EMAS

Manual per a la implantació d'un

Sistema de Gestió i Auditoria Mediambientals en els Centres Turístics

GOVERN DE LES ILLES BALEARS
Conselleria de Medi Ambient

ECOTUR®

Elaboració:
NOVOTEC CONSULTORES, S.A.

Copyright 2003 Conselleria de Medi Ambient
Reservats tots els drets
Dipòsit legal: PM-0408-2003
Reimpressió: 2006

Impressió: Planogràfica Balear, S.L.
Aquest manual s'ha imprès amb paper reciclat

Manual per a la implantacio d'un Sistema de Gestió i Auditoria Mediambientals en els Centres Turístics

ÍNDEX

1. Introducció i antecedents 7

1.1. El programa ECOTUR 9

2. Reglament EMAS II 11

3. Objecte i àmbit d'aplicació 15

4. Estructura del Sistema de Gestió i Auditoria 17

4.1. Adheriment d'un centre turístic a l'EMAS II 18

4.2. Implantació d'un sistema de gestió i auditoria mediambientals 20

5. Revisió mediambiental inicial i aspectes mediambientals (identificació, significació) 23

5.1. Anàlisi mediambiental 24

5.2. Identificació d'aspectes mediambientals 25

5.3. Significació dels aspectes mediambientals 30

6. Requisits del sistema de gestió mediambiental 37

6.1. Política mediambiental 39

6.2. Planificació 42

6.3. Implantació i funcionament 49

6.4. Comprovació i acció correctora 79

6.5. Revisió per la direcció 86

7. Auditoria mediambiental 89

7.1. Introducció 90

7.2. Objectius i abast 90

7.3. Organització i recursos 91

7.4. Planificació i preparació de l'auditoria 92

7.5. Activitats d'auditoria 93

7.6. Comunicació dels resultats i de les conclusions de l'auditoria 97

8. Declaració mediambiental 99

9. Verificació del sistema de gestió mediambiental i validació de la declaració mediambiental conforme l'EMAS II 103

9.1. Verificació del sistema de gestió mediambiental i validació de la declaració mediambiental conforme l'EMAS II 104

9.2. Utilització del logotip de l'EMAS 106

10. Registre de les organitzacions en l'EMAS II 109

ANNEX I.	Exemple d'una declaració mediambiental	113
ANNEX II.	Indicadors mediambientals que s'han d'utilitzar en un centre turístic	127
ANNEX III.	El paper de la informàtica	131
ANNEX IV.	Requisits legals	133
ANNEX V.	Guia de bones pràctiques	149
ANNEX VI.	Guia per a l'autoavaluació de l'SGMA en el centre turístic	161
ANNEX VII.	Bibliografia	177
ANNEX VIII.	Adreces d'interès	181

1. Introducció i antecedents

1.1. El programa ECOTUR

Les consideracions mediambientals han deixat de ser un aspecte exclusiu de les organitzacions minoritàries. La implicació de la totalitat dels sectors de la societat i de les seves estructures socioeconòmiques no és només un pas lògic, sinó del tot necessari per assolir uns objectius adequats de protecció mediambiental. La preocupació per l'estat de la natura s'ha transformat en un aspecte fonamental en la societat actual, que afecta no només la nostra qualitat de vida, sinó el manteniment del nostre nivell de vida a mitjà i llarg termini. Consideracions d'aquest estil es repeteixen en nombroses estratègies globals, tant científiques com socioeconòmiques. Exemples d'això són el *Programa 21 de la Conferència de les Nacions Unides sobre el medi ambient i el desenvolupament (Río 1992)* i els successius *programes d'acció de la Comunitat Europea en matèria de medi ambient* (actualment en vigor el sisè per al període 2001 - 2010).

Tradicionalment, l'èmfasi s'ha situat en la regulació i en l'enfocament sectorial, és a dir, en la consideració d'aquesta normativa des del punt de vista del medi afectat (aigua, aire, sòl,...). Aquest punt de vista s'està substituint per un altre que incideix més en un enfocament global dels problemes mediambientals, amb què es reconeix que les millores en uns mitjans poden suposar l'empitjorament en altres; es reconeix la importància de la informació i la responsabilitat compartida de la totalitat de la població, de les institucions i organitzacions, i no només de les institucions públiques; i la importància dels mecanismes de mercat (voluntaris, fiscals) a més de la normativa clàssica.

Entre els nous punts de vista que han anat emergint els darrers anys, hi destaca el concepte de **responsabilitat mediambiental.** Aquesta responsabilitat abasta totes les parts de la societat: empreses, organitzacions, persones individuals. És a dir, la conservació i la millora del medi ambient no són unes responsabilitats exclusives de les institucions públiques.

Per aplicar aquest enfocament de la qüestió mediambiental es necessiten uns nous instruments i unes noves estratègies. S'ha de destacar que el **sector privat i els mecanismes de mercat són uns elements fonamentals** i protagonistes en molts de casos. Avui dia, hi ha diversos instruments d'adaptació dels sectors de producció pel que fa al medi ambient.

1.1. El programa ECOTUR

El Govern de les Illes Balears ha estat dissenyant unes línies estratègiques per conformar un model territorial i econòmic sostenible per a les Illes Balears i afavorir l'ajust entre les activitats socioeconòmiques i el medi ambient.

Conscient de la necessitat de promoure la incorporació d'instruments de suport a la millora de la qualitat mediambiental del sector turístic, la Conselleria de Medi Ambient l'any 1997 va prendre la iniciativa de crear el programa ECOTUR. L'objectiu d'aquest programa és desenvolupar uns instruments i unes metodologies adequades per a la integració de la totalitat del teixit turístic en el medi ambient. Els objectius generals són els següents:

- Conservar, protegir i millorar la qualitat del medi ambient de les Illes Balears des del sector turístic.

- Integrar la variable mediambiental en el disseny, en la construcció, en la utilització i en la gestió del sector turístic i promoure'n la millora contínua en relació amb el medi ambient.

- Fomentar la consciència ecològica tant en el sector turístic balear com en les persones que en són usuàries.

- Millorar la qualitat mediambiental dels serveis que ofereix el sector turístic.

L'objectiu del subprograma ECOTUR INSTAL·LACIONS és revalorar la qualitat mediambiental de les instal·lacions turístiques. Per tal d'aconseguir una millora mediambiental contínua que, a més, es pugui reflectir en un increment de la competitivitat, entre d'altres coses mitjançant la millora de la imatge, és necessari desenvolupar una eina que permeti ambdós objectius alhora. En el context europeu, origen de la gran majoria dels clients turístics de les Illes Balears, el sistema europeu de gestió i auditoria mediambientals (EMAS) és l'instrument adequat.

D'acord amb el sistema EMAS, les administracions tenen l'obligació de promoure els sistemes voluntaris de gestió mediambiental. La Conselleria de Medi Ambient del Govern de les Illes Balears ha incorporat aquesta funció des de l'any 1997 posant una atenció especial en el sector turístic, el principal sector econòmic a les illes.

Les principals accions que s'han duit a terme en aquesta línia són l'atorgament de subvencions per a la implantació i la verificació de centres turístics i la publicació de guies i documents tècnics per ajudar a implantar sistemes de gestió mediambiental i de bones pràctiques mediambientals.

En aquesta segona línia d'accions se situa aquest manual. L'objectiu és facilitar la implantació de sistemes de gestió mediambiental en els centres i en les organitzacions turístiques i facilitar l'adaptació a l'EMAS-II a les empreses que hagin implantat una ISO 14.001 o l'EMAS-I. S'hi introdueixen i adapten els aspectes nous incorporats d'ençà de l'entrada en vigor del nou EMAS mitjançant el Reglament 761/2001, de 19 de març, publicat el 24 d'abril de 2001. També s'hi incorporen diversos annexos, útils per assolir els objectius.

2. Reglament EMAS II

El 29 de juny de 1993 el Consell va aprovar el Reglament (CEE) 1836/1993 *pel qual es permet que les empreses del sector industrial s' adhereixin amb caràcter voluntari a un sistema comunitari de gestió i auditoria mediambientals,* també conegut com a EMAS. Si bé aquest Reglament s'adreçava a les empreses del sector industrial, en l'article 14 incloïa uns altres sectors en establir: "*Els estats membres podran aplicar, experimentalment, en sectors diferents dels industrials, com per exemple, el sector del comerç i en el dels serveis públics, disposicions anàlogues a aquest sistema d'ecogestió i ecoauditoria*".

A aquest efecte, el Govern de les Illes Balears va adaptar el Reglament (CEE) 1836/1993 al sector turístic mitjançant el Decret 81/1997, d'11 de juny, *pel qual es regula la implantació d'un sistema voluntari de gestió i auditories mediambientals en els centres turístics de les Illes Balears,* seguint les directrius de l'esmentat Reglament comunitari i els requisits establerts en la norma internacional ISO 14001, sobre els sistemes de gestió mediambiental.

Aquest sistema, de caràcter voluntari, ha permès que els centres turístics de la comunitat autònoma de les Illes Balears hagin implantat sistemes de gestió i auditories mediambientals en el marc del programa ECOTUR. Per donar a conèixer aquests sistemes es va publicar la primera edició d'aquest manual que ha fet possible que els centres turístics coneguin i implantin un sistema de gestió mediambiental d'acord amb el Reglament EMAS.

El 19 de març de 2001, el Parlament europeu i el Consell varen aprovar el Reglament (CE) 761/2001 *que permet que les organitzacions s'adhereixin amb caràcter voluntari a un sistema comunitari de gestió i auditoria mediambientals (EMAS)*. Aquest nou Reglament amplia l'abast del sistema comunitari de gestió i

auditoria mediambientals en obrir-se a totes les organitzacions que produeixin efectes sobre el medi ambient, en substitució del Reglament 1836/1993, el qual deroga (motiu pel qual és conegut també com a EMAS II). Amb el Decret 145/2001el Govern de les Illes Balears amplia el registre creat en el Decret 81/1997 i designa organisme competent per a tots els sectors a la Conselleria de Medi Ambient.

El **sistema comunitari de gestió i auditoria mediambientals** s'estructura en:

- El mateix Reglament (CE) 761/2001, la part central del qual conté els requisits del sistema comunitari de gestió i auditoria mediambientals i en què s'ha introduït com a model de sistema de gestió mediambiental la norma UNE-EN-ISO 14001.

- La Recomanació de la Comissió de 7 de setembre de 2001 (núm. C(2001) 2503), que estableix unes directrius per aplicar el Reglament 761/2001 a propòsit de les declaracions mediambientals, la implicació dels treballadors, la determinació dels aspectes mediambientals i l'avaluació de la significació que tenen, com també unes directrius per als verificadors en relació amb la verificació de les petites i mitjanes empreses

- La Decisió de la Comissió de 7 de setembre de 2001 (núm. C(2001) 2504) que determina directrius sobre la idoneïtat de les entitats que es registren en l'EMAS II, la periodicitat de la verificació, la validació i l'auditoria, i l'ús del logotip de l'EMAS II.

Aquest manual adapta el Reglament (CE) 761/2001 del Parlament europeu i del Consell, a fi de donar a conèixer a les empreses del sector turístic el sistema EMAS que està destinat a convertir-se en una de les tècniques més importants d'integració i de protecció del medi ambient.

L'objectiu d'aquest sistema és promoure unes millores contínues del comportament mediambiental de les organitzacions mitjançant:

- L'establiment i l'aplicació per part de les organitzacions de **sistemes de gestió mediambiental.** Es tracta d'integrar en la gestió de l'empresa aspectes relatius al medi ambient, amb el suport d'una sèrie d'instruments d'ajuda: manual intern, programa, avaluacions mediambientals,... Això no obstant, a diferència d'una aplicació estrictament normativa, la mateixa empresa pot determinar el "ritme" d'aplicació de les millores mediambientals, que es van fent de manera contínua.

■ **L'avaluació sistemàtica, objectiva i periòdica** del funcionament dels sistemes de gestió mediambiental

■ La **difusió d'informació** en relació amb el comportament mediambiental **i el diàleg obert** amb el públic i amb les altres parts interessades

■ La **implicació activa del personal en l'organització,** i també una formació professional i permanent adequada que permeti la participació activa en l'establiment i en el manteniment dels sistemes de gestió mediambiental. Quan ho sol·licitin, participaran també els representants del personal.

Entre els avantatges que ofereix la implantació d'un sistema de gestió mediambiental d'acord amb aquest model cal esmentar:

■ **Àmbit comunitari.** La incorporació en aquest sistema pretén aconseguir la concessió d'un distintiu vàlid per a tota la Unió Europea. Amb una periodicitat determinada es publiquen oficialment les llistes de les empreses que s'hi adscriuen. El desenvolupament futur del sistema en tot tipus d'organitzacions permet esperar que la gran majoria de clients turístics de les Balears el coneguin encara que només sigui per referències, amb la qual cosa les necessitats divulgatives se simplifiquen.

■ **Suport i reconeixement de l'Administració.** Com a norma comunitària, d'aplicació a tots els estats membres, les administracions estatals i les regionals n'han de promoure l'aplicació. Per això, es duen a terme els diferents programes per tal que els centres turístics implantin l'EMAS II com a una base per al sistema de gestió mediambiental.

■ **Protagonisme de les empreses turístiques.** Les mateixes empreses turístiques són les que decideixen en gran part quines mesures han d'aplicar i com les han de dur a terme, adaptant-les a cada situació concreta. Aquest sistema permet que cada instal·lació evolucioni amb un ritme propi i amb unes estratègies que se n'adapten a les condicions.

■ **Millora contínua.** L'aplicació d'un sistema de gestió mediambiental com el que ha concebut la Unió Europea implica una millora contínua respecte del medi ambient dels centres turístics que decideixen integrar-s'hi.

■ **Competitivitat.** La publicitat obligatòria de les empreses turístiques que s'adscriguin a aquest sistema té l'objectiu clar d'involucrar els consumidors d'acord amb les seves exigències mediambientals.

■ **Voluntari.** No s'obliga cap instal·lació a integrar-se en el sistema. S'espera que els mecanismes de mercat aniran aconsellant la integració en els sectors o en les destinacions amb més conscienciació mediambiental.

