



## **Buenas Prácticas Ambientales en PYMES de Baleares.** **Caso número 2**

### **GRÁFICAS PLANISI: INNOVACIÓN Y CONCIENCIA AMBIENTAL COMO PUNTOS CLAVE PARA EL ÉXITO EMPRESARIAL**

Gremi Boneters, 28 - 07009 Polígono Son Castelló (Palma) Mallorca  
Francesc Aguiló – Responsable de Medio Ambiente

GRÁFICAS PLANISI fue creada en el año 1977 por dos miembros de la familia que da nombre a la entidad, con la finalidad de formar un taller de artes gráficas de espíritu y tecnología en constante renovación. Es una industria gráfica con una plantilla de 50 trabajadores que efectúa todo el proceso de elaboración de cualquier producto de imprenta. Cubre todas las fases de producción y aquellos procesos especiales de manipulado y barnizados que no puede realizar los subcontrata a empresas reconocidas y evaluadas.



Desde su creación la empresa ha conservado la política de innovación y su actitud emprendedora. Recientemente en el año 2001, GRÁFICAS PLANISI ha invertido en maquinaria de impresión y preimpresión aumentando su capacidad productiva un 40% y mejorando la calidad de definición del producto final.

***“...GRÁFICAS PLANISI, apuesta por la calidad,  
asumida por todo el personal de la empresa...”***

Con la finalidad de demostrar ante administraciones y clientes el talante innovador de la empresa, se implantó un sistema de gestión informatizado y un sistema de calidad. La inquietud por un entorno limpio así como la preocupación por la seguridad y la salud del personal son algunos de los aspectos relevantes en el proceso de mejora continua asociado a la empresa.

Cofinanciación:



Cofinanciación:



Todo esto ha llevado a que GRÁFICAS PLANISI sea la primera industria gráfica de Baleares en obtener las certificaciones según la norma ISO 9001:1994 e ISO 14001:1996, así como la verificación de acuerdo con el Reglamento Comunitario EMAS.

## ***Principales beneficios de la implantación de la ISO 14.001 para GRÁFICAS PLANISI***

-  Mejora en la estructura organizativa y funcional de la empresa.
-  Ahorro de costes en la gestión de residuos tóxicos y peligrosos (RTPs).
-  Mayor concienciación de los trabajadores.
-  Mejora la imagen de la empresa.

## **ISO 14.001 y EMAS como doble sistema de gestión ambiental en GRÁFICAS PLANISI**

La innovación y el desarrollo han sido, desde la creación de la empresa, uno de los objetivos perseguidos por la dirección de GRÁFICAS PLANISI. La mentalidad de progreso industrial constante hizo que los directivos de la empresa se planteasen la posibilidad de obtener un distintivo que les identificara como organización comprometida con el medio ambiente.

Tras un estudio de mercado se optó por la implantación de la norma ISO 14.001:1996 conjuntamente con EMAS. Paralelamente, se implantó el estándar de calidad de acuerdo con la norma ISO 9.001:2000. Con estas actuaciones, la empresa consideró que se cubrían algunos aspectos efectivos para integrar calidad y medio ambiente en sus procesos productivos. Desde el área de medio ambiente de GRÁFICAS PLANISI se considera que la innovación y el medio ambiente tienen especial importancia si se pretende ser pionero en las Islas Baleares.

Cofinanciación:



Cofinanciación:



***“...Una empresa moderna e innovadora, debe contar con un buen sistema de gestión de la calidad, del medio ambiente y una buena prevención de riesgos...”***

La empresa ha designado a una persona de su organización para el desempeño de las funciones de responsable de medio ambiente. Dicha responsabilidad recae en el Director de Calidad y Medio ambiente, quien, a su vez, representa a la empresa en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad.

La responsabilidad final recae, no obstante, en la dirección de la empresa. Toda la problemática medioambiental se expone y consensúa dentro del comité de medio ambiente, cuyos miembros forman parte, al mismo tiempo, del comité de calidad.

Dicho comité se reúne como mínimo una vez al mes y está formado por el gerente, el jefe comercial, la directora de administración, el jefe de producción y compras y el director de calidad y medio ambiente.

Los responsables de cada departamento, por su parte, tiene como responsabilidad el control de sus operarios en la realización de las obligaciones que el sistema de gestión exige al personal de la empresa.

Tal y como afirma el responsable de medio ambiente, calidad y recursos humanos de la empresa “...el planteamiento del medio ambiente en GRÁFICAS PLANISI es totalmente práctico y empresarial...”.

## **Principales motivos por los que GRÁFICAS PLANISI decidió implantar un SGMA**

Los residuos generados en los diferentes procesos productivos fueron un aspecto clave para que la dirección se plantease ambientalizar la empresa de acuerdo con estándares de calidad reconocidos por la sociedad y por las Administraciones Públicas. La dirección de la empresa pensó que el hecho de disponer de un sistema de gestión medioambiental implantado podría ser valorado positivamente por las Administraciones Públicas en los nuevos contratos y que, a corto-medio plazo, podría ser un punto valorado en los concursos públicos.

Cofinanciación:



Cofinanciación:



A pesar de los conocimientos de que dispone, el responsable de medio ambiente afirma que "...la legislación es difícil de encontrar y siempre se debe recurrir a empresas especializadas que te facilitan el trabajo y este hecho implica un coste más. Actualmente con las páginas web es posible obtener la misma información, pero le debes dedicar tiempo para visualizarlas y obtener la información que buscas..." Si bien, inicialmente se contrató a una empresa especializada, actualmente es el propio responsable de medio ambiente el que se encarga de mantener actualizada toda la información legal aplicable a GRÁFICAS PLANISI.

### **El planteamiento medioambiental como parte fundamental en la innovación de la empresa: el programa de gestión ambiental**

El programa de gestión ambiental de GRÁFICAS PLANISI se fundamenta en la evaluación de los principales impactos ambientales ocasionados desde la empresa y en el control periódico de las magnitudes que se desprenden de dicho control.

La generación de residuos tóxicos y peligrosos (RTPs), provenientes de las materias primas y de los productos que intervienen en su procesamiento, es el principal aspecto ambiental considerado en el programa de gestión ambiental de GRÁFICAS PLANISI. Paralelamente, pero de manera secundaria, se considera el consumo de energía, la generación de restos de papel y de envases de plástico. De menor importancia se identifican impactos ambientales asociados al consumo de agua y a la generación de ruido.

Consciente de la necesidad de conservar el medio ambiente, la empresa mantiene, dentro del programa de gestión ambiental, unos objetivos y metas encaminados a reducir los impactos ambientales citados anteriormente. En la tabla 1 pueden observarse los objetivos generales planteados por GRÁFICAS PLANISI para el año 2003.

***"...Al incorporar un sistema de gestión ambiental, reafirmamos nuestro compromiso con la sociedad en la cual trabajamos y aseguramos a nuestros clientes que la fabricación de los productos no conllevan un impacto ambiental negativo..."***

Cofinanciación:



Cofinanciación:



**Tabla 1.** Objetivos del programa medioambiental de GRÁFICAS PLANISI para el año 2003.

- 
1. Mejorar la prevención contra incendios.
  2. Evitar la contaminación del suelo.
  3. Promover la comunicación interna acerca de la gestión medioambiental y la externa dando a conocer el sistema de gestión ambiental.
  4. Reducir los residuos de plata y el parámetro DQO en aguas residuales
  5. Reducir un 90% los residuos de revelador y fijador de fotolitos.
  6. Mejorar el control de los residuos en oficina promoviendo su selección.
  7. Estudiar la mejora medioambiental solicitando información a los proveedores sobre el desarrollo de nuevos productos con menor incidencia medioambiental.
- 

La innovación de la empresa tiene repercusiones positivas sobre el medio ambiente, puesto que los nuevos procesos productivos sustituyen los fotolitos por planchas de impresión. En consecuencia, los vertidos de plata generados en el proceso productivo se ven reducidos considerablemente.

### **El compromiso de GRÁFICAS PLANISI con el medio ambiente.**

“...Al incorporar un sistema de gestión ambiental, reafirmamos nuestro compromiso con la sociedad en la cual trabajamos y aseguramos a nuestros clientes que la fabricación de sus productos no conllevan un impacto medioambiental negativo...”

“...La amplia gama de papeles y soportes ecológicos y biodegradables que nuestra empresa ofrece, implica a nuestros clientes en una mayor protección y cuidado de nuestro entorno...”

“...Éste es nuestro compromiso, conseguir un producto con la calidad de siempre, pero con un coste menor para nuestro entorno...”

“...GRÁFICAS PLANISI ha optado para su gestión medioambiental por la adaptación a la norma internacional ISO 14.001:1996 y de acuerdo con el Reglamento 761/2001 EMAS, con el fin de no limitarse exclusivamente a una gestión de los residuos, sino a un sistema que obligara a la mejora continua en dicha gestión, el cumplimiento riguroso de la normativa ambiental y a la concienciación ambiental por parte de todos los niveles de la

Cofinanciación:



Cofinanciación:



empresa. De esta forma, nos queremos asegurar de que la gestión ambiental forma parte de la filosofía de la empresa y de su orientación hacia la calidad total...”

## **La integración de sistemas (calidad ISO 9001, y medio ambiente ISO 14001 - EMAS) como clave para el éxito de la empresa**

GRÁFICAS PLANISI decidió la implantación paralela de un sistema de gestión medioambiental, logrando las dos certificaciones de mayor prestigio en este ámbito, y de un sistema de gestión de la calidad, certificado de acuerdo con la norma ISO 9001:2000.

La implantación de estos sistemas de gestión, tanto de calidad como de medioambiente, repercute de manera positiva en la empresa y en el entorno inmediato a la misma. Así lo reconoce el responsable de calidad y medio ambiente de GRÁFICAS PLANISI manifestado que existen ciertas limitaciones ante el reto de la implantación del sistema integrado aunque éstas se ven compensadas por los beneficios que se obtienen una vez implantados los mencionados sistemas de calidad y medio ambiente.

De acuerdo con la experiencia adquirida, GRÁFICAS PLANISI considera que las principales limitaciones con las que se podrían encontrar otras PYMEs del sector, durante el proceso de implantación del sistema integrado, podrían ser las que se señalan a continuación:

- Que se trate de un objetivo demasiado ambicioso o inalcanzable. Por ello, se debe plantear si la implicación de la dirección es lo suficientemente sólida. Si hay una predisposición positiva y constante, los resultados llegarán.
- La falta de conocimientos técnicos necesarios para emprender este proyecto. No obstante, dichos conocimientos relativos a implantación y funcionamiento de los sistemas de calidad y medio ambiente pueden suplirse mediante la contratación de los servicios de un gabinete o consultora ambiental especializada.
- Los costes de la integración de sistemas. Como costes estructurales, el sistema de gestión medioambiental incluye unos costes de certificación que para GRÁFICAS PLANISI supusieron una inversión del orden de 4.000 euros, y unos costes de auditoría anual de 400 euros más, aparte de los costes derivados de las acciones a realizar como resultado de los aspectos significativos detectados. Como costes que se puedan añadir procedentes del sistema de gestión de la calidad deben computarse los costes de certificación, cuyo importe suele ajustarse bastante por

Cofinanciación:



Cofinanciación:



parte de la entidad certificadora cuando se trata de la obtención de más de un certificado.

Beneficios y ventajas de la implantación en la empresa de sistemas integrados:

- GRÁFICAS PLANISI mantiene en su plantilla a una persona responsable para las dos áreas: calidad y medio ambiente. El tiempo de dedicación del responsable del funcionamiento del sistema se distribuye entre las dos áreas (calidad y medio ambiente), dedicándose mayor proporción a la primera que a la segunda. Esto supone que los costes de personal para la implantación de un sistema de gestión integrado de calidad y medio ambiente son inferiores a su implantación por separado.
- Implantar un sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente hace que se establezca en la organización una metodología de trabajo que conduce automática e inevitablemente hacia la mejora continua, pudiéndose establecer retos posteriores más ambiciosos. Esto dota a la empresa de un carácter innovador que lleva a la consecución de una estructura sólida, capaz de afrontar las nuevas necesidades del cliente de manera eficiente.
- Dado que la dinámica de funcionamiento de las normas internacionales UNE-EN-ISO sigue unos principios determinados, una vez asimilada internamente esta dinámica, los retos pueden plantearse dentro del proceso natural de mejora continua de la empresa. La decisión de dar el paso hacia la implantación de un sistema de calidad paralelamente a un sistema de gestión medioambiental demuestra la elevada concienciación de la dirección de la empresa lo que permite una mejora continua en sus servicios.



## INVISA HOTEL CLUB CALA VERDE: La información como herramienta fundamental para la gestión ambiental

### Datos básicos de la empresa:

- **Actividad:** Hotelería
- **Sector:** Turismo
- **Ubicación:** Santa Eulària des Riu, Eivissa.

### Presentación

#### La empresa

El Invisa Hotel Club Cala Verde está situado en la Playa des Figueral, en Sant Carles (Santa Eulària des Riu, Eivissa). Es un complejo turístico que fue construido en 1988 y reformado totalmente en 1994. Tiene capacidad para 526 clientes, y dispone de 257 habitaciones. Ostenta la calificación de hotel de tres estrellas.

Pertenece al grupo *Invisa Hoteles*, un grupo hotelero familiar que cuenta con cinco establecimientos en Eivissa y uno en Madrid. El hotel tiene una plantilla de 75 trabajadores y permanece abierto de mayo a octubre.

#### Los antecedentes

El Invisa Hotel Club Cala Verde lleva años aplicando buenas prácticas ambientales. Desde 1994 tiene placas solares para el agua caliente. Además, desde hace más de cinco años realiza la recogida de selectiva de diversos residuos (como por ejemplo, el aceite de cocina, desde la promulgación de la normativa), minimiza los residuos y trabaja en el análisis de los consumos de agua y energía.

Desde el año 2001 Mercedes Aramendi (Directora del Hotel), y Diana Ramón (Responsable de Calidad y Medio Ambiente de la Cadena), participan en cursos de la Federación Hotelera de Ibiza y Formentera, sobre medio ambiente y calidad.

#### La implicación directiva

La dirección del hotel y los responsables de la cadena han creído firmemente desde los inicios en la conveniencia de trabajar por el medio ambiente y en la necesidad de implantar sistemas de gestión para la mejora continua.

#### La Certificación Q de Calidad Turística

La empresa obtuvo la Q de *Calidad Turística Española* en el año 2001. Según Aramendi y Ramón, "haber trabajado antes en gestión de calidad nos ayudó mucho a la hora de abordar la gestión ambiental". La empresa ya había incorporado en la práctica cotidiana la dinámica de funcionamiento que implica un sistema de gestión de la calidad.

#### La certificación ISO 14001

En el año 2002 los responsables de la empresa empezaron a recopilar la información y a prepararse para la certificación de medio ambiente. "Como ya teníamos implantadas buenas prácticas ambientales, al relacionarlas llegamos a la conclusión que no nos quedaba tanto para conseguir una certificación ambiental", declara Ramón. "En aquel momento nos planteamos que podíamos obtener el certificado con el trabajo realizado en los últimos cuatro o cinco años, ya que no partíamos de cero", afirma Aramendi.

Finalmente, obtuvieron la certificación ISO 14001 en enero de 2004.

### En este documento...

Presentación	1
La implantación del sistema	2
Las buenas prácticas ambientales	3
La formación e información ambiental	4
La política ambiental	5
Valoración final	6



Mercedes Aramendi (Directora del Hotel) y Diana Ramón (Responsable de Calidad y Medio Ambiente de la Cadena)

## Ejemplos de buenas prácticas: INVISA HOTEL CLUB CALA VERDE

### La implantación de la certificación ISO 14001

#### Las ayudas recibidas

La implantación se inició en mayo de 2003. Para ello contó con la colaboración de:

- El *Institut de Qualitat Turística* (IQT) de la Conselleria de Turismo (Govern de les Illes Balears), cuya ayuda se concretó en la aportación sin coste alguno para la empresa de los servicios de una consultoría.
- La Asociación *Eivissa i Formentera Qualitat*, perteneciente a la Federación Empresarial Hotelera de Ibiza y Formentera. Los responsables del

Invisa Hotel Club Cala Verde conocieron el sello ambiental ISO 14001 a través de los cursos que organizaba esta entidad. Además, durante el proceso de implantación se encargaron de asesorar y colaborar en la realización de la auditoría interna previa a la certificación.

#### Tiempo de implantación récord

El proceso de implantación en Invisa Hotel Club Cala Verde fue especialmente rápido, ya que en seis meses se obtuvo la certificación. Ramón afirma que se concentró en la obtención de la certificación,

trabajando de forma intensa: *“Durante la implantación yo estuve aquí cada día. Fue rápido, debido al trabajo previo en calidad y en buenas prácticas ambientales”*.

#### La gestión de la calidad

Aramendi declara que *“nos ayudó tener la certificación Q de calidad. Se habían asimilado ya los principales conceptos de un sistema de gestión, y se había aprendido a mantener registros, controles de consumos, ... Lo teníamos casi todo hecho, únicamente tuvimos que añadir algunos elementos (gestión de residuos, fuga de gases refrigerantes)”*.

Certificado ISO 14001 del Invisa Hotel Club Cala Verde



### El sistema integrado del Invisa Hotel Club Cala Verde

#### La consolidación del sistema

Una vez conseguida la certificación, el sistema de gestión ambiental se ha incorporado a la práctica cotidiana del Invisa Hotel Club Cala Verde.

El sistema también obliga a que participen los proveedores e instaladores. Por ello, se seleccionan aquellos proveedores que disponen de productos ecológicos (todavía hay muy pocos con certificación), y se les informa de la política ambiental del establecimiento y de las buenas prácticas, para que las tengan en cuenta. Además, se realiza cada año un cuestionario de sensibilización: *“la respuesta de un año a otro ha*

*cambiado sustancialmente; se observa claramente que se están mentalizando”*.

#### La integración de calidad y medio ambiente

Por otra parte, se ha integrado toda la documentación de medio ambiente y calidad. *“Antes eran dos sistemas paralelos, ahora se trata de un sistema integrado. Este hecho implica una mayor facilidad de funcionamiento, lo cual nos ha servido bastante para agilizar el sistema”*.

#### El funcionamiento del sistema

En el Invisa Hotel Club Cala Verde todo está perfectamente clasificado y documentado: disponen de fichas de todos los produc-

tos (de limpieza, lavandería, ...) y se controlan todos los consumos de agua y energía mediante una hoja de cálculo: *“vamos midiéndolo todo, tenemos varios contadores, calculamos la media del consumo por cliente, ...”*.



Hay paneles informativos de calidad y medio ambiente distribuidos en todos los departamentos del hotel, recordando las buenas prácticas ambientales, así como las instrucciones del sistema de calidad.

## Ejemplos de buenas prácticas: INVISA HOTEL CLUB CALA VERDE

### Las buenas prácticas de Invisa Hotel Club Cala Verde

#### Separación de residuos

El hotel se enfrenta a la dificultad de la precariedad en la recogida selectiva en el municipio. No existe recogida de envases y los puntos de recogida de papel y vidrio se encuentran lejos del complejo. La solución adoptada por la empresa ha sido la contratación de una empresa privada para la recogida de residuos seleccionados.

Dentro del recinto, el complejo dispone de varios puntos verdes en las zonas comunes, donde los clientes pueden depositar papel, vidrio, envases y, en algunos puntos, pilas. Igualmente, también se seleccionan los residuos (peligrosos y no peligrosos) en las dependencias de los trabajadores. Dos empresas gestoras de residuos peligrosos se encargan de su recogida.

Actualmente están estudiando la posibilidad de adquirir una prensa para reducir el volumen de cartones y envases "porque la recogida es muy cara".

#### Minimización de residuos

Para reducir la producción de residuos en el comedor, hay dispensadores de bebidas: "El cliente se sirve y así no se producen residuos de envases".

Se han eliminado la mayoría de envases en pequeñas porciones (mermelada, azúcar, etc.), excepto la mantequilla,

por higiene y por exigencia del cliente.

También hay dispensadores para los productos de limpieza de las camareras de pisos y para la lavandería, de manera que se utilizan botellas rellenas.

Se ha intentado también instalar dispensadores para gel y champú en las habitaciones. No obstante, el consumo se disparó y decidieron revocar la medida.



Dispensador de bebidas

#### Agua

En todos los lavabos hay filtros de ahorro de agua y cisternas con media carga. "Con esta medida se ha conseguido ahorrar entre un 6 y un 7% de agua por cliente".

El establecimiento dispone de una depuradora propia (compartida con el Hotel Cala Blanca), que es sometida a un estricto seguimiento (analíticas quincenales, control de lodos, etc).

#### Energía

El hotel tiene placas solares para agua caliente desde 1994.

En los servicios de zonas comunes existen sensores

de luz para ahorrar energía. "El 99% de las bombillas del hotel son bombillas de bajo consumo", declara Aramendi.

Recientemente se ha procedido a la instalación de aire acondicionado en las habitaciones. Para ello, también se han tenido en cuenta medidas de ahorro energético. "Se ha instalado un sistema de tarjeta para que cuando el cliente abandone la habitación se desconecte el aire acondicionado". También se ha planteado la instalación de células para que el aire acondicionado se desconecte automáticamente cuando se abran las ventanas de la habitación. "Es muy interesante tomar medidas en relación con este aspecto, ya que el aire acondicionado supone un consumo importante y se debe controlar."



Punto de recogida selectiva en el recinto

Placas solares del Invisa Hotel Club Cala Verde



#### Productos de limpieza

Los productos de limpieza y mantenimiento están estrictamente controlados. Existen fichas y registros a disposición de los trabajadores, que informan sobre su correcto manejo, indicaciones sobre su toxicidad, sobre la gestión de los productos y sus envases una vez que se convierten en residuos.



Punto de recogida de algunos de los residuos tóxicos

## Ejemplos de buenas prácticas: INVISA HOTEL CLUB CALA VERDE

### La formación e información ambiental

#### La formación de los trabajadores

Ramón explica que *“a principio de temporada se hace formación interna a todo el personal por parte del departamento de calidad”*. Consiste, por una parte, en una formación específica para los nuevos trabajadores (el 40% de la plantilla), y de una formación de tipo recordatorio para el conjunto de los empleados, ya que el hotel permanece cerrado seis meses, y Ramón considera que después de este periodo es necesario hacer un resumen. Ramón afirma que *“el hecho de que el hotel permanezca cerrado seis meses es una de las principales dificultades que debemos superar cada vez que volvemos a empezar”*.

#### Contenidos de la formación

La formación trata sobre buenas prácticas, política de medio ambiente, objetivos, recursos, residuos, ... *“Hacemos diferentes simu-*

*lacos; el año pasado lo hicimos de vertidos”*.

Además, los proveedores también realizan formación al personal de la empresa sobre el manejo de algunos productos, entre otras materias, explicando qué productos no se deben mezclar, cómo deben ser utilizados, etc.

Según afirma Ramón, *“Los trabajadores reaccionan muy bien a los requisitos de la gestión ambiental”*. Por su parte, los responsables de cada departamento también colaboran diariamente en la formación continuada de los trabajadores.

#### La información ambiental

En el Invisa Hotel Club Cala Verde destaca la gran cantidad de información que se proporciona a los clientes y a los trabajadores, mediante carteles y recordatorios en el lugar donde se deben aplicar las medidas de buenas prácticas. Allí donde se producen los residuos o se

manipulan los productos se colocan carteles recordatorios: en la cocina, el bar, en la lavandería, en las dependencias de las camareras de pisos, etc., indicando como ahorrar energía, manejar productos correctamente o separar los residuos. Ramón afirma que *“No basta con la formación, hace falta información, recordatorios continuados que resulten llamativos”*.

También los clientes disponen de una señalización indicativa para la separación de los residuos, los puntos verdes disponibles, indicaciones sobre ahorro de agua y energía en las habitaciones, etc.



Paneles con información ambiental para los clientes del Invisa Hotel Club Cala Verde.

*“... No basta con la formación, hace falta información, recordatorios continuados que resulten llamativos...”*

### Los costes del sistema de gestión ambiental

La certificación supuso al Invisa Hotel Club Cala Verde un coste aproximado de 3.000 euros.

La única ayuda de que dispusieron fue la del IQT, que les facilitó la empresa consultora de forma gratuita.

De todas las medidas

adoptadas, los mayores costes corresponden a la gestión de residuos. Tienen contratos con empresas gestoras de residuos peligrosos, así como una empresa para la recogida de papel y cartón y para el vidrio, con un coste mensual de unos 400 euros. No existe recogida de envases en el municipio,

que deben realizar también por cuenta propia.

No obstante, los ahorros de energía y agua mediante las medidas adoptadas son también sustanciales, y se reflejan claramente en los controles llevados a cabo por la empresa.

