

# Declaración Medioambiental



**Viva Sunrise**

**Viva Blue & Spa**

**Viva Cala Mesquida Resort & Spa**

**Viva Golf adults only 18+**

**Viva Suites & Spa adults only 16+**

**Viva Eden Lago**



**Datos 2018-2019-2020**

Fecha edición: octubre 2021



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/hash/ed5f83280e423433ec157457f3e0ac5a037e9fa0743c263f4bde992c950d27a0>

CSV: ed5f83280e423433ec157457f3e0ac5a037e9fa0743c263f4bde992c950d27a0

# Contenido

<b>1. PRESENTACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2. ALCANCE</b>	<b>5</b>
<b>3. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>4. POLÍTICA DE GESTIÓN</b>	<b>13</b>
<b>5. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	<b>14</b>
<b>6. ORGANIGRAMA CORPORATIVO</b>	<b>15</b>
<b>7. ASPECTOS AMBIENTALES</b>	<b>16</b>
7.1 RESUMEN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS PARA EL AÑO 2020	17
7.2 ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA.	17
<b>8. COMPORTAMIENTO AMBIENTAL</b>	<b>18</b>
8.1. CUESTIONES GENERALES	19
8.2. GESTIÓN DE LOS RESIDUOS	20
8.3. EMISIONES A LA ATMÓSFERA	28
8.4. RUIDOS Y VIBRACIONES	33
8.5. CONSUMOS Y CALIDAD DEL AGUA	34
8.6. CONSUMOS ENERGÉTICOS	38
8.7. ALMACENAMIENTO, MANIPULACIÓN Y CONSUMO DE PRODUCTOS QUÍMICOS Y DE LIMPIEZA	49
8.8. AGUAS RESIDUALES	50
<b>9. INDICADORES BÁSICOS</b>	<b>51</b>
9.1 DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES BÁSICOS	51
9.2 CÁLCULO DE LOS INDICADORES BÁSICOS	51
<b>10. OTROS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN AMBIENTAL</b>	<b>59</b>
10.1 INFORMACIÓN AL CLIENTE	59
10.2 INFORMACIÓN AL PERSONAL	59
10.3 INFORMACIÓN A LAS PARTES INTERESADAS	59
10.4 FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN E IMPLICACIÓN DEL PERSONAL	60
10.5 EMERGENCIAS Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	60



<b>10.6</b>	<b>ACTUALIZACIÓN LEGISLACIÓN AMBIENTAL A TRAVÉS DE INTERNET</b>	<b>61</b>
<b>10.7</b>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	<b>61</b>
<b>11.</b>	<b><u>VALORACIÓN OBJETIVOS 2020</u></b>	<b><u>62</u></b>
<b>12.</b>	<b><u>PREVISIÓN OBJETIVOS 2021</u></b>	<b><u>67</u></b>
<b>13.</b>	<b><u>DISPOSICIONES JURÍDICAS</u></b>	<b><u>71</u></b>
<b>14.</b>	<b><u>INTERLOCUTOR</u></b>	<b><u>74</u></b>
<b>15.</b>	<b><u>VALIDACIÓN</u></b>	<b><u>75</u></b>



# 1. Presentación

**Hotels Viva** es una empresa hotelera comprometida con la calidad y el medio ambiente en la realización de sus actividades y servicios. Este compromiso parte de la necesidad de un desarrollo turístico sostenible, que minimice los impactos negativos de la actividad turística en el entorno y en el que tanto empleados como proveedores, clientes y la comunidad en general sean sensibles a la problemática actual participando de las mejoras que se adopten para conseguir un destino turístico de mayor calidad.

**Hotels Viva**, desde el año 2007, ha adquirido el compromiso de implantar de forma progresiva en todos sus establecimientos un Sistema Integrado de Gestión basado en las Normas ISO 9001 e ISO 14001 y el Reglamento EMAS.

La empresa, en el marco del proceso de reorganización acometido en 2017, presenta en esta Declaración Ambiental la información relacionada con los establecimientos turísticos Viva Blue & Spa, Viva Cala Mesquida Resort & Spa, Viva Sunrise, Viva Eden Lago, Viva Suites & Spa adults only 16+ y Viva Golf adults only 18+ que forman parte actualmente del alcance del sistema integrado de gestión.



## 2. Alcance

Esta **Declaración Ambiental** proporciona información referida a los **seis establecimientos que actualmente forman parte del alcance de la verificación EMAS**. Los datos que se incluyen hacen referencia a la información disponible de los años 2018, 2019 y 2020, para poder establecer comparativas, incluyendo también toda la información requerida por el *Reglamento (UE) 1505/2017, de la Comisión, de 28 de agosto de 2017, por el que se modifican los anexos I, II y III del Reglamento (CE) 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS)* y el *Reglamento UE 2018/2026, de 19 de diciembre, que modifica el anexo IV del Reglamento CE 1221/2009* y teniendo en cuenta, además, la *Decisión UE 2016/611 relativa al documento de referencia sobre las mejores prácticas de gestión ambiental, los indicadores sectoriales de comportamiento ambiental y los parámetros comparativos de excelencia para el sector turístico*

De esta forma, la información incluida en el presente documento es la siguiente:

- Aspectos ambientales significativos correspondientes al año 2020
- Valoración de los objetivos ambientales planteados para el año 2020.
- Propuesta de objetivos ambientales planteados para el año 2021.
- Resumen de resultados de analíticas e inspecciones realizadas durante el año 2020
- Datos disponibles sobre consumo de recursos y materias primas y generación de residuos correspondientes a los años 2018, 2019 y 2020.
- Indicadores básicos correspondientes a los años 2018, 2019 y 2020.
- Otros indicadores, parámetros comparativos de excelencia y explicación sobre las buenas prácticas aplicadas, elegidas a partir del documento de referencia sectorial para el sector turístico.

Los establecimientos incluidos en el **alcance** del Sistema, para las **actividades de alojamiento y restauración**, son:

- **Viva Blue & Spa** (Inversiones Pascual SL)
- **Viva Sunrise** (Inversiones Pascual SL)
- **Viva Cala Mesquida Resort & Spa** (Inversiones Pascual SL)
- **Viva Golf adults only 18+** (Inversiones Pascual SL)
- **Viva Suites & Spa adults only 16+** (Inversiones Pascual SL)
- **Viva Eden Lago** (Holudía SL)

Excepcionalmente hay que tener en cuenta que debido a la pandemia provocada por la Covid-19 en 2020 los establecimientos Viva Sunrise y Viva Eden Lago no estuvieron operativos. Por ese motivo sólo se ha incorporado la información disponible, relacionada con algunos consumos. Al no haber tenido clientes alojados ni trabajadores operativos no se han calculado indicadores por estancia, como en el resto de establecimientos.



## 3. Descripción de la organización

<b>HOTELS VIVA</b>	
<b>Dirección oficina central:</b> C/ Agustín Argüelles, 1 07400 Alcudia Illes Balears, España  <b>Web:</b> <a href="http://www.hotelsviva.com">http://www.hotelsviva.com</a> <b>Email</b> <a href="mailto:central@hotelsviva.com">central@hotelsviva.com</a>  <b>Teléfono</b> (+34) 971 86 95 00 <b>CNAE</b> 55.1	<b>Director Explotación</b> David Llobera <a href="mailto:david.llobera@hotelsviva.com">david.llobera@hotelsviva.com</a>  <b>Director General</b> Xavier Català <a href="mailto:xavier.catala@hotelsviva.com">xavier.catala@hotelsviva.com</a>

**Hotels Viva** es una empresa hotelera que desde el año 1998 se dedica a la gestión y explotación de establecimientos turísticos.

Todos sus establecimientos están ubicados en Mallorca, contando aproximadamente con 1365 habitaciones y disponiendo de un equipo humano que supera las 800 personas.

A partir del año 2007 se inició el proceso para integrar todos los sistemas de gestión de la organización, para conseguir las certificaciones ISO 9001, ISO 14001, así como la verificación EMAS de forma progresiva en el conjunto de todos los establecimientos.



## Aparthotel Viva Sunrise

Avda. México, s/n  
07410 Pto. Alcudia (Mallorca) Tel: +34 971 890 628  
Fax: +34 971 890 630  
[sunrise@hotelsviva.com](mailto:sunrise@hotelsviva.com)  
Autorización de Turismo H/2749

El Viva Sunrise está enfocado al turismo familiar. Cuenta con una zona ajardinada con piscinas, pista polideportiva, mini-club, parque infantil y un equipo de animación preparado para entretener y a divertir a todos los miembros de la familia, de la mañana a la noche.



### Descripción

Aparthotel de 4 estrellas	Abierto de abril a octubre (6 meses)
A 60 kms del aeropuerto de Palma	Fecha construcción: 1989 1 edificio de 5 plantas
<p>Reformas realizadas:</p> <p>2006-2007: jardines, cafetería, mini-club</p> <p>2009-2010: parquet en apartamentos y pasillos y cocinas nuevas en apartamentos</p> <p>2010-2011: reforma integral de 112 habitaciones, gimnasio y terraza exterior para el buffet</p> <p>2012-2013: Cambio de cortinas, ropa de cama, cabezales y sofás en apartamentos no renovados el año anterior (3 plantas) y ampliación terraza comedor</p> <p>2014-2015: Reforma integral de 148 habitaciones (3 plantas) que quedaban sin reformar y nuevo Buffet exterior</p> <p>2016: reforma buffet interior</p> <p>2021: ampliación solárium piscina y remodelación entrada proveedores y entrada hotel. Instalación nueva drinkstruck en piscina. Ampliación gimnasio con nueva maquinaria. Instalación pérgola exterior para masajes</p>	
260 Apartamentos Nº de plazas: 488	
<p><b><u>Dotación de los Apartamentos:</u></b></p> <p>Con terraza, teléfono, TV satélite, aire acondicionado/calefacción, caja fuerte (alquiler), canales de música, cocina y baño completo. Hay 10 apartamentos especiales para minusválidos.</p>	<p><b><u>Servicios:</u></b></p> <p>Snack Bar en piscina, Bar Cafetería, Restaurante a la carta, Restaurante tipo Buffet.</p> <p>Piscina exterior para adultos y piscina infantil Mini club</p> <p>Pista polideportiva (futbol sala, voleibol y baloncesto)</p> <p>Servicio médico.</p>



## Aparthotel Viva Blue & Spa

Passeig de Bateman, s/n

07408 Playa de Muro (Mallorca) Tel: +34 971 892 505

Fax: +34 971 892 130

[blue@hotelsviva.com](mailto:blue@hotelsviva.com)

Autorización de Turismo H-PM/2780

Está situado en Playa de Muro junto al Parque Natural de S'Albufera y a tan sólo 100 metros de la playa.



### Descripción

Aparthotel de 4 estrellas

Abierto de Febrero a octubre (9 meses)

A 60 kms del aeropuerto de Palma

Fecha construcción: 1998  
3 edificios principales y 4 bloques de apartamentos

265 unidades (256 apartamentos + 9 estudios) Nº de plazas: 504

Reformado en 2007-2008 (piscinas, solarium, pista deportiva), 2015 (estudios y spa) y 2018 cambio mobiliario habitaciones. En 2019 se añaden nuevos apartamentos swin-up con 8 pequeñas piscinas privadas. También en 2019 se renueva el bloque 2. En 2020 renovación baños y carpintería (puertas y armarios) bloques 1, 3 y 4.

#### **Dotación de los Apartamentos:**

Apartamentos con terraza, teléfono, TV satélite, aire acondicionado/calefacción, caja fuerte, canales de música, cocina, baño completo y secador de pelo. Hay 6 apartamentos especiales para minusválidos.

#### **Servicios:**

Piscinas para adultos y niños. Solarium con hamacas y sombrillas. Piscina con juegos de agua. Piscina chill-out (exclusiva para mayores de 18 años). SPA con piscina climatizada, Piscina semiolímpica para entrenamientos, Cycling Station y gimnasio. Servicio de toallas de piscina. Área de jardín: 8.000 m<sup>2</sup>. Amplios y cuidados jardines. Parque infantil y sala de juegos. WiFi gratis en todo el hotel.

#### **Recepción:**

Servicio 24h. Información y cambio de divisa. Alquiler de coches, bicicletas y motos. Servicio médico. Sala de conferencias.

2 salas de conferencias con capacidad para 100 personas



## Aparthotel Viva Cala Mesquida Resort & Spa

Urb. Cala Mesquida, s/n 07580 Capdepera (Mallorca)

Tel: +34 971 565 699

[resort@hotelsviva.com](mailto:resort@hotelsviva.com)

Autorización de Turismo H-PM/2799

El Aparthotel Viva Cala Mesquida Resort & Spa está situado en primera línea, sobre la playa de Cala Mesquida. Una zona caracterizada por su sistema dunar, probablemente el de mayores dimensiones de la isla de Mallorca.



### Descripción

Aparthotel de 4 estrellas	Abierto de abril a octubre (7 meses)
A 75 kms del aeropuerto de Palma	Fecha construcción: 1999 1 edificios principal y 10 bloques de apartamentos
304 Unidades Nº de plazas: 602	2013 Reforma todos los baños del hotel 2014 Nueva piscina climatizada exterior 2015 Nuevas habitaciones Royal, 20 unidades 2017 Nuevo Spa, 3 nuevas habitaciones. 2018 Compra de nuevos muebles para todas las habitaciones, reforma completa de 60 habitaciones y pintado de blanco de todos los edificios que componen el complejo.
<b>Dotación de los Apartamentos:</b> Apartamentos y estudios con terraza, teléfono, TV satélite, aire acondicionado/calefacción, caja fuerte, canales de música, cocina, baño completo y secador de pelo. Hay 5 apartamentos especiales para minusválidos	<b>Servicios:</b> Piscinas para adultos y niños. Solarium con hamacas y sombrillas. Servicio de toallas de piscina. Área de jardín: 5.000 m <sup>2</sup> . Amplios y cuidados jardines. Parque infantil y sala de juegos. <b>Recepción:</b> Servicio 24h. Información y cambio de divisa. Alquiler de coches, bicicletas y motos. Servicio médico. Servicio de Internet. Salas de cortesía. Zona de juegos recreativos. <b>Spa:</b> Sauna, baño turco. Piscina de juegos, duchas de sensaciones. Piscina climatizada. Servicio de masaje.
1 sala de conferencia con capacidad hasta 10 personas.	



## Aparthotel Viva Eden Lago

C/ de les Savines, s/n

07400 - Port d'Alcudia (Mallorca)

Tel: +34 971 890 126

Fax: +34 971 890 125

[edenlago@hotelsviva.com](mailto:edenlago@hotelsviva.com)

Autorización de Turismo A-PM-1930

Está situado en el Puerto de Alcudia, justo al lado del Lago Esperanza y a tan sólo 300 metros de la playa.



### Descripción

Aparthotel de 4 estrellas	Abierto de abril a octubre
A 60 kms del aeropuerto de Palma	Fecha construcción: 1988 1 edificios principales y 2 bloques de apartamentos anexos
160 apartamentos, 46 estudios y 22 Hab. Individuales Nº de plazas: 434	Reformado en el 2000: zonas nobles En el 2009 cambio mobiliario habitaciones En el 2018 reforma integral habitaciones, Miniclub, Gimnasio, y centro ciclista En 2020, finalización de la reforma de las habitaciones de los bloques 6 y 7, reforma de los baños de recepción y piscina y cambio de moqueta de los pasillos de las 5 plantas.
<b><u>Dotación de los Apartamentos:</u></b>  Apartamentos con terraza, teléfono, TV satélite, aire acondicionado/calefacción, caja fuerte, cocina, baño completo y secador de pelo. WIFI. Hay 10 apartamentos especiales para minusválidos.	<b><u>Servicios:</u></b> Piscinas para adultos y niños. Solarium con hamacas y sombrillas. Servicio de toallas de piscina. Ping-Pong, Minigolf, 4 pistas de tenis, parque infantil y miniclub, Gimnasio y centro ciclista <b><u>Recepción.</u></b> Servicio 24h. Información y cambio de divisa. Alquiler de coches, bicicletas y motos. Servicio médico. WIFI. Sala de conferencias. Servicio de lavandería. Servicio de masajes.
1 sala de conferencias con capacidad para 73 personas	



## Viva Golf adults only 18+

Carretera Artà, 13

07410 Puerto de Alcudia (Mallorca)

Tel. 971 892 426 Fax 971 891 983

[dir.golf@hotelsviva.com](mailto:dir.golf@hotelsviva.com)

Autorización de Turismo H-PM-2663

Está situado en la localidad turística de Port d'Alcudia, perteneciente al municipio de Alcudia.

Está situado en primera línea, con acceso directo a la playa.

Constituye un destino turístico ideal para todos aquellos adultos que deseen disfrutar de unas vacaciones especiales.



### Descripción

Aparthotel de 4 estrellas superior

Abierto de enero a noviembre (11 meses)

A 80 kms del aeropuerto de Palma

Fecha construcción: 1989, reformado 2006-2007 2019. 2020 reforma general de las zonas comunes frente a la playa, piscina con pool bar, restaurante bufet Adagio, bar Blue Moon, área de balnesas frente al mar y 9 habitaciones con terrazas amplias y jacuzzis en la 2ª planta 1 edificio de 4 plantas

117 habitaciones. Número de plazas: 234

**Habitaciones:** doble superior con terraza, teléfono, TV Pantalla Plana LCD, canales via satélite y sistema ChromeCast, aire acondicionado/calefacción, caja fuerte electrónica (con espacio para un ordenador portátil - con cargo-), mini bar con paquete bienvenida gratis (agua, refrescos, cerveza) y posibilidad de pedidos extra a la carta (con cargo), canales de música, baño completo y secador.

Además, en nuestras habitaciones más exclusivas, de la 4ª planta las Royal Terrace, se podrá relajarse en la terraza con jacuzzi y camas balnesas. Sin olvidar nuestras nuevas habitaciones PREA con gran terraza, balnesas, jacuzzi y sofá cama en la 2ª planta con vista directa al mar.

servicio mini-bar con cafetera ""/Nespresso (en Royal Suites)

#### **Servicios:**

Restaurante Buffet Adagio con desayuno y cena temáticas, Bistro Snack Bar cerca de la piscina, Pool Bar "Palmira", Bar-Cafetería Blue Moon. Restaurante "Mirablau" a la carta (abierto durante la temporada). Recepción 24 horas, con cambio de divisa y alquiler de coches y bicicletas. También ofrecemos servicio médico.

**Deportes:** Gimnasio, local palos de golf, aquagym, billar, petanca, yoga, pilates, dardos.

**Spa:** sauna y jacuzzi, servicio de masaje interior y exterior, cerca de la piscina

**2 Piscinas** exteriores, una de ellas climatizada

Para eventos y reuniones de trabajo dispone de una pequeña sala de reunión con capacidad máxima para 15 personas (*Todo el material audiovisual se debe alquilar con cargo extra*)



## Viva Suites & Spa adults only 16+

Urb. Cala Mesquida, s/n  
07580 Capdepera (Mallorca)  
T. +34 971 566 580  
F. +34 971 566 557  
[suites@hotelsviva.com](mailto:suites@hotelsviva.com)  
Autorización de Turismo H/2852

Está situado en primera línea, sobre la playa de Cala Mesquida. Una zona caracterizada por su sistema dunar, probablemente el de mayores dimensiones de la isla de Mallorca.

Constituye un destino turístico ideal para todos aquellos adultos que deseen disfrutar de unas vacaciones especiales.



