Turístico	161
ANEXO VII.	Bibliografía	177
ANEXO VIII.	Direcciones de interés	181

# I. Introducción y antecedentes

## I.1. El programa ECOTUR

Las consideraciones medioambientales han dejado de ser un aspecto exclusivo de organizaciones minoritarias. La implicación de la totalidad de los sectores de la sociedad y de sus estructuras socioeconómicas no es sólo un paso lógico, sino absolutamente necesario para la consecución de unos objetivos adecuados de protección medioambiental. La preocupación por el estado de la naturaleza se ha transformado en un aspecto fundamental en la sociedad actual, que afecta no sólo a nuestra calidad de vida, sino al mantenimiento de nuestro nivel de vida a medio y largo plazo. Consideraciones de este estilo se repiten en numerosas estrategias globales, tanto científicas como socioeconómicas. Ejemplos de ello son el *Programa 21 de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo (Río 1992)* y los sucesivos *Programas de Acción de la Comunidad Europea en Materia de Medio Ambiente* (actualmente en vigor el sexto para el periodo 2001 - 2010).

Tradicionalmente, el énfasis se ha situado en la regulación y en el enfoque sectorial, es decir en la consideración de esta normativa desde el punto de vista del medio afectado (agua, aire, suelo...). Este punto de vista está siendo sustituido por otro que incide más en un enfoque global de los problemas ambientales, reconociendo que las mejoras en unos medios pueden suponer el empeoramiento en otros; reconociendo la importancia de la información y la responsabilidad compartida de la totalidad de la población, sus instituciones y organizaciones, y no sólo de las instituciones públicas; reconociendo la importancia de los mecanismos de mercado (voluntarios, fiscales) además de la normativa clásica.

Entre los nuevos puntos de vista que han ido emergiendo en los últimos años, destaca el concepto de **responsabilidad ambiental**. Esta responsabilidad abarca a todas las partes de la sociedad: empresas, organizaciones, personas individuales, es decir, la conservación y mejora del medio ambiente no es una responsabilidad exclusiva de las instituciones públicas.

Este enfoque de la cuestión ambiental necesita de nuevos instrumentos y estrategias para su aplicación. Lo más destacado de la mayoría de ellos es que el **sector privado y los mecanismos de mercado son elementos fundamentales** en todos los casos, y protagonistas en muchos de ellos. Actualmente existen varios instrumentos de adaptación de los sectores de producción respecto al medio ambiente.

## I.1. El programa ECOTUR

El Govern de les Illes Balears ha venido diseñando unas líneas estratégicas para la conformación de un modelo territorial y económico sostenible para las Islas Baleares y favoreciendo el ajuste entre las actividades socioeconómicas y el medio ambiente.

Consciente de la necesidad de promover la incorporación de instrumentos de apoyo a la mejora de la calidad ambiental del sector turístico, la Consellería de Medi Ambient tomó la iniciativa en 1997 de crear el programa ECOTUR. El objetivo del programa ECOTUR es el desarrollo de instrumentos y metodologías adecuados para la integración de la totalidad del tejido turístico en el medio ambiente. Los objetivos generales del programa ECOTUR son los siguientes:

- Conservar, proteger y mejorar la calidad del medio ambiente de las Islas Baleares desde el sector turístico.
- Integrar la variable medioambiental en el diseño, construcción, utilización y gestión del sector turístico y promover su mejora continua en relación con el medio ambiente.
- Fomentar la conciencia ecológica tanto en el sector turístico balear como en sus usuarios.
- Mejorar la calidad medioambiental de los servicios ofrecidos por el sector turístico.

El objetivo del subprograma ECOTUR INSTALACIONES es revalorizar la calidad ambiental de las instalaciones turísticas. Para conseguir una mejora ambiental continua y que esa mejora pueda reflejarse en un incremento de la competitividad, entre otras cosas a través de la mejora de la imagen, es necesario desarrollar un instrumento, que permita ambos objetivos de forma simultánea. En el contexto europeo, origen de la gran mayoría de los clientes turísticos de las Islas Baleares, el Sistema Europeo de Gestión y Auditoría Medioambientales (EMAS) es el instrumento adecuado.

De acuerdo con el Sistema Europeo de Gestión y Auditoría Medioambientales (EMAS), las administraciones tienen la obligación de promocionar los sistemas voluntarios de gestión ambiental. La Consellería de Medi Ambient del Govern de

les Illes Balears ha incorporado esta función desde el año 1997, prestando una atención especial al sector turístico, el principal sector económico en nuestras islas.

Las principales acciones llevadas a cabo en esta línea han sido el otorgamiento de subvenciones para la implantación y la verificación de centros turísticos y la publicación de guías y documentos técnicos para ayudar a la implantación de sistemas de gestión ambiental y de buenas prácticas ambientales.

En esta segunda línea de acciones se sitúa el presente manual. Su objetivo es facilitar la implantación de sistemas de gestión ambiental entre centros y organizaciones turísticas y facilitar la adaptación al EMAS-II de aquellas empresas que hayan implantado una ISO 14001 o el EMAS-I. Se introducen y adaptan aquellos aspectos nuevos incorporados a partir de la entrada en vigor del nuevo EMAS, el Reglamento 761/2001, de 19 de marzo y publicado el 24 de abril de 2001. También se incorporan varios anexos, útiles para alcanzar los objetivos.

## 2. Reglamento EMAS II

El 29 de junio de 1993 el Consejo aprueba el *Reglamento (CEE) N° 1836/93 por el que se permite que las empresas del sector industrial se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales*, también conocido como EMAS. Si bien dicho reglamento iba dirigido a las empresas del sector industrial, en su artículo 14 contemplaba la inclusión de otros sectores al establecer que *"Los Estados miembros podrán aplicar, experimentalmente, en sectores distintos de los industriales, como por ejemplo, el sector del comercio y en el de los servicios públicos, disposiciones análogas al presente sistema de ecogestión y ecoauditoría"*.

En esta línea, el Govern de les Illes Balears adaptó el Reglamento (CEE) 1836/1993 al sector turístico mediante el *Decreto 811/1997, de 11 de junio, por el que se regula la implantación de un sistema voluntario de gestión y auditorías medioambientales en los centros turísticos de las Islas Baleares*, siguiendo las directrices del citado reglamento comunitario y los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 14001, sobre Sistemas de Gestión Medioambiental.

Este sistema, de carácter voluntario, ha venido permitiendo que centros turísticos ubicados en la comunidad autónoma de las Islas Baleares implanten Sistemas de Gestión y Auditorías Medioambientales en el marco del programa ECOTUR. Para dar a conocer estos sistemas se editó la primera edición del presente manual que ha permitido que los centros turísticos conozcan e implanten un Sistema de Gestión Medioambiental de acuerdo con el Reglamento EMAS.

El 19 de marzo de 2001, el Parlamento Europeo y el Consejo aprueban el *Reglamento (CE) N° 761/2001 por el que se permite que las organizaciones se*

adhieran con carácter voluntario a un Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales (EMAS). Este nuevo reglamento amplía el alcance del Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales al abrirse a todas las organizaciones que produzcan efectos sobre el medio ambiente, en sustitución del Reglamento 1836/93 al que deroga (motivo por el que es conocido también como EMAS II). Mediante el Decreto 145/2001 el Govern de les Illes Balears amplía el Registro creado en el Decreto 81/1997 y se designa Organismo Competente para todos los sectores a la Conselleria de Medi Ambient.

**El Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales se estructura en:**

- El propio Reglamento (CE) n° 761/2001, la parte central que contiene los requisitos del Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales y en el que se ha introducido como modelo de Sistema de Gestión Medioambiental la norma UNE-EN-ISO 14001.
- La Recomendación de la Comisión de 7 de septiembre de 2001 (núm. C[2001] 2503), que establece unas directrices para la aplicación del Reglamento 761/2001 a propósito de las Declaraciones Medioambientales, la implicación de los trabajadores, la determinación de los aspectos medioambientales y la evaluación de su significación, así como directrices a los verificadores en relación con la verificación de las pequeñas y medianas empresas.
- La Decisión de la Comisión de 7 de septiembre de 2001 (núm. C[2001] 2504) que determina directrices sobre la idoneidad de las entidades que se registren en el EMAS II, la periodicidad de la verificación, la validación y la auditoría, y la utilización del logotipo del EMAS II.

**El presente *Manual para la Implantación de Sistemas de Gestión y Auditoría Medioambientales* adapta el Reglamento (CE) N°761/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, con objeto de dar a conocer a las empresas del sector turístico el sistema EMAS que está llamado a convertirse en una de las técnicas más importantes de integración y protección del medio ambiente.**

El objetivo de este sistema es promover mejoras continuas del comportamiento medioambiental de las organizaciones mediante:

- El establecimiento y la aplicación por parte de las organizaciones de **Sistemas de Gestión Medioambiental**. Se trata de integrar en la gestión de la empresa, aspectos relativos al medio ambiente, apoyándose en una serie de

instrumentos que ayudan a su aplicación: manual interno, programa, evaluaciones ambientales... Sin embargo, a diferencia de una aplicación estrictamente normativa, la propia empresa puede determinar el "ritmo" de aplicación de mejoras ambientales, las cuales se van realizando de manera continua.

- La **evaluación sistemática, objetiva y periódica** del funcionamiento de los Sistemas de Gestión Medioambiental.
- La **difusión de información** sobre comportamiento medioambiental y el **diálogo abierto** con el público y otras partes interesadas.
- La **implicación activa del personal en la organización**, así como una formación profesional y una formación permanente adecuadas que permitan la participación activa en el establecimiento y mantenimiento de los Sistemas de Gestión Medioambiental. Cuando así lo soliciten, participarán también los representantes del personal.

Entre las ventajas que ofrece la implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental conforme a este modelo cabe citar:

- **Ámbito comunitario.** La incorporación en este Sistema persigue la concesión de un distintivo válido para toda la Unión Europea. Periódicamente se publican oficialmente listados de las empresas adscritas al sistema. Su desarrollo futuro en todo tipo de organizaciones, permite esperar que la gran mayoría de clientes turísticos de las Baleares conozcan el sistema aunque sólo sea por referencias, con lo que las necesidades divulgativas se simplifican.
- **Respaldo y reconocimiento por parte de la Administración.** Como norma comunitaria, de aplicación en todos los estados miembros, las administraciones estatales y las regionales, deben promover su aplicación. De ahí la realización de los diferentes programas para que los centros turísticos implanten el EMAS II como base para su Sistema de Gestión Medioambiental.
- **Protagonismo en las empresas turísticas.** Las propias empresas turísticas son las que deciden en gran medida qué medidas aplicar y cómo llevarlas a cabo, adaptándolas a su situación concreta. Este sistema permite que cada instalación evolucione a su ritmo y con unas estrategias adaptables a las condiciones propias de cada centro turístico.
- **Mejora continua.** La aplicación de un Sistema de Gestión Ambiental como el

concebido por la Unión Europea, implica una mejora continua respecto al medio ambiente de aquellos centros turísticos que decidan integrarse.

- **Competitividad.** La publicidad obligatoria de las empresas turísticas que se adscriban a este sistema tiene el objetivo claro de involucrar a los consumidores de acuerdo con sus exigencias medioambientales.
- **Voluntario.** No se obliga a ninguna instalación a que se integre en el sistema. Se espera que los mecanismos de mercado irán aconsejando su integración en aquellos sectores o destinos con una mayor concienciación ambiental.
- **Integración con otros sistemas de certificación y normalización nacionales e internacionales.** El Reglamento permite la integración con otros sistemas normalizados de gestión como son los Sistemas de Gestión de la Calidad y los Sistemas de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales.

El Govern de les Illes Balears está catalizando la implantación de este sistema en el sector turístico, aportando la base administrativa y técnica para su aplicación.

El EMAS aporta ventajas específicas para el sector turístico, como son:

- **Ahorro.** Unas adecuadas inversiones en mejoras medioambientales tienen como uno de sus principales objetivos la disminución en el consumo de energía, agua, combustibles y la producción de residuos.
- **Mejora de la imagen de los centros turísticos.** Los aspectos ambientales cada vez se consideran más a la hora de elegir tanto un destino como un alojamiento turístico. Así mismo, mejorarán las relaciones con autoridades locales y asociaciones conservacionistas.
- **Mejora del medio ambiente.** La implantación de mejoras en las instalaciones supondrá un incremento en la calidad ambiental del destino turístico.
- **Adecuación a la normativa medioambiental.** El sistema de gestión comprueba de forma periódica el cumplimiento de la normativa ambiental dentro del centro turístico y permite adelantarse a normativas futuras.

# 3. Objeto y ámbito de aplicación

**Este manual tiene por objeto facilitar a los centros turísticos ubicados en las Islas Baleares su integración voluntaria en el Sistema Comunitario de Gestión y Auditorías Medioambientales (EMAS II).**

Uno de los objetivos específicos es servir de referencia para el desarrollo, implantación y mantenimiento de una gestión medioambiental eficaz en los centros turísticos, estructurándose para ello de manera ordenada y empleando un lenguaje práctico y sencillo, con el fin de facilitar su comprensión y utilización al personal del centro, clientes y demás agentes participantes en el Sistema.

El manual ha sido diseñado para su utilización por los siguientes subsectores turísticos:

- Hoteles
- Hoteles - Apartahoteles
- Apartamentos turísticos
- Restaurantes
- Cafeterías y bares
- Puertos deportivos
- Parques temáticos
- Campos de golf
- Discotecas y salas de fiesta

de tal forma que a partir de la información aportada, cada uno de los subsectores deberá ajustar los requisitos del EMAS II a sus características específicas; así en una discoteca-sala de fiestas no tendrán que tener en cuenta temas de alojamiento (habitaciones), mientras que en un campo de golf, el posible ruido generado se podrá considerar como despreciable.



# 4. Estructura del Sistema de Gestión y Auditoría

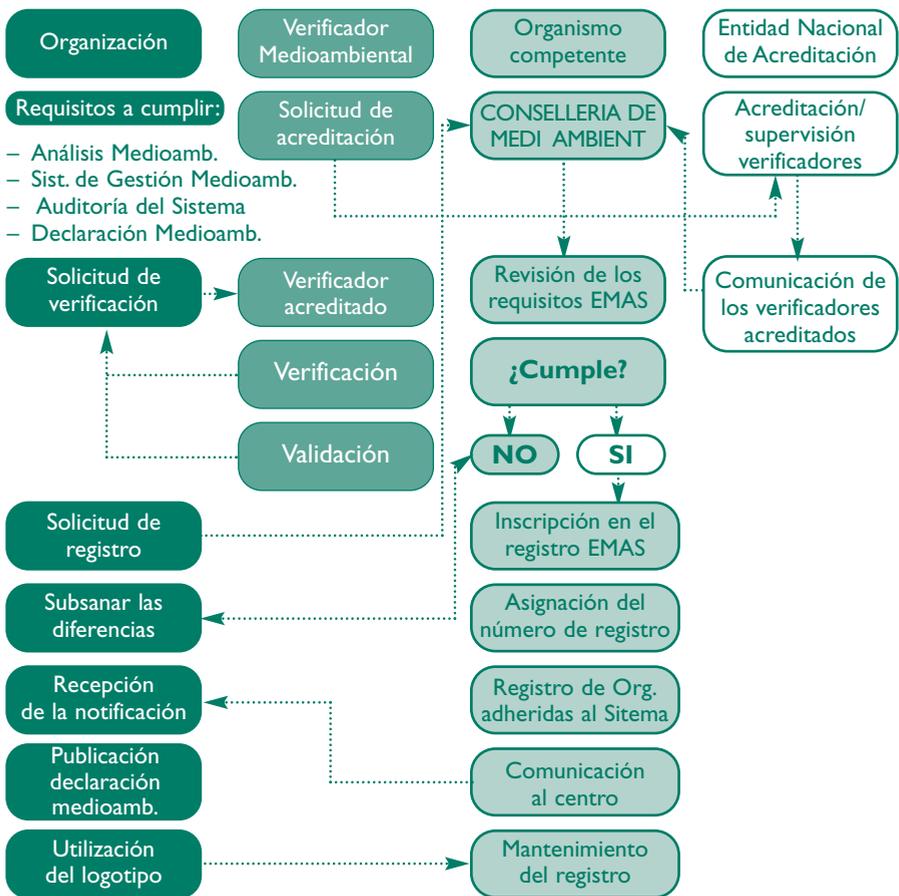
- 4.1. Adhesión de un centro turístico al EMAS II
- 4.2. Implantación de un Sistema de Gestión y Auditoría Medioambientales

## 4.1. Adhesión de un centro turístico al EMAS II

La integración de los centros turísticos en el Sistema de Gestión y Auditorías medioambientales, requiere poner en marcha una serie de actuaciones con el objetivo último de obtener un distintivo de calidad medioambiental, que sea reconocido por sus clientes y usuarios, así como por tour-operadores y otros agentes turísticos.

Estas actuaciones, si se realizan de acuerdo con la sistemática que se describe en este manual, nos conducirán al objetivo final de la forma más eficiente.

Para facilitar su comprensión y aplicación hemos expuesto de forma ordenada y a través de un diagrama de flujo todas las etapas que es necesario realizar, identificando para cada una de ellas los responsables de su realización.



En el EMAS II se pueden registrar:

- Organizaciones que trabajan en un solo centro, como son los restaurantes.
- Una subdivisión de un centro, cuando se de alguno de los siguientes supuestos:
  - Tiene claramente definido sus productos y sus aspectos medioambientales se diferencian claramente de los de otras partes del centro.
  - Tiene sus propias atribuciones y posee las competencias necesarias para organizar y controlar su Sistema de Gestión Medioambiental y sus impactos, así como para tomar las medidas correctoras necesarias.
  - Tiene unas responsabilidades claramente asignadas para el cumplimiento de las exigencias que establezcan las autorizaciones ambientales que le hayan sido expedidas.

Un ejemplo sería el alojamiento incluido en un campo de golf.

- Una organización con varios centros, como una cadena hotelera.
- Organizaciones independientes que trabajan en una zona limitada y están registradas como una única organización común, como es el caso de un complejo turístico.
- Pequeña empresas que trabajen en un territorio extenso determinado, ofrezcan productos o servicios iguales o parecidos y deseen registrarse por separado, como es una zona turística.

## 4.2. Implantación de un sistema de gestión y auditoría medioambiental

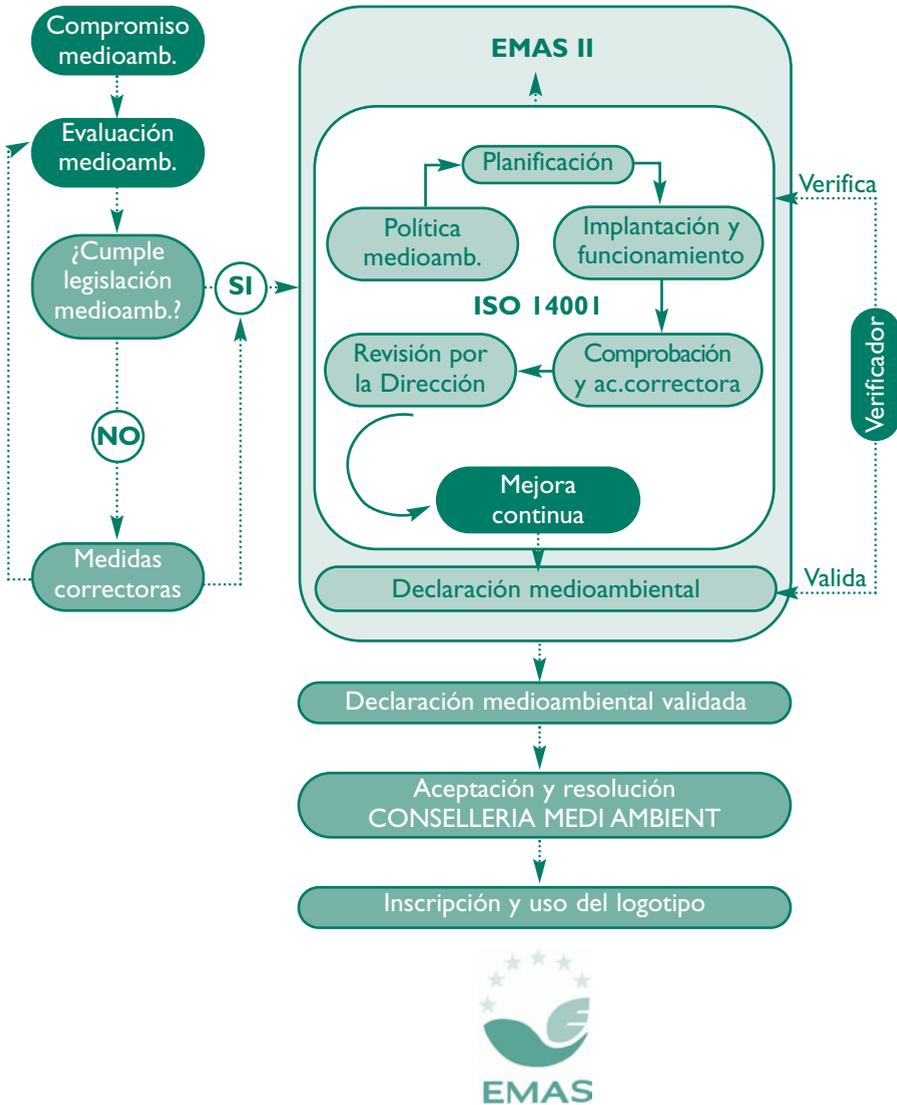
Básicamente son cinco los requisitos necesarios para la implantación de un sistema de gestión y auditorías medioambientales y adhesión al EMAS II.

- **Realizar un análisis medioambiental de sus actividades productos y servicios** (no es necesario en organizaciones que tengan un sistema de gestión medioambiental certificado) y, a la luz de los resultados de dicho análisis, **aplicar un sistema de gestión medioambiental**.
- **Realizar, o hacer que se realicen, auditorías medioambientales** que evalúen el comportamiento medioambiental del Centro Turístico.
- **Preparar una Declaración Medioambiental** que deberá prestar especial atención a los resultados logrados por un Centro Turístico respecto de sus objetivos y metas en materia de medio ambiente y de mejora continua de su comportamiento medioambiental y tener en cuenta las necesidades en materia de información de las partes interesadas correspondientes.
- **Hacer examinar** el análisis medioambiental, si procede, el sistema de gestión, el procedimiento de auditoría y la declaración medioambiental para verificar si cumplen los requisitos correspondientes del presente Reglamento y hacer validar las declaraciones medioambientales por el verificador medioambiental acreditado.
- **Presentar la declaración medioambiental validada** a la Conselleria de Medi Ambient del Govern de les Illes Balears para su posterior puesta a disposición del público.

Posteriormente, para mantener al día el registro es preciso:

- Haber verificado el sistema de gestión medioambiental y el programa de auditoría.
- Presentar las necesarias actualizaciones validadas anuales de su declaración ambiental al organismo competente y ponerlas a disposición del público.

Cada una de las fases definidas se desarrollan en el cuadro adjunto, que se explicará detalladamente en capítulos sucesivos del Manual.



El objetivo final del Sistema es hacer compatible el desarrollo turístico con el respeto al medio ambiente. Para lograrlo es necesario integrar la variable medioambiental en la gestión de la empresa.

La Dirección del Centro Turístico debe designar un representante que, además de sus responsabilidades, asuma la responsabilidad de asegurar la aplicación y mantenimiento de los requisitos del sistema de gestión medioambiental.



Para su designación debemos pensar en una persona que reúna al menos las siguientes características:

- Experiencia técnica en temas medioambientales y conocimiento de las prácticas habituales del Centro Turístico.
- Conocimiento de requisitos legales, guías y códigos de buenas prácticas del sector.
- Capacidad de comunicación y de relación con el personal.
- Habilidad y capacidad para mantener una posición objetiva en todo momento.
- Disposición de aprender y cambiar.

Esta persona deberá encargarse de desarrollar, aplicar, revisar y mantener el Sistema de Gestión y Auditorías medioambientales en el Centro Turístico. No es necesario la contratación de un técnico en medio ambiente, el centro puede formar a una persona de su plantilla en los aspectos medioambientales anteriormente definidos, mediante cursos de especialización.

# 5. Revisión medioambiental inicial y aspectos medioambientales

- 5.1. Análisis medioambiental
- 5.2. Identificación de aspectos ambientales
- 5.3. Significancia de los aspectos medioambientales

## 5.1. Análisis medioambiental



La revisión medioambiental inicial o **análisis medioambiental** es la herramienta que permite al Centro Turístico conocer el estado o situación medioambiental en el que se encuentra, y que facilita a la dirección de la empresa una estimación de su estado de partida y de las actuaciones necesarias para la correcta implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental.

Del alcance de la revisión inicial dependerá la facilidad con la que se implantará el Sistema de Gestión Medioambiental, pero en todo caso debe cubrir cinco ámbitos clave:

- Los requisitos legales, reglamentarios y de otro tipo que el Centro Turístico suscribe (*una explicación detallada de cómo identificar los requisitos anteriormente citados, se incluye en el apartado 6.2.2. del presente manual. Asimismo una relación de los principales requisitos legales aplicables a un Centro Turístico, se incluye en el anexo IV*).
- La determinación de todos los aspectos medioambientales que tengan un impacto medioambiental significativo, cuantificados siempre que sea posible, y registrar los catalogados como significativos.

Identificación de ACTIVIDADES, productos o servicios:

- Pasados.
- Presentes.
- Previstos.



Identificación de ASPECTOS medioambientales:

- Directos (normales, anormales y emergencias).
- Indirectos.



Evaluación de los aspectos en función de los impactos:

- Criterios de significancia.



**ASPECTOS SIGNIFICATIVOS**

- Una descripción de los criterios aplicables a la evaluación de la significancia del impacto medioambiental.
- Un examen de todas las prácticas y procedimientos de gestión medioambiental existentes.

Por prácticas y procedimientos de gestión medioambiental se entienden:

- Códigos de buenas prácticas.
  - Programas de mejora existentes.
  - Formación y capacitación del personal.
  - Información a los clientes y a otras partes implicadas.
  - Tratamiento de quejas y reclamaciones.
  - Documentación desarrollada e implantada para la protección medioambiental.
- Una evaluación de la información obtenida a partir de las investigaciones sobre incidentes previos.

## 5.2.

### Identificación de aspectos medioambientales

Mediante el análisis ambiental se determinan los aspectos medioambientales del Centro, entendidos como los elementos de las actividades, productos o servicios del Centro Turístico que pueden interferir en el medio ambiente.

Para determinar los aspectos medioambientales del Centro Turístico se debe prestar especial atención a:

- Focos de ruido.
- Focos de emisiones.
- Puntos de vertido de aguas residuales.

- Origen y tipología de los residuos generados.
- Abastecimiento y consumo de agua.
- Abastecimiento y consumo de energía.
- Planificación y gestión de zonas verdes.
- Toxicidad y peligrosidad de los productos empleados en el centro.
- Mantenimiento de las instalaciones y equipos.
- Calidad medioambiental de las aguas de la piscina y/o playa.
- Utilización del suelo.
- Impactos en el paisaje y ecosistemas.
- Impactos derivados de actividades pasadas (como puede ser la contaminación del suelo).

Los aspectos medioambientales pueden originarse:

- En el funcionamiento normal del Centro Turístico **(CN)**.
- En condiciones de funcionamiento anormales (puesta en servicio, paradas para mantenimiento o reparaciones del edificio, etc.) **(CA)**.
- En condiciones de emergencia previsible (incidentes y accidentes).

**Incidente:** Un incidente es aquella situación no planificada que **no implica** una alteración de la organización (por ejemplo un pequeño derrame de productos herbicidas líquidos) **(I)**.

**Accidente:** Aquella situación no planificada que **sí implica** una alteración en la organización y que generalmente necesita medios externos para su control (por ejemplo un incendio) **(AE)**.

Además, los aspectos medioambientales pueden ser **directos**, consecuencia de actividades de los centros turísticos sobre las que tienen control de la gestión,

o **indirectos**, consecuencia de actividades sobre las que el Centro Turístico no tiene pleno control de la gestión (aunque sí influencia).

Un aspecto directo de un complejo hotelero es el vertido del aceite de origen vegetal empleado en cocinas, mientras un aspecto indirecto es el ruido que generan los clientes que llevan a cabo una fiesta en las instalaciones.

En el siguiente esquema se ofrecen ejemplos de aspectos directos e indirectos derivados de las actividades de un Centro Turístico:



En general, al ser los aspectos medioambientales directos sobre los que el Centro Turístico tiene un alto grado de control, éstos son los que se incluyen en los correspondientes registros del Sistema de Gestión Medioambiental.