■ **Integració amb uns altres sistemes de certificació i normalització nacionals i internacionals.** El Reglament permet la integració amb uns altres sistemes normalitzats de gestió, com són els sistemes de gestió de la qualitat i els sistemes de gestió de la prevenció de riscos laborals.

El Govern de les Illes Balears està catalitzant la implantació d'aquest sistema en el sector turístic, amb l'aportació de la base administrativa i tècnica per poder aplicar-lo.

L'EMAS aporta uns avantatges específics per al sector turístic, com ara:

■ **Estalvi.** Unes adequades inversions en millores mediambientals tenen com un dels principals objectius disminuir el consum d'energia, d'aigua i de combustibles, i la producció de residus.

■ **Millora de la imatge dels centres turístics.** Els aspectes mediambientals cada vegada es consideren més a l'hora d'escollir tant una destinació com un allotjament turístic. Així mateix, milloraran les relacions amb les autoritats locals i amb les associacions conservacionistes.

■ **Millora del medi ambient.** La implantació de millores a les instal·lacions suposarà un increment en la qualitat mediambiental de la destinació turística.

■ **Adequació a la normativa mediambiental.** El sistema de gestió comprova de forma periòdica el compliment de la normativa mediambiental dins del centre turístic i permet avançar-se a normatives futures.

3. Objecte i àmbit d'aplicació

L'objecte d'aquest Manual és facilitar als centres turístics ubicats a les Illes Balears que s'integrin amb caràcter voluntari en el sistema comunitari de gestió i auditories mediambientals (EMAS II).

Un dels objectius específics és servir de referència per al desenvolupament, la implantació i el manteniment d'una gestió mediambiental eficaç en els centres turístics, per a la qual cosa s'estructura d'una manera ordenada i s'hi utilitza un llenguatge pràctic i senzill, a fi de facilitar-ne la comprensió i la utilització al personal del centre, als clients i a la resta dels agents que participen en el sistema.

El manual s'ha dissenyat perquè l'utilitzin els subsectors turístics següents:

- Hotels
- Hotels apartaments
- Apartaments turístics
- Restaurants
- Cafeteries i bars
- Ports esportius
- Parcs temàtics
- Camps de golf
- Discoteques i sales de festes

de manera que basant-se en la informació aportada, cada un dels subsectors haurà d'ajustar els requisits de l'EMAS II a les seves característiques específiques. Així, en una discoteca - sala de festes no s'hauran de tenir en compte aspectes d'allotjament (habitacions), mentre que en un camp de golf, el possible renou generat es podrà considerar com a menyspreable.

4. Estructura del sistema de gestió i auditoria

4.1. Adheriment d'un centre turístic a l'EMAS II

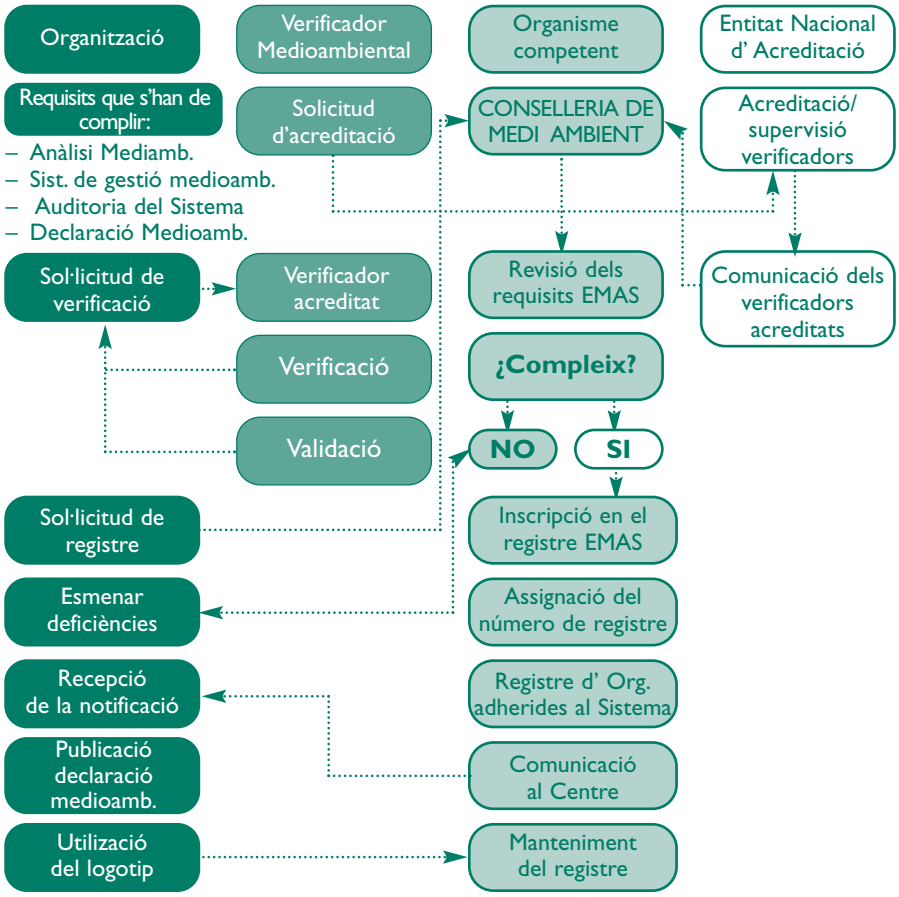
4.2. Implantació d'un sistema de gestió i auditoria mediambientals

4.1. Adheriment d'un centre turístic a l'EMAS II

La integració dels centres turístics en el sistema de gestió i auditories mediambientals requereix posar en marxa un seguit d'actuacions amb l'objectiu final d'obtenir un distintiu de qualitat mediambiental que reconeguin els seus clients i usuaris, i també els operadors turístics i els altres agents turístics.

Si aquestes actuacions es fan d'acord amb la sistemàtica que descriu aquest Manual, ens conduiran a l'objectiu final de la forma més eficient.

A fi de facilitar-ne la comprensió i aplicació, hem exposat de forma ordenada i amb un diagrama de flux totes les etapes que cal seguir, per a les quals hem identificat els responsables de dur-les a terme.



En l'EMAS II es poden registrar:

- Les organitzacions que treballen en un sol centre, com són els restaurants.

- Una subdivisió d'un centre, en algun dels supòsits següents:

  - Té clarament definits els seus productes i els aspectes mediambientals se'n diferencien clarament dels de les altres parts del centre

  - Té unes atribucions pròpies i posseeix les competències necessàries per organitzar i controlar el sistema de gestió mediambiental i els impactes, com també per prendre les mesures correctores necessàries.

  - Té unes responsabilitats clarament assignades per complir les exigències que estableixin les autoritzacions mediambientals que tengui.

N'és un exemple l'allotjament inclòs en un camp de golf.

- Una organització amb diversos centres, com ara una cadena hotelera.

- Les organitzacions independents que treballen en una zona limitada i que estan registrades com una única organització comuna, com és el cas d'un complex turístic.

- Les petites empreses que treballen en un territori extens determinat, que ofereixen productes o serveis iguals o semblants i que desitgen registrar-se per junts, com ara una zona turística.

4.2. Implantació d'un sistema de gestió i auditoria mediambientals

Bàsicament són cinc els requeriments necessaris per a la implantació d'un sistema de gestió i auditories mediambientals i per a l'adheriment a l'EMAS II.

- **Fer una anàlisi mediambiental de les activitats, dels productes i dels serveis** (això no és necessari en les organitzacions que tenen un sistema de gestió mediambiental certificat) i, segons els resultats d'aquesta anàlisi, aplicar un sistema de gestió mediambiental.

- **Dur a terme, o fer que s'hi duguin, unes auditories mediambientals** que avaluïn el comportament mediambiental del centre turístic.

- **Preparar una declaració mediambiental** que ha de considerar sobretot els resultats que hagi assolit un centre turístic respecte dels objectius i de les metes en matèria de medi ambient i de millora contínua del seu comportament mediambiental i tenir en compte les necessitats en matèria d'informació de les parts interessades corresponents.

- **Fer examinar** l'anàlisi mediambiental, si n'és el cas, el sistema de gestió, el procediment d'auditoria i la declaració mediambiental per verificar si compleixen els requisits del Reglament i fer que el verificador mediambiental acreditat validi les declaracions mediambientals.

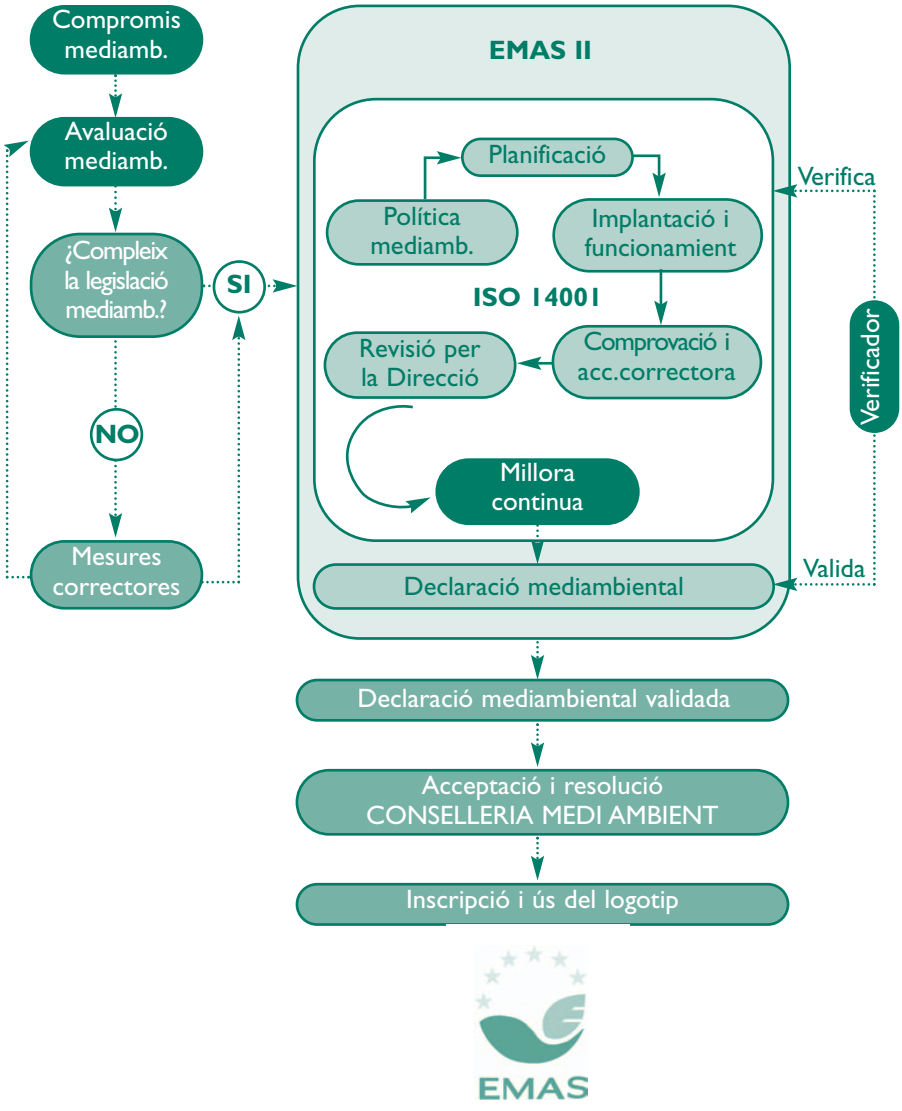
- **Presentar la declaració mediambiental validada** a la Conselleria de Medi Ambient del Govern de les Illes Balears perquè després l'organització la posi a disposició del públic.

Posteriorment, per mantenir actualitzat el registre és necessari:

- Haver verificat el sistema de gestió mediambiental i el programa d'auditoria.

- Presentar les actualitzacions validades anuals de la declaració ambiental a l'organisme competent i posar-les a disposició del públic.

Cada una de les fases definides es desenvolupen en el quadre adjunt, que s'explicarà acuradament en els capítols següents d'aquest manual.



L'objectiu final del sistema és fer compatible el desenvolupament turístic amb el respecte al medi ambient. Per aconseguir-ho és necessari integrar la variable mediambiental en la gestió de l'empresa.

La direcció del centre turístic ha de designar un representant que, a més de les seves responsabilitats, assumeixi la de garantir l'aplicació i el manteniment dels requeriments del sistema de gestió mediambiental.

Per designar-lo hem de pensar en una persona que reuneixi, com a mínim, les característiques següents:

- Experiència tècnica en temes mediambientals i coneixement de les pràctiques habituals del centre turístic.
- Coneixement de requisits legals, guies i codis de bones pràctiques del sector.
- Capacitat de comunicació i de relació amb el personal.
- Habilitat i capacitat per mantenir una posició objectiva en tot moment.
- Disposició d'aprendre i canviar.

Aquesta persona haurà d'encarregar-se de desenvolupar, aplicar, revisar i mantenir el sistema de gestió i auditories mediambientals en el centre turístic. No cal contractar un tècnic en medi ambient, el centre pot formar en una persona de la plantilla els aspectes mediambientals definits abans mitjançant cursos d'especialització.

5. Revisió mediambiental inicial i aspectes mediambientals

5.1. Anàlisi mediambiental

5.2. Identificació d'aspectes mediambientals

5.3. Significació dels aspectes mediambientals

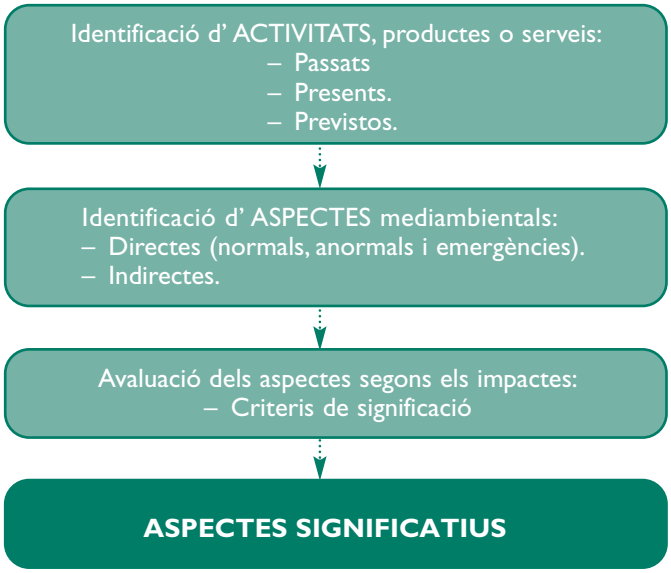
5.1. Anàlisi mediambiental

La revisió mediambiental inicial o **anàlisi mediambiental** és l'eina que permet al centre turístic conèixer l'estat o la situació mediambiental en la qual es troba, i que facilita a la direcció de l'empresa una estimació del seu estat de partida i de les actuacions necessàries per a la correcta implantació d'un sistema de gestió mediambiental.