### Descripción

Hotel de 4 estrellas superior	Abierto de abril a octubre (6 meses)
A 75 kms del aeropuerto de Palma	Fecha construcción: 2002 1 edificio principal y 6 bloques para alojamiento
189 Habitaciones Nº de plazas: 360	
<p><b><u>Dotación de las habitaciones:</u></b> Existen 8 diferentes tipologías de habitaciones al haber convertido el bloque 6 en "Selection Club", con servicios exclusivos y habitaciones reformadas más a fondo para las tres categorías de habitación de este edificio. Así pues se añaden las tipologías Selection Club Junior Suite, Selection Club Executive Suite y Selection Club Royal Terrace. Se dispone de 4 habitaciones adaptadas para minusválidos</p>	<p><b><u>Instalaciones y servicios:</u></b> Recepción 24 horas, con cambio de divisa y de alquiler de coches y bicicletas. También ofrecemos servicio médico. Piscina exterior dividida en 2 zonas, una de ella climatizada, rodeadas de una zona ajardinada con camas balinesas. También dispone de una zona de solarium con hamacas y sombrillas. Restaurante Mizu <b><u>Spa y Gimnasio</u></b> Piscina climatizada con circuito de hidromasaje, jacuzzi y pediluvio de cantos rodados. Sauna, baño turco, ducha de sensaciones escocesa y ducha de cubo frío. Servicio de masaje y tratamientos de belleza. Gimnasio equipado con cintas de correr, bicicletas estáticas y diversos aparatos de musculación</p>



## 4. Política de Gestión

**HOTELS VIVA & RESORTS** es una empresa hotelera familiar con más de 20 años de trayectoria en el mercado turístico balear. Reconociendo nuestras responsabilidades como grupo dedicado a la explotación de centros turísticos, adquirimos el compromiso de desarrollar nuestras actividades según un modelo de **desarrollo sostenible**, teniendo siempre presente la **mejora continua de la calidad** y la **satisfacción de nuestros clientes** y procurando proteger el **medio ambiente** y prevenir la contaminación.

Desde nuestros inicios apostamos por la implantación y certificación de estándares internacionales de gestión, incorporando por ello en todos nuestros establecimientos los requisitos de las **normas ISO 9001 e ISO 14.001** y el **Reglamento EMAS**. Además, trabajamos para fomentar la **igualdad de oportunidades** entre hombres y mujeres y la **responsabilidad social empresarial**. Como muestra de ello estamos adheridos al **Pacto Mundial** y disponemos en todos nuestros hoteles del reconocimiento **HX Platinum** que reconoce nuestros esfuerzos en materia de **sostenibilidad**.

En nuestro proceso de constante **mejora continua** nos comprometemos a:

- Analizar de forma constante el nivel de **satisfacción, las necesidades y expectativas de servicio** de nuestros clientes y clientas.
- Garantizar el cumplimiento de la **legislación y reglamentación aplicable y aquellos otros requisitos que podamos suscribir** superando, cuando sea posible, las exigencias legislativas.
- Participar en **iniciativas y actividades** que contribuyan a **difundir nuestra filosofía** de ser una **empresa socialmente responsable**, generando beneficios para todos los grupos de interés con los que interactuamos, **aportando valor** económico, ambiental y social a cada uno de ellos.
- Buscar la cooperación de **nuestros clientes** proporcionándoles información sobre todas las acciones que se llevan a cabo en nuestros establecimientos en relación a la protección del entorno y el conocimiento y promoción de la cultura, las tradiciones y la gastronomía local
- **Implantar** las **medidas** necesarias para **reducir los efectos ambientales**, procurando minimizar las emisiones que contribuyen al efecto invernadero, reducir los ruidos y molestias al entorno y gestionando los recursos y materias primas fomentando el máximo ahorro posible.
- Promover la **protección de los derechos humanos** y, **en especial, los derechos de los niños, niñas y adolescentes**, así como los **derechos en materia laboral** de nuestros colaboradores.

**HOTELS VIVA & RESORTS, consecuentes con nuestra responsabilidad hacia todos los grupos de interés, ponemos a disposición del público esta política de gestión y, de forma anual, nuestra Declaración Ambiental.**

Marzo 2020

Xavier Català  
CEO

Bernat Pascual  
PROPIEDAD

*Esta política aplica a todos los establecimientos gestionados bajo la marca HOTELS VIVA: Viva Sunrise, Viva Eden Lago, Viva Cala Mesquida Resort & Spa, Viva Blue & Spa, Viva Golf adults only 18+ y Viva Suites & Spa adults only 16+.*



## 5. Sistema de Gestión Ambiental

La parte ambiental del Sistema de Gestión de **Hotels Viva**, que está basado en la Norma ISO 14001:2015 y en el Reglamento CE 1221/2009 (modificado por Reglamento UE 1505/2017), contiene un manual que define el compromiso, la política, la estructura, las responsabilidades y las instrucciones de los procesos que se llevan a cabo en todos los establecimientos y que puedan causar impactos al medio ambiente.

En los procedimientos del Sistema de Gestión Ambiental se identifican y evalúan los aspectos ambientales directos e indirectos que sirven de referencia para establecer los objetivos y metas, los cuales se miden a través de indicadores. Asimismo, se identifican los requisitos legales aplicables y se evalúa su cumplimiento, el plan de formación y sensibilización del personal, el plan de emergencia, el control de la documentación, las auditorías y revisión periódica por la dirección; con el fin de identificar las no conformidades y mantener la mejora continua del sistema, quedando todo ello debidamente registrado.

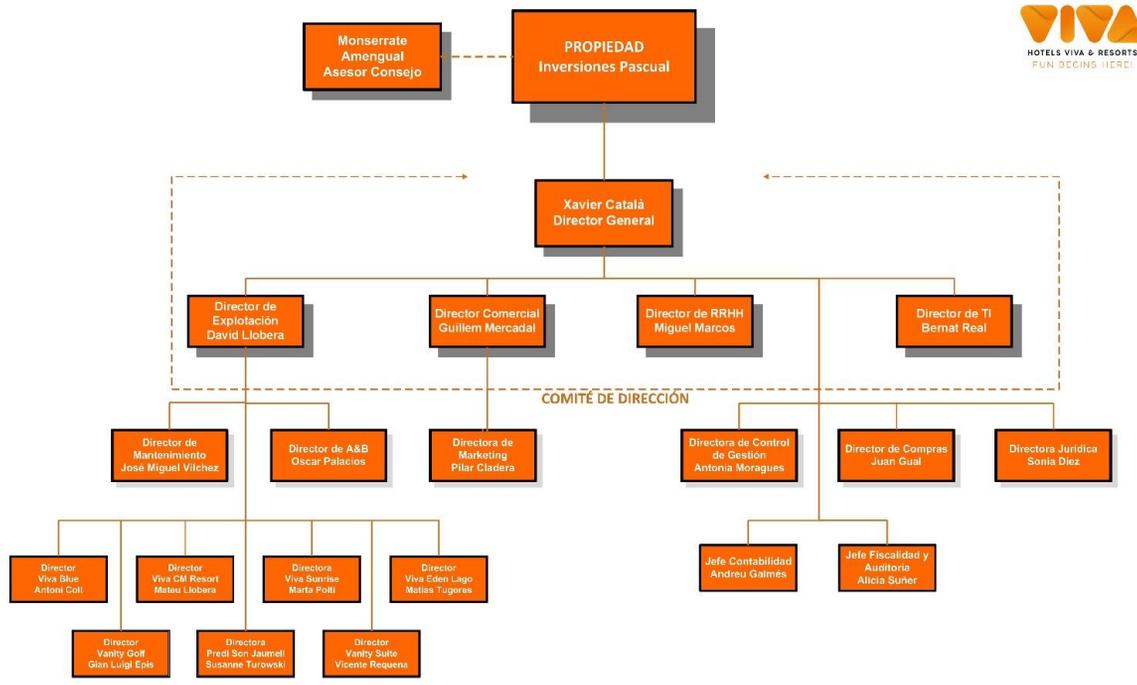
La declaración ambiental se valida por un verificador acreditado y se comunica anualmente en una versión impresa que está a disposición del público y otras partes interesadas. Además, se fomenta la comunicación proactiva enviando el documento a las Asociaciones Hoteleras y principales touroperadores y agencias, como muestra de nuestro compromiso con la correcta gestión ambiental.

Cada año el verificador acreditado valida los cambios que se produzcan; actualizándose así, el comportamiento ambiental de los establecimientos durante ese período.



# 6. Organigrama Corporativo

La distribución de responsabilidades en la estructura de la cadena y hoteles es la siguiente:



02/07/2019



## 7. Aspectos ambientales

**Hotels Viva** identifica los aspectos ambientales directos (D), derivados de las actividades sobre las que se tiene un control sobre su gestión y los indirectos (I), que provienen principalmente de las actividades de clientes, proveedores o subcontratistas, sobre los que se pueden ejercer acciones de influencia o sensibilización.

Para cada establecimiento se identifican los aspectos ambientales, detallando el área o departamento con el que están relacionados y las condiciones de funcionamiento en las que tienen lugar: normal, anormal o emergencia.

Los aspectos ambientales son evaluados anualmente para determinar su grado de significancia, es decir, cuáles tienen un impacto ambiental más importante. Para ello hemos definido unos criterios teniendo en cuenta si se trata de aspectos directos, indirectos o emergencias:

- Los aspectos directos se evalúan teniendo en cuenta su frecuencia de aparición, su gravedad, la existencia de legislación relacionada con éstos, oportunidades de mejora para minimizar el impacto generado y la magnitud –evolución positiva o negativa del indicador asociado a ese aspecto-.
- Los aspectos indirectos se evalúan teniendo en cuenta tres cuestiones: la frecuencia, la gravedad y la realización de acciones para la reducción del impacto ambiental generado
- Los aspectos ambientales en situación de emergencia siempre se consideran significativos. Por ello no existen definidos unos criterios para valorarlos.

Los aspectos ambientales significativos son tomados en consideración –siempre que sea posible- para el planteamiento de los objetivos ambientales. Además, sobre todos los aspectos ambientales directos se establecen las pautas de control operacional y mantenimiento en el caso de situaciones normales y anormales, pautas de prevención y actuación en el caso de situaciones de emergencia y en el caso de los aspectos ambientales indirectos, se establecen actuaciones de sensibilización –sobre clientes, por ejemplo- o de influencia para su control y minimización del impacto generado.

A continuación presentamos, en forma de tabla, los aspectos ambientales significativos de todos los establecimientos, correspondientes al año 2020 relacionándolos con la naturaleza de sus impactos. Según el procedimiento se consideran significativos:

- los 3 aspectos ambientales directos con mayor puntuación. En el caso que exista igualdad de puntos en el último aspecto identificado se consideran también significativos todos los que tengan esa misma puntuación.
- Los aspectos ambientales indirectos con puntuación superior a 15 (en 2020 ningún aspecto ambiental tuvo la consideración de significativo)
- Todos los aspectos ambientales identificados en situación de emergencia.



## 7.1 Resumen de aspectos ambientales significativos para el año 2020

ASPECTOS AMBIENTALES	ÁREA / DEPART.	IMPACTO AMBIENTAL GENERADO	Condiciones de funcionamiento	Viva Sunrise	Viva Blue & Spa	Viva Cala Mesquida Resort & Spa	Viva Suites & Spa adults only 16+	Viva Golf adults only 18+	Viva Eden Lago
Consumo agua red	General	Disminución recursos naturales no renovables	Cond. normales	X	X	X	X	X	X
Consumo eléctrico	General			X	X	X	X	X	X
Consumo gasoil	General							X	
Consumo GLP / gas canalizado	Cocina			X		X			X
Consumo productos piscina	SSTT						X		
Generación envases vacíos	SSTT	Residuos peligrosos			X				
Generación pilas	General					X			

## 7.2 Aspectos ambientales significativos en situación de emergencia.

ASPECTOS AMBIENTALES	ÁREA / DEPARTAMENTO
Generación de residuos en caso de incendio	General
Consumo de agua en caso de incendio	General
Vertido de productos químicos en caso de incendio	General
Generación de emisiones en caso de incendio	General
Fuga de agua	General
Fuga de gases refrigerantes	General
Mezcla de productos químicos incompatibles	SSTT / Pisos / Cocina
Fuga gas propano	Cocina
Contaminación por legionella	General
Derrame de gasoil al suelo	SSTT
Vertido de gasoil al alcantarillado	SSTT
Derrame aceite usado al suelo	Cocina
Vertido aceite usado alcantarillado	Cocina
Derrame productos peligrosos suelo	SSTT / Pisos/ Cocina
Vertido de productos químicos al alcantarillado	SSTT / Pisos/ Cocina
Derrame de productos químicos al suelo	SSTT / Pisos/ Cocina
Fuga CO <sub>2</sub>	SSTT / Bares



## 8. Comportamiento ambiental

El anexo IV del Reglamento EMAS establece que cada organización deberá tener en cuenta los **documentos de referencia sectorial (DRS)**, cuando estén disponibles, para proporcionar información sobre su comportamiento en relación con los aspectos ambientales de sus actividades.

En el caso del sector turístico existe el DRS, publicado mediante Decisión (UE) 2016/611 de la Comisión, de 15 de abril. Este documento tiene como finalidad ayudar y apoyar a las organizaciones registradas en EMAS, mediante recomendaciones prácticas y de carácter técnico. El documento incluye:

- Inventario de mejores prácticas de gestión ambiental.
- Indicadores sectoriales de comportamiento ambiental
- Parámetros comparativos de excelencia

Por ello a continuación se presenta un resumen de la información disponible en la organización en relación a sus aspectos ambientales, incluyendo cuando sea procedente las **mejores prácticas de gestión ambiental** que propone el DRS que se hayan implantado en la organización, con comentarios sobre su aplicación.

Además, también se comenta qué **indicadores de comportamiento ambiental** contenidos en el DRS se han tenido en cuenta y, si ha sido el caso, cómo se compara el resultado con el **parámetro comparativo de excelencia propuesto**.



## 8.1. Cuestiones generales

Hacen referencia a la aplicación del sistema de gestión ambiental y a la gestión de la cadena de suministro por parte del área de compras

<b>APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>			
<b>MEJOR PRÁCTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL SEGÚN EL DRS</b>		<b>APLICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN</b>	
Evaluación de los aspectos ambientales directos e indirectos más importantes asociados a la organización, aplicar indicadores de comportamiento pertinentes y compararlos con los parámetros de excelencia pertinentes.		La organización dispone de un sistema de gestión ambiental en el que identifica los aspectos ambientales directos e indirectos. Aplica los indicadores pertinentes y los compara con los parámetros de excelencia, de acuerdo a lo dispuesto en la Decisión (UE) 2016/611	
<b>INDICADOR DE COMPORTAMIENTO AMBIENTAL</b>	<b>PARÁMETROS COMPARATIVOS DE EXCELENCIA</b>	<b>VALOR INDICADOR</b>	<b>COMENTARIOS</b>
Aplicación de un sistema de gestión medioambiental (sí/no).	Se utilizan indicadores apropiados para hacer un seguimiento continuo de todos los aspectos pertinentes del comportamiento ambiental	SI	Se dispone de gestión de indicadores a través de un registro específico
	Todo el personal recibe información sobre los objetivos ambientales y formación sobre las actuaciones de gestión ambiental pertinentes.	SI	Existe cada año formación interna por parte del responsable ambiental al conjunto de la plantilla
	Se aplican las mejores prácticas de gestión ambiental, si procede.	SI	En la medida de lo posible se tiene en cuenta el Documento de Referencia Sectorial (Decisión UE 611/2016).

<b>GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO</b>	
<b>MEJOR PRÁCTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL SEGÚN EL DRS</b>	<b>APLICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN</b>
Analizar las cadenas de suministro en relación con los productos y servicios utilizados por la organización, a fin de identificar sus puntos críticos desde el punto de vista ambiental, teniendo en cuenta toda la cadena de valor, así como para determinar los puntos de control pertinentes	El Departamento de Compras ha definido y mantiene actualizados unos "criterios ambientales de compra" que incluyen cuestiones tales como potenciar productos locales, evitar envases individuales, potenciar compras en "gran formato" o potenciar la compra de equipos eficientes, por ejemplo



## 8.2. Gestión de los residuos

### A) RESIDUOS ASIMILABLES A URBANOS

Los establecimientos pertenecientes a **Hotels Viva** cuentan con sistemas para la recogida selectiva de residuos. Se implica tanto al personal, proveedores y subcontratistas, así como a los clientes de los establecimientos. A continuación, comentamos algunas de las acciones que se realizan.

- **Pisos:** En los apartamentos del establecimiento Viva Blue & Spa existen cubos de 2 compartimentos para que el cliente pueda realizar la separación selectiva de envases. En el resto de establecimientos existen contenedores de separación en la entrada de los bloques de alojamiento –o en las diferente plantas-, excepto en los establecimientos Viva Golf adults only 18+ y Viva Suites & Spa adults only 16+-. Además, las camareras se encargan también de separar selectivamente los residuos urbanos. También recogen las pilas y medicamentos caducados que dejan los clientes.
- **Cocinas:** Disponen de cubos para realizar la separación selectiva de envases -latas, plásticos y brics- y cartón. En los establecimientos Viva Cala Mesquida Resort & Spa, Viva Suites & Spa adults only 16+, Viva Golf adults only 18+, Viva Blue & Spa y Viva Sunrise se realiza también separación de materia orgánica Se separan los aceites usados en un contenedor específico, que retira un gestor autorizado periódicamente.
- **Bar-Restaurante:** Dispone de cubos específicos para la separación selectiva de papel y cartón, cristales y envases. Para no generar tantos residuos, en el restaurante buffet la mermelada, la miel y los cereales se sirven a granel.
- **Recepción:** Utilizamos papel reciclado, el cual es reutilizado por ambas caras y luego se coloca en el recipiente de papel para reciclar.



### Datos generación residuos asimilables a urbanos años 2018, 2019 y 2020

Todos los establecimientos contabilizan los contenedores retirados periódicamente por el servicio municipal de recogida. Relacionando el volumen de cada contenedor con un peso medio aproximado –a partir de un cálculo realizado internamente-, obtenemos los siguientes datos:

CANTIDADES RESIDUOS URBANOS (kg)																			
	VIVA SUNRISE			VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA			VIVA SUITES & SPA ADULTS ONLY 16+			VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+			VIVA BLUE & SPA			VIVA EDEN LAGO			
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
papel y cartón	31.677	28.088		8.190	18.350	2.106	10.168	10.168	1.436	9.857	5.980	2.584	65.961	70.196	24.140	18.932	18.651		
vidrio	45.815	35.941		79.958	70.990	9.714	10.016	15.300	2.897	16.830	14.212	4.488	90.882	109.208	25.451	7.313	9.435		
envases ligeros	12.155	5.167		14.290	15.262	2.736	7.885	5.950	1.340	4.283	3.012	1.089	26.045	30.183	7.659	4.914	3.836		
orgánica	17.787	92.616		46.391	46.001	9.606	14.335	15.552	1.979	No se separa	7.472	4.297	77.787	115.650	26.496	No se separa	No se separa		
banal	92.051	74.333		153.841	146.337	32.457	31.276	24.804	5.049	80.748	70.216	22.066	104.915	136.426	41.439	278.592	279.062		
estancias	143.928	129.661		187.080	183.669	20.820	56.212	49.635	5.043	56.094	50.535	10.855	176.618	173.509	28.288	107.370	109.526		

CANTIDADES RESIDUOS URBANOS (kg/estancia)																			
	VIVA SUNRISE			VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA			VIVA SUITES & SPA ADULTS ONLY 16+			VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+			VIVA BLUE & SPA			VIVA EDEN LAGO			
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
papel y cartón	0,220	0,217		0,044	0,100	0,101	0,181	0,205	0,285	0,176	0,118	0,238	0,373	0,405	0,853	0,176	0,170		
vidrio	0,318	0,277		0,427	0,387	0,467	0,178	0,308	0,574	0,300	0,281	0,413	0,515	0,629	0,900	0,068	0,086		
envases ligeros	0,084	0,040		0,076	0,083	0,131	0,140	0,120	0,266	0,076	0,060	0,100	0,147	0,174	0,271	0,046	0,035		
orgánica	0,124	0,714		0,248	0,250	0,461	0,255	0,313	0,392	--	0,148	0,396	0,440	0,667	0,937	--	--		
banal	0,640	0,573		0,822	0,797	1,559	0,556	0,500	1,001	1,440	1,389	2,033	0,594	0,786	1,465	2,595	2,548		

Existen diferencias para todos los tipos de residuos en la mayor parte de establecimientos. Estas diferencias son debidas principalmente a la frecuencia de recogida municipal. En los establecimientos donde la frecuencia es menor puede darse el caso que, por problemas de espacio, los residuos no puedan separarse correctamente. También influye el número de contenedores existente (que depende de la disponibilidad que ofrezca el Ayuntamiento).

En Viva Sunrise y Viva Eden Lago no se aportan datos al haber estado cerrados a causa de la pandemia en 2020.