Algunos ejemplos de aspectos medioambientales directos en las tres condiciones marcadas (normales, anormales y en situaciones de emergencias/incidentes), se recogen en las tablas siguientes:

### Emisiones atmosféricas

Aspecto	Actividad	Tipo
Emisiones de calderas de agua caliente sanitaria	Saneamiento/ Calefacción	CN
Emisiones de calderas de calefacción	Saneamiento/ Calefacción	CN
Humos de cocina	Cocina	CN
Emisiones de vehículos propios	Transporte	CN
Emisiones de grupos electrógenos	General	I
Fugas de CFC/HCFC	Climatización/ Cámaras y congeladores	I/ AE

### Vertidos

Aspecto	Actividad	Tipo
Vertido de aguas residuales sanitarias	Diferentes instalaciones	CN
Vertido de agua con cloro a la red de saneamiento (lavado de filtros)	Piscina	CA
Vertido accidental de agua con cloro	Piscina	I/AE
Fugas de combustible o aceite al agua	Mantenimiento	I/AE
Fugas de productos químicos al agua	Mantenimiento / Limpieza	I/AE
Vertidos de residuos peligrosos en caso de incendios	General	I/AE
Aguas pluviales contaminadas por hidrocarburos/ aceites del aparcamiento	Aparcamiento	I

### Residuos urbanos

Aspecto	Actividad	Tipo
Generación de papel y cartón	Administración y otras dependencias	CN
Embalajes de madera	Mantenimiento / Cocina	CN
Otros envases y/o embalajes	Cocina / Bar / Restaurante	CN
Toner de impresoras y fotocopiadoras y cartuchos de tinta	Administración	CN
Residuos orgánicos (restos comidas)	Cocina / Bar / Restaurante	CN
Envases de vidrio, plástico, etc.	Cocina / Bar / Restaurante	CN
Aceites y grasas de alimentación residuales	Cocina	CN
Restos de metal / Chatarra	Mantenimiento	CN
Envases de detergentes/ suavizantes	Lavandería / Cocina	CN
Residuos inertes	Construcciones / Reformas	CA
Mobiliario / Electrodomésticos usados	Mantenimiento	CA

### Residuos peligrosos

Aspecto	Actividad	Tipo
Pilas (normales y de botón)	Admón. / Habitaciones	CN
Baterías	Transporte	CN
Fluorescentes y bombillas de bajo consumo	Mantenim. / Iluminación	CN
Aceites industriales usados	Mantenimiento	CN
Disolventes usados	Mantenimiento	CN
Trapos y serrín impregnados con aceites o disolventes	Mantenimiento	CN
Envases de productos químicos, como pesticidas, raticidas, productos de limpieza, cloro, plaguicidas, pinturas y barnices, percloroetileno, disolventes, ...	Mantenim. / Limpieza / Lavandería / Piscinas	CN
Transformadores (por sustitución)	General	CA
Residuos de incendios	General	I/AE
Aceites de transformadores con PCB's	General	CN//AE

### Consumos

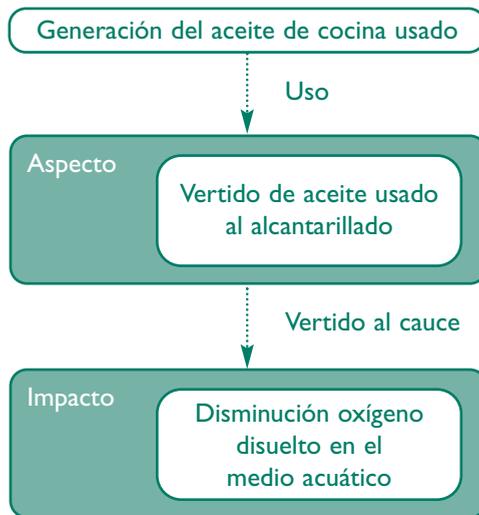
Aspecto	Actividad	Tipo
Energía eléctrica	General	CN
Gasóleo, gas natural, propano	Calefacción / Grupos electrógenos	CN/I
Gasolina, gasóleo	Transporte	CN
Agua de red municipal	Servicios sanitarios/ Piscina	CN
Consumibles de oficina	Administración	CN
Consumo de aceites industriales	Mantenimiento	CN
Consumo de disolventes	Mantenimiento	CN
Consumo de otras sustancias peligrosas	General	CN
Gasóleo de grupos electrógenos	Grupos electrógenos	I

### Ruidos y vibraciones

Aspecto	Actividad	Tipo
Instalación aire acondicionado	Climatización	CN
Bombas de agua / Depuradora	Piscina	CN
Ruidos salas de fiestas	Salas de fiestas	CN
Construcción y reformas	Mantenimiento	CA

## 5.3. Significancia de los aspectos medioambientales

Un aspecto medioambiental significativo es aquel que tiene o puede tener un impacto medioambiental significativo entendido como un cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, derivado en todo o en parte de las actividades, productos o servicios del Centro Turístico.



Hay que indicar en este punto, que aunque la norma ISO 14001 recoge dentro de sus requisitos que el Centro Turístico determine cuales de sus aspectos son significativos, no se indica ningún criterio ni método de valoración de la significancia de los mismos, por lo que debe ser el propio centro el que determine un método para valorar la significancia de sus aspectos. En el EMAS II, y concretamente en el Anexo VI, apartado 6.4, se hacen una serie de consideraciones para determinar estos criterios.

En cualquier caso esos criterios de significancia deberán tener una serie de características como son que:

- Cubran todos los aspectos de un mismo tipo.
- Sean objetivos, admitan comprobación independiente.
- Sean reproducibles.
- Se pongan a disposición del público.

En general los criterios de significancia elegidos tendrán que reflejar la problemática medioambiental, por lo que deben ser:

- Técnicos.
- Valorables.
- Consideren el entorno.
- Comprensibles.

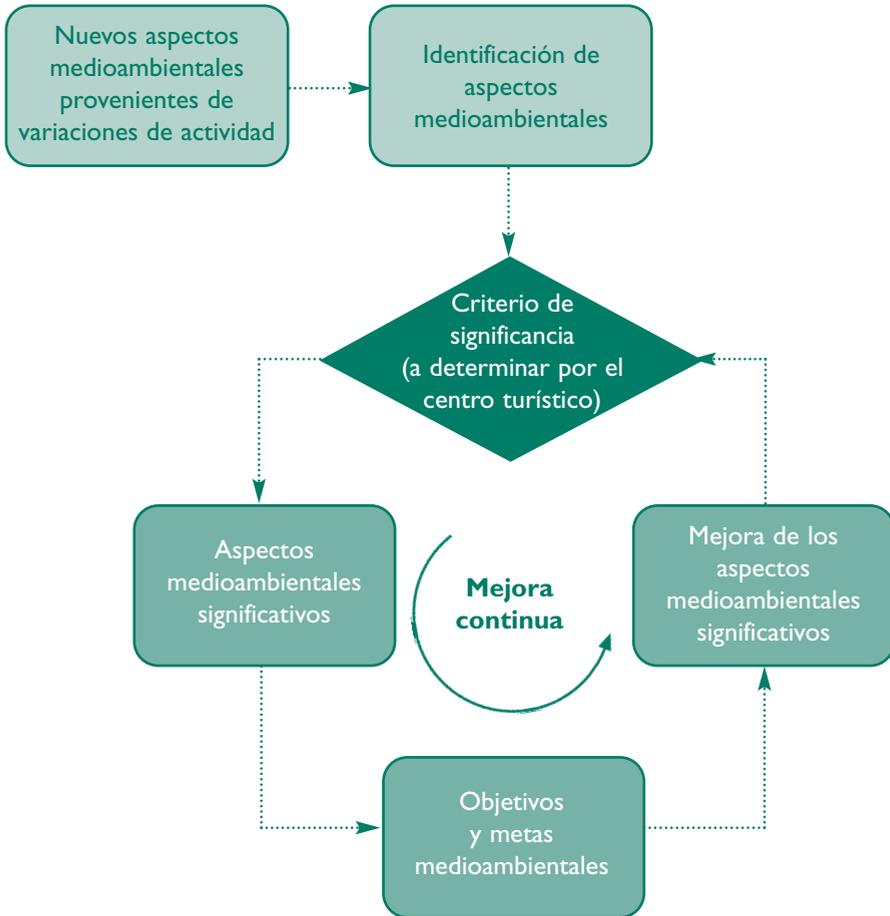
Una vez se determinen los criterios de significancia que se quieren aplicar a los aspectos identificados en el Centro Turístico, el siguiente paso será aplicar éstos a los citados aspectos. De esta manera lo que se obtiene es una lista, ordenada de acuerdo a su grado de significancia, de todos los aspectos medioambientales identificados.

El siguiente paso será el determinar un punto de corte en la citada lista que nos permita elegir y justificar cuales son los aspectos medioambientales significativos sobre los que con posterioridad vamos a fijar los objetivos y metas medioambientales.

Entre los criterios que podemos seleccionar para determinar "el punto de corte" tenemos criterios porcentuales (el 25% de mayor puntuación), totales (los 10 con mayor valor), o poner una línea de base (todos aquellos que superen los 50 puntos).

Como ya se ha citado, una vez determinados los aspectos medioambientales significativos, ya se podrán proponer objetivos y metas medioambientales de mejora para los mismos. Una vez que se hayan llevado a cabo estas mejoras, el Centro Turístico deberá reevaluar la significancia de los mismos, aplicando el criterio marcado, de tal forma que se pueda contrastar la mejora medioambiental (el aspecto ya no será significativo, o habrá bajado la puntuación obtenida en anteriores evaluaciones).

Un esquema del proceso anterior se recoge a continuación:



Algunos de los criterios de significancia aplicables en un Centro Turístico, son:

## Criterios de evaluación de aspectos medioambientales

Criterios de evaluación		Ejemplos
1. Acercamiento a límites	<ul style="list-style-type: none"> <li>En este caso los límites sobre los que se puede comparar pueden ser legales (caso de una emisión atmosférica) o límites que se impone el propio Centro (consumo de agua de red)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entre el 90 y el 100% del límite legal: 25 pts.</li> <li>Entre el 90 y el 50% del límite legal: 10 pts.</li> <li>Por debajo del 50% del límite legal: 1 pto.</li> <li>Entre el 90 y el 100% del límite establecido por el Centro: 25 pts.</li> <li>Entre el 50 y el 90% del límite establecido: 10 pts.</li> <li>Por debajo del 50% del límite establecido: 1 pto.</li> </ul>
2. Magnitud de generación de los aspectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este dato se obtiene a través de datos existentes en el Centro Turístico sobre materiales y consumo de energía, vertidos, residuos y emisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si la media de consumo de gasóleo en el Centro es de 10000 lts/año, el criterio puede ser:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Un 10% superior al valor medio: 50 pts.</li> <li>Un 10% menor del valor medio o igual: 25%</li> </ul> </li> <li>Por debajo del 10% menor del valor medio: 1 pto.</li> </ul>
3. Naturaleza del aspecto (gravidad, peligrosidad o toxicidad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este criterio recogerá datos de la naturaleza del aspecto, como puede ser que el residuo generado este catalogado como peligroso, o que se estén manipulando materiales con amianto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de un residuo peligrosos: 25 pts.</li> <li>Generación de residuos urbanos: 10 pts.</li> <li>Generación de residuos inertes: 1 pto.</li> </ul>

## Criterios de evaluación de aspectos medioambientales

Criterios de evaluación		Ejemplos
<p>4. Sensibilidad del medio</p>	<p>– Este criterio puede tener en cuenta las características de la zona donde se encuentra ubicado el centro turístico, como pueden ser si es zona o espacio protegido, si puede haber periodos de sequía, etc.</p>	<p>En zonas donde puedan existir periodos de sequía</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Consumo de agua por encima de la media: 25 ptos.</li> <li>– Consumo de agua entre el valor medio y un 10% menor a ese valor: 10 ptos.</li> <li>– Por debajo de un 10% de consumo medio: 1 pto.</li> </ul>
<p>5. Frecuencia y probabilidad</p>	<p>– Este criterio recoge la información que el Centro Turístico tiene sobre cuándo se genera el aspecto medioambiental, como frecuencia.</p> <p>En cuanto al criterio probabilidad suele utilizarse para valorar los aspectos provenientes de accidentes y/o situaciones de emergencia, y se suelen tomar parámetros como alta, media o baja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ocurre todos los días: 50 ptos.</li> <li>– Ocurre entre 5 y 50 veces al año: 10 ptos.</li> <li>– Ocurre menos de 5 veces al año: 1 pto.</li> <li>– Probabilidad alta. El accidente ha ocurrido por lo menos una vez este año.</li> <li>– Probabilidad media. El accidente ha ocurrido una vez en los últimos cinco años.</li> <li>– Probabilidad baja. El accidente no ha ocurrido nunca.</li> </ul>

Al aplicar estos criterios, el Centro Turístico tendrá un listado valorado de sus aspectos medioambientales, determinado cuales son los significativos mediante alguno de los métodos citados anteriormente.

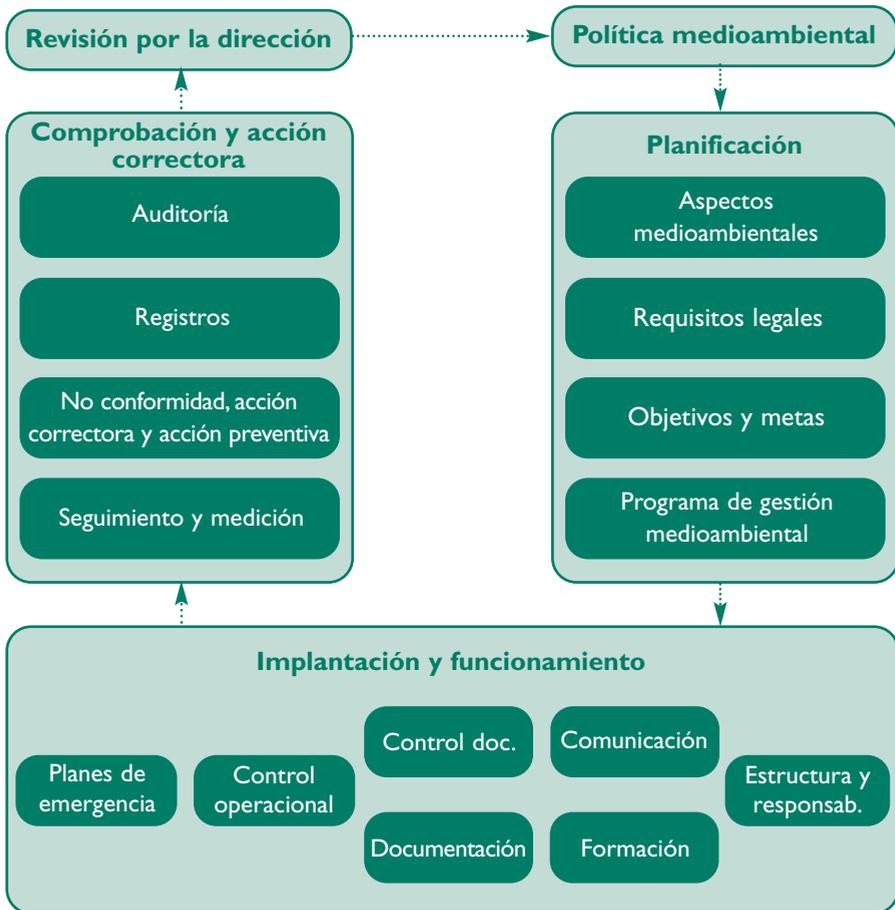
En el caso de que el Centro Turístico tenga un funcionamiento estacional (por ejemplo únicamente en verano), con la apertura de una nueva temporada se debe repasar la identificación y valoración realizada en la estación previa.

Finalmente, dichos aspectos significativos serán tenidos en cuenta a la hora de fijar los objetivos medioambientales del Sistema de Gestión Medioambiental del Centro Turístico, como ya ha quedado indicado.

# 6. Requisitos del sistema de gestión medioambiental

- 6.1. Política medioambiental
- 6.2. Planificación
- 6.3. Implantación y funcionamiento
- 6.4. Comprobación y acción correctora
- 6.5. Revisión por la dirección

Una vez se conoce cuál es la situación real de la empresa con respecto al medio ambiente, se procede a la implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental de acuerdo con los requisitos de la norma UNE-EN-ISO-14001:1996 (que se recoge en el Anexo I del Reglamento 761/2001), que se resumen en el siguiente esquema:



En los sucesivos subapartados se detallarán los requisitos relativos a cada uno de estos elementos, siguiendo el siguiente esquema:

- Transcripción del apartado correspondiente del Reglamento 761/2001.
- Interpretación y aclaraciones sobre los requisitos que expresa.
- Ejemplos de su aplicación a diferentes tipos de Centros Turísticos.

## 6.1. Política medioambiental

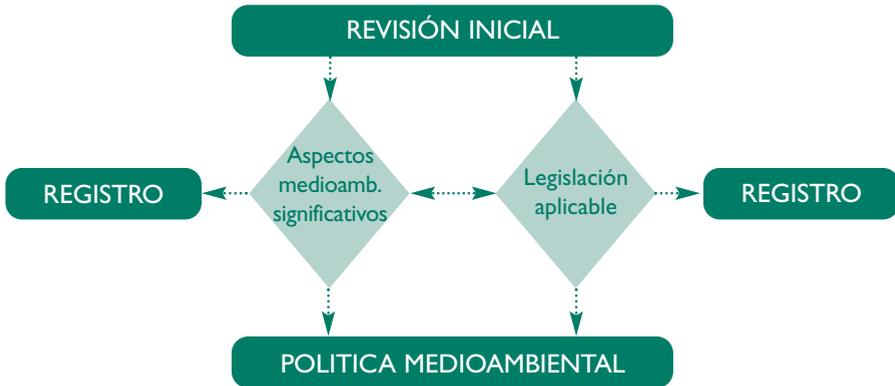


La política medioambiental comprende los objetivos generales y principios de acción de un Centro Turístico respecto del medio ambiente, incluido el cumplimiento de todos los requisitos reglamentarios y también el compromiso de mejorar de manera continua el comportamiento medioambiental; la política medioambiental constituirá el marco para establecer y revisar los objetivos medioambientales.

La política medioambiental constituye el documento estratégico del Sistema, y el objetivo último que debe alcanzarse para integrarse en el mismo.

La dirección del Centro Turístico debe definir la política medioambiental teniendo en cuenta que:

- Sea apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos medioambientales de las actividades, productos y servicios del centro.
- Incluya un compromiso de mejora continua y de prevención de la contaminación.
- Incluya un compromiso de cumplir con la legislación y reglamentación medioambiental aplicable, y con otros requisitos que el Centro Turístico suscriba.
- Proporcione el marco para establecer y revisar los objetivos y metas medioambientales.
- Esté documentada, implantada, mantenida al día y se comunique a todos los empleados.
- Esté a disposición del público (clientes, usuarios, operadores turísticos, agencias de viajes, etc.), en un formato de fácil comprensión.



Una empresa que opere en varios centros turísticos de características similares, puede formular su política medioambiental común a todos ellos. En el caso de una cadena multinacional, también se deberá tener en cuenta si dicha cadena cuenta con una Política Medioambiental o con alguna declaración de principios en relación con la Política del Centro Turístico.

En cualquier caso, la política medioambiental ha de ser refrendada siempre por la dirección del Centro.

El siguiente ejemplo muestra un modelo de Política Medioambiental:



## Complejo turístico **Paraíso Terrenal**

### **Política Medioambiental**

Uno de los objetivos del complejo turístico Paraíso Terrenal es hacer compatible la protección del medio ambiente con el desarrollo de sus actividades, productos y servicios; esto nos lleva a definir nuestra política medioambiental que pretende mejorar su relación con el entorno. Para ello, complejo turístico Paraíso Terrenal define esta política medioambiental, cuyas guías de actuación son:

*CUMPLIR: los requisitos fijados en la legislación en materia de protección medioambiental, así como todos aquellos que el complejo turístico Paraíso Terrenal suscriba.*

**EVALUAR:** *las repercusiones sobre el medio ambiente de sus actividades, productos y servicios, tanto actuales como futuros, con el fin de prevenir la contaminación desde su origen.*

**ACTUALIZAR:** *la presente política, los objetivos medioambientales fijados por el complejo turístico Paraíso Terrenal y el programa de gestión medioambientales, así como el resto de los elementos de su Sistema de Gestión Medioambiental, de acuerdo con los resultados obtenidos en sus evaluaciones periódicas.*

**FOMENTAR:** *entre todos los empleados y clientes del complejo turístico Paraíso Terrenal el sentido de la responsabilidad en relación con el medio ambiente.*

**ADOPTAR:** *las medidas necesarias para evitar las emisiones accidentales al exterior de sustancias o de energía y tener previsto, en colaboración con las autoridades públicas, las actuaciones a realizar para minimizar el impacto de accidentes que afecten al medio ambiente y que, a pesar de las medidas de protección previstas, pudieran producirse.*

**PROPORCIONAR:** *a los clientes las indicaciones adecuadas sobre aspectos medioambientales en relación con el uso y disfrute de sus actividades, productos y servicios.*

**PONER:** *a disposición del público la información necesaria para la comprensión de las repercusiones de sus actividades sobre el medio ambiente y mantener un diálogo abierto con la opinión pública.*

.....  
FECHA REVISIÓN:

.....  
LA DIRECCIÓN:

## 6.2. Planificación

### 6.2.1. Aspectos medioambientales



El Centro Turístico debe establecer y mantener al día el(los) procedimiento(s) para identificar los aspectos medioambientales de sus actividades, productos o servicios que pueda controlar y sobre el(los) que se pueda esperar que tenga influencia, para determinar aquéllos que tienen o pueden tener impactos significativos en el medio ambiente. El Centro Turístico debe asegurarse de que los aspectos relacionados con estos impactos significativos se consideran cuando se establezcan sus objetivos medioambientales.

El centro debe mantener esta información actualizada.

El Centro Turístico debe definir un procedimiento para identificar y registrar los aspectos medioambientales de sus actividades, así como fijar unos criterios de significancia que le permitan determinar cuáles de esos aspectos identificados se consideran significativos.

Los aspectos medioambientales significativos deben ser tenidos en cuenta a la hora de fijar los objetivos del Sistema de Gestión Medioambiental.

En concreto, este requisito de aspectos medioambientales ha sido tratado en profundidad en el capítulo 5 de la presente guía.

Concretamente los Centros Turísticos deberán realizar un esfuerzo de mejora continua del comportamiento medioambiental, y con ello de los resultados cuantificables del Sistema de Gestión Medioambiental relacionados con la gestión de los aspectos medioambientales significativos. Para ello se deben aplicar las mejores prácticas medioambientales, procedimientos y tecnologías para reducir y, si es posible, eliminar los impactos medioambientales ocasionados por las actividades turísticas, que se recogerán en múltiples ocasiones como objetivos y metas del Sistema de Gestión Medioambiental.

Además y para conseguir avances en la mejora continua del comportamiento medioambiental, el Reglamento EMAS II indica que debe existir una participación

activa de los trabajadores de los Centro Turísticos, dado que uno de los objetivos del Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales es la participación de estos trabajadores en el comportamiento medioambiental de la organización.

La forma de cómo pueden participar los trabajadores dentro de un Sistema de Gestión Medioambiental se tratara en el punto 6.3.3. de comunicación.

## 6.2.2. Requisitos legales y otros requisitos



El Centro Turístico debe establecer y mantener al día un procedimiento para la identificación y el acceso a los requisitos legales, y otros requisitos a los que se someta que sean aplicables a los aspectos medioambientales de sus actividades, productos o servicios.

En definitiva, el Centro Turístico debe establecer un procedimiento para:

- Tener acceso, identificar y acceder a la normativa que aplique a sus aspectos medioambientales en los diferentes ámbitos legislativos:

### LEGISLACIÓN MEDIOAMBIENTAL

#### Europea

- Reglamento.
- Directiva.
- Decisión.

#### Nacional

- Ley.
- Decreto Ley.
- Real Decreto.
- Orden.

#### Autonómica

- Ley.
- Decreto.
- Orden.

#### Local

- Ordenanza.
- Disposición.

#### Otros requisitos legales

- Autorización.
- Licencias.
- Permisos.

#### Exigencias/Recomendaciones

- Operadores turísticos.
  - Asociaciones sectoriales.
  - Agencias de viajes.
  - Empresa matriz.
- (Políticas empresariales)*

El acceso a la legislación medioambiental puede hacerse mediante:

- Suscripción a boletines oficiales.
- Suscripción a un servicio externo.
- Conexión a una base de datos.
- Suscripción a publicaciones especializadas.
- Asociaciones.
- Federaciones.
- Cámaras de comercio, etc.

- Identificar en dicha normativa los requisitos legales concretos que le son de aplicación y registrarlos.
- Adaptar las disposiciones oportunas que le permitan cumplir con estos requisitos de manera permanente.



### Discoteca **Catarina IX**

A modo de ejemplo de lo que es un requisito legal, la discoteca Catarina IX ha identificado que le afecta la ordenanza local sobre ruido exterior y de ella ha extraído el requisito "el ruido interno generado en establecimientos de hostelería y alojamiento será tal que el nivel equivalente de ruido exterior medido a 1,5 m del linde exterior de las instalaciones será inferior a 55 dB(A) para un periodo de medición entre las 23:00 h y las 7:00h". La discoteca debe comprobar si cumple y en caso contrario prever qué medidas debe aplicar hasta lograr su cumplimiento.

### 6.2.3. Objetivos y metas



El Centro Turístico debe establecer y mantener documentados los objetivos y metas medioambientales, para cada una de sus funciones y niveles relevantes.

Un objetivo medioambiental es un fin de carácter general con origen en la política medioambiental que el Centro Turístico se marca a sí mismo y que, en la medida de lo posible, está cuantificado. De los objetivos se derivan las metas medioambientales, exigencias de comportamiento detalladas (en la medida de lo posible cuantificadas) que es preciso establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos.

El conocimiento de los aspectos medioambientales significativos, identificados y evaluados en la fase de revisión inicial, permitirá la determinación de los objetivos medioambientales a conseguir en el marco del Sistema de Gestión Medioambiental.



#### Apartamentos Sol y Mar

La empresa apartamentos Sol y Mar se ha planteado como objetivos:

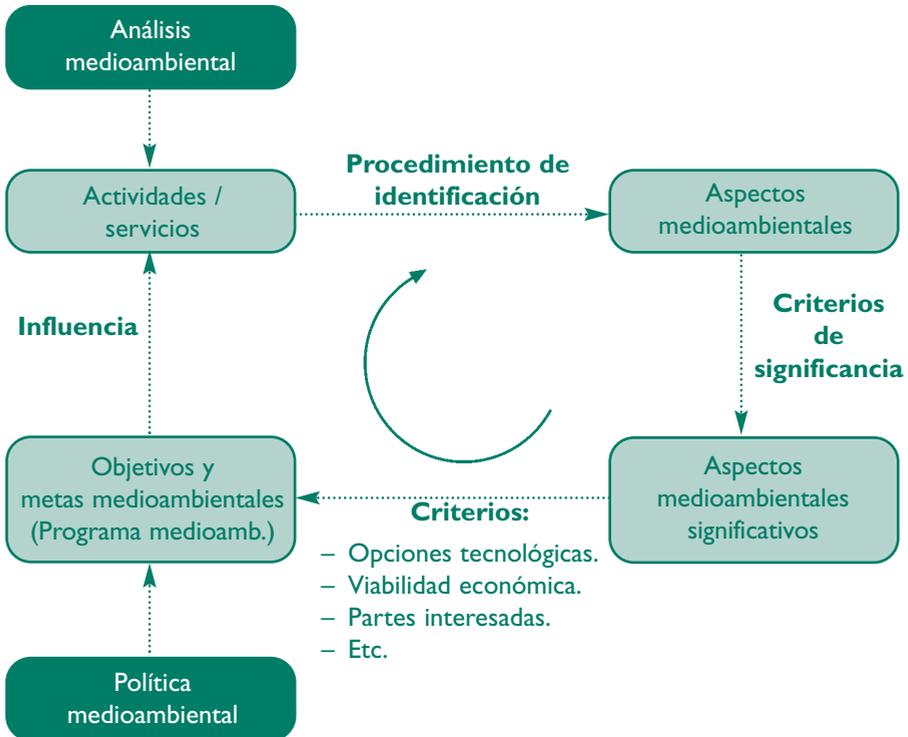
- Reducción de los consumos de energía y agua por estancia un 10% en un período de 2 años.
- Sustitución de los productos peligrosos utilizados en la limpieza (seis meses).
- Sustitución paulatina de los fluidos refrigerantes organohalogenados por otros sin efectos negativos en la capa de ozono (1 año).
- Control y reducción del nivel de ruido generado al exterior (seis meses).

Para alcanzar estos objetivos está realizando acciones de concienciación de su personal e informando a los usuarios para lograr su confianza e implicación.



Cuando se establezcan y revisen estos objetivos, se deben considerar:

- Los requisitos legales y de otro tipo.
- Los aspectos medioambientales significativos.
- Las opciones tecnológicas y los requisitos financieros, operacionales y de negocio.
- La opinión de otras partes interesadas (clientes, tour-operadores, vecinos, etc.).



Los objetivos y metas deben ser consecuentes con la política medioambiental, incluido el compromiso de prevención de la contaminación.

## 6.2.4. Programa de gestión medioambiental



Los centros turísticos deben establecer y mantener al día un programa o programas para lograr sus objetivos y metas. El programa debe incluir:

- Asignación de responsabilidades para lograr los objetivos y metas en cada función y nivel relevante del Centro.
- Los medios y el calendario en el tiempo en que han de ser alcanzados.

Si un proyecto se relaciona con nuevos desarrollos y actividades, productos o servicios nuevos o modificados, el programa o programas, debe modificarse, donde sea necesario, para asegurarse de que la gestión medioambiental se aplica a tales proyectos.

Tras establecer los objetivos medioambientales se identificarán las actividades que de forma directa o indirecta, tengan alguna repercusión sobre el objetivo considerado.

Para estas actividades se establecerán metas medioambientales que permitan asegurar que se alcanzará el objetivo global.

Con todo ello se elaborará el programa que debe incluir como mínimo los siguientes puntos:

- Descripción pormenorizada de la actuación en que consiste la meta.
- Responsable de la meta.
- Situación de partida (las metas medioambientales deben ser cuantificables siempre que sea posible). Dicha cuantificación debe expresarse en términos relativos a datos de producción u otra base adecuada (indicadores medioambientales).
- Frecuencia del seguimiento de la meta.
- Situación final deseada.
- Fecha límite para la consecución de la meta.
- Registros asociados al seguimiento de la meta.

