

Buenas prácticas para
trabajadores del sector turístico

Recepción y administración





Edita: Fundació Universitat i Empresa de les Illes Balears, Universitat de les Illes Balears

Autores: Equipo técnico del Observatorio Medioambiental de la Pequeña y Mediana Empresa de les Illes Balears
(Rubén Comas, M. Antònia Ferragut, Aina Llauger, Antoni Morro, Daniel Ramon, Mar Rayó y Jaume Sureda)

Ilustraciones: ddc

Diseño y maquetación: ddc

Con la cofinanciación de: Fondo Social Europeo
Fundación Biodiversidad

ISBN: PM-0000000

Recepción y administración



INTRODUCCIÓN: Esta área está dedicada a personal de recepción y de administración, desde auxiliares a altos cargos directivos, comerciales de productos o servicios de la empresa y agentes de viaje.

Su función se realiza en oficinas, despachos, departamentos, zonas de atención al público como la recepción de un establecimiento hotelero, local de compra, venta y alquiler, etc. Se encargan de atender las necesidades de clientes mediante la oferta de servicios y productos como: atención y cortesía, viajes, excursiones, productos locales... Y de controlar la contabilidad de la empresa, tramitar nóminas de empleados, encargarse de compras y ventas de recursos, etc.

RECURSOS UTILIZADOS:

En esta área de la empresa se consumen recursos tales como energía eléctrica y agua.

Son necesarias instalaciones de iluminación, climatización, conexiones eléctricas, sistemas de cableado para redes y sistemas de comunicación en habitaciones específicas de edificios y locales.

EJEMPLOS DE ÚTILES Y MAQUINARIA USADAS:

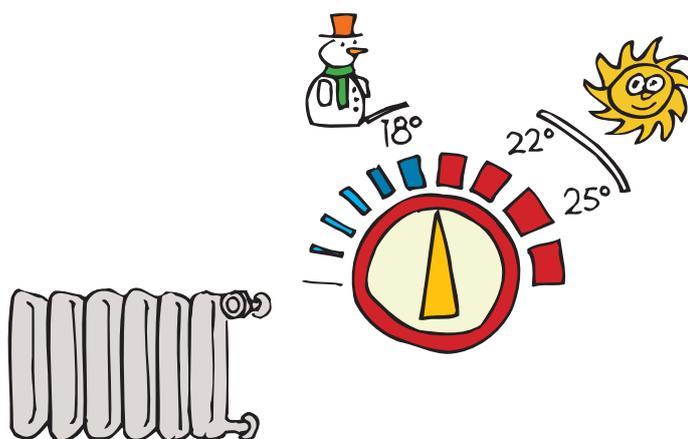
- mobiliario de oficina
- centralitas
- estanterías
- archivadores
- ordenadores
- faxes
- impresoras
- fotocopiadoras
- teléfonos
- calculadoras
- disquetes
- CDs
- cartuchos de tinta
- sobres, impresos
- folios
- papel de fax
- etiquetas
- pegamentos
- cinta adhesiva
- bolígrafos
- lápices

PRÁCTICAS INCORRECTAS Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS, Y EN LAS COMPRAS DE LOS PRODUCTOS:

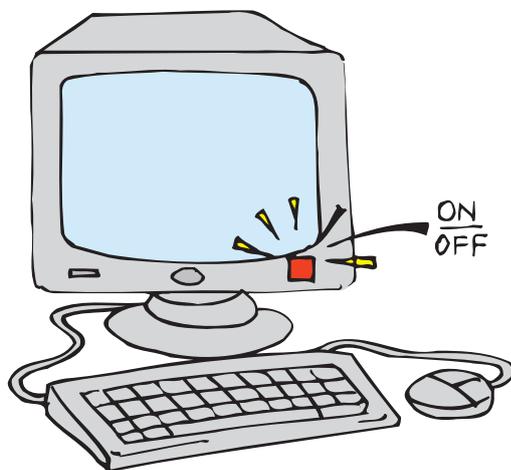
- Prácticas incorrectas
- Buenas prácticas