## B) RESIDUOS VOLUMINOSOS Y OTROS RESIDUOS NO PELIGROSOS

Los fluorescentes y las bombillas PL de bajo consumo se colocan en las zonas de separación de residuos peligrosos, en el contenedor destinado para ello, sin romperlas. Actualmente se gestionan mediante a través de un sistema integrado de gestión (*AMBILAMP*) lo cual nos permite no duplicar los costes de gestión de este tipo de residuos.

En las diferentes recepciones se recogen las pilas y los medicamentos usados. Tanto clientes como todo el personal de **Hotels Viva** tienen información sobre dónde depositarlos. Periódicamente se depositan en puntos de reciclaje o se entregan a un gestor autorizado.

Se contabilizan las cantidades de residuos voluminosos, residuos de construcción y demolición, fitosanitarios, medicamentos o restos de poda. Estos son los datos disponibles para los años 2018, 2019 y 2020.

CANTIDADES RESIDUOS VOLUMINOSOS y OTROS RESIDUOS (kg). Año 2018						
	VIVA SUNRISE	VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA	VIVA SUITES ADULTS ONLY 16+	VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+	VIVA BLUE & SPA	VIVA EDEN LAGO
Residuos construcción / demolición	11.340	364.240	161.960	213.030	724.080	674.700
Voluminosos	--	32.149	6.285	--	6.345	153.191
Restos poda	17.100	5.333	19.493	600	10.309	11.635
Lodos fosa séptica	--	--	--	2.500	--	5.000

CANTIDADES RESIDUOS VOLUMINOSOS y OTROS RESIDUOS (kg). Año 2019						
	VIVA SUNRISE	VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA	VIVA SUITES ADULTS ONLY 16+	VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+	VIVA BLUE & SPA	VIVA EDEN LAGO
Residuos construcción / demolición	--	168.300	124.920	213.300	498.820	54.740
Voluminosos	15.640	50.325	7.120		63.360	14.179
Restos poda	6.900	5.220	13.127	6.040	17.060	5.800
Lodos fosa séptica	--	--	--	2.500	--	5.000



CANTIDADES RESIDUOS VOLUMINOSOS y OTROS RESIDUOS (kg). Año 2020						
	VIVA SUNRISE	VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA	VIVA SUITES ADULTS ONLY 16+	VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+	VIVA BLUE & SPA	VIVA EDEN LAGO
Residuos construcción / demolición	3.100	52.160	70.800	777.380	--	87.280
Voluminosos		10.160	18.894	11.600	560	26.581
Restos poda	9.000	11.960	10.320	11.000	16.930	--

Respecto a los datos de aceite vegetal, fluorescentes y tóner, a continuación, se presentan los datos de los diferentes establecimientos correspondientes a los años 2018, 2019 y 2020. Los datos correspondientes a tóners y fluorescentes son variables –e incluso hay hoteles donde no se han efectuado retiradas-, porque al tratarse de un residuo asimilable a urbano se almacena hasta que el contenedor está lleno, momento en el que se contacta con la empresa gestora. En el caso del aceite vegetal usado se dispone de un contrato con una empresa que se encarga de su retirada, efectuándose varias recogidas durante la temporada.

	VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA			VIVA SUITES ADULTS ONLY 16+			VIVA EDEN LAGO			VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+			VIVA BLUE & SPA			VIVA SUNRISE		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Aceite Vegetal	3600	4900	250	350	800	150	750	900	--	1650	1200	450	1900	1750	300	1100	1600	--
Toners	--	14	--	--	7	5	3	5	5	14	--	--	7	8	8	9	8	--
Fluorescentes	67	232	35	59,1	47	--	29	28,57	16,58	33	20	--	55	67	63,57	17	60	--

### C) RESIDUOS PELIGROSOS

Contamos con diversos gestores autorizados para la recogida periódica de los residuos peligrosos que generamos en nuestros establecimientos.

Algunos residuos son recogidos por los proveedores –que posteriormente los reutilizan-, como pueda ser el caso de los envases con restos de productos químicos (los destinados al tratamiento de las piscinas).

En las zonas donde se almacenan productos químicos peligrosos, se dispone de un cubo con material absorbente para recoger en caso de derrames accidentales. Este material absorbente contaminado se separa en un contenedor específico y se entrega al gestor autorizado



### Datos generación residuos peligrosos años 2018, 2019 y 2020

(Unidades expresadas en Kg)

	VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA			VIVA SUITES ADULTS ONLY 16+			VIVA EDEN LAGO			VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+			VIVA BLUE & SPA			VIVA SUNRISE		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Absorbentes		18			18		12	23	10	9	3	5				5		
Aerosoles	2		1		20	12	12	11	9	35	21+10	12	3	6		6		
Disolventes				3	220					1	4	2						
Envases metálicos contaminados		3			1		6				18							
Envases plásticos contaminados	279	120	121	58	77	38	38	37	9	114	30	77	254	77	38	109	55	14
Pilas y acumuladores de Ni-Cd	24	7	15	26	16	19	36	32	34	33	24	17	51	27	2	43	35	20
RAEEs (incluye equipos con CFCs)	2270	280	1546	1824	200	366	329	110	391	998	485		1073	1327	1362,36	1139	1122	415
Restos de pintura y barniz							11	13	13		13	25	33	48	23	23		45
Aceite mineral usado		12											5	6				
Envases fitosanitarios															3			

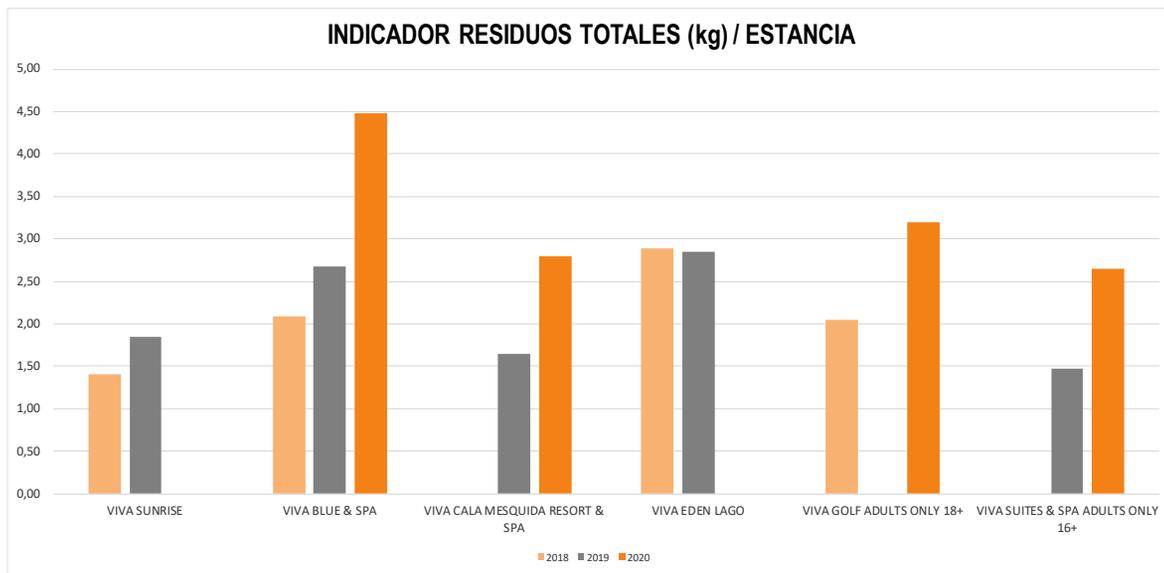
Los datos de generación de aerosoles son significativamente bajos porque en la mayor parte de estos recipientes figura el “punto verde” de Ecoembes, separándolos en el contenedor de envases ligeros, asimilándolo a un residuo urbano en lugar de tratarlo como un residuo peligroso.

Como puede observarse en la tabla la disparidad de valores motiva que no sea realista presentar indicadores (en valores por estancia, por ejemplo), para poder comparar unos establecimientos con otros.

PREVENCIÓN DE RESIDUOS	
MEJOR PRÁCTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL SEGÚN EL DRS	APLICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN
Prevenir la producción de residuos a través de la adquisición de productos según criterios ecológicos, teniendo en cuenta los impactos de su ciclo de vida —por ejemplo, evitando los artículos de un solo uso (alimentos, jabones, champús) y comprando productos de limpieza concentrados y a granel— y mediante una gestión prudente de los volúmenes adquiridos	Actualmente la organización está utilizando productos de limpieza a granel para todos los departamentos, lo que ha supuesto una reducción considerable del consumo. Además, dentro de la medida de lo posible, en cocina se utilizan formatos de tipo industrial, para reducir la compra de artículos de un solo uso. Además, se prioriza el uso de productos de piscina en envases de mayor tamaño, para reducir los residuos generados.



INDICADOR DE COMPORTAMIENTO AMBIENTAL	PARÁMETROS COMPARATIVOS DE EXCELENCIA	COMENTARIOS
Generación de residuos por pernoctación (kg / pernoctación).	El total de residuos generados (clasificados y sin clasificar) es inferior o igual a 0,6 kg / pernoctación.	En la siguiente gráfica vemos la evolución del indicador en los años 2018, 2019 y 2020. Aunque la tendencia es positiva, todavía nos encontramos alejados del valor de 0,6 kg/pernoctación, existiendo margen para la mejora

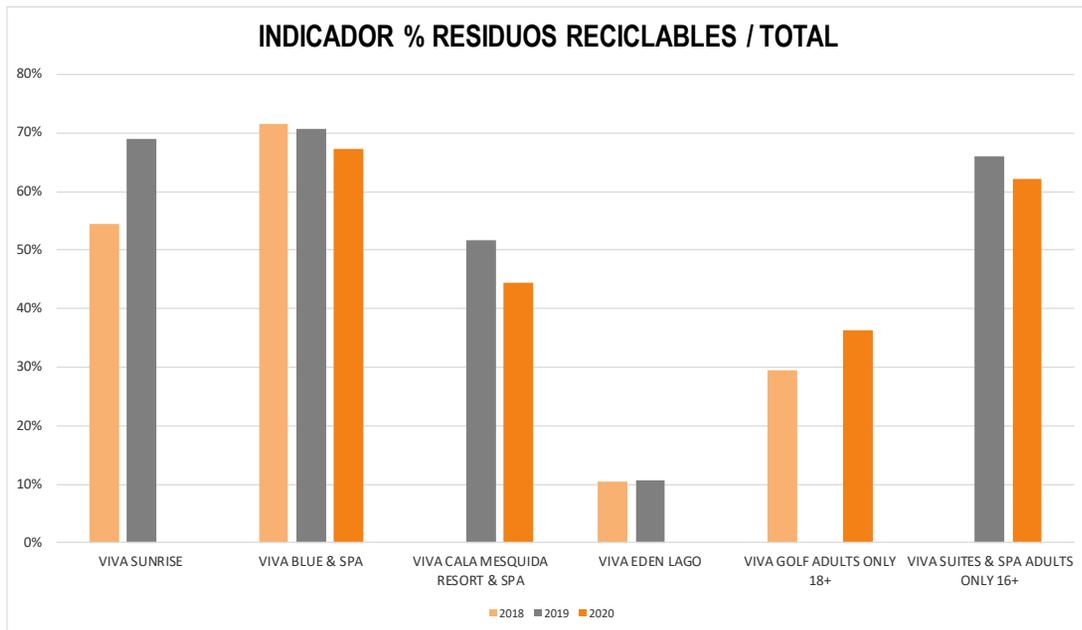


#### PREVENCIÓN DE RESIDUOS

MEJOR PRÁCTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL SEGÚN EL DRS	APLICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN
Prever instalaciones de recogida selectiva de residuos en todo el establecimiento para garantizar la existencia de un procedimiento claro de separación de residuos, así como contratar los servicios de reciclado pertinentes al menos para vidrio, papel y cartón, plástico, metales y residuos orgánicos.	Absolutamente todos los residuos utilizados se reciclan. Son llevados por cada departamento a la zona de reciclaje. Esta zona está dividida de manera que cada empresa de recogida de basura acceda exclusivamente a la zona que le compete, y se identifique perfectamente cada tipo de residuo.

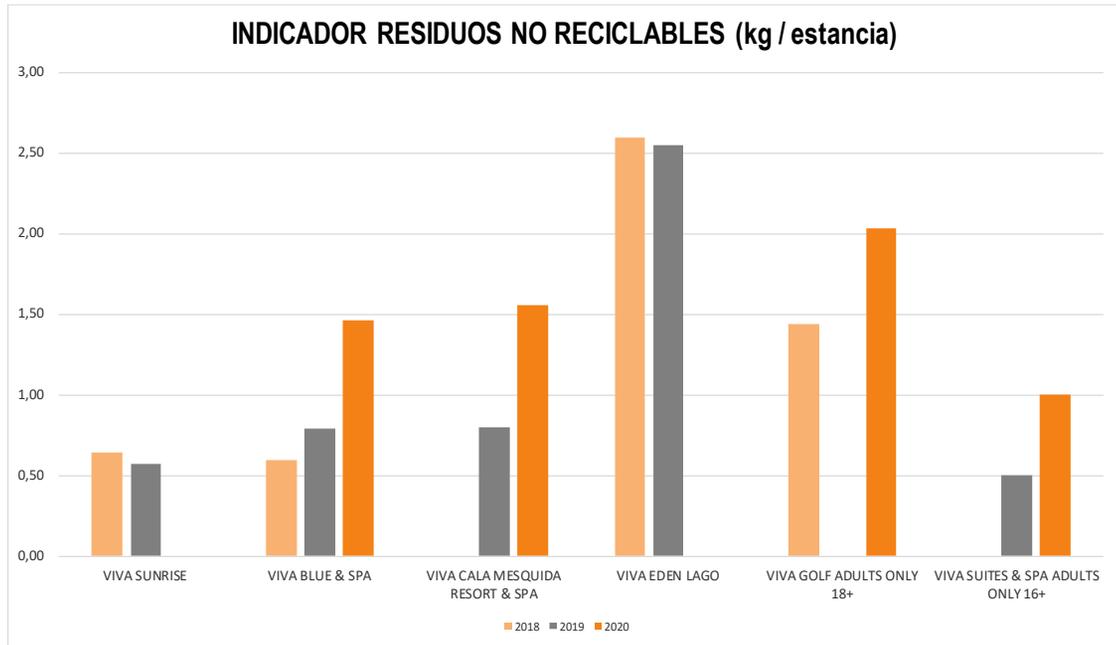


INDICADOR DE COMPORTAMIENTO AMBIENTAL	PARÁMETROS COMPARATIVOS DE EXCELENCIA	COMENTARIOS
Porcentaje de residuos enviados para su reutilización o reciclado (%).	Al menos el 84 % de los residuos, expresados en peso, se envía para su reciclado.	Aunque en algunos establecimientos nos acercamos a los valores óptimos en la mayoría debemos mejorar la separación del residuo banal (destinado a incineración) para aumentar el porcentaje de residuos reciclables



INDICADOR DE COMPORTAMIENTO AMBIENTAL	PARÁMETROS COMPARATIVOS DE EXCELENCIA	COMENTARIOS
Generación de residuos sin clasificar por pernoctación (kg/pernoctación).	La cantidad de residuos sin clasificar enviados para su eliminación es inferior o igual a 0,16 kg/pernoctación.	Los valores oscilan entre 0,5 y 2,6 Kg / pernoctación. Son valores a partir de los cuáles ir mejorando anualmente.





### 8.3. Emisiones a la atmósfera

Los establecimientos pertenecientes a **Hotels Viva** cuentan con diferentes focos de emisiones a la atmósfera:

- Extractores en las cocinas.
- Calderas para la producción de agua caliente sanitaria (ACS) y calefacción. Los combustibles utilizados son gasoil, GLP, gas canalizado o biomasa.
- Grupo electrógeno, utilizado en caso de ausencia de suministro eléctrico. Utilizan gasoil como combustible.
- Equipos de refrigeración, conservación o climatización, que contiene gases refrigerantes: cámaras de cocina, equipos aire acondicionado, botelleros, neveras apartamentos, etc.
- Vehículo utilizado en el Viva Eden Lago
- Estufas que utilizan butano o propano, en algunos establecimientos

**Control de las emisiones a la atmósfera.** Es importante controlar las emisiones a la atmósfera provocadas principalmente por las calderas, ya que constituyen focos de emisión de dióxido de carbono, óxidos de nitrógeno y de azufre, partículas sólidas y combustible no quemado, aumentando la contribución al efecto invernadero.

Desde la entrada en vigor del *Real Decreto 100/2011, de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera y se establecen las disposiciones básicas para su aplicación* y el *Real Decreto 1042/2017, de 22 de diciembre, sobre la limitación de las emisiones a la atmósfera de determinados agentes contaminantes procedentes de las instalaciones de combustión medianas y por el que se actualiza el anexo IV de la Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera* las calderas de todos nuestros establecimientos, aunque siguen considerándose APCA's, ya no están incluidas en ninguno de los grupos de clasificación (al tener en todos los casos potencia inferior a 1 Mwt). Por este motivo, no es necesario que se efectúe ningún control de emisiones a cargo de un Organismo de Control Autorizado.

Se realiza en cada uno de los establecimientos un control de las emisiones para comprobar si son adecuadas, cumpliendo con lo establecido en el Reglamento de Instalaciones Térmicas en la Edificación (RITE) a cargo de una empresa mantenedora autorizada con industria, con la que se dispone de un contrato de mantenimiento.

**Emisiones de gases refrigerantes:** Se realizan las revisiones periódicas indicadas por la normativa europea para controlar las posibles fugas en los equipos de aire acondicionado y de refrigeración a fin de minimizar las emisiones de HCFC's y HFC's a la atmósfera. Por parte del equipo de servicios técnicos se lleva a cabo un mantenimiento preventivo para evitar fugas de gases refrigerantes.

A la hora de instalar nuevos equipos estos ya contienen gases que no al deterioro de la capa de ozono.



En las tablas siguientes figuran las cantidades totales, expresadas en kg., repostadas en cada uno de los establecimientos incluidos en el alcance de la Declaración Ambiental durante los años 2018, 2019 y 2020.

		VIVA BLUE & SPA	VIVA SUNRISE	VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA	VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+	VIVA SUITES ADULTS ONLY 16+	VIVA EDEN LAGO	
TIPO DE GAS Y CANTIDADES (Kg) AÑO 2018	R417A				5,59			5,59
	R404A				27,34	5,00		32,34
	R134A	0,40	0,50	3,80	28,04	0,30		33,04
	R410A						0,30	0,30
	R407C	3,50	4,00	6,80		5,90		20,20
	R422A	0,40						0,40
	R422D		0,50	8,50	3,80			12,80
	R442A		4,20	7,30		5,40	2,00	18,90
	R449A	56,00						56,00
		60,30	9,20	26,40	64,77	16,60	2,30	179,57

		VIVA BLUE & SPA	VIVA SUNRISE	VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA	VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+	VIVA SUITES ADULTS ONLY 16+	VIVA EDEN LAGO	
TIPO DE GAS Y CANTIDADES (Kg) AÑO 2019	R134A	123,00	3,00	77,60	7,60	0,50		211,70
	R410A	1,00		3,60		3,10		7,70
	R407C			1,30		0,80		2,10
	R422D		12,70	20,50				33,20
	R449A	2,40	0,60	14,70	2,00	7,60	3,40	30,70
	R427A			4,00				4,00
		126,40	16,30	121,70	9,60	12,00	3,40	289,40



		VIVA BLUE & SPA	VIVA SUNRISE	VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA	VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+	VIVA SUITES ADULTS ONLY 16+	VIVA EDEN LAGO	
TIPO DE GAS Y CANTIDADES (Kg) AÑO 2020	R134A	0,40		5,70	7,90			14,00
	R410A							0,00
	R407C							0,00
	R422A			2,60				2,60
	R422D							0,00
	R449A			1,50	1,00			2,50
	R442A	0,10			0,90			1,00
	R427A			0,40				0,40
		0,50	0,00	10,20	9,80	0,00	0,00	20,50

Cada columna vertical incluye la suma total de gases recargados en cada establecimiento y la suma de las filas indica la cantidad repostada de cada tipo de gas. Finalmente, la suma total para todos los establecimientos se indica en el número que figura en la celda inferior derecha.