La implantación de un programa debe suponer un compromiso inequívoco de todo el personal del Centro Turístico y especialmente de los niveles jerárquicos para la consecución de objetivos y metas.



### Puerto deportivo **Villa del Mar**

A modo de ejemplo, el puerto deportivo Villa del Mar se ha fijado como objetivo disminuir la generación de residuos peligrosos un 10%. Para ello se plantea 3 metas: reducir la generación de aceites, pasar a comprar las sustancias peligrosas a granel disminuyendo la generación de envases y dar formación a sus empleados acerca de las mejores prácticas en minimización de residuos.

El programa detalla la primera de las metas de la manera siguiente:

---

**OBJETIVO I:** Disminuir la generación de residuos peligrosos en un 10%

---

**Meta I de 3:** Reducir la generación de aceites en la zona de reparaciones y mantenimiento

---

<b>Actuación</b>	Disminuir la frecuencia de cambio de aceite en la maquinaria
------------------	--

---

<b>Responsable</b>	Responsable de mantenimiento
--------------------	------------------------------

---

<b>Situación de partida</b>	Recogida en los planes de mantenimiento
-----------------------------	---

---

<b>Frecuencia de seguimiento</b>	Mensual
----------------------------------	---------

---

<b>Situación final</b>	Consumo de aceite de un 70% del aceite que se compra actualmente
------------------------	--

---

<b>Fecha inicio / límite</b>	Diciembre 2000/Diciembre 2001
------------------------------	-------------------------------

---

<b>Registro</b>	Fichas de mantenimiento
-----------------	-------------------------

---

<b>Realizado:</b> Responsable Medio Ambiente	<b>Aprobado:</b> Gerente
--	--------------------------

---

## 6.3. Implantación y funcionamiento

### 6.3.1. Estructura y responsabilidades



Las funciones, las responsabilidades y la autoridad, deben estar definidas y documentadas, y se debe informar al respecto para facilitar la eficacia de la gestión medioambiental.

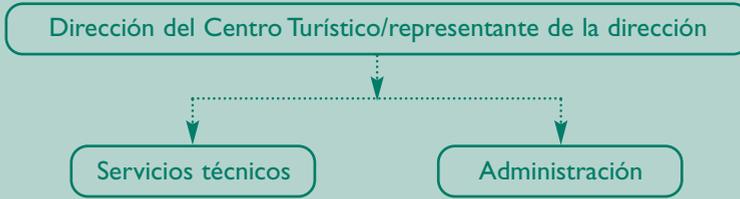
La dirección del Centro Turístico debe proveer los recursos esenciales para la implantación y control del Sistema de Gestión Medioambiental. Estos recursos incluyen tanto recursos humanos y conocimientos especializados, como recursos tecnológicos y financieros.

La dirección del Centro Turístico debe designar uno o varios representantes específicos que, sin perjuicio de otras responsabilidades, deben tener definidas sus funciones, autoridad y responsabilidades para:

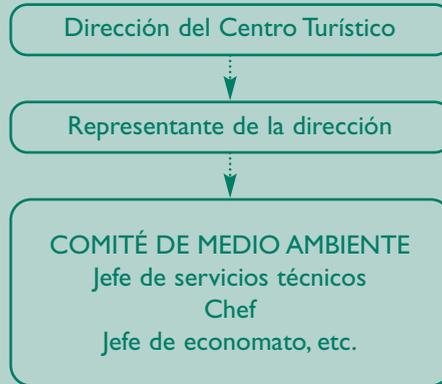
- Asegurar que los requisitos del sistema de gestión medioambiental están establecidos, implantados y mantenidos al día de acuerdo con los requisitos de este apartado 6.
- Informar del funcionamiento del sistema de gestión medioambiental a la dirección para su revisión y como base para la mejora del sistema de gestión medioambiental.

Para la correcta implantación y funcionamiento del Sistema de Gestión Medioambiental, el Centro Turístico debe establecer las funciones y responsabilidades dentro del sistema y proveer los recursos económicos y humanos para su correcto funcionamiento. Dentro de éstos, es muy importante que la dirección del Centro Turístico designe un representante de la dirección que se ocupe de la planificación y ejecución del Sistema de Gestión Medioambiental y extraiga los datos necesarios para la correcta revisión del Sistema por la dirección del Centro.

El Modelo organizativo idóneo depende de la magnitud del Centro Turístico. En pequeñas organizaciones el Representante de la Dirección puede ser el propio Director del Centro Turístico:



En Centros Turísticos de mayor tamaño, el representante de la dirección suele ser independiente, ayudado por un comité:



En cualquier caso, este representante o responsable de medio ambiente tendrá que trabajar conjuntamente con otros responsables del Centro Turístico, por lo que debe reunir los siguientes requisitos:

- Formación apropiada en medio ambiente.
- Capacidad para dirigir y coordinar grupos de trabajo.
- Conocimientos suficientes sobre la actividad del Centro Turístico y sus necesidades.
- Autoridad y libertad suficientes delegada por la dirección del centro.
- Conocimientos de metodologías de gestión.

### 6.3.2. Formación, sensibilización y competencia profesional



El Centro Turístico debe identificar las necesidades de formación del personal. Se requerirá que todo el personal cuyo trabajo pueda generar un impacto significativo sobre el medio ambiente haya recibido una formación adecuada.

El personal relacionado con la gestión medioambiental debe conocer como mínimo:

- Exigencias legales y exigencias de otros compromisos suscritos por el Centro Turístico, de carácter medioambiental.
- Política medioambiental.
- Objetivos y metas medioambientales.
- Aspectos medioambientales generados por el Centro y medidas de control y operaciones de gestión para reducirlos.



El Centro debe establecer y mantener al día procedimientos para hacer conscientes a sus empleados o miembros en cada nivel o función relevante de:

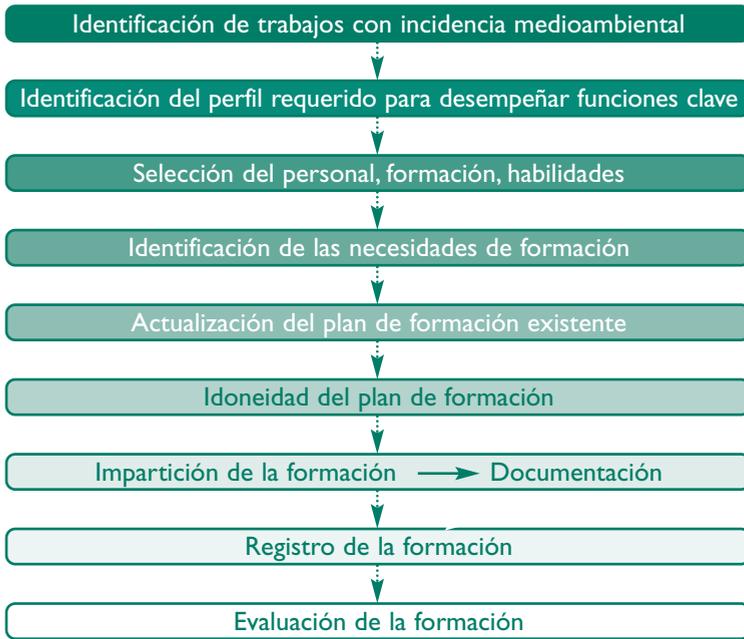
- La importancia del cumplimiento de la política medioambiental y de los procedimientos y requisitos del sistema de gestión medioambiental.
- Los impactos medioambientales significativos, actuales o potenciales de sus actividades y los beneficios para el medio ambiente de un mejor comportamiento personal.
- Sus funciones y responsabilidades en el logro del cumplimiento de la política y procedimientos medioambientales y de los requisitos del sistema de gestión medioambiental, incluyendo los requisitos relativos a la preparación y a la respuesta ante situaciones de emergencia.
- Las consecuencias potenciales de la falta de seguimiento de los procedimientos de funcionamiento especificados.

El personal que lleve a cabo funciones que puedan causar impactos medioambientales significativos debe tener una competencia profesional adecuada en base a una educación, formación o experiencia, apropiadas.

La manera de garantizar la competencia del personal pasa por:

- Identificar la capacidad requerida del personal que lleve a cabo funciones específicas, que puedan causar impactos medioambientales significativos sobre el medio ambiente.
- Asegurarse de que en los procesos de selección se designa a personas con competencia profesional adecuada.

Las diferentes etapas se muestran en el siguiente gráfico:



### 6.3.3. Comunicación



Con relación a sus aspectos medioambientales y al sistema de gestión medioambiental, el Centro Turístico debe establecer y mantener al día procedimientos para:

- La comunicación interna entre los diversos niveles y funciones del Centro.
- Recibir, documentar y responder a las comunicaciones relevantes de partes interesadas externas.

El centro debe considerar procesos para comunicaciones externas en sus aspectos medioambientales significativos, y registrar su decisión.

Los Sistemas de Gestión Medioambiental en general, y el EMAS II en particular, dan importancia a la comunicación a propósito de los aspectos medioambientales y el propio Sistema de Gestión Medioambiental de las organizaciones.

En cuanto a la comunicación interna, el Centro Turístico establecerá cómo se realiza la comunicación entre los diferentes niveles y funciones del Centro.

Además y como ya se ha indicado en el punto 6.2.1 de aspectos medioambientales, el EMAS II exige que los trabajadores participen de forma activa en la mejora del comportamiento medioambiental del Centro Turístico.

Entre las posibles formas de participación de los trabajadores se encuentran:

- El sistema de libro de sugerencias.
- Trabajos en grupo basados en proyectos sobre los comités medioambientales.
- Reuniones de los responsables de departamento con los trabajadores a su cargo.
- Participación de algún trabajador designado en el comité de medio ambiente.

En cualquier caso la forma que se elija deberá estar recogida en algún procedimiento de comunicación o de participación.

En comunicaciones externas, se establecerán los criterios para su consideración como relevantes (las que se hagan llegar al Centro por escrito, por ejemplo), en cuyo caso se registrarán y responderán según los canales establecidos.

En el marco del Reglamento EMAS II cualquier organización deberá poder demostrar que mantiene un diálogo abierto con el público y otras partes interesadas (consejo de administración, tour-operadores, trabajadores, turistas y comunidades locales) sobre el impacto medioambiental de sus actividades, productos y servicios, con objeto de conocer los aspectos que les preocupan. Una de las formas de conocer lo que preocupa a las partes interesadas puede ser mediante encuestas realizadas tanto a los clientes, como a otros agentes (agencias de viaje, tour-operadores, asociaciones vecinales, etc.).



### Campo de golf Villamayor

El campo de golf Villamayor como principales medios de comunicación interna:

- Publicaciones periódicas internas.
- Hojas informativas.
- Tablón de noticias.
- Buzón para sugerencias del personal.
- Cartas al personal del campo de golf.
- Otros.

Para la comunicación externa sobre sus aspectos medioambientales significativos, el centro emplea:

- Comunicados de prensa.
- Ediciones de boletines medioambientales para el público en general.
- Visitas guiadas de los clientes por las instalaciones del campo de golf.

#### 6.3.4. Documentación del sistema de gestión medioambiental



Los centros turísticos deben establecer y mantener al día un sistema documental, en papel o en formato electrónico, que:

- Describa los diferentes elementos que componen el sistema de gestión medioambiental (política, objetivos, metas, control operacional, responsabilidades, etc.) y su interrelación.
- Oriente sobre la documentación de referencia (procedimientos, registros, instrucciones de trabajo, etc.).

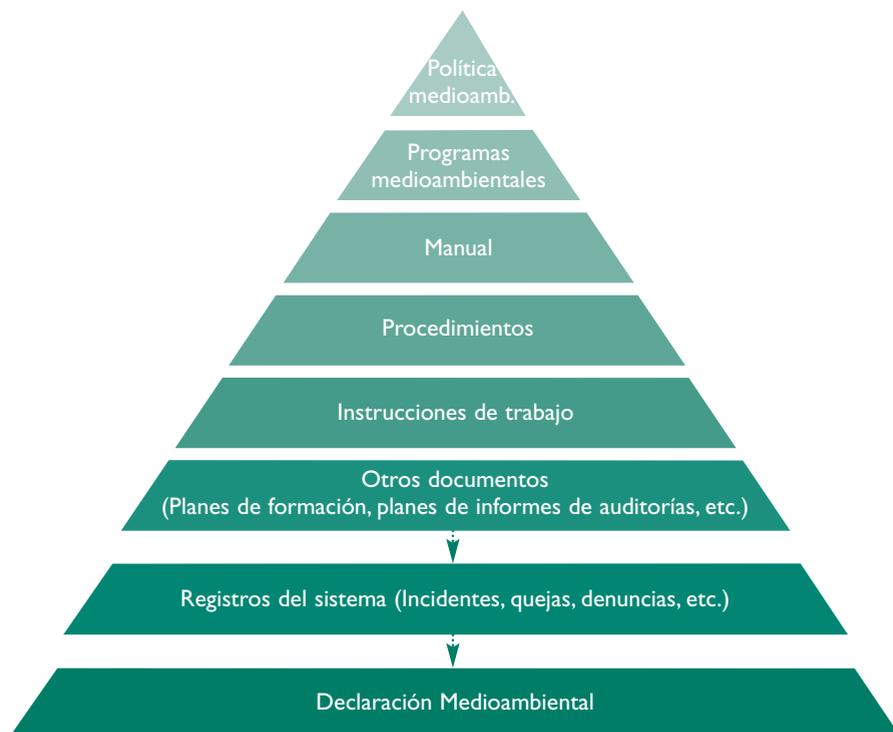
Para asegurar que se alcanza la política medioambiental y los objetivos indicados en el programa medioambiental es necesario establecer por escrito las responsabilidades, las prácticas y los procedimientos de actuación.

Esta forma de trabajar garantiza:

- Que las actividades se realizan siempre de la misma manera independientemente de la persona que las ejecute.
- Que se realizan de forma ordenada y sin improvisaciones.
- Que nos van a conducir al objetivo pretendido.

Se recomienda que el Sistema de Gestión Medioambiental incluya los siguientes documentos de trabajo:

- El manual de gestión medioambiental.
- Los procedimientos operativos.
- Las instrucciones de trabajo o instrucciones técnicas.



## El manual de gestión medioambiental

El objetivo fundamental del manual es facilitar una descripción adecuada del Sistema de Gestión Medioambiental que sirve como referencia permanente durante la implantación y la aplicación de dicho sistema.

El Centro Turístico debe elaborar y mantener al día el manual, en papel o en soporte informático, para:

- Presentar, de manera comprensible, la política medioambiental con los objetivos y las metas.
- Recopilar el sistema desarrollado.
- Documentar las funciones y responsabilidades.
- Declarar la estrategia del Centro Turístico.
- Describir las interrelaciones sobre la documentación de referencia del Sistema de Gestión Medioambiental y si se considera necesario, con otros documentos de gestión con que cuente el establecimiento turístico (Sistemas de calidad, sistemas internos de gestión de compras, planificaciones periódicas de mantenimiento de equipos, etc.)



### Camping Don Félix

El camping Don Félix cuenta con un manual de gestión medioambiental que tiene como índice:

CAPÍTULO 0: Introducción.

- Compromiso.
- Presentación del camping Don Félix.
- Objeto y campo de aplicación.

CAPÍTULO 1: Política medioambiental.

CAPÍTULO 2: Aspectos medioambientales.

CAPÍTULO 3: Requisitos legales y otros requisitos.

CAPÍTULO 4: Objetivos y metas medioambientales.

CAPÍTULO 5: Programa medioambiental.

CAPÍTULO 6: Estructura y responsabilidades.

CAPÍTULO 7: Formación, sensibilización y competencia profesional.

CAPÍTULO 8: Comunicación - difusión de la información.

CAPÍTULO 9: Documentación del sistema.

- 9.1. Documentación del sistema.
- 9.2. Elaboración y administración del manual.
- 9.3. Elaboración y listado de procedimientos operativos e instrucciones técnicas.

CAPÍTULO 10: Control de la documentación.

CAPÍTULO 11: Control operacional.

- 11.1. Control operacional.
- 11.2. Proveedores y empresas subcontratadas.

CAPÍTULO 12: Situaciones de emergencia.

CAPÍTULO 13: Seguimiento y medición.

CAPÍTULO 14: No conformidad, acción correctora y acción preventiva.

- 14.1. No conformidades.
- 14.2. Acciones correctoras y preventivas.

CAPÍTULO 15: Registros medioambientales.

CAPÍTULO 16: Auditorías del sistema.

CAPÍTULO 17: Revisión por la dirección.

CAPÍTULO 18: Anexos.

## Los procedimientos operativos

Los procedimientos constituyen los documentos operativos del sistema y describen, de forma clara y concisa los pasos que se deben seguir para iniciar, desarrollar y concluir una actividad u operación.

Deben incluir:

- Los elementos técnicos que deben emplearse.
- Las condiciones que se requieren.
- El alcance y las limitaciones fijadas.
- El personal que interviene.
- Los datos precisos sobre los responsables de los resultados que se quieren obtener y su posible delegación.

Los procedimientos operativos son documentos complementarios al manual de gestión medioambiental, generalmente referenciados (capítulos o subcapítulos) en el mismo, en donde se describe cómo, quién y cuándo deben realizarse las funciones previstas en el manual.



### Camping Don Félix

Como ejemplo de los procedimientos mínimos que se deben incluir en un Sistema de Gestión Medioambiental, se recoge el listado de procedimientos desarrollados en el camping Don Félix y relacionados en su manual del Sistema de Gestión Medioambiental:

- Procedimiento para la identificación y evaluación de aspectos medioambientales.
- Procedimiento para la identificación y acceso a los requisitos legales y otros requisitos.
- Procedimiento para la comunicación interna y externa.
- Procedimiento para la elaboración, control, distribución, archivo y revisión de la documentación medioambiental.

- Procedimiento para control operacional (del que cuelgan otras instrucciones de trabajo).
- Procedimiento para la prevención y el control de las situaciones de emergencia con posible repercusión medioambiental.
- Procedimiento para la medición y seguimiento medioambiental.
- Procedimiento general de verificación (\*).
- Procedimiento para el control y gestión de no conformidades, acciones correctoras y preventivas.
- Procedimiento para el control de los registros medioambientales.
- Procedimiento de auditorías medioambientales.
- Procedimiento para la elaboración de la Declaración Medioambiental (\*).

(\*): NOTA: Procedimientos recomendados, no obligatorios dentro del EMAS II.

Se adjunta como ejemplo el procedimiento de control operacional del Hotel Fidelix Center, que se recoge en el capítulo 6.3.6 "Control operacional".

## Instrucciones de trabajo

Es un documento que describe de manera clara y concisa los pasos a seguir para iniciar, desarrollar y finalizar una actividad u operación, ya que en ocasiones los procedimientos requieren de la intervención de determinados elementos cuya operatividad precisa de indicaciones específicas, relacionadas con actividades críticas para el alcance de los objetivos medioambientales.

Tanto los procedimientos como las instrucciones de trabajo deben proporcionar información clara, concisa y completa y además, deben ser expresados de forma comprensible.

Para definir y elaborar los procedimientos e instrucciones de trabajo será necesario identificar aquellas actividades y tareas específicas que requieran de soporte documental, teniendo en cuenta los factores siguientes:

- Naturaleza de la actividad.
- Importancia de la actividad en el cumplimiento de la política y de alcance de los objetivos medioambientales.
- El riesgo medioambiental asociado a la actividad.
- La formación del personal implicado en la actividad y el nivel de supervisión de su trabajo.
- La práctica habitual existente, además de los puntos de vista de los empleados y responsables directos y los requerimientos para que la actividad no repercuta de manera innecesaria en el medio ambiente.

El Sistema se completa con los registros, informes de comportamiento medioambiental, auditoría y la declaración medioambiental.



### Hostal **Villalpando**

#### Instrucciones de trabajo

- Recogida y gestión de residuos.
- Mantenimiento de equipos de calefacción y agua caliente sanitaria.
- Limpieza de pisos y zonas comunes.
- Actividades de cafetería.

### 6.3.5. Control de la documentación



El Centro Turístico debe establecer y mantener al día procedimientos para controlar toda la documentación requerida por el Sistema, para asegurar que:

- Pueda ser localizada.
- Sea examinada periódicamente, revisada cuando sea necesario y aprobada, por personal autorizado.

- Las versiones actualizadas de los documentos apropiados están disponibles en todos los puntos en donde se lleven a cabo operaciones fundamentales para el funcionamiento efectivo del sistema de gestión medioambiental.
- Los documentos obsoletos se retiran rápidamente de todos los puntos de uso o distribución o se asegure de otra manera que no se haga de ellos un uso inadecuado.
- Los documentos obsoletos que se guarden con fines legales o para conservar la información están adecuadamente identificados.

La documentación debe ser legible, fechada (con fechas de revisión) y fácilmente identificable, conservada de manera ordenada y archivada por un período especificado. Deben establecerse y mantener actualizados procedimientos y responsabilidades relativos a la elaboración y modificación de los distintos tipos de documentos.

Los Centros Turísticos elaborarán un procedimiento para el control de la documentación del Sistema de Gestión Medioambiental donde se detallarán los campos que deben contener los documentos, las responsabilidades de su distribución y retirada en el momento en que queden obsoletos.

### 6.3.6. Control operacional



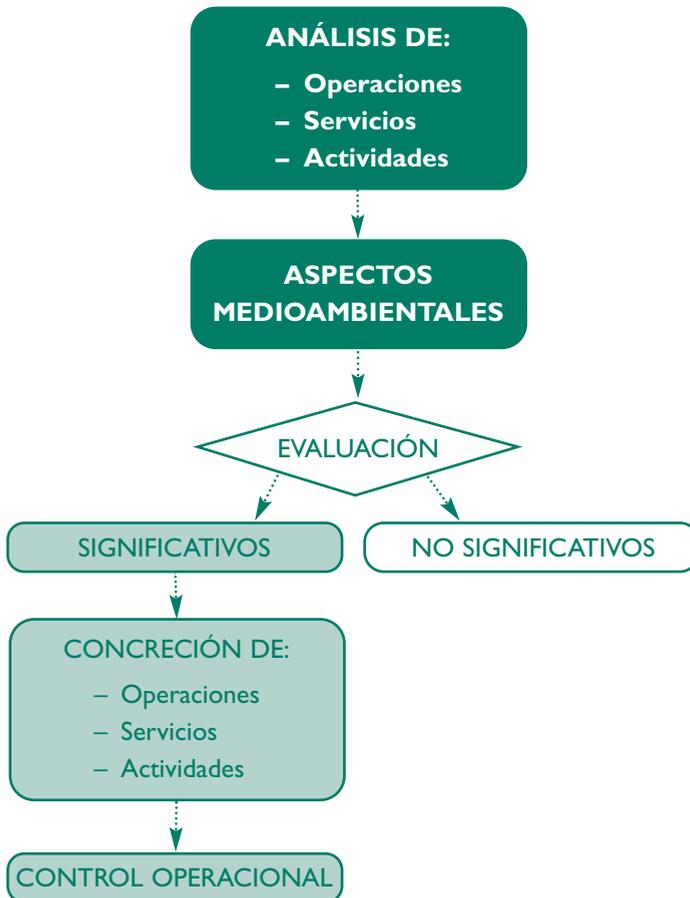
El Centro Turístico debe identificar aquellas operaciones y actividades que están asociadas con los aspectos medioambientales significativos identificados, conforme a su política, objetivos y metas. El centro debe planificar estas actividades, incluyendo el mantenimiento, para asegurar que se efectúan bajo las condiciones especificadas:

- Estableciendo y manteniendo al día procedimientos documentados para cubrir situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política, los objetivos y metas medioambientales.
- Estableciendo criterios operacionales en los procedimientos.

- Estableciendo y manteniendo al día procedimientos relativos a aspectos medioambientales significativos identificables de los bienes y servicios utilizados por el centro, y comunicando los procedimientos y requisitos aplicables a los proveedores y subcontratistas.

Una vez identificados los aspectos medioambientales significativos originados por la actividad del Centro Turístico, se procede a detallar las pautas de control de dichas actividades relacionadas con su generación.

Para detallarlas es necesario documentarlas a través de procedimientos o instrucciones técnicas para el control operacional. El modo de proceder es el siguiente:



Las actividades y operaciones que se deben controlar en un Centro Turístico son los que tienen relación con los aspectos medioambientales significativos. A modo de ejemplo:

- Selección de proveedores.
- Contratación de obras y servicios.
- Gestión de aceites usados y otros residuos tóxicos y peligrosos.
- Limpieza y jardinería.
- Mantenimiento de equipos e instalación.
- Gestión y control de las aguas residuales.
- Gestión de los residuos sólidos urbanos.
- Gestión y control de las emisiones atmosféricas.
- Control de obras y servicios.
- Control del consumo de agua y energía.
- Gestión y control de la depuradora (si existiera).
- Etc.

Estas operaciones y otras, que por las características particulares del centro se consideren, deben quedar reflejadas documentalmente en los diferentes procedimientos operativos.



### Hotel Fidelix Center

Como ejemplo se puede ver el procedimiento de control operacional del Hotel Fidelix Center y una de las Instrucciones de trabajo incluidas en dicho procedimiento que describe de una forma más detallada cómo se realizan las actividades.

<i>HOTEL FIDELIX CENTER</i>	<i>PMA - 11 Procedimiento para el control operacional</i>	<i>Hoja 1 de 11 Edición 1ª Fecha 06-12-01</i>
---------------------------------	---	---

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL OPERACIONAL  
PMA - 11

Rev.	Fecha	Causa de la modificación	Elaborado por: Responsable de M.A.	Aprobado por: Director
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....

<i>HOTEL FIDELIX CENTER</i>	<i>PMA - 11 Procedimiento para el control operacional</i>	<i>Hoja 2 de 11 Edición 1ª Fecha 06-12-01</i>
---------------------------------	---	---

## ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. TERMINOLOGÍA	3
4. REFERENCIAS	3
5. RESPONSABILIDADES	4
6. PROCEDIMIENTO OPERATIVO	4
7. FORMATOS	9
8. ANEXOS	9

<i>HOTEL FIDELIX CENTER</i>	<i>PMA - 11 Procedimiento para el control operacional</i>	<i>Hoja 3 de 11 Edición 1ª Fecha 06-12-01</i>
---------------------------------	---	---

### 1.-Objeto

Este procedimiento tiene por objeto definir las labores relacionadas con el medio ambiente que es necesario realizar en las diferentes zonas y procesos de Fidelix Center, con el objetivo de controlar aquellas operaciones críticas que puedan provocar impactos medioambientales, así como las relacionadas con aspectos medioambientales significativos.

### 2.-Alcance

Este procedimiento alcanza a todas las actividades, procesos y servicios desarrollados en FIDELIX CENTER.

### 3.-Terminología

La terminología aplicable a este procedimiento se recoge en el capítulo 18 del *Manual del Sistema de Gestión Medioambiental*.

### 4.-Referencias

- Reglamento europeo 761/2001.
- Norma UNE EN-ISO 14001/1996.
- Manual del Sistema de Gestión Medioambiental.
- Procedimiento de identificación y valoración de los aspectos medioambientales.
- Procedimiento para la comunicación interna y externa.
- Procedimiento de seguimiento y medición.
- Procedimiento para el establecimiento de no conformidades, acciones correctoras y preventivas.
- Procedimiento para el control de los registros medioambientales.

<i>HOTEL FIDELIX CENTER</i>	<i>PMA - 11 Procedimiento para el control operacional</i>	<i>Hoja 4 de 11 Edición 1ª Fecha 06-12-01</i>
---------------------------------	---	---

### 5.-Responsabilidades

La dirección es responsable de proporcionar los medios humanos y materiales necesarios para desarrollar las actividades que se describen en el apartado 6 del presente procedimiento.

El responsable de medio ambiente es el responsable de la gestión de los residuos que se generen en Fidelix Center, determinar qué tipo de residuo es el que se produce en caso de duda, así como la gestión del mismo, y además gestionar y actualizar el "Registro de generación de residuos". Todas estas tareas las realiza según la instrucción de trabajo de "Recogida y gestión de residuos".

Asimismo, también es el responsable del control de los vertidos líquidos, el control de las emisiones atmosféricas y el control de los ruidos que se producen en Fidelix Center, según lo indicado en el presente procedimiento. Igualmente es el responsable del mantenimiento de los registros generados.

Los responsables de los diferentes departamentos de Fidelix Center son responsables de controlar todos los aspectos medioambientales de su departamento según lo especificado en el apartado 6 del presente procedimiento.

El personal de Fidelix Center es responsable de la gestión de los aspectos medioambientales presentes en Fidelix Center, según lo indicado en las instrucciones de trabajo correspondientes, así como de informar de cualquier desviación que se pueda producir en la gestión de los residuos, en el control de las emisiones atmosféricas, en el control de los vertidos, y en el control del ruido, según lo indicado en el "Procedimiento para la comunicación interna y externa".

### 6.- Procedimiento operativo

#### *Control operacional*

Para un mejor control operacional, se ha dividido la gestión de Fidelix Center en siete zonas y actividades que se exponen a continuación:

<i>HOTEL FIDELIX CENTER</i>	<i>PMA - 11 Procedimiento para el control operacional</i>	<i>Hoja 5 de 11 Edición 1ª Fecha 06-12-01</i>
---------------------------------	---	---

- Pisos y limpieza general
- Mantenimiento de Instalaciones
- Cocina
- Restaurante
- Bares / Cafeterías
- Recepción
- Almacén / Economato

Para cada una de estas zonas se deben identificar los aspectos a controlar y/o gestionar, así como la forma de realizar este control y/o gestión relativos a los residuos, las emisiones atmosféricas, los vertidos y los ruidos.

