

Buenas Prácticas Ambientales en PYMES de Baleares

<http://www.ompib.org>

Principales beneficios de la doble implantación de la ISO 14.001 para HOTEL SON MATÍAS BEACH

- Unificación de criterios en las formas de gestionar la cultura de respeto por el medio ambiente
- Ahorro en el consumo de agua de casi un 50% desde la aplicación de medidas y mecanismos específicos.
- Mejora la imagen ante los clientes
- Permite establecer una dinámica óptima para el desarrollo de ciertos trabajos de gestión interna

HOTEL SON MATIAS BEACH: LA NORMA ISO 14.001 COMO DISTINTIVO DE PRESTIGIO EN UNA EMPRESA TURÍSTICA FAMILIAR

Presentación

El Hotel Son Matías Beach, se encuentra en Palmanova, en el municipio mallorquín de Calviá. Se fundó en el año 1972 y se remodeló por última vez a principios del año 2000. En el 2003 tiene una plantilla de 45 trabajadores.

El hotel, mediante un sistema de atención continuada a los clientes, mantiene un nivel de calidad óptimo que le llevó en el año 1998, a disponer de la marca de calidad Q otorgada por el Instituto para la Calidad Turística Española. De esta manera el Hotel Son Matías Beach adquiere las características que le confiere el distintivo de calidad: prestigiosa, diferenciadora, fiable y rigurosa.

La constancia y el compromiso por parte de la dirección por una mejora del servicio a los clientes, junto con su elevado nivel de concienciación permitió al HOTEL SON MATIAS BEACH conocer la norma ISO 14.001.

La certificación ISO 14001 ayuda a la organización a controlar y medir la eficiencia de su gestión ambiental, proporcionándole herramientas para el perfeccionamiento de su sistema, de manera que éste se adapte a los estándares medioambientales y sea así

también reconocido por entidades públicas, privadas, clientes, y otros interesados.

“...El principal elemento que ha impulsado la implantación de la ISO 14.001 no son las subvenciones externas sino la voluntad de estar al día y mantener el hotel a los niveles más elevados para el cliente...”



En este documento...

El compromiso ambiental por parte de la alta dirección de la empresa: la política medioambiental	2
La comunicación externa de otro centro turístico como fuente de conocimiento de la ISO 14.001 para SON MATÍAS BEACH	2
La organización ambiental en el HOTEL SON MATÍAS BEACH: el Comité de Medio Ambiente	3
El desarrollo de buenas prácticas ambientales como inicio de la gestión ambiental en el HOTEL SON MATÍAS BEACH	3
Conclusión	4

¿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 co-financiación 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.

El compromiso ambiental por parte de la alta dirección de la empresa: la política medioambiental



El éxito del sistema de gestión medioambiental (SGMA) en el Hotel Son Matías Beach radica en el constante compromiso de la Alta Dirección de la empresa. Se buscan nuevas formas y actividades para conseguir una óptima Gestión Medioambiental de sus actividades, productos y/o servicios. Su compromiso permanente y su liderazgo constante son esenciales.

La política medioambiental del hotel pone de manifiesto el elevado compromiso con el medio ambiente. Además, establece los principios básicos de acción respecto a actuaciones ambientales.

La prevención, evaluación y control de los efectos de su actividad sobre el medio ambiente constituyen la vía principal que permite contribuir al respeto ambiental global desde su ámbito de

actuación local.

Los principios de prevención, evaluación, control, mejora continua y cumplimiento legal en materia de medio ambiente que expone el hotel SON MATÍAS BEACH se fundamentan a través de buenas prácticas ambientales basadas en:

- la eficiente gestión de residuos urbanos, tóxicos y peligrosos,
 - la eficiencia en el consumo del agua y su reutilización
 - la implantación de nuevas tecnologías innovadoras para el ahorro energético, y, finalmente
 - el desarrollo de servicios y actividades con el máximo respeto hacia el medio ambiente.
- La alta dirección, en consecuencia, define su

política medioambiental atendiendo a los criterios básicos establecidos en la norma ISO 14.001. Así pues, la política del HOTEL SON MATÍAS BEACH:

- Atiende y se estructura de acuerdo con la naturaleza, con la magnitud y con los impactos ambientales derivados con las actividades, productos y servicios propios del Hotel.
- Considera la Mejora Continua como el elemento clave de la empresa en materia de medio ambiente.
- Incluye el compromiso de cumplir con la normativa ambiental aplicable a su sector y actividad.
- Está documentada, implantada, actualizada y se comunica a todos los empleados. Además está a disposición de sus clientes.

La comunicación externa de otro centro turístico como fuente de conocimiento de la ISO 14.001 para SON MATÍAS BEACH

A pesar que en los últimos años la norma ISO 14.001 está teniendo una mayor aceptación, no dispone aún de una publicidad y de una difusión lo suficientemente amplia como para implantarse de manera generalizada en las PYMES, tal y como viene ocurriendo desde el año 1995 con la Prevención de Riesgos Laborales (PRL).

El carácter voluntario de la implantación de la ISO 14.001 determina que su conocimiento se vea muy limitado a determinadas empresas con responsables específicos de calidad.

Así pues, y debido al carácter familiar del HOTEL SON

MATÍAS BEACH, la dirección de la empresa desconocía la existencia de los denominados sistemas de gestión ambiental (ISO 14.001 y EMAS).