A continuación, a través del potencial de calentamiento atmosférico (PCA) correspondiente a cada gas obtenemos las toneladas equivalentes de CO<sub>2</sub> emitidas a la atmósfera.  
(Fuente, Reglamento UE 517/2014, de 16 de abril, sobre gases fluorados de efecto invernadero e IF02 del Real Decreto 552/2019, de 27 de septiembre, por el que se aprueban el Reglamento de seguridad para instalaciones frigoríficas y sus instrucciones técnicas complementarias)

GAS	PCA	GAS	PCA
R417A	2346,14	R407C	1773,85
R404A	3921,6	R422A	2729,05
R134A	1430	R422D	3143,05
R410A	2087,5	R449A	1397,1
R427A	2138		



		VIVA BLUE & SPA	VIVA SUNRISE	VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA	VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+	VIVA SUITES ADULTS ONLY 16+	VIVA EDEN LAGO	
GASES REFRIGERANTES Tn emisiones equivalentes CO <sub>2</sub> AÑO 2018	R417A				13,11			13,11
	R404A				107,22	19,61		126,82
	R134A	0,57	0,72	5,43	40,10	0,43		47,25
	R410A						0,63	0,63
	R407C	6,21	7,10	12,06		10,47		35,83
	R422A	1,09						1,09
	R422D		1,57	26,72	11,94			40,23
	R442A		7,91	13,75		10,17	3,77	35,61
	R449A	78,23						78,23
		86,11	17,29	57,97	172,37	40,68	4,39	<b>378,8097</b>

		VIVA BLUE & SPA	VIVA SUNRISE	VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA	VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+	VIVA SUITES ADULTS ONLY 16+	VIVA EDEN LAGO	
GASES REFRIGERANTES Tn emisiones equivalentes CO <sub>2</sub> AÑO 2019	R134A	175,89	4,29	110,97	10,87	0,72		302,73
	R410A	2,09		7,52		6,47		16,07
	R407C			2,31		1,42		3,73
	R422D		39,92	64,43				104,35
	R449A	3,35	0,84	20,54	2,79	10,62	4,75	42,89
	R427A			8,55				8,55
		181,33	45,04	214,31	13,66	19,22	4,75	<b>478,32</b>



		VIVA BLUE & SPA	VIVA SUNRISE	VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA	VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+	VIVA SUITES ADULTS ONLY 16+	VIVA EDEN LAGO	
GASES REFRIGERANTES Tn emisiones equivalentes CO <sub>2</sub> AÑO 2020	R134A	0,57		8,15	11,30			20,02
	R410A							0,00
	R407C							0,00
	R422A			8,17				8,17
	R422D							0,00
	R449A			2,10	1,40			3,49
	R442A	0,19			1,70			1,89
	R427A			0,86				0,86
		0,57		19,27	12,69			32,54



## 8.4. Ruidos y vibraciones

Se han establecido horarios preferentes para el reparto de proveedores, para intentar minimizar las molestias causadas a los clientes y vecinos. Por otra parte, todos los departamentos disponen, en sus instrucciones ambientales, de pautas de comportamiento en las que se les recuerda la necesidad de minimizar los ruidos que causan durante su trabajo.

Cada noche se realizan actuaciones de música en vivo o shows por la animación propia o por actuaciones profesionales contratadas. La música exterior finaliza sobre las 22.30 horas en todos los establecimientos.

**Hotels Viva** ha establecido que cada 3 años, siempre y cuando no existan cambios en actividades, instalaciones o desviaciones que exijan realizarlo de forma extraordinaria, se realizará un estudio completo sobre el ruido generado en las instalaciones y en el entorno próximo de cada uno de los establecimientos para valorar el cumplimiento de la normativa al respecto.

ESTABLECIMIENTO	MUNICIPIO	Normativa de referencia	Fecha realización última sonometría incluida en el alcance
Viva Blue & Spa	Muro	Ley 13/2012, de 20 de noviembre, de medidas urgentes para la activación económica en materia de industria y energía, nuevas tecnologías, residuos, aguas, otras actividades y medidas tributarias (disposición final tercera):	25/07/2019 (vespertina y nocturna) y 1/08/2019 (diurna)
Viva Cala Mesquida Resort & Spa	Capdepera	“2. La disposición transitoria segunda de la Ley 1/2007 queda modificada de la siguiente manera: <b>Disposición transitoria segunda</b> <b>Ordenanzas municipales aprobadas y zonas acústicamente saturadas</b> <b>1. Las ordenanzas municipales aprobadas y las zonas declaradas como zonas acústicamente saturadas antes de la entrada en vigor de esta ley han de adecuarse a la legislación básica estatal y a esta ley antes del 30 de junio de 2013.</b>	21/06/2017 (vespertina y nocturna) y 22/06/2017 (diurna)
Viva Suites & Spa adults only 16+		<b>2. Hasta que no tenga lugar la adaptación mencionada, son directamente aplicables las previsiones de la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, sus reglamentos de desarrollo parcial y la presente ley, particularmente por lo que respecta a la prohibición de actividades cuyos valores de emisión acústica estén en los márgenes y los horarios previstos en la normativa mencionada”</b>	
Viva Sunrise	Alcúdia	Ordenança reguladora des renous i les vibracions en el Municipi d'Alcúdia	12/07/2017 (diurna, vespertina y nocturna)
Viva Eden Lago			12/07/2017 (diurna, vespertina y nocturna)
Viva Golf adults only 18+			25/07/2019 (vespertina y nocturna) y 27/06/2019 (diurna)

Se ha verificado el cumplimiento de las ordenanzas en zonas del perímetro exterior de los establecimientos, con resultado satisfactorio en todos los casos. En las tablas anteriores figuran las fechas de realización de las sonometrías –en el periodo de 3 años que incluye la presente Declaración-.



## 8.5. Consumos y calidad del agua

Es importante promover el ahorro de agua ya que se trata de un recurso escaso, más aún en unas islas como es el caso de Mallorca y Menorca, principalmente en el caso del consumo que genera la actividad turística durante los meses de verano.

### Mejoras implantadas para reducir el consumo de agua

El consumo de agua de todas las áreas de servicio se cuantifica mediante lecturas diarias. Se promueve que los aseos comunes cuenten con grifos sensores que permitan optimizar el consumo de agua en estas zonas.

En los jardines se utiliza piedra volcánica en algunas zonas para evitar la evaporación del agua y mantener la humedad de las plantas, lo que permite reducir el consumo de agua. Igualmente se dispone de relojes para controlar los tiempos de riego que, siempre, se realiza durante la noche. El mantenimiento preventivo llevado a cabo por servicios técnicos permite detectar y solucionar las fugas que puedan aparecer en el circuito de riego.

En algunos establecimientos –como por ejemplo en el Viva Suites & Spa adults only 16+, Viva Golf adults only 18+, o parte de los establecimientos Viva Cala Mesquida Resort & Spa o Viva Sunrise-, se han instalado en los apartamentos de clientes grifería con sistemas de ahorro de agua mediante mezcla de aire por filtros.

Se dispone de "pegatinas recordatorio" en las áreas de servicio para que el personal recuerde continuamente cerrar los grifos. Además, se ha formado al personal para que al detectar una fuga la comunique inmediatamente.

A los clientes se les recuerda, mediante un folleto, que el agua es un recurso escaso y se solicita su colaboración mediante su consumo racional, además de ofrecer el cambio de toallas únicamente si lo solicitan.

### Mejoras preventivas en relación a la calidad del agua

- Agua de consumo: una vez al año se realiza una hipercloración del aljibe, se limpian los lodos y desinfectan los acumuladores. Adicionalmente, cada mes un laboratorio homologado toma muestras aleatorias de la calidad del agua y nos remite un informe detallado de los resultados obtenidos. Estos datos son analizados por la Dirección del establecimiento para tomar las medidas correspondientes, en caso necesario.
- Legionella: Como medida preventiva para el control de la *legionella* y en cumplimiento del Real Decreto 865/2003 sobre criterios higiénico sanitarios para la prevención y control de la legionelosis, el departamento de servicios técnicos lleva a cabo periódicamente, siguiendo las rutinas establecidas en el plan de mantenimiento preventivo, todas las acciones y controles indicados en la normativa. Periódicamente un laboratorio homologado lleva a cabo controles de determinación de *legionella*, habiendo dado siempre, en todos los casos, resultados satisfactorios.



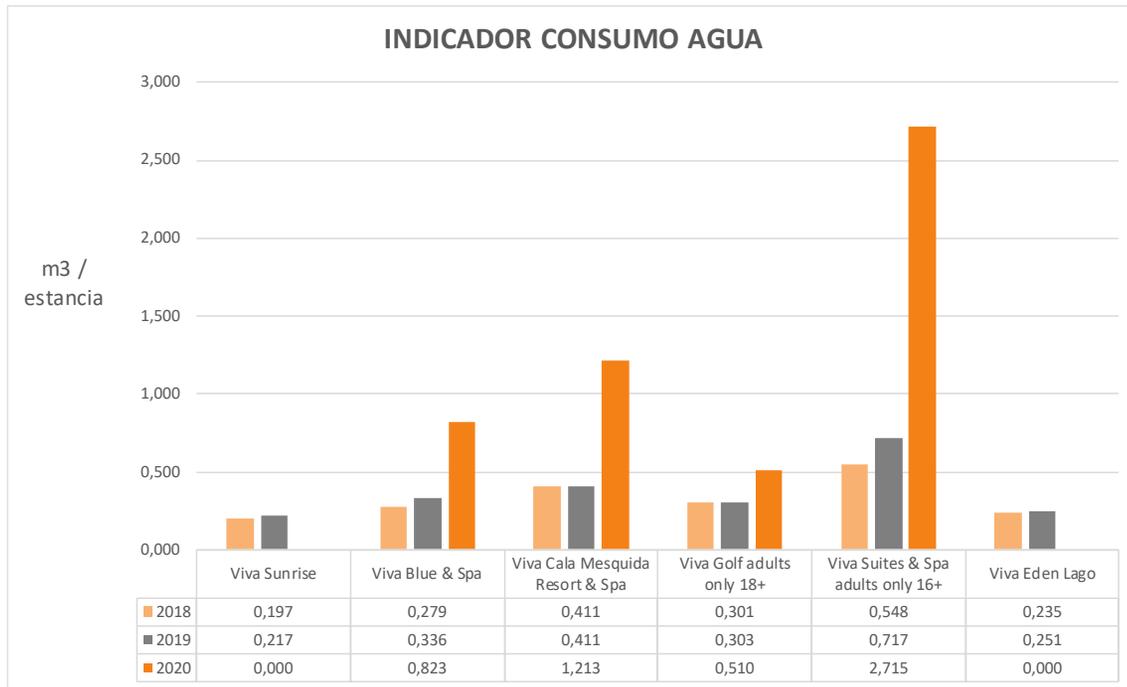
- Control del agua de las piscinas: anualmente laboratorios homologados realizan una analítica de las aguas de las diferentes piscinas –tanto exteriores como interiores-, en cumplimiento del *Real Decreto 742/2013, de 27 de septiembre por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas*. Además, diariamente se realizan dos controles de los parámetros del agua de las piscinas por parte del personal de servicios técnicos. Se cumple la normativa vigente estatal y autonómica, manteniendo registro de las intervenciones, existiendo en todos los establecimientos planes de autocontrol e informando al público de los parámetros de calidad del agua mediante información situada en las recepciones.

#### **Datos consumo años 2018, 2019 y 2020**

VIVA SUNRISE	2018	2019	2020
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	28.415	28.110	426
Estancias	143.928	129.661	0
Ratio consumo por estancia	0,197	0,217	#¡DIV/0!
<b>VIVA BLUE &amp; SPA</b>			
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	49.303	58.323	23.271
Estancias	176.618	173.509	28.288
Ratio consumo por estancia	0,279	0,336	0,823
<b>VIVA CALA MESQUIDA RESORT &amp; SPA</b>			
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	76.834	75.563	25.251
Estancias	187.080	183.669	20.820
Ratio consumo por estancia	0,411	0,411	1,213
<b>VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+</b>			
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	16.864	15.319	5.534
Estancias	56.094	50.535	10.855
Ratio consumo por estancia	0,301	0,303	0,510
<b>VIVA SUITES &amp; SPA ADULTS ONLY 16+</b>			
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	30.823	35.580	13.694
Estancias	56.212	49.635	5.043
Ratio consumo por estancia	0,548	0,717	2,715
<b>VIVA EDEN LAGO</b>			
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	25.240	27.471	6.655
Estancias	107.370	109.526	0
Ratio consumo por estancia	0,235	0,251	#¡DIV/0!



**Comparativa indicador “consumo por estancia” años 2018, 2019 y 2020**



En 2020 el indicador no es representativo. La drástica reducción de estancias y el corto periodo de apertura han motivado los el ratio “consumo/estancia” aumente excesivamente. En 2021 la tendencia mejorará aunque creemos que no será hasta 2022 donde podremos volver a comparar con datos de una temporada turística habitual (2019, por ejemplo). También comentar que el indicador es “cero” en Viva Sunrise y Viva Eden Lago al no haber estado operativos en 2021 a causa de la pandemia.



### SUPERVISIÓN, MANTENIMIENTO Y OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE AGUA

MEJOR PRÁCTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL SEGÚN EL DRS		APLICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN
Realizar una auditoría del consumo de agua y supervisar ese consumo en zonas y procesos clave. Garantizar que todos los equipos se mantienen bien por medio de inspecciones periódicas apropiadas, incluso durante las tareas de lavandería y limpieza.		Además del contador general de agua disponemos de subcontadores que nos permiten sectorizar los consumos y analizar el motivo de aumentos de consumo no previstos.
INDICADOR DE COMPORTAMIENTO AMBIENTAL	PARÁMETROS COMPARATIVOS DE EXCELENCIA	COMENTARIOS
Consumo de agua por pernoctación (l/pernoctación).	El consumo total de agua es inferior o igual a 140 l/pernoctación en hoteles con todos los servicios	Como comprobamos en la gráfica de la página anterior en todos los establecimientos se supera este valor, más aún en 2020 a causa de la pandemia.

### DISPOSITIVOS DE AHORRO DE AGUA EN LA ZONA DE HUÉSPEDES

MEJOR PRÁCTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL SEGÚN EL DRS	APLICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN
Instalar dispositivos de ahorro de agua, por ejemplo grifos pulverizadores y grifería termostática para duchas de bajo caudal, inodoros de doble pulsador y bajo caudal y urinarios secos. Instalación de aireadores en los dispositivos existentes.	Se han instalado en los nuevos edificios construidos un sistema de pulsador y bajo caudal en los nuevos urinarios. Disponemos de sistemas de aireadores en las diferentes habitaciones

### GESTIÓN OPTIMIZADA DE PISCINAS

MEJOR PRÁCTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL SEGÚN EL DRS	APLICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN
Optimizar la frecuencia y el momento de la limpieza del filtro de la piscina en función de la caída de presión en lugar de un calendario fijo, aplicar un tratamiento de ozonización o de rayos ultravioleta y controlar cuidadosamente la dosificación para minimizar la cloración, así como recuperar el calor del aire extraído del sistema de ventilación.	La limpieza de filtros de piscina se lleva a cabo en función de la presión del mismo, que controla periódicamente Servicio Técnico. No se ha considerado adecuado instalar sistemas de ozonización o aplicación de rayos ultravioleta ya hasta ahora sólo se han demostrado verdaderamente eficaces en piscinas de pequeño tamaño. Todas nuestras piscinas disponen de sistemas de dosificación automática de producto para optimizar el tratamiento.



## 8.6. Consumos energéticos

La energía consumida en los establecimientos, ya sea electricidad, gasoil, GLP, gas natural canalizado, butano o propano, según el caso, proviene de recursos naturales no renovables y limitados, provocando un aumento de la contaminación de la atmósfera y contribuyendo al calentamiento global del planeta.

Además, se dispone de calderas de biomasa –en Viva Blue & Spa, Viva Cala Mesquida Resort & Spa y Viva Golf adults only 18+–, lo que contribuye a la reducción de gases de efecto invernadero, mediante la generación de energía a través de fuentes renovables

### **ELECTRICIDAD**

Las principales áreas de generación de consumo eléctrico, incluyendo comentarios sobre mejoras ambientales implantadas en los establecimientos, son las siguientes:

- **Habitaciones.** Progresivamente se van sustituyendo las luminarias incandescentes por bombillas de tecnología LED. Se dispone de dispositivos en las puertas de las terrazas de los apartamentos que interrumpen automáticamente el funcionamiento del aire acondicionado al abrirlas.
- **Áreas comunes de servicio al cliente y zonas nobles.** Se dispone de bombillas dicróicas, reduciendo el consumo eléctrico respecto a las bombillas convencionales y, progresivamente, se instalan luminarias LED.
- **Cocinas, snacks y restaurantes.** Áreas dotadas de iluminación con bombillas dicróicas y LED, excepto en las cocinas que están equipadas con fluorescentes. Puntos importantes de consumo son las cámaras frigoríficas industriales, las cámaras botelleros y los trenes de lavado.
- **Piscinas y jardines.** Se procura la instalación de luminarias de bajo consumo en los paseos de los jardines.
- **Servicio Técnico.** Se dispone de recuperadores de energía en todas ellas, para el calentamiento del agua caliente sanitaria, así como variadores de frecuencia en los grupos de presión del agua. De esta forma se genera un ahorro energético a la hora de suministrar calefacción y ACS



### Datos consumo años 2018, 2019 y 2020

VIVA SUNRISE	2018	2019	2020
Consumo de electricidad (Kwh)	1.324.555	1.135.031	89.911
Estancias	143.928	129.661	0
Ratio consumo por estancia	9,20	8,75	#¡DIV/0!

VIVA BLUE & SPA	2018	2019	2020
Consumo de electricidad (Kwh)	2.195.941	2.188.954	646.140
Estancias	176.618	173.509	28.288
Ratio consumo por estancia	12,433	12,616	22,841

VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA	2018	2019	2020
Consumo de electricidad (Kwh)	2.480.597	2.154.305	623.702
Estancias	187.080	183.669	20.820
Ratio consumo por estancia	13,260	11,729	29,957

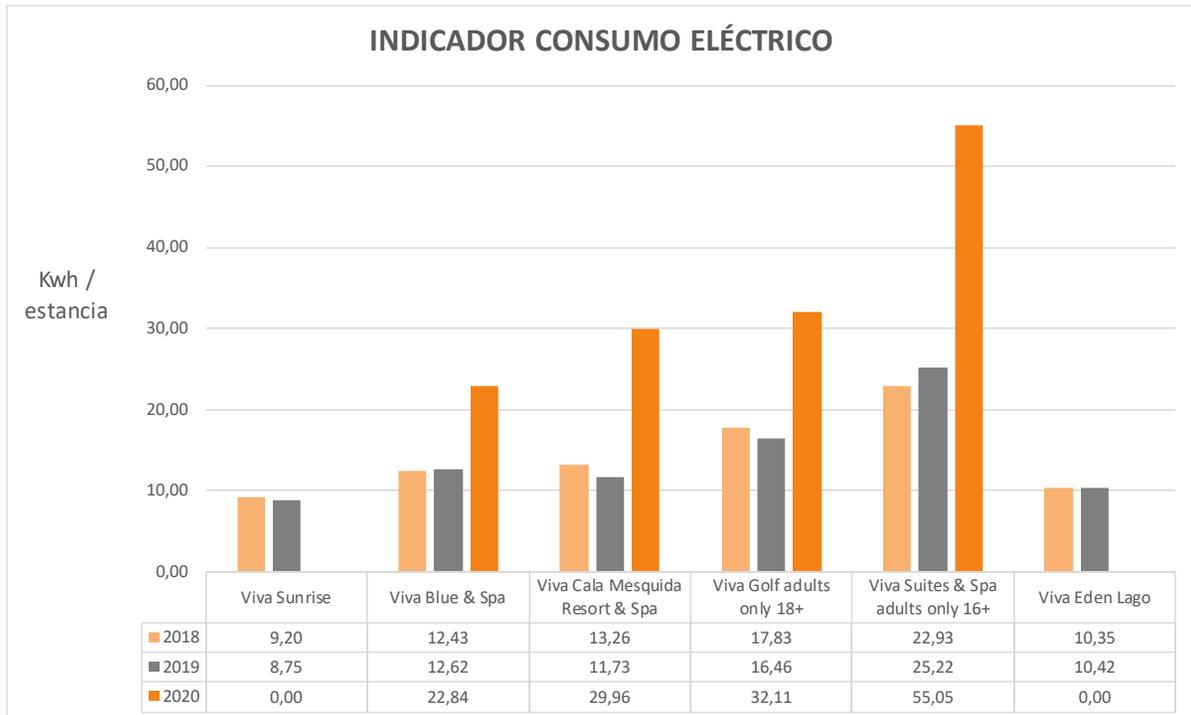
VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+	2018	2019	2020
Consumo de electricidad (Kwh)	999.933	831.574	348.563
Estancias	56.094	50.535	10.855
Ratio consumo por estancia	17,826	16,455	32,111

VIVA SUITES & SPA ADULTS ONLY 16+	2018	2019	2020
Consumo de electricidad (Kwh)	1.288.681	1.251.965	277.628
Estancias	56.212	49.635	5.043
Ratio consumo por estancia	22,93	25,22	55,05

VIVA EDEN LAGO	2018	2019	2020
Consumo de electricidad (Kwh)	1.111.375	1.141.535	67.986
Estancias	107.370	109.526	0
Ratio consumo por estancia	10,35	10,42	#¡DIV/0!