#### *Residuos*

Los residuos que se generan en cada zona de Fidelix Center se gestionan tal y como se indica en la instrucción de trabajo de "Recogida y gestión de residuos".

El personal deposita los residuos que se generen en los contenedores específicos para ello según lo indicado en dicha instrucción, y en las instrucciones de trabajo específicas de cada departamento.

El responsable de cada departamento controla que los residuos que se generen en su zona se gestionan según lo indicado en la instrucción de trabajo de "Recogida y gestión de residuos" y en el resto de instrucciones de trabajo desarrolladas dentro del Sistema de Gestión Medioambiental.

De forma periódica, el responsable del departamento comprueba que los contenedores de residuos ubicados en su zona están en buen estado, debidamente señalizados, situados correctamente, y que su contenido corresponde a lo indicado en la instrucción de trabajo de "Recogida y gestión de residuos" y en las instrucciones de trabajo específicas. Con estos datos, rellena la "Hoja de control de residuos" (formato FXXX/01), que entrega al responsable de medio ambiente para su revisión y registro en el "Registro de generación de residuos".

<i>HOTEL FIDELIX CENTER</i>	<i>PMA - 11 Procedimiento para el control operacional</i>	<i>Hoja 6 de 11 Edición 1ª Fecha 06-12-01</i>
---------------------------------	---	---

En el caso de que en el transcurso de esta revisión periódica, el responsable del departamento identifique algún incumplimiento a lo establecido en el Sistema de Gestión Medioambiental, se lo comunica al responsable de medio ambiente, para que éste decida la necesidad de abrir una no conformidad según el "Procedimiento para el establecimiento de no conformidades, acciones correctoras y preventivas".

Si un trabajador durante el desarrollo de su actividad identifica un residuo que no ha sido incluido en la instrucción de trabajo de "Recogida y gestión de residuos" o en las instrucciones de trabajo específicas, se lo comunica al responsable de medio ambiente, el cual determina el tipo de residuo de que se trata y su forma de gestión. En el caso de que sea un tipo de residuo nuevo, realiza la revisión de los procedimientos para su inclusión, así como determina la necesidad de identificar un nuevo aspecto medioambiental según el "Procedimiento de identificación y valoración de los aspectos medioambientales".

### *Vertidos*

Los vertidos que se producen en cada zona de Fidelix Center son controlados según lo definido en las instrucciones de trabajo específicas por departamentos. En estas instrucciones se definen las sustancias cuyo vertido está prohibido, así como la forma de actuar en el caso de vertido accidental.

El responsable de cada departamento controla que los vertidos que se producen en su zona se limitan a los indicados en las instrucciones técnicas específicas, y que no existen vertidos incontrolados. De forma periódica, el responsable del departamento comprueba las prácticas relativas a los vertidos a la red de alcantarillado general de Fidelix Center. Con estos datos, rellena la "Hoja de control de vertidos" según formato FXX/02, que entrega al responsable de medio ambiente para su revisión y registro en el "Registro de control de vertidos".

<i>HOTEL FIDELIX CENTER</i>	<i>PMA - 11 Procedimiento para el control operacional</i>	<i>Hoja 7 de 11 Edición 1ª Fecha 06-12-01</i>
---------------------------------	---	---

El responsable de medio ambiente controla periódicamente el vertido según el "Procedimiento para el seguimiento y medición", realizando las gestiones necesarias para obtener pruebas analíticas. Igualmente efectúa la comprobación de la idoneidad del laboratorio que realice las mediciones, así como la sistemática de toma de muestras.

En función de los resultados de las pruebas analíticas, el responsable de medio ambiente decide la conveniencia o no de activar el procedimiento para el establecimiento de no conformidades, acciones correctoras y preventivas.

En el caso que haga falta medidas correctoras, éstas se aplican lo antes posible y una vez realizadas se vuelven a realizar las mediciones analíticas para comprobar que se ha subsanado la no conformidad.

En el caso de que se identifiquen nuevos focos de vertido al sistema general de alcantarillado de Fidelix Center, el responsable de medio ambiente determina la necesidad de incluirlos dentro de las instrucciones técnicas de control operacional, así como la potencial peligrosidad del vertido y la aparición de nuevos aspectos medioambientales.

#### *Emissiones atmosféricas*

Las emisiones atmosféricas que se generan en las diferentes zonas de Fidelix Center son controladas según las instrucciones de trabajo específicas de cada departamento. En estas instrucciones se definen los puntos de emisión y su control.

El responsable de cada departamento controla que las emisiones atmosféricas que se producen en su zona se limitan a las indicadas en las instrucciones de trabajo, y que no existen emisiones incontroladas. De forma periódica, el responsable del departamento comprueba las prácticas relativas a las emisiones a la atmósfera, rellenando la "Hoja de control de

<i>HOTEL FIDELIX CENTER</i>	<i>PMA - 11 Procedimiento para el control operacional</i>	<i>Hoja 8 de 11 Edición 1ª Fecha 06-12-01</i>
---------------------------------	---	---

emisiones a la atmósfera" según formato FXX/03, que entrega al responsable de medio ambiente para su revisión y registro en el "Registro de control de emisiones atmosféricas".

El responsable de medio ambiente controla periódicamente los focos de emisión según el "Procedimiento para el seguimiento y medición", realizando las gestiones necesarias para obtener pruebas analíticas. Igualmente efectúa la comprobación de la idoneidad del laboratorio que realice las mediciones, así como la sistemática de toma de muestras.

En función de los resultados de las pruebas analíticas, el responsable de medio ambiente decide la conveniencia o no de activar el "Procedimiento para el establecimiento de no conformidades, acciones correctoras y preventivas".

En el caso que hagan falta medidas correctoras porque se han superado los niveles de inmisión o emisión, éstas se aplican lo antes posible y una vez aplicadas se vuelven a realizar las mediciones analíticas para comprobar que se ha subsanado la no conformidad.

En el caso de que se identifiquen nuevos focos de emisión a la atmósfera, el responsable de medio ambiente determina la necesidad de incluirlos dentro de las instrucciones técnicas de control operacional y el procedimiento de seguimiento y medición, así como la potencial peligrosidad de los mismos y la aparición de nuevos aspectos medioambientales.

#### *Ruidos*

Los ruidos que se generan en las diferentes zonas de Fidelix Center son controlados según las instrucciones de trabajo de cada departamento. En estas instrucciones se definen los puntos de generación de ruidos y su control.

<i>HOTEL FIDELIX CENTER</i>	<i>PMA - 11 Procedimiento para el control operacional</i>	<i>Hoja 9 de 11 Edición 1ª Fecha 06-12-01</i>
---------------------------------	---	---

El responsable de cada departamento controla que los ruidos que se producen en su zona se limitan a los indicados en las instrucciones de trabajo, y que no existen ruidos extraños o anormales. De forma periódica, el responsable del departamento comprueba los equipos y actividades generadoras de ruidos, rellenando la "Hoja de control de ruidos" según formato FXXX/04, que entrega al responsable de medio ambiente para su revisión y registro en el "Registro de control de ruidos".

El responsable de medio ambiente controla periódicamente el ruido exterior, tanto diurno como nocturno, según el "Procedimiento para el seguimiento y medición", realizando las gestiones necesarias para obtener medidas. Igualmente efectúa la comprobación de la idoneidad del laboratorio que realice las mediciones, así como la sistemática de la medida.

En función de los resultados de las mediciones, el responsable de medio ambiente decide la conveniencia o no de activar el "Procedimiento para el establecimiento de no conformidades, acciones correctoras y preventivas".

En el caso que hagan falta medidas correctoras porque se han superado los niveles de ruido, éstas se aplican lo antes posible y una vez aplicadas se vuelven a realizar las mediciones analíticas para comprobar que se ha subsanado la no conformidad.

En el caso de que se identifiquen nuevos focos generadores de ruidos, el responsable de medio ambiente determina la necesidad de incluirlos dentro de las instrucciones de trabajo y el procedimiento de seguimiento y medición, así como identifica la aparición de nuevos aspectos medioambientales.

#### *Control de consumos*

El responsable de medio ambiente controla periódicamente los consumos de energía eléctrica, agua, y productos petrolíferos en función de las facturaciones que realizan los diferentes servicios públicos a Fidelix Center.

<i>HOTEL FIDELIX CENTER</i>	<i>PMA - 11 Procedimiento para el control operacional</i>	<i>Hoja 10 de 11 Edición 1ª Fecha 06-12-01</i>
---------------------------------	---	--

Cuando se recibe una factura, el departamento de administración o de contabilidad, envía una copia al responsable de medio ambiente. Este la analiza y recoge el dato de consumo en el formato FXXX/05 "Control mensual de consumos".

Si en algún momento se detecta que los consumos se alejan de los estándares marcados en Fidelix Center, bien por consumo total o bien por consumos parciales (*indicadores medioambientales*), el responsable de medio ambiente decide la conveniencia o no de activar el "Procedimiento para el establecimiento de no conformidades, acciones correctoras y preventivas".

En el caso que hagan falta medidas correctoras porque se han superado los niveles de consumo marcado, éstas se aplican lo antes posible analizando claramente la causa que ha producido ese aumento en el consumo registrado.

En cuanto al resto de las materias primas consumidas en Fidelix Center, estas serán registradas y controladas por el responsable de economato/almacén, mediante sus registros internos de control.

## 7.-FORMATOS

Los formatos asociados a este procedimiento son los siguientes:

FXXX/01 "Hoja de control de residuos"

FXXX/02 "Hoja de control de vertidos"

FXXX/03 "Hoja de control de emisiones atmosféricas"

FXXX/04 "Hoja de control de ruidos"

FXXX/05 "Hoja mensual de control de consumos"

<i>HOTEL FIDELIX CENTER</i>	<i>PMA - 11 Procedimiento para el control operacional</i>	<i>Hoja 11 de 11 Edición 1ª Fecha 06-12-01</i>
---------------------------------	---	--

## ANEXOS

- Instrucción de trabajo de recogida y gestión de residuos. IT-xx1.
- Instrucción de trabajo del departamento de pisos y limpieza en general. IT-xx2.
- Instrucción de trabajo del departamento de mantenimiento de instalaciones. IT-xx3.
- Instrucción de trabajo del departamento de cocina. IT-xx4.
- Instrucción de trabajo del departamento de restaurante. IT-xx5.
- Instrucción de trabajo del departamento de bares/cafetería. IT-xx6.
- Instrucción de trabajo del departamento de recepción. IT-xx7.
- Instrucción de trabajo del departamento de almacén/economato. IT-xx8.

También se recoge un ejemplo de cómo podría ser una instrucción de trabajo específica de un departamento concreto de un Centro Turístico.



### Restaurante **LA MARGARITA**

El restaurante La Margarita ha realizado una instrucción de trabajo para el personal de cocina, que se recoge a continuación.

<p><i>RESTAURANTE LA MARGARITA</i></p>	<p><i>PMA - 11 Instrucción de trabajo para el personal de cocina</i></p>	<p><i>Hoja 1 de 3 Edición 1ª Fecha 21-12-01</i></p>
--	--	---

### 1.-Objeto

Esta instrucción de trabajo tiene por objeto definir las labores relacionadas con el medio ambiente que es necesario realizar en el departamento de cocina.

### 2.-Alcance

Esta instrucción de trabajo alcanza a todas las actividades realizadas en cocina y a todos los trabajadores que realizan su trabajo en la misma.

### 3.-Forma de actuación

- *Residuos de papel y cartón:* Se apilan en la zona destinada a tal fin en el cuarto de residuos hasta su posterior retirada al contenedor general de Papel.
- *Residuos de envases de vidrio no retornables:* Se depositan en el cubo destinado a ello, hasta su posterior traslado al contenedor "Sólo vidrio" situado en el cuarto de residuos hasta su posterior reciclado (Iglú de vidrio).
- *Restos de residuos generales:* Se recogen en el cubo de basura destinado a ello hasta su entrega al Ayuntamiento.
- *Latas, envoltorios de alimentos, etc.:* Se recogen en el cubo de basura destinado a ello (de color amarillo) hasta su entrega al Ayuntamiento.
- *Aceites de cocina usado:* Se recogen en la garrafa del gestor, que se deposita en el cuarto de residuos. Esta garrafa siempre se almacenará en posición vertical, bien tapada e identificada. En caso de derrame accidental, se recogerá el aceite con papel secamanos y se echará a la basura general. Si el derrame fuera mayor, se avisa al responsable de medio ambiente que determinará la acción a tomar.

<p><i>RESTAURANTE LA MARGARITA</i></p>	<p><i>PMA - 11 Instrucción de trabajo para el personal de cocina</i></p>	<p><i>Hoja 2 de 3 Edición 1ª Fecha 21-12-01</i></p>
--	--	---

- *Envases de productos de limpieza:* Según el tipo de producto, se gestiona:
    - Envases de multiusos, amoniacal, limpiacristales, etc.: cubo de residuos plásticos (color amarillo) situado en el almacén de residuos.
    - Envases de detergente lavavajillas de máquina, lejía, etc.: se recogerá en el cubo de residuos peligrosos (de color rojo) situado en el almacén de residuos peligrosos, salvo aquellos envases que se encuentren en depósito en el restaurante, que se podrán en la "zona de recogida de envases a devolver".
  
  - *Vertidos:* La limpieza de los contenedores de basura se realizará procurando utilizar la menor cantidad de detergente/desinfectante y la menor cantidad de agua de aclarado. El agua se verterá por los desagües de la zona, impidiendo siempre que exista un arrastre de materias sólidas, plásticos, etc. Nunca se echarán productos de limpieza directamente por los desagües.
- Asimismo en las pilas de la cocina se procurará que ningún residuo sólido salga por los desagües, ni que se viertan productos de limpieza en los mismos.
- Se revisará que el tren de lavado, lavavajillas, etc. funcionen correctamente, utilice el agua, detergente, abrillantador, etc., en las condiciones determinadas por el fabricante.
- *Emisiones atmosféricas:* Se controlará que la campana extractora de humos se encuentra limpia, avisando al servicio de mantenimiento en caso de que no sea así, o bien que haya pasado el tiempo establecido de mantenimiento.

También se revisará que los quemadores de las cocinas, planchas, etc., se encuentran limpios y sin las salidas de gas taponadas y por tanto se produce una buena combustión.

<p><i>RESTAURANTE LA MARGARITA</i></p>	<p><i>PMA - 11 Instrucción de trabajo para el personal de cocina</i></p>	<p><i>Hoja 3 de 3 Edición 1ª Fecha 21-12-01</i></p>
--	--	---

■ *Ruido:* Se controlará que aparatos que pueden hacer ruido como batidoras, mezcladoras, amasadoras, etc. se revisen periódicamente, y se encuentren aislados en la medida de lo posible, y no se pongan en marcha más tiempo del estrictamente necesario.

■ *Almacenamiento de productos de limpieza:* Se dispondrán en el cuarto de residuos, siempre identificados, bien cerrados y en posición vertical. En caso de que exista un pequeño derrame de los productos químicos, se recogerá con la fregona y agua, y se verterá al desagüe. En caso de que se produzca un vertido de mayor importancia, se recogerá con la fregona, avisando al responsable de medio ambiente, que decidirá qué hacer con la sustancia recogida.

■ *Consumo de agua:* No se mantendrán los grifos abiertos si no es necesario. En caso de que se comprueben fugas o goteos en los grifos, se avisará a servicios técnicos para su resolución.

Además, el lavado de verduras y hortalizas, pescados, etc. se realizará siguiendo las pautas de buenas prácticas marcadas.

■ *Consumo de energía eléctrica:* En el momento que no se utilicen las diferentes dependencias de la cocina, se mantendrán las luces apagadas así como todos aquellos equipos eléctricos que no sean indispensables. También se procurará que en aquellos momentos en que sólo se utilicen ciertas dependencias (cuartos fríos, repostería, etc.) se mantengan encendidas sólo esas luces dejando el resto de la cocina apagada.

También se realizarán comprobaciones periódicas de las temperaturas de las cámaras frigoríficas y congeladores, así como de los cuartos fríos y otros equipos de producción de frío. Nunca se dejarán las puertas abiertas de estos equipos al salir, ni se dejarán encendidas las luces de las cámaras.

### 6.3.7. Planes de emergencia y capacidad de respuesta

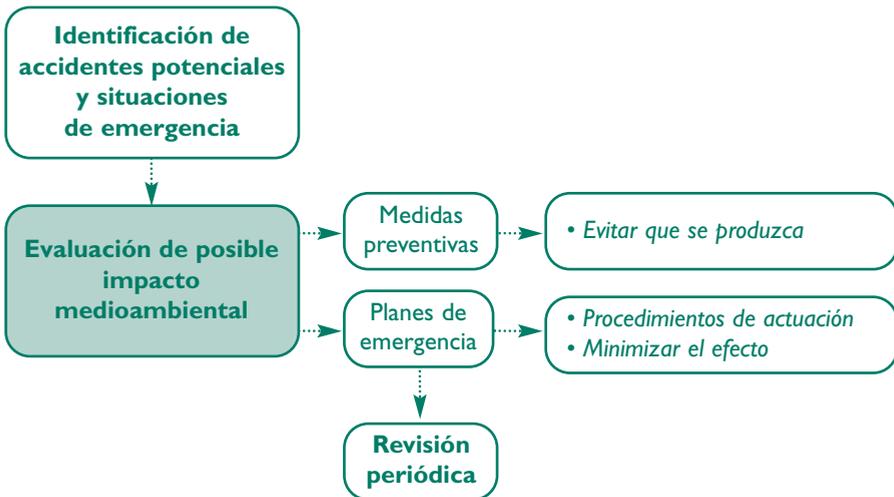


El Centro Turístico debe establecer y mantener al día un procedimiento para identificar y responder a accidentes potenciales y situaciones de emergencia, y para prevenir y reducir los impactos medioambientales que puedan estar asociados con ellos.

El centro debe examinar y revisar cuando sea necesario, sus planes de emergencia y procedimientos de respuesta, en particular después de que ocurran accidentes o situaciones de emergencia.

El centro también debe comprobar periódicamente tales procedimientos cuando ello sea posible.

El esquema que seguiría el Centro Turístico responde a:



Partiendo de los aspectos potenciales, los Centros Turísticos elaborarán un plan de emergencia que incluya la operativa y responsabilidades para hacer frente a situaciones de emergencia.

Dicho plan debe ser revisado en el caso de cambios en los aspectos potenciales y especialmente tras la ocurrencia de una situación de emergencia. Se deben hacer simulacros para familiarizar al personal del Centro con la operativa que recoge el plan y detectar posibles carencias.

## 6.4. Comprobación y acción correctora

### 6.4.1. Seguimiento y medición



El Centro Turístico debe establecer y mantener al día procedimientos documentados para controlar y medir de forma regular las características clave de sus operaciones y actividades que puedan tener un impacto significativo en el medio ambiente. Esto debe incluir el registro de la información de seguimiento del funcionamiento, de los controles operacionales relevantes y de la conformidad con los objetivos y metas medioambientales.

Los equipos de inspección deben estar calibrados y someterse a mantenimiento, y los registros de este proceso deben conservarse de acuerdo con los procedimientos del Centro.

El Centro Turístico debe establecer y mantener al día un procedimiento documentado para la evaluación periódica del cumplimiento de la legislación y reglamentación medioambiental aplicable.

En definitiva, el Centro Turístico debe establecer por escrito las condiciones en las que se realiza la medición y el seguimiento de:

- Las actividades relacionadas con sus aspectos significativos.
- El grado de cumplimiento de los objetivos y metas que se haya marcado en el ámbito de su Sistema de Gestión Medioambiental.
- El cumplimiento de la legislación y otra reglamentación aplicable.

Esto se traduce en la práctica en la realización de un programa de seguimiento y medición, donde, para cada aspecto medioambiental significativo se indiquen los controles periódicos que se van a realizar, y sobre todo si estos controles provienen de requisitos legales, como pueden ser las mediciones de las emisiones atmosféricas, los parámetros de los vertidos líquidos o controles de almacenamiento y etiquetado de los residuos peligrosos.

No se deben confundir los controles que se realizan dentro del programa de seguimiento y medición, con aquellos controles, que de forma más o menos continua realizan los responsables del sistema dentro de las actuaciones indicadas en los procedimientos e instrucciones de trabajo relativas al control operacional del Centro Turístico.



### Campo de golf Entre Pinos

Dentro del programa de Seguimiento y Medición del Campo de Golf "Entre Pinos" se recoge que cada dos años se realizan analíticas de los vertidos de la Casa Club por Organismo de Control Autorizado, tal y como se indica en su autorización de vertido al colector municipal (Programa de Seguimiento y Medición). Sin embargo, una vez cada seis meses, el responsable de mantenimiento inspecciona las arquetas de los colectores de desagüe y la arqueta final de entronque a la red de alcantarillado, comprobando de forma visual que no existen cuerpos extraños en las mismas, que el agua corre de forma fluida, etc., y registra los controles en las correspondientes hojas de control de vertidos (Control Operacional).

## 6.4.2. No conformidad, acción correctora y acción preventiva



El Centro Turístico debe establecer y mantener al día procedimientos que definen la responsabilidad y la autoridad para controlar e investigar las no conformidades llevando a cabo acciones encaminadas a la reducción de cualquier impacto producido, así como para iniciar y completar acciones correctoras y preventivas correspondientes.

Una no conformidad es la falta de cumplimiento de los requisitos especificados en los procedimientos e instrucciones técnicas del Centro Turístico.

Las no conformidades del Sistema de Gestión Medioambiental pueden detectarse en:

- Auditorías internas de Gestión Medioambiental.
- Revisiones del Sistema de Gestión Medioambiental por la Dirección del Centro.
- Durante la actividad de cualquier empleado.

Y su origen suele estar en:

- Deficiencias en el Sistema de Gestión Medioambiental.
- Deficiencias o errores en instalaciones, en equipos principales y auxiliares, etc.
- Errores humanos.

Las no conformidades detectadas se han de comunicar al Responsable de Medio Ambiente del centro quien analiza las causas potenciales y reales de la no conformidad y decide si se deben establecer acciones correctoras (que eliminan la causa de la no conformidad) y/o acciones preventivas (que evitan la ocurrencia de una no conformidad antes de que se produzca).



Cualquier acción correctora o preventiva tomada para eliminar las causas de no conformidades, reales o potenciales, debe ser proporcional a la magnitud de los problemas detectados y ajustada al impacto medioambiental encontrado.

Establecer una acción correctora o preventiva implica:

- Investigar el motivo por el cual se ha producido la no conformidad.
- Definir el plan de actuación para la corrección/prevenición de la no conformidad.
- Comprobar que se lleva a cabo la acción correctora y/o preventiva.

- Comprobar que la acción correctora y/o preventiva una vez aplicada, corrige la no conformidad existente o potencial y se ajusta al impacto medioambiental encontrado.



El centro debe implantar y registrar en los procedimientos cualquier cambio que resulte como consecuencia de las acciones correctoras y preventivas.

### 6.4.3. Registros

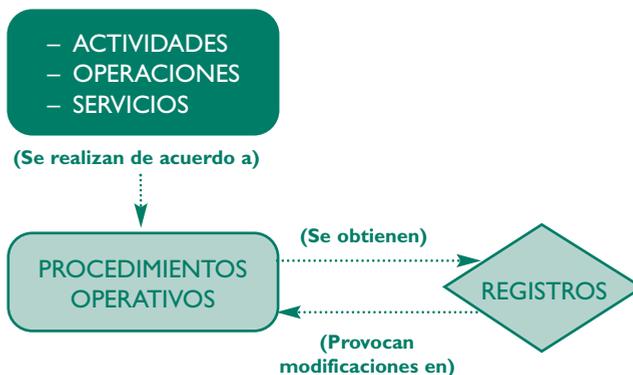


El Centro Turístico debe establecer y mantener al día procedimientos para identificar, conservar y eliminar los registros medioambientales. Estos registros deben incluir los relativos a formación y los resultados de auditorías y revisiones.

Los registros medioambientales deben ser legibles, identificables y podrán ser relacionados con la actividad, producto o servicio implicado. Los registros medioambientales deben estar guardados y conservados de forma que puedan recuperarse fácilmente, y estén protegidos contra daños, deterioro o pérdida. Debe establecerse y registrarse el período durante el que deben ser conservados.

Los registros deben mantenerse al día, de modo conveniente para el sistema y para el centro, para demostrar la conformidad con los requisitos del EMAS II.

El siguiente esquema recoge el procedimiento por el que se generan los registros.



Los resultados de la aplicación del Sistema de Gestión Medioambiental debemos registrarlos para:

- Revisar datos de la gestión medioambiental.
- Tener un historial de nuestras actuaciones.
- Demostrar a otros nuestras actuaciones.

En definitiva, los registros constituyen la base documental de comprobación de la correcta implantación del Sistema de Gestión Medioambiental. En caso de incumplimiento de lo especificado en los documentos del sistema, permiten:

- Determinar el motivo.
- Elaborar un plan de actuación.
- Tomar medidas correctoras y/o preventivas.
- Registrar todo cambio en los procedimientos como resultado de las medidas correctoras/preventivas.

Es conveniente que los formatos de los registros se normalicen y queden identificados en los procedimientos operativos como anexos de éstos.

Además siempre se tiene que tener en cuenta que un registro puede ser un documento, como la autorización de vertido, o un conjunto de datos como puede ser el caso de los registros de control del consumo de agua en la instalación.

Un listado de registros medioambientales que podrían considerarse dentro de un Sistema de Gestión Medioambiental de un Centro Turístico pueden ser:

- Autorizaciones (licencia de actividad y apertura, almacenamientos, ...).
- Informe de revisión inicial. Análisis medioambiental.

- Informes de auditorías.
- Informes de revisión del sistema por la dirección.
- Programa de gestión medioambiental.
- Relación de legislación medioambiental de aplicación.
- Inventario de aspectos medioambientales.
- Planes de formación.
- Comunicaciones medioambientales.
- Listado de documentación del sistema.
- Listado de distribución de la documentación.
- Inventario de focos de emisión a la atmósfera.
- Inventario de efluentes y puntos de vertido.
- Inventario de residuos generados (asimilables a urbanos, inertes y peligrosos).
- Informes de medición de ruido, vertidos, emisiones a la atmósfera, ...
- Plan de emergencia.
- No conformidades medioambientales.
- Acciones correctoras/preventivas.
- Datos de consumos de recursos (agua, energía, ...).

Un ejemplo de registro de datos del consumo de un establecimiento turístico se recoge a continuación.



### Campo de golf **La Quijanda**

El campo de golf La Quijanda registra sus consumos de agua de acuerdo con el siguiente formato, incluido como anexo en el procedimiento de control operacional.

## FICHA MENSUAL CONTROL CONSUMO DE AGUA

MES:

Día	Contador general	Contador riego	Contador agua recuperada	Contador sala máquinas	Responsable toma datos	Firma
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						

#### 6.4.4. Auditoría del sistema de gestión medioambiental



El Centro Turístico debe establecer y mantener al día programa(s) y procedimientos para que se realicen de forma periódica auditorías del sistema de gestión medioambiental con objeto de:

- Determinar si el sistema de gestión medioambiental cumple los planes establecidos para la gestión medioambiental, incluyendo los requisitos del EMAS II; y ha sido adecuadamente implantado y mantenido.
- Suministrar información sobre los resultados de las auditorías a la dirección.

El programa de auditoría del centro, incluyendo su planificación, debe basarse en la importancia medioambiental de la actividad implicada y en los resultados de las auditorías previas. Para que sean completos, los procedimientos deben cubrir el alcance de la auditoría, la frecuencia y las metodologías, así como las responsabilidades y los requisitos para llevar a cabo auditorías e informar de los resultados.

Una auditoría es un instrumento de gestión que comprende una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva de la eficacia del Centro Turístico, el sistema de gestión y los procedimientos destinados a la protección del medio ambiente.

Los requisitos de las auditorías medioambientales internas serán tratados en mayor profundidad en el Capítulo 7.

#### 6.5. Revisión por la dirección



La dirección del Centro Turístico debe revisar el sistema de gestión medioambiental, a intervalos definidos, que sean suficientes para asegurar su adecuación y su eficacia continuadas. El proceso de revisión por la dirección debe asegurar que se recoge toda la información necesaria para que la dirección pueda llevar a cabo esta evaluación. La revisión debe estar documentada.

La revisión por la dirección debe atender a la eventual necesidad de cambios en la política, los objetivos y otros elementos del sistema de gestión medioambiental, a la vista de los resultados de la auditoría del sistema de gestión medioambiental, las circunstancias cambiantes y el compromiso de mejora continua.

La dirección del Centro Turístico debe llevar a cabo una revisión periódica documentada del sistema en la que se incluyan los puntos que se marcan en el gráfico:



Mediante la revisión se garantiza que el Sistema de Gestión Medioambiental es adecuado y apropiado al Centro Turístico y se demuestra la eficacia del mismo en la protección del medio ambiente.



# 7. Auditoría medioambiental

- 7.1. Introducción
- 7.2. Objetivos y alcance
- 7.3. Organización y recursos
- 7.4. Planificación y preparación de la auditoría
- 7.5. Actividades de auditoría
- 7.6. Comunicación de los resultados y conclusiones de la auditoría

## 7.1. Introducción

El Reglamento 761/2001 establece que uno de los requisitos para que una organización pueda ser incluida en el EMAS II es realizar (o hacer que se realicen) auditorías ambientales internas de conformidad con los requisitos del Anexo II del Reglamento que deberán evaluar el comportamiento medioambiental de una organización.