Debido a que el hotel dispone de una organización sólida y pionera que busca la diferenciación a través de una gestión integral moderna y funcional, el director del establecimiento turístico decidió informarse sobre las nuevas herramientas de gestión medioambiental.

Tras establecer contactos con profesionales del mismo sector, el director del hotel comprobó personalmente la eficiencia de la implantación de la ISO 14.001:1996 y

consideró la posibilidad de poner en práctica sus consideraciones y obligaciones.

En el mes de junio del 2002, el hotel SON MATÍAS BEACH, se puso a trabajar en la implantación de la norma ISO 14.001, obteniendo 10 meses después la correspondiente certificación ambiental.

“...El elevado grado de concientización por parte de la dirección de la empresa es el principal motivo para que se decidiera implantar un sistema de gestión ambiental. No se pueden aplicar criterios estrictamente económicos para evaluar la conveniencia de dicho proyecto...”

La organización ambiental en el HOTEL SON MATÍAS BEACH: el Comité de Medio Ambiente

La dirección del hotel así como los jefes de departamento, además de asumir las propias responsabilidades que tienen, asumen la referente al correcto desarrollo de las funciones medioambientales del área que dirigen.

La importancia de la asignación de responsabilidades ambientales a diversos trabajadores del establecimiento ha permitido vincular de manera más generalizada el procedimiento de implantación de la norma ISO 14.001 en toda la organización. Este es un aspecto que ha observado desde un principio la coordinadora ambiental del hotel.

La máxima figura ambiental en el organigrama de la empresa recae sobre el Director del establecimiento, el cual actúa como Responsable Ambiental.

Dentro del programa de gestión ambiental, el Responsable Ambiental desempeña, entre otras

funciones, de la definición de responsabilidades, aprobación de los objetivos, metas y actuaciones ambientales, aprobar los registros generados por la gestión ambiental, y velar por el control, auditoría y revisión del funcionamiento y requisitos del sistema de gestión ambiental.

De manera complementaria, se ha designado la figura de un coordinador ambiental con la finalidad de asegurar que se llevan a cabo, de forma permanente, los requisitos del sistema de gestión ambiental.

Los jefes de cada uno de los departamentos que conforman el organigrama del establecimiento turístico son los encargados de transmitir las instrucciones y responsabilidades medioambientales a su personal respectivo. Los jefes de departamento tienen la obligación de comunicar al coordinador ambiental las no conformidades que se produzcan así como proponer medidas de mejora ambiental

y necesidades formativas.

A todos estos efectos, el hotel SON MATÍAS BEACH creó el Comité de Medio Ambiente, formado por el Director del establecimiento turístico, que actúa como responsable ambiental, el coordinador de medio ambiente y los diferentes jefes de departamento.

El Comité de Medio Ambiente se reúne cada tres meses y con carácter extraordinario las veces que lo considere oportuno. En las reuniones trimestrales se revisa el sistema de gestión ambiental y se valora la nueva documentación ambiental generada así como las actuaciones que se realizan y que se han llevado a cabo.

Paralelamente, se revisa el cumplimiento de la política ambiental en todos sus puntos y se proponen nuevas actuaciones para proseguir en el proceso de mejora continua.

“...Debido a que el HOTEL SON MATÍAS BEACH está abierto todo el año, la estacionalidad del sector turístico balear se refleja en menor medida, por lo que el sistema de gestión medioambiental puede funcionar de una forma más estable...”



El desarrollo de buenas prácticas ambientales como inicio de la gestión ambiental en el HOTEL SON MATÍAS BEACH

Las buenas prácticas ambientales existentes en el HOTEL SON MATÍAS BEACH desde hace más de una década, le confieren una base de funcionamiento que ha determinado que los requisitos de certificación de la norma ISO 14.001 no se hayan encontrado con barreras importantes, ni hayan supuesto un cambio significativo en su gestión.

La adaptación de las buenas prácticas ambientales del Hotel al estándar ISO 14.001 se llevó a cabo de manera

integrada en la gestión de la empresa. Prueba de ello es que la persona encargada de la coordinación del sistema combinaba dichas tareas con las propias de recepción.

En el HOTEL SON MATÍAS BEACH las inversiones medioambientales se analizan desde el punto de vista ambiental y económico, constatando como la amortización del capital invertido es relativamente largo, debido a las fuertes inversiones realizadas.

Generalmente estas inversiones se relacionan con la adquisición o acondicionamiento de las instalaciones para implantar mecanismos de ahorro energético.

Desde la implantación de las primeras prácticas ambientales, la sensibilidad de los clientes del hotel ha sido un factor especialmente motivador, lo que ha permitido a la empresa ir un paso más allá de lo esperado ante la respuesta tan positiva recibida.



Conclusión

Como balance final, cabe señalar que el HOTEL SON MATÍAS BEACH tiene constancia que la implantación y certificación de un sistema de gestión medioambiental necesita una inversión inicial importante y que los beneficios esperados sólo pueden considerarse a medio-largo plazo. Esto hace que el objetivo de una certificación medioambiental sea considerado como una de las líneas estratégicas del establecimiento turístico, implicando de manera constante a la dirección y a los trabajadores del hotel.



C/ Duque de Extremera, 2
07181 Palmanova (Calvià)

Teléfono: +34 971 681550
Fax: +34 971 683396

<http://www.matiashbeach.com>

Responsable Ambiental: Andrés
Coordinador Ambiental: Teresa Vich