De l'abast de la revisió inicial dependrà la facilitat amb què s'implantarà el sistema de gestió mediambiental, però en tot cas ha de cobrir cinc àmbits clau:

- Els requisits legals, reglamentaris i d'altre tipus del Centre Turístic suscriu *(una explicació detallada de com identificar els requisits abans esmentats, s'inclou en l'apartat 6.2.2 del present manual. Aixímateix una relació dels principals requisits legals aplicables a un Centre Turístic, s'inclouen en l'annex IV).*

- La determinació de tots els aspectes mediambientals que tinguin un impacte mediambiental significatiu, quantificats sempre que sigui possible, i el registre dels catalogats com a significatius.



■ Una descripció dels criteris aplicables a l'avaluació de la significació de l'impacte mediambiental.

■ Un examen de totes les pràctiques i de tots els procediments de gestió mediambiental existents.

S'entén que són pràctiques i procediments de gestió mediambiental els següents:

■ Codis de bones pràctiques.

■ Programes de millora existents.

■ Formació i capacitació del personal.

■ Informació als clients i a les altres parts implicades.

■ Tractament de queixes i reclamacions.

■ Documentació desenvolupada i implantada per a la protecció mediambiental.

■ Una avaluació de la informació obtinguda arran de les investigacions sobre els incidents previs.

5.2. Identificació d'aspectes mediambientals

Mitjançant l'anàlisi mediambiental es determinen els aspectes mediambientals del centre, entesos com els elements de les activitats, dels productes o dels serveis del centre turístic que poden interferir en el medi ambient.

A fi de determinar els aspectes mediambientals del centre turístic s'ha de considerar sobre tot el següent:

■ Focus de renou.

■ Focus d'emissions.

■ Punts d'abocament d'aigües residuals.

- Origen i tipologia dels residus generats.
- Proveïment i consum d'aigua.
- Proveïment i consum d'energia.
- Planificació i gestió de zones verdes.
- Toxicitat i perillositat dels productes emprats en el centre.
- Manteniment de les instal·lacions i dels equips.
- Qualitat mediambiental de les aigües de la piscina i/o platja.
- Utilització del sòl.
- Impactes en el paisatge i ecosistemes.
- Impactes derivats d'activitats passades (com ara la contaminació del sòl).

Els aspectes mediambientals poden originar-se:

- En el funcionament normal del Centre Turístic **(CN).**
- En condicions de funcionament anormals (posada en servei, aturades per al manteniment o per a les reparacions de l'edifici, etc.) **(CA).**
- En condicions d'emergència previsibles (incidents i accidents).

  Incident: un incident és la situació no planificada que **no implica** una alteració de l'organització (per exemple un petit vessament de productes herbicides líquids) **(I).**

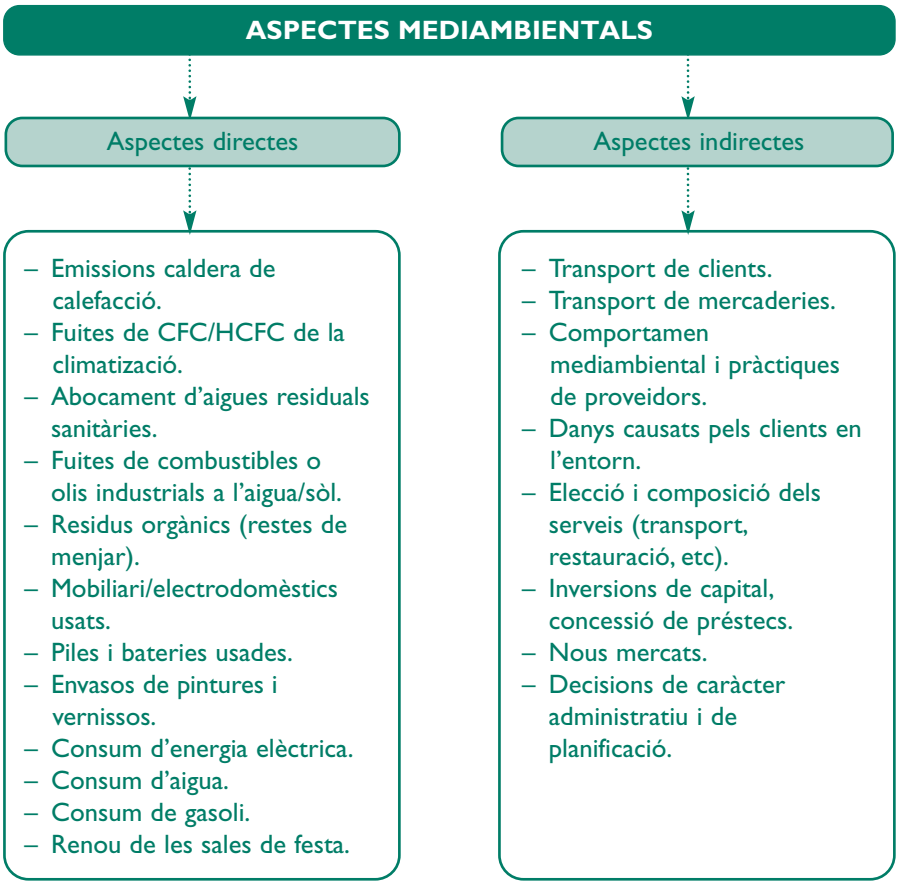
  Accident: la situació no planificada que **sí implica** una alteració en l'organització i que per controlar-la generalment es necessiten uns mitjans externs (per exemple un incendi) **(AE).**

A més, els aspectes mediambientals poden ser **directes,** conseqüència d'activitats dels centres turístics sobre les quals tenen control de la gestió, o

indirectes, conseqüència d'activitats sobre les quals el centre turístic no té ple control de la gestió (encara que sí influència).

Un aspecte directe d'un complex hoteler és l'abocament de l'oli d'origen vegetal que fan servir les cuines, mentre que un aspecte indirecte és el renou que generen els clients quan celebren una festa en les instal·lacions.

En l'esquema següent es mostren uns exemples d'aspectes directes i indirectes derivats de les activitats d'un centre turístic:



En general, atès que els aspectes mediambientals sobre els quals el centre turístic té un alt grau de control són els directes, aquests són els que s'inclouen en els corresponents registres del sistema de gestió mediambiental.

Alguns exemples d'aspectes mediambientals directes en les tres condicions marcades (normals, anormals i en situacions d'emergències/incidents), es recullen en les taules següents:

Emissions atmosfèriques

Aspecte	Activitat	Tipus
Emissions de calderes d'aigua calenta sanitària	Sanejament/ Calefacció	CN
Emissions de calderes de calefacció	Sanejament/ Calefacció	CN
Fums de cuina	Cuina	CN
Emissions de vehicles propis	Transport	CN
Emissions de grups electrògens	General	I
Fuites de CFC/HCFC	Climatització/ Cambres refrigeradores	I/ AE

Abocaments

Aspecte	Activitat	Tipus
Abocament d'aigües residuals sanitàries	Diferents instal·lacions	CN
Abocament d'aigua amb clor a la xarxa de sanejament (rentat de filtres)	Piscina	CA
Abocament accidental d'aigua amb clor	Piscina	I/AE
Fuites de combustible o d'oli a l'aigua	Manteniment	I/AE
Fuites de productes químics a l'aigua	Manteniment / Neteja	I/AE
Abocament de residus perillosos en cas d'incendis	General	I/AE
Aigües pluvials contaminades per hidrocarburs/ olis de l'aparcament	Aparcament	I

Residus urbans		
Aspecte	Activitat	Tipus
Generació de paper i cartró	Administració i altres dependències	CN
Embalatges de fusta	Manteniment / Cuina	CN
Altres envasos i/o embalatges	Cuina / Bar/ Restaurant	CN
Tòner d'impressores i de fotocopiadores i cartutxos de tinta	Administració	CN
Residus orgànics (restes de menjar)	Cuina / Bar/ Restaurant	CN
Envasos de vidre, plàstic, etc.	Cuina / Bar/ Restaurant	CN
Olis i greixos d'alimentacions residuals	Cuina	CN
Restes de metall/ ferralla	Manteniment	CN
Envasos de detergents/ suavitzants	Bugaderia / Cuina	CN
Residus inerts	Construccions / Reformes	CA
Mobiliari/ Electrodomèstics usats	Manteniment	CA

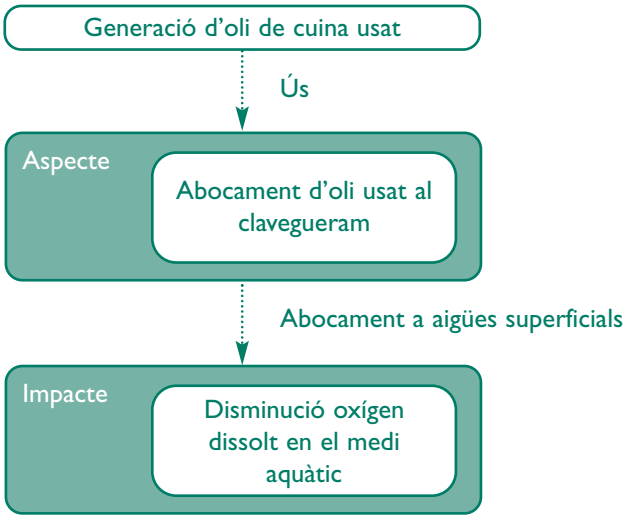
Residus perillosos		
Aspecte	Activitat	Tipus
Piles (normals i de botó)	Administració / Habitacions	CN
Bateries	Transport	CN
Fluorescents i bombetes de baix consum	Manteniment / Il·luminació	CN
Olis industrials usats	Manteniment	CN
Dissolvents usats	Manteniment	CN
Draps i serradures impregnades amb olis o dissolvents	Manteniment	CN
Envasos de productes químics, com ara pesticides, raticides, productes de neteja, clor, plaguicides, pintures i vernissos, percloroetilè, dissolvents, ….	Manteniment / Neteja / Bugaderia / Piscines	CN
Transformadors (per substitució)	General	CA
Residus d'incendis	General	I/AE
Olis de transformadors amb PCB	General	CN/I/AE

Consums		
Aspecte	Activitat	Tipus
Energia elèctrica	General	CN
Gasoli, gas natural, propà	Calefacció/Grups electrògens	CN/I
Gasolina, gasoli	Transport	CN
Aigua de xarxa municipal	Serveis sanitaris/ Piscina	CN
Consumibles d'oficina	Administració	CN
Consum d'olis industrials	Manteniment	CN
Consum de dissolvents	Manteniment	CN
Consum d'altres substàncies perilloses	General	CN
Gasoli de grups electrògens	Grups electrògens	I

Renous i vibracions		
Aspecte	Activitat	Tipus
Instal·lació aire condicionat	Climatització	CN
Bombes d'aigua / depuradora	Piscina	CN
Renous sales de festes	Sales de festes	CN
Construcció i reformes	Manteniment	CA

5.3. Significació dels aspectes ambientals

Un aspecte mediambiental significatiu és el que té o pot tenir un impacte mediambiental significatiu entès com un canvi en el medi ambient, bé sigui advers o beneficiós, derivat en tot o en una part de les activitats, dels productes o dels serveis del centre turístic.



Hem d'indicar en aquest punt que, encara que la norma ISO 14001 recull entre d'altres el requisit que el centre turístic determini quins dels seus aspectes són significatius, no s'indica cap criteri ni cap mètode de valoració de la significació d'aquests, per la qual cosa ha de ser el mateix centre el que determini un mètode per valorar la significació dels seus aspectes. En l'EMAS II, i concretament en l'annex VI, apartat 6.4, es fa una sèrie de consideracions per tal de determinar aquests criteris.

En tot cas, aquests criteris de significació han de tenir una sèrie de característiques com ara :

- que cobreixin tots els aspectes d'un mateix tipus.
- que siguin objectius, admetin comprovació independent.
- que siguin reproduïbles.
- que es posin a disposició del públic.

En general, els criteris de significació escollits hauran de reflectir la problemàtica mediambiental, i per això han de:

- Ser tècnics.
- S'han de poder valorar.
- Han de considerar l'entorn.
- Ser entenedors.