Tal y como se ha comentado en el subapartado 6.4.4, *la auditoría es un instrumento de gestión que comprende una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva de la eficacia de la organización, el sistema de gestión y procedimientos destinados a la protección del medio ambiente.*

El alcance de las auditorías internas que se realicen en los centros turísticos puede variar desde la auditoría de un procedimiento simple a la de actividades complejas. En un periodo de tiempo determinado todas las actividades del centro deberán someterse a una auditoría. El periodo de tiempo determinado para completar las auditorías de todas las actividades se denomina **ciclo de auditoría**.

En Centros de pequeño tamaño (como es un restaurante) se puede hacer la auditoría de todas las actividades de una sola vez. En Centros Turísticos más complejos (como son los parques temáticos, apartamentos turísticos o grandes complejos hoteleros) es recomendable realizar auditorías a departamentos para asegurarse de que el Sistema está completamente implantado.

La auditoría interna debe ser realizada por personas con la suficiente independencia de la actividad objeto de la auditoría como para garantizar la imparcialidad. Pueden ser efectuadas por personal del Centro Turístico o por personal externo (empleados de otras organizaciones, empleados de otras partes del mismo Centro Turístico o consultores).

## 7.2. Objetivos y alcance

La auditoría interna debe garantizar que las actividades realizadas por el Centro Turístico se llevan a cabo conforme a los procedimientos establecidos, identificando posibles problemas en los procedimientos de cara a su mejora.

El alcance general de cada auditoría o ciclo de auditoría dependerá del tamaño y tipo de centro. Se definirá claramente y determinará de forma explícita:

- Los temas que abarca.
- Las actividades objeto de la auditoría.
- Los criterios medioambientales que se vayan a considerar.
- El periodo de tiempo cubierto por la auditoría.

La auditoría medioambiental incluirá la valoración de los datos necesarios para evaluar el comportamiento medioambiental (ver Anexo II).

### 7.3. Organización y recursos

Los recursos y el tiempo dedicados a la auditoría serán proporcionales a su alcance y objetivos.

Las tres etapas principales en cualquier auditoría son:



En el caso de que sea personal externo quien realiza la auditoría, la dirección del centro deberá asegurarse, antes de formalizar el contrato, de que:

- El auditor está debidamente cualificado para la realización de los trabajos.
- En el contrato, además de las condiciones económicas, se determinará el objeto y alcance de los trabajos.

### 7.3.1. Criterios de cualificación del auditor

*NOTA: A modo de referencia se puede consultar la norma ISO 14012 que define los requisitos para evaluar la competencia del auditor medioambiental de Sistemas de Gestión Medioambiental conforme a la norma ISO 14001.*

Como criterio general, los profesionales que realicen auditorías de Sistemas de Gestión Medioambiental conforme al EMAS II deberán contar con:

- Formación universitaria y experiencia profesional mínima.
- Formación específica en cuestiones medioambientales.
- Formación práctica mediante la asistencia a otras auditorías medioambientales.
- Cualidades y atributos personales; capacidad escrita y verbal, diplomacia, tacto y capacidad de escuchar; independencia, capacidad de organización, de obtener juicios sólidos basados en evidencias tangibles y capacidad de sensibilización frente a las costumbres y a la cultura del país o de la región en la que se realiza la auditoría.

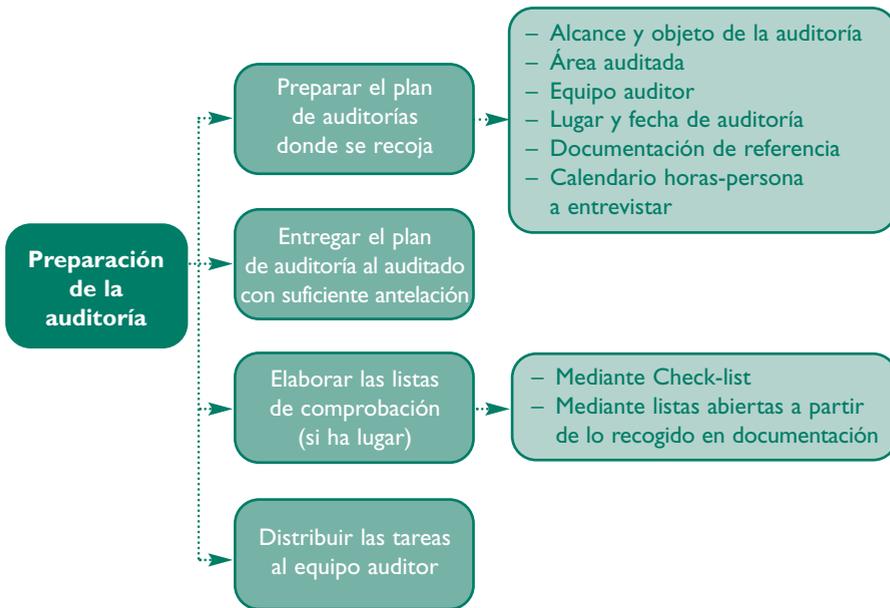
## 7.4. Planificación y preparación de la auditoría

La planificación y preparación de las auditorías se hace con vistas a garantizar que:

- Se dispone de los recursos adecuados.
- Las personas implicadas en el proceso comprenden su función y responsabilidades.

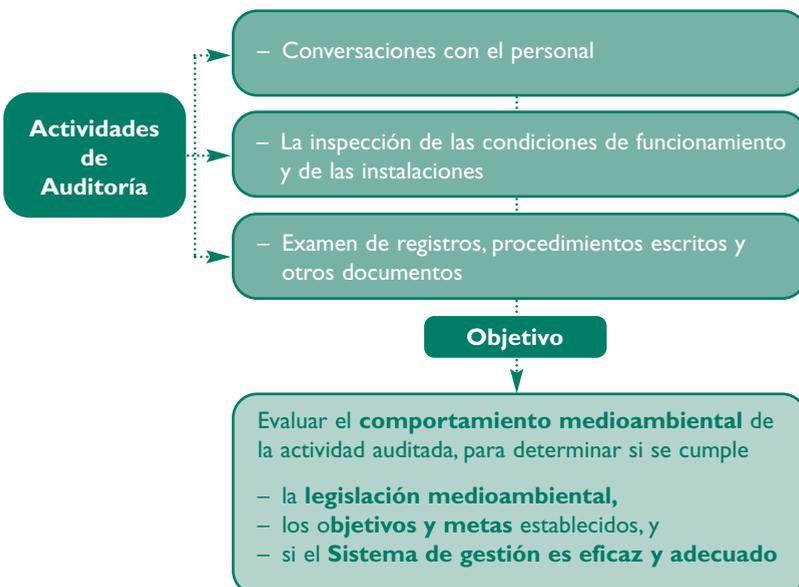
Durante la preparación de la auditorías, los auditores se familiarizan con las actividades del Centro Turístico que van a auditar, su sistema de gestión medioambiental y el estudio de los resultados y conclusiones de anteriores auditorías.

Las actividades que se realizan son:



## 7.5. Actividades de auditoría

A lo largo de la auditoría las actividades que se desarrollan se reflejan en el siguiente cuadro:



En el caso de auditorías realizadas por personal ajeno a la empresa, es conveniente que el auditor se reúna con la dirección del centro antes del inicio de la auditoría con el fin de tratar los puntos siguientes:

- Exposición de los objetivos y programa de realización de la auditoría, previamente remitido al centro y aprobado por la dirección.
- Indicar la metodología y procedimiento a utilizar, confirmando la disponibilidad de los medios que se precisan para el desarrollo correcto de la auditoría.

Este es el momento por parte de la dirección del centro de identificar posibles desviaciones que por causas imprevistas, puedan variar la planificación inicial de la auditoría.

La auditoría es un proceso muestral, ya que para determinar la eficacia del Sistema de Gestión se recurre a comprobaciones al azar. El auditor utilizará como métodos de obtención de hallazgos las siguientes:

- Examen de la documentación del sistema, incluidos registros y otros documentos.
- Entrevistas con el personal de la instalación.
- Inspección ocular de los equipos, sistemas e instalaciones.

### **7.5.1. Examen de la documentación del sistema de gestión medioambiental**

El auditor examinará el conjunto de los documentos del sistema de gestión medioambiental asegurando la adecuación al EMAS II.

Se revisará la existencia de la documentación que compone el Sistema de Gestión Medioambiental, su adecuación a los requisitos del EMAS y el grado de implantación.

La documentación se compone de:

■ **Política medioambiental.**

■ **Programa medioambiental**, en el que se recogen las actividades necesarias a realizar para el cumplimiento de objetivos y metas medioambientales establecidas.

■ **Manual de gestión medioambiental**, que describe las responsabilidades del Centro Turístico, así como el control de las actividades que causan o son susceptibles de causar impactos medioambientales.

■ **Procedimientos medioambientales**, que describen el desarrollo de las actividades enunciadas en el manual de gestión medioambiental.

■ **Auditoría Medioambiental** (si la que se realiza no fuese la primera), la herramienta para evaluar el desarrollo y eficacia del Sistema de Gestión Medioambiental.

■ **Declaración Medioambiental**, información pública sobre el comportamiento medioambiental de la empresa.

Entre los registros que deberá contemplar el auditor se encuentran los siguientes:

■ Registros acreditativos del funcionamiento de las buenas prácticas implantadas para la mejora del comportamiento medioambiental, entre las que se pueden destacar las referentes a relación de materias primas y auxiliares, sistemas empleados en el tratamiento de efluentes líquidos tanto sanitarios como pluviales, características relativas a la gestión de los residuos generados, registros de compra de materiales, registros relativos a instalaciones eléctricas y diagramas de instalaciones de captación, tratamiento y suministro de aguas, información disponible al cliente relativa tanto a la gestión medioambiental interna como a las posibilidades de cooperación con la entidad, etc.

■ Examen de los documentos que el centro posea o debiera poseer relativos a sus obligaciones legales: recibos de pagos de tasas obligatorias, autorizaciones diversas (puesta en marcha, generación de residuos tóxicos y peligrosos, etc.), documentos de control y seguimiento y otros.

El estudio y análisis de la documentación ha de ser lo más exhaustivo posible. Lógicamente durante la auditoría no puede comprobarse toda la documentación

relacionada con el Sistema, por lo que se han de establecer criterios objetivos y por muestreo que aseguren, en la medida de lo posible, una revisión lo más completa posible.

### 7.5.2. Entrevistas con el personal de la instalación

Durante la realización de la auditoría el auditor se entrevistará con el personal del Centro Turístico para recabar evidencias de la implantación del Sistema.

Si bien cualquier persona de la empresa puede ser requerida por el auditor, las características de los centros turísticos requieren al menos de la presencia en algún momento de la auditoría, del personal encargado (o responsable) de:

- Mantenimiento de la instalación.
- Limpieza.
- Responsable y/o personal de restauración.
- Responsable administrativo.

### 7.5.3. Inspección ocular de los equipos, sistemas e instalaciones

Durante la realización de la auditoría el auditor pondrá especial atención en observar los focos o fuentes contaminantes que se correspondan con los puntos siguientes:

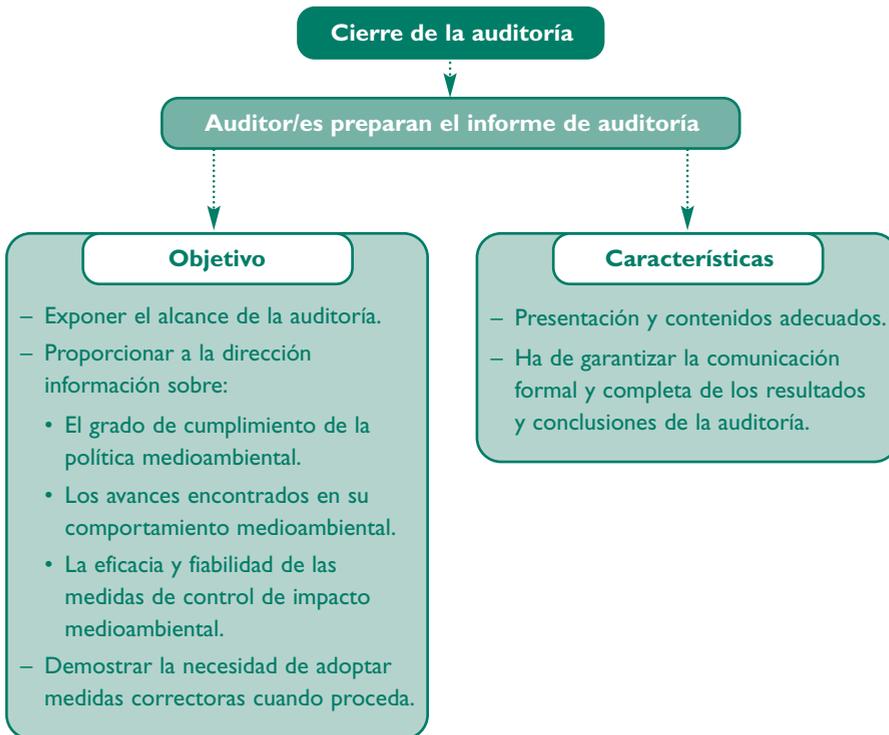
- Emisiones atmosféricas.
- Vertidos de aguas residuales.
- Residuos.
- Emisión de ruidos.
- Puntos de riesgo medioambientales.

El seguimiento de un protocolo es especialmente importante en la recopilación de datos por observación directa, sirviendo de guía organizada en la visita.

## 7.6. Comunicación de los resultados y conclusiones de la auditoría

Al término de cada auditoría el auditor prepara un informe escrito con los resultados y conclusiones de la auditoría que se comunican formalmente a la Dirección del Centro Turístico durante la reunión de cierre de auditoría.

Los objetivos fundamentales de este informe son:



El informe de auditoría deberá contemplar los siguientes aspectos:

- **Objetivos y alcance de la auditoría.**
- **Identificación de los componentes del equipo auditor y de los representantes del Centro Turístico, la fecha y la identificación de la empresa y del Centro Turístico auditado.**
- **Identificación de los documentos de referencia (criterios) respecto a los que se ha realizado la auditoría.**



- Descripción, en su caso, de las no conformidades, entendidas éstas como falta de cumplimiento de los requisitos especificados, con relación a la legislación aplicable al centro y a la documentación e implantación del sistema de gestión medioambiental. Las no conformidades se documentarán de forma clara y concisa, apoyada por evidencias.
  
- Firma del auditor.

## 8. Declaración Medioambiental

La elaboración de una Declaración Medioambiental es uno de los requisitos fundamentales del Reglamento 761/2001, que establece que deberá prestar especial atención a los resultados logrados por una organización respecto de sus objetivos y metas en materia de medio ambiente y de mejora continua de su comportamiento medioambiental y tener en cuenta las necesidades de información de las partes interesadas correspondientes.

La información ha de presentarse de manera clara y coherente, y al menos en forma impresa para que puedan acceder a ella quienes no tengan otros medios de obtener dicha información.

La información mínima que debe incluir la Declaración Medioambiental es:

- Descripción clara e inequívoca del registro del Centro Turístico en el EMAS y un resumen de sus actividades, productos y servicios.

*Se pueden utilizar para ello: mapas, diagramas, fotografías aéreas, diagramas de flujo, códigos NACE, persona de contacto, etc.*

- La política medioambiental y una breve descripción del Sistema de Gestión Medioambiental del Centro.

*Se puede incluir: política medioambiental, organigrama del centro turístico, diagramas o esquemas que describan el Sistema de Gestión Medioambiental, etc.*

- Descripción de todos los aspectos medioambientales directos e indirectos significativos y una relación de los impactos asociados.

*Se pueden adjuntar; tablas, diagramas o listados de aspectos medioambientales, descripción de los criterios empleados para la evaluación de los aspectos medioambientales, etc.*

- Descripción de los objetivos y metas medioambientales en relación con los aspectos e impactos medioambientales significativos.

*Se puede incluir: listados de los objetivos y metas, indicadores que evalúan el seguimiento y descripción de los costes asociados para su cumplimiento.*

- Resumen de la información disponible sobre la evolución del comportamiento medioambiental del Centro Turístico.

*Se puede usar: indicadores que midan el comportamiento medioambiental del Centro y permitan identificar la evaluación del comportamiento medioambiental (p.e. litros de gasóleo consumidos en 2.00 l/estancia) y gráficos y diagramas que represente la evolución del comportamiento medioambiental.*

- Cumplimiento con la legislación medioambiental.

*Se puede incluir: evolución del cumplimiento con la legislación, detallando los niveles de referencia legal y los niveles alcanzados por el Centro Turístico.*

- Nombre, número de acreditación del verificador medioambiental y fecha de validación.

La primera vez que se valida la Declaración Medioambiental, por un verificador acreditado, y para obtener el registro en EMAS, ésta debe de ser presentada ante el organismo competente.

Para poder mantener el registro en EMAS, el Centro Turístico deberá de presentar, cada tres años, ante el organismo competente una revisión completa de su Declaración Medioambiental validada.

Independientemente del hecho anterior el Centro Turístico debe de realizar una revisión anual de su Declaración Medioambiental. En el caso de que se hayan

producido cambios en la misma, éstos deberán de ser validados por un verificador medioambiental, presentados, una vez validados, ante el organismo competente y por último puestos a disposición del público.

En el Anexo I se recoge un ejemplo de una Declaración Medioambiental de un Centro Turístico.

En línea con el carácter de transparencia en la información medioambiental que tiene el EMAS II, la Declaración Medioambiental y la información actualizada de la misma deben estar a disposición del público y de las partes interesadas mediante diversos medios disponibles tales como publicación electrónica, bibliotecas, etc.

Además, el centro turístico debe poder demostrar al verificador medioambiental que cualquier persona interesada en el comportamiento medioambiental del Centro Turístico puede tener acceso con facilidad y de forma gratuita a la información incluida en la Declaración Medioambiental.

El centro turístico puede transmitir determinada información de su Declaración Medioambiental a partes interesadas como clientes, tour-operadores o empresas. Esta información publicada puede incorporar el logotipo del EMAS siempre que haya sido validada por un verificador medioambiental como información:



- Exacta y no engañosa.
- Fundamentada y verificable.
- Pertinente y utilizada en un contexto o lugar adecuados.
- Representativa del comportamiento medioambiental global del Centro.
- Con pocas probabilidades de ser mal interpretada.
- Significativa en relación con el impacto medioambiental global.

Además, incluirá una referencia a la última Declaración Medioambiental del Centro de la que se haya extraído.



## 9. Verificación del Sistema de Gestión Medioambiental y validación de la Declaración Medioambiental conforme al EMAS II

- 9.1. Verificación del Sistema de Gestión Medioambiental y validación de la Declaración Medioambiental conforme al EMAS II
- 9.2. Utilización del logotipo del EMAS

## 9.1. Verificación del Sistema de Gestión Medioambiental y validación de la Declaración Medioambiental conforme al EMAS II

Una vez que el Centro Turístico ha implantado el Sistema de Gestión Medioambiental y quiere obtener el registro según el Reglamento EMAS II, debe:

- Hacer examinar por una entidad reconocida (verificador medioambiental acreditado), para que éste verifique si son conformes con el Reglamento EMAS II:
  - Sistema de Gestión Medioambiental.
  - Procedimiento de auditoría.
  - Declaración Medioambiental.
- Hacer validar las Declaraciones Medioambientales por el verificador medioambiental.

La verificación incluye:

- Examen de la documentación.
- Visita al Centro Turístico, incluyendo entrevistas con el personal.
- La preparación de un informe a la dirección del Centro Turístico.
- La solución propuesta por el Centro Turístico a los problemas planteados en el informe.

Según lo establecido en el Reglamento EMAS II, la verificación del sistema de gestión y validación de la declaración medioambiental la llevará a cabo una entidad o un verificador medioambiental acreditado en cualquier país de la UE, cuyas condiciones de acreditación vienen reflejadas en el EMAS II.

El nombre de los verificadores acreditados en la Unión Europea puede consultarse en:

*<http://www.europa.eu.int/com/enviroment/emas>*

*Y los verificadores acreditados en España en:*

*<http://www.enac.es>*

El Centro Turístico por lo tanto firmará un contrato con el verificador medioambiental acreditado cuya función es comprobar:

- El cumplimiento de los requisitos del Reglamento EMAS II.
- El análisis medioambiental (si procede).
- El Sistema de Gestión Medioambiental.
- La auditoría medioambiental, y los resultados obtenidos.
- La Declaración Medioambiental.
- La fiabilidad, veracidad y validez de los datos y la información incluidos en:
  - La Declaración Medioambiental.
  - La información medioambiental que deba validarse.

Además el verificador:

- Investigará con un método profesional sólido, la validez técnica del análisis medioambiental, si procede, de la auditoría o de cualquier procedimiento seguido por la empresa, evitando inútiles duplicaciones de estos procedimientos.
- Deberá realizar sondeos para determinar la fiabilidad de las auditorías internas.

Al realizar la primera verificación, éste comprobará de forma especial si el Centro Turístico cumple con los siguientes requisitos:

- El Sistema de Gestión Medioambiental está plenamente operativo.
- El programa de auditorías medioambientales está totalmente planificado, implantado y de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento EMAS II, de forma que se hayan auditado todas las actividades con un impacto medioambiental más significativo.
- La realización de un examen de gestión.
- La preparación de una Declaración Medioambiental.

El verificador debe asegurarse de que:

- El Centro Turístico aplica procedimientos para controlar los aspectos sujetos a requisitos legales.
- Los procedimientos utilizados garantizan el cumplimiento con la legislación medioambiental.
- Los controles de las auditorías prueban la capacidad de los procedimientos de garantizar el respeto del Centro Turístico por la legislación medioambiental.

El verificador medioambiental, junto con el Centro Turístico elaborarán un programa para garantizar que todos los elementos requeridos para el registro en EMAS II se verifiquen en un periodo no superior a 36 meses.

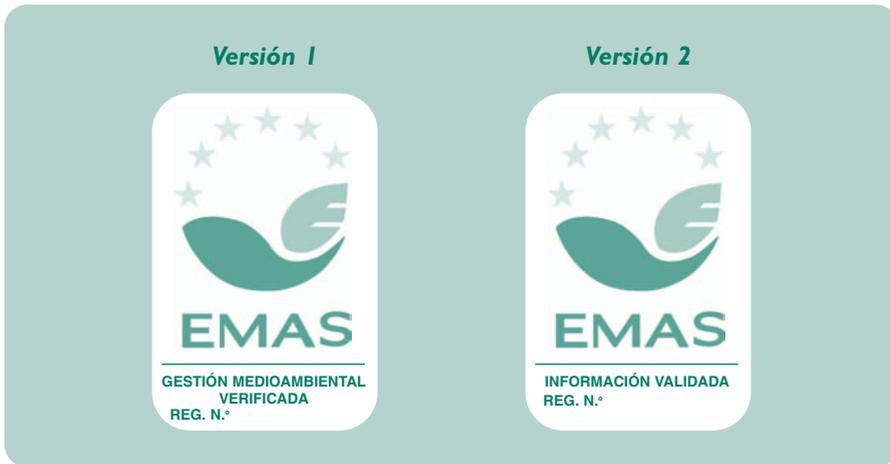
El verificador comprobará una vez al año la información medioambiental relacionada con la mejora continua.

## 9.2. Utilización del logotipo del EMAS

Es el distintivo del Sistema EMAS II, que representa:

- El establecimiento y funcionamiento de un Sistema de Gestión Medioambiental.
- El compromiso de mejorar de forma continua el comportamiento del Centro Turístico.
- La participación activa de los empleados en la gestión medioambiental del Centro Turístico.
- Una fiabilidad y credibilidad de la información suministrada por el Centro Turístico al respecto de su comportamiento medioambiental.

El empleo de un logotipo permite aumentar el conocimiento de este sistema entre el público, partes interesadas y organizaciones interesadas en mejorar su comportamiento medioambiental, y permite a los Centros Turísticos registrados una mejor comunicación con la sociedad.



Los centros Turísticos que participen en EMAS II podrán utilizar el logotipo, siempre y cuando su registro esté al día, en los siguientes casos:

- Información validada (Versión 2 del logotipo).
- En Declaraciones Medioambientales validadas (Versión 2 del logotipo).
- En membretes del Centro (Versión I del logotipo).
- En informaciones que anuncien la participación del Centro en el EMAS II (Versión I del logotipo).
- En anuncios de productos, actividades y servicios (Versión I del logotipo), siempre que se garantice que no existe confusión con las etiquetas medioambientales del producto.

El logotipo no se podrá usar nunca en:

- Productos o embalajes de productos.
- Junto con asertos comparativos relativos a otros productos, actividades o servicios.

Como ejemplos de en qué situaciones un Centro Turístico puede hacer uso del logotipo y en cuáles no, tenemos:

**Utilización del logotipo 1: “Gestión medioambiental verificada”****Sí**

- En la puerta de entrada de un establecimiento registrado.
- En la cubierta de un folleto de un Centro Turístico completamente registrado.

**No**

- Para un Centro Turístico que utilice productos o servicios provenientes de un establecimiento registrado.
- Para una declaración global medioambiental de una Cadena Turística que no tiene todos sus centros o establecimientos registrados.

**Utilización del logotipo 2: “Información validada”****Sí**

- Recopilación de datos de actuación validada por las autoridades.
- En un folleto basado en el contenido de la declaración medioambiental.

**No**

- En productos y en su embalaje.
- En anuncios con declaraciones comparativas.

# 10. Registro de las organizaciones en EMAS II

Una vez la organización (centro turístico) ha implantado un Sistema de Gestión Medioambiental, y ha verificado que se cumplen todos los requisitos marcados en el Reglamento EMAS, el procedimiento a seguir para inscribirse en el registro EMAS es dirigirse a la Conselleria de Medi Ambient del Govern de les Illes Balears y presentar la siguiente documentación:

- Solicitud de adhesión al sistema debidamente cumplimentada.
- Declaración Medioambiental validada.
- Justificante de pago de tasas (si procede).
  - *Para conocer las tasas administrativas públicas para el registro en EMAS, hay que dirigirse a la Conselleria de Medi Ambient:*
- Certificado de acreditación del verificador medioambiental.

A partir de la entrega de la documentación citada anteriormente, la Conselleria de Medi Ambient, como organismo competente, procederá a comprobar que el Centro Turístico satisface los requisitos marcados en el Reglamento europeo. Tras esta comprobación, el organismo competente resuelve la inclusión o no del Centro en el registro dentro del plazo de tres meses a contar desde la fecha de la solicitud y posteriormente asignará el Centro el número de registro correspondiente.

Este número de registro se ajusta a la estructura siguiente:

**E-IB-XXXXXI**

Una vez registrado el Centro Turístico y concedido el distintivo, el organismo competente lo pondrá en conocimiento del solicitante o de su representante, con indicación del número de registro asignado.

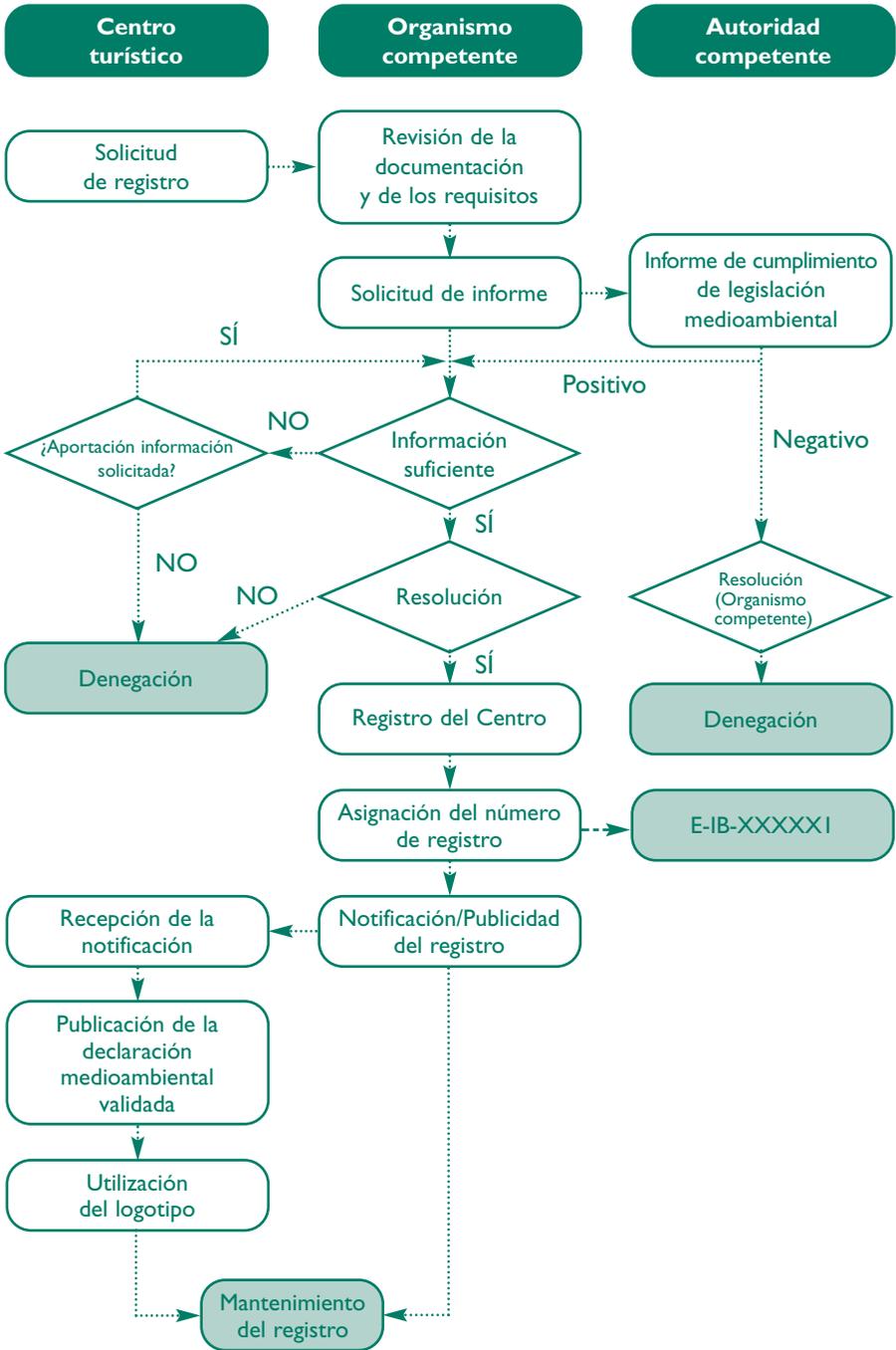
Sin embargo hay que indicar que existen varias situaciones en las que el organismo competente puede suspender la inscripción del Centro en el registro, y que son:

1. Que el organismo competente compruebe que el Centro Turístico ya no cumple todas las condiciones establecidas en el Reglamento EMAS o tuviera conocimiento de la aplicación de una sanción al Centro Turístico por infracción de la normativa sobre medio ambiente.
2. Si un Centro Turístico registrado hubiese sido sancionado por incumplimiento de la legislación sobre medio ambiente, la dirección del mismo estará obligada a poner dicha circunstancia en conocimiento del organismo competente y deberá retirar el distintivo EMAS.
3. En el caso de que el organismo competente haya recibido garantías suficientes por parte de la autoridad competente en la materia objeto de la sanción de que la infracción ha sido subsanada y que se han tomado medidas adecuadas para evitar que vuelva a repetirse, retirará la suspensión en el registro.
4. Por último, si la inscripción de un Centro Turístico en el registro hubiese sido suspendida en tres ocasiones por la aplicación de una sanción, el organismo competente procederá a retirar definitivamente la inscripción.