**Comparativa indicador “consumo por estancia” años 2018, 2019 y 2020**



En 2020 el indicador no es representativo. La drástica reducción de estancias y el corto periodo de apertura han motivado los el ratio “consumo/estancia” aumente excesivamente. En 2021 la tendencia mejorará, aunque creemos que no será hasta 2022 donde podremos volver a comparar con datos de una temporada turística habitual (2019, por ejemplo). También comentar que el indicador es “cero” en Viva Sunrise y Viva Eden Lago al no haber estado operativos en 2021 a causa de la pandemia.



## **GAS. GLP PROCEDENTE DE DEPÓSITO PROPIO**

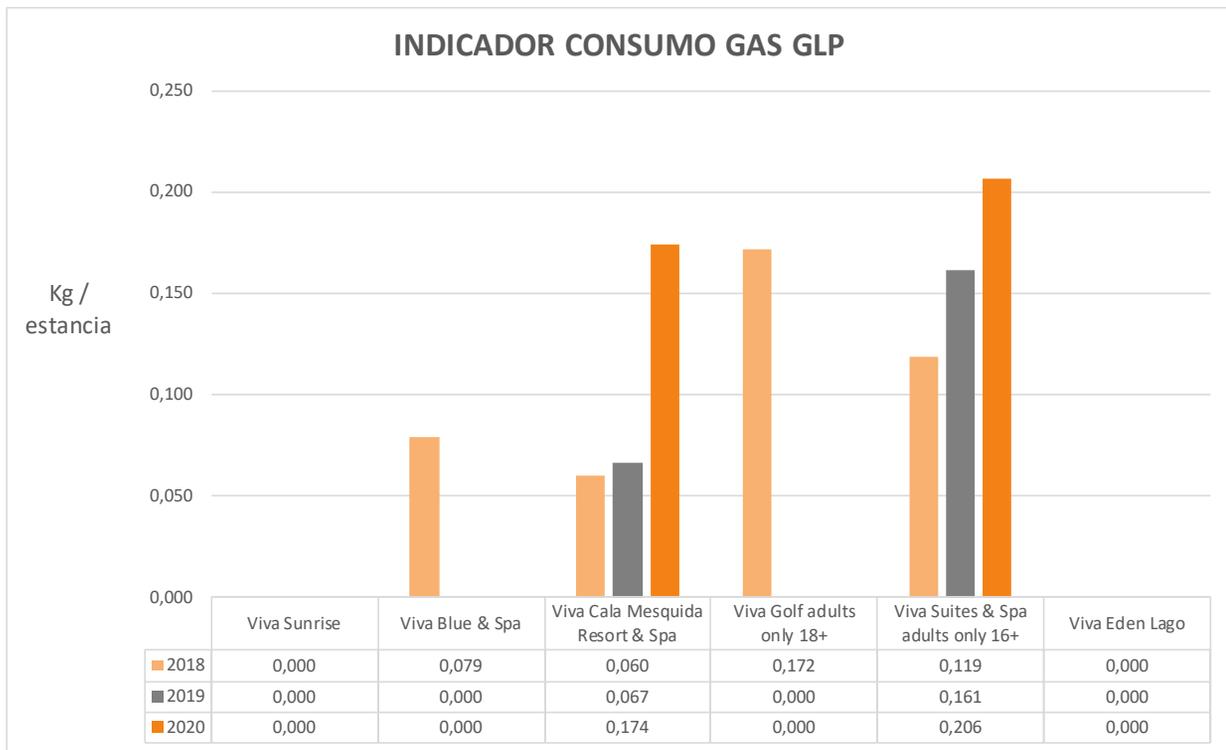
La utilización de GLP tiene lugar en las cocinas y snacks -hornos y fogones- de los establecimientos Viva Golf adults only 18+, Viva Suites & Spa adults only 16+ y Viva Cala Mesquida Resort & Spa. Viva Sunrise efectuó el cambio a gas canalizado en 2016, Viva Eden Lago en 2017 y Viva Golf adults only 18+ y Viva Blue & Spa en 2019

### **Datos consumo años 2018, 2019 y 2020**

VIVA BLUE & SPA	2018	2019	2020
Consumo de GLP (kg)	13.992	0	0
Estancias	176.618	0	0
Ratio consumo por estancia	0,079	0,000	0,000
VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA	2018	2019	2020
Consumo de GLP (kg)	11.282	12.246	3.620
Estancias	187.080	183.669	20.820
Ratio consumo por estancia	0,060	0,067	0,174
VIVA GOLF HOTEL ADULTS ONLY 18+	2018	2019	2020
Consumo de GLP (kg)	9.635	0	0
Estancias	56.094	49.635	0
Ratio consumo por estancia	0,172	0,000	0,000
VIVA SUITES & SPA ADULTS ONLY 16+	2018	2019	2020
Consumo de GLP (kg)	6.682	8.015	1.041
Estancias	56.212	49.635	5.043
Ratio consumo por estancia	0,119	0,161	0,206



### Comparativa indicador “consumo por estancia” años 2018, 2019 y 2020



En 2020 el indicador no es representativo. La drástica reducción de estancias y el corto periodo de apertura han motivado los el ratio “consumo/estancia” aumente excesivamente. En 2021 la tendencia mejorará, aunque creemos que no será hasta 2022 donde podremos volver a comparar con datos de una temporada turística habitual (2019, por ejemplo). En Viva Sunrise y Viva Eden Lago el indicador aparece como “cero” al haberse sustituido el gasoil por gas canalizado ya hace unos años.



## GAS NATURAL CANALIZADO

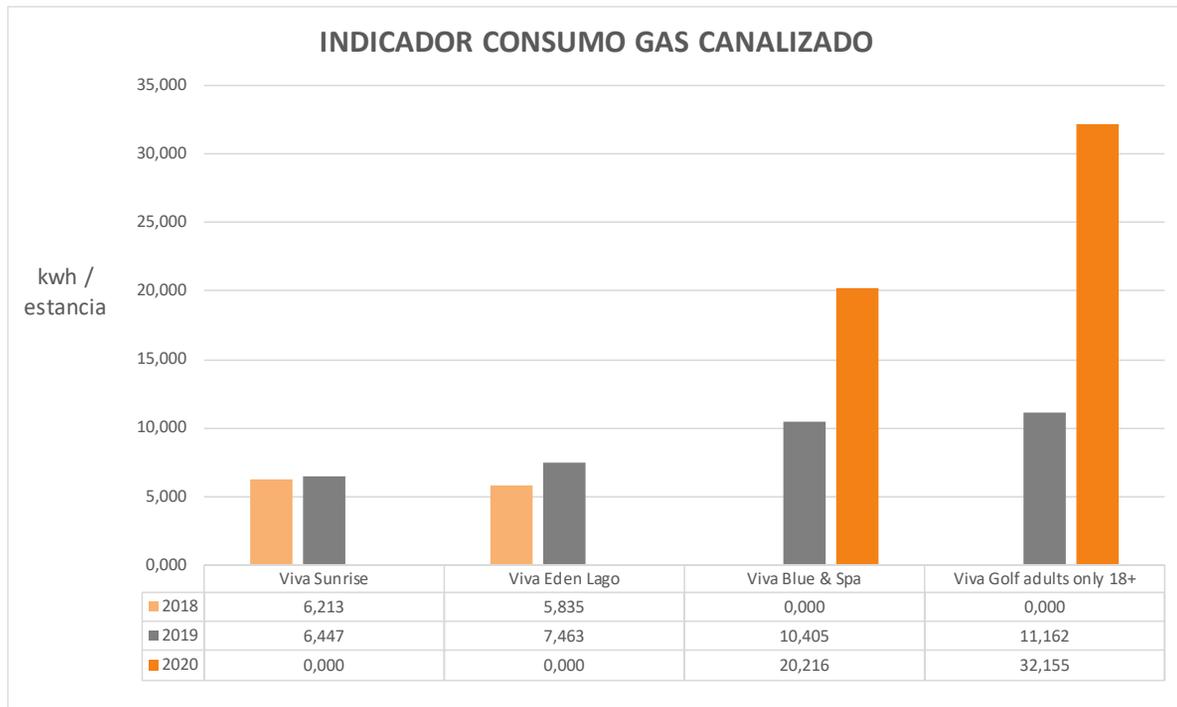
En los establecimientos Viva Sunrise, Viva Eden Lago, Viva Golf adults only 18+ y Viva Blue & Spa existe conexión de gas canalizado que se utiliza tanto para cocinas como para calderas

### Datos consumo años 2018, 2019 y 2020

VIVA SUNRISE	2018	2019	2020
Consumo de gas canalizado (Kwh)	894.267	835.941	0
Estancias	143.928	129.661	0
Ratio consumo por estancia	6,213	6,447	0,000
VIVA EDEN LAGO	2018	2019	2020
Consumo de gas canalizado (Kwh)	626.496	817.384	0
Estancias	107.370	109.526	0
Ratio consumo por estancia	5,835	7,463	0,000
VIVA BLUE & SPA	2018	2019	2020
Consumo de gas canalizado (Kwh)		1.805.414	571.867
Estancias		173.509	28.288
Ratio consumo por estancia		10,405	20,216
VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+	2018	2019	2020
Consumo de gas canalizado (Kwh)		564.057	349.047
Estancias		50.535	10.855
Ratio consumo por estancia		11,162	32,155



### Comparativa indicador “consumo por estancia” años 2018, 2019 y 2020



En 2020 el indicador no es representativo. La drástica reducción de estancias y el corto periodo de apertura han motivado los el ratio “consumo/estancia” aumente excesivamente. En 2021 la tendencia mejorará, aunque creemos que no será hasta 2022 donde podremos volver a comparar con datos de una temporada turística habitual (2019, por ejemplo). También comentar que el indicador es “cero” en Viva Sunrise y Viva Eden Lago al no haber estado operativos en 2021 a causa de la pandemia.



## PROPANO Y BUTANO EN BOTELLAS

En algunos establecimientos se utilizan botellas de propano o butano, de 12,5 kg, para las estufas de la cafetería – cuando el clima así lo requiere, a inicio de la temporada- o para la barbacoa.

### Datos consumo años 2018, 2019 y 2020

#### CONSUMO DE BUTANO

VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+	2018	2019	2020
Consumo de butano (kg)	1.407,00	198,00	0,00
Estancias	56.094	50.535	0
Ratio consumo por estancia	0,0251	0,0039	0,0000

VIVA SUITES & SPA ADULTS ONLY 16+	2018	2019	2020
Consumo de butano (kg)	612,50	488	0
Estancias	56.212	49.635	0
Ratio consumo por estancia	0,01	0,00983	0,00000

VIVA BLUE & SPA	2018	2019	2020
Consumo de butano (kg)	38	0	0
Estancias	176.618	173.509	28.288
Ratio consumo por estancia	0,0002	0,00000	0,00000

#### CONSUMO DE PROPANO

VIVA BLUE & SPA	2018	2019	2020
Consumo de propano (kg)	319	638	121
Estancias	176.618	173.509	28.288
Ratio consumo por estancia	0,00181	0,00368	0,00421

VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA	2018	2019	2020
Consumo de propano (kg)	9.553	13.715	1.680
Estancias	187.080	183.669	20.820
Ratio consumo por estancia	0,0511	0,07467	0,08061

VIVA SUITES & SPA ADULTS ONLY 16+	2018	2019	2020
Consumo de propano (kg)	231	132	0
Estancias	56.212	49.635	0
Ratio consumo por estancia	0,0041	0,00266	0,00000

VIVA SUNRISE	2018	2019	2020
Consumo de propano (kg)	605	352	0
Estancias	143.900	129.661	0
Ratio consumo por estancia	0,0042	0,00271	0,00000

En el año 2020 los valores son inferiores ya que los establecimientos no abrieron hasta, como mínimo, el mes de julio y en ese momento del año ya no se necesitaban las estufas



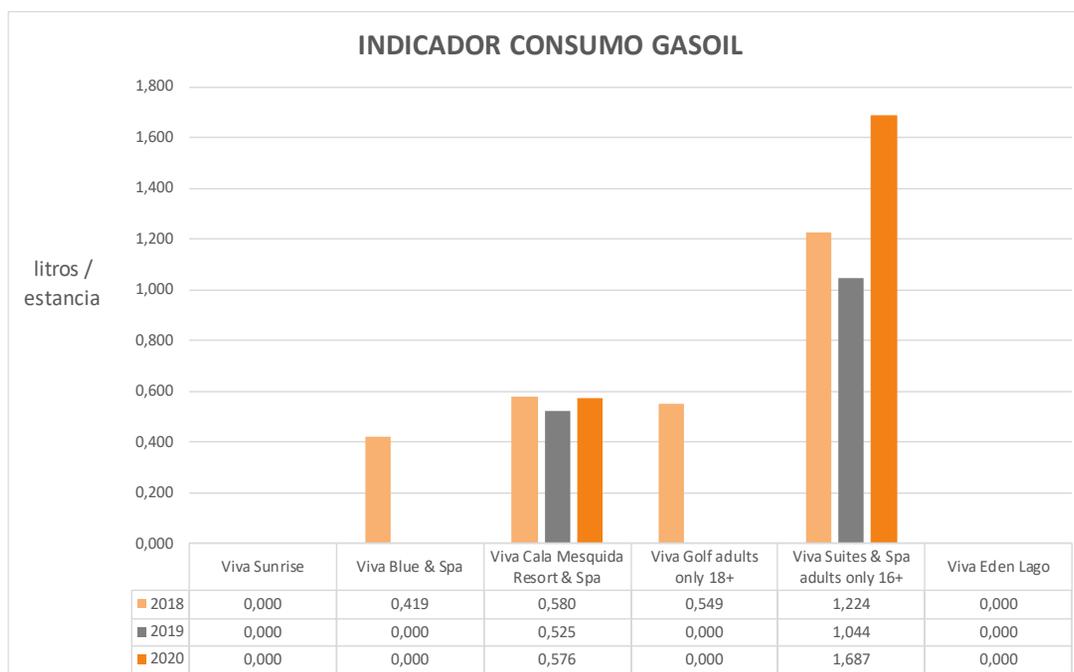
## GASOIL

La utilización del gasoil tiene lugar, principalmente, para el suministro a las calderas de ACS y calefacción (en aquellos establecimientos que utilizan este tipo de combustible). Además, también se utiliza para el funcionamiento de grupos electrógenos y maquinaria de jardinería. También utilizan gasoil dos furgonetas utilizadas en las instalaciones del Viva Eden Lago y del Viva Blue & Spa (desde 2017)

### Datos consumo años 2018, 2019 y 2020

VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA	2018	2019	2020
Consumo de gasoil (litros)	108.575	96.424	11.982
Estancias	187.080	183.669	20.820
Ratio consumo por estancia	0,580	0,525	0,576
VIVA SUITES & SPA ADULTS ONLY 16+	2018	2019	2020
Consumo de gasoil (litros)	68.830	51.817	8.507
Estancias	56.212	49.635	5.043
Ratio consumo por estancia	1,224	1,044	1,687

### Comparativa indicador "consumo por estancia" años 2018, 2019 y 2020



En 2020 el indicador no es representativo. La drástica reducción de estancias y el corto periodo de apertura han motivado los el ratio “consumo/estancia” aumente excesivamente. En 2021 la tendencia mejorará, aunque creemos que no será hasta 2022 donde podremos volver a comparar con datos de una temporada turística habitual (2019, por ejemplo)

### **GASOIL PARA OTROS USOS**

Los datos de consumo de combustible del vehículo del Viva Eden Lago correspondientes a los años 2018, 2019 y 2020 son los siguientes:

ESTABLECIMIENTO	litros 2018	litros 2019	litros 2020
Viva Eden Lago	89,10	65,38	0,00
Viva Blue & Spa	182,84	122,27	93,12

En 2020 el valor en Viva Eden Lago aparece como “cero” al haber estado cerrado el hotel a causa de la pandemia.



## **BIOMASA**

En el año 2013 se instaló una caldera de biomasa en el Aparthotel Viva Blue & Spa y en 2014 se instalaron calderas de biomasa en los establecimientos Viva Golf adults only 18+ y Viva Cala Mesquida Resort & Spa. Ello contribuye a reducir de forma importante el consumo de gasoil en estos establecimientos. En 2020 se eliminó la caldera de biomasa al haberse conectado a la red de suministro de gas canalizado y no aportar esta caldera mejoras sustanciales al consumo del hotel.

Los datos de generación de energía a partir de esta fuente renovable son los siguientes (datos en Mwh):

	Mwh generados		
	2018	2019	2020
<b>VIVA BLUE &amp; SPA</b>	1.013,24	477,37	95,07
<b>VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+</b>	678,75	153,50	0,0000
<b>VIVA CALA MESQUIDA RESORT &amp; SPA</b>	196,35	144,39	6,51

En 2019 se observa una disminución importante debido a averías en los 3 hoteles debidas a la mala calidad de la materia prima suministrada. Por este motivo las calderas de biomasa estuvieron mucho menos tiempo operativas y, por tanto, la energía generada fue menor. Ello ya se había empezado a observar en Viva Cala Mesquida Resort & Spa en 2018 aunque ha sido en 2019 cuando se ha extendido el problema a los 3 hoteles.



## 8.7. Almacenamiento, manipulación y consumo de productos químicos y de limpieza

**Almacenamiento:** Los productos químicos se almacenan separadamente, de forma ordenada, separándolos según su tipología ácida o básica, bien tapados, en un lugar con suficiente ventilación. Están correctamente identificados con su correspondiente etiqueta o nombre.

Se dispone de zonas adecuadas para el almacenamiento de productos químicos. Dichas zonas han sido protegidas para que, en caso de vertidos, estos puedan ser recogidos con material absorbente y no tengan contacto con el suelo o los desagües.

**Consumos de productos de limpieza:** Progresivamente se pretende optimizar el consumo de productos de limpieza. Para lograrlo, las gobernantas llevan un registro de la entrega de productos de limpieza a las camareras y mantienen charlas de sensibilización sobre la importancia del uso adecuado de los productos.

Se utilizan dosificadores para minimizar también el consumo de productos.

**Consumos de productos para las piscinas y tratamiento de agua.** Para el tratamiento y limpieza del agua de la piscina e instalaciones de agua de uso común en el departamento de Servicios Técnicos se utilizan diferentes productos químicos, aunque se intenta optimizar su consumo.

Como medida preventiva se regulan y ajustan los dosificadores y las sondas de cloro, bromo y pH por parte de las empresas suministradoras de los productos, excepto en el caso del Viva Suites & Spa adults only 16+ que dispone de tratamiento mediante hidrólisis salina.

**Fichas de seguridad:** Cada Jefe de departamento dispone de acceso a través de su equipo informático a las fichas, que también están impresas a disposición del personal. Periódicamente se da formación al personal para el uso y manipulación adecuados de los productos de limpieza. También se han mejorado las instrucciones ambientales de almacenamiento de productos peligrosos a fin de evitar mezclas que puedan provocar accidentes.



## 8.8. Aguas residuales

Todos nuestros establecimientos se hallan conectados a la red de alcantarillado dependiente del municipio en el que están situados, excepto los establecimientos situados en Cala Mesquida, que están conectado a la depuradora de la urbanización. El destino final de estas aguas residuales son las depuradoras en la cuáles se realiza su tratamiento.