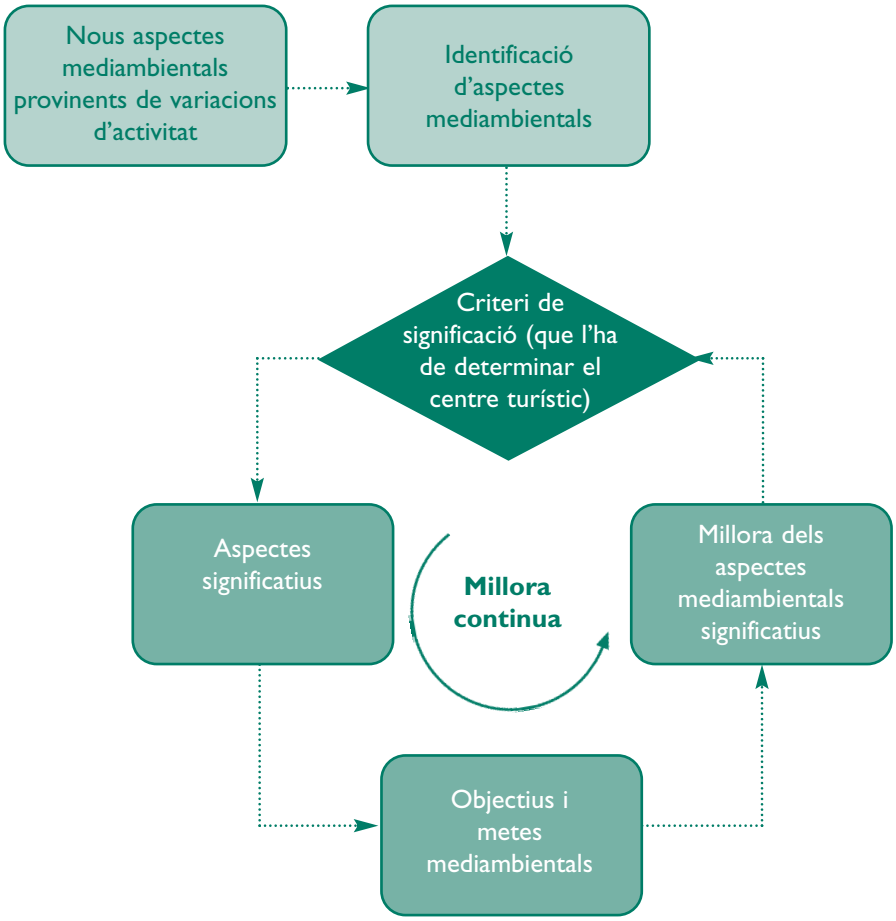
Una vegada determinats els criteris de significació, el pas següent serà aplicar-los als aspectes identificats en el centre turístic. D'aquesta manera aconseguim una llista, ordenada d'acord amb el grau de significació, de tots els aspectes mediambientals identificats.

Després s'haurà de determinar "un punt de tall" en la llista que ens permeti escollir i justificar quins són els aspectes mediambientals significatius sobre els quals posteriorment fixarem els objectius i les metes mediambientals.

Entre els criteris que podem seleccionar a fi de determinar "el punt de tall" tenim els percentuals (el 25% de major puntuació), els totals (els 10 amb més valor) o el de posar una línia de base (tots els que superin els 50 punts).

Com ja s'ha esmentat, una vegada determinats els aspectes mediambientals significatius, ja s'hi podran proposar els objectius i les metes mediambientals de millora. Quan s'hagin duit a terme aquestes millores, el centre turístic haurà de reavaluar la significació dels aspectes, aplicant el criteri marcat, de manera que es pugui contrastar la millora mediambiental (l'aspecte ja no serà significatiu o haurà baixat la puntuació obtinguda en les avaluacions anteriors).

Un esquema del procés anterior es recull a continuació:



Alguns dels criteris de significació aplicables en un centre turístic, són els següents:

Criteris d'avaluació d'aspectes mediambientals

Criteris d'avaluació		Exemples
1. Apropament a límits	– En aquest cas els límits sobre els quals es pot comparar poden ser legals (cas d'una emissió atmosfèrica) o límits que s'imposa el mateix centre (consum d'aigua de xarxa)	– Entre el 90 i el 100% del límit legal: 25 pts. – Entre el 90 i el 50% del límit legal: 10 pts. – Per sota del 50% del límit legal: 1 pt. – Entre el 90 i el 100% del límit que ha establert el centre: 25 pts. – Entre el 50 i el 90% del límit establert: 10 pts. – Per sota del 50% del límit establert: 1 pt.
2. Magnitud de generació dels aspectes	– Aquesta dada s'obté de les dades existents en el centre turístic sobre materials i consum d'energia, abocaments, residus i emissions.	– Si la mitjana de consum de gasoli en el centre és de 10000 l/any el criteri pot ser: – Un 10% superior al valor mitjà: 50 pts. – Un 10% menor del valor mitjà o igual: 25% – Per sota del 10% menor del valor mitjà: 1 pt.
3. Naturalesa de l'aspecte (gravetat, perillositat o toxicitat)	– Aquest criteri recollirà dades de la naturalesa de l'aspecte, com ara que el residu generat estigui catalogat com a perillós o que s'estiguin manipulant materials amb amiant	– Generació d'un residu perillós: 25 pts. – Generació de residus urbans: 10 pts. – Generació de residus inerts: 1 pt.

Criteris d'avaluació d'aspectes mediambientals		
Criteris d'avaluació		Exemples
4. Sensibilitat del medi	– Aquest criteri pot tenir en compte les característiques de la zona on s'ubica el centre turístic, com ara si és zona o espai protegit, si pot haver-hi períodes de sequera, etc.	En zones on puguin existir períodes de sequera – Consum d'aigua superior a la mitjana: 25 pts. – Consum d'aigua entre el valor mitjà i un 10% menor a aquest valor: 10 pts. – Per sota d'un 10% de consum mitjà: 1 pt.
5. Freqüència i probabilitat	– Aquest criteri recull la informació que el centre turístic té sobre quan es genera l'aspecte mediambiental, com per exemple la freqüència. Pel que fa al criteri probabilitat, sol utilitzar-se per valorar els aspectes provinents d'accidents i/o situacions d'emergència i se solen prendre paràmetres com alta, mitjana o baixa	– Succeeix tots els dies: 50 pts. – Succeeix entre 5 i 50 vegades a l'any: 10 pts. – Succeeix menys de 5 vegades a l'any: 1 pt. – Probabilitat alta. L'accident ha succeït com a mínim una vegada aquest any – Probabilitat mitjana. L'accident ha succeït una vegada en els darrers cinc anys - Probabilitat baixa. L'accident no ha succeït mai.

Una vegada aplicats aquests criteris, el centre turístic tindrà una llista valorada dels aspectes mediambientals, on determinarà quins són els significatius amb algun dels mètodes esmentats anteriorment.

Posat cas que el centre turístic tingui un funcionament estacional (per exemple, només en l'estiu), amb l'obertura d'una nova temporada s'han de repassar la identificació i la valoració fetes en l'estació anterior.

Per acabar, aquests aspectes significatius s'hauran de tenir en compte a l'hora de fixar els objectius mediambientals del sistema de gestió mediambiental del centre turístic, com ja s'ha indicat.

6. Requisits del sistema de gestió mediambiental

6.1. Política mediambiental

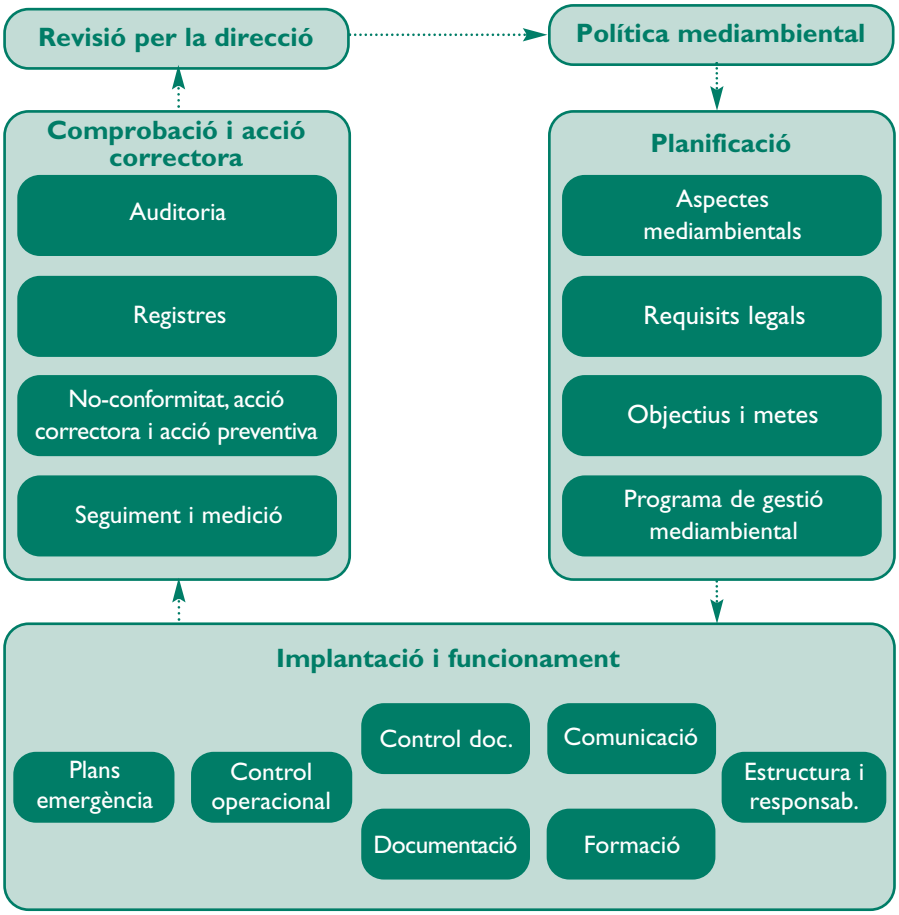
6.2. Planificació

6.3. Implantació i funcionament

6.4. Comprovació i acció correctora

6.5. Revisió per la direcció

Quan ja es coneix quina és la situació real de l'empresa en relació amb el medi ambient, s'implanta un sistema de gestió mediambiental d'acord amb els requisits de la norma UNE-EN-ISO-14001:1996 (recollida en l'annex I del Reglament 761/2001), que es resum en l'esquema següent:



En els successius subapartats es detallaran els requisits relatius a cada un d'aquests elements, segons l'esquema següent:

- Transcripció de l'apartat corresponent del Reglament 761/2001.
- Interpretació i aclariments sobre els requisits que expressa.
- Exemples de l'aplicació en els diferents tipus de centres turístics.

6.1. Política mediambiental

La política mediambiental comprèn els objectius generals i els principis d'acció d'un centre turístic respecte del medi ambient, inclòs el compliment de tots els requisits reglamentaris i també el compromís de millorar de manera contínua el comportament mediambiental; la política mediambiental constituirà el marc per establir i revisar els objectius mediambientals.

La política mediambiental constitueix el document estratègic del sistema i l'objectiu final que ha d'assolir-se per integrar-s'hi.

La direcció del centre turístic ha de definir la política mediambiental tenint en compte:

- Que s'adapti a les característiques, a la magnitud i als impactes mediambientals de les activitats, dels productes i dels serveis del centre.

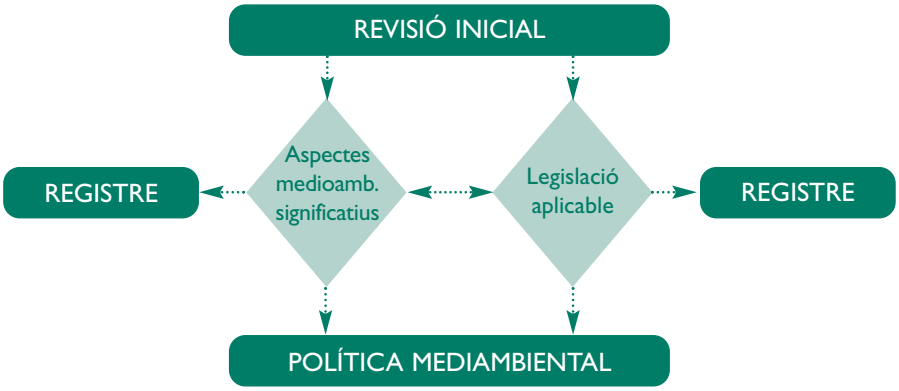
- Que inclogui un compromís de millora contínua i de prevenció de la contaminació.

- Que inclogui un compromís de complir amb la legislació i amb la reglamentació mediambientals aplicables, i amb els altres requisits que el centre turístic subscrigui.

- Que proporcioni el marc per establir i revisar els objectius i les metes mediambientals.

- Que estigui documentada, implantada, mantinguda al dia i que es comuniqui a tots els empleats.

- Que estigui a disposició del públic (clients, usuaris, operadors turístics, agències de viatges, etc.) en un format de comprensió fàcil.



Una empresa que operi en diversos centres turístics de característiques similars pot formular-ne la política mediambiental comuna a tots. En el cas d'una cadena multinacional, també s'haurà de tenir en compte si té una política mediambiental o alguna declaració de principis en relació amb la política del centre turístic.

En tots els casos, la direcció del centre sempre ha de ratificar la política mediambiental.

L'exemple següent mostra un model de política mediambiental:

Complex turístic **Paraíso Terrenal**

Política Mediambiental

Un dels objectius del complex turístic Paraíso Terrenal és fer compatible la protecció del medi ambient amb el desenvolupament de les seves activitats, productes i serveis. Això comporta definir la nostra política mediambiental que pretén millorar-ne la relació amb l'entorn. Per això, el complex turístic Paraíso Terrenal defineix aquesta política mediambiental, les guies d'actuació de la qual són:

COMPLIR: *els requisits que fixa la legislació en matèria de protecció mediambiental, i tots els que el complex turístic Paraíso Terrenal subscrigui.*

AVALUAR: *les repercussions sobre el medi ambient de les activitats, productes i serveis, tant actuals com futures, amb la finalitat de prevenir la contaminació des del seu origen.*

ACTUALITZAR: *aquesta política, els objectius mediambientals que hagi fixat el complex turístic Paraíso Terrenali el programa de gestió mediambiental, com també la resta dels elements del seu sistema de gestió mediambiental, d'acord amb els resultats obtinguts en les avaluacions periòdiques.*

FOMENTAR: *entre tots els empleats i tots els clients del complex turístic Paraíso Terrenal el sentit de la responsabilitat en relació amb el medi ambient.*

ADOPTAR: *les mesures necessàries per tal d'evitar les emissions accidentals a l'exterior de substàncies o d'energia i haver previst, en col·laboració amb les autoritats públiques, les actuacions que s'han de dur a terme per minimitzar l'impacte d'accidents que afectin el medi ambient i que, malgrat les mesures de protecció previstes, es puguin produir.*

PROPORCIONAR: *als clients les indicacions adequades sobre els aspectes mediambientals en relació amb l'ús i el gaudiment de les activitats, dels productes i dels serveis.*

POSAR: *a disposició del públic la informació necessària per a la comprensió de les repercussions de les seves activitats sobre el medi ambient i mantenir un diàleg obert amb l'opinió pública.*

.....