## Mantenimiento del registro en EMAS

Para mantener al día el registro en EMAS, la organización (centro turístico) deberá:

- Haber verificado todos los elementos del Sistema de Gestión Medioambiental, en un periodo de 36 meses.
- Presentar las validaciones anuales de su Declaración Medioambiental.
- Presentar cada tres años la versión consolidada de su Declaración Medioambiental.
- Pagar las tarifas de registro correspondientes.
- Cumplir con la legislación medioambiental vigente.





# ANEXO I

## Ejemplo de Declaración Medioambiental



### Hotel Quintana

#### Introducción

El hotel Quintana es un hotel de cuatro estrellas. Desde el inicio fue un hotel con un marcado carácter, y comprometido con la problemática medioambiental.

Con una arquitectura moderna de la época, destacan la amplitud de sus zonas comunes y sus vistas a la bahía.

El hotel dispone de 300 habitaciones equipadas con baño completo, televisión vía satélite, minibar, etc. Climatización verano e invierno, además de todos los servicios requeridos para clientes exigentes. Servicios como dos restaurantes, uno buffet y otro a la carta, un snack bar en la piscina, un bar grill con vistas a la playa, una piscina con dos niveles y jacuzzi exterior, gimnasio con zona de fitness, sauna, jacuzzi y una zona equipada para masajes y tratamiento de belleza.

Conscientes de la importancia creciente que tiene el medio natural para el futuro de la industria hotelera de las Islas Baleares, el hotel Quintana en todas las mejoras que acomete tiene como prioridad la variable medioambiental. Prueba de ello es que ya en 1994 participamos en un programa desarrollado por el Govern de les Illes Balears para la mejora y eficiencia energética.

Después de cuatro años y aprovechando el programa Ecotur, decidimos asumir el compromiso de la implantación de un sistema de gestión medioambiental, con el objetivo de revisar los procesos habituales del hotel para lograr disminuir o eliminar el impacto ambiental y así contribuir a la preservación y mejora de nuestro medio natural, principal ventaja competitiva de nuestra industria hotelera en las islas.

D. Francisco de Santos  
Director gerente Hotel Quintana

## Descripción de las actividades del centro. Servicios y equipamientos.

El hotel Quintana, se encuentra situado en Palma de Mallorca.

Se trata de una instalación hotelera clasificada como hotel vacacional, con una capacidad de 300 habitaciones.

Cuenta con 42 empleados en condiciones normales, que pueden llegar a 80 en plena temporada. Opera durante 240 días al año (marzo a octubre) en horario de 24 horas, si bien, el máximo movimiento se da entre los meses de mayo a octubre.

La actividad principal del hotel Quintana es la de dar servicios a turistas que utilicen sus instalaciones. Estos servicios son:

- Alojamiento
- Gimnasio
- Comedores
- Servicio médico
- Aseos
- Peluquería
- Piscinas
- Alquiler de coches
- Bares - Restaurantes
- Lavandería
- Servicio de habitaciones
- Excursiones en autocar
- Recepción
- Animación
- Sauna
- Biblioteca, sala de TV y de cine

Asimismo, el hotel Quintana cuenta con los siguientes equipamientos:

- Calderas de agua caliente sanitaria
- Taller de mantenimiento
- Depósitos de gasóleo, propano y agua caliente sanitaria
- Equipos de refrigeración
- Compresores
- Fosa séptica

## Valoración de los problemas medioambientales significativos relacionados con las actividades

El hotel Quintana genera, en sus actividades diarias, residuos, emisiones y vertidos.

Los residuos producidos se clasifican en:

- a) Urbanos y asimilables a urbanos, que son retirados por el servicio municipal de recogida urbana.
- b) Peligrosos, que son clasificados, etiquetados y posteriormente, gestionados por gestores autorizados.

Es necesario hacer notar el esfuerzo realizado por el hotel Quintana en la minimización de envases adquiridos, así como en la reutilización por las dos caras del papel de oficina utilizado. Esta práctica conlleva, además de una mejora para el medio ambiente, una reducción de costes.

Respecto a las emisiones, pueden ser:

- a) Emisiones de combustión de hidrocarburos, provenientes de las calderas (gasóleo C) y las cocinas (propano y butano).
- b) Emisiones de los compresores de la planta enfriadora y de otras máquinas industriales.
- c) Humos de cocina, cuyo impacto podría resultar más importante bajo el punto de vista del olor producido que por su poder contaminante, que es escaso.

Dentro de las emisiones podríamos contemplar las acústicas, producidas por:

- a) Compresores de la planta enfriadora de agua.
- b) Animaciones del bar-restaurante.

Es preciso comentar a este respecto que los niveles de emisión sonora en estos dos lugares se sitúan por debajo de los límites legales establecidos.

Con relación a los vertidos generados, éstos son acuosos y van a parar, en su gran mayoría, a una fosa séptica construida al efecto, desde la cual se inyecta a la red de saneamiento municipal.

Finalmente, cabe reseñar otro aspecto importante generado por el hotel Quintana, que resulta ser el de los consumos de agua, electricidad y combustibles (gasóleo C, propano y butano).

Los mecanismos de reducción de tales consumos, se encuentran contemplados en el programa de gestión medioambiental.

### Aspectos medioambientales generados

Tipo de aspecto	Límite establecido	Valor actual	Próximo objetivo
<b>I. RESIDUOS</b>			
<u>Urbanos</u>	No aplica		Reducción de envases
• Papel / cartón		1.500 lts. / día	
• Vidrio		1.000 lts. / 15 días	
• Plástico		1.000 lts. / día	
• Otros			
<u>Peligrosos</u>			
• Envases contaminados	No aplica	80 kg / año	
• Filtros usados		10 kg / año	
• Carbonilla de calderas		5 kg / año	
• Trapos/papel contaminados		10 kg / año	
• Luminarias de mercurio		25 kg / año	
• Pilas gastadas de mercurio		5 kg / año	
• Aceites minerales usados		20 l / año	
• Aceites vegetales usados		800 l / año	
• Recambios de tóner usados		2 kg / año	
• Residuos sanitarios		1 kg / año	
<b>2. VERTIDOS</b>			
• Fósforo (mg P/l)	No establecido	8,88 ± 5%	
• pH	No establecido	6,6 ± 0,1	
• Conductividad (µS/cm)	No establecido	3.310 ± 20	
• Toxicidad	No establecido	13	
• Aceites y grasas (mg/l)	No establecido	306,69 ± 13%	
• Agentes tensoactivos (mg LAS/l)	No establecido	10	
• Sólidos en suspensión (mg/l)	No establecido	313 ± 4%	
• DQO (mg O <sub>2</sub> /l)	No establecido	1.300 ± 5%	
• DBO <sub>5</sub> (mg O <sub>2</sub> /l)	No establecido	1.020 ± 4%	

### Aspectos medioambientales generados

Tipo de aspecto	Límite establecido	Valor actual	Próximo objetivo
<b>3. EMISIONES CALDERAS</b>			
		<b>Caldera 1</b>	
CO (ppm)	1.445	19	Analítica de las emisiones de las calderas anualmente
CO <sub>2</sub> (%)	No establecido	10,3	
NO (ppm)	No establecido	70	
NO <sub>x</sub> (ppm)	No establecido	1	
NO <sub>2</sub> (ppm)	No establecido	72	
SO <sub>2</sub> (mg/Nm <sup>3</sup> )	850	N.D.	
O <sub>2</sub> (%)	No establecido	7	
Opacidad (Bacharac)	2	< 1	
Temperatura humos (°C)	No establecido	163,4	
Temperatura ambiente (°C)	No establecido	24,7	
Rendimiento	No establecido	92,4	
		<b>Caldera 2</b>	
CO (ppm)	1.445	58	Analítica de las emisiones de las calderas anualmente
CO <sub>2</sub> (%)	No establecido	10,6	
NO (ppm)	No establecido	74	
NO <sub>x</sub> (ppm)	No establecido	N.D.	
NO <sub>2</sub> (ppm)	No establecido	75	
SO <sub>2</sub> (mg/Nm <sup>3</sup> )	850	14	
O <sub>2</sub> (%)	No establecido	6,5	
Opacidad (Bacharac)	2	< 2	
Temperatura humos (°C)	No establecido	2,61	
Temperatura ambiente (°C)	No establecido	24,7	
Rendimiento	No establecido	87,3	
		<b>Caldera 3</b>	
CO (ppm)	1.445	24	Analítica de las emisiones de las calderas anualmente
CO <sub>2</sub> (%)	No establecido	11,2	
NO (ppm)	No establecido	N.D.	
NO <sub>x</sub> (ppm)	No establecido	88	
NO <sub>2</sub> (ppm)	No establecido	88	
SO <sub>2</sub> (mg/Nm <sup>3</sup> )	850	18	
O <sub>2</sub> (%)	No establecido	5,7	
Opacidad (Bacharac)	2	< 2	
Temperatura humos (°C)	No establecido	210	
Temperatura ambiente (°C)	No establecido	2	
Rendimiento	No establecido	90,4	

### Aspectos medioambientales generados

Tipo de aspecto	Límite establecido	Valor actual	Próximo objetivo
<b>4. EMISIONES COMPRESORES</b>			
Equipos de aire acondicionado	No establecido	–	Sustitución de los gases R12 y R22 en todos los equipos
Compresores cocina	No establecido	25 kg / año	
<b>5. RUIDOS</b>			
Entrada principal	Diurno: 65 dBA Nocturno: 60 dBA	Diurno: 49,6 dBA Nocturno: 47,7 dBA	
Lateral derecho (bar) (carga y descarga de camiones, fábrica contigua)	Diurno: 65 dBA Nocturno: 60 dBA	Diurno: 37,2 dBA Nocturno: 57,3 dBA	
Lateral izquierdo (aparcamiento del hotel y vía pública)	Diurno: 65 dBA Nocturno: 60 dBA	Diurno: 47,9 dBA Nocturno: 42,3 dBA	
<b>6. CONSUMO ENERGÍA</b>			
Electricidad	No aplicable	10,52 kWh / estancia	Disminución en un 5%
Gasóleo C	No aplicable	0,678 litros / estancia	
Propano	No aplicable	0,231 litros / estancia	
Butano	No aplicable	0,0144 kg / estancia	
<b>7. CONSUMO DE AGUA</b>			
Agua de red	No aplicable	254 litros / estancia	Disminución en un 5%
<b>8. CONSUMO MATERIAS PRIMAS</b>			
Materias primas	No aplicable	181.880 kg	

N.D.: No detectado

### Actuaciones medioambientales llevadas a cabo para la protección del medio ambiente

Residuos	Vertidos	Emisiones	Consumos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de contenedores en zonas comunes y de personal para recogida selectiva de papel, vidrio, plásticos, aceite y pilas.</li> <li>• Gestión de residuos peligrosos a través de gestor autorizado.</li> <li>• Reducción de envases de compras de economato.</li> <li>• Devolución de envases de cloro (piscinas), hipoclorito (cloración agua potable) para su reutilización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de aguas residuales.</li> <li>• Gestión periódica y autorizada de los lodos de la fosa.</li> <li>• Gestión reducción de toallas enviadas a lavandería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analítica de humos de calderas.</li> <li>• Colocación de filtros en campanas extractoras de cocinas.</li> <li>• Control anual de humos de calderas a través de analítica.</li> </ul>	<p><u>Electricidad:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustitución de lámparas convencionales por las de bajo consumo.</li> <li>• Colocación de relojes para encendido/apagado de luces en zonas comunes.</li> <li>• Colocación de tarjeteros en habitaciones.</li> <li>• Sustitución de bajantes y aislamientos de agua caliente sanitaria y aire acondicionado por otro material con menos fugas.</li> </ul> <p><u>Agua:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocación de filtros reductores de caudal en baños.</li> <li>• Reducción del volumen de agua de las cisternas de los baños.</li> <li>• Control de la piscina (no vaciado anual).</li> <li>• Control del aljibe (vaciado anual con uso de aguas).</li> </ul>

### Actuaciones medioambientales llevadas a cabo para la protección del medio ambiente

Residuos	Vertidos	Emisiones	Consumos
			<p><u>Gasoil:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulación de la temperatura del agua caliente sanitaria y de calefacción.</li> <li>• Sustitución de bajantes generales de hierro galvanizado por un termoplástico, con muchas menos fugas.</li> <li>• Nuevo aislamiento en bajantes generales de agua caliente sanitaria y de calefacción.</li> </ul>

## Política Medioambiental

El hotel Quintana, tiene una clara voluntad de realizar sus actividades de manera respetuosa con el medio ambiente.

Es por ello que ha incorporado a la gestión general del Hotel la gestión medioambiental con el fin de contribuir al desarrollo sostenible, en base a un sistema que cumpla con los requisitos del Decreto 81/97 de la comunidad autónoma de las Islas Baleares, la norma internacional ISO 14001 y el Reglamento 761/2001 (EMAS II) de ecogestión y ecoauditoría.

Uno de estos requisitos es la edición, publicación y difusión de una política medioambiental que se refleja a continuación:

*"El hotel QUINTANA está firmemente comprometido en el respeto a la naturaleza y en las mejoras medioambientales. Para ello hemos establecido una nueva política de gestión con el objeto de que nuestras actividades sean cada vez más respetuosas con el entorno. Concretamente nos comprometemos a:*

- *El estricto cumplimiento de la normativa medioambiental y otros requisitos.*
- *Utilizar materiales y procedimientos de trabajo que afecten lo menos posible al entorno.*
- *Optimizar la gestión y el control de los residuos generados por el establecimiento.*
- *La reducción del consumo y utilización de recursos naturales.*
- *Establecer los programas de formación necesarios para fomentar entre nuestro personal una actitud de respeto al medio ambiente.*
- *La mejora continua en el comportamiento medioambiental del hotel.*
- *Revisar regularmente nuestros objetivos en materia medioambiental para poder alcanzar metas cada vez más exigentes.*

*Anualmente publicaremos una nueva declaración medioambiental en la que enumeraremos las acciones llevadas a cabo y los progresos alcanzados en esta materia."*

*Firmado: Director gerente Hotel QUINTANA*

### Programa medioambiental

Objetivos del Centro	Metas	Indicadores	Plazos
1. Disminución del consumo de agua.	1. Disminución del consumo de agua en un 5% durante el resto de temporada.	Conseguida disminución de un 46%.	Octubre 2002
	2. Disminución del consumo de agua en un 5% durante todo el año.		Junio 2002
2. Disminución del consumo de energía eléctrica.	1. Disminución del consumo de energía eléctrica en un 5% en zonas comunes del hotel, durante el resto de la temporada.	Conseguida disminución de un 3,24%.	Octubre 2001
	2. Disminución del consumo de energía eléctrica en un 5% durante el año.		Junio 2002
3. Disminución del consumo de combustibles.	1. Disminución del consumo de gasóleo de las calderas en un 5%.	Conseguida disminución del 55% durante la temporada.	Mayo 2001
	2. Disminución del consumo de propano en un 5% en cocinas.		Octubre 2002
4. Analítica de emisiones de calderas cada año.	1. Analítica de emisiones de calderas cada año.		Mayo 2001

### Programa medioambiental

Objetivos del Centro	Metas	Indicadores	Plazos
5. Sustitución del gas refrigerante R-12 y R-22 de todos los equipos que lo utilicen, por otro menos contaminante.	I. Sustitución del gas refrigerante R-12 y R-22 de todos los equipos que lo utilicen, por otro menos contaminante.		Enero 2002
6. Reducción de envases de compras.	I. Reducción de envases de compras.	Conseguida reducción de 5.000 envases (aprox.).	Octubre 2001
7. Disminución del consumo de papel en un 5%.	I. Disminución del consumo de papel en un 5%.	Conseguida reducción del 7%.	Octubre 2001

### Presentación del sistema de gestión medioambiental

El Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) del hotel Quintana ha sido diseñado e implantado en su centro de las Islas Baleares, cuyas actividades se centran, como ya se ha comentado, en ofrecer servicios a los turistas de todo el mundo.

Tal Sistema se ha implantado, como se ha comentado anteriormente, siguiendo las siguientes directrices: Decreto 81/97 del Gobierno Balear, norma UNE-EN-ISO 14001 y Reglamento 761/2001 (EMASII) de ecogestión y ecoauditoría.

El Sistema de Gestión Medioambiental se compone de los siguientes elementos:

- Política medioambiental de la empresa.
- Programa medioambiental, en el que se recogen las actividades necesarias a realizar para el cumplimiento de objetivos y metas medioambientales establecidos.
- Documentación del Sistema de Gestión Medioambiental, que se compone de:
  - Procedimientos medioambientales (12): describen el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo.
  - Instrucciones técnicas (18): describen con detalle las actividades indicadas en los procedimientos medioambientales.
  - Auditoría medioambiental interna: como herramienta para evaluar el desarrollo y eficacia del Sistema de Gestión Medioambiental implantado.
  - Plan de emergencia: describe la forma de actuación en condiciones no normales de funcionamiento.
  - Declaración Medioambiental: documento público en el que se reflejan tanto las actuaciones como los logros medioambientales realizados por el centro.

La responsabilidad directa del desarrollo del Sistema de Gestión Medioambiental recae en el director del hotel, en el responsable de Gestión Medioambiental y en los responsables de los diferentes departamentos.

La revisión del sistema se realiza anualmente por el director del hotel para evaluar el desarrollo del programa medioambiental y poder fijar los nuevos objetivos y metas medioambientales, así como los de formación para el próximo año.



**Periodo de validez:** octubre de 2001 a octubre de 2004

**Fecha de la próxima presentación:** octubre de 2004

**Autorizado por:** Hotel Quintana

**Verificado por:** Verificador medioambiental acreditado

**Fecha:** 10 de octubre de 2001

**Fecha:** 14 de diciembre de 2001

**Nombre:**

**Nombre:**

**Firma**

**Firma y sello**

**Cargo:** Director gerente Hotel Quintana

**Entidad:**



# ANEXO II

## Indicadores medioambientales a utilizar en un centro turístico

Tanto el Sistema de Gestión Medioambiental como los procedimientos de auditoría de los Centros Turísticos deben tratar el **comportamiento medioambiental** del Centro, entendido como los resultados de la gestión del Centro Turístico en lo que se refiere a los aspectos medioambientales que le conciernen.

Para mostrar su comportamiento medioambiental, los Centros Turísticos pueden servirse de información proporcionada por su Sistema de Gestión Medioambiental a través de los denominados **indicadores del comportamiento medioambiental**.

La selección de los indicadores debe ser la adecuada para que:

- Ofrezcan una valoración exacta del comportamiento del Centro Turístico.
- Sean comprensibles e inequívocos.
- Permitan efectuar una comparación año por año para evaluar la evolución del comportamiento medioambiental del Centro.
- Permitan establecer una comparación a escala sectorial, nacional o regional de Centros Turísticos.
- Permitan una comparación adecuada con los requisitos reglamentarios.

Para proporcionar una información exhaustiva así como información sobre el desarrollo de la protección medioambiental de la empresa, los informes medioambientales y entre estos informes se encuentra la Declaración Medioambiental deben incluir tanto los indicadores absolutos como los relativos.

Mientras que las cifras absolutas proporcionan información para evaluar el consumo y las emisiones totales, los indicadores relativos permiten la evaluación de la eficiencia medioambiental con referencia al desarrollo de los servicios ofrecidos o en comparación con otras instalaciones turísticas.

Algunos de los posibles indicadores relativos aplicables a Centros Turísticos son:

Valores de referencia	N° cubiertos servidos	Entrada de materiales	Consumo de energía	N° empleados	N° de atraques	Superficie del campo	Superficie de edificios	N° de estancias
Entrada de alimentos frescos (kg)	X							X
Residuos de embalaje generados (kg)		X						X
Productos de limpieza utilizados (litros)							X	X
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )						X	X	X
Consumo de energía eléctrica (kwh)							X	X
Generación de residuos orgánico (kg)	X	X						X
Generación de restos vegetales (kg)						X	X	
Generación de residuos peligrosos (kg)					X			X
Volumen de aguas residuales (m <sup>3</sup> )	X			X				X
Cantidad de SO <sub>2</sub> emitida (kg)	X		X	X				X
Generación de aceites usados (kg)			X		X			X
Numero de quejas recibidas (n°)	X			X	X			X
Costes medioambientales (€)					X	X	X	X



### Hotel Campvadiba

El hotel Campvadiba seleccionó para medir su comportamiento medioambiental los siguientes indicadores:

### Registro de indicadores medioambientales

Indicador medioambiental	Unidad			Observaciones para la recopilación de datos
	Absoluto	Relativo	Cifra de referencia	
<b>1. Energía</b>	kWh	kWh/m <sup>2</sup> Kwh/estancia	m <sup>2</sup> Estancia	Facturas de consumo energético
<b>2. Productos de limpieza</b>	kg	kg/m <sup>2</sup>	Superficie en m <sup>2</sup>	Utilizado en todo el hotel
<b>3. Consumo de agua</b>	Litros (l)	l/estancia l/m <sup>2</sup> de jardín	Estancia Sup. jardín (m <sup>2</sup> )	Facturas de consumo de agua
<b>4. Pinturas y barnices</b>	kg	kg/m <sup>2</sup>	Rendimiento de pintado de la instalación	Servicios técnicos
<b>5. Embalaje de productos</b>	kg	% embalajes por producto adquirido	Peso y/o volumen producto en kg	
<b>6. Residuos totales</b>	kg	kg/n <sup>o</sup> cubiertos	Salidas en kg	Según la Ley de residuos
<b>7. Residuos reciclables</b>	kg	% (kg/kg)	Total de residuos en kg	Según la Ley de residuos
<b>8. Dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>)</b>	Kg	kg CO <sub>2</sub> /kg combustible utilizado	kg de combustible utilizado	Emisiones de combustión y procesos
<b>9. Formación</b>	h	h/E	Empleados (E)	Incl. Seguridad laboral



# ANEXO III

## El papel de la informática

Como en cualquier empresa moderna, la informática puede y debe jugar un papel destacado en la gestión de un Centro Turístico, teniendo en cuenta las particularidades del sector como son la estacionalidad en la actividad y la rotación (y en ocasiones baja cualificación) del personal empleado.

Seis son las áreas donde la informática puede jugar un papel decisivo:

- El **acceso a la legislación medioambiental aplicable** que algunas empresas se encargan de recopilar y entregar en soporte electrónico a los Centros Turísticos, ya sea mediante un CD-ROM o soportada en *páginas web*. Los proveedores de legislación más avanzados comienzan ya a incluir envíos personalizados por correo electrónico.

El Govern de les Illes Balears ofrece acceso a los últimos boletines de legislación autonómica a través de su *página web* (<http://boib.caib.es/esindex.html>).

- La **formación a los empleados** gracias a los soportes electrónicos como el CD-ROM o la formación on-line a través de Internet.

- La **realización de autoevaluaciones y análisis ambientales** con la ayuda de herramientas informáticas en el mercado que facilitan y sistematizan el proceso de diagnóstico.

- El **control de la documentación y los registros** del Sistema de Gestión Medioambiental en formato electrónico en bases de datos que permitan un acceso fácil e inmediato, así como la extracción de los datos necesarios para la revisión del Sistema con vistas a su mejora continua.

Existen herramientas específicas para el mantenimiento de sistemas de gestión normalizados como el EMAS, que facilitan la difusión controlada de los

documentos, la notificación de nuevas versiones a los usuarios que se conectan en red o el acceso controlado a los documentos para su modificación.

■ Realizando una **distribución de documentos y comunicaciones** entre las diferentes funciones y niveles de la organización mediante las redes de comunicaciones internas (*Intranet*) de los Centro Turísticos empleando los programas de correo a disposición de los centros.

■ **Facilitando información extraída** del Sistema (como la propia Declaración Medioambiental) a las partes interesadas externas mediante su publicación en la *página web* del Centro Turístico, consiguiendo con ello una difusión fácil y rápida.

# ANEXO IV

## Requisitos legales

De acuerdo con los requisitos del Sistema de Gestión y Auditoría Medioambientales, constituye requisito indispensable para acceder al sistema el cumplimiento en todo momento de la normativa legal aplicable al Centro Turístico.

Por este motivo es preciso contemplar los requisitos legales aplicables a la instalación como un nivel de mínimos que debe ser comprobado durante el proceso de auditoría.

Dado que nos movemos en un área de gran desarrollo, el campo legislativo se encuentra sometido a continuos cambios, lo que dificulta el mantenimiento actualizado de los requisitos legales, más cuando las competencias en algunos aspectos, se encuentran repartidas entre diferentes administraciones.

En cualquier caso, el cuerpo legislativo más importante a tener en cuenta será el constituido por la normativa específicamente balear, al ser la de más reciente creación, complementada por el derecho estatal, que actuará con carácter supletorio. Los centros turísticos deberán contemplar también la legislación europea, sobre la que se desarrolla la mayor parte de la normativa legal nacional de los últimos tiempos.

Lógicamente no se ha referido aquí normativa local (ordenanzas municipales, decisiones, disposiciones...) con competencia directa en materias tan importantes como la recogida y tratamiento de residuos de carácter urbano o el saneamiento y tratamiento de las aguas residuales o los límites de ruido.

Seguidamente se refieren los principales requisitos medioambientales aplicables a un complejo turístico así como la normativa aplicable a estas actividades y de la que emanan los requisitos recogidos en este punto.

## Aguas

### Requisitos medioambientales

- Concesión y autorización administrativa para el uso del agua (caso de abastecimiento de agua mediante pozo, manantial o corriente natural).
- Disponer de autorización de vertido (a cauce público, al mar o a red de saneamiento municipal), para cada punto de vertido con que cuente la instalación.
- Pagar el correspondiente canon de vertido.
- Realizar controles de los vertidos (analíticas periódicas en función de la autorización de vertido realizadas por organismos de control de la Administración).

Un listado de la legislación mas relevante en el tema de aguas se recoge a continuación:

### Islas Baleares

- Acuerdo de Consejo de Gobierno del día 29 de septiembre de 2006, de corrección de errores del Decreto 55/2006, de 23 de junio, por el que se establece el sistema de medidas para la instalación obligatoria de contadores individuales y fontanería de bajo consumo y ahorradora de agua
- Decreto 55/2006, de 23 de junio, por el que se establece el sistema de medidas para la instalación obligatoria de contadores individuales y fontanería de bajo consumo y ahorradora de agua
- Decreto 108/2005, de 21 de octubre, por el que se regulan las condiciones técnicas de autorizaciones y concesiones de aguas subterráneas y de ejecución y abandono de los sondeos en el ámbito de las Illes Balears.
- Decreto 51/2005, de 6 de mayo, por el que se regula el procedimiento de otorgamiento de las autorizaciones de explotación de aguas subterráneas con volumen inferior a 7.000 m<sup>3</sup>/año y la intervención de los directores facultativos y empresas de sondeos.

- Decreto 108/2005, de 21 de octubre, por el cual se regulan las condiciones técnicas de autorizaciones y concesiones de aguas subterráneas y de ejecución y abandono de los sondeos en el ámbito de las Islas Baleares.
- Orden del conseller de Medio Ambiente de 16 de diciembre de 2003, por la que, en desarrollo del decreto 88/2000, de 16 de junio, sobre medidas especiales para la gestión de los recursos hídricos, se establecen las condiciones para las nuevas autorizaciones y concesiones de aguas subterráneas en las Illes Balears.
- Decreto 132/1995, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo de la Ley 9/1991, de 27 de noviembre, reguladora del Canon de Saneamiento de Aguas.
- Ley 9/1991, de 27 de noviembre, sobre canon de saneamiento de aguas.

## Estado

- Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.
- Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas.
- Real Decreto 378/2001, de 6 de abril, por el que se aprueba el Plan Hidrológico de las Islas Baleares.
- Real Decreto 995/2000, de 2 de junio, por el que se fijan objetivos de calidad para determinadas sustancias contaminantes y se modifica el Reglamento de Dominio Público Hidráulico, aprobado por el Real Decreto 849/1986, de 11 de abril.
- Real Decreto 509/1996, de 15 de marzo, de desarrollo del Real Decreto-Ley 11/1995, de 28 de diciembre, por el que se establecen las normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas.
- Real Decreto-Ley 11/1995, de 28 de diciembre, por el que se establecen las normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas.
- Real Decreto 1471/1989, de 1 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General para el desarrollo y ejecución de la Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas.