## Ejemplos de buenas prácticas: INVISA HOTEL CLUB CALA VERDE

### La política medioambiental del Invisa Hotel Club Cala

La política ambiental está a disposición de los clientes y del público en general, en diversos idiomas. Se encuentra expuesta en el tablón dedicado a información ambiental. Entre los compromisos ambientales del Invisa Hotel Club Cala Verde, destacan:

- Cumplimiento de la legislación medioambiental.
- Formación y sensibilización de todo el personal.
- Reducción de la producción de residuos, me-

dante un seguimiento y corrección de las cantidades generadas.

- Separación selectiva de los residuos y tratamiento adecuado de los clasificados como peligrosos.
- Control de los consumos de agua, gas y electricidad con el objetivo de reducir el consumo.
- Información a todos los proveedores e instaladores de la política medioambiental de la empresa.



La información y la formación ambiental es uno de los puntos fuertes del Invisa Hotel Club Cala Verde

### Objetivos para el año 2004 y proyectos de futuro

#### Objetivos

Derivados de la política ambiental, entre los objetivos y metas de 2004 destacan:

- La instalación de más contenedores para la selección de residuos.
- La petición al ayuntamiento de un punto verde.



El Hotel dispone de puntos de recogida selectiva de residuos en todas sus áreas

- La mejora de las instrucciones de separación de residuos, mediante:
  - La instalación de parques verdes para los clientes y elaboración de un mapa explicativo en recepción.
  - La colocación de carteles en la zona de manipulación.
- El cambio de los gases refrigerantes de las cámaras de refrigeración.

#### Proyectos de futuro

Se plantean cambiar las resistencias eléctricas por calderas, actuación que supondría un ahorro muy importante en el consumo de energía.

Aramendi y Ramón declaran que "tenemos proyec-



Todos los productos de limpieza del Hotel se encuentran perfectamente identificados

tos que se van solicitando a la cadena y se van concediendo gradualmente; no se puede hacer todo en un año".

Para ello cuentan con el total apoyo de la Dirección General del Grupo, que "nos escucha, está muy sensibilizada y constituye un buen punto de apoyo."

## El compromiso ambiental a nivel de cadena hotelera

Un proyecto que va más allá del Invisa Hotel Club Cala Verde es la certificación de otros hoteles de la cadena. Uno de ellos ya ha realizado la auditoria inicial este año, habiendo empezado su proceso de implantación, y está previsto que a mediados de verano de 2005 se haga la primera visita de certificación.

Teniendo en cuenta que en Eivissa el número de hoteles certificados medioambientalmente es muy bajo, Aramendi y Ramón se muestran muy satisfechas de su trabajo.



Vista del exterior del Invisa Hotel Club Cala Verde

La valoración que realizan Mercedes Aramendi y Diana Ramón de la gestión ambiental y la implantación de un sistema de gestión medioambiental es muy satisfactoria. *“Es fundamental, es imposible trabajar de otra manera. Creo que más que animar se debería obligar.”*

Lo que valoran más positivamente no es sólo el hecho de certificarse, sino de trabajar bajo un sistema de gestión integrado, siguiendo unas pautas de funcionamiento y una estructuración del trabajo.

Afirman que en dos temporadas se han compensado económicamente los costes, especialmente por las medidas de contención de consumos. Este año ya lo han apreciado en el ahorro de agua, un 6-7% menos de consumo por cliente y esperan notarlo pronto en la energía.

Mercedes Aramendi concluye que volverían a implantar la certificación ISO 14001, ya que *“la gestión ambiental es muy positiva también para la organización del trabajo.”*



**INVISA** \* \* \*  
Hotel Club Cala Verde



INVISA INVISA HOTEL CLUB CALA VERDE  
Platja Des Figueral, s/n (Sant Carles)  
07850 Santa Eulària Des Riu

Teléfono: 971 335 111

Fax: 971 335 061

www.invisa-hoteles.com

cverde@invisa-hoteles.com

Nuestro agradecimiento a: Mercedes Aramendi (Directora del Hotel), Diana Ramón (Responsable de Calidad y Medio Ambiente de la Cadena), y Elena Vallés (Coordinadora de Calidad del Hotel)

### Acerca de OMPIB

El OMPIB es un espacio virtual destinado a PYMES y trabajadores autónomos, para que puedan acceder a información relevante que les oriente en la implantación y desarrollo de políticas ambientalmente respetuosas. Las experiencias reales y de primera mano de empresas que comparten un mismo marco socioeconómico, con las particularidades propias de las Islas Baleares, facilita que las empresas interesadas adquieran una perspectiva clara y concreta de los procedimientos, fases y beneficios de la implantación de buenas prácticas y de sistemas de gestión ambiental.

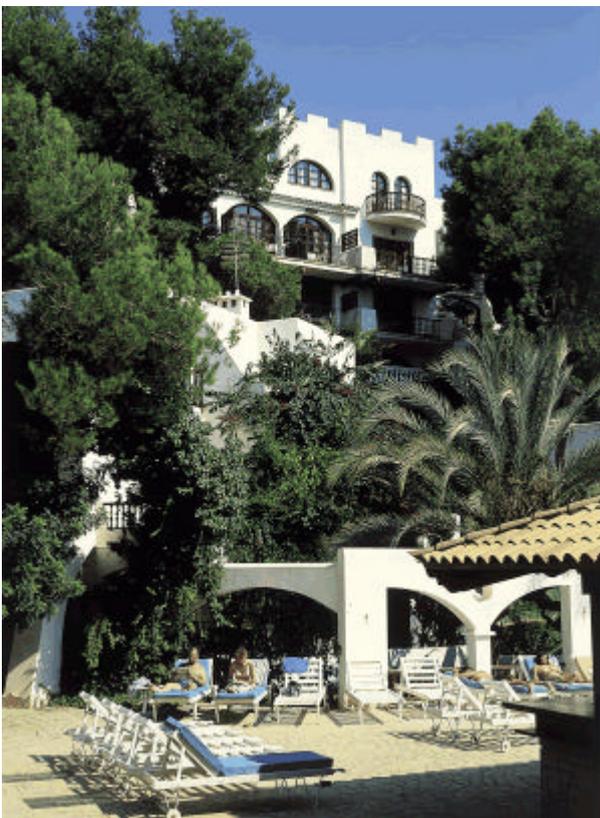
Para ampliar información: [info@ompib.org](mailto:info@ompib.org)



## ***Buenas Prácticas Ambientales en PYMES de Baleares.*** ***Caso número 3***

### **HOTEL BON SOL: UN EJEMPLO DE OPTIMIZACIÓN DEL BINOMIO RENTABILIDAD – MEDIO AMBIENTE**

Passeig d'Illetes, 30 - 07181 Illetes (Calvià) Mallorca  
 Alejo Truyols Coll – Director Gerente



BON SOL HOTEL nace en 1953, con un carácter eminentemente familiar, y dirigido a un segmento de clientela de elevado poder adquisitivo. La plantilla media anual es de unos 70 trabajadores. Actualmente cuenta con 180 plazas, distribuidas en 92 habitaciones. El establecimiento dispone de piscina, pista de tenis, mini-golf, gimnasio, sauna, fisioterapia, parque infantil y sala de conferencias. Desde su creación ha estado implantando, dentro de sus posibilidades, sistemas que respetan al máximo el medio ambiente, gracias a la elevada sensibilización medioambiental de la familia propietaria.

Esta sensibilización ambiental fue precisamente la que impulsó a la familia propietaria a tomar la iniciativa para la implantación del modelo más exigente

entre los estándares medioambientales, EMAS, dado que la iniciativa medioambiental en BON SOL HOTEL no era nueva, sino que se llevaban utilizando energías alternativas (placas solares, ...) ya desde que arrancó su actividad.

Cofinanciación:



Cofinanciación:



## El sistema de gestión medioambiental de BON SOL HOTEL

El sistema de gestión medioambiental en BON SOL HOTEL se engloba dentro del sistema de gestión integral de la empresa. Por ello, durante el ejercicio de 2003, ha obtenido el certificado Q de calidad turística concedido por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), en sintonía con la misión de BON SOL HOTEL, como una etapa más en la integración de sistemas que conduce a la mejora continua en la empresa.



El sistema de gestión medioambiental de BON SOL HOTEL implica una forma de trabajar, como dice su Gerente y Responsable de Medio Ambiente:

Tal y como se detalla en la Política Ambiental de BON SOL HOTEL, “...El sistema de gestión medioambiental de BON SOL HOTEL es un instrumento voluntario que

*permite a la organización gestionar su comportamiento ambiental, basándose en tres pilares fundamentales: el cumplimiento de la normativa ambiental, la mejora continua y la implicación de todas las partes interesadas (trabajadores, clientes, administración pública, ...)...”*

***“...trabajamos en base a EMAS, y por tanto, tenemos beneficios económicos. Ello es porque debemos plantearnos unos objetivos, un programa ambiental anual que nos obliga a estudiar maneras de reducir impactos y costes ambientales, y esto automáticamente se traduce en eficiencia económica...”***



## Algunos beneficios y retos de la implantación de EMAS en BON SOL HOTEL

Entre los beneficios obtenidos tras la implantación del sistema de gestión medioambiental EMAS en BON SOL HOTEL se hallan los siguientes:

- Efectos positivos a corto plazo sobre la cuenta de explotación de la empresa. Según las afirmaciones del gerente de BON SOL HOTEL:

*“...Se debe atender a la rentabilidad, siempre respetando el medio ambiente. Se mira siempre de optimizar la relación rentabilidad – protección del medio ambiente. No obstante, a veces se tienen que incurrir en costes más elevados que tienen su contrapartida en beneficios únicamente medioambientales...”*

*“...Si funcionas en bases a EMAS, desde el primer año tienes beneficios...”*

- En BON SOL HOTEL se hacen continuamente estudios para la optimización del ahorro energético, potenciando el uso de energías limpias.

**Tabla 1. CONSUMOS DE AGUA DE BON SOL HOTEL**

	2,001	2,002	Variación
<b>Consumo total (m3)</b>	14,568	13,707	-6%

- La implicación y la sensibilización de la Dirección, de la Propiedad y del personal interno repercute en mejoras organizativas y en la motivación del personal.
- Beneficios medioambientales: en la siguiente tabla se pone de manifiesto la reducción en la generación de residuos.

**Tabla 2. GENERACIÓN DE RESIDUOS EN BON SOL HOTEL**

TIPO DE RESIDUO	CANTIDAD GENERADA		VARIACIÓN
	2,001	2,002	
Residuos banales	61,700 Kg.	52,800 Kg.	-14%
Papel y cartón	6,675 Kg.	6,200 Kg.	-7%
Vidrio	10,000 Kg.	8,000 Kg.	-20%
Aceite vegetal usado	1,050 l.	1,000 l.	-5%
Envases punto verde	1,460 Kg.	1,300 Kg.	-11%



Los principales retos durante el proceso de implantación del sistema EMAS en BON SOL HOTEL fueron:

- La sistematización de los procesos. Según el Gerente de la empresa:  
*“...La sensibilización debe ir unida a una forma de actuar y de registrar. La forma de actuar debe ser correcta, pero ello no es suficiente. El sistema de gestión medioambiental exige evidencias, en forma de registros. Esto es lo que cuesta más en un sistema de gestión. No hace falta sólo hacerlo bien, sino que hay que registrarlo...”*



- La constancia:

*“...La formación es un elemento clave, junto con la insistencia. Elaborando los procedimientos y desde el despacho no se consigue nada. Es cada día insistir un poco...”.*

## Objetivos y metas de BON SOL HOTEL para 2003

**Tabla 3. PRINCIPALES OBJETIVOS Y METAS SEGUIDOS EN BON SOL HOTEL**

OBJETIVO	VALORACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA	META
Aprovechamiento aguas grises en invierno	Las utilizaremos para los WC, ya que en invierno, el uso de aguas grises para riego es mínimo	Poner grupo de presión para el envío de las aguas a los depósitos de WC
Instalación de un generador eléctrico refrigerado por agua	Remitirse al programa 2002	Instalación de un generador de 120 KW
Sensores de apagado automático del aire acondicionado	Se apagarían al abrirse alguna ventana, con el consiguiente ahorro de energía	Instalación, en una primera fase, en las habitaciones orientadas al sur
Reutilización del agua del aclarado	Aprovechar tres de los cuatro aclarados supondrá ahorrar 200 litros por aclarado durante unos 26 lavados al día (aprox. 15.600 litros)	Colocación de motor en salida de aguas de aclarado de la lavadora grande para iniciar el aprovechamiento
Cambio de fuente de energía (pasar de gasoil a gas)	El gas supone una fuente de energía más limpia y menos contaminante	Adquisición de dos calderas que soporten el uso de gas
Optimización de la combustión en las calderas de agua caliente	El análisis de las propuestas determina un importante ahorro energético	Reestructuración completa de la sala de calderas, y mejora de componentes, colectores, quemadores, etc.
Regulación del sistema de agua caliente sanitaria (ACS) y calefacción		
Reducción de pérdidas térmicas en superficies no aisladas		

Cofinanciación:



Cofinanciación:



## BON SOL HOTEL y la estacionalidad turística

La estacionalidad, como condicionante de la actividad hotelera balear, es un factor que debe contemplar también el sistema de gestión medioambiental de la empresa.

Así, se establecen unos criterios básicos de actuación para adaptar el sistema a las características del establecimiento, siguiendo las siguientes líneas principales:

- La formación ambiental se lleva a cabo a principio y a final de año. Durante los tres meses de temporada alta (junio, julio y agosto), se intenta centrar toda la atención en el cliente y en la satisfacción de sus demandas.
- En los meses de temporada alta se opta por no implantar nuevas acciones de mejora continua. Este hecho se debe a que estas acciones requieren tiempo y dedicación durante su implantación por parte del personal y de la Dirección Responsable de Medio Ambiente. Así, se opta por consolidar las mejoras implantadas durante los meses previos a la temporada alta.
- En un establecimiento hotelero, como BON SOL HOTEL, es muy difícil tener a todo el personal formado (100% de la plantilla), porque, sobre todo, en los meses de verano, el personal es muy rotatorio. Por esta razón, se dan instrucciones de trabajo al personal eventual, y se potencia la formación en el personal con contrato indefinido, durante la temporada media o baja.

Cofinanciación:



Universitat de les  
Illes Balears



Fundació  
Universitat Empresa  
de les Illes Balears

Cofinanciación:



UNION EUROPEA  
Fondo Social Europeo

## **Buenas Prácticas Ambientales en PYMES de Baleares. Caso número 4**

### **CLUB NÁUTICO DE S'ARENAL: UN EJEMPLO DE MEJORA DE IMAGEN ANTE LOS CLIENTES**

C/ Roses s/n. 07600 S'Arenal. Lluçmajor  
Jaume Carbonell - Gerente  
Agustí Fiol – Responsable Medio Ambiente

El Club Náutico de s'Arenal se fundó el año 1947 y actualmente cuenta con 1.500 socios y 667 puestos de amarre. Es un club dedicado a la navegación deportiva y de ocio; cuenta con una flota en la mayoría de clases de vela y con regatistas de categoría nacional e internacional.

La asociación cuenta con una plantilla de 27 trabajadores fijos que se incrementa en época estival para cubrir las necesidades de los socios (club de vela, socorristas, etc.).

La conciencia ambiental de la anterior junta directiva fue el motivo para que actualmente el C.N. S'Arenal disponga de la certificación según la norma ISO 14.001.

De la mano del anterior comodoro, D. Jordi Granados, se empezaron a estudiar diferentes posibilidades para poner en práctica actuaciones de respeto hacia el medio ambiente. La Junta Directiva del club náutico es totalmente consciente de que la actividad que desarrollan tiene una incidencia directa sobre el medio ambiente que les rodea. Por este motivo, decidieron buscar una herramienta de gestión que lograra un equilibrio entre el negocio y el medio ambiente: la Norma ISO 14.001. Inicialmente se pensó también en EMAS, aunque se descartó, al menos en una primera etapa, al tratarse de una norma de mayor complejidad, sin descartar su implantación en un futuro.





## ***Principales beneficios de la implantación de la ISO 14.001 según el C.N. S'Arenal.***

- ☞ Privilegio y credibilidad ante organismos, empresas y administraciones públicas.
- ☞ Mejora organizativa implicando a los trabajadores en aspectos de conservación y respeto hacia el medio ambiente.
- ☞ Mejora de la imagen del club náutico, ofreciendo un aspecto más limpio y ordenado.
- ☞ Mejora en la gestión de los residuos tóxicos y peligrosos (RTPs) dentro de las instalaciones.

### **La implantación y el funcionamiento de ISO 14.001 en C.N. S'Arenal**

Una vez decidido el sistema de gestión ambiental a implantar, se contrató a una consultora externa especializada en la implantación de medidas y gestión ambiental. La principal función de la consultora fue preparar toda la documentación necesaria para poder certificarse de acuerdo con la norma ISO 14.001:1996.

Paralelamente, se solicitó una subvención a la Conselleria de Medi Ambient del Govern de les Illes Balears, que fue concedida por un importe de 6.000 €. La subvención iba destinada a cubrir parte de los costes asociados a los procesos de implantación del sistema, así como de la certificación, en este caso llevada a cabo por BVQI (Bureau Veritas).

En relación a la puesta en funcionamiento y mantenimiento de la ISO 14.001, el responsable de medio ambiente del centro manifiesta que *"...la responsabilidad recae, evidentemente, en todo el personal del club, ya que son ellos los verdaderos artífices del funcionamiento del sistema..."*

Para el mantenimiento de la norma y su gestión, el C.N. S'Arenal mantiene una contratación de servicios con una consultora externa, que se encarga de las funciones de control, gestión, seguimiento y formación de trabajadores, así como de la redacción de toda la documentación propia de la norma.

Cofinanciación:



Cofinanciación:



Dado que el óptimo rendimiento del sistema se obtiene cuando existe una vinculación directa entre la empresa y la herramienta de gestión, el propósito no es otro que el de velar por el cumplimiento de los objetivos establecidos en el programa medioambiental, puesto que es la base funcional y metodológica del sistema de gestión medioambiental. Así pues, en el Club Náutico de s'Arenal se designó como máximo responsable del sistema al comodoro del club, quien conjuntamente con el director del SGMA -el gerente de las instalaciones- deben velar por el cumplimiento de los objetivos propuestos y conseguir la mejora continua en la empresa con un mejor servicio a sus asociados. De manera paralela, como se ha comentado, el club náutico cuenta con los servicios de una consultora externa que le ofrece asesoramiento sobre la norma.

### **Solución a requisitos administrativos de la norma ISO 14.001**

Uno de los aspectos que suele ser objeto de situaciones de desorientación es la burocracia asociada a la implantación y al mantenimiento de la norma (cumplimentación de registros, control de incidencias, manual de gestión, procedimientos, etc.). No

*“...la posibilidad que nos da la norma ISO de poder plantear los objetivos a diferentes plazos permite que, año tras año, puedas desarrollar la política a lo largo del tiempo. Así, un mismo objetivo puede desarrollarse en diversos años, por lo que económicamente es viable...”*

obstante, tal y como afirma el responsable de medio ambiente. “...una vez superados los recelos propios del inicio y el miedo al papeleo, los empleados han demostrado una preocupación por el funcionamiento y por la implantación de la norma muy destacable, llegando al punto de que son ellos mismos los que plantean objetivos para los siguientes años...” de la misma manera que “...son ellos mismos los que piden la creación de nuevos registros para un mejor control de las instalaciones...”



## La gestión de residuos como principal objetivo en el programa medioambiental



Los servicios que ofrecen las instalaciones náuticas, consisten en general en el mantenimiento de muelles y amarres, y en los servicios de marinería, mantenimiento y reparación de embarcaciones, gasolinera, información marítima, formación náutica, etc. Debido a que en las instalaciones náuticas se realizan actividades muy diversas, los residuos peligrosos que se generan son distintos en cada una de las zonas del complejo.

Uno de los aspectos, pues, en el que se incide de manera constante es el relativo a la gestión de residuos. Tal y como manifiesta el responsable de medio ambiente del Club Náutico de s'Arenal *"...debemos felicitarnos cuando la cantidad de residuos recogidos aumenta puesto que ello significa una mayor concienciación de nuestros usuarios..."* Esta conciencia ambiental se obtiene, gracias a la implicación de la dirección del club y a las acciones de comunicación, tanto internas (trabajadores) como externas (usuarios), que se realizan con el correspondiente seguimiento por parte del responsable de medio ambiente.

## Análisis coste-beneficio de la implantación de la ISO 14.001 en el Club Náutico de S'Arenal

La estandarización de los rótulos que se fijan en los contenedores de residuos es uno de los objetivos que se ha planteado la dirección del club náutico. De manera paralela, la empresa busca retirar todos aquellos residuos asociados a las actividades náutico-deportivas como pueden ser las bengalas, los aceites de sentina, los aceites minerales usados, etc.



En la Tabla 1 se listan los objetivos fijados por C.N. Arenal para el ejercicio actual:

**Tabla 1. Objetivos ambientales de C. N. S'Arenal para el año 2003**

<p>Educación medioambiental de monitores y personal          Información a proveedores y subcontratistas          Compromiso de concienciación          Compromiso de separación de residuos y separación efectiva de los mismos          Nuevo etiquetado          Nueva señalización          Estudio recogida aguas grises          Cambio de gasolina súper a sin plomo          Recogida bengalas          Sustitución motores de lanchas neumáticas          Recordatorio necesidad respeto al medio ambiente</p>
---

Además de la gestión de residuos, desde el departamento de medio ambiente se promueve la minimización de la contaminación ambiental mediante la compra de maquinaria respetuosa con el medio ambiente. Así, y considerado como uno de los objetivos fijados para el año 2003, el club náutico tiene previsto invertir parte de la partida presupuestaria destinada a medio ambiente en la compra de motores de dos tiempos con inyección electrónica que sustituirán a los que se usan ahora de cuatro tiempos, más contaminantes.

**Tabla 2. Principales residuos peligrosos generados en las instalaciones náutico-deportivas con su correspondiente código del Catálogo Europeo de Residuos (C.E.R.)**

RESIDUO PELIGROSO (R.P.)	C.E.R.
Restos de pintura	80111
Envases vacíos que hayan contenido R.P.	150107
Pinceles-trapos impregnados de R.P.	150202
Aceites minerales usados	130200
Baterías de plomo	160601
Filtros de aceite-gasoil	130601
Fluorescentes con mercurio	200121
Bengalas	160403
Aceites de sentina	130402/3
Vertidos de hidrocarburos	50104
Pilas de mercurio	160603
Detergente con contenido en R.P.	200126
Tóner impresora que contienen R.P.	80309

Cofinanciación:



Cofinanciación:



## La comunicación externa de las buenas prácticas ambientales

Otra línea de actuación importante en el programa medioambiental de la empresa es la **comunicación externa**. En este sentido, el C.N. Arenal lleva realizando toda una serie de actividades de educación ambiental, iniciadas con el pionero “Programa Ayuda a Tofolet”. Dicho programa, desarrollado sin ánimo de lucro, pretendía ya desde entonces, inculcar a socios del club y sociedad en general el respeto por el medio ambiente marino, así como mostrar y/o dar a conocer los problemas actuales de la contaminación de las aguas costeras.

Si bien actualmente dicho programa carece de subvención alguna, desde el área de medio ambiente del C.N. S’Arenal se reconoce la importancia que ha tenido y tiene la concienciación ambiental de los trabajadores y socios de la entidad.

## Inversiones anuales del Sistema de gestión medioambiental en C.N. Arenal

Dado que la certificación medioambiental de C.N. Arenal data de finales de 2001, esto nos permite detallar en la Tabla 3 las inversiones y costes para el presente año 2003 en los que incurre un Sistema de gestión medioambiental como éste, que ya lleva funcionando varios ejercicios.

**Tabla 3. Inversiones del sistema de gestión medioambiental en el C. N. S’Arenal para el año 2003**

TIPO DE COSTE	CONCEPTO	IMPORTE ANUAL	PORCENTAJE SOBRE COSTE ANUAL TOTAL
Estructural	Formación interna	300 €	0.20%
	Costes de la consultora medioambiental	7,200 €	4.71%
	Costes de auditoría anual de revisión de la Norma ISO 14.001	2,134 €	1.39%
Derivados de aspectos significativos	Inversión para el desarrollo de los objetivos para 2003	143,315 €	93.70%

**TOTAL 152,949 €**

Cofinanciación:



Cofinanciación:



En el capítulo de **formación interna**, si invierte anualmente un reducido número de horas, normalmente entre diez y doce, debido a que ya existe un grado de formación ambiental elevado entre trabajadores y cargos directivos, precisamente porque el sistema ya lleva funcionando varios años. Este número reducido de horas supone sólo un 0.2% del presupuesto total destinado al sistema de gestión medioambiental.