DATA REVISIÓ: LA DIRECCIÓ:

.....

6.2. Planificació

6.2.1. Aspectes mediambientals

El centre turístic ha d'establir i mantenir al dia el(els) procediment(s) per identificar els aspectes mediambientals de les seves activitats, productes o serveis que pugui controlar i sobre el(s) quals pugui tenir influència, per tal de determinar els que tenen o puguin tenir uns impactes significatius sobre el medi ambient. El centre turístic ha d'assegurar-se que es consideren els aspectes relacionats amb aquests impactes significatius quan se n'estableixin els objectius mediambientals.

El centre ha de mantenir aquesta informació actualitzada.

El centre turístic ha de definir un procediment per identificar i registrar els aspectes mediambientals de les activitats que duu a terme, i també ha de fixar uns criteris de significació que li permetin determinar quins d'aquests aspectes identificats es consideren significatius.

Els aspectes mediambientals significatius s'han de tenir en compte a l'hora de fixar els objectius del sistema de gestió mediambiental.

Aquest requisit d'aspectes mediambientals s'ha tractat amb profunditat en el capítol 5 d'aquest manual.

Concretament, els centres turístics hauran de fer un esforç de millora contínua del comportament mediambiental i dels resultats quantificables del sistema de gestió mediambiental relacionats amb la gestió dels aspectes mediambientals significatius. Per això, s'han d'aplicar les millors pràctiques mediambientals, procediments i tecnologies per reduir i, si es pot, eliminar els impactes mediambientals ocasionats a causa de les activitats turístiques, els quals es recolliran en moltes ocasions com a objectius i metes del sistema de gestió mediambiental.

A més, i a fi d'aconseguir avenços en la millora contínua del comportament mediambiental, el Reglament EMAS II indica que hi ha d'haver una participació

activa dels treballadors dels centres turístics, atès que un dels objectius del sistema comunitari de gestió i auditoria mediambientals és la participació dels treballadors en el comportament mediambiental de l'organització.

La manera amb què poden participar els treballadors dins d'un sistema de gestió mediambiental es tractarà en el punt 6.3.3. (Comunicació).

6.2.2. Requisits legals i altres requisits

El centre turístic ha d'establir i mantenir al dia un procediment per identificar els requisits legals i per accedir-hi, i també altres requisits als quals se sotmeti que siguin aplicables als aspectes mediambientals de les activitats, dels productes o dels serveis.

Al capdavall, el centre turístic ha d'establir un procediment:

■ Per identificar la normativa que apliqui als seus aspectes mediambientals en els diferents àmbits legislatius i per accedir-hi:

LEGISLACIÓ MEDIAMBIENTAL

Europea
- Reglament.
- Directiva.
- Decisió.

Nacional
- Llei.
- Decret Llei.
- Reial Decret.
- Ordre.

Autonómica
- Llei.
- Decret.
- Ordre.

Local
- Ordenança.
- Disposició.

Altres requisits legals
- Autorització.
- Llicències.
- Permisos.

Exigències/Recomanacions
- Operadors turístics.
- Associacions sectorials.
- Agències de viatges.
- Empresa matriu.

(Polítiques empresarials)

Es pot accedir a la legislació mediambiental mitjançant:

- La subscripció a butlletins oficials.
- La subscripció a un servei extern.
- La connexió a una base de dades.
- La subscripció a publicacions especialitzades.
- Associacions.
- Federacions.
- Cambres de Comerç, etc.

- Identificar en aquesta normativa els requisits legals concrets que se'ls puguin aplicar i registrar-los.

- Adaptar les disposicions oportunes que els permetin complir aquests requisits de manera permanent.



Discoteca **Catarina IX**

A tall d'exemple d'allò que és un requisit legal, la discoteca Catarina IX ha identificat que l'afecta l'Ordenança local de renou i n'ha extret el requisit següent: "el renou intern generat en els establiments d'hosteleria i d'allotjament mesurat a 1,5 metres del límit exterior de les instal·lacions serà inferior a 55 dB(A) per a un període de mesurament entre les 23 h i les 7h". La discoteca ha de comprovar si el compleix i si no ho fa ha de preveure quines mesures ha d'aplicar fins arribar a complir-lo.

6.2.3. Objectius i metes

El centre turístic ha d'establir i mantenir documentats els objectius i les metes mediambientals, per a cada una de les seves funcions i nivells rellevants.

Un objectiu mediambiental és un fi de caràcter general amb origen a la política mediambiental que el mateix centre turístic es marca i que, en la mesura que pugui, ha de quantificar. Dels objectius es deriven les metes mediambientals, les exigències de comportament detallades (i sempre que es pugui, quantificades) que cal establir i complir per tal d'assolir els objectius.

Conèixer els aspectes mediambientals significatius, identificats i avaluats en la fase de revisió inicial, permetrà determinar els objectius mediambientals que s'han d'assolir en el marc del sistema de gestió mediambiental.

Apartaments **Sol i Mar**

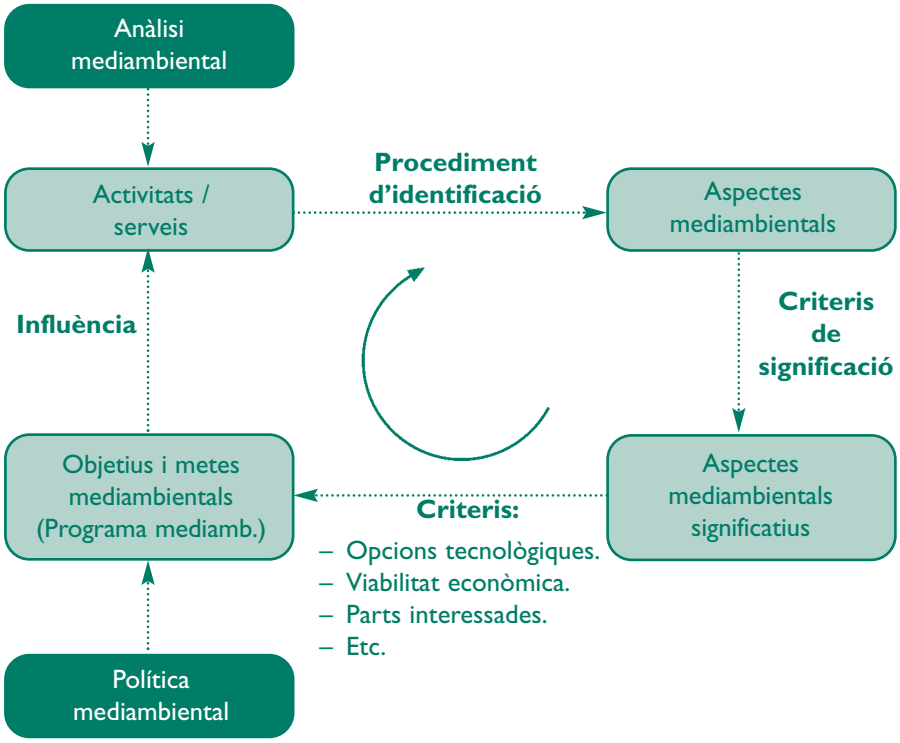
L'empresa d'apartaments Sol i Mar s'ha plantejat com a objectius:

- La reducció en un 10% dels consums d'energia i d'aigua per estada en un període de 2 anys.
- La substitució dels productes perillosos utilitzats en la neteja (sis mesos).
- La substitució gradual dels fluids refrigerants organohalogenats per uns altres sense efectes negatius en la capa d'ozó (1 any).
- El control i la reducció del nivell de renou generat a l'exterior (sis mesos).

Per assolir aquests objectius es duen a terme accions de conscienciació del personal i s'informa els usuaris per aconseguir-ne la confiança i la implicació.

Quan s'estableixin aquests objectius i quan es revisin, s'han de considerar:

- Els requisits legals i d'altra mena.
- Els aspectes mediambientals significatius.
- Les opcions tecnològiques i els requisits financers, operacionals i de negoci.
- L'opinió d'altres parts interessades (clients, operadors turístics, veïns, etc.).



Els objectius i les metes han de ser conseqüents amb la política mediambiental, inclòs el compromís de prevenció de la contaminació.

6.2.4. Programa de gestió mediambiental

Els centres turístics han d'establir un programa o uns programes per assolir els objectius i les metes, i els han de mantenir al dia. Aquest programa ha d'incloure:

- L'assignació de responsabilitats per tal d'assolir els objectius i les metes en cada funció i en cada nivell rellevants del centre
- Els mitjans i el calendari en què s'han d'aconseguir.

Si un projecte es relaciona amb nous desenvolupaments i amb activitats, productes o serveis nous o modificats, el programa o els programes han de modificar-se, allà on sigui necessari, per tal d'assegurar que la gestió mediambiental s'aplica en els projectes esmentats.

Després d'establir els objectius mediambientals s'han d'identificar les activitats que, de forma directa o indirecta, tenguin alguna repercussió sobre l'objectiu considerat.

Per a aquestes activitats s'han d'establir unes metes mediambientals que permetin assegurar que s'assolirà l'objectiu global.

Amb tot això s'ha d'elaborar el programa, que ha d'incloure si més no els punts següents:

- Descripció detallada de l'actuació en què consisteixi la meta.
- Responsable de la meta.
- Situació de partida (les metes mediambientals han de ser quantificables sempre que sigui possible). La quantificació esmentada s'ha d'expressar en termes relatius a les dades de producció o a una altra base adequada (indicadors mediambientals).
- Freqüència del seguiment de la meta.
- Situació final desitjada.
- Data límit per assolir la meta.
- Registres associats al seguiment de la meta.

La implantació d'un programa ha de suposar un compromís inequívoc de tot el personal del centre turístic, i sobretot dels nivells jeràrquics, per assolir els objectius i les metes.

Port esportiu **Villa del Mar**

A manera d'exemple, el port esportiu Villa del Mar s'ha fixat com a objectiu disminuir la generació de residus perillosos en un 10%. Per això es planteja 3 metes: reduir la generació d'olis, comprar les substàncies perilloses a granel per disminuir la generació d'envasos i donar una formació als empleats en relació amb unes pràctiques millors en la minimització de residus.

El programa detalla la primera de les metes de la manera següent:

OBJECTIU 1: Disminuir la generació de residus perillosos en un 10%

Meta 1 de 3: Reduir la generació d'olis a la zona de reparacions i de manteniment

Actuació	Disminuir la freqüència de canvi d'oli de la maquinària
Responsable	Responsable de manteniment
Situació de partida	Recollida en els plans de manteniment
Freqüència de seguiment	Mensual
Situació final	Consum d'un 70% de l'oli que es compra actualment
Data inici / límit	Desembre 2000/Desembre 2001
Registre	Fitxes de manteniment

Realitzat: Responsable de medi ambient **Aprovat:** Gerent

6.3. Implantació i funcionament

6.3.1. Estructura i responsabilitats

Les funcions, les responsabilitats i l'autoritat han d'estar definides i documentades, i se n'ha d'informar a fi de facilitar l'eficàcia de la gestió mediambiental.

La direcció del centre turístic ha de proveir els recursos essencials per a la implantació i per al control del sistema de gestió mediambiental. Aquests recursos inclouen tant els recursos humans i els coneixements especialitzats, com els recursos tecnològics i financers.

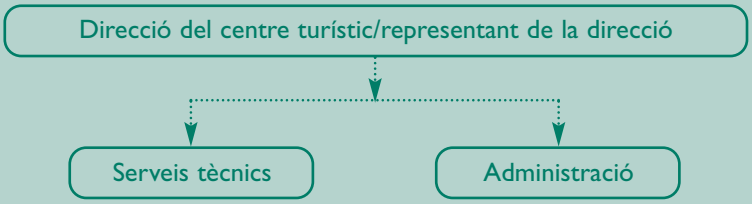
La direcció del centre turístic ha de designar un o diversos representants específics que, sense perjudici d'altres responsabilitats, n'han de tenir definides les funcions, l'autoritat i les responsabilitats a fi de:

- Assegurar que s'han establert, implantat i mantingut al dia els requisits del sistema de gestió mediambiental, d'acord amb els requisits d'aquest apartat 6.

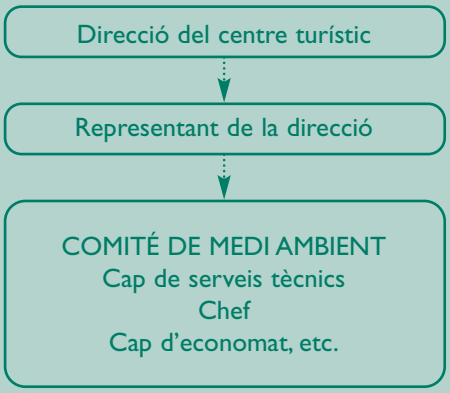
- Informar del funcionament del sistema de gestió mediambiental a la direcció per revisar-lo i com a base per millorar-lo.

Per tal d'implantar correctament el sistema de gestió mediambiental el centre turístic hi ha d'establir les funcions i les responsabilitats i proveir els recursos econòmics i humans perquè funcioni correctament. És molt important que la direcció del centre turístic en designi un representant que s'ocupi de la planificació i de l'execució del sistema de gestió mediambiental i que extregui les dades necessàries perquè la direcció el pugui revisar correctament.

El model organitzatiu idoni depèn de la magnitud del centre turístic. En les organitzacions petites el representant de la direcció pot ser el director mateix del centre turístic:



En els centres turístics més grossos, el representant de la direcció sol ser independent i té l'ajuda d'un comitè:



En tot cas, aquest representant o responsable de medi ambient ha de treballar conjuntament amb els altres responsables del centre turístic. Per això, ha de reunir els requisits següents:

- Formació adequada en medi ambient.
- Capacitat per dirigir i coordinar grups de treball.
- Coneixements suficients sobre l'activitat i les necessitats del centre turístic.
- Autoritat i llibertat suficients, delegades per la direcció del centre.
- Coneixements de metodologies de gestió.

6.3.2. Formació, sensibilització i competència professional

El centre turístic ha d'identificar les necessitats de formació del personal. Es requerirà que tot el personal que dugui a terme treballs que puguin generar un impacte significatiu sobre el medi ambient hagi rebut una formació adequada.