Energía:

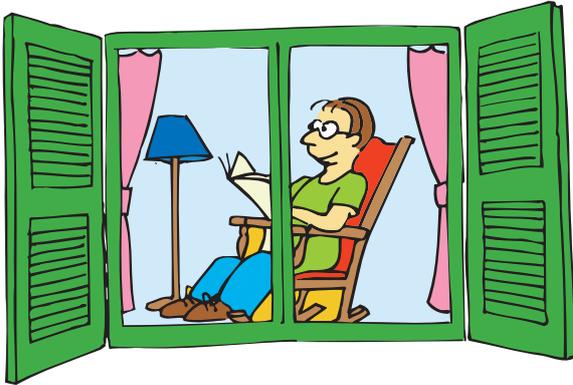
- Mal uso de la climatización.
- Graduar la climatización según los parámetros de confortabilidad que en el interior de una vivienda oscilan entre 18°C en invierno y 25-22°C en verano.



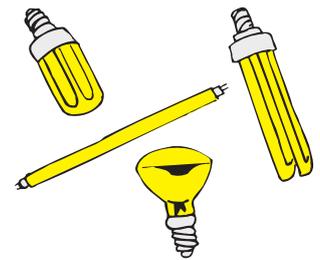
- No utilizar de forma eficiente los equipos informáticos.
- Usar equipos con sistemas de ahorro de energía.
- Apagar los equipos informáticos para periodos de inactividad de más de media hora.
- Para pausas cortas desconecte la pantalla del ordenador, es la responsable de la mayor parte del consumo energético.
- Salvapantallas en "pantalla en negro", es la opción más eficiente.



- Mantener luces encendidas innecesariamente.
- Aprovechar luz natural.

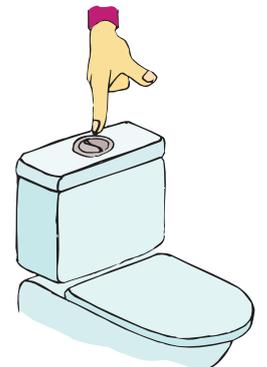


- Interruptores con temporizador en zonas de paso.
- Usar bombillas incandescentes.
- Usar tubos fluorescentes y bombillas de bajo consumo, se reduce el consumo en una quinta parte.



Agua:

- Despilfarrar agua en limpieza y baños.
- Usar sólo el agua mínima necesaria.
- No controlar la existencia de fallos en el sistema de tuberías.
- Detección de fugas de agua.
- Arreglar goteos, pues una pérdida continuada desperdicia 20 litros por día.
- Utilizar cisternas de 9 litros de volumen.
- Instalar cisternas de doble descarga.



Útiles y maquinaria:

- Encargar más cantidad de material del que realmente se necesita.
- Estudiar correctamente sus consumos.

RESIDUOS GENERADOS:

Los residuos más usuales en esta área son los generados por el material de oficina. Éstos son:

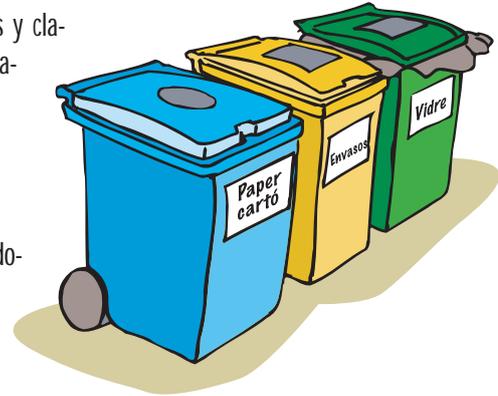
- **PAPEL:** proveniente de publicidad, documentos de comunicación externa e interna, sobres, etiquetas, cuadernos, facturas.
- **CARTÓN:** de cajas y embalajes.
- **PLÁSTICOS:** envoltorios y embalajes, pegatinas, carpetas y clasificadoras plásticas, elementos ofimáticos como teclados, ratones.