El resto de costes estructurales presenta muy poca variabilidad de un ejercicio a otro. Son los derivados, por una parte, de los costes de personal, representados por la figura del Responsable de Medio Ambiente (persona jurídica ajena a la empresa), y que desarrolla todas las labores de supervisión, control de registros, control legislativo, etc. propios del sistema de gestión medioambiental. Por otra parte, también se contabilizan los costes de la auditoría anual que realiza la propia empresa certificadora, cuyo importe es también en su mayor parte fijo.

Además, de los objetivos del programa ambiental fijado por el C.N. S'Arenal (listados en la tabla 1) se derivan una serie de inversiones para su desarrollo, que ascienden a un total de 143.315 euros. Del conjunto de estos objetivos, el que supone la mayor inversión es el de "Cambio de gasolina súper a sin plomo", al cual se destina más del 90% del total presupuestado en el 2003.

### **Algunas impresiones de los directivos de la empresa sobre el Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA)**

"...Estamos muy satisfechos con la implicación del personal, puesto que ven que no es un sistema de control de la directiva sobre los trabajadores, sino un interés por respetar el medio ambiente..."

"...hemos conseguido que el personal se sienta escuchado y que esté muy implicado con el sistema de gestión medioambiental..."

"...el beneficio número 1 es para el medio ambiente..."

"...es difícil valorar económicamente los beneficios económicos que el club náutico puede obtener por el hecho de tener implantada una ISO 14.001..."

"...en temas ambientales se debe estar al día porque es el futuro y la posición de la directiva es de apoyo completo..."

Cofinanciación:



Cofinanciación:



## **Buenas Prácticas Ambientales en PYMES de Baleares.** **Caso número 5**

### **FuGUIB: LA GESTIÓN AMBIENTAL EN LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO E INSTALACIONES DEPORTIVAS**

Carretera Valldemossa km 7,5 - 07122 Palma  
Maria Rosa Guillen – Responsable de Medio Ambiente



La *Fundació General de la Universitat de les Illes Balears (FuGUIB)* es una institución privada, con personalidad jurídica propia y sin ánimo de lucro. Fue

creada por la Junta de Gobierno de la Universitat de les Illes Balears (UIB) en el año 1999, y sus principales objetivos son los de fomentar, promover y realizar actividades dirigidas, genéricamente, al fomento de la cultura y el deporte en la UIB.

Desde el curso académico 1999-2000, la FuGUIB gestiona dos edificios del campus de la UIB: la *residencia de estudiantes*, con 101 habitaciones, comedor y salas comunes; y las *instalaciones deportivas* donde se incluyen la piscina cubierta, los gimnasios, el pabellón y las pistas de tenis, pádel y fútbol. Además, la FuGUIB colabora en la gestión económica y administrativa de actividades culturales de la UIB.

La UIB aprobó en 1997 su código de conducta ambiental que recoge la promoción de toda una serie de medidas medioambientales. La FuGUIB continua con ese compromiso mediante la aprobación, por parte del Patronato, en diciembre de 2000, de su política medioambiental, que se basa en tres deberes fundamentales: compromiso de cumplimiento de la legislación ambiental, compromiso de prevención de la contaminación y compromiso de mejora continua en el comportamiento medioambiental.

Conscientes de las repercusiones que el funcionamiento, tanto de las instalaciones deportivas como de la residencia de estudiantes, pueden tener sobre el medio ambiente, así como del efecto multiplicador que pueden desencadenar las actuaciones de respeto ambiental de la Fundación, a modo de ejemplo, en los empleados (25) y usuarios de las instalaciones, la FuGUIB decidió implantar un sistema de gestión medioambiental (SGMA) basado en la norma internacional ISO 14.001:1996.



## **Principales beneficios de la implantación de la ISO 14.001 según la FuGUIB**

- ☞ Mejora el comportamiento ambiental: Reduce los residuos, conserva las materias primas y la energía, demuestra una atención razonable, fomenta el desarrollo y comparte las soluciones ambientales.
- ☞ Minimiza las repercusiones ambientales y las responsabilidades legales.
- ☞ Mejora el sistema organizativo y procedimental de la empresa
- ☞ Potencia la creación de un clima interno que favorece la cohesión de la organización con el fin de incrementar el prestigio y la confianza de la Dirección entre los trabajadores y por fomentar la creatividad y participación del personal a todos los niveles.

### **El camino hacia la implantación: la Comisión de Medio Ambiente**

Los conocimientos de que disponía el Director Gerente de la FuGUIB sobre la norma ISO 14.001:1996 así como de las ventajas de su implantación fueron aspectos fundamentales a la hora de decidir implantar el estándar de calidad ambiental.

La fuerte convicción, por parte de la gerencia, por una mejora ambiental en las instalaciones permitió crear una **Comisión de Medio Ambiente** formada por 3 responsables: el director gerente de la FuGUIB, la directora de la residencia de estudiantes y la directora de las instalaciones deportivas. La Comisión cuenta con la ayuda de un encargado en cada uno de los edificios, cuya función es la de realizar un seguimiento diario de las actividades con implicación ambiental.

**“...el respaldo de un gabinete y/o consultora especializada en SGMA resulta fundamental para tener éxito en la implantación de la norma ISO 14.001...”**

La Comisión tiene como principal función seguir, periódica y detalladamente, la evolución del sistema de gestión medioambiental implantado y, atendiendo al grado de mejora, proponer nuevas actuaciones para que éstas sean contempladas en futuros programas de gestión ambiental.

Cofinanciación:



Cofinanciación:



Las principales razones que llevaron a la FuGUIB a la implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) fueron las que se especifican en la tabla 1.

**Tabla 1.** Aspectos decisorios en la toma de decisión de implantar un SGMA en la FuGUIB.

Compromiso social y medioambiental de la FuGUIB
Garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales
Imagen de la organización
Nuestros clientes
Diferenciación del producto
Gestión de los riesgos ambientales
Motivación y fidelización del personal
Mejora de los procesos internos
Ahorro de costes, mejora de la eficiencia medioambiental

## Los impactos medioambientales de la FuGUIB

Las actividades desarrolladas tanto en las instalaciones deportivas como en la residencia de estudiantes generan impactos ambientales de manera constante. Al tener implantado un sistema de gestión medioambiental, estos impactos deben estar identificados por la empresa. Los principales impactos generados en el ámbito de actuación de la FuGUIB son los que se exponen en la tabla 2.

**Tabla 2.** Principales impactos ambientales producidos por la FuGUIB.

Impacto	Tipo – Descripción
Consumo de recursos naturales	Afección sobre agua, energía eléctrica y gasoil.
Generación de residuos	Residuos urbanos como papel, cartón, vidrio y envases. RTPs como aceites de cocina, fluorescentes, bombillas de bajo consumo, pilas, toners, cartuchos de tinta, pinturas de plomo, aceites minerales sintéticos, baterías, medicamentos caducados.
Manipulación y almacenamiento de sustancias peligrosas	Gasoil, reactivos químicos, cloro, productos de limpieza, refrigerantes CFC, gas propano.
Emisiones a la atmósfera y ruidos	Emisiones de las calderas y ruidos de las instalaciones.
Gestión del agua	Vertidos, contaminación de las aguas
Emergencias potenciales	Incendios, vertidos accidentales, accidentes eléctricos.



## Principales actuaciones en materia de gestión ambiental de la FuGUIB

La FuGUIB es consciente de las repercusiones ambientales de las actividades desarrolladas tanto en las instalaciones deportivas como en la residencia de estudiantes, lo que permite considerar dentro de su programa de gestión ambiental, toda una serie de objetivos y metas, que se detallan en la tabla 3.

**Tabla 3.** Actuaciones ambientales llevadas a cabo por la FuGUIB

Objetivo	Ámbito de aplicación y actuaciones
Instalación de 213 m <sup>2</sup> placas solares térmicas en la instalación deportiva (mayo 2000).	Sustitución de gasoil por energía solar en el calentamiento del agua caliente sanitaria (ACS) y la piscina. Sustitución aproximada en ACS 60%.
Mediciones de ruido en todas las instalaciones.	Habitaciones y zonas comunes de la residencia y en las instalaciones deportivas.
Recogida selectiva de residuos en la Residencia e Instalaciones Deportivas.	Papel y cartón, vidrio, aceites de cocina, residuos peligrosos, envases.
Formación y sensibilización.	Todo el personal formado y sensibilización a los usuarios.
Revisión técnica de todas las instalaciones.	Calderas, centros de transformación, instalaciones eléctricas de baja tensión, instalaciones de gas propano, depósitos de gasoil, salas de productos químicos.
Desarrollo e implantación de procedimientos de la normas ISO 14001.	Procedimientos de comunicación, documentación, auditoría interna, entre otros.
Medidas de gestión del agua.	Medidas de eficiencia en la Residencia e Instalaciones deportivas: limitadores de llenado, grifos de difusores y temporizadores de bajo consumo. Control de vertidos. Control de la contaminación por <i>Legionella</i> .
Implantación de medidas de eficiencia eléctrica en la residencia de estudiantes.	Sectorialización de la iluminación, detectores de presencia, iluminación de bajo consumo.
Desarrollo de medidas antiincendios en la residencia de estudiantes y en las instalaciones deportivas.	Manuales de autoprotección de los edificios, sectorialización de la Residencia con puertas cortafuegos, simulacros y formación.

Cofinanciación:



Cofinanciación:



## Principales costes en los que ha incurrido el sistema de gestión medioambiental de FuGUIB

Los costes totales de la implantación del sistema de gestión medioambiental se dividen generalmente en dos grandes grupos:

**Costes estructurales:** son los costes en los que la organización debe incurrir obligatoriamente para alcanzar el objetivo de la certificación de su sistema de gestión medioambiental (formación del personal previa, servicios externos de consultoría ambiental, gastos de certificación y otros gastos generales). Estos capítulos de costes se han dividido en partes iguales para las dos instalaciones de la FuGUIB, ya que, por ejemplo, los costes de certificación corresponden a toda la Fundación en su conjunto. Con el objetivo de poder tener una aproximación de los costes totales de cada una de los bloques en los que se divide la Fundación se ha procedido a la separación a partes iguales de los importes de estos costes.

Sobre los costes de consultoría ambiental externa, FuGUIB recibió ayudas en la parte correspondiente a este capítulo, de modo que éste no le supuso coste alguno, lo que hace que los costes totales de todo el sistema se mantengan en unos niveles moderados.

**Costes derivados de los compromisos adquiridos con la implantación del sistema de gestión medioambiental:** corresponden a las inversiones y gestión de los aspectos ambientales considerados como significativos y sobre los que se plantean actuaciones al respecto. Esta parte de los costes es la que sufre mayor variabilidad de una empresa a otra, dado que cada una se plantea unas inversiones determinadas, posibles según su capacidad del momento para afrontar dichos retos.

Cofinanciación:



Fundación Biodiversidad



Universitat de les Illes Balears



Fundació Universitat Empresa de les Illes Balears

Cofinanciación:



UNION EUROPEA Fondo Social Europeo

## COSTES DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN FuGUIB

TIPO DE COSTE	CONCEPTO	INSTALACIONES DEPORTIVAS	RESIDENCIA UNIVERSITARIA
Estructural	Formación interna	210 €	210 €
	Costes de la consultora medioambiental	0 €	0 €
	Costes de certificación	2,288 €	2,288 €
	Gastos generales	86 €	86 €
Derivados de aspectos significativos	Retirada de residuos	677 €	677 €
	Organismo de control autorizado	170 €	
	Inversiones	9,152 €	3,705 €
<b>TOTALES</b>		<b>12,583 €</b>	<b>6,966 €</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>19,548 €</b>	

Cofinanciación:



Universitat de les  
Illes Balears



Fundació  
Universitat Empresa  
de les Illes Balears

Cofinanciación:



UNION EUROPEA  
Fondo Social Europeo

## ***Buenas Prácticas Ambientales en PYMES de Baleares.*** ***Caso número 6***

### **SON MUNTANER GOLF: LA DOBLE IMPLANTACIÓN DE ISO 14.001 Y EMAS COMO APUESTA DE MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA**

Urbanización Son Vida 07011 – Palma  
Juan Álvarez – Director de las instalaciones

El campo de golf de Son Muntaner se encuentra ubicado al norte del municipio de Palma, en la finca que le da su nombre.

El complejo de golf Son Muntaner está formado por 18 hoyos de competición y un edificio que alberga las necesidades de los jugadores, el cual incluye un restaurante, una sala de juegos de mesa, dos salones donde poder realizar cualquier tipo de acto social y una terraza con vistas sobre el campo de golf orientada al sur.



Con la intención de mejorar de forma continua, SON MUNTANER GOLF ha implantado, para beneficio tanto de trabajadores como de clientes un Sistema de Gestión Medioambiental basado en la norma ISO 14.001 y ampliado con los requisitos del Reglamento Europeo CE 761/2001 (EMAS). Dichas actuaciones se llevan a cabo por el convencimiento de la dirección de la empresa de que la gestión medioambiental

es hoy en día, y lo será con más intensidad en el futuro, algo esencial para cualquier organización con repercusiones sobre el entorno.

SON MUNTANER GOLF se ha convertido en el primer campo de golf de Europa en obtener la certificación ISO 14.001 y la verificación medioambiental según el Reglamento CE 761/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo; EMAS.

Cofinanciación:



Cofinanciación:



**“...Con la Certificación y Verificación de nuestro Sistema de Gestión Medioambiental avanzamos un paso más dentro del concepto de Mejora Continua que nuestra Organización tiene como filosofía de empresa...”**

## **Principales beneficios de la doble implantación de la ISO 14.001 y el Reglamento EMAS según SON MUNTANER GOLF**

- ☞ Permite optimizar las inversiones y rentabilizar los costes derivados de la implantación de medidas correctoras y protectoras.
- ☞ Integra la gestión medioambiental en la gestión global de la empresa.
- ☞ Afianza y completa otros sistemas de gestión (calidad, seguridad e higiene, etc.)
- ☞ Mejora la imagen activa interna y externa de la empresa, facilitando la integración en su entorno y la credibilidad ante las partes interesadas.

### **La política medioambiental de SON MUNTANER GOLF**

Conscientes de la necesidad de conservar el medio ambiente y atendiendo a los principios básicos del desarrollo sostenible, SON MUNTANER GOLF implanta de manera progresiva mejoras medioambientales en las actividades que desarrolla, poniendo especial interés en aquellas que pudieran producir un impacto ambiental negativo sobre el entorno que les rodea.

Para ello, cuenta con una política medioambiental estructurada y conforme con las exigencias especificadas tanto en el punto 4.2 de la norma ISO 14.001 como en el punto I-A.2. del Anexo I del Reglamento (CE) nº761/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de marzo de 2001, por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS). Dicha política ambiental persigue la optimización de la

Cofinanciación:



Cofinanciación:



eficacia en el uso de los recursos y en la gestión de los residuos así como el cumplimiento de los requisitos normativos medioambientales.

Además, en la política de gestión medioambiental de SON MUNTANER GOLF se especifica el compromiso para implantar las medidas necesarias para conocer, prevenir y mejorar de manera progresiva y continuada los impactos que generan las actividades del Centro.

La sensibilización del personal del Centro así como la comunicación a los clientes sobre el compromiso ambiental adoptado son otros puntos relevantes considerados en la política medioambiental de la empresa.

### **Aspectos ambientales considerados en el sistema de gestión medioambiental de SON MUNTANER GOLF**

La exhaustiva identificación de los aspectos ambientales es fundamental para disponer de un sistema de gestión medioambiental adaptado a las exigencias de la normas ISO 14001 y EMAS.

La frecuencia, la intensidad del impacto ambiental producido, la opinión social al respecto, el cumplimiento legislativo y las oportunidades técnicas de mejora son algunos de los criterios seguidos por los responsables de medio ambiente de SON MUNTANER GOLF para identificar los aspectos ambientales directos recogidos en la tabla 1.

La consideración de los aspectos medioambientales indirectos resulta también de especial importancia pese a que su determinación sea mas compleja, ya que no son apreciables de manera inmediata. Los principales aspectos medioambientales indirectos con carácter significativo en SON MUNTANER GOLF son consecuencia de las actividades subcontratadas que mantiene el centro deportivo. Destacan el uso de los productos de la lavandería externa, la generación de residuos de construcción y de RTPs (residuos tóxicos y peligrosos).

Cofinanciación:



Universitat de les Illes Balears



Fundació Universitat Empresa de les Illes Balears

Cofinanciación:



UNION EUROPEA Fondo Social Europeo

**Tabla 1.** Aspectos medioambientales directos significativos

<i>Aspecto medioambiental</i>	<i>Área implicada</i>
Consumo de energía eléctrica	General
Consumo de agua potable	Mantenimiento del campo Restauración/Zonas comunes
Consumo de aceites minerales taller	Mantenimiento del campo
Ruido generado en las operaciones del mantenimiento del campo de Golf	Mantenimiento del campo
Consumo de gasóleo y gasolina	Mantenimiento del campo
Ruido de las instalaciones de aire acondicionado	Servicios técnicos
Generación de vidrio como residuo	Restauración
Generación de latas como residuo	Restauración

La finalidad de la identificación de los aspectos ambientales es la de establecer medidas correctoras o protectoras para disminuir el impacto que dichos aspectos producen sobre el medio ambiente. SON MUNTANER GOLF, a partir de sus aspectos medioambientales, ha identificado los impactos que, sobre el entorno inmediato, tienen las actividades desarrolladas en el complejo deportivo. Así entre los principales destacan la contaminación atmosférica y acústica, el consumo de recursos naturales y la generación de residuos.

### **Objetivos y metas: las apuestas de SON MUNTANER GOLF para conseguir un desarrollo sostenible**

El éxito empresarial, en materia de medio ambiente, radica en una correcta gestión interna, viéndose implicados desde la dirección hasta los trabajadores temporales. La formación e información, el establecimiento de procedimientos y su cumplimiento, así como el mantenimiento de registros de todas aquellas actividades realizadas en la empresa son factores clave para conseguir un sistema de gestión ambiental eficiente.

En este sentido, todas aquellas actividades asociadas a la minimización de residuos y a la reducción del consumo de recursos naturales, entre otras acciones, conlleva, implícitamente, la focalización de la empresa hacia la mejora y la sostenibilidad ambiental.

SON MUNTANER GOLF, consciente de la necesidad de proteger y conservar el medio ambiente, y dentro de su programa de gestión ambiental, tomó medidas, tanto técnicas como de gestión, para mejorar el rendimiento medioambiental del centro deportivo.

Cofinanciación:



Cofinanciación:



Los **objetivos y metas** de SON MUNTANER GOLF se estructuran a partir de los siguientes vectores: **agua, energía, residuos** y **comunicación**. A continuación se procede a la descripción de cada uno de ellos y el grado de implicación dentro del sistema de gestión medioambiental de la empresa.

SON MUNTANER GOLF, atendiendo a la escasez del recurso **agua** en Mallorca ha emprendido acciones para reducir su consumo. Dentro del programa de gestión ambiental, pues, se considera como objetivo fundamental el reducir el consumo de agua potable en un 5%, objetivo que pretende cumplirse mediante la instalación de reductores de caudal en los grifos de los lavabos así como de mecanismos de doble pulsación para reducir el consumo en cisternas de inodoros. Además, en áreas de cocina, está previsto sustituir los grifos convencionales por otros monomando y con pulsador.

El control informatizado del riego del campo de golf, así como el control analítico de la calidad del agua de abastecimiento y de las aguas residuales, son otras metas consideradas en el programa de gestión medioambiental de SON MUNTANER GOLF.

La capacidad de prever, minimizar y reducir el consumo de recursos naturales de la empresa va aún más lejos, integrando dentro de su sistema la gestión eficiente de la **energía**. Tres son los objetivos básicos propuestos por la empresa relacionados con este vector ambiental: reducir el consumo eléctrico en un 5% (instalando luces de bajo consumo en aquellas zonas donde sea viable y temporizadores de aire acondicionado y calefacción), reducir el consumo de combustible (gasolina y gasoil) en un 10% y, finalmente, reducir el consumo de gas en un 2%.

La gestión de **residuos** también es uno de los aspectos considerados en el plan de actuación ambiental de la empresa. Los principales objetivos planteados por SON MUNTANER GOLF en materia de gestión de residuos son los de mejorar dicha gestión intensificando la recogida selectiva, aumentando el número de puntos verdes en las instalaciones, creando y poniendo en funcionamiento planes de minimización de residuos, realizando seguimientos periódicos y sistemáticos sobre la cantidad de residuos generados y tratando de manera adecuada los residuos tóxicos y peligrosos (RTPs).

Cofinanciación:



Cofinanciación:



Finalmente, cabe destacar, como punto fuerte en el sistema de gestión ambiental de la empresa, el programa de **comunicación**, tanto interna como externa, que se pretende llevar a cabo. La dirección de SON MUNTANER GOLF cree fielmente en la divulgación de los resultados de su gestión ambiental, hasta el punto de que en el momento de la toma de decisión de implantar un sistema de gestión medioambiental se consideró oportuno, además de la implantación de la ISO 14.001, implantar el sistema de gestión ambiental de acuerdo con el Reglamento 761/2001 EMAS por la obligación de emitir una Declaración Ambiental pública y consultable por cualquier persona interesada. Cabe señalar que en la Declaración Ambiental queda recogida la información medioambiental respecto del impacto y la mejora del comportamiento medioambiental de la empresa (Reglamento 761/2001 - EMAS).

**“...Con la finalidad de mantener nuestra responsabilidad con el medio ambiente asumimos el diálogo con la sociedad y los grupos de personas interesadas en las actividades que desarrolla SON MUNTANER GOLF...”**

### **Una aproximación general a los costes del sistema de gestión medioambiental**

El carácter pionero de la empresa en su sector hace que SON MUNTANER GOLF sea el primer campo de España en obtener las dos certificaciones ambientales de mayor prestigio a nivel internacional (ISO 14001 y EMAS).

La doble certificación tiene ventajas añadidas, ya que el importe de los costes de certificación y consultoría ambiental son proporcionalmente inferiores al coste de dos certificaciones por separado (siempre que la entidad encargada de expedir el certificado sea la misma).

A continuación se desglosan los importes aproximados de los costes de apoyos externos iniciales necesarios para la implantación del sistema de gestión medioambiental de SON MUNTANER GOLF. Se trata de unos costes en los que la empresa sólo incurre una vez, y, según el gerente: *“en un año se recupera esta inversión inicial, mediante una buena política ambiental que te permita mejorar según las posibilidades de la empresa, año tras año”*.



**Tabla 2. Costes estructurales de apoyos externos a la implantación del sistema de gestión medioambiental en SON MUNTANER GOLF**

CONCEPTO	IMPORTE
Costes de la consultora medioambiental	8,000 €
Costes de certificación	4,000 €
Subvención CAIB	-3,000 €
<b>TOTAL</b>	<b>9,000 €</b>

Por otro lado, dentro del organigrama de la empresa se halla el Director del Departamento de Calidad, así como una persona responsable específicamente de Medio Ambiente, encargados de coordinar y realizar la supervisión periódica necesaria para el buen funcionamiento del sistema de gestión medioambiental. Además, también se encargan de proporcionar la formación específica para cada puesto de trabajo según la necesidades que se detecten en cada momento.

Por la estructura de la empresa, la política ambiental de SON MUNTANER GOLF se centra en ahorros de costes derivados de la reducción del consumo de recursos naturales. Esto ha reportado que en el transcurso del ejercicio posterior al de su certificación, SON MUNTANER GOLF haya podido recuperar totalmente la inversión realizada para su adaptación a los estándares medioambientales y certificación.

Los costes de los mecanismos de ahorro energético y de agua principalmente, son relativamente fáciles de asumir en la empresa, lo que supone elevados ahorros económicos. El sistema de gestión medioambiental permite a la empresa conocer los consumos así como el resto de costes de la propia actividad del golf. Esto hace que se pueda establecer un sistema de control de costes eficiente, que permite detectar los problemas que puedan ir surgiendo y esto implica inevitablemente un ahorro.

En cuanto a los costes de apoyo externo necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión medioambiental, éstos se reducen a unos servicios de consultoría, que dotan

Cofinanciación:



Cofinanciación:



al compromiso medioambiental de la empresa de orden y fiabilidad. Representan un coste mensual de unos 200 euros, dentro del cual están incluidas:

- Del orden de unas tres o cuatro horas anuales dedicadas a formación para cada trabajador de la empresa, que se organiza mediante unas jornadas medioambientales.
- Auditorías medioambientales previas a las de revisión anual por la entidad certificadora.
- Actualización de la base de datos de legislación ambiental vigente.
- Apoyo técnico.