El personal relacionat amb la gestió mediambiental ha de conèixer com a mínim:

- Les exigències legals, i les d'altres compromisos que hagi subscrit el centre turístic, de caràcter mediambiental.
- La política mediambiental.
- Els objectius i les metes mediambientals.
- Els aspectes mediambientals que genera el centre, com també les mesures de control i les operacions de gestió per reduir-los.

El centre ha d'establir i mantenir al dia els procediments per tal de conscienciar els empleats o els membres de cada nivell o amb una funció rellevant sobre els aspectes següents:

- La importància del compliment de la política mediambiental i dels procediments i dels requisits del sistema de gestió mediambiental.
- Els impactes mediambientals significatius, actuals o potencials, de les activitats del centre i els beneficis per al medi ambient d'un comportament personal millor.
- Les funcions i les responsabilitats del centre per assolir el compliment de la política i dels procediments mediambientals i dels requisits del sistema de gestió mediambiental, amb la inclusió dels requisits relatius a la preparació i a la resposta enfront de situacions d'emergència.
- Les conseqüències potencials de la manca de seguiment dels procediments de funcionament especificats.

El personal que dugui a terme funcions que puguin causar impactes mediambientals significatius ha de tenir una competència professional com pertoca, basada en una educació, formació o experiència adequades.

La manera de garantir la competència del personal exigeix:

■ Identificar la capacitat requerida del personal que dugui a terme funcions específiques que puguin causar impactes mediambientals significatius sobre el medi ambient.

■ Assegurar-se que en els processos de selecció es designen unes persones amb una competència professional adequada.

Les diferents etapes es mostren en el gràfic següent:



6.3.3. Comunicació

En relació amb els aspectes mediambientals i amb el sistema de gestió mediambiental, el centre turístic ha d'establir i mantenir al dia procediments per a:

■ La comunicació interna entre els diferents nivells i les funcions del centre.

■ La recepció, la documentació i la resposta de les comunicacions rellevants de les parts externes interessades.

El centre ha de considerar uns processos per a les comunicacions externes en els seus aspectes mediambientals significatius i registrar-ne la decisió.

Els sistemes de gestió mediambiental, en general, i l'EMAS II, en particular, donen importància a la comunicació respecte dels aspectes mediambientals i del mateix sistema de gestió mediambiental de les organitzacions.

Pel que fa a la comunicació interna, el centre turístic ha d'establir com es du a terme la comunicació entre els diferents nivells i funcions.

A més, i com ja s'ha indicat en el punt 6.2.1., Aspectes mediambientals, l'EMAS II exigeix que els treballadors participin de forma activa en la millora del comportament mediambiental del centre turístic.

Com a possibles formes de participació dels treballadors podem trobar les següents:

- El sistema del llibre de suggeriments.
- Els treballs en grup basats en projectes sobre els comitès mediambientals.
- Les reunions dels responsables de departament amb els treballadors a càrrec seu.
- La participació d'algun treballador en el comitè de medi ambient.

En tot cas, la forma de participació escollida s'ha d'incloure en algun procediment de comunicació o de participació.

En les comunicacions externes, s'han d'establir els criteris per poder considerar-les rellevants (les que es facin arribar al centre per escrit, per exemple). En aquest cas, s'han de registrar i respondre segons les vies establertes.

En el marc del Reglament EMAS II qualsevol organització ha de poder demostrar que manté un diàleg obert amb el públic i amb les altres parts interessades (consell d'administració, operadors turístics, treballadors, turistes i comunitats locals) sobre l'impacte mediambiental de les activitats, dels productes i dels serveis, a fi de conèixer els aspectes que els preocupen. Una de les maneres de conèixer allò que preocupa a les parts interessades pot ser l'enquesta als clients i als altres agents (agències de viatge, operadors turístics, associacions veïnals, etc.)



Camp de golf **Villamajor**

El camp de golf Villamajo ha previst com a mitjans de comunicació interna principals:

- Les publicacions periòdiques internes.
- Els fulls informatius.
- El tauler de notícies.
- La bústia per als suggeriments del personal.
- Les cartes al personal del camp de golf.

Per a la comunicació externa sobre els aspectes mediambientals significatius, el centre fa servir:

- Els comunicats de premsa.
- Les edicions de butlletins mediambientals per al públic en general.
- Les visites guiades dels clients per les instal·lacions del camp de golf.

6.3.4. Documentació del sistema de gestió medioambiental



Els centres turístics han d'establir i mantenir al dia, en paper o en format electrònic, la informació necessària:

- Per descriure els elements bàsics del sistema de gestió i la seva interrelació.
- Per orientar sobre la documentació de referència.

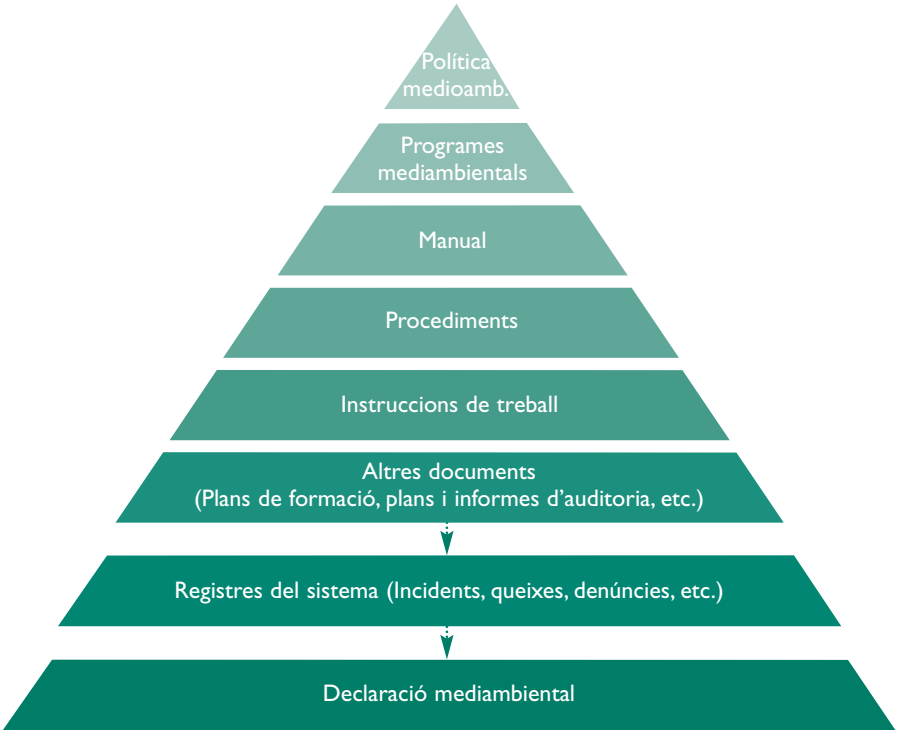
Per garantir que s'assoleixen la política mediambiental i els objectius indicats en el programa mediambiental és necessari establir per escrit les responsabilitats, les pràctiques i els procediments d'actuació.

Aquesta manera de treballar garanteix que les activitats:

- Es realitzen sempre de la mateixa manera independentment de la persona que les executi.
- Es realitzen de forma ordenada i sense improvisacions.
- Condueixen a l'objectiu pretès.

Es recomana que el sistema de gestió mediambiental inclogui els documents de treball següents:

- El manual de gestió mediambiental.
- Els procediments operatius.
- Les instruccions de treball o les instruccions tècniques.



El manual de gestió mediambiental

L'objectiu fonamental del manual és facilitar una descripció adequada del sistema de gestió mediambiental que serveixi com a referència permanent mentre aquest s'implanti i apliqui.

El centre turístic ha d'elaborar i mantenir al dia el manual, en paper o en suport informàtic, a fi de:

- Presentar, de manera comprensible, la política mediambiental amb els objectius i les metes.
- Recopilar el sistema desenvolupat.
- Documentar les funcions i les responsabilitats.
- Declarar l'estratègia del centre turístic.
- Descriure les relacions entre la documentació de referència del sistema de gestió mediambiental i, si es considera necessari, amb els altres documents de gestió que tengui l'establiment turístic (sistemes de qualitat, sistemes interns de gestió de compres, planificacions periòdiques de manteniment d'equips, etc.)

Càmping **Don Félix**

El càmping Don Félix té un manual de gestió mediambiental, l'índex del qual és el següent:

CAPÍTOL 0: Introducció.

Compromís.
Presentació del càmping Don Félix.
Objecte i camp d'aplicació.

CAPÍTOL 1: Política mediambiental.

CAPÍTOL 2: Aspectes mediambientals.

CAPÍTOL 3: Requisits legals i altres requisits.

CAPÍTOL 4: Objectius i metes mediambientals.

CAPÍTOL 5: Programa mediambiental.

CAPÍTOL 6: Estructura i responsabilitats.

CAPÍTOL 7: Formació, sensibilització i competència professional.

CAPÍTOL 8: Comunicació - difusió de la informació.

CAPÍTOL 9: Documentació del sistema.

9.1. Documentació del sistema.

9.2. Elaboració i administració del manual.

9.3. Elaboració i llista de procediments operatius i d'instruccions tècniques .

CAPÍTOL 10: Control de la documentació.

CAPÍTOL 11: Control operacional.

11.1. Control operacional.

11.2. Proveïdors i empreses subcontractades.

CAPÍTOL 12: Situacions d'emergència.

CAPÍTOL 13: Seguiments i mesurament.

CAPÍTOL 14: No-conformitat, acció correctora i acció preventiva.

14.1. No-conformitats.

14.2. Accions correctores i preventives.

CAPÍTOL 15: Registres mediambientals.

CAPÍTOL 16: Auditories del sistema.

CAPÍTOL 17: Revisió per la direcció.

CAPÍTOL 18: Annexos.

Els procediments operatius

Són els documents operatius del sistema i descriuen, de forma clara i concisa, les passes que s'han de seguir per tal d'iniciar, desenvolupar i concloure una activitat o una operació.

Han d'incloure:

- Els elements tècnics que han d'emprar-se.
- Les condicions que es requereixen.
- L'abast i les limitacions fixades.
- El personal que hi intervé.
- Les dades precises sobre els responsables dels resultats que es volen obtenir i la seva possible delegació.

Els procediments operatius s'inclouen en el manual de gestió mediambiental, sovint en forma de capítols o subcapítols, i descriuen qui ha de dur a terme les funcions que el manual preveu, de quina manera i en quin moment.

Càmping **Don Félix**

Com a exemple dels procediments mínims que s'han d'incloure en un sistema de gestió mediambiental, es mostra la llista dels procediments que el càmping Don Félix ha desenvolupat i ha recollit en el seu manual:

- Procediment per a la identificació i l'avaluació d'aspectes mediambientals.
- Procediment per a la identificació i l'accés als requisits legals i als altres.
- Procediment per a la comunicació interna i externa.
- Procediment per a l'elaboració, el control, la distribució, l'arxiu i la revisió de la documentació mediambiental.

- Procediment per al control operacional (del qual depenen altres instruccions de treball).
- Procediment per a la prevenció i el control de les situacions d'emergència amb una possible repercussió mediambiental.
- Procediment per al mesurament i el seguiment mediambiental.
- Procediment general de verificació (*).
- Procediment per al control i la gestió de no-conformitats, accions correctores i preventives.
- Procediment per al control dels registres mediambientals.
- Procediment d'auditories mediambientals.
- Procediment per a l'elaboració de la declaració mediambiental (*).

(*)NOTA: procediments recomanats, no obligatoris a l'EMAS II.

Adjuntam com a exemple el procediment de control operacional de l'hotel Fidelix Center, que es recull en el capítol 6.3.6, "Control operacional".

Instruccions de treball

És un document que conté les indicacions específiques d'algunes de les passes del procediment que s'ha de seguir per iniciar una activitat o una operació, per desenvolupar-la i per finalitzar-la. Tot això, amb l'objectiu final d'aconseguir els objectius mediambientals.

Tant els procediments com les instruccions de treball han de proporcionar una informació clara, concisa i completa.

Per tal de definir i elaborar els procediments i les instruccions de treball cal identificar les activitats i les tasques específiques que requereixin un suport documental, tenint en compte els factors següents:

- La naturalesa de l'activitat.

- La importància de l'activitat en el compliment de la política i de l'abast dels objectius mediambientals.

- El risc mediambiental associat a l'activitat.

- La formació del personal implicat en l'activitat i el nivell de supervisió del seu treball.

- La pràctica habitual existent, a més dels punts de vista dels empleats i dels responsables directes, i els requeriments perquè l'activitat no repercuteixi de manera innecessària en el medi ambient.

El sistema es completa amb els registres, amb els informes de comportament mediambiental, amb l'auditoria i amb la declaració mediambiental.

Hostal **Villalpando**

Instruccions de treball

- Recollida i gestió de residus.
- Manteniment d'equips de calefacció i aigua calenta sanitària.
- Neteja de pisos i zones comunes.
- Activitats de cafeteria.

6.3.5. Control de la documentació

El centre turístic ha d'establir i mantenir al dia uns procediments per tal de controlar tota la documentació que el sistema requereix. En concret, han d'assegurar que:

- Es pugui localitzar la documentació.

■ S'examini periòdicament, es revisi quan pertoqui i que l'aprovi el personal autoritzat.

■ Les versions actualitzades dels documents estan disponibles en tots els punts on es duguin a terme operacions fonamentals per al funcionament efectiu del sistema de gestió mediambiental.

■ Els documents obsolets es retiren ràpidament de tots els punts d'ús o de distribució o que no se'n fa un ús inadequat.

■ Els documents obsolets que es guarden amb finalitats legals o per conservar la informació estan identificats correctament.

La documentació ha de ser llegible, ha d'estar datada (amb dates de revisió) i ha de ser bona d'identificar. Així mateix s'ha de conservar de manera ordenada i arxivada per un període especificat. S'han d'establir i mantenir-se actualitzats els procediments i les responsabilitats que facin referència a l'elaboració i a la modificació dels diferents tipus de documents.