Para reducir el impacto que nuestras actividades causen sobre la carga contaminante de las aguas residuales, intentamos minimizar el uso de lejía, sulfuran y amoniaco en los procesos de limpieza de los departamentos de pisos, cocina, bar-restaurante y recepción. Utilizamos productos de limpieza menos agresivos, utilizando dosificadores y envases reutilizables. También se ha impartido formación específica al personal de pisos, servicios técnicos y jardinería para la correcta y racional utilización de los productos químicos, evitando vertidos al suelo y a la red de alcantarillado.

Se realiza una analítica de las aguas residuales en cada uno de los establecimientos para comprobar que su composición no supera los valores límites de referencia establecidos. Estos límites son los establecidos en ordenanzas o normativa urbanística, según el municipio. Para aquellos establecimientos ubicados en municipios en los que no se regule la calidad de los vertidos, hemos tomado como referencia la normativa de Alcudia (Mallorca). El cuadro resumen de normativas de referencia figura a continuación:

Establecimiento	Municipio	Normativa de referencia	Fecha aprobación
Viva Golf adults only 18+	Alcudia	Ordenanza municipal sobre el uso de la red de alcantarillado (Alcudia)	24 de febrero de 2003
Viva Sunrise			
Viva Eden Lago			
Viva Blue & Spa	Muro	Norma 2.5.09 Plan General de Ordenación Urbana de Muro	15 de abril de 2003
Viva Cala Mesquida Resort & Spa	Capdepera	Ordenanza municipal reguladora del uso de la red de alcantarillado del municipio de Capdepera	12 de julio de 2006
Viva Suites & Spa adults only 16+			

Los parámetros que son objeto de estudio en la analítica son: pH, DQO, DBO<sub>5</sub>, sólidos en suspensión y aceites y grasas. Los análisis se realizan anualmente. En caso de detectar alguna anomalía, se registran las incidencias mediante la apertura de la correspondiente no conformidad, generando una acción correctiva teniendo en cuenta las variables que puedan influir sobre la muestra, por ejemplo, ocupación del establecimiento, hora de toma de la muestra, etc.



## 9. Indicadores básicos

### 9.1 Descripción de los indicadores básicos

El Reglamento EMAS requiere que las organizaciones presenten una serie de indicadores – que denomina “indicadores básicos”-. Estos indicadores son obligatorios para todas las organizaciones y, al estar redactados en las mismas unidades para todas ellas, permitirán, con el tiempo, poder establecer comparaciones sobre la situación ambiental de empresas del mismo sector. Los indicadores básicos se centran en el comportamiento ambiental en los siguientes ámbitos clave: eficiencia energética, eficiencia en el consumo de materiales, agua, residuos, biodiversidad y emisiones

### 9.2 Cálculo de los indicadores básicos

A continuación, se presenta, en forma de tabla, el cálculo de los indicadores básicos requeridos por el Reglamento EMAS en su Anexo IV, sección C, comparando los valores de los años 2017, 2018 y 2019 para cada uno de los establecimientos. Para efectuar los cálculos, hemos recabado la información de diferentes fuentes:

- El número de estancias de clientes se ha obtenido del programa de gestión hotelera. Se utilizará este valor como “cifra B” a la hora de calcular los indicadores básicos, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2018/2026 y en la Decisión (UE) 2017/2285 de la Comisión, ya que la relativización a estancias es una práctica común en el sector hotelero que permite efectuar comparaciones año a año mucho más efectivas que la división por el número de trabajadores.
- el consumo energético en MWh procede de sumar diferentes factores:
  - para el consumo eléctrico, las facturas de la compañía suministradora
  - para el propano, butano y gasoil, las facturas de la compañía suministradora aplicando posteriormente los factores de conversión siguientes (fuente, *Guía práctica para el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero (Generalitat de Catalunya)*):
 

▪ 1 litro gasoil C = 10,602 Kwh	1 Kwh gasoil = 0,27 kg CO <sub>2</sub>
▪ 1 kg GLP = 12,64 Kwh	1 Kwh GLP = 0,23 kg CO <sub>2</sub>
▪ 1 m <sup>3</sup> gas canalizado = 11,78 Kwh	1 Kwh gas canalizado = 0,18 kg CO <sub>2</sub>
▪ 1 kg propano = 12,83 Kwh	1 Kwh propano = 0,23 kg CO <sub>2</sub>
▪ 1 kg butano = 12,44 Kwh	1 Kwh butano = 0,24 kg CO <sub>2</sub>
- El consumo de productos químicos y productos de limpieza, a partir del programa de compras de la Cadena.
- El consumo de agua, a partir de las facturas de la compañía suministradora
- La superficie de suelo ocupada, a partir de los datos de los Manuales de Autoprotección, considerando únicamente la planta baja, sin considerar el desarrollo vertical de los edificios.
- La información sobre % de superficie de jardín (superficie en el centro orientada a la naturaleza), a partir de la información facilitada por el área de jardinería de Central
- La generación de residuos urbanos, a partir de los contenedores retirados por los servicios de recogida



- La generación de residuos peligrosos, a partir de los justificantes de entrega del gestor autorizado
- Las emisiones totales de gases de efecto invernadero,
  - Para el consumo eléctrico, según los factores de emisión facilitados, para cada comercializadora, por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (<https://gdo.cnmc.es/CNE/resumenGdo.do>)

FACTORES DE EMISIÓN –CONSUMO ELÉCTRICO. COMERCIALIZADORA ENDESA ENERGÍA, SA	
AÑO	kg CO <sub>2</sub> /kWh
2018	0,38
2019	0,27
2020	0,20

- generadas por el consumo de GLP, gas canalizado, butano, propano y gasoil, según los factores de emisión indicados en la Guía práctica para el cálculo de emisiones (Generalitat de Catalunya)

COMBUSTIBLE	Factor emisión	COMBUSTIBLE	Factor emisión
Gasoil calefacción	2,87 kg CO <sub>2</sub> /litro	Propano	2,94 kg CO <sub>2</sub> /kg
GLP	2,98 kg CO <sub>2</sub> /kg	Butano	2,96 kg CO <sub>2</sub> /kg
Gas canalizado	2,15 kg CO <sub>2</sub> /Nm <sup>3</sup>	Gasoil automoción	2,52 kg CO <sub>2</sub> /litro

- teniendo en cuenta las emisiones de gases refrigerantes a partir de las facturas de compra de los gases para cada establecimiento, convirtiendo estos datos a teq de CO<sub>2</sub> según la información sobre el potencial de calentamiento atmosférico para los gases refrigerantes que incluye el *Real Decreto 552/2019, de 27 de septiembre, por el que se aprueba el reglamento de seguridad para instalaciones frigoríficas.*
- Para las emisiones totales de aire, se recogen los datos de emisiones de SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> y PM relacionadas con el consumo eléctrico, aplicando los factores de conversión publicados por el Laboratori de l'Atmosfera, más las correspondientes a la combustión del gasoil o GLP, que figuran a continuación:

FACTORES DE EMISIÓN –CONSUMO ELÉCTRICO-			
AÑOS	g SO <sub>2</sub> /KWh	g NO <sub>x</sub> / KWh	g Partículas/ KWh
2018	1,0627	1,7305	0,0380
2019	0,9036	1,0270	0,0202
2020	0,9036	1,0270	0,0202

Para el año 2020 se consideran los mismos factores de conversión que para el año 2019 al no estar disponibles los factores de emisión para 2020 (versión del documento publicada en marzo de 2021)

combustible	g SO <sub>2</sub> /GJ	g NO <sub>x</sub> /GJ	g Partículas/GJ
Gasoil caldera	47,2	50	5
Gas canalizado	0	38	0,2
GLP	0	57	0,2

combustible	g SO <sub>2</sub> / Kg	g NO <sub>x</sub> / Kg	g Partículas / Kg
Gasoil vehículo	0,078	15	2,80

A partir de la siguiente página se presentan los valores para los diferentes establecimientos.

**En todos los casos se presenta el valor del impacto o consumo total anual (cifra A, según el Anexo IV del Reglamento CE 1221/2009 –modificado por Reglamento UE 2026/2018-), las estancias (cifra B según el citado anexo) y el ratio (cifra C), que corresponde al valor del indicador básico**



### VIVA SUNRISE

ÁMBITO AMBIENTAL	INDICADOR BÁSICO (C = A / B)	2018		2019		2020	
		Estancias (B) =	143.928	Estancias (B) =	129.661	Estancias (B) =	0
		VALOR TOTAL ANUAL (A)	VALOR INDICADOR (C)	VALOR TOTAL ANUAL (A)	VALOR INDICADOR (C)	VALOR TOTAL ANUAL (A)	VALOR INDICADOR (C)
Consumo total energía	MWh / estancia	2.226,58	0,0155	1.975,49	0,0152	89,91	--
Consumo productos SSTT	Tn / estancia	31,54	0,000219	21,87	0,0002	0,00	--
Consumo productos limpieza	Tn / estancia	4,74	0,000033	5,79	0,0000	0,00	--
Consumo agua	m <sup>3</sup> / estancia	28.415,00	0,197	28.110,00	0,2168	426,00	--
Biodiversidad	m <sup>2</sup> suelo construido	2.911,46	0,020	2.911,46	0,0225	2.911,46	--
	Superficie en el centro orientada según la naturaleza (m <sup>2</sup> / estancia)	1.099,95	0,0076	1.099,95	0,0085	1.099,95	--
	Superficie fuera del centro orientada según la naturaleza (m <sup>2</sup> / estancia)	0,00	0,00	0,00	0,0000	0,00	--
Emisiones anuales totales de gases efecto invernadero	Tn eq CO <sub>2</sub> / estancia DIRECTAS (combustibles)	162,75	0,00113	151,51	0,0012	0,00	--
	Tn eq CO <sub>2</sub> / estancia DIRECTAS (gases refrigerantes)	17,29	0,00012	45,04	0,0003	0,00	--
	Tn eq CO <sub>2</sub> / estancia INDIRECTAS (electricidad)	503,33	0,00350	306,46	0,0024	17,98	--
Generación de residuos	Kg papel y cartón / estancia	31.677	0,22	28.088	0,2166	0	--
	Kg vidrio / estancia	45.815	0,32	35.941	0,2772	0	--
	Kg envases / estancia	12.155	0,08	5.167	0,0399	0	--
	Kg materia orgánica / estancia	17.787	0,12	92.616	0,7143	0	--
	Kg banal / estancia	92.051	0,64	74.333	0,5733	0	--
	Kg aceite vegetal usado / estancia	1.100	0,00764	1.600	0,0123	--	--
	Kg residuos tóner / estancia	9	0,00006	8	0,0001	--	--
Generación de residuos peligrosos	Kg residuos peligrosos / estancia	17	0,00012	60	0,0005	--	--
Emisiones anuales totales de aire	Kg equivalentes (SO <sub>2</sub> + NO <sub>x</sub> + PM) / estancia	3.755,178	0,026	2.476,092	0,0191	191,744	--



### VIVA BLUE & SPA

ÁMBITO AMBIENTAL	INDICADOR BÁSICO (C = A / B)	2018		2019		2020	
		Estancias (B) =	176.618	Estancias (B) =	173.509	Estancias (B) =	28.288
		VALOR TOTAL ANUAL (A)	VALOR INDICADOR (C)	VALOR TOTAL ANUAL (A)	VALOR INDICADOR (C)	VALOR TOTAL ANUAL (A)	VALOR INDICADOR (C)
Consumo total energía	MWh / estancia	4.194,54	0,0237	4.481,23	0,0258	1.314,07	0,0465
Consumo energía renovable	[MWh Biomasa / MWh Totales] / estancia	0,24	0,0000014	0,11	0,0000	0,07	0,0000
Consumo productos SSTT	Tn / estancia	39,23	0,000222	41,94	0,0002	14,27	0,0005
Consumo productos limpieza	Tn / estancia	6,63	0,000038	8,50	0,0000	1,11	0,0000
Consumo agua	m <sup>3</sup> / estancia	49.303,00	0,279	58.323,00	0,3361	23.271,00	0,8226
Biodiversidad	m <sup>2</sup> suelo construido	5.820,00	0,033	5.820,00	0,0335	5.820,00	0,2057
	Superficie en el centro orientada según la naturaleza (m <sup>2</sup> / estancia)	3.255,71	0,0184	3.255,71	0,0188	3.255,71	0,1151
	Superficie fuera del centro orientada según la naturaleza (m <sup>2</sup> / estancia)	0,00	0,00	0,00	0,0000	0,00	0,0000
Emisiones anuales totales de gases efecto invernadero	Tn eq CO <sub>2</sub> / estancia DIRECTAS (combustibles)	258,45	0,00146	327,16	0,0019	103,17	0,0036
	Tn eq CO <sub>2</sub> / estancia DIRECTAS (gases refrigerantes)	86,11	0,00049	181,33	0,0010	0,57	0,0000
	Tn eq CO <sub>2</sub> / estancia INDIRECTAS (electricidad)	856,42	0,00485	591,02	0,0034	129,23	0,0046
Generación de residuos	Kg papel y cartón / estancia	65.961	0,37	70.196	0,4046	24.140	0,8534
	Kg vidrio / estancia	90.882	0,51	109.208	0,6294	25.451	0,8997
	Kg envases / estancia	26.045	0,15	30.183	0,1740	7.659	0,2708
	Kg materia orgánica / estancia	77.787	0,44	115.650	0,6665	26.496	0,9366
	Kg banal / estancia	104.915	0,59	136.426	0,7863	41.439	1,4649
	Kg aceite vegetal usado / estancia	1.900	0,01076	1.750	0,0101	300	0,0106
Generación de residuos peligrosos	Kg residuos tóner / estancia	7	0,00004	8	0,0000	8	0,0003
	Kg residuos peligrosos / estancia	1.419	0,00803	1.491	0,0086	1.425	0,0504
Emisiones anuales totales de aire	Kg equivalentes (SO <sub>2</sub> + NOx + PM) / estancia	6.230,254	0,035	4.788,073	0,0276	1.415,933	0,0501



**VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA**

ÁMBITO AMBIENTAL	INDICADOR BÁSICO (C = A / B)	2018		2019		2020	
		Estancias (B) =	187.080	Estancias (B) =	183.669	Estancias (B) =	20.820
		VALOR TOTAL ANUAL (A)	VALOR INDICADOR (C)	VALOR TOTAL ANUAL (A)	VALOR INDICADOR (C)	VALOR TOTAL ANUAL (A)	VALOR INDICADOR (C)
Consumo total energía	MWh / estancia	4.114,50	0,0220	3.671,74	0,0200	828,09	0,0398
Consumo energía renovable	[MWh Biomasa / MWh Totales] / estancia	0,05	0,00000026	0,04	0,00000021	0,01	0,00000038
Consumo productos SSTT	Tn / estancia	47,65	0,000255	41,69	0,0002	17,57	0,0008
Consumo productos limpieza	Tn / estancia	14,73	0,000079	13,80	0,0001	1,59	0,0001
Consumo agua	m <sup>3</sup> / estancia	76.834,00	0,411	75.563,00	0,4114	25.251,00	1,2128
Biodiversidad	m <sup>2</sup> suelo construido	12.145,13	0,065	12.145,13	0,0661	12.145,13	0,5833
	Superficie en el centro orientada según la naturaleza (m <sup>2</sup> / estancia)	8.822,22	0,0472	8.822,22	0,0480	8.822,22	0,4237
	Superficie fuera del centro orientada según la naturaleza (m <sup>2</sup> / estancia)	0,00	0,00	0,00	0,0000	0,00	0,0000
Emisiones anuales totales de gases efecto invernadero	Tn eq CO <sub>2</sub> / estancia DIRECTAS (combustibles)	258,45	0,00138	357,25	0,0019	50,66	0,0024
	Tn eq CO <sub>2</sub> / estancia DIRECTAS (gases refrigerantes)	57,97	0,00031	214,31	0,0012	19,27	0,0009
	Tn eq CO <sub>2</sub> / estancia INDIRECTAS (electricidad)	967,43	0,00517	581,66	0,0032	124,74	0,0060
Generación de residuos	Kg papel y cartón / estancia	8.190	0,04	18.350	0,0999	2.106	0,1012
	Kg vidrio / estancia	79.958	0,43	70.990	0,3865	9.714	0,4666
	Kg envases / estancia	14.290	0,08	15.262	0,0831	2.736	0,1314
	Kg materia orgánica / estancia	46.391	0,25	46.001	0,2505	9.606	0,4614
	Kg banal / estancia	153.841	0,82	146.337	0,7967	32.457	1,5589
	Kg aceite vegetal usado / estancia	3.600	0,01924	4.900	0,0267	250	0,0120
	Kg residuos tóner / estancia	--	#¡VALOR!	14	0,0001	--	#¡VALOR!
Generación de residuos peligrosos	Kg residuos peligrosos / estancia	2.575	0,01376	440	0,0024	1.683	0,0808
Emisiones anuales totales de aire	Kg equivalentes (SO <sub>2</sub> + NO <sub>x</sub> + PM) / estancia	7.042,273	0,038	4.612,054	0,0251	1.332,519	0,0640



**VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+**

ÁMBITO AMBIENTAL	INDICADOR BÁSICO (C = A / B)	2018		2019		2020	
		Estancias (B) =	56.094	Estancias (B) =	50.535	Estancias (B) =	10.855
		VALOR TOTAL ANUAL (A)	VALOR INDICADOR (C)	VALOR TOTAL ANUAL (A)	VALOR INDICADOR (C)	VALOR TOTAL ANUAL (A)	VALOR INDICADOR (C)
Consumo total energía	MWh / estancia	2.153,48	0,0384	1.551,59	0,0307	697,61	0,0643
Consumo energía renovable	[MWh Biomasa / MWh Totales] / estancia	0,32	0,0000056	0,10	0,0000020	0,00	0,0000
Consumo productos SSTT	Tn / estancia	3,81	0,000068	50,35	0,0010	2,92	0,0003
Consumo productos limpieza	Tn / estancia	3,33	0,000059	5,23	0,0001	0,86	0,0001
Consumo agua	m <sup>3</sup> / estancia	16.864,00	0,301	15.319,00	0,3031	5.534,00	0,5098
Biodiversidad	m <sup>2</sup> suelo construido	1.843,50	0,033	1.843,50	0,0365	1.843,50	0,1698
	Superficie en el centro orientada según la naturaleza (m <sup>2</sup> / estancia)	460,88	0,0082	460,88	0,0091	460,88	0,0425
	Superficie fuera del centro orientada según la naturaleza (m <sup>2</sup> / estancia)	0,00	0,00	0,00	0,0000	0,00	0,0000
Emisiones anuales totales de gases efecto invernadero	Tn eq CO <sub>2</sub> / estancia DIRECTAS (combustibles)	122,61	0,00219	102,12	0,0020	62,83	0,0058
	Tn eq CO <sub>2</sub> / estancia DIRECTAS (gases refrigerantes)	172,37	0,00307	13,66	0,0003	12,69	0,0012
	Tn eq CO <sub>2</sub> / estancia INDIRECTAS (electricidad)	389,97	0,00695	224,52	0,0044	69,71	0,0064
Generación de residuos	Kg papel y cartón / estancia	9.857	0,18	5.980	0,1183	2.584	0,2380
	Kg vidrio / estancia	16.830	0,30	14.212	0,2812	4.488	0,4135
	Kg envases / estancia	4.283	0,08	3.012	0,0596	1.089	0,1003
	Kg materia orgánica / estancia	No se separa	#¡VALOR!	No se separa	#¡VALOR!	4.297	0,3958
	Kg banal / estancia	80.748	1,44	70.216	1,3895	22.066	2,0328
	Kg aceite vegetal usado / estancia	1.650	0,02941	1.200	0,0237	450	0,0415
	Kg residuos tóner / estancia	14	0,00025	--	#¡VALOR!	--	#¡VALOR!
Generación de residuos peligrosos	Kg residuos peligrosos / estancia	1.190	0,02121	577	0,0114	138	0,0127
Emisiones anuales totales de aire	Kg equivalentes (SO <sub>2</sub> + NOx + PM) / estancia	2.836,966	0,051	1.810,878	0,0358	766,516	0,0706