***“A partir del momento en que hay un control exhaustivo de los recursos, y unos objetivos anuales, existe automáticamente un ahorro”***

# Buenas Prácticas Ambientales en PYMES de Baleares

<http://www.ompiib.org>

## Principales beneficios de la implantación de la ISO 14.001 para HOTEL CALA SANT VICENÇ

- Tranquilidad y seguridad de que se actúa de manera correcta con el medio ambiente.
- Trabajar en base a unos criterios estables, con una garantía de continuidad.
- Satisfacción por contribuir a mejorar la sostenibilidad del medio ambiente
- Mayor control y segregación de residuos.
- Ahorro económico derivado del ahorro en el consumo de recursos ambientales.

## En este documento...

- Los inicios de la implantación de la ISO 14.001 en el HOTEL CALA SANT VICENÇ 2
- La política ambiental del HOTEL CALA SANT VICENÇ: una apuesta por la conservación del medio ambiente 2
- El programa de gestión ambiental del HOTEL CALA SANT VICENÇ: el control de los residuos como principal objetivo 3
- Los costes de implantación en el HOTEL CALA SANT VICENÇ: una inversión en beneficio de todos 4

## LA ISO 14.001 COMO HERRAMIENTA DE COMPETITIVIDAD EN LAS EMPRESAS FAMILIARES DEL SECTOR HOTELERO: EL HOTEL CALA SANT VICENÇ

### Presentación

El sector hotelero es, sin duda alguna, el más representado en lo que se refiere a la implantación de sistemas de gestión ambiental en PYMES de Baleares.

El gran número de empresas dedicadas a la hostelería y a la restauración constituye un punto fundamental en la estructura económica de la comunidad autónoma de Illes Balears.

Las condiciones meteorológicas, generosas en los meses de verano, así como la diversidad de ambientes naturales y culturales permiten que las Islas Baleares sean un destino vacacional reclamado anualmente por millones de turistas de todos los países del mundo.

Conscientes de la implicación que existe entre el medio ambiente y el mercado hotelero, los empresarios de dicho sector apuestan cada vez más por mostrar un comportamiento responsable hacia el medio ambiente, implantando sistemas de gestión ambiental. El Hotel Cala Sant Vicenç, ubicado en el municipio de Pollençà (Mallorca), es uno de ellos.

Fundado en la década de los 30 y reformado en el año 1996, el Hotel Cala Sant Vicenç cuenta

con una plantilla de 65 trabajadores. Su posición ante el medio ambiente es clara, y las actuaciones que desarrollan relacionadas con la gestión ambiental se rigen de acuerdo con las exigencias de la norma ISO 14001, de la cual poseen la correspondiente certificación.

**“...Es muy importante que el personal se involucre, y que ellos mismos se preocupen y participen activamente en todo el proceso...”**



### ¿Qué es el OMPIB?

Los estudios de casos son el resultado del trabajo de los técnicos de Observatorio Medioambiental para PYMES de las Islas Baleares (OMPIB). El OMPIB es un espacio virtual destinado principalmente a empresarios y gestores de PYMES, responsables de producción de PYMES y trabajadores autónomos, para que puedan acceder a información relevante que les oriente en la implantación y desarrollo de políticas ambientalmente respetuosas en la empresa siguiendo los principios del Marco de Acción Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas.

El OMPIB es fruto del trabajo conjunto de la Fundació Universitat - Empresa de les Illes Balears i de la Universitat de les Illes Balears. Cuenta para ello con la cofinanciación del Fondo Social Europeo y la Fundación Biodiversidad.

El OMPIB pretende convertirse en una herramienta de consulta y asesoramiento de primera mano y de difusión de información rigurosa dirigida a todas aquellas personas interesadas en la gestión y en la producción empresarial respetuosa con el medio ambiente.

## Los inicios de la implantación de la ISO 14001 en el HOTEL CALA SANT VICENÇ



La implantación de una norma de gestión ambiental (ISO 14001 o EMAS) representa un paso muy importante para las PYMES, principalmente por los gastos que lleva asociados.

El HOTEL CALA SANT VICENÇ, tuvo la oportunidad de poder contar con una subvención concedida por parte del *Àrea de Promoció de la Qualitat Turística (ipqt)* de la *Entitat del Turisme de les Illes (ENTURIB)*, ambas dependientes de la Conselleria de Turisme del Govern de les Illes Balears.

Para asegurar la calidad y el servicio, el IPQT, contrató a una consultora externa para que realizara varias implantaciones de la norma

ISO 14001 en diversos establecimientos turísticos de las Illes Balears.

El primer paso desarrollado por el HOTEL CALA SANT VICENÇ en el proceso de implantación del estándar de calidad ISO 14001, fue el de actualizar y poner al día el fondo documental perteneciente a la normativa ambiental aplicable a su empresa. Para ello, contó con la colaboración de la consultora externa, que les facilitó dicha documentación.

La adaptación a la normativa ambiental no fue complicada, aunque se tuvieron que realizar toda una serie de actuaciones que hasta ese

momento no se habían llevado a cabo. Este fue el caso de la construcción de un almacén para mantener los residuos tóxicos y peligrosos, la segregación de residuos según su composición (papel, vidrio, plásticos, etc.)

Tras una formación específica sobre los contenidos de la norma ISO 14001 por parte del actual responsable de medio ambiente, del HOTEL CALA SANT VICENÇ se inició una serie de actuaciones dirigidas a la implantación de la mencionada norma de gestión ambiental: redacción de la política ambiental, del programa de gestión ambiental, de los procedimientos, y registros, entre otros.

**“...La implantación de la Norma UNE-EN-ISO 14001 no te compromete en exceso. Se trata de sistematizar lo que se hace y después ir introduciendo mejoras, poco a poco, pero de una manera sólida. Vamos trabajando a nuestro ritmo...”**

## La política ambiental del HOTEL CALA SAN VICENÇ: una apuesta por la conservación del medio ambiente

Consciente de la importancia que tiene el Medio Ambiente en la sociedad actual, así como de las necesidades de preservación, conservación y respeto por el entorno, así como de los recursos naturales, el HOTEL CALA SAN VICENÇ adquiere con sus clientes, proveedores y con la sociedad en general, un compromiso de respeto hacia el medio ambiente y de mejora continua en materia ambiental.

Así, el HOTEL CALA SAN VICENÇ pretende actuar en base a los siguientes principios ambientales:

- Aplicar las medidas de actuación, control y corrección necesarias para conocer, prevenir y mejorar de manera progresiva y continuada los impactos ambientales, así como prevenir la

contaminación que pudieran causar todas las actividades realizadas en el hotel.

- Respetar el medio ambiente cumpliendo estrictamente con la normativa ambiental vigente y aplicable a la actividad que desarrollan. De la misma manera, se cumplirán con aquellos otros requisitos que pudieran considerarse de especial importancia y relevancia ambiental.

- Concienciar, formar, informar y motivar adecuadamente a todo el personal, mediante programas de formación especialmente diseñados para que el compromiso de respeto hacia el medio ambiente esté presente en todas las actividades desarrolladas en el HOTEL CALA SANT VICENÇ.

- Proporcionar a todos los clientes información sobre los aspectos medioambientales

pertinentes en relación con el uso y disfrute de las instalaciones, productos y servicios.

- Informar a los proveedores y empresas subcontratadas que el HOTEL CALA SANT VICENÇ tiene implantado un Sistema de Gestión Medioambiental, comunicándoles la política ambiental, generando de esta manera, un efecto multiplicador que podrá repercutir en beneficio del medio ambiente.

- Identificar, medir y corregir los principales aspectos ambientales de la actividad que desarrollan, así como proporcionar el marco adecuado para establecer y revisar los objetivos y metas del HOTEL CALA SANT VICENÇ.



## El programa de gestión ambiental del HOTEL CALA SANT VICENÇ: el control de los residuos como principal objetivo

Tal y como establece la norma UNE-EN-ISO 14.001:1996 en su cláusula 4.3.4. –relativa al programa(s) de gestión medioambiental- el HOTEL CALA SANT VICENÇ ha establecido y mantiene al día un programa para lograr sus objetivos y metas.

Los objetivos y metas medioambientales son fines globales que la organización –entendiéndose ésta como una compañía, empresa, institución o asociación, o parte de éstas, con personalidad jurídica o no, pública o privada, que tiene sus funciones y administraciones propias– se propone alcanzar, en cuanto a su actuación medioambiental, programados cronológicamente y cuantificados en la medida de lo posible.

El HOTEL CALA SANT VICENÇ establece en su programa de gestión medioambiental correspondiente al período 2002-2003 cuatro objetivos básicos de actuación donde quedan recogidos siete metas de especial importancia para

conseguir desarrollar sus actividades respetando el medio ambiente y conforme con el proceso de mejora continua exigido por la norma ISO 14.001.

Uno de los aspectos más relevantes que contempla el programa de gestión medioambiental es el control de residuos, tanto de los asimilables a urbanos (RSU) como los tóxicos y peligrosos (RTPs).

Para cumplir con los objetivos específicos de la gestión ambiental, se han adquirido contenedores específicos para los distintos tipos de residuos generados en cada uno de los departamentos del hotel. Paralelamente, se informa a los trabajadores sobre la utilización de cada uno de los contenedores mediante instrucciones determinadas y carteles informativos.

En relación a los RTPs, se contrató a un gestor autorizado por la Conselleria

de Medi Ambient del Govern Balear y se destino una zona para el almacenamiento de los mismos.

El responsable de medio ambiente del HOTEL CALA SANT VICENÇ es consciente del papel que desarrollan los clientes en la estructura del sistema de gestión ambiental, y bajo este aspecto, considera que debe concienciarse, en la medida de lo posible, a los clientes acerca de la separación de los residuos.

Además, manifiesta, que el Ayuntamiento del municipio ha facilitado al Hotel la gestión de los residuos, acercándoles los contenedores (papel, vidrio y plástico) a la puerta de servicio del hotel, lo que facilita mucho el trabajo de segregación.

El programa de gestión medioambiental contempla, además, la reducción del consumo eléctrico y la difusión de los temas ambientales.

*“...El personal se ha adaptado muy bien y ha respondido de manera muy positiva en relación con la implantación de la norma ISO 14001...”*



### OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL DEL HOTEL CALA SANT VICENÇ

#### 1. Mejorar la segregación de los residuos sólidos urbanos (RSU)

Segregación de envases plásticos

Fomentar la recogida selectiva por parte de los clientes

#### 2. Mejorar la segregación de los residuos tóxicos y peligrosos (RTPs)

Segregación de fluorescentes

Separación de elementos acumuladores de energías (pilas, baterías, etc.)

Segregación de los envases de productos clorados

Separación de cartuchos y toners de impresoras

#### 3. Reducir el consumo eléctrico en el 2003 con relación al 2002 un 5% por estancia

Aumentar las medidas de control de consumo eléctrico

Incorporar mecanismos de ahorro energético

#### 4. Difusión de temas ambientales

Establecer colaboraciones con las Administraciones Públicas Locales y otras Instituciones

Potenciar la difusión del Sistema de Gestión Medioambiental



## Los costes de implantación en el HOTEL CALA SANT VICENÇ: una inversión en beneficio de todos

La consultoría y la certificación representan generalmente unos costes importantes en lo que se refiere al proceso de implantación del estándar ISO 14.001.

El HOTEL CALA SANT VICENÇ contó con una subvención, dotada de unos 9.000 euros, que cubrió los costes de los dos procesos antes indicados.

Pese a contar con una subvención económica, según el responsable de medio ambiente "...más que un coste económico, el proceso de implantación de la norma ISO 14.001 representa una importante inversión de tiempo y de personal..." y continúa especificando que "...la norma ISO

14.001 requiere un esfuerzo importante por parte de la empresa".

En el caso del HOTEL CALA SANT VICENÇ se tuvieron que realizar otras inversiones para adaptarse a la norma y poderse certificar conforme a la misma. Se compraron contenedores para la separación de residuos, se habilitó una zona del hotel para almacenar los residuos peligrosos. Existe actualmente un coste por la recogida de los residuos, tanto RSU como RTPs y que, tal y como afirma el responsable de medio ambiente, "...son costes que antes no teníamos y ahora sí".

Finalmente, se destaca que "...una

buena política de reducción o ahorro energético comporta también un ahorro económico...". El hecho de que el HOTEL CALA SANT VICENÇ sea un negocio familiar involucra más a los miembros en la gestión ambiental puesto que "...el hecho de ver personalmente el ahorro en el consumo energético en las lecturas de consumo y, consecuentemente, el ahorro económico, es mucho más eficaz, desde el punto de la concienciación ambiental, que no si las lecturas fueran realizadas por una persona externa e independiente del negocio familiar..."



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

Maessers, 2  
07468 Cala Sant Vicenç - Pollença

Teléfono: 971 53 53 53

Gerente y Responsable de Medio Ambiente: Alex Suau





## CARPINTERÍA VICENS: Pioneros en la certificación de la industria maderera

### Datos básicos de la empresa:

- **Actividad:** elaboración y transformación de la madera.
- **Sector:** Industria
- **Ubicación:** Palma, Mallorca.



### En este documento...

Presentación e información general	1
Motivaciones principales	2
Aspectos económicos y de funcionamiento	3
Puntos fuertes y puntos débiles	4
FSC dentro de la empresa	5
Valoración y otras iniciativas	6

### Presentación

#### Su actividad

Carpintería Vicens es una empresa de elaboración y transformación de la madera situada en el polígono de Son Castelló de Palma, que cuenta con un total de 50 trabajadores, entre personal de oficina, taller e instaladores.

#### Sus líneas de producción

Tiene cuatro líneas de producción: la carpintería (persianas, puertas, armarios, etc.), la decoración en madera, la carpintería para hoteles (especialmente bufetes y muebles de comedor) y la rehabilitación de mobiliario en edificios antiguos. Ha realizado importantes trabajos en numerosos edificios públicos (Museu Es Baluard, sa Llotja, Palau de s'Almudaina, Parlament de les Illes Balears, dependencias del Govern de les Illes Balears, Ajuntament de Palma, etc.), iglesias (Catedral de Palma, Cristo Rey, La Encarnación, ...), hoteles (Saratoga, Valldemossa, Montenegro,...).

#### Origen de FSC en la empresa

Bernat Vicens Vich representa la segunda generación al frente de una empresa familiar fundada en 1963. Actualmente su hijo, Bernat Vicens Vidal, trabaja también en la carpintería como adjunto a la dirección y responsable de calidad.

El compromiso de padre e hijo, junto con Rafael Adrover Verdera en la defensa del medio ambiente, y su convencimiento de la *responsabilidad social* de la empresa, determinaron la necesidad de impulsar en 2002 el proceso de *obtención del certificado FSC, que garantiza la procedencia de la madera de bosques gestionados con criterios de sostenibilidad.*

Carpintería Vicens inició el proceso que la ha convertido, junto con otras cinco empresas de Mallorca y catorce del resto de España, en pionera en la obtención del certificado FSC en la cadena de custodia de la madera.

### ¿Qué es la certificación FSC de cadena de custodia?

Se trata de la certificación voluntaria forestal bajo los estándares de FSC. El Forest Stewardship Council (FSC) es una organización internacional independiente, no gubernamental y sin ánimo de lucro que se constituyó en Toronto (Canadá) en 1993 para promover la **gestión forestal ambientalmente responsable, socialmente beneficiosa y económicamente viable** de los bosques de nuestro planeta.

#### Repercusión para el consumidor final

Es el único sistema que actualmente brinda al consumidor la garantía de que el producto certificado

con la etiqueta FSC proviene de un bosque que ha sido evaluado y certificado, y que está siendo gestionado de acuerdo a los estándares sociales, económicos y ambientales convenidos.

#### ¿Qué es la cadena de custodia?

La cadena de custodia es la cadena de proveedores desde el bosque hasta el consumidor. El certificado garantiza que la madera ha pasado únicamente por empresas que están certificadas y garantiza su procedencia de bosques gestionados con criterios ambientales y sociales.

Más información [www.fscoax.org](http://www.fscoax.org)

## Motivaciones principales: ¿Por qué es conveniente la certificación forestal FSC?

### Los inicios

Carpintería Vicens es una empresa sensible con el medio ambiente, que dentro de su filosofía y política empresarial ha creído oportuno obtener el certificado FSC para poder ofrecer a sus clientes un producto que es respetuoso con el medio forestal.

El proceso comenzó en el año 2002, cuando Bernat Vicens conoció el sello FSC a través del contacto con entidades ecologistas.

### Las motivaciones

En palabras del propio

gerente: *“Yo personalmente estoy muy convencido de que estas causas se han de cuidar y se han de preservar. Es decir, no es una motivación romántica, es una motivación de defensa del medio ambiente. Nosotros trabajamos con una de las materias más auténticas de la naturaleza, la madera, y sabemos muy bien desde hace muchos años que hay explotaciones salvajes, sobre todo en los bosques tropicales”.*

Estas son las motivaciones que han conducido a Carpintería Vicens a certificarse con los procedimien-

tos FSC (Forest Stewardship Council) en la cadena de custodia por SmartWood (programa de certificación forestal del Rainforest Alliance).

### El certificado

El certificado lo obtuvo el 16 de marzo de 2004, y se le fue entregado el 6 de mayo en el marco de la Feria “Tecnofusta”, en Manacor, junto con otras 5 empresas de Mallorca que también han obtenido la certificación (Bargar, Cimsa, Fusteria Font, Mundiforest y M. Riera-Carpirapid).

*“...La nuestra no es una motivación romántica, es una motivación de defensa del medio ambiente y de supervivencia de nuestro propio sector...”*



Vista general del taller de la Carpintería

## La problemática de las maderas tropicales

### ¿Cuáles son las maderas tropicales?

Son unas maderas que tienen una demanda muy elevada en la actualidad (iroco, teka, ...). Son maderas muy valiosas, al alza en la actualidad, de gran calidad y las más adecuadas para ofrecer los resultados estéticamente más valorados.

Proviene de África principal-

mente, y de América Latina y Sudeste Asiático.

### La problemática de las maderas tropicales

La elevada demanda y calidad de esta madera está provocando gravísimos problemas en las explotaciones de los bosques tropicales, especialmente en África, donde se producen más casos de corrupción y de ilegalidad en las

explotaciones.

### La madera nórdica

Los bosques de clima nórdico de Suecia, Noruega, Finlandia, Canadá, EEUU, de coníferas (pino rojo y Flandes y abetos) y frondosas (roble, encinas...) están mejor gestionados y se explotan de forma más sostenible.

## La actuación de Carpintería Vicens frente a esta problemática

*“Con la madera tropical se realizan auténticas barbaridades. En 10 años puede haber una catástrofe. La deforestación de África es increíble. Nosotros no lo podemos parar, pero sí*

*pretendemos crear conciencia del problema, y no ser cómplices. Nos negamos a comprar esta madera. Un camino para contribuir a todo ello es la madera certificada”.*

Carpintería Vicens dispone de madera certificada de origen nórdico (abeto y pino rojo o Flandes), y de madera tropical gestionada sosteniblemente: cedro, biturbo y urupi.

*“...La deforestación de África es increíble. Nosotros no lo podemos parar, pero sí pretendemos crear conciencia, y no ser cómplices...”*

## Aspectos económicos y de funcionamiento del sello

### Costes

La certificación de la cadena de custodia FSC ha implicado en Carpintería Vicens una serie de costes en la implantación, certificación y mantenimiento del sistema, detallados en las tablas adjuntas. La

certificación fue otorgada por la empresa SmartWood, entidad acreditada por FSC.

El sello tiene una validez de cinco años, aunque la empresa debe someterse a una auditoría anual por parte de SmartWood.

### Obligaciones para la empresa

La certificación comporta una serie de obligaciones de gestión. Entre ellas se encuentran las detalladas en la siguiente tabla.

#### Costes de implantación y certificación de la cadena de custodia FSC en Carpintería Vicens

Coste de consultoría de implantación (Confemadera)	3.000 €
Subvención a la implantación (50%), de Confemadera	- 1.500 €
Coste de la entidad certificadora (Smartwood)	2.600 €
Subvención a la certificación (50%), de Confemadera	- 1.300 €

TOTAL

2.800 €

#### Costes de mantenimiento de la certificación de la cadena de custodia FSC en Carpintería Vicens

Coste de la auditoría anual (SmartWood)	1.000 €
Cuota anual FSC	1.000 €

TOTAL

2.000 €



Ejemplo de almacenamiento de la madera certificada

#### Algunas obligaciones del sello FSC dentro de la empresa

- Control estricto de proveedores. Sólo se puede adquirir madera certificada a proveedores que dispongan del sello FSC.
- Relación actualizada de proveedores certificados.
- Separación de las facturas, albaranes, encargos, etc., de madera certificada.
- Identificación de todos los productos resultantes.
- Identificación y separación de todos los productos dentro del almacén.
- Control estricto de las entradas y salidas de madera certificada.



Certificado FSC de Carpintería Vicens



La madera certificada debe estar identificada en todo momento

## Puntos fuertes y puntos débiles

### El precio final

El gerente de Carpintería Vicens afirma que la madera certificada no es más cara; prácticamente no existe repercusión sobre el precio final del producto.

### Proveedores

Uno de los problemas con que se encuentran las carpinterías que han obtenido el certificado en Mallorca es que aún existen pocos proveedores en España que puedan suministrar materia prima certificada.

### Conocimiento y difusión

El sello FSC es aún muy poco conocido entre el público. Carpintería Vicens esperaba una respuesta más rápida de las instituciones (ayuntamientos involucrados en agenda local 21, departamentos del Govern, etc.) así como de las empresas turísticas que cuentan con certificaciones ambientales (ISO 14001 o EMAS).

En el otoño de 2004 la empresa organizará unas jornadas de promoción, para difundir el uso de la madera certificada y divulgar la iniciativa entre los potenciales clientes y la sociedad en general.

Además, desde la obtención de la certificación FSC se ha incorporado el sello en toda la publicidad y documentación de la empresa: anuncios, facturas, documentos, página web... Incluso se realizó una publicidad específica de la obtención de la certificación forestal con motivo de la celebración de Tecnofusta, la Feria del sector, celebrada en Manacor (mayo de 2004). Los productos elaborados con madera certificada que se comercialicen en el futuro llevarán el sello FSC.

### Demanda

La iniciativa ha tenido aún poca respuesta entre sus

clientes y el público en general. Aunque es muy pronto para hacer valoraciones (la entrevista se realizó quince días después de hacerse pública la obtención de la certificación), sienten una cierta decepción por no haber recibido todavía encargos de madera certificada.

### Apoyo de Confemadera y Cetebal

Confemadera España (Confederación Española de Empresas de la Madera) proporcionó asesoramiento y subvenciones para conseguir la certificación, a iniciativa de Carpintería Vicens. A partir de este momento, se puso en marcha un plan de implantación de FSC en toda España.

Además, contaron también con el apoyo y asesoramiento en todo momento de Cetebal (Centre Tecnològic Balear de la Fusta).

### Puntos fuertes:

- La madera certificada no tiene un coste superior para el consumidor.
- El sello FSC contribuye a asegurar el futuro de la empresa como industria maderera.
- Es un ejemplo de la pequeña contribución que puede hacer un consumidor respetuoso con el medio ambiente.
- Asesoramiento y apoyo continuo de Confemadera y Cetebal.

### Puntos débiles:

- Existen pocos proveedores de madera certificada en España.
- Aún existe poca demanda de madera certificada.
- Existe un gran desconocimiento del sello FSC.



El sistema de aspiración de la viruta de Carpintería Vicens

## La certificación FSC dentro de la empresa y los trabajadores

### Formación previa

En Carpintería Vicens la obtención de la certificación ha supuesto también un proceso de formación del personal.

Ha sido realizada por los propios directivos de la empresa. Según declara Bernat Vicens, el personal de oficina (10 personas entre encargados y técnicos) tiene este tema muy asumido y es materia de conversación habitual, por lo que se optó por dirigir la formación al personal de taller.

Se realizaron tres sesiones para explicar qué es el sello, lo que implicaba y cómo se debía operar con la madera certificada. En este sentido, es obligatorio no mezclar la madera no certificada con la madera certificada, de manera que los productos estén realizados en un 100% en madera certificada, incluidos tableros y otros elementos. La madera ha de estar en todo momento identificada y separada.

### La concienciación de los trabajadores

El principal objetivo es

explicar la filosofía de la iniciativa y por qué la empresa ha emprendido este camino. “Siempre es más fácil y menos complicado no hacer nada”, declara Bernat Vicens, pero su filosofía empresarial obliga a tener iniciativas a la hora de respetar el medio ambiente.

### La respuesta de los trabajadores

Bernat Vicens afirma que ha sido totalmente positiva, “les hemos transmitido que lo hacemos para preservar nuestro futuro como industriales”.