También se generan desechos peligrosos como:

- Ordenadores.
- Tóner y cartuchos de tintas de impresoras, fotocopiadoras y faxes. Contienen como pigmento “negro carbón”, metales pesados y conservantes.
- Pilas para calculadoras, registradoras y demás.
- Envases con restos de productos químicos.
- Correctores que contienen disolventes orgánicos.
- Disolventes.
- Fluorescentes.

Los posibles residuos de mantenimiento y pequeñas reformas consistirían en:

- Residuos no peligrosos (residuos de construcción, restos de tuberías, maderas, etc.).
- Elementos metálicos.
- Cables.
- Paneles eléctricos de control.
- Vidrio de ventanas.
- Mobiliario.



PRÁCTICAS INCORRECTAS Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE RESIDUOS GENERADOS

- Prácticas incorrectas
- Buenas prácticas

Material oficina:

- Mezclar residuos en el mismo contenedor.
- Incluir en el contenedor de papel para reciclar papel que no puede ser reciclado: papel autocopia, servilletas, “clínex” o de cualquier tipo manchado de aceite o grasas.
- Aplicar un sistema de recogida selectiva interna para los distintos residuos.
- Depositar en los parcs verds o deixalleries los residuos que no tienen sistemas de recogida propio.
- Prevenir la generación de residuos desde el origen.

- Elegir rotuladores y bolígrafos cuyas tintas tengan pigmentos nocivos o disolventes orgánicos.
- Utilizar portaminas pues son recargables y de larga duración.

- No reutilización de los elementos que lo admitan.

- Al sustituir ordenadores antiguos intentar aprovechar determinadas partes del equipo, como teclados, ratones, monitores.
- Reutilizar todos los útiles que lo permitan, por ejemplo, clips.

- No usar productos reciclados o reciclables
- Dar preferencia a productos realizados con cartón, en lugar de metal o plástico (archivadores, carpetas, libretas, encuadernaciones).
- Evitar uso de elementos desechables de plástico.

Papel:

- Consumir demasiado papel al imprimir y al fotocopiar. Imprimir innecesariamente.
- Usar papel no reciclado.
- Usar papel blanqueado con cloro.
- Utilizar demasiado material publicitario innecesario.
- Uso de impresoras y fotocopadoras que admitan papel reciclado.
- Imprimir en calidad "borrador" siempre que se pueda.
- Utilizar correo electrónico e intranet para enviar y recibir información en comunicaciones internas.
- Revisar los textos en pantalla no sobre papel. Plantearse si es necesario imprimir el documento.
- Utilizar faxes con papel normal. El papel térmico no puede reciclarse.
- Promover la utilización de papel reciclado para facturas, sobres, tarjetas de visita, comunicaciones internas.
- Promover el uso de papel sin blanquear con cloro para folios, sobres, cuadernos...
- Reutilizar sobres para envíos internos.
- Uso de papel por ambas caras.
- Reutilizar las caras en blanco de documentos ya impresos para borradores y notas.
- Imprimir y fotocopiar dos páginas en un folio.
- Imprimir y fotocopiar a doble cara.
- Utilizar pizarras de tiza o de rotuladores, en lugar de las que usan recambios de papel.
- Reutilizar el papel usado y separarlo para su reciclaje.



Residuos peligrosos:

- Tirar cartuchos y tóners de impresora y fotocopidora a la basura
- Limpiadores con elementos no biodegradables o con fosfatos.
- Rellenar cartuchos y tóners. Gestionar sus residuos a través de un gestor autorizado.
- En lugar de usar correctores líquidos, usar cintas correctoras.
- Cambiar aparatos que necesiten pilas por unos que funcionen con energía solar o eléctrica.