**VIVA SUITES & SPA ADULTS ONLY 16+**

ÁMBITO AMBIENTAL	INDICADOR BÁSICO (C = A / B)	2018		2019		2020	
		Estancias (B) =	56.212	Estancias (B) =	49.635	Estancias (B) =	5.043
		VALOR TOTAL ANUAL (A)	VALOR INDICADOR (C)	VALOR TOTAL ANUAL (A)	VALOR INDICADOR (C)	VALOR TOTAL ANUAL (A)	VALOR INDICADOR (C)
Consumo total energía	MWh / estancia	2.126,71	0,0378	1.921,87	0,0387	382,72	0,0759
Consumo energía renovable	[MWh Biomasa / MWh Totales] / estancia	0,00	0,0000000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
Consumo productos SSTT	Tn / estancia	12,31	0,000219	12,26	0,0002	6,56	0,0013
Consumo productos limpieza	Tn / estancia	5,63	0,000100	5,55	0,0001	0,30	0,0001
Consumo agua	m <sup>3</sup> / estancia	30.823,00	0,548	35.580,00	0,7168	13.694,00	2,7154
Biodiversidad	m <sup>2</sup> suelo construido	3.889,42	0,069	3.889,42	0,0784	3.889,42	0,7713
	Superficie en el centro orientada según la naturaleza (m <sup>2</sup> / estancia)	2.822,55	0,0502	2.822,55	0,0569	2.822,55	0,5597
	Superficie fuera del centro orientada según la naturaleza (m <sup>2</sup> / estancia)	0,00	0,00	0,00	0,0000	0,00	0,0000
Emisiones anuales totales de gases efecto invernadero	Tn eq CO <sub>2</sub> / estancia DIRECTAS (combustibles)	222,41	0,00396	176,41	0,0036	27,83	0,0055
	Tn eq CO <sub>2</sub> / estancia DIRECTAS (gases refrigerantes)	40,68	0,00072	19,22	0,0004	0,00	0,0000
	Tn eq CO <sub>2</sub> / estancia INDIRECTAS (electricidad)	502,59	0,00894	338,03	0,0068	55,53	0,0110
Generación de residuos	Kg papel y cartón / estancia	10.168	0,18	10.168	0,2049	1.436	0,2847
	Kg vidrio / estancia	10.016	0,18	15.300	0,3083	2.897	0,5744
	Kg envases / estancia	7.885	0,14	5.950	0,1199	1.340	0,2657
	Kg materia orgánica / estancia	14.335	0,26	15.552	0,3133	1.979	0,3924
	Kg banal / estancia	31.276	0,56	24.804	0,4997	5.049	1,0012
	Kg aceite vegetal usado / estancia	350	0,00623	800	0,0161	150	0,0297
	Kg residuos tóner / estancia	--	#¡VALOR!	7	0,0001	5	0,0010
Generación de residuos peligrosos	Kg residuos peligrosos / estancia	1.908	0,03394	335	0,0067	655	0,1299
Emisiones anuales totales de aire	Kg equivalentes (SO <sub>2</sub> + NOx + PM) / estancia	3.660,141	0,065	2.678,984	0,0540	593,517	0,1177



**APARTHOTEL VIVA EDEN LAGO**

ÁMBITO AMBIENTAL	INDICADOR BÁSICO (C = A / B)	2018		2019		2020	
		Estancias (B) =	107.370	Estancias (B) =	109.526	Estancias (B) =	0
		VALOR TOTAL ANUAL (A)	VALOR INDICADOR (C)	VALOR TOTAL ANUAL (A)	VALOR INDICADOR (C)	VALOR TOTAL ANUAL (A)	VALOR INDICADOR (C)
Consumo total energía	MWh / estancia	1.738,82	0,0162	1.959,62	0,0179	67,99	--
Consumo energía renovable	[MWh Biomasa / MWh Totales] / estancia	0,00	0,0000000	0,00	0,0000	0,00	--
Consumo productos SSTT	Tn / estancia	11,46	0,000107	30,74	0,0003	0,00	--
Consumo productos limpieza	Tn / estancia	2,11	0,000020	4,20	0,0000	0,00	--
Consumo agua	m <sup>3</sup> / estancia	25.240,00	0,235	27.471,00	0,2508	6.655,00	--
Biodiversidad	m <sup>2</sup> suelo construido	2.699,00	0,025	2.699,00	0,0246	2.699,00	--
	Superficie en el centro orientada según la naturaleza (m <sup>2</sup> / estancia)	1.327,10	0,0124	1.327,10	0,0121	1.327,10	--
	Superficie fuera del centro orientada según la naturaleza (m <sup>2</sup> / estancia)	0,00	0,00	0,00	0,0000	0,00	--
Emisiones anuales totales de gases efecto invernadero	Tn eq CO <sub>2</sub> / estancia DIRECTAS (combustibles)	112,99	0,00105	147,29	0,0013	0,00	--
	Tn eq CO <sub>2</sub> / estancia DIRECTAS (gases refrigerantes)	4,39	0,00004	4,75	0,0000	0,00	--
	Tn eq CO <sub>2</sub> / estancia INDIRECTAS (electricidad)	433,44	0,00404	308,21	0,0028	13,60	--
Generación de residuos	Kg papel y cartón / estancia	18.932	0,18	18.651	0,1703	0	--
	Kg vidrio / estancia	7.313	0,07	9.435	0,0861	0	--
	Kg envases / estancia	4.914	0,05	3.836	0,0350	0	--
	Kg materia orgánica / estancia	No se separa	--	0	--	0	--
	Kg banal / estancia	278.592	2,59	279.062	2,5479	0	--
	Kg aceite vegetal usado / estancia	750	0,00699	900	0,0082	--	--
	Kg residuos tóner / estancia	3	0,00003	5	0,0000	5	--
Generación de residuos peligrosos	Kg residuos peligrosos / estancia	444	0,00414	226	0,0021	466	--
Emisiones anuales totales de aire	Kg equivalentes (SO <sub>2</sub> + NOx + PM) / estancia	3.150,057	0,029	2.488,698	0,0227	144,987	--



# 10. Otros aspectos relacionados con la gestión ambiental

## 10.1 Información al cliente

En los paneles informativos de Recepción se ha puesto a disposición del cliente la política de gestión de la Cadena, en diferentes idiomas. También se les informa que está a su disposición la Declaración Ambiental y que si desean más información contacten con la dirección del establecimiento.

En la Recepción se le informa al cliente sobre excursiones locales, sitios de interés ambiental, parques naturales, paseos en bicicleta, caballo, servicios de transporte colectivo, tren, autobuses, etc.

## 10.2 Información al personal

En los diferentes establecimientos existe un panel informativo en cada departamento en el cual se incluye información relevante para la plantilla.

Este panel contiene, entre otra información, las instrucciones ambientales, la política, los objetivos e indicadores o el resumen de productos químicos.

## 10.3 Información a las partes interesadas

Una vez validada la Declaración Medioambiental se archiva, escaneada, en la intranet de **Hotels Viva**, para que los directores de los establecimientos o el personal de la oficina corporativa puedan acceder, en caso que la soliciten las partes interesadas.

Además, la Declaración, una vez validada, se envía:

- A los Ayuntamientos de Alcudia, Muro, y Capdepera, –aquellos municipios en los que se ubican nuestros establecimientos-
- A las agrupaciones hoteleras a las que pertenecemos: Asociación Hotelera de Alcudia, Asociación Hotelera de Capdepera y Asociación Hotelera de la Playa de Muro.
- A través de nuestro departamento comercial, a los principales touroperadores y agencias de viajes con los que tenemos establecidos convenios.



## 10.4 Formación, sensibilización e implicación del personal

Periódicamente cada Director y los Jefes de Departamento mantienen reuniones con el personal acerca de la importancia del sistema de gestión en sus establecimientos. En esta formación se incluyen la política, los objetivos, los aspectos ambientales, las situaciones de emergencia y el papel importante que desempeña cada uno en su puesto de trabajo, motivándoles a la mejora continua del sistema.

Todos los establecimientos de la Cadena se han adherido a la iniciativa de la Xarxa d'Hotels Sostenibles para celebrar el Día Mundial del Medio Ambiente, implicando también a los trabajadores en esta iniciativa

## 10.5 Emergencias y prevención de riesgos laborales

**Hotels Viva** dispone un contrato de colaboración con un servicio de prevención, que se encarga de realizar, en los diferentes establecimientos, la evaluación de riesgos laborales, colabora en la planificación de la acción preventiva e imparte charlas formativas al personal para que conozca los riesgos inherentes a su puesto de trabajo.

Por otra parte, todos los establecimientos disponen de un Plan de Autoprotección redactado siguiendo las directrices del Decreto 8/2004, que desarrolla determinados aspectos de la Ley de Emergencias de las Illes Balears

Respecto a las medidas contra incendios, se realiza una revisión anual de medios de extinción por parte de una empresa subcontratada: centralita de alarma contra incendios, extintores y mangueras, en cumplimiento de la normativa sobre Instalaciones de Protección Contra incendios. También nuestros técnicos de mantenimiento comprueban trimestralmente que los extintores y BIE's estén en perfecto estado y se hayan revisado por la empresa externa autorizada. Se revisa anualmente el estado de funcionamiento de la centralita contra incendios y de la alarma en las diferentes zonas de los establecimientos.

Anualmente se realiza un simulacro de evacuación contra incendios en todos los establecimientos, coordinado por el Servicio de Prevención, que posteriormente nos envía un informe con las anomalías u observaciones detectadas –en caso de existir- para que podamos proceder a su subsanación.



## 10.6 Actualización legislación ambiental a través de internet

Para garantizar en todo momento el conocimiento de la normativa que afecta a la organización en materia ambiental se dispone de un servicio de asesoramiento externo, a través de la empresa consultora **SINERGIES** que, informa sobre los requisitos ambientales que afectan a la organización, así como sobre las modificaciones o novedades que van apareciendo periódicamente.

## 10.7 Seguimiento y control

Para el cumplimiento de los objetivos los directores de los establecimientos llevan a cabo un seguimiento periódico a través de indicadores con gráficas mensuales de consumos que distribuyen a todos los jefes de departamento y éstos a su vez, lo comunican al personal mediante las reuniones.

El personal de servicios técnicos introduce diariamente los consumos generales de agua, electricidad, gas y gasoil en el sistema informático.

Los directores llevan un control mensual de los consumos de productos químicos, lo cual nos permite saber en cualquier momento, las posibles desviaciones generadas respecto a las previsiones realizadas a principio de temporada.

Se dispone de un registro - "seguimiento y control"- en el que se controlan todos los aspectos ambientales resumiendo las inspecciones, analíticas, revisiones o mediciones a realizar, ya sea a cargo del personal de servicios técnicos, a cargo de la brigada técnica propia de Central de **Hotels Viva** o a través de empresas subcontratadas



# 11. Valoración Objetivos 2020

A continuación, se explica, para cada establecimiento, qué objetivos se plantearon para la temporada 2020 y cuál ha sido su grado de cumplimiento.

VIVA BLUE & SPA					
Objetivo	Definición	Indicador		Acciones a desarrollar para conseguir los objetivos	COMENTARIOS
		OBJETIVO 2020	VALOR FINAL CIERRE 2020		
Reducir el consumo eléctrico un 2%	Kwh / estancia	12,36	22,84	Unificación 16 jacuzzis Aptos Royals (sustituir resistencias por bomba calor) en dos circuitos	
				Cambiar iluminación fluorescentes por placas LED en Supermercado	
				Sustituir bombillas y fluorescentes por LED	
				Instalación válvulas electrónicas en fancoils de los B1, 3 y 4	
				Instalación cortina de aire en entrada del Restaurante Buffet	
				Automatizar horarios y temperaturas Luces y AACC a través de ROBOT (Realizar instalación)	
				Concienciación a empleados	
				Sauna y Baño turco a petición desde 15/06 a 15/09	
Mantener el consumo de gas canalizado respecto al año anterior	Kwh / estancia	10,41	20,21	Revisión pre-apertura de la caldera de Biomasa para evitar fallos de la misma	Pese a la puesta en marcha de las medidas no ha sido posible conseguir el objetivo debido a los altos costes fijos que sumado a una baja ocupación repercuten en un consumo por estancia alto.
				Automatizar horarios y temperaturas ACS y Calefacción a través de ROBOT (Realizar instalación)	
				Consumo eficiente de la calefacción. Puntos de consigna y horarios controlados	
				Control temperatura ACS, revisando diariamente Tª Boilers y puntos terminales	
				Uso de cobertores en mini-piscinas B2 y jacuzzis B1 y Royals	
Reducir el consumo de agua un 5%	m³ / estancia	0,319	0,540	Concienciación a empleados	
				Sustitución de bañeras por platos de ducha en los baños Aptos. B1, 3 y 4	
				Reparación fuga Clima (no se pudo reparar con el hotel abierto)	
				Reparación fuga en ramal ciego llenado piscina SPA (se detectó al cierre hotel 2019)	
				Control del riego, comprobación para detección de fugas y optimización horarios	
				Control de válvulas y filtro piscinas	
				Control diario de consumos para detectar fugas o incidencias por Dirección	



VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA

Objetivo	Indicador		Acciones a desarrollar para conseguir los objetivos	COMENTARIOS	
	Definición	OBJETIVO 2020			VALOR FINAL CIERRE 2020
Reducir el consumo de agua un 10%	m <sup>3</sup> / estancia	0,39	1,213	Unificación 17 jacuzzis, no se realiza hipercloración y cambio de agua cada salida de clientes	
				Revisión diaria de las trincheras debajo de los edificios para detectar fugas	
				Control diario de consumos en Navision	
				Cambio tramo de 16 metros de tubería agua caliente	
				Control diario de fugas de riego y optimizar horario	
Reducir un 6% el consumo eléctrico	Kwh / estancia	12,46	11,73.	Unificación 17 Jacuzzis bloques 12 y 13	La reducción del 89% en el número de estancias provoca que el ratio aumente desproporcionadamente, con lo que no se ha podido conseguir los objetivos previstos.
				Cambio de 5 neveras y congeladores por más eficientes.	
				Cambio horno eléctrico Italiano por una de gas	
				Cambio de luminarios de todas las escaleras de pasillos bloques	
				Instalación analizador de redes Robot	
				Añadidos a Italiano, dos cámaras de conservación y una de congelación además de un tren de lavado. Nueva instalación en playa para suite.	
Reducir el consumo de gasoil un 5%	litros / estancia	0,50	0,576	Cambio tramo de 16 metros de tubería agua caliente	
				instalación de un nuevo intercambiador en la caldera de la biomasa, para mejor rendimiento.	
				Mantenemos como año pasado temperatura a 60 grados en mantenedores.	



### VIVA SUITES & SPA ADULTS ONLY 16+

Objetivo	Indicador			Acciones a desarrollar para conseguir los objetivos	COMENTARIOS
	Definición	OBJETIVO 2019	VALOR FINAL CIERRE 2019		
Reducción consumo eléctrico (5%)	Kwh / estancia	23,96	55,05	Instalación de placas solares	A pesar de que han puesto en marcha las acciones previstas, la disminución del 90% en estancias ha sido determinante en no poder conseguir los objetivos planteados
				Cambio iluminación a LED	
				Cambio batería reactiva	
Reducción del consumo de agua (5%)	m <sup>3</sup> / estancia	0,68	2,72	Revisión de conexiones y circuitos de riego para evitar fugas y mejorar aspersión	
				Inspección minuciosa de las instalaciones de cada edificio para detectar fugas y sobreconsumo por averías	
Mejora eficiencia energética por ahorro en gasoil (5%)	litros / estancia	1,01	1,69	Instalación caldera BIOMASA para climatización de piscina exterior y posible aporte a agua caliente sanitaria	
				Revisión de aislamiento de tuberías y codos	
				Purga de calderas	

### VIVA SUNRISE

Objetivo	Indicador			Acciones a desarrollar para conseguir los objetivos	COMENTARIOS
	Definición	OBJETIVO 2020	VALOR FINAL CIERRE 2020		
Mantener el consumo de gas	kg / estancia	0,49		No encender el a/a en fecha preestablecida, sino dependiendo de la temperatura	El hotel estuvo cerrado durante 2020 a causa de la pandemia por lo que, aunque se han podido ejecutar algunas acciones (instalación placas solares, por ejemplo) no se ha podido valorar la aplicación del programa de objetivos.
				Mantener cerrados toldos restaurante para mantener temperatura	
				Seguimiento sistema de encendido / apagado automático de aire y placas en buffet	
Mantener el consumo eléctrico	Kwh / estancia	7,66	--	Abrir el hotel por plantas, para evitar gastos energéticos innecesarios	
				Reforzar mensaje a camareras de pisos que saquen las tarjetas del tarjetero cuando el cliente no está en la habitación	
				Instalación placas solares	
Mantener el consumo de agua	m <sup>3</sup> / estancia	0,20		Control horario de encendido y apagado luces exteriores	
				Los jacuzzi de la 5ª planta no están en uso este año	
				formación a nuevas incorporaciones en plantillas de todos los dptos sobre importancia de no malgastar el agua	
				las camareras de pisos llenan los cubos solo hasta la mitad	



### VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+

Objetivo	Indicador			Acciones a desarrollar para conseguir los objetivos	COMENTARIOS
	Definición	OBJETIVO 2020	VALOR FINAL CIERRE 2020		
Reducir el consumo eléctrico un 15%	Kwh/ estancia	13,98	32,11	Cambio total de todas las bombillas en las habitaciones con bombillas led de bajo consumo	A pesar de que han puesto en marcha las acciones previstas, la disminución del 79% en estancias ha sido determinante en no poder conseguir los objetivos planteados
				Instalación de placas solares.	
Reducción del consumo de agua un 15%	m <sup>3</sup> / estancia	0,257	0,510	Cambios de todos los inodoros del hotel por descargas de 6L y 9L, desde los 13L. anteriores	
				Instalación de griferías con sistema de ahorro	

### VIVA EDEN LAGO

Objetivo	Indicador			Acciones a desarrollar para conseguir los objetivos	COMENTARIOS
	Definición	OBJETIVO 2020	VALOR FINAL CIERRE 2020		
Reducción de un 3% en el consumo eléctrico	Kwh / estancia	10,11	--	Cambio de las cristaleras habitaciones bloques anexos 6 y 7 por CLIMALIT	El hotel estuvo cerrado durante 2020 a causa de la pandemia por lo que no se ha podido valorar la aplicación del programa de objetivos.
				Cambio progresivo de bombillas bajo consumo en zona noble, pasillos habitaciones, y zonas interiores del hotel por LEDS	
				Instalación placas solares 50 Kw para producir electricidad	
				Control horarios encendido y apagado luces (Robot)	
Reducción de un 3% en el consumo de gas	Kwh / estancia	7,24	--	Ajustar horarios y temperaturas AACC en zonas nobles (Robot)	
				Reducción consumo gas calderas en los meses de Invierno debido al cambio de las cristaleras habitaciones bloques anexos 6 y 7 por CLIMALIT	
Reducción 100% residuos de fluorescentes	--	--	--	Poner Válvula mezcladora en A.C.S (para ahorrar en Consumo de Gas)	
				Finalizar la sustitución de fluorescentes por iluminación LED en todo el hotel (en 2020 pendiente aproximadamente el 25% no realizado en 2019).	
No aumentar más de un 5% el consumo de agua (instalación de 12 bañeras de hidromasaje en hab. royal)	m <sup>3</sup> / estancia	0,264	--	Sustitución placas electrolisis para ahorrar en consumo productos piscina, lo que provocará poder hacer menos lavados, y por lo tanto generará un menor consumo de agua	
				Poner info en las habitaciones royal en referencia al consumo racional de agua de las bañeras.	