*“...Lo hacemos para preservar nuestro futuro como industriales de la madera ...”*

## Otras buenas prácticas de Carpintería Vicens

Además, tanto en la oficina como en el taller, la empresa gestiona de manera responsable sus resi-

duos. Algunas de las buenas prácticas en esta línea son las que se exponen en la siguiente tabla.

### Otras buenas prácticas dentro de la empresa

Recogida selectiva de papel y tóners
Aspiración de la viruta para reducir las emisiones de polvo
Reciclaje y reutilización de los residuos de la madera

### ISO 9001

En este momento la empresa está en proceso de obtención de la certificación de calidad ISO 9001 y se plantea en el futuro conseguir la certificación ambiental ISO 14001. “También en esto seremos pioneros como primera empresa del sector de la madera con certificación ambiental”.

### Responsabilidad social

Respecto a la responsabilidad social de la empresa, Carpintería Vicens no sólo cumple con las obligaciones de la legislación laboral, sino que además ha ayudado a numerosos inmigrantes a legalizar su situación laboral en España.



La aspiración de la viruta reduce la exposición al polvo

## Otras iniciativas social y medioambientalmente responsables: Reciclafusta, Ecofusta, INSEX, Eticentre

Bernat Vicens Vich, además de ser una persona preocupada porque su empresa sea coherente en el respeto al medio ambiente y por su responsabilidad social, está involucrado en múltiples iniciativas de la patronal de la madera. Como presidente de la *Federació de la Fusta i Suro* i de la *Associació Patronal d'Indústries d'Elaboració de la Fusta de Balears* ha impulsado numerosas iniciativas relacionadas con la responsabilidad social y ambiental: la puesta en marcha de la *Cooperativa Reciclafusta* (de la cual *Carpintería Vicens* es miembro), el proyecto *Ecofusta*, financiado por el Fondo Social Europeo y la Fundación Biodiversidad, el Proyecto INSEX de la Iniciativa Comunitaria Equal (inserción sociolaboral de colectivos en riesgo de exclusión social), realizado por ADISLAB (agrupación de desarrollo para la integración sociolaboral en Baleares).

Mención aparte merece la iniciativa *Eticentre*, que Bernat Vicens impulsa con gran entusiasmo, proyecto de un conjunto de empresas de Baleares que tiene como objetivo difundir la ética en el mundo de los negocios y aplicar la responsabilidad social empresarial.

*La valoración es positiva, pero todavía es pronto para sacar conclusiones. Estamos contentos y nos sentimos compensados en cuanto a satisfacción personal, pero a nivel industrial debemos esperar un año. Nos sentimos compensados porque sabemos que hemos hecho una cosa buena, que a la gente le gusta, y hemos sido pioneros, que ya es mucho.*

*Lo hacemos para preservar nuestro futuro. Si nosotros los carpinteros o los industriales de la madera no lo cuidamos, ¿quién nos lo cuidará? Somos los primeros interesados en que haya madera tropical para muchos años”*



Gremi Ferrers, 29 (Polígono Son Castelló)  
07009 Palma

Teléfono: 971 43 26 88

Fax: 971 43 26 60

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

[fustvicens@futurnet.es](mailto:fustvicens@futurnet.es)

Nuestro agradecimiento a: Bernat Vicens Vich, Bernat Vicens Vidal y Rafael Adrover Verdera

### Acerca de OMPIB

El OMPIB es un espacio virtual destinado a PYMES y trabajadores autónomos, para que puedan acceder a información relevante que les oriente en la implantación y desarrollo de políticas ambientalmente respetuosas. Las experiencias reales y de primera mano de empresas que comparten un mismo marco socioeconómico, con las particularidades propias de las Islas Baleares, facilita que las empresas interesadas adquieran una perspectiva clara y concreta de los procedimientos, fases y beneficios de la implantación de buenas prácticas y de sistemas de gestión ambiental.

Para ampliar información: [info@ompib.org](mailto:info@ompib.org)



# CONSTRUCCIONES LLABRÉS FELIU:

## La innovación en una empresa familiar

### Datos básicos de la empresa:

- **Actividad:** Construcción residencial.
- **Sector:** Construcción.
- **Ubicación:** Palma, Mallorca.

### Presentación

#### La empresa

Construcciones Llabrés Feliu se dedica principalmente a la construcción residencial. Pertenece al grupo Llabrés Feliu, un grupo de empresas con un marcado carácter familiar.

#### La decisión de implantar ISO 9001 y 14001

La motivación principal por las que la empresa decidió poner en marcha un sistema integrado de calidad y medio ambiente fue que la empresa estaba efectuando un proceso de expansión importante, junto con un proceso de relevo generacional, por lo que se optó por impulsar la empresa y profesionalizar a sus cargos directivos.

#### La iniciativa

La iniciativa surgió de Miquel Llabrés, propietario y fundador del grupo Llabrés Feliu.

Todo empezó con el proyecto MICOIB (Pla de Millora de la Construcció de les

Illes Balears), en el año 2000, impulsado por el IDI (Institut d'Innovació Empresarial de les Illes Balears) y que pretendía la implantación de sistemas de gestión por procesos en pequeñas empresas de la construcción. Fueron los primeros pasos en gestión de la calidad, aunque los dos primeros intentos fracasaron al no haberse enfocado correctamente por la empresa.

Sin embargo, finalmente se decidió dar un impulso fuerte a la empresa y apostar por un sistema integrado de ISO 14001 (sistema de gestión medioambiental) e ISO 9001 (sistema de gestión de la calidad). Ambas certificaciones fueron concedidas por AENOR a Construcciones Llabrés Feliu a principios del presente año 2004. El responsable del sistema es Pedro Campaner, además de ser el Director Financiero de la entidad.

#### Los objetivos del sistema integrado

Lo que busca la empresa es ofrecer un servicio de calidad, un servicio seguro y con unas garantías. *“Intentamos ser los mejores en lo que hacemos, y en lo que conocemos”.*

### En este documento...

Presentación	1
Las fichas medioambientales	2
Los problemas en la implantación	3
Las buenas prácticas ambientales	4
Las ventajas del sistema integrado	5
Valoración final	6



Certificado ISO 9001 de Construcciones Llabrés Feliu



Certificado ISO 14001 de Construcciones Llabrés Feliu

## El funcionamiento de ISO 14001: las fichas medioambientales

### Objetivo de ISO 9001

Se optó por ISO 9001 con el objetivo de “certificar voluntariamente sus buenas prácticas empresariales”.

El primer paso fue la puesta por escrito de todo lo que la empresa hace, para pasar luego a detectar maneras de ahorrar tiempo, y de funcionamiento más eficiente.

### Objetivo de ISO 14001

La certificación según ISO 14001 es de carácter voluntario, pero su cumplimiento no siempre lo es. Se trata de una Norma que, entre otros requisitos, marca el cumplimiento de la legislación ambiental. Es por ello que *“cualquier no conformidad en ISO 14001 puede implicar una sanción pecuniaria”*.

### Las fichas medioambientales

La base del sistema de gestión medioambiental son una serie de fichas, que registran aquellos puntos de posible impacto ambiental. Para su elaboración han contado con el apoyo de una asesoría externa.

### ¿Cómo funcionan las fichas?

Antes del inicio de cada obra el aparejador responsable realiza la previsión habitual de maquinaria, recursos humanos, materiales, etc. que va a necesitar, además de la cronología de la obra.

Igualmente, dentro del plan de calidad y medio ambiente, se hace una planificación en estos ámbitos.

Las fichas contienen una serie de ítems (posibles impactos), de los cuales el aparejador decide si se aplican o no a la obra en cuestión. Si se aplican, se asignan unos valores, en función de si son significativos o no. A partir de ahí se proponen una serie de pautas de actuación y control para aquellos impactos que se hayan detectado como significativos.

Su cumplimiento se controla en el Programa de Puntos de Inspección.

### La mejora continua

La mejora continua en la empresa sigue dos vías:

Primera, mejorar los procesos a partir de la experiencia diaria de gestión en la empresa.

*“... Cualquier no conformidad en ISO 14001 puede implicar una sanción pecuniaria...”*



Exterior de las instalaciones de Llabrés Felíu

## Los problemas en la implantación

### La formación del personal

El personal del sector de la construcción presenta determinadas singularidades. Entre ellas, destaca la baja formación de muchos de sus trabajadores. Además, el sistema de gestión medioambiental requiere una pre-formación general, que algunas veces choca con la estructura del sector. Por esta razón existen grandes dificultades para integrar a todo el personal en el sistema.

Así, la empresa decidió optar por que el sistema de calidad y medio ambiente se centrara en la figura del encargado de obra, personal fijo desde hace muchos años en la empresa y que controla la ejecución de las obras.

El personal dependiente de los encargados de obra presenta un nivel de rotación en la contratación más elevado, y es donde el sistema presenta mayores dificultades para su desarrollo. Para la integración de estas personas en el sistema se han desarrollado charlas medioambientales, de estructura similar a las que se ofrecen para los sistemas de prevención de riesgos laborales y salud en el trabajo.

### Problemas legislativos

*"No siempre es fácil cumplir con la legislación am-*

*biental, porque su desarrollo es lento y no se encuentran los instrumentos necesarios para cumplirla",* afirma Pedro Campaner.

Conscientes de que es una cuestión de tiempo, Construcciones Llabrés FelIU se intenta anticipar, integrando, de una manera ordenada, sostenible y equilibrada las reglamentaciones que en un futuro se desarrollarán y serán de obligado cumplimiento para todas las empresas.

Para ello se subcontratan los servicios de un gabinete especializado, encargado de informar a la empresa de las últimas novedades legislativas en materia ambiental y en qué aspectos afecta a la empresa. Después, Construcciones Llabrés FelIU valora la mejor forma de integrar estos requisitos en la entidad.

### El impulso de los encargados de obra

Construcciones Llabrés FelIU ha conseguido implantar su sistema de gestión a través de tareas de concienciación a las perso-

nas que controlan la ejecución de las obras.

*"Se trata de convencer a las personas, hablando mucho y muchas veces, y buscando sinergias. Al fin y al cabo, los encargados de obra van a ser los impulsores del sistema en las obras".*

### Limitaciones al desarrollo del sistema

El sector también sufre los efectos de la insularidad, lo que implica unos costes añadidos para la adquisición de ciertos materiales o servicios. Además, para algunos servicios existe un solo proveedor.

Por tanto, existen actividades que deben realizarse obligatoriamente, y que no dejan margen de actuación a la empresa para el correcto desarrollo según su sistema de gestión.

*"La gestión de la calidad y el medio ambiente no significa comprar lo más caro, sino comprar lo mejor. A veces, las fronteras son etéreas",* afirma P. Campaner.

*"...No siempre es fácil cumplir con la legislación ambiental, porque su desarrollo es lento y no se encuentran los instrumentos necesarios para cumplirla..."*

Vista general de las oficinas y almacén de Llabrés FelIU



## Las buenas prácticas ambientales

### El compromiso de la empresa

La política de calidad y medio ambiente define en unos de sus puntos el **compromiso de la empresa por desarrollar todas las actividades dentro un marco de protección ambiental**, en el que se fomenta la conservación del entorno en aquellas áreas donde se desarrollen las actividades de la empresa, el consumo racional de recursos naturales, la gestión eficiente de los residuos, la prevención de la contaminación y el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable, así como todos aquellos otros requisitos que la empresa suscriba.

### Ejemplos de buenas prácticas

- En la construcción de carreteras se aprovecha la cobertura vegetal deforestada para replantarla en rotondas.
- Se dispone de depósitos para residuos tóxicos y

contratos con gestores autorizados.

- Se realiza un seguimiento de los residuos tóxicos de los profesionales contratados (pintores, por ejemplo).
- Los residuos de construcción se separan en dos contenedores y se entregan a plantas autorizadas.
- Se ha actuado para prevenir derrames y para tratarlos de forma adecuada cuando se producen.

### Reciclaje de residuos

El reciclaje y la recuperación de materiales de construcción (desde maderas o piedras a residuos de demolición) es una de las prioridades de la empresa.

Para avanzar en esta línea de trabajo, Llabrés Feliu construirá una planta de recuperación de residuos de construcción y demolición en el Parc de

Tecnologies Ambientals. “Pensamos que un residuo puede ser un recurso”, afirma Pedro Campaner.

*“... Pensamos que un residuo puede ser un recurso...”*



Materiales preparados para su reutilización



Depósitos de residuos tóxicos

## El Parc de Tecnologies Ambientals

El Parc de Tecnologies Ambientals (situado en la confluencia de los términos municipales de Palma, Marratxí y Bunyola, en el km 8'5 de la carretera de Sóller) concentra el mayor conjunto de instalaciones de reciclaje y recuperación de residuos de Mallorca: en Son Reus (Palma) se encuentra la planta de valorización energética, la planta de tratamiento de escorias y el depósito de seguridad de las cenizas. En Can Canut (Marratxí) la planta de selección de envases, la planta de metanización, la planta de

compostaje y el edificio central de recepción, visitas y formación.

En el polígono de Ses Veles (Bunyola) se encuentra la planta de tratamiento de residuos de construcción y demolición, voluminosos y neumáticos fuera de uso. Aquí también se situará el Parque empresarial Ses Veles, destinado a empresas de reciclaje de residuos.

## Las ventajas del sistema integrado

El sistema integrado de Construcciones Llabrés Feliu implica una serie de ventajas, entre las que destacan las siguientes:

### La imagen de grupo

A largo plazo, el factor más importante es la imagen del grupo Llabrés Feliu, al cual pertenece la empresa. Las certificaciones contribuyen a dotar de prestigio la marca Llabrés Feliu.

### Una manera de trabajar

Además, hay que tener en cuenta que lo que certifica la norma es un sistema de gestión, una manera de hacer las cosas. Por lo tanto, lo más importante empieza una vez conseguida la certificación. Según palabras del responsable, *“la certificación es el bombón que te comes después de la comida, pero lo más importante es la comida”*.

El objetivo de la implanta-

ción de un sistema de gestión es crear una sistemática de trabajo, para que cuando una persona esté de vacaciones, deje su puesto, u ocurra cualquier otro hecho trivial, la empresa pueda seguir funcionando, y sin largos periodos de aprendizaje.

### Aprender de nosotros mismos

*“Lo que nosotros hemos hecho ha sido, en un 90%, poner por escrito lo que estábamos haciendo, y en un 10% incorporar nuevos aspectos de mejora gracias a la visión global que te proporciona el sistema”*.

### El acceso a concursos públicos

Además, no se puede esconder también el elevado interés en obras públicas. **Para acceder a licitaciones muchas veces se puntúa la posesión de una certificación ambiental, pero cada vez más se**

**plantea como un requisito para el acceso a concursos públicos.**

### Garantía de responsabilidad de la empresa

La certificación del sistema integrado en Construcciones Llabrés Feliu es también una garantía de la responsabilidad que asume la empresa:

- Con sus trabajadores y sus familias.
- Con sus clientes, cumpliendo con creces las exigencias de la LOE, en cuanto a calidad constructiva, y en cuanto a requisitos medioambientales de la misma.

*“... La certificación es el bombón que te comes después de la comida, pero lo más importante es la comida...”*



Vista general del almacén de Llabrés Feliu

## Aspectos ambientales de la LOE (Ley de Ordenación de la Edificación)

La Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación, en el capítulo de exigencias técnicas y administrativas establece una serie de requisitos básicos de la edificación (art. 3), con el fin de garantizar la seguridad de las personas, el bienestar de la sociedad y la protección del medio ambiente.

Dentro de estos requisitos básicos se encuentran los de habitabilidad, entre los cuales figuran:

- Higiene, salud y protección del medio ambiente, de tal forma que se alcancen condiciones aceptables de salubridad y estancidad en el ambiente interior del edificio y que éste no deteriore el medio ambiente en su entorno inmediato, garantizando una adecuada gestión de toda clase de residuos.
- Protección contra el ruido, de tal forma que el ruido percibido no ponga en peligro la salud de las personas y les permita realizar satisfactoriamente sus actividades.
- Ahorro de energía y aislamiento térmico, de tal forma que se consiga un uso racional de la energía necesaria para la adecuada utilización del edificio.

## Otras iniciativas social y medioambientalmente responsables: La certificación de Forética, SG 21

Construcciones Llabrés Feliu es miembro de Forética (Foro para la Evaluación de la Gestión Ética, <http://www.foretica.es>), y el próximo mes de julio del 2004 va a ser auditado para conseguir la certificación SG 21 de esta entidad.

La responsabilidad social y la gestión ética en la empresa es un ámbito de actuación que está en auge en España. Construcciones Llabrés Feliu quiere ser pionero en Illes Balears en ostentar este certificado, ya que SG 21 forma parte también de la estrategia de la empresa. A ello contribuye en gran medida que la empresa disponga de la certificación ISO 14001, como ejemplo que demuestra el compromiso de la empresa en relación con su entorno.

*"...Hoy por hoy, por muy bien que nos vayan las cosas, si queremos que continúen así, tenemos que innovar, y una forma de hacerlo es el sistema integrado que hemos implantado en la empresa..."*

*"...Lo que nos diferencia de la competencia son los activos intangibles, este espíritu de la empresa por ir evolucionando, innovando, ..."*

*"...No creo que la gestión medioambiental tenga ningún mérito para la empresa. Consideramos que es nuestro deber, un compromiso social. El medio ambiente es de todos, y todos debemos respetarlo y cuidarlo..."*

*"...Hemos decidido anticiparnos e implantar las exigencias legislativas de una manera ordenada, sostenible y equilibrada. La decisión no es implantar o no un sistema de gestión medioambiental, no es un compromiso voluntario, se trata de legislación, y se debe cumplir..."*

*"...Se trata de aplicar la sistemática de calidad y medio ambiente a la estrategia propia de la empresa. No se trata de crear un sistema paralelo al de la empresa, se trata de integrarlo todo, porque si no es imposible..."*



CONSTRUCCIONES LLABRÉS FELIU, S.A.

Socias, 9 (El Secar de La Real)

07010 Palma

Teléfono: 971 76 55 00

Fax: 971 76 83 19

[pcampaner@llabresfeliu.com](mailto:pcampaner@llabresfeliu.com)

<http://www.llabresfeliu.com>

Nuestro agradecimiento a: Pedro Campaner (Director Financiero y de Calidad—Medio Ambiente)

### Acerca de OMPIB

El OMPIB es un espacio virtual destinado a PYMES y trabajadores autónomos, para que puedan acceder a información relevante que les oriente en la implantación y desarrollo de políticas ambientalmente respetuosas. Las experiencias reales y de primera mano de empresas que comparten un mismo marco socioeconómico, con las particularidades propias de las Islas Baleares, facilita que las empresas interesadas adquieran una perspectiva clara y concreta de los procedimientos, fases y beneficios de la implantación de buenas prácticas y de sistemas de gestión ambiental.

Para ampliar información: [info@ompib.org](mailto:info@ompib.org)



## CIMENTS DE BALEARS: Una nueva cultura empresarial

### Datos básicos de la empresa:

- **Actividad:** Comercialización de cemento a granel y en sacos. Comercialización del cemento.
- **Sector:** Construcción.
- **Ubicación:** Palma, Mallorca.

### En este documento...

- Presentación 1
- El sistema integrado 2
- Una nueva forma de trabajar 3
- Las buenas prácticas 4
- Los costes y beneficios 5
- Valoración final 6

### Presentación

#### Su actividad

Ciments de Balears es una empresa dedicada a la comercialización de cemento, a granel y en sacos. Importa cemento a granel de Italia, que llega en barcos graneleros hasta las instalaciones de descarga de la empresa en el Puerto de Palma. En sus instalaciones del Polígono de Can Valero (Palma, Mallorca) lo almacena y ensaca. Posteriormente el cemento es comercializado, tanto a granel (en camiones cisterna), como en sacos.

#### Los inicios del sistema integrado

La empresa fue fundada en el año 1996 y está participada por una multinacional del sector del cemento. Actualmente cuenta con catorce trabajadores.

A principios de 2002 inició el proceso de implantación del sistema integrado de gestión ambiental y de calidad (ISO 14.001 y 9.001), hasta que en septiembre de 2003 obtuvo ambas certificaciones.



Además, recientemente la empresa ha conseguido la ampliación del alcance de ambas certificaciones. Así, se incluyen las actividades de comercialización inicialmente certificadas, y también las de descarga del cemento. En consecuencia, los certificados reconocen dos centros de trabajo a Ciments de Balears: sus instalaciones en el Polígono de

Can Valero y en el Dique del Oeste del Puerto de Palma.

El responsable del sistema, Juan Antonio Romero, es también el director económico-financiero de la empresa y está muy comprometido personalmente en el proceso. Contó además con la asistencia técnica de Irene Lull, que actualmente continúa colaborando con la empresa.



### Las motivaciones

Han sido diversas las motivaciones que impulsaron a Ciments de Balears a obtener las certificaciones ISO 9.001 y 14.001.

Por una parte, uno de los accionistas de la empresa es una multinacional del cemento, habituada a trabajar bajo los sistemas de gestión de la calidad y el medio ambiente.

Además, el presidente del Consejo de Administración y Consejero Delegado de la empresa, Eduardo Soriano Torres, ha estado muy comprometido con el proyecto desde sus inicios.

Ciments de Balears tiene una concesión/autorización de la *Autoritat Portuària de Balears* para el uso de la zona de descarga del cemento en el puerto. Esta concesión estaba condicionada a la obtención de las certificaciones ISO 9001 e ISO 14001.

## El sistema integrado de Ciments de Balears

### Los componentes

El sistema integrado de Ciments de Balears se compone de los siguientes subsistemas: ISO 9.001, ISO 14.001, Prevención de riesgos laborales, y calidad de producto y distribución.

### El control de calidad y distribución del cemento

El cemento que importa, ensaca y comercializa es, a su vez, un producto certificado, que cuenta con la certificación de calidad de AENOR. Además, dispone del *Marcado CE*, de carácter obligatorio para los cementos comunes, en aplicación de lo establecido en la Directiva 89/106, del Consejo de la Comuni-

dad Europea sobre los productos de construcción. Más información: <http://www.ieca.es>

### La política integrada

Por estas razones Ciments de Balears dispone de una política integrada de gestión, en la que resaltan los **principios de calidad y mejora continua que rigen todos los procesos de la empresa, con el objetivo de lograr el cumplimiento de las expectativas de los clientes en todos los servicios prestados.**

Entre los principios más destacados cabe señalar la conservación del medio ambiente, como función de

la Dirección a través de la línea ejecutiva.

Además, la Dirección se compromete a evaluar y tener en cuenta en todos los servicios los efectos sobre el medio ambiente, introduciendo las mejoras necesarias, ayudando con ello a una minimización de la contaminación y sus posibles consecuencias.

La Dirección de Ciments de Balears se compromete a prevenir la contaminación, aplicando en sus procesos principios de mejora continua, proporcionando la información legal exigible y prevista en el sistema integrado.



Exterior de las instalaciones de Ciments de Balears



Logotipo del *Marcado CE*, obligatorio para los cementos comunes

## ¿Cómo se controla la distribución del cemento?

El procedimiento por el cual se definen los requisitos que debe cumplir la empresa para ser distribuidor autorizado se describe en la Resolución de 12/06/1997, del Ministerio de Industria y Energía, por la que se aprueba el sistema para la realización de los controles de la producción y distribución del cemento establecidos en la **Norma UNE 80.403:1996: "Cementos: evaluación de la conformidad"** (<http://www.boe.es/g/es/boe/dias/1997-06-18/seccion3.php>). Dicho procedimiento comprende los siguientes trámites:

- Auditorias, inicial y trimestrales, del centro de distribución del producto, por parte de entidades de inspección autorizadas por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (MITC). Además, anualmente se

procede a una auditoria general, en el momento de la renovación del certificado (también con carácter anual).

- Ensayos: *De autocontrol*, por parte de la empresa, de carácter mensual. *De contraste*, entre el laboratorio del centro de distribución y LOEMCO (Laboratorio Oficial de Ensayos de Materiales de Construcción), trimestralmente. LOEMCO es el laboratorio verificador autorizado por el MITC, para efectuar los ensayos de contraste y supervisión externa para la evaluación de la conformidad del cemento con los requisitos reglamentarios según la norma UNE 80.403.

Actualmente existen en España 24 centros de distribución de cemento autorizados, de los cuales 2 se encuentran en Baleares.

Nota: En este momento está en revisión la Resolución de 12/06/1997, para adaptarla a la nueva Norma europea de evaluación de la conformidad UNE-EN-197 parte II, y de hecho ya en este momento la evaluación de la conformidad se está realizando conforme a dicha Norma.

El requisito imprescindible para la comercialización de los cementos comunes es estar en posesión del *Marcado CE* conforme a la Norma UNE-EN-197 parte I. El resto de los cementos con características especiales continuarán con el requisito de la certificación de conformidad por el MITC.