Els centres turístics han d'elaborar un procediment per controlar la documentació del sistema de gestió mediambiental, on s'han de detallar els camps que han de contenir els documents i les responsabilitats del fet de distribuir-los i de retirar-los quan siguin obsolets.



El centre turístic ha d'identificar les operacions i les activitats que estan associades als aspectes mediambientals significatius, d'acord amb la política, els objectius i les metes mediambientals. El centre ha de planificar aquestes activitats, i les ha de mantenir, per assegurar que s'efectuen sota les condicions especificades. Aquesta planificació s'ha de dur a terme mitjançant.

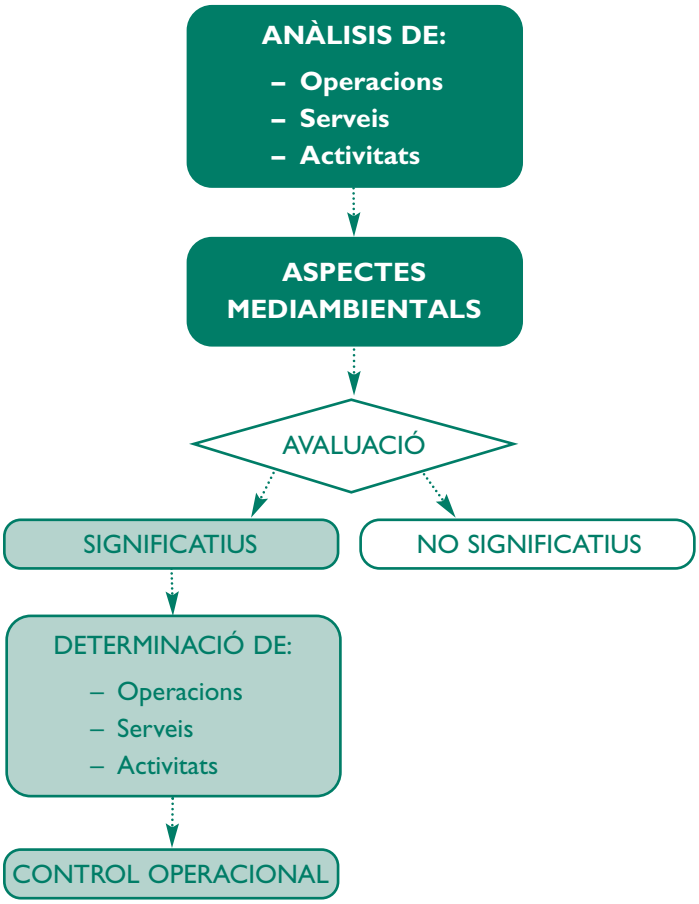
■ L'establiment i el manteniment al dia dels procediments documentats per cobrir les situacions en què si no n'hi hagués es podrien produir desviacions de la política, dels objectius i de les metes mediambientals.

■ L'establiment de criteris operacionals en els procediments.

■ L'establiment i el manteniment al dia dels procediments relatius als aspectes mediambientals significatius identificables dels béns i dels serveis utilitzats en el centre, i la comunicació dels procediments i dels requisits aplicables als proveïdors i als subcontratistes.

Una vegada identificats els aspectes mediambientals significatius que origina l'activitat del centre turístic, s'han de detallar les pautes de control d'aquestes activitats relacionades amb la seva generació.

Per detallar-les és necessari documentar-les mitjançant els procediments o les instruccions tècniques per al control operacional. La manera de procedir és la següent.



Les activitats i les operacions que s'han de controlar en un centre turístic són les que tenen relació amb els aspectes mediambientals significatius. A manera d'exemple:

- La selecció de proveïdors.
- La contractació d'obres i serveis.
- La gestió d'olis usats i d'altres residus tòxics i perillosos.
- La neteja i la jardineria.
- El manteniment d'equips i d'instal·lacions.
- La gestió i el control de les aigües residuals.
- La gestió dels residus sòlids urbans.
- La gestió i el control de les emissions atmosfèriques.
- El control d'obres i serveis.
- El control del consum d'aigua i d'energia.
- La gestió i el control de la depuradora (si n'hi ha).

Aquestes operacions, i d'altres que per raó de les característiques particulars del centre es consideren, s'han de reflectir documentalment en els diferents procediments operatius.

Hotel **Fidelix Center**

Com a exemple es pot veure el procediment de control operacional de l'hotel Fidelix Center i una de les instruccions de treball que s'hi inclouen que descriu d'una forma més detallada com es duen a terme les activitats.

HOTEL FIDELIX CENTER	*PMA - 11* *Procedimient per al control operacional*	*Full 1 de 11* *Edició 1ª* *Data 06-12-01*

PROCEDIMIENT PER EL CONTROL OPERACIONAL
PMA - 11

Rev.	Data	Causa de la modificació	Elaboraciór: Responsable de M.A.	Aprovació: Director

HOTEL FIDELIX CENTER	*PMA - 11 Procedimient per al control operacional*	*Full 2 de 11 Edició 1ª Data 06-12-01*

ÍNDEX

1. OBJECTE 3
2. ABAST 3
3. TERMINOLOGÍA 3
4. REFERÈNCIES 3
5. RESPONSABILITATS 4
6. PROCEDIMENT OPERATIU 4
7. FORMATS 9
8. ANNEXOS 9

HOTEL FIDELIX CENTER	*PMA - 11* *Procedimient per al control operacional*	*Full 3 de 11* *Edició 1ª* *Data 06-12-01*

1.–Objecte

L'objecte d'aquest procediment és definir les tasques relacionades amb el medi ambient que s'han de dur a terme en les diferents zones i processos de Fidelix Center, a fi de controlar les operacions crítiques que puguin provocar impactes mediambientals, i també les relacionades amb aspectes mediambientals significatius.

2.–Abast

Aquest procediment afecta totes les activitats, tots els processos i tots els serveis que es desenvolupen a Fidelix Center.

3.–Terminología

La terminologia aplicable a aquest procediment es recull en el capítol 18 del *Manual del sistema de gestió mediambiental.*

4.–Referències

- Reglament europeu 761/2001
- Norma UNE EN-ISO 14001/1996
- Manual del sistema de gestió mediambiental
- Procediment d'identificació i valoració dels aspectes mediambientals.
- Procediment per a la comunicació interna i externa
- Procediment de seguiment i mesurament
- Procediment per a l'establiment de no-conformitats i d'accions correctores i preventives
- Procediment per al control dels registres mediambientals

HOTEL FIDELIX CENTER	*PMA - 11* *Procedimient per al control operacional*	*Full 4 de 11* *Edició 1ª* *Data 06-12-01*

5.–Responsabilitats

La direcció de l'hotel és la responsable de proporcionar els mitjans humans i materials necessaris per desenvolupar les activitats que es descriuen en l'apartat 6 d'aquest procediment.

El responsable de medi ambient és responsable, en primer lloc, de la gestió dels residus que es generen en Fidelix Center, i ha de determinar quina mena de residu és el que es produeix i com s'ha de gestionar. A més, s'ha d'encarregar de gestionar el registre de generació de residus i l'ha d'actualitzar. Tot això segons la instrucció de treball de "Recollida i gestió de residus".

En segon lloc, és el responsable de controlar els abocaments líquids, les emissions atmosfèriques i els renous que es generen en Fidelix Center, segons les indicacions d'aquest procediment. En darrer lloc, té la responsabilitat de mantenir els registres generats.

Els responsables dels diferents departaments de Fidelix Center s'han d'encarregar de controlar-hi tots els aspectes mediambientals, segons el que especifica l'apartat 6 d'aquest procediment.

El personal de Fidelix Center és responsable de la gestió dels aspectes mediambientals de l'hotel, segons el que s'indica en les instruccions de treball corresponents, i també d'informar sobre qualsevol desviament que es pugui produir en la gestió dels residus i en el control de les emissions atmosfèriques, dels abocaments i del renou, segons s'indica en el "Procediment per a la comunicació interna i externa".

6.- Procedimient operatiu

Control operacional

Per aconseguir un bon control operacional, s'ha dividit la gestió de Fidelix Center en set zones i activitats:

HOTEL FIDELIX CENTER	*PMA - 11* *Procedimient per al control operacional*	*Full 5 de 11* *Edició 1ª* *Data 06-12-01*

- Pisos i neteja general
- Manteniment d'instal·lacions
- Cuina
- Restaurant
- Bars / cafeteries
- Recepció
- Magatzem / economat

Per a cada zona s'han d'identificar els aspectes relatius als residus, a les emissions atmosfèriques, als abocaments i als renous que s'han de controlar i/o gestionar, i també la manera de fer-ho.

Residus

Els residus que es generen en cada zona de Fidelix Center es gestionen tal com s'indica en la instrucció de treball de "Recollida i gestió de residus". El personal diposita els residus en els contenidors específics, d'acord amb aquesta instrucció i amb les instruccions específiques de cada departament.

El responsable de cada departament controla que els residus que s'hi generen es gestionin segons que s'indica en la instrucció de treball de "Recollida i gestió de residus" i en la resta d'instruccions de treball desenvolupades dins del sistema de gestió mediambiental.

D'una manera periòdica, el responsable del departament comprova que els contenidors de residus que s'hi ubiquen es mantenen en un bon estat, que estan senyalitzats i situats com cal, i que el contingut correspon al que s'indica en la instrucció de treball de "Recollida i gestió de residus" i en les instruccions de treball específiques. Amb aquestes dades, emplena el full de control de residus (format FXXX/01), que entrega al responsable de medi ambient perquè el revisi i registri en el registre de generació de residus.

HOTEL FIDELIX CENTER	*PMA - 11* *Procedimient per al control operacional*	*Full 6 de 11* *Edició 1ª* *Data 06-12-01*

En cas que en el transcurs d'aquesta revisió periòdica el responsable del departament identifiqui algun incompliment d'allò que estableix el sistema de gestió mediambiental, ho ha de comunicar al responsable de medi ambient perquè decideixi si cal obrir una no-conformitat segons el "Procediment per a l'establiment de no-conformitats i d'accions correctores i preventives".

Si en desenvolupar l'activitat, un treballador identifica un residu que no s'inclou en la instrucció de treball de "Recollida i gestió de residus" o en les instruccions de treball especifiques, ho ha de comunicar al responsable de medi ambient, que n'ha de determinar el tipus i la forma de gestió.
Si es tracta d'un tipus de residu nou, revisa els procediments per incluir-lo i determina la necessitat d'identificar un nou aspecte mediambiental segons el "Procediment d'identificació i valoració dels aspectes mediambientals".

Abocaments

Els abocaments que es produeixen a cada zona de Fidelix Center són controlats segons el que es defineix en les instruccions de treball específiques per departaments. En aquestes instruccions es defineixen les substàncies que està prohibit abocar i també la manera d'actuar en cas d'un abocament accidental.

El responsable de cada departament controla que els abocaments de la seva zona es limitin als indicats en les instruccions tècniques específiques i que no hi hagi abocaments incontrolats. De forma periòdica, el responsable del departament comprova les pràctiques relatives als abocaments a la xarxa de clavegueram general de Fidelix Center. Amb aquestes dades, emplena el "Full de control d'abocaments" segons el format FXX/02 i l'entrega al responsable de medi ambient perquè el revisi i el registri en el registre de control d'abocaments.

HOTEL FIDELIX CENTER	*PMA - 11* *Procedimient per al control operacional*	*Full 7 de 11* *Edició 1ª* *Data 06-12-01*

El responsable de medi ambient controla periòdicament l'abocament segons el "Procediment per al seguiment i mesurament" i fa les gestions necessàries per obtenir proves analítiques. Així mateix comprova la idoneïtat del laboratori que practica els mesuraments i la sistemàtica de presa de mostres.

Segons els resultats de les proves analítiques, el responsable de medi ambient decideix si convé o no activar el procediment per a l'establiment de no-conformitats i d'accions correctores i preventives.

Si es necessiten mesures correctores, s'han d'aplicar com més aviat millor i després s'han de tornar a fer els mesuraments analítics per comprovar que s'ha corregit la no-conformitat.

En cas que s'identifiquin nous punts d'abocament en el sistema general de clavegueram de Fidelix Center, el responsable de medi ambient determina la necessitat d'incloure'ls dins les instruccions tècniques de control operacional, com també la perillositat potencial de l'abocament i l'aparició de nous aspectes mediambientals.

Emissions atmosfèriques

Les emissions atmosfèriques que es generen en les diferents zones de Fidelix Center es controlen, segons les instruccions de treball específiques de cada departament, on es defineixen els punts d'emissió i la manera de controlar-los.

El responsable de cada departament controla que les emissions atmosfèriques de la seva zona es limitin a les indicades en les instruccions de treball, i també que no hi hagi emissions incontrolades. De forma periòdica, també comprova les pràctiques relatives a les emissions a l'atmosfera, emplenant el "Full de

HOTEL FIDELIX CENTER	*PMA - 11* *Procedimient per al control operacional*	*Full 8 de 11* *Edició 1ª* *Data 06-12-01*

control d'emissions a l'atmosfera" segons el format FXX/03, que entrega al responsable de medi ambient perquè el revisi i el registri en el registre de control d'emissions atmosfèriques.

El responsable de medi ambient controla periòdicament els focus d'emissió segons el "Procediment per al seguiment i per als mesuraments", i fa les gestions necessàries per obtenir proves analítiques. Igualment comprova la idoneïtat del laboratori que fa els mesuraments, com també la sistemàtica de presa de mostres.

Segons els resultats de les proves analítiques, el responsable de medi ambient decideix si convé o no activar el "Procediment per a l'establiment de no-conformitats i d'accions correctores i preventives".

En cas que facin falta mesures correctores perquè s'han superat els nivells d'immisió o d'emissió, s'han d'aplicar com més aviat millor i després s'han de tornar a fer els mesuraments analítics per comprovar que s'ha corregit la no-conformitat.

Si s'identifiquen nous focus d'emissió a l'atmosfera, el responsable de medi ambient determina la necessitat d'incloure'ls dins les instruccions tècniques de control operacional i el procediment de seguiment i mesurament, com també la potencial perillositat i l'aparició de nous aspectes mediambientals.