**OBJETIVO CORPORATIVO, COMÚN PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS**

Objetivo	Indicador			Acciones a desarrollar para conseguir los objetivos	COMENTARIOS
	Definición	OBJETIVO 2020	VALOR FINAL CIERRE 2020		
POTENCIAR LA COMPRA SOSTENIBLE Y ECOLÓGICA Y LA MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS	NO APLICA	--	--	<p>Eliminación caramelos de cortesía con envoltorio plástico</p> <p>Cambio de galleta cortesía café por bombón con envoltorio de papel ecológico degradable.</p> <p>Cambio cápsulas plástico café de habitaciones Royal por café orgánico 100% y cápsulas compostables.</p> <p>Venta en todos los puntos de servicio (bares) de botellas/bidón para reducir el uso de vasos de cartón de un solo uso</p>	Se han puesto en marcha todas las medidas excepto la venta de bidones para rellenar agua porque estaba prohibido debido a las medidas de prevención Covid19



## 12. Previsión Objetivos 2021

Teniendo en cuenta los aspectos ambientales identificados cada hotel ha establecido una propuesta de objetivos ambientales de mejora, para el año 2021, que se presentan a continuación. Debe tenerse en cuenta que para el año 2021 se espera una reducción en el número de estancias -respecto a años anteriores a la pandemia- por lo que los indicadores “consumo/estancia” seguramente empeorarán. Por ello en algunos casos el objetivo está planteado como una contención del aumento, en lugar de plantear reducciones del indicador.

VIVA CALA MESQUIDA RESORT & SPA			
Objetivo	Indicador		Acciones a desarrollar para conseguir los objetivos
	Definición	OBJETIVO 2021	
Reducir el consumo de gasoil	litros / estancia	0,525	Recepcion: optimizar booking para adaptar a ocupación baja y cerrar edificios, plantas, jacuzzis comunitarios, etc Mantenemos como año pasado temperatura a 63 grados en mantenedores. Debido a la ocupación más baja solo un boiler
Reducir el consumo eléctrico	Kwh / estancia	13,00	Unificación 8 Jacuzzis bloque 18
			Influye negativamente instalación de un abatidor de temperatura para cocina restaurante italiano y 2 pulidoras de cubiertos
			Seguimiento de jefes de departamento y vigilante de noche para que no queden luces o equipos encendidos fuera de horario de servicio
			Recepcion: optimizar booking para adaptar a ocupación baja y cerrar edificios, plantas, jacuzzis comunitarios, quitar aire por bloques, etc
Reducir el consumo de agua	m <sup>3</sup> / estancia	0,45	En bajada de ocupación poner solamente una enfriadora (la más pequeña) en marcha
			Unificación 8 jacuzzis, no se realiza hipercloración y cambio de agua cada salida de clientes
			Revisión diaria de las trincheras debajo de los edificios para detectar fugas
			Control diario de consumos en Navision



### VIVA SUITES & SPA ADULTS ONLY 16+

Objetivo	Indicador		Acciones a desarrollar para conseguir los objetivos
	Definición	OBJETIVO 2021	
No aumentar más de un 10% el consumo de gasoil respecto a 2019	litros / estancia	1,15	Instalación caldera BIOMASA para climatización de piscina exterior y posible aporte a agua caliente sanitaria
			Revisión de aislamiento de tuberías y codos
			Purga de calderas
No aumentar más de un 10% el consumo eléctrico respecto a 2019	Kwh / estancia	27,75	Instalación de placas solares
			Cambio iluminación a LED
			Cambio batería reactiva
No aumentar más de un 10% el consumo de agua respecto a 2019	m <sup>3</sup> / estancia	0,79	Revisión de conexiones y circuitos de riego para evitar fugas y mejorar aspersión
			Inspección minuciosa de las instalaciones de cada edificio para detectar fugas y sobreconsumo por averías

### VIVA SUNRISE

Objetivo	Indicador		Acciones a desarrollar para conseguir los objetivos
	Definición	OBJETIVO 2021	
Mantener el consumo de gas respecto a 2019	Kwh / estancia	6,44	No encender el a/a en fecha preestablecida, sino dependiendo de la temperatura
			Mantener cerrados toldos restaurante para mantener temperatura
			Seguimiento sistema de encendido / apagado automático de aire y placas en buffet
Mantener el consumo eléctrico respecto a 2019	Kwh / estancia	8,75	Abrir el hotel por plantas, para evitar gastos energéticos innecesarios
			Reforzar mensaje a camareras de pisos que saquen las tarjetas del tarjetero cuando el cliente no está en la habitación
			Instalación placas solares
			Control horario de encendido y apagado luces exteriores
Mantener el consumo de agua	m <sup>3</sup> / estancia	0,21	Los jacuzzi de la 5ª planta no están en uso este año
			formación a nuevas incorporaciones en plantillas de todos los dptos sobre importancia de no malgastar el agua
			las camareras de pisos llenan los cubos solo hasta la mitad



### VIVA GOLF ADULTS ONLY 18+

Objetivo	Indicador		Acciones a desarrollar para conseguir los objetivos
	Definición	OBJETIVO 2021	
Reducción del consumo de gas respecto a 2019	Kwh / estancia	< 11,16	Sistema de calentamiento de agua novedoso, produciendo mediante 6 calderas que se usan escalonadamente, pudiendo dar máximo rendimiento desde 18% y sin acumulador, evitando pérdidas por preparación o almacenamiento, y anulando cualquier riesgo de legionella
Reducción del consumo eléctrico respecto a 2019	Kwh / estancia	<16,46	Todos los fancoils de las 117 habitaciones tienen un sistema de vías con 3 válvulas para el cierre total cuando no hay uso
			Sustitución de todas las lámparas de fluorescencia y microondas por LED
			Instalación de paneles solares en la azotea del hotel
Reducción del consumo de agua respecto a 2019	m <sup>3</sup> / estancia	< 0,303	Cambios de todos los inodoros del hotel por descargas de 6L y 9L, desde los 13L. anteriores
			Todas las griferías con sistema de ahorro, debiendo girar todo el mando para el uso de agua caliente, evitando que con cada apertura sin quererlo se gaste agua caliente.
			Todas las tuberías de desagüe PVC insonorizada evitando el riesgo de ruptura frecuente

### VIVA BLUE & SPA

Objetivo	Indicador		Acciones a desarrollar para conseguir los objetivos
	Definición	OBJETIVO 2021	
Reducción del consumo eléctrico un 7%	Kwh / estancia	11,86	Instalación placas solares en azoteas
			Unificación 16 jacuzzis Aptos Royals (sustituir resistencias individuales x bomba de calor) en dos circuitos
			Cambiar iluminación fluorescentes por placas LED en Supermercado
			Sustituir bombillas y fluorescentes por LED
			Instalación válvulas electrónicas en fancoils de los B1, 3 y 4
			Instalación cortina de aire en entrada del Restaurante Buffet
			Automatizar horarios y temperaturas Luces y AACC a través de ROBOT (Realizar instalación)
			Concienciación a empleados
Reducir el consumo de gas respecto al valor del año 2019	Kwh / estancia	< 10,41	Sauna y Baño turco a petición desde 15/06 a 15/09
			Automatizar horarios y temperaturas ACS y Calefacción a través de ROBOT (Realizar instalación)
			Consumo eficiente de la calefacción. Puntos de consigna y horarios según procedimiento establecido
			Control temperatura ACS, revisando diariamente Tª Boilers y puntos terminales
			Uso de cobertores en mini-piscinas B2 y jacuzzis B1 y Royals



### VIVA EDEN LAGO

Objetivo	Indicador		Acciones a desarrollar para conseguir los objetivos
	Definición	OBJETIVO 2021	
Reducción del consumo eléctrico un 3% respecto al año 2019	Kwh / estancia	10,11	Reducción consumo Electricidad en los meses de verano (AACC) debido al cambio de las cristaleras habitaciones bloques anexos 6 y 7 por CLIMALIT
			Cambio progresivo de Bombillas bajo consumo en zona noble, pasillos habitaciones, y zonas interiores del Hotel por LEDS
			Instalación Placas solares 50 Kw para producir electricidad
			Control horarios encendido y apagado luces (Robot)
			Ajustar horarios y temperaturas AACC en zonas nobles (Robot)
Reducción consumo de gas un 3% respecto al año 2019	Kwh / estancia	7,24	Reducción consumo gas calderas en los meses de Invierno debido al cambio de las cristaleras habitaciones bloques anexos 6 y 7 por CLIMALIT
			Poner Válvula mezcladora en A.C.S (para ahorrar en Consumo de Gas)
No aumentar consumo de agua más de 5% (debido a la instalación de 12 nuevas bañeras de hidromasaje)	m <sup>3</sup> / estancia	0,264	Sustitución Placas Electrolisis para ahorrar en consumo productos piscina, lo que provocará poder hacer menos lavados, y por lo tanto generará un menor consumo de agua
			Poner info en las Hab Royals en referencia al Consumo racional de agua de las bañeras.
Reducción del residuo fluorescentes	Kg	7,14	Sustitución progresiva de los fluorescentes que no se sustituyeron en 2020 por no estar el hotel operativo

### OBJETIVO CORPORATIVO, COMÚN PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS

Objetivo	Indicador		Acciones a desarrollar para conseguir los objetivos
	Definición	OBJETIVO 2021	
POTENCIAR LA COMPRA SOSTENIBLE Y ECOLÓGICA Y LA MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS	No aplica	---	Eliminar uso de pajitas (de cualquier material) en todos los bares)
			Eliminar folletos comerciales de todos los hoteles, para reducción de residuo papel
			Reducir lencería en departamento A&B para reducir consumo electricidad, agua y productos en lavanderías industriales
			Priorizar compras con proveedores Km.0 para reducción de huella de carbono alcance 3



## 13. Disposiciones jurídicas

**HOTELS VIVA** cumple con toda la legislación ambiental, y a continuación, se listan los requisitos legales ambientales como evidencia de cumplimiento.

DISPOSICIÓN JURÍDICA	REQUISITO LEGAL
Ley 7/2013, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de instalación, acceso y ejercicio de actividades en las Illes Balears (modificada por Ley 6/2019, de 8 de febrero)	Licencia municipal de actividad. Todos los establecimientos disponen de ella.
Ley 8/2012, de 19 de julio, del Turismo, de las Illes Balears. Decreto 20/2015, de 17 de abril, de principios generales y directrices de coordinación en materia turística	Autorización de la Conselleria de Turisme.
Real Decreto 553/220, de 2 de junio, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado.	Existencia de un contrato con un gestor autorizado para la retirada de los residuos peligrosos generados. También se dispone de los contratos de tratamiento que requiere la normativa y se conservan los justificantes de cada una de las recogidas realizadas.
Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados Ley 8/2019, de 19 de febrero, de residuos y suelos contaminados de las Illes Balears	Inscripción de cada establecimiento como productor de residuos, disponiendo todos ellos de su correspondiente NIMA (número de identificación medioambiental)
Real Decreto legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el Texto refundido Ley de Aguas	Autorización de conexión a la red de suministro municipal y a la red de alcantarillado.
Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano (modificado por RD 902/2018)	Realización de analíticas de agua de consumo a cargo de laboratorio autorizado
Real Decreto 742/2013 de 27 de septiembre por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas.	Realización de analíticas de agua de piscina a cargo de laboratorio autorizado
Real Decreto 865/2003 de 4 de julio en el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis	Plan de mantenimiento preventivo y realización de analíticas de legionella a cargo de laboratorio autorizado
Ordenanzas municipales	Realización de analíticas de aguas residuales



DISPOSICIÓN JURÍDICA	REQUISITO LEGAL
Real Decreto 1523/1999, de 1 de octubre, por el que se modifica el Reglamento de instalaciones petrolíferas, aprobado por el Real Decreto 2085/1994, de 20 de octubre, y las instrucciones técnicas complementarias MI-IP03 y MI-IP04	Realización de pruebas de estanqueidad de los depósitos de gasoil a cargo de una OCA, según indica la normativa.
Real Decreto 1416/2006 de 1 de diciembre por el que se aprueba la instrucción Técnica complementaria MI-IP-06 "Procedimiento para dejar fuera de servicio los tanques de almacenamiento de productos petrolíferos líquidos"	Baja de los depósitos de gasoil ante la Conselleria de Industria de Viva Sunrise, Viva Eden Lago, Viva Blue & Spa y Viva Golf adults only 18+ por haber dejado de consumir gasoil pasando a conectarse a la red de gas natural canalizado
Real Decreto 919/2006, de 28 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Distribución y Utilización de combustibles gaseosos y sus instrucciones técnicas complementarias ICG 01 a 11	Inertización y baja de los depósitos de GLP de Viva Sunrise, Viva Eden Lago, Viva Blue & Spa y Viva Golf adults only 18+ por haber dejado de utilizarlos, al conectarse a la red de gas canalizado.
	Se realizan las pruebas periódicas de los depósitos de GLP –a cargo de empresa mantenedora- y pruebas de estanqueidad - a cargo de una OCA-, según indica la normativa, siendo hasta el momento todos los resultados favorables.
Real Decreto 1027/2007 de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los edificios (RITE) (modificado por RD 1826/2009, RD 238/2013 y RD 178/2021))	Contrato de mantenimiento según reglamento de instalaciones térmicas en la edificación de calderas y plantas de frío.
	Realización de inspección de eficiencia energética, según IT4 del RITE.
Ley 13/2012, de 20 de noviembre, de medidas urgentes para la activación económica en materia de industria y energía, nuevas tecnologías, residuos, aguas, otras actividades y medidas tributarias Ordenanza Municipal (Alcudia)	Realización de sonometrías en todos los establecimientos para valorar el cumplimiento de los límites en materia de ruidos
Reglamento (CE) nº 1005/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de septiembre de 2009, sobre las sustancias que agotan la capa de ozono Reglamento (UE) 517/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril, sobre los gases fluorados de efecto invernadero y por el que se deroga el Reglamento (CE) 842/2006	Determinación de tipo y volumen de gas refrigerante que contienen los diferentes equipos para garantizar la utilización de gases permitidos por la normativa europea en esta materia y planificar los controles de fugas reglamentarios
Decreto 8/2004, de 23 de enero, por el cual se desarrollan determinados aspectos de la Ley de Ordenación de Emergencias en las Islas Baleares	Inscripción y renovación (cada 3 años) del Plan de Autoprotección de todos los establecimientos en el correspondiente registro autonómico
Real Decreto 842/2002 por el que se aprueba el Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión	Revisión de la instalación eléctrica de baja tensión a cargo de una OCA.



DISPOSICIÓN JURÍDICA	REQUISITO LEGAL
Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios	<p>Mantenimiento (a cargo de una empresa autorizada) y revisiones internas (a cargo del personal de mantenimiento de los propios establecimientos) de todos los equipos contra incendios.</p> <p>Realización de las inspecciones de la instalación contra incendios a cargo de OCA en aquellos establecimientos donde les corresponde, según los plazos indicados en la normativa.</p>
Real Decreto 337/2014, de 9 de mayo, por el que se aprueban el Reglamento sobre condiciones técnicas y garantías de seguridad en instalaciones eléctricas de alta tensión y sus Instrucciones Técnicas Complementarias ITC-RAT 01 a 23	<p>Existencia de un contrato de mantenimiento y realización de revisiones anuales de los centros de transformación existentes en todos los establecimientos</p> <p>Revisión periódica, por OCA, de los centros de transformación, según requiere la normativa en esta materia.</p>
Real Decreto 88/2013, de 8 de febrero, por el que se aprueba la Instrucción Técnica Complementaria AEM 1 «Ascensores» del Reglamento de aparatos de elevación y manutención, aprobado por Real Decreto 2291/1985, de 8 de noviembre.	Mantenimiento mensual a cargo de una empresa autorizada y realización de inspecciones reglamentarias a cargo de una OCA de los aparatos elevadores.
Real Decreto 552/2019, de 27 de septiembre, por el que se aprueban el Reglamento de seguridad para instalaciones frigoríficas y sus instrucciones técnicas complementarias	Mantenimiento de las instalaciones frigoríficas, a cargo de la brigada de servicio técnico de Central, que figura dada de alta como empresa automantenedora ante Industria.
Real Decreto 56/2016, de 12 de febrero, por el que se transpone la Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética, en lo referente a auditorías energéticas, acreditación de proveedores de servicios y auditores energéticos y promoción de la eficiencia del suministro de energía.	Realización de auditorías energéticas en todos los establecimientos
Ley 8/2019, de 19 de febrero, de residuos y suelos contaminados de las Illes Balears	<p>Obligación de ofrecer agua gratuitamente a petición del cliente</p> <p>Eliminación de envases monodosis en las áreas de restauración y productos de un solo uso para consumo en el propio establecimiento</p>



## 14. Interlocutor

De acuerdo con nuestro compromiso con la protección del medio ambiente, la dirección de los establecimientos actúa como interlocutor en referencia al sistema de gestión implantado en cada uno de ellos.

Son los encargados de poner a disposición del público y demás partes interesadas, su información referente al sistema de gestión y se comprometen a difundir la presente Declaración Ambiental a aquellas partes interesadas que así lo soliciten.

De forma corporativa, asumen el diálogo de nuestra organización con la sociedad y los grupos de personas interesadas en nuestras actividades la Dirección de Explotación y la Dirección General de **Hotels Viva**.



# 15. Validación

**Hotels Viva** siguiendo con las especificaciones de lo indicado en el punto 3.4 del Anexo III del Reglamento EMAS, se compromete a validar anualmente la actualización de la Declaración Ambiental.

La Declaración Ambiental se validará cada año y cada 3 años se procederá a renovar la verificación del sistema de gestión ambiental, siguiendo la planificación iniciada con la primera auditoría de verificación, el año 2007 y que, cada 3 años, en las temporadas 2010, 2013 y 2016, se renovó por parte de la organización. Esta es la nueva previsión de auditorías a partir del año 2019:

Verificación del Sistema y Validación Declaración Ambiental	Auditoría seguimiento. Actualización datos y Validación Declaración Ambiental	Auditoría seguimiento. Actualización datos y Validación Declaración Ambiental	Auditoría renovación. Validación Declaración Ambiental y Verificación del Sistema
Octubre 2019	Octubre 2020	Octubre 2021	Octubre 2022
<i>Datos años 2016, 2017 y 2018</i>	<i>Datos años 2017, 2018 y 2019</i>	<i>Datos años 2018, 2019 y 2020</i>	<i>Datos años 2019, 2020 y 2021</i>

**Elaborado**



**Sr. David Llobera**

Director Explotación Hotels Viva

**Aprobado**



**Sr. Xavier Català**

Director General Hotels Viva

La presente declaración medioambiental ha sido validada por SGS INTERNATIONAL CERTIFICACION SERVICES IBERICA, S.A.U. entidad acreditada por Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) como Verificador Ambiental con número ES-V-0009



Validación completada el 10/02/2022  
Digitally signed by Juan José Fontalba





**HOTELS VIVA & RESORTS**  
FUN BEGINS HERE!



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/hash/ed5f83280e423433ec157457f3e0ac5a037e9fa0743c263f4bde992c950d27a0>

CSV: ed5f83280e423433ec157457f3e0ac5a037e9fa0743c263f4bde992c950d27a0



GOVERN  
ILLES  
BALEARS

## DOCUMENT ELECTRÒNIC

### CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

ed5f83280e423433ec157457f3e0ac5a037e9fa0743c263f4bde992c950d27a0

### ADREÇA DE VALIDACIÓ DEL DOCUMENT

<https://csv.caib.es/hash/ed5f83280e423433ec157457f3e0ac5a037e9fa0743c263f4bde992c950d27a0>

### INFORMACIÓ DELS SIGNANTS

#### Signant

ARXIU ELECTRONIC DEL GOVERN DE LES ILLES BALEARS

COMUNITAT AUTONOMA DE LES ILLES BALEARS

#### Signant

JUAN JOSÉ FONTALBA SERER

KNOWLEDGE

SGS INTERNATIONAL CERTIFICATION SERVICES IBÉRICA, S.A.U.

**Firma amb segell de temps: 17-feb-2022 08:42:48 PM GMT+0100**

### METADADES ENI DEL DOCUMENT

Identificador: ES\_A04003003\_2022\_bhcn2c6dov74lpq3k6bn00i4p6g39e

Nom del document: declaracion\_ambiental\_-\_hotels\_viva\_2021\_ed1\_firmado\_pdf

Versió NTI: <http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e>

Tipus de document: Altres

Estat elaboració: Altres

Òrgan: A04003003

Data captura: 17-feb-2022 09:43:48 AM GMT+0100

Origen: Administració

Tipus de signatura: Pades

Pàgines: 77



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/hash/ed5f83280e423433ec157457f3e0ac5a037e9fa0743c263f4bde992c950d27a0>

CSV: ed5f83280e423433ec157457f3e0ac5a037e9fa0743c263f4bde992c950d27a0