**Más información** Luis Alonso. Telf. 91 349 44 10, [luis.alonso@min.es](mailto:luis.alonso@min.es) (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Subdirección General de Calidad y Seguridad Industrial).

## La implantación de una nueva forma de trabajar

### Nueva cultura de trabajo

El objetivo de la empresa es crear una nueva cultura de trabajo: "aquí la forma de trabajar está bajo los principios de ISO 9001 en calidad y de ISO 14001 en medio ambiente". Siguiendo los procedimientos del sistema de gestión integrado se marcan las pautas de trabajo. "No se trata tanto de "convencer" a los trabajadores, sino de establecer los circuitos necesarios para que se actúe de una determinada manera".

### Dentro de la empresa

El jefe de planta participó activamente en la puesta en marcha de las iniciativas del sistema. Además, una persona del departamento de administración se encarga de controlar la correcta realización diaria de los registros que genera el sistema.

Según declaraciones de Juan A. Romero, "sin una estructura adecuada no lo hubiésemos conseguido".

### La formación

En materia de calidad la formación fue asumida por la propia dirección de la empresa. Sin embargo, para la formación ambiental se contó con el asesoramiento de la consultora Irene Llull, quien realizó charlas al personal durante el proceso de implantación. Actualmente, **Ciments de Balears cuenta con un plan anual de formación que incluye un curso de buenas prácticas ambientales.**

Por otra parte, la formación y sensibilización se realiza de forma continuada. La empresa dispone de un dossier para todo el personal de oficina, planta y dirección. Cuando se incorpora un nuevo trabajador recibe la información necesaria sobre el funcionamiento del sistema integrado, y los mecanismos de trabajo que comporta.

### La supervisión

Juan Antonio Romero declaró que "en calidad la presión puede ser menor, los sistemas están estableci-

dos, y sólo hay que seguirlos. En medio ambiente es donde más hay que incidir, porque la gente se despreocupa más. Es por ello que mantenemos una presión sobre los trabajadores para que en todo momento sean conscientes de la importancia de estos procesos."

Por este motivo, la asesora, en sus visitas periódicas a la empresa, realiza tareas de supervisión a los trabajadores de las acciones que deben realizar. "Realizo una labor de formación continuada en la práctica. Actúo de recordatorio para que los trabajadores sigan determinados comportamientos", afirma Irene Llull.

### El objetivo final

Como conclusión de todo el proceso, Juan A. Romero destaca que "Pretendemos crear una nueva cultura de gestión empresarial, que el personal se acostumbre a trabajar de una determinada manera. El objetivo no es tener un sello, sino conseguir una determinada forma de trabajo".

*"...Pretendemos crear una nueva cultura de gestión empresarial, que el personal se acostumbre a trabajar de una determinada manera. El objetivo no es tener un sello, sino conseguir una determinada forma de trabajo..."*

*"...Mantenemos una presión sobre los trabajadores para que en todo momento sean conscientes de la importancia de estos procesos..."*



Vista general del interior de las instalaciones de Ciments de Balears

## Las buenas prácticas ambientales de la empresa

Proceso productivo	Impactos en el medio	Actuaciones	Mejoras conseguidas
Descarga de cemento en el puerto (desde los barcos graneleros de 4.000 – 5.000 toneladas atracados en el Puerto de Palma)	Inmisión de polvo (el anterior sistema de absorción mediante compresor emitía más polvo)	Cambio del sistema de descarga: sustitución por el sistema de tornillo sin fin (máquina Siwertel)	Reducción del polvo Reducción del ruido Reducción de la necesidad de limpieza Reducción del tiempo de descarga Cumplir con los requisitos de la Autoridad Portuaria
Descarga desde el silo de almacenaje a los camiones cuba	Consumo de gasoil	Substitución de los compresores de gasoil por compresores eléctricos	Reducción del ruido Substitución del gasoil por electricidad Reducción del consumo de aceites
	Ruido	Instalación de una pantalla acústica alrededor de la instalación de la empresa en el Polígono de Can Valero (proyecto)	Pendiente de realización
Ventilación del silo mediante una turbina de extracción	Ruido	Mejora del mantenimiento y limpieza de las aspas del extractor	Reducción del ruido
		Instalación de una pantalla acústica en la cúpula del silo (proyecto)	Pendiente de realización
Ensacado	Inmisión de polvo por rotura de los sacos	Mejora de la calidad de los sacos	Reducción del polvo
Administración y otras actividades diversas	Producción de residuos tóxicos (tóners, pilas botón y bastón, bombillas y fluorescentes, aceites y baterías)	Contrato con gestores autorizados de residuos tóxicos	Gestión correcta de los residuos tóxicos
		Almacenaje adecuado de residuos tóxicos	Reducción de riesgos de contaminación



Punto de recogida de envases contaminados, aceites usados, absorbentes y trapos, y tubos fluorescentes



Vista general del proceso de ensacado

## Los costes y beneficios del sistema integrado

### Los costes

Más abajo se detallan en una tabla los principales costes del sistema integrado. El primer capítulo de costes (consultoría y certificación) es de carácter obligatorio. No así el coste de las mediciones llevadas a cabo, que fueron de carácter voluntario, como medidas preventivas, y también por exigencia de la *Autoritat Portuària*.

Además, no se incluyen las actuaciones correctoras realizadas, ya que la empresa no los considera gastos inherentes a la implantación de las Normas ISO, incluso en algunos casos son consideradas inversiones que se hubiesen realizado igualmente.

### Los beneficios:

#### Los ahorros económicos

No todos los beneficios obtenidos son cuantificables, pero indudablemente muchas de las actuaciones suponen, además de beneficios ambientales, ahorros económicos:

- Cambio de compresores (adquisición de compresores eléctricos, en sustitución de los compresores de

gasoil): el coste de la inversión y la electricidad ha sido menor, en relación al gasto anterior de alquiler de la maquinaria y del combustible.

- El nuevo sistema de descarga en el puerto, además de ser respetuoso con el medio ambiente, ahorra costes porque la máquina se ensucia menos y la descarga es más rápida. Reduce los gastos de personal, portuarios, y se cumplen los tiempos establecidos para la descarga de los barcos, evitando pagar de más a la compañía fletadora. Así mismo se garantiza que a los clientes no les falte cemento, uno de los objetivos primordiales de la empresa.

#### El método: efectividad

A través del sistema integrado se aprende a trabajar con un método, a trabajar ordenadamente, lo que repercute en aumentos de efectividad "todos saben lo que tienen que hacer", "si mañana no estoy, la empresa sigue funcionando".

#### La información

Además, se genera una cantidad de información

que puede revelar a la empresa aspectos muy importantes y posibilita una mejora continua, así como la adquisición de ventajas competitivas frente a sus competidores.

#### Difusión y repercusión pública

Juan A. Romero califica como positiva la respuesta de sus clientes, especialmente por parte de aquellas empresas que están realizando la implantación de los sistemas ISO y necesitan adquirir productos certificados.

Aún así, debido a las características especiales del producto, no se puede afirmar que la certificación haya causado un incremento de ventas.

#### Subvenciones

No se contó con ninguna subvención para la obtención de las certificaciones "en los aspectos económicos se contó con nuestros propios recursos. Se trata de un esfuerzo sobre todo humano; todos tenemos que poner de nuestra parte".

*"...Se trata de un esfuerzo sobre todo humano, todos tenemos que poner de nuestra parte..."*

*"...La implantación del sistema integrado ha supuesto un aprendizaje para todos, trabajar ordenadamente mediante un procedimiento consigues efectividad y que todo el mundo sepa lo que tiene que hacer. No se debe funcionar por impulsos. No es una cuestión de control, supone también un ahorro de costes..."*

### Costes de implantación del sistema integrado de Ciments de Balears

Coste de colaboración de profesionales independientes en la implantación (consultoría y certificación del sistema integrado)	15.000 €
Mediciones realizadas (inmisiones de polvo y sonometría)	35.000 €
<b>TOTAL</b>	<b>50.000 €</b>



Compresor eléctrico que ha substituido a los antiguos compresores de gasoil



*Los objetivos que Ciments de Balears ha perseguido con la implantación del sistema integrado son:*

- El cumplimiento de la legislación.*
- El cumplimiento de las exigencias de la Autoritat Portuària de Balears.*
- El control de costes y la eficiencia en el trabajo.*
- La satisfacción interna por parte de la Dirección de haber adoptado sistemas de trabajo acordes con la política de gestión de la calidad y el medio ambiente que se establecen en las Normas ISO 9001 y 14001.*

*El balance final tras la obtención de ambas certificaciones (ISO 9001 e ISO 14001) realizado por Juan Antonio Romero, responsable del sistema, es muy positivo:*

*"...Yo estoy muy contento, y a mí me ha supuesto un esfuerzo enorme, pero soy un convencido..."*

*"...Ha sido un aprendizaje para todos, trabajar ordenadamente mediante procedimientos consigues efectividad..."*

*"...Es una tontería conseguir los certificados para no continuar con este método, es tirar el dinero, porque lo que te ha costado implantarlo, no lo estás rentabilizando. Trabajar con los métodos implantados con la certificación es lo mejor. No quiero los certificados, quiero que se cumplan los procedimientos..."*



Josep A. de Cabanyes, 29 (Polígono Can Valero)  
07011 Palma

Teléfono: 971 25 35 02

Fax: 971 25 30 15

jaromero@cimenbal.com

Nuestro agradecimiento a: Juan Antonio Romero (Director económico-financiero y responsable de calidad y medio ambiente), y a Irene Lull (consultora).

## Acerca de OMPIB

El OMPIB es un espacio virtual destinado a PYMES y trabajadores autónomos, para que puedan acceder a información relevante que les oriente en la implantación y desarrollo de políticas ambientalmente respetuosas. Las experiencias reales y de primera mano de empresas que comparten un mismo marco socioeconómico, con las particularidades propias de las Islas Baleares, facilita que las empresas interesadas adquieran una perspectiva clara y concreta de los procedimientos, fases y beneficios de la implantación de buenas prácticas y de sistemas de gestión ambiental.

Para ampliar información: [info@ompib.org](mailto:info@ompib.org)



## ALGENDARET NOU, S.R.M.: El queso ecológico de leche de vaca menorquina

### Datos básicos de la empresa:

- **Actividad:** Producción ecológica de queso.
- **Sector:** Agricultura y ganadería.
- **Ubicación:** Maó, Menorca.

### En este documento...

Presentación	1
El proceso de reconversión	2
El primer productor de queso ecológico	3
Aspectos técnicos del aval	4
Las buenas prácticas	5
Valoración final	6

### Presentación

#### La empresa

Algendaret Nou, SRM (*Societat Rural Menorquina*), antes Germans Goñalons d'Algendaret, C.B., es una empresa cuya actividad principal es la producción de queso ecológico de leche de vaca de raza autóctona menorquina.

Esta explotación agraria está situada en Maó (Menorca), a tan sólo 4'5 km de la población. Nofre Gonyalons y su hijo, Raúl Gonyalons, gestionan 26 Ha. de su propiedad y 40 Ha. más en alquiler.

Algendaret Nou es una de la explotaciones más conocidas de la isla. Recibe continuamente visitas de otros productores, técnicos, estudiantes y medios de comunicación. También acuden grupos escolares para conocer la producción del queso ecológico.



Nofre Gonyalons, propietario de Algendaret Nou

#### Los cultivos

En estas tierras, además de pastos y vacas, crían ovejas, cerdos y gallinas, todos ellos de razas autóctonas. Además, produce trigo y leña, básicamente para consumo propio.

#### Otras iniciativas pioneras

Nofre Gonyalons combina su trabajo como máximo responsable de la explotación con la presidencia de la *Associació de Productors d'Agricultura Ecològica de Menorca*, destinada a la difusión y el fomento de la producción ecológica. Anteriormente fue el representante de Menorca en el *Consell Balear de la Producció Agrària Ecològica*.

La empresa ha firmado recientemente un convenio de custodia del territorio con el GOB-Menorca, en el que se plantea un sello de reconocimiento para las explotaciones ecológicas y comprometidas, además, con el mantenimiento del patrimonio.

#### Las motivaciones para la reconversión a la agricultura ecológica

El motivo que condujo a Nofre Gonyalons a decantarse por la producción ecológica fue la inquietud personal: *"Esta manera de trabajar nos gustaba más que la de la agricultura intensiva"*.

La información sobre este tipo de agricultura surgió del conocimiento de Gonyalons sobre las prácticas agrícolas tradicionales, combinado con lecturas de la revista *Integral* y otras publicaciones que llegaban a sus manos.

## El proceso de reconversión a la agricultura ecológica

### El cambio

La explotación lleva ya más de treinta años de actividad. Nofre Gonyalons afirma que *“Cuando empecé a trabajar no se llamaba ecológica pero lo era y realmente funcionaba bien”*.

Según la experiencia de Gonyalons, *“En los años setenta se empezaron a utilizar los abonos nitrogenados, se cambiaron los cultivos... y entonces las prácticas tradicionales de-*

*jaron de funcionar”*.

Los resultados de este cambio ocasionaron que cada vez se debiera producir más, los costes de producción subían y los precios de venta bajaban.

Fue durante los años ochenta cuando en Algendaret Nou se empezó a experimentar y a hacer pruebas en pequeños sectores de la finca, hasta iniciar definitivamente el proceso de reconversión de toda la explotación.

### Las acciones

- Se cambiaron las vacas frisonas por vacas de raza menorquina, más adecuadas para la producción ecológica.
- Se abandonó el uso de fertilizantes.
- Se transformaron los cultivos, especialmente los más exigentes en agua y nitrógeno.
- Se respetó la vegetación espontánea.

*“... Cuando empecé a trabajar no se llamaba ecológica pero lo era, y realmente funcionaba bien...”*



Grano para la alimentación del ganado



Vaquerías de Algendaret Nou

## ¿Qué es la agricultura ecológica?

Es un sistema de producción y elaboración de productos agroalimentarios de elevada calidad nutritiva que se obtienen sin utilizar ningún producto químico de síntesis (fertilizantes, fitosanitarios, estimulantes del crecimiento, etc.), ni organismos modificados genéticamente, y respetando el medio ambiente.

Los productos ecológicos se caracterizan por ser respetuosos con la salud del consumidor, del productor y del medio ambiente.

Los productos agroalimentarios obtenidos por Pro-

ducción Agraria Ecológica han de cumplir las disposiciones del Reglamento Europeo (CEE) nº 2092/91, de 27 de Junio (<http://www.cbpaee.org/fitxers/Reglament.doc>).

El *Consell Balear de la Producció Agrària Ecològica* (CAE) otorga los avals a los productos que cumplen los requisitos de la Agricultura Ecológica.

### Más información

<http://www.cbpaee.org> ([caeba@retemail.com](mailto:caeba@retemail.com))  
<http://www.illesbalearsqualitat.com>



Aval de CAE de producción ecológica

## El primer productor de queso ecológico avalado

### La creciente demanda de queso ecológico

Al principio la idea de la empresa era dedicarse a la producción de hortalizas y carne, pero las circunstancias les hicieron cambiar.

Al tener más demanda de queso, una vez hecho el cambio de las vacas, se enfocó la explotación a la elaboración de queso artesano de leche de vaca menorquina.

Según palabras de Gonyalons, *"Teníamos que renunciar a alguna actividad y dejamos la huerta. Por el tipo de finca que es, hay mucho trabajo de mantenimiento, y si cultivábamos la huerta en verano y elaborábamos queso en invierno no teníamos tiempo suficiente"*.

### El primer productor de queso ecológico avalado por el CAE

Con el proceso de reconversión ya iniciado, Algendaret Nou se inscribió en 1998 en el CAE (*Consell Balear de la Producció Agrària Ecològica*).

Un año más tarde obtuvo el aval para las tierras, que posteriormente se amplió al ganado.

Actualmente el certificado de producción ecológica se ha otorgado al queso artesanal que ellos mismos elaboran y comercializan con la etiqueta del CAE.

Fue una de las primeras explotaciones de Menorca inscritas y de momento son los únicos productores de queso de la isla.



Queso ecológico de Algendaret Nou



Prácticamente ya se han agotado las existencias para esta temporada. Algendaret Nou elabora el queso ecológico en otoño, invierno y primavera.

## Objetivos de la producción agraria ecológica

- Producir alimentos de elevada calidad nutritiva, sanitaria y organoléptica (relativo a la percepción sensorial).
- Actuar de forma integrada con todos los sistemas y ciclos naturales que intervienen en las actividades agrarias.
- Formentar y estimular los ciclos biológicos de los sistemas agrarios.
- Mantener o incrementar la fertilidad de los suelos a largo plazo.
- Utilizar el máximo de energías renovables.
- Trabajar en sistemas cerrados en cuanto a la materia orgánica y nutrientes.
- Utilizar la máxima cantidad posible de materiales y sustancias que puedan ser recicladas o reutilizadas.
- Proporcionar al ganado unas condiciones de vida que le permita desarrollar los aspectos básicos de su comportamiento innato.
- Minimizar todas las formas de contaminación que puedan derivar de las prácticas agrarias.
- Mantener la diversidad genética de los sistemas agrarios y de su entorno.
- Proporcionar a los agricultores un nivel de vida satisfactorio dentro de un entorno laboral saludable.
- Considerar los sistemas agrarios desde el punto de vista de su impacto social y ecológico.
- Producir unos alimentos económicamente justos, accesibles a toda la población.

Más información <http://www.cbpaee.org>

## Aspectos técnicos del aval del CAE

### La normativa

Como toda explotación ecológica, Algendaret Nou se rige por el Reglamento CEE 2092/91 del Consejo, de 24 de junio de 1991, sobre producción agrícola ecológica, que Nofre Gonyalons conoce bien, y además, afirma que *“no hemos tenido dificultades para aplicarlo porque desde el principio ya teníamos clara la idea de lo que queríamos hacer y para nuestro tipo de producción no supone ningún problema”*.

### El apoyo del CAE

Para dudas y consultas cuentan con la asistencia del CAE, que realiza tareas de apoyo a los payeses, valorada muy positivamente por Gonyalons.

### Los requisitos

Los productores ecológicos están obligados a presentar el **cuaderno de explotación** al CAE. Gonyalons afirma que ahora la documentación requerida se ha equiparado bastante con la de la agricultura convencional, y muchos de los documentos y libros de registro son comunes.

Además, la *Cooperativa Agrícola Virgen de Montetoro* (ubicada en Maó, pero con ámbito de actuación de toda Menorca) ofrece los servicios de confección de los libros y declaraciones, así como la tramitación de subvenciones y primas. Según Gonyalons, *“Es una ayuda muy*

*importante para nosotros, se encargan de todo. Ahora sólo tenemos que mirar si todo es correcto y firmar”*.

### Los controles y analíticas

La producción ecológica está sometida a mayores controles que la convencional. En Algendaret Nou se realizan controles lecheros mensuales. Obligan a examinar el contenido en grasa, proteínas, lactosa... y también analizan la presencia de bacterias y células somáticas dentro otros parámetros. Hasta el momento los resultados han sido excelentes.

### Los costes

El aval del CAE comporta una serie de gastos:

- Cuota al CAE, por el aval ecológico, establecida en función del número de hectáreas de la explotación.
- Coste de las etiquetas.
- Cuota mensual a la cooperativa por sus servicios.

### Las subvenciones

Algendaret Nou recibe una ayuda procedente de las siguientes administraciones:

- Conselleria d'Agricultura i Pesca (Govern de les Illes Balears).
- Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.
- Comunidad Europea.

Se concede por períodos de cinco años renovables, en función de las hectáreas y del tipo de cultivo.

### La formación

Para completar su formación, Nofre Gonyalons acude a los cursos que organiza el CAE en Menorca sobre temas específicos como la huerta, la ganadería...

Nofre Gonyalons es básicamente autodidacta aunque afirma que *“siempre intentamos comprar todos los libros que nos pueden aportar ideas interesantes, para estar bien informados”*. También están suscritos a la *Revista de la Escuela Agraria de Manresa*.

Sin embargo, la mayor fuente de información es Internet, a través de la cual Nofre Gonyalons actualiza e innova en su actividad.

*“...No hemos tenido dificultades para aplicar el Reglamento Europeo porque desde el principio ya teníamos clara la idea de lo que queríamos hacer ...”*



Maquinaria utilizada para la elaboración del queso ecológico en Algendaret Nou

## Las buenas prácticas de Algendaret Nou

- No se utilizan fertilizantes, ni tan sólo los ecológicos, por considerarlos innecesarios. Optaron por reducir el número de animales para evitar el sobrepastoreo, por la fertilización que realizan las propias vacas, y por la utilización de compost en los puntos que lo necesitan.
- Realizan compostaje con la ayuda de lombrices de California, que aceleran el proceso y mejoran la calidad. En el futuro tienen previsto disponer de una trituradora para poder compostar también restos vegetales y ramas, muy abundantes en la finca.
- Los animales son de razas autóctonas, más adecuados para la producción ecológica.
- Las vacas pacen la mayor parte del día en libertad. Prácticamente sólo entran en las vaquerías para ser ordeñadas.
- Los terneros pasan todo su primer año en contacto con la madre; la lactancia es, por tanto, natural y maman antes de que la vaca sea ordeñada. En el sistema convencional separan el ternero de la madre nada más nacer.
- Las vacas se alimentan de los pastos y de grano, procedente de la propia finca o comprado de producción ecológica, actualmente ya más accesibles que hace unos años. No se utilizan piensos ecológicos (más caros), porque hay pastos suficientes; de esta manera no se encarece el producto final. Pero renunciar al uso de piensos obliga a mantener una producción de pequeñas dimensiones.
- Utilizan medicamentos alternativos y disponen del asesoramiento del veterinario del CAE.

Realización del compostaje



## La comercialización del producto

### Las dificultades

Las dificultades en la comercialización son el principal obstáculo al desarrollo de la producción ecológica.

En Algendaret Nou realizan venta directa de queso ecológico. De momento no se plantean la comercialización en comercios, ya que no les compensa, por las dificultades que implica, y porque no tienen suficiente producción para garantizar un stock y una producción regular. Según Nofre Gonyalons *“la producción ecológica es más estacional, más irregular y funciona mejor a pe-*

*queña escala”*.

### La venta directa

Se muestran muy satisfechos, en cambio, por el funcionamiento de la venta directa; tienen clientes fijos, y consiguen nuevos clientes por el boca a boca, a través de la web del CAE y por las numerosas visitas que atiende la explotación. Por Algendaret Nou pasa mucha gente de Mallorca, Catalunya, grupos de procedencia diversa, etc.

### La carne de ternera

También producen carne de ternera, pero la comer-

cializan como producto convencional debido a la falta de canales adecuados para la venta de carne ecológica en Menorca.



Nofre Gonyalons en Algendaret Nou, donde las vacas pacen en libertad

## Otras iniciativas: Associació de productors d'agricultura ecològica de Menorca

Nofre Gonyalons es el presidente de la Associació de Productors Agricultura Ecològica de Menorca. Esta asociación independiente agrupa a los 37 productores ecológicos de Menorca. Entre sus objetivos se encuentran:

- Actuar de intermediarios entre los productores y la administración.
- Defender, fomentar y divulgar la agricultura ecológica.
- Intercambiar experiencias entre los asociados.
- Asesorar a los payeses que desean realizar la reconversión hacia la producción ecológica, poniéndolos en contacto con el CAE.



ALGENDARET NOU, S.R.M.

Ctra. Maó - Ciutadella, Km. 4,5

07703 Maó

Teléfono: 971 35 28 36

E-mail: [nofregonyalons@terra.es](mailto:nofregonyalons@terra.es)

Nofre Gonyalons valora de forma muy positiva su experiencia como productor ecológico, *"...Al principio fue más complicado, no diré que estuvieses mal visto, pero eras mucho más bicho raro que ahora, pero poco a poco la cosa ha ido cambiando..."*

Además cuenta con el apoyo de las instituciones, especialmente del CAE, que cada vez dispone de más medios, *"...Tenemos apoyo institucional, aunque yo no soy partidario de depender de los demás, pero está bien saber que si tienes un problema puedes pedir ayuda..."*

En general, la agricultura ecológica se conoce y se valora cada vez más. En el caso concreto de Algendaret Nou, se muestran muy satisfechos con el funcionamiento de la explotación, *"...No tenemos problemas de infecciones en los animales, tampoco hemos tenido problemas con la producción de queso de leche cruda..."*

Nofre Gonyalons afirma que volvería a tomar la decisión de pasarse a la agricultura ecológica: *"...Lo volvería a hacer y lo haría antes, porque así nos habríamos ahorrado muchos problemas..."*

Nuestro agradecimiento a: Nofre Gonyalons, propietario de la explotación.