- Real Decreto 258/1989, de 10 de marzo, por el que se establece la normativa general sobre vertidos de sustancias peligrosas desde tierra al mar.
- Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas.
- Real Decreto 734/1988, de 1 de julio, por el que se establecen normas de calidad de las aguas de baño.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Real Decreto 849/1986, de 11 de abril, por el que se aprueba el Reglamento del Dominio Público Hidráulico, que desarrolla los títulos preliminar, I, IV, V, VI y VII de la Ley 29/1985, de 2 de agosto, de Aguas.

## Residuos

### Requisitos medioambientales

- Aplicar una sistemática en el centro turístico para la segregación de diferentes tipos de residuos y su cesión para reutilización, reciclado o valorización de los mismos (aplicable a residuos **no peligrosos**).
- Realizar la entrega de los residuos **no peligrosos** al sistema municipal de recogida urbana o a una empresa autorizada.
- Depositar los residuos **inertes** generados en el hotel en un vertedero autorizado.
- Autorización como actividad productora de residuos peligrosos o inscripción en el registro de pequeños productores de residuos ( si su producción de RP's no supera las 10 Tm/año).
- Los residuos peligrosos se deben envasar y clasificar según la normativa vigente.
- Se deberán establecer contratos/protocolos de aceptación de residuos entre el centro turístico y los gestores autorizados, para cada tipo de residuo generado, y en especial los peligrosos.

- Los documentos de control y seguimiento de los residuos peligrosos generados en el centro se deberán archivar durante el periodo marcado por la legislación vigente (cinco años).
- Se debe llevar un registro interno de la gestión de los residuos peligrosos generados en el centro turístico.
- El centro turístico esta obligado a realizar una declaración anual de residuos peligrosos a la Administración, en el caso de que genere más de 10 Tm/año.
- El Centro Turístico deberá asegurar un almacenamiento independiente y una gestión individualizada de los aceites usados: vegetales (producidos en cocina) y minerales (labores de mantenimiento, motores, grupos electrógenos, etc.).
- En el caso de que se realicen reformas sobre estructuras que contengan amianto, se deberá asegurar que se realiza una demolición controlada, y que los materiales se gestionan mediante empresas autorizadas y se depositan en vertederos autorizados.

Un listado de la legislación más relevante en el tema de residuos se recoge a continuación:

### Islas Baleares

- **2006-08-03** - Aprobación definitiva del Plan Director Sectorial para la gestión de los Residuos no peligrosos de Menorca.
- **2006-03-06** - Resolución de 6 de marzo de la Conselleria de Medio ambiente, por la que se otorga la autorización ambiental integrada de la planta de tratamiento y de gestión de residuos de construcción y demolición, voluminosos y neumáticos fuera de uso (PTI), promovida por MAC INSULAR,SL.
- **2006-02-24** - Acuerdo del Pleno del Consell de Mallorca, de aprobación definitiva de la Revisión del plan Director Sectorial para la Gestión de los Residuos Urbanos de la isla de Mallorca y publicación del mismo.
- **2002-05-16** - Aprobación definitiva del Plan Director Sectorial para la Gestión de los Residuos de Construcción, Demolición, Voluminosos y Neumáticos Fuera de Uso de la Isla de Mallorca.

■ **2001-08-02** - Corrección de los errores detectados en la orden de la consellera de Medio Ambiente, de 26 de abril de 2001, de desarrollo y ejecución del plan director sectorial para la gestión de los residuos urbanos de Mallorca relativa al tratamiento de los desechos de origen animal y de los residuos sanitarios del grupo II.

■ Orden de la Consellera de Medi Ambient, de 26 de abril de 2001, de desarrollo y ejecución del Plan Director Sectorial para la Gestión de los Residuos Urbanos en Mallorca relativa al tratamiento de los residuos de origen animal y de los residuos sanitarios grupo II.

■ Decreto 46/2001, de 30 de marzo, de aprobación definitiva del Plan Director Sectorial para la Gestión de los Residuos Urbanos de Eivissa y Formentera.

■ Resolución de la Consellera de Medio Ambiente de 20 de noviembre de 2000, de desarrollo y ejecución del Plan Director Sectorial para la Gestión de los Residuos Urbanos de Mallorca, y de medidas transitorias para el triaje de residuos de envases.

■ Decreto 21/2000, de 18 de febrero, de Aprobación definitiva del Plan Director Sectorial para la Gestión de los Residuos Urbanos de Mallorca.

■ Decreto 10/2000, de 4 de febrero, por el cual se fija provisionalmente y con carácter de extrema urgencia, la selección y vertido de los residuos de la construcción y demolición.

■ Decreto 36/1998, de 13 de marzo, por el que se crea el Registro de Pequeños Productores de Residuos Tóxicos y Peligrosos de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

■ Decreto 136/1996, de 5 de julio, de ordenación de la gestión de los residuos sanitarios en la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares

## Estado

■ Real Decreto 679/2006, de 2 de junio, por el que se regula la gestión de los aceites industriales usados.

- Real Decreto 228/2006, de 24 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 1378/1999, de 27 de agosto, por el que se establecen medidas para la eliminación y gestión de los policlorobifenilos, policloroterfenilos y aparatos que los contengan.
- Real Decreto 1619/2005, de 30 de diciembre, sobre la gestión de neumáticos fuera de uso.
- Real Decreto 208/2005, de 25 de febrero, sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos.
- Orden INT/249/2004, de 5 de febrero, por la que se regula la baja definitiva de los vehículos descontaminados al final de su vida útil.
- Real Decreto 1381/2002, de 20 de diciembre, sobre instalaciones portuarias de recepción de desechos generados por los buques y residuos de carga.
- Real Decreto 1383/2002, de 20 de diciembre, sobre gestión de vehículos al final de su vida útil.
- Orden MAM/304/2002, de 8 de febrero, por la que se publican las operaciones de valoración y eliminación de residuos y la lista europea de residuos.
- Real Decreto 1378/1999, de 27 de agosto, por el que se establecen medidas para la eliminación y gestión de los policlorobifenilos, policloroterfenilos y aparatos que los contengan.
- Real Decreto 782/1998, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases.
- Ley 10/1998, de 21 de abril, de residuos.
- Real Decreto 952/1997, de 20 de junio, por el que se modifica el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, de 14 de mayo, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos, aprobado mediante Real Decreto 833/1988, de 20 de julio.
- Ley 11/1997, de 24 de abril, de envases y residuos de envases.

- Real Decreto 45/1996, de 19 de enero, por el que se regulan diversos aspectos relacionados con las pilas y los acumuladores que contengan determinadas materias peligrosas.
- Real Decreto 438/1994, de 11 de marzo, por el que se regulan las instalaciones de recepción de residuos oleosos procedentes de los buques.
- Orden Ministerial de de 13 de julio de 1993 sobre Vertidos al mar. Instrucción para el proyecto de conducciones de vertidos desde tierra.
- Orden de 28 de febrero de 1989, del Ministerio de Obras Públicas y Urbanismo, sobre gestión de aceites usados.
- Real Decreto 833/1988, de 20 de julio , por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, de 14 de mayo, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos.
- Ley 20/1986, de 14 de mayo, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos.

## Atmósfera y contaminación acústica

### Requisitos medioambientales

- Asegurar la utilización de sustancias permitidas en los equipos de refrigeración y protección contra incendios, así como realizar el control de las emisiones de sustancias que dañan la capa de ozono (CFC, HCFC, halones, ...).
- Disponer de autorización de las instalaciones generadoras de calor (calderas). Realizar el mantenimiento periódico de los equipos de climatización, agua caliente sanitaria y calefacción por empresa autorizada.
- Realizar autocontroles e inspecciones periódicas de las calderas (estas últimas por organismos de control de la Administración).
- Cumplimentar los libros de registro de emisiones de las calderas.
- Controlar la altura de las chimeneas en los sistemas de evacuación de humos y sistemas de ventilación.

- Controlar los niveles de inmisión sonoros (nocturnos y diurnos) provenientes de equipos de refrigeración, instalaciones de bombeo, etc., medidos en los límites exteriores de la instalación turística.

- Autorización de alarmas.

Un listado de la legislación más relevante en el tema de atmósfera se recoge a continuación:

### **Islas Baleares**

- Decreto 20/1987, de 26 de marzo, de medidas de protección contra la contaminación acústica del Medio Ambiente en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares

### **Estado**

- Real Decreto 524/2006, de 28 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 212/2002, de 22 de febrero, por el que se regulan las emisiones sonoras en el entorno debidas a determinadas máquinas de uso al aire libre.

- Real Decreto 227/2006, de 24 de febrero, por el que se complementa el régimen jurídico sobre la limitación de las emisiones de compuestos orgánicos volátiles en determinadas pinturas y barnices y en productos de renovación del acabado de vehículos.

- Real Decreto 1513/2005, de 16 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, en lo referente a la evaluación y gestión del ruido ambiental.

- Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido.

- Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.

- Real Decreto 1073/2002, de 18 de octubre, sobre evaluación y gestión de la calidad del aire ambiente en relación con el dióxido de azufre, dióxido de nitrógeno, óxidos de nitrógeno, partículas, plomo, benceno y monóxido de carbono.

- Real Decreto 212/2002, de 22 de febrero, por el que se regulan las emisiones sonoras en el entorno debidas a determinadas máquinas de uso al aire libre.
- Real Decreto 1066/2001, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento que establece condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitaria frente a emisiones radioeléctricas.
- Real Decreto 2042/1994, de 14 de octubre, por el que se regula la Inspección Técnica de Vehículos.
- Real Decreto 108/1991, de 1 de febrero, sobre prevención y reducción de la contaminación del ambiente producida por el amianto.
- Real Decreto 1316/1989, de 27 de octubre, sobre protección de los trabajadores contra el ruido ambiental.
- Real Decreto 717/1987, de 27 de mayo, por el que se modifica parcialmente el Decreto 833/1975, de 6 de febrero, y se establecen nuevas normas de calidad del aire en lo referente a contaminación por dióxido de nitrógeno y plomo.
- Orden de 18 de octubre de 1976, sobre prevención y corrección de la contaminación atmosférica de origen industrial.
- Orden de 10 de agosto de 1976, sobre Normas Técnicas para análisis y valoración de contaminantes atmosféricos de naturaleza química.
- Decreto 833/1975, de 6 de febrero, por el que se desarrolla la ley 38/1972, de 22 de diciembre, de protección del ambiente atmosférico.
- Ley 38/1972, de 22 de diciembre, de protección del ambiente atmosférico

## **Unión Europea**

- Reglamento (CE) 2038/2000, que modifica el Reglamento (CE) 2037/2000, sobre las sustancias que agotan la capa de ozono, en cuanto a los inhaladores dosificadores y las bombas de infusión.
- Reglamento (CE) N° 2037/2000 del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de junio de 2000 sobre las sustancias que agotan la capa de ozono.

## Normas generales

### Requisitos medioambientales

- Disponer de licencia de actividad y de apertura. Esta última actualizada para todas las actividades e instalaciones existentes en el centro turístico.
- Disponer de estudio de impacto ambiental (si procede) y de declaración de impacto ambiental (si procede).

Un listado de la legislación más relevante en el tema de normas generales se recoge a continuación:

### Islas Baleares

- Decreto 18/1996, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de las actividades clasificadas.
- Ley 8/1995, de 30 de marzo, de atribución de competencias a los Consejos Insulares en materia de actividades clasificadas y parques acuáticos, reguladora del procedimiento y de las infracciones y sanciones.
- Espacios protegidos. Si el establecimiento se encuentra dentro del ámbito de un espacio protegido, en sus límites o lo afecta de alguna manera, deberá cumplir las especificaciones del Plan de Recursos Naturales (PORN) u otra normativa que afecte a ese espacio protegido.

### Estado

- Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (incorpora las Directivas 2003/4/CE y 2003/35/CE).
- Real Decreto 9/2005, de 14 de enero, por el que se establece la relación de actividades potencialmente contaminantes del suelo y los criterios y estándares para la declaración de suelos contaminados.
- Real Decreto 252/2003, de 28 de febrero, por el que se modifica el Reglamento del Impuesto sobre Sociedades aprobado por Real Decreto 537/1997, de 14 de

abril, así como el Real Decreto 2281/1998, de 23 de octubre, por el que se desarrollan las disposiciones aplicables a determinadas obligaciones de suministro de información a la Administración tributaria y se modifica el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto 1307/1988, de 30 de septiembre, y el Real Decreto 2027/1995, de 22 de diciembre, por el que se regula la declaración anual de operaciones con terceras personas.

- Resolución de 25 de marzo de 2002, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, por la que se aprueban normas para el reconocimiento, valoración e información de los aspectos medioambientales en las cuentas anuales.

- Ley 38/1995, de 12 de diciembre, sobre el derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente.

- Decreto 2414/1961, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Actividades Molestas, Insalubres, Nocivas y Peligrosas.

## Energía

### Islas Baleares

- Ley 3/2005 de 20 de abril, de protección del medio nocturno de las Islas Baleares.

- Decreto 96/2005, de 23 de septiembre, de aprobación definitiva de la revisión del Plan Director Sectorial Energético de las Illes Balears.

### Estado

- Real Decreto-Ley 7/2006, de 23 de junio, por el que se adoptan medidas urgentes en el sector energético.

- Real Decreto 436/2004, de 12 de marzo, por el que se establece la metodología para la actualización y sistematización del régimen jurídico y económico de la actividad de producción de energía eléctrica en régimen especial.

- Real Decreto 2818/1998, de 23 de diciembre, sobre producción de energía eléctrica por instalaciones abastecidas por recursos o fuentes de energía renovables, residuos y cogeneración

## Regulaciones específicas

- Real Decreto 379/2001, de 6 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de almacenamiento de productos químicos y sus instrucciones técnicas complementarias MIE APQ-1, MIE APQ-2, MIE APQ-3, MIE APQ-4, MIE APQ-5, MIE APQ-6 y MIE APQ-7.
- Real Decreto 1523/1999 de 1 de octubre, por el que se modifica el Reglamento de Instalaciones Petrolíferas, aprobado por Real Decreto 2085/1994, de 20 de octubre, y las ITC MI-IP03 aprobada por el RD 1427/1997, y MI-IP04, aprobada por el RD 2201/1995.
- REAL DECRETO 1218/2002, de 22 de noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 1751/1998, de 31 de julio, por el que se aprobó el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios y sus Instrucciones Técnicas Complementarias y se crea la Comisión Asesora para las Instalaciones Térmicas de los Edificios.
- Real Decreto 1751/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los edificios (RITE) y sus instrucciones técnicas complementarias ITE y se crea la comisión asesora para instalaciones térmicas en edificios.
- Real Decreto 1523/1999, de 1 de octubre, por el que se modifica el Reglamento de instalaciones petrolíferas, aprobado por Real Decreto 2085/94, de 20 octubre, y las instrucciones técnicas complementarias MI-IP03, aprobada por el Real Decreto 1427/97, de 15 de septiembre, y MI-IP04, aprobada por el Real Decreto 2201/1995, de 28 de diciembre.
- Real Decreto 1853/1993, de 22 de octubre de 1993, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de gas de locales destinados a usos domésticos, colectivos o comerciales.
- Real Decreto 1244/1979, de 4 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Aparatos a Presión.
- Real Decreto 507/1982, de 15 de enero, por el que se modifican los artículos 6º y 7º del Reglamento de Aparatos a Presión.

- Real Decreto 1504/1990, de 23 de noviembre, por el que se modifican determinados artículos del Reglamento de Aparatos a Presión.
- Real Decreto 3099/77 de 8 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de seguridad para plantas e instalaciones frigoríficas.
- Real Decreto 394/1979, de 2 de febrero, por el que se modifica el Reglamento de Seguridad para Plantas e Instalaciones Frigoríficas.
- Orden de 24 de enero de 1978, por el que se aprueban las Instrucciones complementarias denominadas Instrucciones MI IF con arreglo a lo dispuesto en el Reglamento de Seguridad para Plantas e Instalaciones Frigoríficas.
- Real decreto 754/1981, de 13 de marzo, por el que se modifican los artículos 28, 29 y 30 del Reglamento de Seguridad para Plantas e Instalaciones Frigoríficas.
- Orden de 29 de noviembre de 2001 por la que se modifican las instrucciones técnicas complementarias MI-IF002, MI-IF004 y MI-IF009 del Reglamento de Seguridad para Plantas e Instalaciones Frigoríficas.

## Gestión Medioambiental

### Islas Baleares

- Decreto 145/2001, de 21 de diciembre, de designación del organismo competente previsto en el Reglamento 761/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de marzo, relativo al sistema de gestión y auditorías medioambientales en el ámbito de las Islas Baleares, y creación del registro balear de centros turísticos adheridos al sistema comunitario de gestión y auditorías medioambientales.
- Decreto 81/1997, de 11 de junio, por el que se regula la implantación de un sistema voluntario de gestión y auditorías medioambientales en los centros turísticos de las Islas Baleares.

### Estado

- Real Decreto 85/1996, de 26 de enero, por el que se establecen normas para la aplicación del Reglamento 1836/1993.

## Unión Europea

- Reglamento (CE) n° 761/2001, por el cual se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales (EMAS).
- Reglamento (CE) 1980/2000 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de julio de 2000, relativo a un sistema comunitario revisado de concesión de etiqueta ecológica.
- Decisión de la Comisión, de 7 de septiembre de 2001, que determina unas Directrices para la aplicación del Reglamento (CE) 761/2001 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 19 de marzo de 2001 (DOCE L 114, de 24.4.2001) por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS).
- Recomendación de la Comisión, de 7 de septiembre de 2001, por la que se determinan unas directrices para la aplicación del Reglamento (CE) 761/2001 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 19 de marzo de 2001 (DOCE L 114, de 24.4.2001) por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS).
- Recomendación de la Comisión de 10 de julio de 2003 sobre las orientaciones para la aplicación del Reglamento (CE) no 761/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS) en lo que respecta a la selección y el uso de indicadores del comportamiento medioambiental
- Reglamento (CE) n°196/2006 de la Comisión, de 3 de febrero de 2006, por el que se modifica el anexo I del Reglamento (CE) n°761/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo para tener en cuenta la norma europea EN ISO 14001:2004, y se deroga la Decisión 97/265/CE.



# ANEXO V

## Guía de buenas prácticas

El principal objetivo de las siguientes buenas prácticas es promover la mejora de la actividad desarrollada en los Centros Turísticos en relación con el medio ambiente. Hay que indicar que el listado que se recoge a continuación no es exhaustivo, y que además cada Centro Turístico deberá analizar su realidad para determinar qué Buenas Prácticas pueden ser aplicables y siempre teniendo en cuenta también criterios de rentabilidad económica.

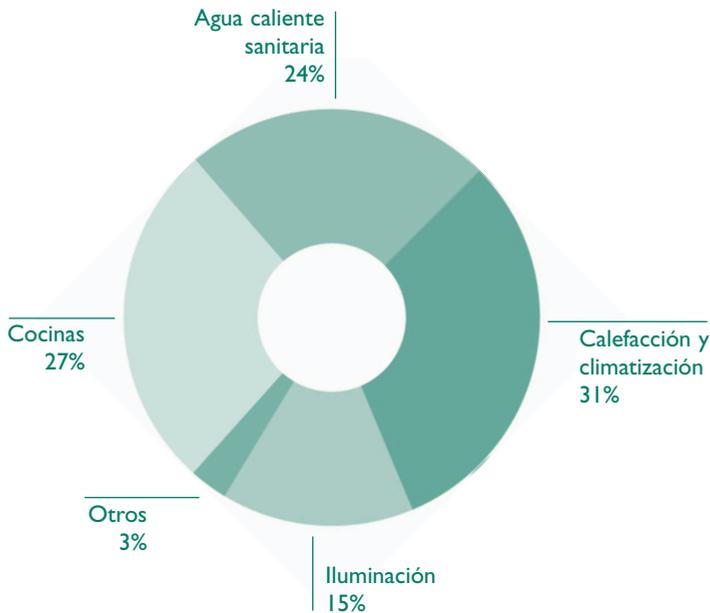
Para ello se propondrán unas recomendaciones pensadas para la mejora de la eficiencia medioambiental que permitirán:

- Reducir el consumo de agua.
- Reducir el consumo de energía.
- Reducir y gestionar correctamente los residuos con el objetivo último de facilitar su recuperación, reutilización y reciclado.
- Minimizar el efecto medioambiental derivado de las emisiones a la atmósfera, residuos y vertidos de aguas residuales.
- Proteger los valores naturales del entorno y la calidad del medio.
- Establecer una conciencia medioambiental de empresa que sea adoptada por los empleados en sus actividades cotidianas.
- Incentivar una concienciación medioambiental en los usuarios del centro.
- Mejorar la imagen medioambiental del Centro Turístico.

## Medidas encaminadas al ahorro de energía

La racionalización del consumo energético en los centros turísticos está avalada por las condiciones globales del mercado, que aconsejan un ahorro energético por razones medioambientales, de competitividad y de coste.

La distribución del consumo energético en un hotel en términos porcentuales, podemos observarla en la siguiente figura:



Los costes energéticos de una instalación hotelera oscilan entre el 3 y el 6% del total de costes, pudiéndose conseguir ahorros hasta del 20% si se ponen en práctica una serie de medidas encaminadas a mejorar la eficiencia energética, contribuyendo a reducir el impacto medioambiental.

### a) Generales de prevención.

- Controlar y registrar periódicamente el consumo energético de la instalación, tanto global como por servicios representativos.
- Realizar estudios de eficiencia energética, ya sean de carácter global como particularizado (estudios tarifarios, de reducción de la componente reactiva, etc.).

- Instalar contadores complementarios que permitan realizar un control efectivo del consumo energético por áreas, facilitando la localización de los puntos de pérdida energética.
- Instalar equipos destinados a la reducción del consumo energético como los denominados equipos de compensación de potencia (ej.: las denominadas baterías de condensadores) para la corrección del factor de potencia.
- Reprogramar ciertas actividades con un consumo energético significativo con el objeto de transvasar parte del consumo eléctrico hacia las horas de menor coste (horas valle). Ejemplo: actividades asociadas a lavandería u otras que no afecten directamente a los clientes.
- Evitar consumos innecesarios de aparatos dejados conectados constantemente, caso de televisores en situación de “stand by”.
- Sustituir los minibares por servicio de habitaciones o frigoríficos comunes.
- Realizar un correcto aislamiento térmico de la instalación.
- Sustituir equipos antiguos por otros de mayor eficiencia energética.
- Utilizar energías alternativas.
- En la medida de lo posible utilizar programas de lavado en frío, para lo que puede reconsiderarse el tipo de tejidos, colores de toallas y servicios de cama.
- Utilizar el agua caliente de calderas en lavadoras y lavavajillas, minimizando el consumo eléctrico por calentamiento del agua.

#### **b) Asociadas a la reducción del consumo energético por iluminación.**

- Planificar correctamente los sistemas de iluminación eléctrica para evitar puntos de luz inútiles, de acuerdo a las características de cada zona y el tipo de iluminación más acorde a sus necesidades, aprovechando al máximo la iluminación solar.
- Sustituir el alumbrado incandescente por los sistemas basados en tubos fluorescentes o bombillas compactas de bajo consumo.

- Instalar detectores de presencia (por infrarrojos o ultrasonidos) que activen y desactiven automáticamente la iluminación y/o interruptores temporizados que aseguren la desconexión de la iluminación tras un tiempo prudencial, en las zonas de paso infrecuente, en particular pasillos de acceso a habitaciones, zonas de servicio y mantenimiento, etc.
- Instalar interruptores solares para regular la iluminación exterior. Estos sistemas automáticos permiten regular tanto la intensidad de la iluminación como el encendido y apagado de la misma en función de la luz natural existente.
- Instalar sistemas de desconexión automática a la salida de las habitaciones.
- Realizar de forma periódica una limpieza de luminarias, tubos, bombillas y pantallas de manera que se obtenga el máximo rendimiento del uso de la energía empleada.

### **c) Asociadas a la reducción del consumo energético por climatización y calefacción.**

- Instalar sistemas de control y regulación centralizados de la temperatura que permitan un control exacto de la temperatura ambiental programada.
- Realizar un mantenimiento periódico del estado de vidrios en ventanas y terrazas, prestando especial atención a fisuras y repasando con masilla las juntas.
- Instalar (cuando sea viable) paneles de energía solar para la producción de agua caliente sanitaria.
- Instalar en ventanas y terrazas sistemas de corte que desconectan el sistema de aire acondicionado cuando permanezcan abiertas.
- Realizar un correcto aislamiento de las conducciones de agua caliente, calefacción y circuitos de aire acondicionado.
- Implantar medidas encaminadas a disminuir ganancias de calor en época estival, considerando en todo caso posibles pérdidas de transmisividad de la luz. Como ejemplos: utilización de toldos o parasoles en ventanas soleadas, utilización de vidrio o láminas plásticas reflectantes en ventanas y terrazas soleadas.
- Utilizar bombas de calor frente a sistemas individualizados de frío y calor.

## Medidas encaminadas al ahorro de agua

El agua es un recurso limitado que debe ser gestionado como tal, utilizando todas las estrategias posibles para asegurar tanto su cantidad como su calidad.

Para llevar a buen fin esta medida es necesaria la participación de los empleados y usuarios del Centro Turístico, ya que en una gran medida los hábitos de uso son los responsables de un derroche generalizado del recurso.

En función del uso del agua, las medidas que pueden ser aplicadas por un Centro Turístico son:

### a) Asociadas al mantenimiento de los jardines.

- Captura y canalización del agua de lluvia para su utilización posterior como agua de riego.
- Siempre que sea posible, utilizar agua de depuradora para riego.
- Utilizar el riego por goteo cuando sea aplicable; en su defecto emplear el riego por aspersión.
- Crear zonas de sombra en el jardín, con el objeto de evitar pérdidas de agua por evaporación.
- Utilizar plantas autóctonas o alóctonas que requieran consumos mínimos de agua en el jardín.
- Establecer una estrategia de riego en horas de baja insolación.
- Limitar el riego a lo estrictamente necesario de acuerdo a las características de las plantas y áreas ajardinadas.

### b) Asociadas al mantenimiento de la instalación.

- Control periódico y registro de los consumos de agua para contrastar los niveles de consumo con el nivel de ocupación. Este es un requisito básico para establecer objetivos de reducción y analizar el éxito obtenido en los mismos, además de permitir la detección de fugas en la red interna de distribución.

- Establecer un mantenimiento periódico preventivo de las redes de distribución de agua y grifos, cisternas, duchas, etc., registrando los resultados.
- Disponer de dispositivos destinados a la reducción del consumo de agua, como:
  - Delimitadores de presión en duchas y difusores que reducen el caudal por unidad de tiempo.
  - Mecanismos que reducen el volumen de agua en cisterna, ya sea mediante la introducción de sistemas caseros o por dispositivos que limitan el recorrido del flotador.
  - Sustitución de las cisternas convencionales por otras cisternas más eficaces.
  - Utilizar sistemas de corte automático en los servicios de áreas comunes mediante grifos con temporizador o equipos activados con células de detección de presencia.
  - Instalar grifos monomando.

### **c) Asociadas a la limpieza y lavandería.**

- Fomentar en los empleados la utilización racional del agua en las operaciones de limpieza y lavandería (ejemplo: optimizar la carga de lavadora y lavavajillas).
- Asegurarse que los equipos se emplean a plena carga.
- Instalar lavadoras y lavavajillas con programas de ahorro de agua.

## **Medidas encaminadas a la reducción, recuperación, reutilización y reciclaje de los residuos**

El turismo es una actividad generadora de residuos; su recogida, tratamiento y gestión es un problema en el cual se requiere un compromiso de las industrias turísticas y sus clientes.

Como estrategia de minimización se dará prioridad a medidas tendentes a evitar que se generen residuos, seguidas por el fomento de su reutilización, reciclaje y cuando no sea posible alguna de ellas, eliminarlos de forma segura.

Para facilitar la reducción, reutilización y reciclado de los residuos indicamos una serie de buenas prácticas que pueden ser seguidas por los centros turísticos.

### **a) Encaminadas a la segregación de residuos.**

- Instalar contenedores específicos, y convenientemente identificados para los diferentes tipos de residuos. (ej.: pilas, papel y cartón, plástico, latas, cristal, tubos fluorescentes, etc.).
- Promover la participación de los usuarios en los programas de recuperación de residuos; por ejemplo, disponiendo de recogedores específicos para pilas usadas y papel, o latas de refresco, informando de los logros alcanzados.

### **b) Asociadas a la reducción del volumen de los residuos.**

- Comprar productos en su estado más simple, evitando en la medida de lo posible todo envoltorio, envase o embalaje innecesario.
- Sustituir envases pequeños o individuales para productos de gran consumo ofrecidos en habitaciones o comedores por otros rellenables o recargables.
- Reducir al máximo los productos de un solo uso (moldes plásticos para conservar, etc.), utilizando materiales de uso continuo.
- Acordar con el proveedor la recogida de los envases usados.
- En los servicios comunes utilizar equipos eléctricos de secado en lugar de toallas desechables de papel.

### **c) Asociadas a la reutilización de los residuos.**

- Utilizar el papel por ambas caras a la hora de escribir, imprimir o hacer fotocopias en los escritos de uso interno.
- Utilizar servilletas y mantelerías de tela en lugar de material de papel o plástico.
- Reutilizar los elementos de tela deteriorados o gastados para su empleo en labores de limpieza.