DECÁLOGO RECORDATORIO DE BUENAS PRÁCTICAS

1. Reducir el consumo energético.
2. Minimizar el consumo de agua, en el litoral mediterráneo es un recurso muy escaso.
3. Minimizar la producción de residuos.
4. Reutilizar el papel por ambas caras.
5. Revisar textos en pantalla, no sobre papel.
6. Comunicación en formato electrónico.
7. Consumir productos respetuosos con el medio ambiente.
8. Favorecer la contratación de empresas respetuosas con el medio ambiente: proveedores, fabricantes, distribuidores, mantenimiento.
9. Depositar los residuos en contenedores adecuados.
10. Entregar los residuos peligrosos a una entidad autorizada.

AUTOEVALUACIÓN

1. ¿Se hace un uso racional de la climatización?
2. ¿Se comprueba el correcto funcionamiento de la climatización?
3. ¿Dejas el ordenador encendido mucho tiempo sin usarlo?
4. ¿Puedes compartir aparatos periféricos, como impresoras?
5. ¿Tus equipos informáticos poseen la opción de modo de eficiencia?
6. ¿Se consumen elementos reciclados o que puedan reciclarse?
7. ¿Evitas los productos de “usar y tirar”?
8. ¿Podrías ahorrar material?, ¿se está malgastando?
9. ¿La comunicación que realizas es vía mail o papel?
10. ¿Qué haces con los tóners y los cartuchos de tinta usados?
11. ¿Tus proveedores poseen ecoetiquetas?

Bibliografía de referencia

Consejerías de Turismo, Medio Ambiente y Ordenación territorial, y Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias, Módulo ambiental para el Sector Turístico.

Gobierno de Navarra, Departamento de Medio Ambiente, 2002, Ordenación del Territorio y Vivienda, Manuales de Buenas Prácticas Ambientales, Jardinería.

Govern de les Illes Balears, Conselleria de Medi Ambient, 2003. Guia de bones pràctiques ambientals per a instal·lacions turístiques: la gestió del jardí.

Govern de les Illes Balears, Conselleria de Medi Ambient, 2003. Manual per a la implantació d'un Sistema de Gestió Mediambiental en els Centres Turístics.

Govern de les Illes Balears, Conselleria de Medi Ambient, 2002, Guia de bones practiques ambientals per a treballadors de la Conselleria de Medi Ambient del Govern de les Illes Balears, Conselleria de Medi Ambient.

Govern de les Illes Balears, Conselleria de Medi Ambient, 2002. Guia de bones pràctiques ambientals: Sistema de Gestió Mediambiental EMAS-II.

Govern de les Illes Balears, Conselleria de Medi Ambient, 2000. Guia de bones pràctiques ambientals per a instal·lacions turístiques: la gestió de l'aigua..

Gobierno de Navarra.

Govern de les Illes Balears, Conselleria de Medi Ambient, 2000. Guia de bones pràctiques ambientals per a instal·lacions turístiques: la gestió dels residus.

Govern de les Illes Balears, Conselleria d'Innovació i Energia, 2002. Mil i una idees per estalviar energia i preservar el medi ambient..

Govern de les Illes Balears. Server d'Energia. 1999. Guía de ahorro en electricidad. Sector Turístico Balear.

Ministerio de Industria y Turismo. 1993. Guía de la Energía.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, a través de la Unidad Administradora para el Fondo Social Europeo y el Instituto Nacional de Empleo, Manuales de Buenas Prácticas para las diferentes Familias Profesionales, <http://www.mma.es>.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Módulo Sensibilización Ambiental.

WWF / Adena - Proyecto LIFE "Alcobendas, Ciudad del Agua para el Siglo 21", La conservación del Agua en el Municipio, Guía Orientativa.

ENLACES WEB DE INTERÉS

OMPIB: <http://www.ompib.org>

Oficina de Reducció de Residus: <http://residus.caib.es>

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

Punt d'informació energètica: <http://pie.caib.es/>

Guía del consumidor, 2004, <http://www.facua.org>.

Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía, 2004, <http://www.idea.es>.

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

<http://www.empresasostenible.com>

<http://www.ecoportal.net>

<http://www.fundacionentorno.org>

<http://www.lineambiental.com>

<http://www.upc.es/campus/energia/consells.htm#estalviar6>