### Acerca de OMPIB

El OMPIB es un espacio virtual destinado a PYMES y trabajadores autónomos, para que puedan acceder a información relevante que les oriente en la implantación y desarrollo de políticas ambientalmente respetuosas. Las experiencias reales y de primera mano de empresas que comparten un mismo marco socioeconómico, con las particularidades propias de las Islas Baleares, facilita que las empresas interesadas adquieran una perspectiva clara y concreta de los procedimientos, fases y beneficios de la implantación de buenas prácticas y de sistemas de gestión ambiental.

Para ampliar información: [info@ompib.org](mailto:info@ompib.org)



## El proceso de implantación de ISO 14001

### Las motivaciones

En Boat Yard Palma decidieron implantar ISO 14001 para diferenciarse de sus competidores y para mejorar la calidad de sus servicios.

Además, la preservación del medio ambiente forma parte de la filosofía de la empresa. P. Kuraitis reflexiona que *"el respeto hacia el medio ambiente en el mar es responsabilidad de las empresas que vivimos de él. Nosotros también trabajamos para la sensibilización de las em-*

*presas usuarias de la zona destinada a la reparación y el mantenimiento de las embarcaciones"*.

### Los objetivos

P. Kuraitis se muestra consciente del impacto ambiental que generan algunas de sus actividades. Afirma que *"esto nos ha llevado a desarrollar un sistema de gestión, con el que pretendemos reducir al mínimo este impacto"*.

### Los resultados

En opinión de P. Kuraitis, certificar el sistema de

gestión medioambiental es caro, es una exquisitez, al alcance de empresas medianas y grandes, pero más difícil para las pequeñas empresas.

A pesar del esfuerzo y de los costes económicos -la empresa no contó con subvención alguna-, la valoración por parte de los clientes e incluso de la Autoridad Portuaria es muy satisfactoria.



Contenedor de aceites

*"...El respeto al medio ambiente en el mar es responsabilidad de las empresas que vivimos de él..."*

## La formación interna y la sensibilización de las empresas usuarias

### La formación interna

La empresa cuenta con un plan de formación, que incluye la formación ambiental del personal. Además, P. Kuraitis diariamente supervisa y orienta a los trabajadores en sus buenas prácticas.

*"La gestión ambiental es un trabajo en equipo, que se debe aplicar desde la dirección hasta el último empleado"*, afirma P. Kuraitis; por ello considera muy importantes la adecuada selección y formación del personal.

### Sensibilización del sector

Para Boat Yard Palma no es suficiente con la forma-

ción interna, ya que en sus instalaciones trabajan multitud de empresas realizando las tareas de reparación y mantenimiento.

Para ello, realiza una inspección diaria de los trabajos de las embarcaciones, con el objetivo de que los usuarios respeten las normas de gestión ambiental. Si se detecta una anomalía se asesora al usuario y se le requiere para corregirla. Además, se refleja en el libro diario de actuaciones ambientales.

### La implicación de todos

Lo más importante es implicar a las empresas en la gestión ambiental,

hacerlos partícipes del sistema. En opinión de P. Kuraitis, *"se trata de que entiendan que de esta manera se mejora la calidad de sus servicios y la imagen que ofrecen al cliente"*.

Para ello se deben integrar las tareas que conlleva el mantenimiento del sistema y las tareas cotidianas de cada puesto de trabajo. *"Una persona que realiza cualquier trabajo en las embarcaciones (lijar, pintar, ...), debería dedicar los cinco últimos minutos a recoger y barrer los residuos que ha generado, y contribuir así al mantenimiento del sistema"*, afirma P. Kuraitis.



Contenedor de residuos comunes

*"...Se trata de que entiendan que de esta manera mejora la calidad de sus servicios y la imagen que ofrecen al cliente"*.

## El compromiso formal de gestión ambiental

### La dinámica de funcionamiento

Boat Yard Palma ha implantado en la zona dedicada a la reparación y mantenimiento de embarcaciones un protocolo de recogida selectiva de residuos.

Los objetivos principales son, por una parte, cumplir con la legislación vigente sobre residuos tóxicos y peligrosos, que obliga a separar estos residuos y entregarlos a un gestor autorizado. Por otra parte, se persigue evitar vertidos contaminantes al mar o a la red de alcantarillado.

### Un compromiso formal

Para la formalización del servicio, el cliente firma un compromiso para la buena gestión ambiental y la seguridad laboral.

En este documento se informa a los usuarios sobre los requisitos del sistema de gestión medioambiental de Boat Yard Palma que deben cumplir:

- Antes de realizar las tareas en las embarcaciones se debe informar de qué actividades se trata, a fin de que Boat Yard Palma pueda prever las medidas a adoptar para el perfecto cumplimiento de las exigencias medioambientales y de seguridad.
- Se les informa de las distintas posibilidades de tratamiento de los

residuos que generan dichas tareas.

- Los usuarios que subcontraten empresas deberán comprobar que estas empresas están censadas en la Autoridad Portuaria para ejercer su actividad. Asimismo, deben estar inscritas como productoras de residuos peligrosos y deben asegurarse de que cumplan la normativa de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Si los usuarios no están inscritos como productores de residuos peligrosos, Boat Yard Palma proporciona este servicio.
- Los usuarios son los responsables de la gestión de los residuos que generen sus trabajos, para lo cual se les depositarán a pie de embarcación bolsas de diversos colores, que recogerán los encargados de limpieza de Boat Yard Palma.

### Actuaciones totalmente prohibidas

Por otra parte, se estipulan una serie de prácticas que quedan terminantemente prohibidas:

- Arrojar residuos al mar y al alcantarillado.
- Arrojar residuos al contenedor identificado como basura común.
- Abandonar residuos peligrosos en la explanada.



- Emplear métodos de trabajo que pongan en riesgo la seguridad personal y el medio ambiente.

Todas las embarcaciones disponen de bolsas de tres colores para la separación de residuos

### Protocolo de actuación

Cualquier incidente, fuga, vertido o emergencia en el varadero se debe comunicar al Coordinador en Seguridad y Medio Ambiente. No se debe actuar si se ignora la naturaleza del producto vertido, y siempre se deben seguir las indicaciones del responsable de la zona donde se realiza la actividad.

Punto de recogida selectiva de residuos peligrosos



## El sistema de recogida y selección de residuos

### Los mecanismos de recogida

Una vez varado el barco en la explanada se facilita al responsable la hoja informativa con las indicaciones sobre los residuos que se deben depositar, y cómo se debe hacer, tal y como se muestra en la ilustración.

El cartel se coloca a pie de barco junto con bolsas de tres colores, que los responsables de limpieza de Boat Yard Palma retiran cuando están llenas y reponen al instante.

### El tratamiento de los residuos

Los residuos son depositados en los contenedores específicos situados en el punto de recogida selectiva de las instalaciones, que cuenta con estrictas medidas de seguridad.

Posteriormente son recogidos por empresas gestoras de residuos, para que reciban el tratamiento adecuado.

### Facilidades para el usuario

Se trata de un sistema novedoso en un varadero, que ha sido acogido con gran satisfacción por parte de los usuarios, por su facilidad de utilización.

El hecho de que la recogida selectiva se realice a pie de barco supone una gran comodidad y evita el abandono de residuos.

Esto contribuye a que los mismos usuarios demanden una buena gestión de residuos, porque comprueban los efectos positivos que esto genera, y cómo contribuye a su bienestar y a la calidad del servicio.

Además, se hace un esfuerzo importante en la limpieza de la explanada: "Si el recinto está limpio, cuando llega un usuario nuevo se motiva para con-

tribuir a mantenerlo así, de modo que cuando acaba de utilizar las instalaciones, lo deja todo como estaba", recalca P. Kuraitis.

Los usuarios están muy satisfechos porque no aparecen residuos de otros barcos cuando ellos están realizando sus reparaciones. En definitiva, "es un sitio seguro y limpio", afirma P. Kuraitis.

**BOAT YARD PALMA S. L.**  
**GESTIÓN DE RESIDUOS**  
**WASTE DISPOSAL**  
**ABFALL BESEITIGUNG**

**Basura General :** Restos de alimentos, envases vacíos de bebidas, papel, cartón, etc...  
**Domestic Waste :** Food, paper, empty cans, carton, etc...  
**Haushaltsabfall :** Papier, leere dosen usw.

**Residuos Peligrosos :** Latas vacías de pintura, barniz, laca, disolventes.  
**Dangerous Waste :** Empty paint cans, varnish, solvents, etc...  
**Gefährlicher Abfall :** Leere Farbdosen, Lacke, Verdünnungsmittel usw.

**Absorbentes Contaminantes :** Pinceles, brochas, mascarillas, estopas, lijas, trapos, etc...  
**Contaminated Absorbent Waste :** Paint, brushes, rags, masks, etc...  
**Absorbierende Umweltverschmutzer :** Pinsel, Bürsten, Schmirgel papier, masken.

**EN CASO DE QUE EL USUARIO GENERE UNA GRAN CANTIDAD DE DESPERDICIOS TALES COMO: ACEITE, DISOLVENTE O RESIDUOS SOLIDOS DEBERÁ INFORMAR A LA OFICINA DE BOAT YARD PALMA S. L. PARA SOLICITAR UN CONTENEDOR.**

**IN ANY CASE OF AN EXCESSIVE AMOUNT OF DISPOSALS, SUCH AS: OILS, DISOLVENTS OR ANY KIND OF SOLID WASTE YOU MUST NOTIFY THE BOAT YARD PALMA S.L. OFFICE TO REQUEST A CONTAINER.**

**BEI ANFALL VON GROESSEREN MENGEN DER OBEN AUFGEFÜHRHTEN ABFALLSTOFFE INFORMIEREN SIE BITTE DAS BIROVON BOAT YARD PALMA S.L. UN DEN ENTSPRECHENDEN KONTAINER ZU BESORGEN.**

**RESTOS DE PINTURA Y BARNIZ**  
**PAINT VARNISH FARBEN**

**DISOLVENTE**  
**DISOLVANT DISSOLVENTE**

**RESIDUOS VOLUMINOSOS**  
**SOLIDS VOLUMINOUS VOLUMINOSE GEGENSTANDE**

**Agua aceitosa**  
**oily waters mit öl kontamierter abwasser**

Carteles explicativos que se distribuyen a todos los barcos que varan en la explanada.

## El manual de buenas prácticas para embarcaciones

### MED BLAU

MED BLAU es una guía de buenas prácticas para embarcaciones, editada por Boat Yard Palma, en consonancia con su compromiso con el medio ambiente.

Se trata de una guía sencilla pero precisa para evitar la contaminación marina y colaborar activamente en el cuidado del medio ambiente.

Consta de 12 páginas, con ilustraciones a color que hacen muy amena su lectura. Además, su tamaño favorece su uso cotidiano.

### La motivación

La razón principal de su edición es el fomento de la protección del mar y del litoral balear entre las personas y empresas que

se dedican a la náutica y los usuarios en general, que disfrutan navegando en barcos de recreo.

En total se han editado 4.000 ejemplares en catalán, español, alemán e inglés, y se han distribuido de forma gratuita en todos los puertos de Baleares.

### El contenido

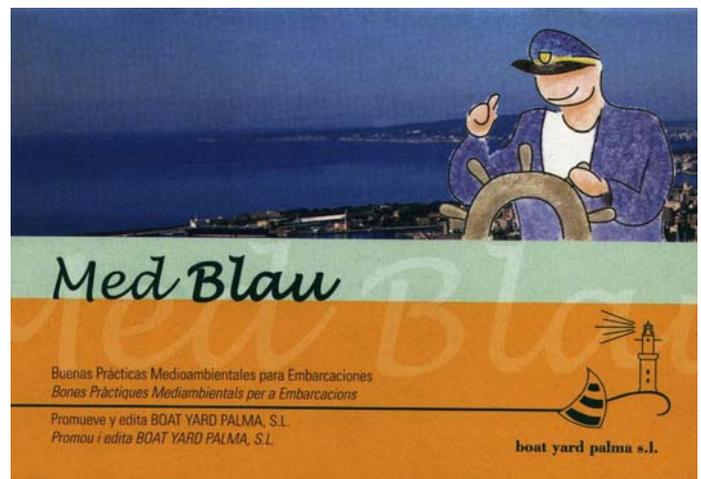
En el manual se citan recomendaciones, tanto navegando como en puertos o dique seco, de comportamiento ante temporales, control de combustible, limpieza de barcos, productos alternativos no contaminantes, limpieza, productos alternativos no contaminantes, impactos sobre la flora y fauna marinas, gestión de residuos, etc.

La estructura de cada

apartado consiste en:

- El hecho: se constata la realidad del momento en relación a una problemática determinada.
- El objetivo: se plantean soluciones ambientalmente favorables alternativas a las habituales.
- Las medidas a tomar: acciones prácticas concretas.

Portada del manual



## La política ambiental de Boat Yard Palma

En la declaración de política medioambiental de Boat Yard Palma se recoge su compromiso con la preservación del entorno como uno de los principios de la empresa, que se concreta en los siguientes puntos:

- Minimizar el impacto: realizar un esfuerzo para identificar, caracterizar y reducir el impacto ambiental de todas las actividades y instalaciones.
- Prevención de la contaminación y evaluación de

los riesgos potenciales, planificando y evaluando previamente todas las decisiones.

- Colaboración con la administración, organizaciones ambientales y entidades públicas y privadas, para la búsqueda de soluciones a los problemas ambientales.
- Incorporación de criterios medioambientales a la gestión general del negocio.
- Criterios ambientales en

relación a los contratistas, a los que se debe informar de los procedimientos y requisitos ambientales.

- Comunicación e información transparente a los clientes y usuarios de los objetivos y mecanismos de control ambiental.
- Formación ambiental de los trabajadores y demás personas que operan en las instalaciones.
- Mejora continua de la gestión ambiental.

## Miembro de las principales asociaciones náuticas

Boat Yard Palma es miembro de la Asociación de Empresas Náuticas de PIMEM (Náutica PIMEM) y de APEAM (Asociación Provincial de Empresarios de Actividades Marítimas de Baleares).

APEAM agrupa empresas de astilleros, de reparaciones de buques, y del sector marítimo deportivo, ofreciéndoles asesoramiento, información y representación. Trabajan para la conservación del entorno marino.

NÁUTICA PIMEM, la agrupación de pequeñas y medianas empresas del sector náutico, ofrece servicios de información, solución de problemas, negociaciones con la Administración y los sindicatos, etc. Además, apoya y facilita la adaptación de las empresas a la legislación ambiental.



BOAT YARD PALMA, S.L.

Moll Vell, Edificio OTP

07012 Palma

Teléfono: 971 718 302

Fax: 971 718 611

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

[pedro@boatyardpalma.com](mailto:pedro@boatyardpalma.com)

El sistema de gestión de residuos de Boat Yard Palma está creando escuela, y otros varaderos ya ofrecen también a sus clientes bolsas para depositar los residuos a pie de barco. P. Kuraitis se muestra satisfecho de la expansión de su iniciativa.

Los usuarios también se muestran actualmente más sensibilizados: *"Antes estábamos acostumbrados a ver la explanada llena de basura. Esto no sucede ahora"*.

Pero en Boat Yard Palma no se conforman con las iniciativas impulsadas hasta ahora y tienen nuevos proyectos en mente para mejorar el servicio a sus clientes. Por ejemplo, un sistema de contención de los residuos, un kit de emergencia para llevar a bordo y evitar derrames, ...

Como conclusión final, P. Kuraitis resalta que *"El tema del medio ambiente está siendo como una espiral, lo que hará que las empresas cumplan toda la normativa, porque de lo contrario se pueden quedar fuera del circuito"*.

Nuestro agradecimiento a: Pedro Kuraitis, responsable de medio ambiente.

## Acerca de OMPIB

El OMPIB es un espacio virtual destinado a PYMES y trabajadores autónomos, para que puedan acceder a información relevante que les oriente en la implantación y desarrollo de políticas ambientalmente respetuosas. Las experiencias reales y de primera mano de empresas que comparten un mismo marco socioeconómico, con las particularidades propias de las Islas Baleares, facilita que las empresas interesadas adquieran una perspectiva clara y concreta de los procedimientos, fases y beneficios de la implantación de buenas prácticas y de sistemas de gestión ambiental.

Para ampliar información: [info@ompib.org](mailto:info@ompib.org)



## ALCUDIAMAR: EMAS, ISO 14001 Y ECOPORT

### Presentación

#### Datos básicos de la empresa:

- **Actividad:** Puerto turístico — deportivo
- **Sector:** Otros Servicios (Náutica)
- **Ubicación:** Alcúdia, Mallorca.

#### En este documento...

Presentación	1
De la bandera azul al EMAS	2
Principales actuaciones ambientales	3
Costes del sistema	4
Premio del Consell de Mallorca	5
Valoración final	6

#### La empresa

Alcudiamar, S.A. es la empresa que gestiona el puerto turístico deportivo de Alcúdia. Se trata de una concesión administrativa de la Autoridad Portuaria, ya que es un puerto de interés general, dependiente del Estado.

El puerto deportivo tiene 730 amarres. Dispone además de una gran diversidad de servicios: agua, electricidad, *travelift*, grúas, varadero, gasolinera, astilleros, lavandería, aseos y duchas, servicio contra incendios, pintura, mecánica, reparaciones, etc.

31 personas trabajan en Alcudiamar. Bartomeu Bestard es el Director General e impulsor de la gestión ambiental de la empresa. Joan Crespí, el capitán del puerto, es el responsable de medio ambiente. La secretaria ejecutiva, Francisca Reynés, también se ha implicado en la gestión ambiental.

Además, dentro de las instalaciones de Alcudiamar están ubicadas empresas de diferentes sectores: bares, restaurantes, establecimientos de náutica, talleres mecánicos, compañías chárter, etc.

#### Preocupación por el medio ambiente desde los inicios de la empresa

Alcudiamar es una empresa pionera en el sector, que desde sus inicios ha tenido en cuenta la necesidad de respetar el medio ambiente. Bestard afirma que *“nosotros empezamos con las buenas prácticas antes de que se hablase de todo eso”*. Una de las primeras actuaciones fue la recogida de los aceites usados, incluso antes de que existiesen los bidones homologados y los recogedores autorizados: *“Pusimos unos*

*contenedores hechos por nosotros mismos, y llevábamos el aceite a las tejedorías. No había nadie que lo hiciese, pero ya era un problema”*, declara Bestard.

La empresa se muestra preocupada por la imagen negativa que tienen los puertos deportivos en relación con el medio ambiente. Bestard afirma que *“en realidad lo que hacemos es minimizar el impacto medioambiental, porque aquí recogemos todos los residuos que generan las embarcaciones. Si no los recogiésemos, ¿adonde iría a parar todo eso?”*.

Bestard concluye que *“nuestro principal activo es que el medio ambiente esté cuidado y protegido. ¿Qué ofreceríamos a los visitantes si tuviésemos las playas sucias y el agua contaminada? Debemos proteger el medio ambiente por una cuestión egoísta, porque nos interesa que este activo esté bien conservado”*.



Bartomeu Bestard, Director General de Alcudiamar

## De la Bandera Azul al EMAS

### La bandera azul

El primer reconocimiento a su labor vino con la Bandera Azul, que se le ha concedido año tras año desde su implantación en España, en 1996. Para Alcudiamar supone un premio al esfuerzo constante para mantener y ofrecer las mejores condiciones.

### El certificado ORO de LR

En noviembre de 2002 obtuvo el certificado "oro", otorgado por Lloyd's Register Yacht Service, que comprende seguridades técnicas y de las instalaciones, requisitos medioambientales, sanitarios e higiénicos, y calidad en los servicios.

### ECOPORT

Alcudiamar también es miembro de ECOPORT. Fue el primer puerto en obtener este certificado,

en abril de 2003, que acredita la implantación del sistema de gestión ambiental ECOPORT, que supuso una preparación para una posterior implantación de los estándares de gestión ambiental.

### ISO 14001 y EMAS

En mayo de 2004 Alcudiamar obtuvo la doble certificación según los estándares ISO 14001 y EMAS, "para distinguirnos de nuestros competidores, y convertirnos en un referente", declara Bestard. Además, recuerda que también la entidad certificadora les animó a ello. Así, Alcudiamar se ha convertido en el primer, y de momento único, puerto de Balears con la certificación EMAS, y uno de los primeros de España.

Bestard afirma que se trata de acreditaciones valoradas en todo el mun-

do, y las únicas reconocidas por la Administración (son un requisito en los concursos públicos de la Autoridad Portuaria, ...). Reconoce que "aunque se consigan otros certificados, éste debe ser el objetivo".



Bandera Azul



Certificado ISO 14001

## La certificación náutica de Lloyd's Register Yacht Service

Es una marca que se dedica a la inspección de barcos, y otorga el *Certificado de cumplimiento, según los criterios aplicables para Certificaciones de Marina* (LR/MA-1/2002). Su metodología consiste en proporcionar una lista de comprobación con los ítems que se deben cumplir. Los interesados complimentan este cuestionario y posteriormente Lloyd's envía un auditor que lo verifica. Es un sistema práctico y sencillo, pero al mismo tiempo es estricto y detallista. Se valoran aspectos ambientales, de seguridad, accesibilidad, prevención de riesgos, atención al cliente, etc. El certificado es vigente por un año y se renueva si las evaluaciones anuales son satisfactorias.



Lloyd's Register Yacht - Services

Logotipo de Lloyd's



Logotipo de Ecoport

## Ecoport

Es un proyecto de FUNGESTUR (Fundación para la Excelencia en la Gestión Turística Sostenible). Consiste en la implantación de un sistema de gestión medioambiental mediante el *coaching* virtual, compatible con ISO 14001 y EMAS. Para la obtención del certificado es necesario superar tres fases (I- formación básica vía web; II- revisión medioambiental inicial, redacción de la política medioambiental, objetivos y metas; III- Manual de gestión medioambiental, de procedimientos, sistema de indicadores y de auditorías internas). El certificado es válido para tres años, obteniéndose el certificado provisional al término de la primera fase.

## Principales actuaciones ambientales de Alcudiamar

### Residuos

En las instalaciones de Alcudiamar existe un *Punto Verde* de recogida selectiva de residuos, abierto a clientes y usuarios, donde se puede depositar vidrio, papel y cartón, envases y ropa.

Además, se dispone de contenedores de pilas y aceites usados, en todos los pantalanos y otros puntos del puerto. En los lavabos también hay contenedores de recogida selectiva de papel, envases, vidrio y aerosoles.

Todos los residuos tóxicos que generan las actividades de Alcudiamar disponen de contenedores específicos y son recogidos por gestores autorizados: fangos del varadero, baterías, aceites, trapos contaminados, hidrocarburos, pinturas y barnices, aerosoles, envases contaminados, filtros usados, etc. Todos los contenedores están perfectamente identificados, y algunos de ellos tapados y aislados del suelo.

### Prevención de contaminación

En la explanada del varadero se instaló una reja de intercepción, para evitar los vertidos de aguas sucias. Son canales que recogen los residuos líquidos, aguas sucias y de lluvia que caen sobre el varadero, que pueden arrastrar residuos y acabar en el mar. Permite una primera separación de sólidos y líquidos por decantación.

Por otro lado, el puerto dispone de sistemas de aspiración para evitar las emisiones de polvo y partículas.

Además, los contenedores de aceite incorporan mecanismos contra los vertidos en caso de fugas o derrames. También en la estación de servicio se dispone de sistemas de contención de fugas y derrames, así como material absorbente. Alcudiamar cuenta con barreras anti-derrame para actuar en caso de accidente que ocasione vertidos en las aguas de puerto.



Joan Crespí en el punto de recogida de residuos peligrosos

### Energía

Los aseos están dotados de un sistema que permite que las luces se enciendan y apaguen en función de la presencia de usuarios. De esta manera se ahorra energía eléctrica de manera considerable.

En el 2003 se instalaron placas solares para el agua caliente de las duchas. Según Crespí: *“funcionan muy bien y permiten un ahorro de gasoil muy elevado”*.

### Agua

Las duchas disponen de sistemas de ahorro de

agua, y los lavabos tienen doble pulsador.

Entre los proyectos futuros está previsto recuperar las aguas del varadero para su reutilización en la limpieza de embarcaciones. Este sistema permitiría una importante reducción del consumo de agua y un ahorro económico.

Recientemente se ha instalado una máquina de doble bomba para la recogida de aguas de sentina y de aguas fecales. Permite su aspiración simultánea, reduciendo así el tiempo necesario de la operación.

La recogida de aguas fecales es obligatoria desde el año 2004. Las embarcaciones deben disponer de depósitos para las aguas sucias, que se deben vaciar a 12 millas de la costa, o en los puertos deportivos. El agua recogida en el puerto se conduce al alcantarillado.