- Utilizar material orgánico procedente de cocinas o labores de jardinería para la elaboración de compost.

## **Medidas encaminadas a minimizar el potencial contaminante de emisiones a la atmósfera, residuos y vertidos de aguas residuales**

### **a) Asociadas a la minimización del ruido generado.**

El ruido se puede definir como la mezcla compleja de sonidos con diferentes frecuencias. En este sentido amplio puede considerarse ruido cualquier sonido que interfiere en alguna actividad humana, y constituye una fuente muy importante de insatisfacciones en los clientes.

Las fuentes de ruido más importantes en un Centro Turístico son:

- Instalaciones de fontanería.
- Calefacción.
- Climatización.
- Instalaciones eléctricas.
- Ascensores.
- Electrodomésticos.
- Equipos sonoros.

Para reducir el nivel de ruido de este tipo de instalaciones, se recomienda adoptar las siguientes medidas:

- Instalar la maquinaria más ruidosa en áreas alejadas a potenciales receptores.
- Programar las actividades más ruidosas a horas del día que puedan producir menor molestia a usuarios u otros potenciales receptores (ej.: empleo de maquinaria cortacésped, vertido de basuras, etc.).
- Establecer limitadores de potencia en equipos de música.
- Aislar ventanas terrazas mediante doble acristalamiento, cortinas difractorias exteriores u otros.

- Insonorizar el edificio y las habitaciones adecuadamente.
- Aislar acústicamente los centros de transformación.

### **b) Asociadas a la minimización del potencial contaminante de las emisiones a la atmósfera.**

La contaminación atmosférica contribuye a la formación de lluvia ácida, y a nivel global, al calentamiento de la tierra y destrucción de la capa de ozono. En los centros turísticos los focos principales de contaminación atmosférica son:

- Calderas y equipos de combustión.
- Equipos de climatización y refrigeración.
- Aerosoles de productos de limpieza.

Para reducir el nivel de emisión a la atmósfera se recomienda adoptar las siguientes medidas:

- Utilizar gas natural como sustituto de combustibles líquidos y sólidos.
- Utilizar gasoil frente a fueloil.
- Utilizar equipos de refrigeración, congelación o aire acondicionado que no contengan CFC o HCFC.
- Realizar periódicamente un mantenimiento preventivo de los equipos que dispongan de sustancias que perjudican la capa de ozono (CFC, freones, etc.).
- En el caso de aerosoles o *sprays* se podrán sustituir por productos comprados a granel de las mismas características suministrándose con pulverizadores manuales u otros sistemas alternativos sin gases propulsores.

### **c) Asociadas a la minimización de potencial contaminante de residuos y vertidos.**

Para reducir la carga contaminante de los residuos vertidos que se realizan, se indican una serie de medidas que han demostrado ser eficaces:

- Utilizar métodos tradicionales como sustitutos de productos químicos en las labores de jardinería.

- Utilizar métodos biológicos frente a la utilización de sustancias químicas.
- Tener en cuenta consideraciones medioambientales en la compra de productos favoreciendo la compra de aquellos de características menos agresivas. Cuando sea necesario la compra de productos químicos, comprar aquellos de menor agresividad.
- Evitar siempre que sea posible la compra de productos con componentes tóxicos o peligrosos.
- Adquirir detergentes y productos de limpieza favoreciendo la compra de aquellos que cumpliendo su funcionalidad, respeten más el medio ambiente.
- Recoger los aceites vegetales usados y gestionar su entrega a un recuperador autorizado.
- Realizar comprobaciones periódicas del nivel de combustible almacenado en los tanques y compararlo al consumo aparente con la ocupación del hotel.
- Realizar revisiones periódicas de la estanqueidad de los tanques de almacenamiento de combustibles u otros productos contaminantes.

## **Medidas encaminadas al uso y protección de la naturaleza y destinos turísticos**

Los Centros Turísticos deben promover entre sus clientes el uso y disfrute responsable de los destinos turísticos a través de una serie de buenas prácticas, algunas de las cuales se reflejan a continuación.

- Fomentar las visitas culturales y excursiones a lugares de interés medioambiental de las Islas Baleares.
- Fomentar las excursiones que utilicen el senderismo y la bicicleta.
- Colaborar con el Ayuntamiento en actividades culturales, recuperación y embellecimiento del patrimonio artístico, etc.
- Fomentar la utilización del transporte público.
- Fomentar la compra de productos autóctonos.

- Colaborar con el Ayuntamiento en la reforestación de áreas degradadas.
- Planificar los jardines con especies autóctonas, y especialmente aquellas que pueden dar soporte a fauna diversa, evitando transformaciones importantes de las áreas de disfrute.

## **Medidas encaminadas a la sensibilización medioambiental de los clientes**

La participación de los turistas en los programas de mejora medioambiental es fundamental para conseguir los objetivos de protección del medio ambiente.

Esta participación será positiva si el usuario del Centro Turístico está informado del por qué de las medidas, cómo llevarlos a cabo y qué resultados se están obteniendo.

Para ello es necesario realizar una serie de medidas encaminadas a sensibilizar medioambientalmente a los clientes, por ejemplo:

- Informar a los clientes sobre las opciones de turismo ecológico en las Islas Baleares.
- Explicar la conveniencia de apagar las luces al salir de la habitación, no sobrecalentar la habitación, utilizar la ducha en lugar del baño, etc.
- Fomentar la participación en los programas de recogida selectiva.
- Informar sobre aquellos aspectos que contribuyen a mantener limpias las playas, zonas turísticas y áreas naturales.
- Informar a los clientes sobre los valores naturales de las áreas colindantes.



# ANEXO VI

## Guía para la autoevaluación del SGMA en el Centro Turístico

Las guías de autoevaluación que se presentan a continuación pretenden servir de ayuda al Centro Turístico para determinar su nivel de adecuación a la legislación medioambiental vigente y comprobar el estado de implantación del sistema de gestión medioambiental. Estos documentos se han elaborado con el fin de servir de referencia para la redacción de otros que reúnan las características particulares de cada Centro Turístico.

En la revisión (autoevaluación) del Sistema de Gestión Medioambiental, deberemos contemplar los aspectos siguientes:

- Evaluación del cumplimiento de los requisitos legales aplicables.
  - ¿Contempla todos los requisitos legales aplicables?
  - ¿Se asegura la obtención de nueva legislación?
  - ¿Cumple con sus obligaciones legales?
  
- Evaluación de la implantación del Sistema de Gestión Medioambiental.
  - ¿Comprende todos los requisitos recogidos en el Reglamento en forma y en contenido?
  - ¿El Sistema se encuentra correctamente implantado?

Sobre la base de estos criterios, se han definido las cuestiones más significativas que nos permitirán evaluar todos los aspectos que forman parte del Sistema de Gestión Medioambiental.

## Evaluación del cumplimiento de los requisitos legales aplicables

El Anexo V recoge una recopilación de la principal normativa medioambiental aplicable a centros turísticos en la comunidad autónoma de las Islas Baleares.

Para determinar si el centro cumple con los requisitos legales aplicables utilizaremos las siguientes preguntas:

### AGUAS

- ¿Conoce y tiene registrada la legislación aplicable en relación a sus vertidos?

### Abastecimiento

- ¿Cuales son las fuentes de abastecimiento de agua del centro?
  - Red municipal.
  - Pozo privado.
  - Otros (indicar cuales).
- En el caso de que se utilicen pozo/s privado/s u otra fuente de suministro distinta a la red municipal, ¿Se abona canon de saneamiento?
- En el caso de utilizar pozos u otra fuente de abastecimiento además de la red municipal, ¿se considera este consumo en el cálculo del canon de saneamiento?
- En el caso de que se utilice fuentes distintas a la red de saneamiento, ¿se realizan controles de la calidad del agua de suministro de acuerdo a los condicionantes técnico-sanitarios, en periodicidad y parámetros a controlar?
- ¿Se abastece el centro de aguas subterráneas?
- En caso afirmativo, ¿el abastecimiento supera los 7.000 m<sup>3</sup> anuales?
- En caso afirmativo. ¿dispone de concesión administrativa?

## Vertido

- Indique cuál es el destino del vertido de sus aguas residuales.
  - Cauce público incluyendo; aguas continentales, subterráneas o superficiales, balsas o excavaciones, subsuelo o terreno, inyección o depósito.
  - Red de saneamiento.
  - Mar.
- En el caso de que el vertido se realice al cauce público ¿Dispone de la correspondiente autorización expedida por el organismo administrativo competente?
- ¿Realiza controles trimestrales de la calidad de su vertido?
- En caso afirmativo, ¿las determinaciones son realizadas por una empresa colaboradora del organismo competente (Dirección General de Recursos Hídricos)?
- En el caso de que el vertido se realice directamente al mar, ¿dispone de la correspondiente autorización de vertido?
- En caso afirmativo, ¿cumple en la actualidad con los requisitos recogidos en la citada autorización, y en especial con los que regulan los límites de los parámetros a controlar y la frecuencia de muestreo?
- En el caso que el vertido se realice a la red de saneamiento, ¿cumple con los requisitos recogidos en la ordenanza municipal aplicable?

## Riego

- En el caso de que el centro utilice aguas depuradas de origen urbano para riego, ¿conoce y tiene registradas sus obligaciones legales?
- ¿Dispone de la correspondiente autorización administrativa para su uso?
- ¿Cumple el agua que utiliza con los límites recogidos en la normativa de referencia?

## RESIDUOS

- ¿Dispone el centro de un registro con la normativa relativa a residuos urbanos?
- ¿Los residuos son depositados, en hora y lugar convenida de acuerdo a lo establecido en la normativa de referencia?
- ¿Se abonan las respectivas tasas municipales por la recogida y gestión de los residuos?
- ¿En el caso de que exista en su territorio normativa específica relativa a la gestión de fluorescentes, pilas..., ésta se lleva a cabo según lo especificado por ley?
- ¿Se suministra información necesaria al Ayuntamiento cuando los residuos, por sus características, pueden producir trastorno en la recogida, transporte o tratamiento?
- ¿Se embidonan convenientemente los aceites vegetales impidiendo que se viertan por pilas de lavado, arquetas o alcantarillas?
- ¿Se gestionan los aceites vegetales mediante gestor autorizado?
- ¿Se dispone de documentos de control y seguimiento de la entrega de los aceites vegetales al gestor autorizado?

### Residuos peligrosos (RP)

- ¿El centro separa adecuadamente los residuos de carácter peligroso entre ellos y con los de carácter urbano?
- ¿El centro envasa, etiqueta y almacena estos residuos conforme a lo establecido en la normativa aplicable?
- ¿Se excede en más de seis meses el tiempo de almacenamiento de este tipo de residuos?
- En caso afirmativo, ¿dispone el centro de autorización por parte del organismo ambiental de la Comunidad Autónoma?

- ¿El centro dispone y lleva al día un registro en el que conste la cantidad, naturaleza, identificación, origen, métodos y lugares de tratamiento, así como las fechas de generación y cesión de tales residuos?
- ¿Se complementan los documentos de control y seguimiento de los residuos tóxicos y peligrosos?
- ¿Los residuos se ceden a transportista y/o gestor autorizado por la Comunidad Autónoma?
- ¿Almacena sus aceites usados (minerales) en condiciones satisfactorias, evitando mezclas con el agua o con otros residuos no oleaginosos?
- ¿Dispone de instalaciones que permitan la conservación de los aceites usados hasta su recogida?
- ¿Entrega los aceites usados a una persona autorizada para recogerlos, o los recoge el mismo centro, con la debida autorización del organismo autonómico competente, y los transporta hasta el lugar de gestión autorizado?, ¿o los gestiona el mismo centro mediante la oportuna autorización?
- ¿Cumple con las obligaciones legales referentes a la formalización de los documentos establecidos al efecto para el control y seguimiento de los aceites usados?

## **RUIDOS Y VIBRACIONES**

- ¿Conoce y tiene registrados la normativa aplicable con relación a la emisión de ruidos al exterior?
- ¿Se detecta ruido significativo generado por alguna de las actividades u operaciones del centro?
- ¿Se han recibido quejas por la producción de ruidos al exterior?
- ¿Se han recibido denuncias por la producción de ruidos al exterior?
- En caso afirmativo, ¿supera los niveles legales?
- En caso afirmativo, ¿se han acometido medidas para reducir los niveles producidos?

## CONTAMINACION ATMOSFÉRICA

- ¿Conoce y tiene registrada la normativa aplicable con relación a la contaminación atmosférica?
  
- ¿Dispone el centro de focos catalogables como potencialmente contaminantes de la atmósfera? En caso afirmativo indique el grupo para cada uno de ellos.
  
- ¿Dispone de autorización correspondiente a su clasificación?
  
- ¿Realiza determinaciones de las emisiones por O.C.A. (Organismo de Control de la Administración en materia de medio ambiente)?
  
- ¿Dispone de libro de registro, debidamente cumplimentado para cada foco de emisión catalogado?

## PERMISOS GENERALES

- ¿Las características de la instalación requieren de Estudio de Impacto Ambiental?, ¿dispone de éste?
  
- En caso afirmativo, ¿cumple en la actualidad con los requisitos de protección medioambiental recogidos en el Estudio de Impacto?
  
- ¿Dispone la instalación de los permisos de instalación y puesta en marcha expedidos por el Ayuntamiento?
  
- En caso afirmativo, ¿cumple en la actualidad con los requisitos de protección medioambiental impuestos para la concesión de los citados permisos?
  
- ¿En el caso de que se hayan realizado modificaciones que así lo requieran, ¿se han contemplado en éstas los permisos municipales aludidos y/o Estudios de Impacto Ambiental?

## REGULACIÓN ESPECÍFICA

- ¿Conoce y tiene registradas las obligaciones legales relativas al control de equipos y/o instalaciones potencialmente peligrosos para las personas y el medio ambiente?

- ¿Dispone de los certificados, expedidos por entidades de inspección acreditadas, para los equipos que precisan por imperativo legal de puesta en marcha específica?
- ¿Realiza revisiones periódicas, por entidad colaboradora o instalador autorizado, de los equipos que por imperativo legal así lo requieren?, ¿dispone de los registros que lo aseguren?

## Evaluación de la implantación del Sistema de Gestión Medioambiental

La evaluación del Sistema de Gestión Medioambiental ha de comprender dos aspectos básicos:

- Que los requisitos del Sistema de Gestión estén, tanto en forma como en contenido acorde a lo especificado en la norma de referencia.
- Que el Sistema se encuentre implantado, es decir debe estar en funcionamiento el tiempo suficiente para la generación de los registros necesarios que permitan la comprobación de lo especificado en la documentación del Sistema.

Esta parte del protocolo consiste en una guía recordatorio de los requisitos de la norma, recogidos a modo de preguntas, dependiendo la efectividad de la evaluación de la pericia del auditor para detectar las evidencias necesarias.

## Lista de comprobación

Cuestiones sobre política medioambiental	Sí	No	Docum. Ref.	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ¿Existe una declaración por escrito de la empresa donde aparece indicada su política medioambiental?</li> <li>■ ¿Ha sido promovida y desarrollada por la dirección del centro?</li> <li>■ ¿Están bien definidos los objetivos generales y principios de acción del centro respecto al medio ambiente?</li> <li>■ ¿Es adecuada a sus actividades y servicios y a sus aspectos medioambientales?</li> <li>■ ¿Se dispone de algún documento que garantice su actualización periódica, y en especial como resultado de revisiones del sistema o auditorías?</li> <li>■ ¿Está contemplado el cumplimiento con los requisitos legales correspondientes al medio ambiente?</li> <li>■ ¿Incluye un compromiso de mejora continua de la actuación medioambiental?</li> <li>■ ¿La política ha sido comunicada correctamente a los empleados del centro?</li> </ul>				

### Lista de comprobación

Cuestiones sobre los objetivos medioambientales	Sí	No	Docum. Ref.	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ¿Se han definido, y están documentados los objetivos medioambientales del centro?</li> <li>■ ¿Los objetivos definidos son coherentes con la política medioambiental?</li> <li>■ ¿Los objetivos definidos se han establecido de manera cuantitativa (siempre que sea posible)?</li> </ul>				
<p><b>Cuestiones sobre el programa medioambiental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ¿Dispone el centro de un programa medioambiental?</li> <li>■ ¿Estrán incluidos en él todos los objetivos medioambientales definidos?</li> <li>■ ¿Estrán fijadas las responsabilidades para alcanzar los objetivos definidos para el centro?</li> <li>■ ¿Recoge el programa los medios necesarios para la consecución de cada uno de los objetivos medioambientales?, y ¿los plazos para alcanzar dichos objetivos?</li> <li>■ ¿Estrán documentados los mecanismos para llevar a cabo cambios y modificaciones en el programa/s medioambiental/es?</li> </ul>				

### Lista de comprobación

Cuestiones sobre el Sistema de Gestión Medioambiental	Sí	No	Docum. Ref.	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ¿Está documentado en el sistema de gestión el modo para revisar, y si procede, modificar la política, objetivos y programa/s medioambientales del centro?</li> <li>■ ¿Están definidas y documentadas las responsabilidades, actividades e interrelaciones del personal clave, que lleva a cabo y controla los trabajos que afectan al medio ambiente?</li> <li>■ ¿Dispone el centro de un representante de la gestión medioambiental?</li> <li>■ ¿Están documentadas sus responsabilidades y funciones?</li> </ul>				

### Lista de comprobación

Cuestiones relativas a aspectos medioambientales y requisitos legales	Sí	No	Docum. Ref.	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ¿Está documentada la manera de evaluar los aspectos medioambientales?</li> <li>■ ¿Se mantiene un registro de los aspectos medioambientales significativos?</li> <li>■ ¿En la evaluación y registro de los aspectos medioambientales se ha contemplado los derivados de?:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Situaciones normales y anormales de funcionamiento.</li> <li>2. Situaciones de emergencia o incidentes.</li> <li>3. Actividades pasadas, presentes o futuras.</li> </ol> </li> <li>■ ¿Dispone el centro de un registro de los requisitos legales?</li> <li>■ ¿Existe un procedimiento que garantice que se contemplarán todos los requisitos legales aplicables al centro?</li> </ul>				

## Lista de comprobación

Cuestiones sobre el control operacional	Sí	No	Docum. Ref.	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ¿Están establecidas documentalmente las funciones, actividades, y procesos que afectan o pudieran afectar al medio ambiente?</li> <li>■ ¿Está documentado el modo de llevar a cabo las actividades, tanto por parte de los propios empleados del centro como por otros que actúen por cuenta ajena, que puedan repercutir sobre el medio ambiente o producir un incumplimiento de la política medioambiental?</li> <li>■ ¿Dispone de procedimientos específicos en donde se regulen las actividades de compras?</li> <li>■ ¿Aseguran estos procedimientos que proveedores y personas que actúan por cuenta ajena al centro realiza sus actividades conforme a los requisitos de la política medioambiental?</li> </ul>				

### Lista de comprobación

Cuestiones sobre incumplimiento y medidas correctoras	Sí	No	Docum. Ref.	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ¿El diseño del sistema asegura los mecanismos para detectar incumplimientos de la política, objetivos o las normas medioambientales del centro?</li> <li>■ ¿Los mecanismos aludidos establecen la toma de las medidas preventivas o correctivas a los incumplimientos detectados?</li> <li>■ ¿Se aplican controles para garantizar la eficacia de las posibles medidas preventivas?</li> <li>■ ¿Se registran los cambios en los procedimientos, documentación y registros que resulten de las medidas correctoras?</li> </ul>				

### Lista de comprobación

#### Cuestiones sobre registros de la Gestión Medioambiental

	Sí	No	Docum. Ref.	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ¿Se ha establecido la documentación adecuada que permita:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cotejar la política, objetivos y programas del sistema.</li> <li>2. Documentar las funciones y responsabilidades fundamentales.</li> <li>3. Describir las interrelaciones de los elementos del sistema.</li> </ol> </li> <li>■ ¿Son los registros identificables con la actividad, o servicio implicado?</li> <li>■ ¿Existen medidas para garantizar el acceso a los registros de las partes interesadas?</li> <li>■ ¿Permiten los registros demostrar la conformidad con los requisitos especificados?</li> <li>■ ¿Permiten los registros verificar hasta que punto se han cumplido los objetivos y metas medioambientales?</li> </ul>				

### Lista de comprobación

Cuestiones sobre registros de la Gestión Medioambiental	Sí	No	Docum. Ref.	Observaciones
<p>■ Han de registrarse:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Requisitos legales y reglamentarios.</li> <li>2. Aspectos medioambientale.</li> <li>3. Informes de revisión o auditoría.</li> <li>4. Infracciones de la política y acciones correctivas.</li> <li>5. Descripción de incidentes, accidentes y acciones emprendidas.</li> <li>6. Descripción de quejas y reclamaciones y acciones emprendidas.</li> <li>7. Informes de inspección de equipos y mantenimiento.</li> </ol>				

**Lista de comprobación**
**Cuestiones sobre auditorías y revisión del sistema**

■ ¿Existe un procedimiento para la realización de auditorías y/o revisiones del sistema?

■ ¿Existe un plan de auditorías?

■ En el plan de auditorías se especifica:

1. Actividades, áreas y emplazamientos a auditar.
2. Periodicidad y duración de la auditoría.
3. Responsabilidades sobre la auditoría de cada actividad, área o emplazamiento.
4. Requisitos de independencia del auditor.
5. Requisitos de experiencia.

**Observaciones**
**Docum. Ref.**
**No**
**Sí**

# ANEXO VII

## Bibliografía

### Normas de referencia

- Reglamento (CE) N° 761/2001, de 19 de marzo de 2001, por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS).
- Recomendación de la Comisión de 7 de septiembre de 2001 (núm. C(2001) 2503), que establece unas directrices para la aplicación del Reglamento 761/2001 a propósito de Declaraciones Medioambientales, la implicación de los trabajadores, la determinación de los aspectos medioambientales y la evaluación de su significación, así como directrices a los verificadores en relación con la verificación de las pequeñas y medianas empresas.
- Decisión de la Comisión de 7 de septiembre de 2001 (núm. C(2001) 2504), que determina directrices sobre la idoneidad de las entidades que se registren en el EMAS II, la periodicidad de la verificación, la validación y la auditoría, y la utilización del logotipo del EMAS II.
- Norma ISO 14001:1996. Sistemas de gestión medioambiental. Especificaciones y directrices para su utilización.
- Norma ISO 14010:1996. Directrices para la auditoría medioambiental. Principios generales.
- Norma ISO 14011:1996. Directrices para la auditoría medioambiental. Procedimientos de auditoría. Auditoría de los sistemas de gestión medioambiental.
- Norma ISO 14012:1996. Directrices para las auditorías medioambientales. Criterios de cualificación para los auditores medioambientales.

- Norma UNE 150101:2001. Sistemas de gestión medioambiental. “*Guía para la implantación de un sistema de gestión medioambiental conforme a UNE-EN ISO 14001 en hoteles y otros alojamientos turísticos, y requisitos adicionales para el registro en el Reglamento EMAS*”.
- Procedimiento GCA-ENAC-UMA: Criterios generales para la acreditación. Competencia técnica de los verificadores medioambientales.
- Norma UNE-EN-ISO 14001:2004. Sistemas de gestión medioambiental. Especificaciones y directrices para su utilización.
- Recomendación de la Comisión de 10 de julio de 2003 sobre las orientaciones para la aplicación del Reglamento (CE) no 761/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS) en lo que respecta a la selección y el uso de indicadores del comportamiento medioambiental.
- Reglamento (CE) nº196/2006 de la Comisión, de 3 de febrero de 2006, por el que se modifica el anexo I del Reglamento (CE) nº761/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo para tener en cuenta la norma europea EN ISO 14001:2004, y se deroga la Decisión 97/265/CE.

## Bibliografía de referencia

- CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE TOLEDO, ECO MANAGEMENT GUIDE. *Guía de autoanálisis medioambiental*. Ed. Cámara de Comercio e Industria de Toledo, 1996.
- CONESA FERNÁNDEZ-VITORIA, VICENTE; *Auditorías Medioambientales: guía metodológica*. Mundi-Prensa, Madrid 1995.
- CONSELLERIA DE MEDI AMBIENT, ORDENACIÓ DEL TERRITORI I LITORAL. *Guía de buenas prácticas ambientales en instalaciones Turísticas. Sistema de Gestión Medioambiental*. Decreto 81/1997. Palma, 1997.
- CONSELLERIA DE MEDI AMBIENT. *Guía de buenas prácticas ambientales para instalaciones turísticas. La gestión del agua*. Palma, 2000.

- **CONSELLERIA DE MEDI AMBIENT.** *Guía de buenas prácticas ambientales para instalaciones turísticas. La gestión de los residuos.* Palma, 2000.
  
- **DEPARTAMENT DE MEDI AMBIENT, GENERALITAT DE CATALUNYA.** *Guía per a la implantació i el desenvolupament d'un sistema de gestió ambiental.* Barcelona, 1997.
  
- **DEPARTAMENT DE MEDI AMBIENT, GENERALITAT DE CATALUNYA.** *Guía práctica per a la implantació d'un sistema de gestió ambiental. Manuals d'ecogestió nº 2.* Barcelona, 2000.
  
- **DEPARTAMENT DE MEDI AMBIENT, GENERALITAT DE CATALUNYA.** *Recull legislatiu bàsic dels sistemes voluntaris de qualificació ambiental per a empreses, productes i serveis.* Barcelona, 2001.
  
- **DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD;** *Guía para la realización de auditorías medioambientales en las empresas.* Dirección General de Prevención y Promoción de la Salud, Asociación Española para la Calidad. Madrid, Comunidad, Consejería de Salud, D.L. 1995.
  
- **HUNT, D & C. Johnson.** *Sistemas de Gestión Medioambiental.* Ed. McGrawhill/Interamericana de España, S.A. Madrid, 1996.
  
- **LEE HARRISON;** *Manual de auditoría medioambiental, higiene y seguridad.* Ed. McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A., Madrid 1996.
  
- **UK. LOCAL GOVERNMENT;** *A Guide to the Eco-Management and Audit Scheme. A Manual for Environmental Management in Local Government.* Ed. HMSO Publications Centre, London 1993.
  
- **International Network for Environmental Management y 14000& One Solutions Ltd.** EMAS 2000. *La herramienta dinámica para la protección medioambiental y para el desarrollo sostenible.*



# ANEXO VIII

## Direcciones de interés

### ■ Comunidad Autónoma Illes Balears:

<http://www.caib.es>

<http://ecotur.caib.es> (programa ECOTUR)

<http://pia.caib.es> (Punt d'Informació Ambiental)

<http://idi.caib.es> (Institut d'Innovació Empresarial de les Illes Balears)

### ■ Ministerio de Medio Ambiente

[www.mma.es](http://www.mma.es)

### ■ Dirección General de Turismo

<http://www.mcx.es/turismo/dgtur>

### ■ Instituto para la Calidad Turística Española

<http://www.ictes.es/index.html>

### Unión Europea:

#### ■ EMAS

[http://ec.europa.eu/environment/emas/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm)

#### ■ Etiqueta Ecológica Europea

<http://ec.europa.eu/environment/ecolabel>

#### ■ Agencia Europea de Medio Ambiente

<http://www.eea.eu.int>

#### ■ Entidad de acreditación

<http://www.enac.es>

#### ■ Asociación Nacional de Verificadores y Auditores Medioambientales

<http://www.anavam.com/>



■ Acceso a subvenciones

[www.europa.eu.int/comm/life/home.htm](http://www.europa.eu.int/comm/life/home.htm)

[www.fundacion-biodiversidad.es](http://www.fundacion-biodiversidad.es)

[http://europa.eu.int/comm/environment/funding/intro\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/environment/funding/intro_en.htm)

<http://europa.eu.int/comm/environment/life/futureoflife.htm>

<http://europa.eu.int/comm/environment/newprg/index.htm>

[http://europa.eu.int/comm/environment/newprg/pdf/6eapbooklet\\_es.pdf](http://europa.eu.int/comm/environment/newprg/pdf/6eapbooklet_es.pdf)

<http://assets.panda.org/downloads/eufundingforenvironmentweb.pdf>

■ Comité europeo de normalización

<http://www.cenorm.be/>

■ Comité técnico responsable de las normas medioambientales en ISO

<http://www.tc207.org/>

■ Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos

<http://www.cehat.com>

■ Federación Empresarial Hotelera de Mallorca

[http://www.fehm.es/nuevo/default\\_n.htm](http://www.fehm.es/nuevo/default_n.htm)

■ Ashome - Asociación Hotelera de Menorca

<http://www.infotelecom.es/ashome>

■ Federación Española de Hostelería (FEHR)

<http://www.fehr.es>

## Legislación

■ DOCE: <http://europa.eu.int/lex/lex>

■ Boletín Oficial del Estado: [www.boe.es](http://www.boe.es)

■ Ministerio de Medio Ambiente: <http://www.mma.es/portal/secciones/normativa/>

■ Boletín Oficial de las Islas Baleares: [www.caib.es/boib/index.ca.jsp](http://www.caib.es/boib/index.ca.jsp)

■ Portales de medio ambiente general:

[www.forumambiental.org](http://www.forumambiental.org)

[www.ECOticias.com](http://www.ECOticias.com)

<http://www.ambiente-ecologico.com>

<http://www.lineambiental.com/>

<http://www.fundacionentorno.org/>



**GOVERN DE LES ILLES BALEARS**

Conselleria de Medi Ambient



*Federación Empresarial Hotelera  
de Ibiza y Formentera*



**ASHOME**  
ASOCIACIÓN HOTELERA DE  
MENORCA



FEDERACIÓN EMPRESARIAL  
HOTELERA DE MALLORCA