Por otro lado, las aguas de sentina están contaminadas con hidrocarburos y aceites, y deben ser recogidas por gestores autorizados. Alcudiamar tiene previsto instalar un decantador para separar el aceite del agua recogida, lo que permitirá reducir costes del tratamiento de las aguas de sentina.



Punto de recogida de aguas de sentinas y fecales

Placas solares de Alcudiamar



## Los costes del sistema de gestión medioambiental

### Los costes

Bestard considera que todo el proceso de obtención de distintivos, y especialmente de certificaciones, ha resultado costoso. En estos años se han invertido alrededor de 60.000 euros, distribuidos entre:

- Gastos de consultoría: se contó con el apoyo de una empresa consultora durante todo el proceso de implantación, y ahora de forma permanente continua asesorando a la empresa.
- Asesoramiento legal: Alcudiamar está suscrita a una empresa que le

proporciona la legislación aplicable. Además, Bestard reconoce que Internet es una fuente de información muy completa.

- Gastos de la entidad certificadora, TÜV International. Hay un gasto inicial, y otro anual, correspondiente a la renovación del certificado.
- Gastos e inversiones necesarios para cumplir con los requisitos de las Normas. La mayor parte corresponde a las analíticas de aguas y de emisiones, la adquisición de contenedores, la gestión de los residuos y, sobre

todo, la compra de la máquina de aspiración de aguas de sentina y fecales.

### Ayudas

Contaron con algunas ayudas, aunque reducidas y calificadas por Bestard de "simbólicas", teniendo en cuenta el volumen de gastos. Estas subvenciones procedían del programa ECOTUR de la Conselleria de Medi Ambient del Govern de les Illes Balears, y del IDI (Institut d'Innovació Empresarial), de la Conselleria de Comerç i Indústria, del Govern de les Illes Balears.



Sistema de aspiración de residuos



Punto de recogida de residuos peligrosos



Barreras antiderrame

## Los aspectos a mejorar: el exceso de burocracia

Bestard destaca el exceso de burocracia: "el papeleo resulta incluso contradictorio con el objetivo de preservar el medio ambiente; tienes que presentar papeles de todo, hacer más fotocopias... Los auditores no reconocen el correo electrónico que nosotros utilizamos internamente de

forma habitual, y nos obligan a presentar papeles y a incrementar el consumo de forma exagerada".

Según Bestard, la certificación EMAS es la más estricta y obliga a documentarlo todo, realizar informes, certificados, con el máximo de detalle.

Además, en relación a las subvenciones recibidas, Bestard opina que "incluso para obtener ayudas económicas se requiere un papeleo exagerado que casi no compensa la subvención que recibes".

**"...El papeleo resulta contradictorio, incluso con el objetivo de preservar el medio ambiente..."**

## Formación de los trabajadores y de las empresas

### El plan de formación

Alcudiamar dispone de un plan de formación anual, que se ejecuta en colaboración con la empresa consultora. La formación incluye aspectos de gestión y sensibilización ambiental (además de aspectos de riesgos laborales, salud, etc.).

### La concienciación de los trabajadores

Como resultado de la for-

mación, Bestard considera que la colaboración de los trabajadores no ha resultado difícil y se han implicado en el proceso. Afirma que *“lo que hace falta es que la sociedad reconozca un trabajo bien hecho. Todos necesitamos que se aprecie nuestro trabajo”*.

### Formación a las demás empresas del recinto

Además de la formación que se realiza para los propios trabajadores, Al-

cudiamar imparte formación a las otras empresas ubicadas en sus instalaciones (comercios, talleres, bares, restaurantes, etc.). Estas empresas no están bajo su disciplina, pero se les explica la política ambiental y se intenta que también cumplan unas normas. El objetivo de Bestard es que comprendan que las buenas prácticas ambientales pueden suponerles una mejora económica y de imagen.

Alcudiamar utiliza bolsas ecológicas



*“... Lo que hace falta es que la sociedad reconozca un trabajo bien hecho, todos necesitamos que se aprecie nuestro trabajo...”*

## Alcudiamar: premio del Consell de Mallorca 2004

### El premio del Consell de Mallorca

Uno de los reconocimientos más destacados a sus iniciativas ha sido la concesión del Premio de Medio Ambiente del Consell de Mallorca, en la modalidad empresarial, de la edición del 2004.

Bestard valora positivamente el reconocimiento público de los distintivos y certificaciones, especialmente teniendo en cuenta que *“todo esto lo hacemos porque estamos convencidos, porque es bueno para todos y para nosotros mismos”*.

### Reconocimiento de los clientes

Aún así las certificaciones son poco conocidas en España, y poco valoradas. No obstante, los clientes, sobre todo los alemanes, valoran positivamente los certificados.

### Difusión vía web

Alcudiamar realiza difusión de sus acciones para la protección del medio ambiente tanto en su página web, donde aparecen los distintivos y certificaciones obtenidas, como en sus oficinas.

### Información en sus oficinas

Además, desde sus oficinas distribuyen información ambiental de otras entidades (Consellerías, asociaciones ecologistas y fundaciones...) sobre buenas prácticas, comportamientos respetuosos y proyectos de conservación del medio marino.

En el futuro, Alcudiamar tiene previsto editar su propio folleto de buenas prácticas para distribuir entre clientes y usuarios.

*“La información es básica para que los clientes se*

*comporten de forma adecuada, y también los instrumentos: si hay un punto verde la gente lo utiliza. Creo que el cliente valora nuestros servicios y percibe la diferencia con otras instalaciones”*.



Premi Medi Ambient de Mallorca de Alcudiamar

## Bestard, presidente de ANADE

Alcudiamar es miembro de la Asociación de Instalaciones Náutico Deportivas de Baleares (ANADE). Como principal objetivo en materia medioambiental destaca el plan para la minimización de residuos peligrosos de ANADE, donde se ha procedido a la implantación de un sistema integrado de gestión de residuos peligrosos.

Además, entre los proyectos de ANADE destaca la colaboración con el Consell de Mallorca para potenciar una línea de ayudas para la instalación de equipos de recogida de aguas grises en todos los puertos, y la colaboración con el Institut de la Qualitat Turística (IQT), del Govern de les Illes Balears, para la implantación de un sistema de gestión de la calidad.



ALCUDIAMAR, S.A.

Passeig Marítim, 1

07410 Port d'Alcúdia

Teléfono: 971 546 000

Fax: 971 548 920

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

[alcudiamar@alcudiamar.es](mailto:alcudiamar@alcudiamar.es)

El proceso que ha experimentado Alcudiamar a lo largo de los últimos cinco años ha sido muy intenso: *“Cuando empezamos con la Bandera Azul estábamos a años luz de donde hemos llegado ahora, pero intuimos la necesidad de ir por aquí”*.

Bestard valora de forma positiva la experiencia por todo lo que ha supuesto de motivación de los trabajadores, mejora de la imagen de la empresa, cumplimiento de la normativa, mejora en la eficiencia del trabajo, ahorro de agua y energía, ... *“No lo hicimos por demanda de los clientes, aunque supongo que están contentos con nuestra gestión; fue una iniciativa propia de la empresa”*.

A Bestard, sin embargo, le continúa preocupando la imagen negativa de los puertos deportivos: *“Aquí en las Illes Balears no podemos pretender que no haya embarcaciones, pero sí podemos minimizar sus impactos”*.

Entre los proyectos de futuro destaca la posibilidad de incrementar las placas solares, poner doble red de agua para la limpieza, etc. Bestard concluye que *“Lo que sí puedo asegurar es que cada día pensamos en nuevos proyectos”*.

Nuestro agradecimiento a: Bartomeu Bestard (Director General) y Joan Crespí (Responsable de Medio Ambiente)

## Acerca de OMPIB

El OMPIB es un espacio virtual destinado a PYMES y trabajadores autónomos, para que puedan acceder a información relevante que les oriente en la implantación y desarrollo de políticas ambientalmente respetuosas. Las experiencias reales y de primera mano de empresas que comparten un mismo marco socioeconómico, con las particularidades propias de las Illes Balears, facilita que las empresas interesadas adquieran una perspectiva clara y concreta de los procedimientos, fases y beneficios de la implantación de buenas prácticas y de sistemas de gestión ambiental.

Para ampliar información: [info@ompib.org](mailto:info@ompib.org)



## ACORN ALMIRANTE FARRAGUT: ejemplar responsabilidad social y ambiental

### Datos básicos de la empresa:

- **Actividad:** Hotelería
- **Sector:** Turismo
- **Ubicación:** Cala Forcat, Ciutadella, Menorca.



### En este documento...

Presentación	1
La responsabilidad ambiental: EMAS	2
La responsabilidad social: ETHOS	3
Actuaciones sociales	4
Actuaciones ambientales	5
Valoración final	6

### Presentación

#### El Hotel

El Club Hotel Acorn Almirante Farragut es un establecimiento turístico construido en el año 1973 y situado en la playa de Cala Forcat (Ciutadella de Menorca). Dispone de 880 plazas, distribuidas en 493 habitaciones. El hotel tiene una plantilla de 150 trabajadores de media, y permanece abierto durante 6 meses al año.

El hotel pertenece a la compañía Acorn International Hotels, un grupo de diez establecimientos distribuidos entre Mallorca, Menorca e Ibiza.

#### El impulso de Acorn International Hotels

Desde 1995 la empresa Acorn International Hotels inició a sus directivos en la gestión de la calidad, mediante planes de formación anuales. De esta forma, Acorn se convirtió en la primera compañía de las Illes Balears con todos sus hoteles certificados en Q de ICTE (calidad turística). Como reconocimiento a esta labor, la empresa obtuvo el *Premio Balear de Excelencia en la Gestión* en el año 2002, otorgado por el IDI (Institut d'Innovació Empresarial de les Illes Balears).

Continuando con su trayectoria innovadora, la empresa decidió asumir su compromiso con el medio ambiente. Como resultado, seis hoteles disponen en la actualidad de la verificación EMAS.

#### La trayectoria del Almirante Farragut

El Club Hotel Acorn Almirante Farragut dispone del distintivo Q de ICTE desde 1999, siendo el primer establecimiento de Menorca en obtener esta certificación, según han explicado Vicente Arocas y Corin Triay, Director y Responsable de Calidad y Medio Ambiente del establecimiento, respectivamente.

El hotel inició a finales de 1999 la implantación del Reglamento Europeo EMAS, con el objetivo de demostrar su responsabilidad ambiental, concediéndosele la verificación en 2001. Además, el hotel se encuentra ahora en fase de certificación de su sistema de gestión medioambiental según la Norma Internacional ISO 14001.



Corin Triay (Responsable de Medio Ambiente), y Vicente Arocas (Director del Club Hotel Acorn Almirante Farragut)

#### La responsabilidad social

Acorn ha venido impulsando desde su nacimiento políticas de implicación con clientes, socios y representantes de la sociedad, a través del *Modelo EFQM* (European Foundation for Quality Management).

En esta línea, el Club Hotel Acorn Almirante Farragut participó en el año 2003 en el proyecto Ethos, implantando un código ético en el establecimiento.

Arocas afirma que "es una política de la empresa. Estas cosas nacen de arriba, no nacen de abajo, porque ellos son los que tienen que aportar los recursos necesarios para llevarlas a cabo".

## La responsabilidad ambiental: EMAS

El Club Hotel Acorn Almirante Farragut tiene la verificación número 15 de las Illes Balears según el Reglamento Europeo EMAS, de las 41 verificaciones registradas hasta junio de 2004.



Compactadora de cartón del hotel

### La implantación del sistema

El hotel inició la implantación de EMAS en 1999. Triay afirma que *“optamos por EMAS en lugar de ISO 14001 porque tuvimos la oportunidad de participar en el Programa Ecotur de la Conselleria de Medi Ambient”*. Debido a la inexistencia de referencias de otras empresas en implantación de sistemas de gestión ambiental *“lo que más notamos en aquellos momentos fue la falta de información, especialmente en la recopilación e interpretación de la legislación”*.

Sin embargo, en los últimos años Triay reconoce que se ha avanzado mucho: *“Ahora la empresa consultora te proporciona hasta los procedimientos que tienes que hacer, por lo*

*que tú sólo tienes que adaptarlo a tu empresa”*.

### Calidad y Medio Ambiente

Triay reconoce que tener un sistema de calidad implantado (Q de ICTE desde 1999) les facilitó mucho la implantación del sistema de gestión ambiental. Sin embargo, afirma que *“en ocasiones existen conflictos entre calidad y medio ambiente”*, debido a que el sistema de gestión de calidad exige unos niveles de servicio determinados (el cliente es lo primero), mientras que la gestión medioambiental compromete al ahorro.

### El programa Acorn Evolucion

La empresa Acorn International Hotels tiende a la homogeneización de los sistemas. En este sentido, ha puesto en marcha el proyecto *Acorn Evolucion*, para la integración de sistemas en sus hoteles (Calidad, Medio Ambiente, Riesgos Laborales, Higiene Alimentaria,...) con el objetivo de agilizar la gestión.



Contenedores de recogida selectiva situados en cada planta del hotel, a disposición de los clientes

### Los costes del sistema de gestión medioambiental

Arocas considera que el sistema conlleva unos costes directos, de fácil cuantificación (entidad certificadora, inversiones ambientales, ...), y unos costes indirectos, que la empresa no cuantifica, pero que existen (tiempo invertido, ...). No obstante, es consciente de que *“para conseguir ahorros energéticos es necesario primero realizar inversiones”*.

### Implicación de las personas

Dentro del plan de formación anual del hotel, Triay se encarga de la sensibilización, aparte de la formación de los nuevos trabajadores. Les explica que *“no se trata de hacer un gran esfuerzo, sencillamente de hacer las cosas bien. Se intenta apelar al sentido común, y sobre todo, explicar por qué hacemos todo esto”*.

### La respuesta del cliente

Arocas y Triay se muestran satisfechos de la sensibilidad ambiental de sus clientes. *“Cada vez se nota más en los cuestionarios que el cliente está muy satisfecho de que el hotel tenga un sistema de gestión ambiental implantado”*.

Además, los clientes colaboran de manera sorprendente en la selección de residuos, y concluyen que *“tenemos que vaciar los contenedores situados en cada planta del hotel varias veces cada día”*.



Logotipo de EMAS

*“... Para conseguir ahorros energéticos, primero es necesario realizar inversiones...”*



Dispensadores de detergentes

## La responsabilidad social: el proyecto Ethos

### La iniciativa

Los promotores del Proyecto Ethos propusieron al hotel su participación mediante la implantación en el establecimiento de un Código Ético de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Arocas declara que “nosotros accedimos a participar porque nos interesa implicarnos en las iniciativas novedosas”. La implantación tuvo lugar en 2003.

### La transparencia

Triay considera que existe un desconocimiento social de la RSE. En concreto, afirma que “el Proyecto Ethos es desconocido. Si se le dotara de prestigio como el que tiene el Reglamento Europeo EMAS en la actualidad, muchas empresas implantarían el Có-

digo Ético, porque el prestigio social es muy importante para una empresa”.

Arocas considera que “muchas de las acciones que se desarrollan son desconocidas, porque no se hacen públicas. Mediante la publicidad das ejemplo a otras empresas, para que se sientan motivadas a hacer lo mismo”.

### El futuro de la RSE

Hasta el momento el proyecto Ethos no ha tenido continuidad después de la obtención del certificado. No obstante, es un área en la que, según declara Arocas, “queremos saber más”. Afirma que “estamos totalmente convencidos de que la responsabilidad social deberá incrementarse, y llegará el momento en

que será un área de vital importancia para la empresa. Igual que antes la gestión de la calidad y la medioambiental era desconocida, ahora pasa lo mismo con la RSE”.

Además, Arocas afirma que “resultaría muy interesante el fomento de la responsabilidad social por parte de la Administración”.

*“... Resultaría muy interesante el fomento de la responsabilidad social por parte de la Administración...”*



Certificado de colaboración con el GOB, una de las iniciativas de RSE del Hotel Almirante Farragut

## El Proyecto Ethos

### Qué es

*Red para la promoción de la responsabilidad social en empresas de hostelería.*

El proyecto Ethos es un proyecto europeo de dos años de duración, finalizado en 2003 y promovido por la Federación Estatal de Comercio, Hostelería y Turismo de Comisiones Obreras (FECOHT).

### Objetivos

- Obtener un código ético de responsabilidad social para el sector de la Hostelería.
- Sensibilizar a los empresarios acerca de las ventajas de la implantación de buenas prácticas de responsabilidad social.

- Mejorar la competitividad de las empresas del sector de la Hostelería, mediante la mejora de la calidad del servicio.
- Crear un punto de encuentro en Internet.

### Funcionamiento del proyecto

A través del intercambio de información entre los miembros de la red se elaboró el Código Ético. Dicho código fue implantado en una serie de empresas entre octubre de 2002 y abril de 2003, las cuales fueron reconocidas con el sello de “empresa socialmente responsable”.

### Productos finales

- Código ético de Responsabilidad Social

para Empresas de Hostelería de Europa.

- Guía para la Implantación del Código ético.
- Página web: [www.proyectoethos.org](http://www.proyectoethos.org)

### Ámbitos de actuación

- Buenas prácticas en gestión de recursos humanos y relaciones laborales.
- Buenas prácticas en gestión medioambiental.
- Buenas prácticas en seguridad y salud en el lugar de trabajo.
- Buenas prácticas en las relaciones con los proveedores, los consumidores y la sociedad.

## Actuaciones de responsabilidad social

Después de conocer -a través de cuestionarios- el estado inicial del hotel en cuanto a responsabilidad social se llevaron a cabo ya se estaban realizando una serie de acciones con anterioridad. Otras simplemente se documentaron, debido a que

### Principales actuaciones del Hotel Almirante Farragut en relación a la RSE

Ámbito	Área	Actuaciones
<b>Relaciones con proveedores, consumidores y la comunidad</b>	Relaciones con la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración con el GOB en la campaña de recuperación de animales heridos.</li> <li>• Colaboración con Cáritas.</li> <li>• Colaboración con la Fundació Mestral.</li> <li>• Contratación anual de dos personas en colaboración con la Coordinadora de Minusválidos.</li> <li>• Participación en ASHOME.</li> </ul>
	Relaciones con los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre Menorca: Reserva de la Biosfera.</li> <li>• Cuestionarios a clientes.</li> </ul>
	Relaciones con los proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información y evaluación continua.</li> <li>• Participación en la Junta de Turismo del Ajuntament de Ciutadella.</li> </ul>
	Relaciones con las Administraciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en la Agenda Local 21 del Ajuntament de Ciutadella.</li> <li>• Participación en la Junta de Turismo del Ajuntament de Ciutadella</li> </ul>
	Relaciones con la competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información a través de la Declaración Ambiental</li> </ul>
<b>Gestión de recursos humanos y relaciones laborales</b>	Prevención de riesgos laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento estricto de la legislación</li> </ul>
	Motivación y fidelización de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación de dos personas cada año a través de la Coordinadora de Minusválidos</li> </ul>
<b>Gestión medioambiental</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento verificado según el Reglamento Europeo EMAS</li> </ul>



Charla medioambiental de Corin Triay a los trabajadores del hotel

## Actuaciones de responsabilidad ambiental

### Algunos ejemplos de buenas prácticas ambientales del Hotel Almirante Farragut y sus resultados

#### CONSUMO

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Control de las cantidades consumidas de papel, material de limpieza, pinturas y barnices, etc.</li> <li>Reutilización interna del papel.</li> <li>Instalación de dosificadores para los detergentes, y para gel y champú en las habitaciones.</li> <li>Adquisición de productos envasados en gran formato.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción del consumo de papel WC: 23'18% entre 2000 y 2002.</li> <li>Reducción del consumo de productos de limpieza: 11% entre 2000 y 2002.</li> <li>Reducción del consumo de pinturas, barnices y esmaltes: 21'80% entre 2000 y 2002.</li> </ul> |
|--|---|

#### RESIDUOS

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Recogida selectiva de envases, vidrio, papel y cartón en las zonas de clientes y de trabajo.</li> <li>Entrega a gestores autorizados de los residuos peligrosos y especiales.</li> <li>Plan de minimización de residuos peligrosos y especiales.</li> <li>Adquisición de una compactadora de cartón para reducir el volumen.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tendencia a la reducción de la cantidad de residuos "en masa" o banales y un incremento de la recogida selectiva.</li> </ul> |
|--|---|

#### ENERGIA

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Instalación de bombillas de bajo consumo y detectores de presencia.</li> <li>Utilización de las tarjetas llavero para la desconexión de la iluminación y el aire acondicionado al abandonar la habitación. Desconexión de la refrigeración al abrir las ventanas.</li> <li>Aislamiento térmico de las tuberías de refrigeración.</li> <li>Sustitución de las calderas viejas por otras nuevas de baja temperatura y alto rendimiento.</li> <li>Control informático de las calderas.</li> <li>Recomendaciones a los empleados para aprovechar al máximo la luz natural.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de las emisiones de CO2 en las calderas: de 145.729 kg en el año 2000 a 128.828 kg en el 2002.</li> <li>Reducción del consumo de gas propano entre el año 2001 y 2002 de un 18'6%.</li> <li>Incremento inicial del consumo de electricidad (un 4'47% entre 2000 y 2001), a causa de la instalación de aire acondicionado. Reducción posterior de un 6'2% en 2002, por las mejoras introducidas.</li> </ul> |
|--|---|

#### AGUA

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemas de reducción de la descarga de agua en cisternas.</li> <li>Sistema de riego temporalizado y por goteo en los jardines.</li> <li>Substitución de plantas exóticas por vegetación autóctona.</li> <li>Instalación en la lavandería de un sistema de recuperación de agua.</li> <li>Control diario del consumo de agua.</li> <li>Análisis periódicos de aguas residuales.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción del consumo de agua en un 22% en el año 2002.</li> <li>Ahorro de 6 litros por kg de ropa lavada.</li> </ul> |
|---|--|

## La Marca Menorca Reserva de la Biosfera del IQT

El Club Hotel Acorn Almirante Farragut está adherido a una de las marcas del Institut de la Qualitat Turística (<http://www.balears-leisure-experiences.com/castellano/inicio.html>) del Govern de les Illes Balears: la marca "Menorca – Reserva de la Biosfera". El hotel dispone de una sala de información especializada en la Reserva de Biosfera, además de realizar actividades de formación. Por otra parte, ofrece una cocina elaborada con productos autóctonos y platos típicos, y se encarga de facilitar información sobre actividades de senderismo, cicloturismo, rutas a caballo, submarinismo, visitas a espacios naturales protegidos, etc.



Para adherirse a la marca los establecimientos turísticos deben contar con un sistema de gestión que garantice el respeto al medio ambiente (EMAS, ISO 14001), además de participar al menos en un proyecto de conservación medioambiental dirigido por una ONG o fundación de ámbito local.



### CLUB HOTEL ACORN ALMIRANTE FARRAGUT

Avda. Delfines, s/n

07760 Ciutadella de Menorca

Teléfono: 971 388 000

Fax: 971 388 107

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

[calidad@halfarragut.acorn.es](mailto:calidad@halfarragut.acorn.es)

Vicente Arocas y Corin Triay se muestran muy satisfechos de haber sido pioneros en la implantación de un sistema de gestión ambiental y de un sistema de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Menorca. Prueba de ello son los numerosos premios concedidos por diversas entidades por el carácter emprendedor e innovador del Club Hotel Acorn Almirante Farragut.

Además, el hotel pertenece a *Acorn International Hotels*, una cadena muy comprometida socialmente, y que lo ha demostrado con la implantación del modelo EFQM.

En relación a la gestión ambiental del hotel, Triay concluye que *"cada vez se nota más que el cliente valora positivamente que el hotel tenga un sistema de gestión ambiental"*.

En relación al proyecto Ethos, de RSE en empresas de hotelería, Arocas se muestra muy satisfecho de las buenas prácticas implantadas a raíz de este proyecto. No obstante, considera que *"desde la Administración se deberían potenciar en mayor medida acciones de RSE"*.

Nuestro agradecimiento a: Vicente Arocas (Director del Hotel) y Corin Triay (Responsable de Calidad y Medio Ambiente)

## Acerca de OMPIB

El OMPIB es un espacio virtual destinado a PYMES y trabajadores autónomos, para que puedan acceder a información relevante que les oriente en la implantación y desarrollo de políticas ambientalmente respetuosas. Las experiencias reales y de primera mano de empresas que comparten un mismo marco socioeconómico, con las particularidades propias de las Illes Balears, facilita que las empresas interesadas adquieran una perspectiva clara y concreta de los procedimientos, fases y beneficios de la implantación de buenas prácticas y de sistemas de gestión ambiental.

Para ampliar información: [info@ompib.org](mailto:info@ompib.org)