Renous

Els renous que es generen en les diferents zones de Fidelix Center són controlats segons les instruccions de treball de cada departament. En aquestes instruccions es defineixen els punts de generació de renous i la manera de controlar-los.

HOTEL FIDELIX CENTER	*PMA - 11* *Procedimient per al control operacional*	*Full 9 de 11* *Edició 1ª* *Data 06-12-01*

El responsable de cada departament controla que els renous de la seva zona es limitin als indicats en les instruccions de treball, i que no n'hi hagi d'estranys o d'anormals. De forma periòdica, comprova els equips i les activitats que generen renous, emplenant el "Full de control de renous" segons el format FXXX/04, que entrega al responsable de medi ambient perquè el revisi i el registri en el Registre de control de renous.

El responsable de medi ambient controla periòdicament el renou exterior, tant diürn com nocturn, segons el "Procediment per al seguiment i per al mesurament", i fa les gestions necessàries per obtenir mesures. Igualment comprova la idoneïtat del laboratori que fa els mesuraments, com també la sistemàtica de la mesura.

Segons els resultats dels mesuraments, el responsable de medi ambient decideix si convé o no activar el "Procediment per a l'establiment de no-conformitats i d'accions correctores i preventives.

En cas que facin falta mesures correctores perquè s'han superat els nivells de renou, s'han d'aplicar al més aviat possible i després s'han de tornar a fer els mesuraments analítics per comprovar que s'ha corregit la no-conformitat.

En el cas que s'identifiquin nous focus de renous, el responsable de medi ambient determina la necessitat d'incloure'ls dins de les instruccions de treball i el procediment de seguiment i mesurament, alhora que identifica l'aparició de nous aspectes mediambientals.

Control de consums

El responsable de medi ambient controla periòdicament els consums d'energia elèctrica, d'aigua i dels productes petrolífers segons les facturacions dels diferents serveis públics a Fidelix Center.

HOTEL FIDELIX CENTER	*PMA - 11* *Procedimient per al control operacional*	*Full 10 de 11* *Edició 1ª* *Data 06-12-*

Quan és una factura, el departament d'administració o de comptabilitat, n'envia una còpia al responsable de medi ambient perquè l'analitzi i n'inclogui la dada de consum en el format FXXX/05 "Control mensual de consums".

Si en cap moment es detecta que els consums s'allunyen dels estàndards marcats en Fidelix Center, sigui per consum total o sigui per consums parcials (indicadors mediambientals), el responsable de medi ambient decideix la conveniència o no d'activar el "Procediment per a l'establiment de no-conformitats i d'accions correctores i preventives".

En cas que facin falta mesures correctores perquè s'han superat els nivells de consum marcats, s'han d'aplicar el més aviat possible i s'ha d'analitzar amb claredat la causa que ha produït aquest augment en el consum registrat.

Pel que fa a la resta de les matèries primeres consumides en Fidelix Center, el responsable de l'economat/magatzem les ha de registrar i les ha de controlar, mitjançant els registres interns de control.

7.–FORMATS

Els formats associats a aquest procediment són els següents:

FXXX/01 "Full de control de residus"

FXXX/02 "Full de control d'abocaments"

FXXX/03 "Full de control d'emissions atmosfèriques"

FXXX/04 "Full de control de renous"

FXXX/05 "Full mensual de control de consums"

HOTEL FIDELIX CENTER	*PMA - 11* *Procedimient per al control operacional*	*Full 11 de 11* *Edició 1ª* *Data 06-12-01*

ANNEXOS

Instrucció de treball de recollida i gestió de residus. IT-xx1

Instrucció de treball del departament de pisos i neteja en general. IT-xx2

Instrucció de treball del departament de manteniment d'instal·lacions. IT-xx3

Instrucció de treball del departament de cuina. IT-xx4

Instrucció de treball del departament de restaurant. IT-xx5

Instrucció de treball del departament de bars/cafeteria. IT-xx6

Instrucció de treball del departament de recepció. IT-xx7

Instrucció de treball del departament de magatzem/economat. IT-xx8

També s'hi recull un exemple de com podria ser una instrucció de treball específica d'un departament concret d'un centre turístic.

Restaurant **LA MARGARITA**

El restaurant La Margarita, ha elaborat una instrucció de treball per al personal de cuina, la qual es recull a continuació.

RESTAURANT LA MARGARITA	*PMA - 11* *Instrucció de treball per al personal de cuina*	*Full 1 de 3* *Edició 1ª* *Data 21-12-01*

1.–Objecte

L'objecte d'aquesta instrucció de treball és definir les tasques relacionades amb el medi ambient que s'han de dur a terme en el departament de cuina.

2.–Abast

Aquesta instrucció de treball comprèn totes les activitats que es fan a la cuina i tothom qui hi treballa.

3.–Forma d'actuació

■ Residus de paper i cartó: es disposen en un munt en la zona de la sala de residus que s'hi destina fins que després es traslladen al contenidor general de paper.

■ Residus d'envasos de vidre no retornables: es dipositen en un cubell a propòsit per a això, fins que es traslladen al contenidor "Només vidre" situat en la sala de residus i després es reciclen (iglú de vidre).

■ Restes de residus generals: es recullen en un cubell d'escombraries a propòsit per a això, fins que s'entreguen a l'ajuntament.

■ Llaunes, embolcalls d'aliments, etc.: es recullen en un cubell d'escombraries a propòsit per a això (de color groc) fins que s'entreguen a l'ajuntament.

■ Olis de cuina usats: es recullen en la garrafa del gestor, dipositada en la sala de residus i que sempre s'ha d'emmagatzemar en posició vertical, ben tapada i identificada. En cas de vessament accidental, l'oli s'ha de recollir amb paper eixugamans i s'ha de dipositar a les escombraries generals. Si el vessament fos més gran, s'ha d'avisar el responsable de medi ambient perquè decideixi què se n'ha de fer.

RESTAURANT LA MARGARITA	*PMA - 11* *Instrucció de treball per al personal de cuina*	*Full 2 de 3* *Edició 1ª* *Data 21-12-01*

■ Envasos de productes de neteja: segons la mena de producte, es gestionen de manera diferent

- Envasos de multiús, d'amoníac, de neteja de vidres, etc.: en el cubell de residus plàstics (color groc) situat en el magatzem de residus.

- Envasos de detergent, de rentavaixelles, de lleixiu, etc.: en el cubell de residus perillosos (de color vermell) situat en el magatzem de residus perillosos, llevat dels envasos que es trobin en dipòsit en el restaurant, que s'han de posar en la zona de recollida d'envasos que s'han de retornar.

■ Abocaments: els contenidors d'escombraries s'han de netejar amb la menor quantitat possible de detergent-desinfectant i d'aigua d'esbandida. L'aigua s'ha d'escolar pels desguassos de la zona, evitant sempre que arrossegui matèries sòlides, plàstics, etc. Mai no s'han de tirar directament els productes de neteja pels desguassos.

Així mateix s'ha de procurar que cap residu sòlid no surti pels desguassos de les piques de la cuina i que no s'hi escolin productes de neteja.

S'han de revisar el tren de rentatge, el rentavaixelles, etc., perquè funcionin correctament i perquè facin servir l'aigua, el detergent, el brunyidor, etc. en les condicions que determini el fabricant.

■ Emissions atmosfèriques: s'ha de controlar que la campana extractora de fums estigui neta i en cas contrari, o quan hagi passat el temps establert de manteniment, s'ha d'avisar el servei de manteniment.

També s'ha de revisar que els cremadors de les cuines, les planxes, etc., estiguin nets i no tenguin les sortides de gas obturades perquè s'hi produeixi una bona combustió.

RESTAURANT LA MARGARITA	*PMA - 11* *Instrucció de treball per al personal de cuina*	*Full 3 de 3* *Edició 1ª* *Data 21-12-01*

■ Renou: els aparells que puguin fer renou, com ara batedores, mescladores, pastadores, etc. s'han de revisar sovint i han d'estar tan aïllats com es pugui, i només han d'estar en marxa el temps que sigui estrictament necessari.

■ Emmagatzematge dels productes de neteja: s'han de guardar en la sala de residus, sempre identificats, ben tancats i en posició vertical. En cas que es produeixi un petit vessament dels productes químics, s'han de recollir amb el pal de fregar i amb aigua, i després s'han d'escolar al desguàs. En cas que el vessament sigui més gros, també s'ha de recollir i s'ha d'avisar el responsable de medi ambient perquè decideixi què ha de fer amb la substància recollida.

■ Consum d'aigua: no s'han de deixar els grifons oberts si no és necessari. En cas que s'hi comprovin fuites o degotejos, s'han d'avisar els serveis tècnics.

A més, les verdures, les hortalisses, el peix, etc., s'han de rentar d'acord amb les pautes marcades de bones pràctiques.

■ Consum d'energia elèctrica: quan no s'utilitzin les dependències de la cuina, els llums i tots els equips elèctrics hi han d'estar apagats. També s'ha de procurar que quan es facin servir només certes dependències (cambres fredes, rebosteria, etc.), els llums de la resta han d'estar apagats.

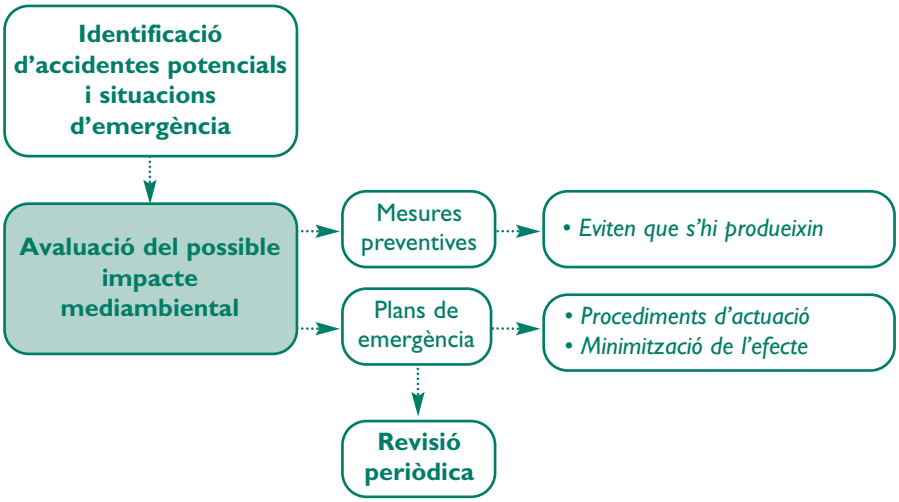
També s'han de fer comprovacions periòdiques de les temperatures de les cambres frigorífiques i dels congeladors, com també de les cambres fredes i dels altres equips refrigerants. Mai no se n'han de deixar les portes obertes en sortir ni tampoc no s'han de deixar encesos els llums de les cambres.

6.3.7. Plans d'emergència i capacitat de resposta

El centre turístic ha d'establir i mantenir al dia un procediment per identificar els accidents potencials i les situacions d'emergència i per respondre-hi, com també per prevenir els impactes mediambientals que hi puguin estar associats i per reduir-los.

El centre ha d'examinar i revisar quan correspongui els plans d'emergència i els procediments de resposta, en particular, després que s'hagin produït accidents o situacions d'emergència.

L'esquema que seguiria el centre turístic és el següent:



Basant-se en els aspectes potencials, els centres turístics han d'elaborar un pla d'emergència que inclogui la manera d'operar i les responsabilitats per afrontar les situacions d' emergència.

Aquest pla s'ha de revisar si canvien els aspectes potencials i, sobretot, després d'una situació d'emergència. S'han de fer simulacres per tal de familiaritzar el personal del centre amb el procediment que recull el Pla i a fi de detectar-ne possibles carències.

6.4. Comprovació i acció correctora

6.4.1. Seguiment i medició

El centre turístic ha d'establir i mantenir al dia els procediments documentats per controlar i mesurar de forma regular les característiques clau de les operacions i de les activitats que puguin tenir un impacte significatiu en el medi ambient. Això ha d'incloure el registre de la informació de seguiment del funcionament, dels controls operacionals rellevants i de la conformitat amb els objectius i amb les metes mediambientals.

Els equips d'inspecció han d'estar calibrats i s'han de sotmetre a un manteniment, i els registres d'aquest procés s'han de conservar d'acord amb els procediments del centre.

El centre turístic ha d'establir i mantenir al dia un procediment documentat per a l'avaluació periòdica del compliment de la legislació i de la reglamentació mediambiental aplicable.

En definitiva, el centre turístic ha d'establir per escrit les condicions en què es duen a terme el mesurament i el seguiment de:

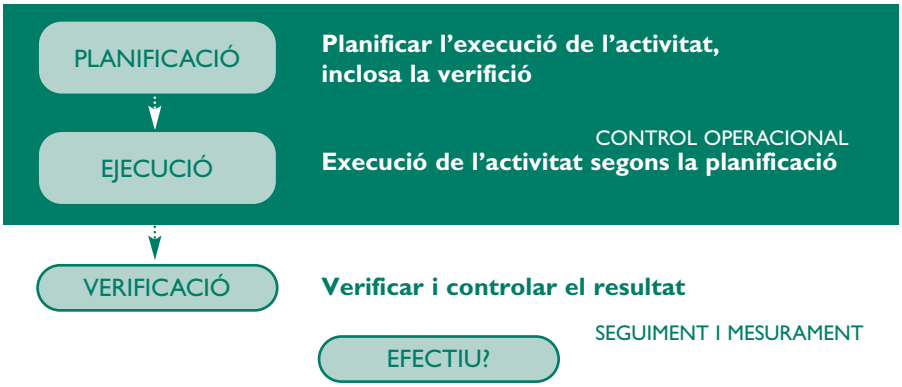
- Les activitats relacionades amb els aspectes significatius.

- El grau de compliment dels objectius i de les metes que s'hagi marcat en l'àmbit del sistema de gestió mediambiental.

- El compliment de la legislació i de la resta de la reglamentació aplicable.

Això es tradueix a la pràctica en l'elaboració d'un programa de seguiment i de mesurament, en què per a cada aspecte mediambiental significatiu s'indiquin els controls periòdics, sobretot si aquests controls provenen de requisits legals, com ara els mesuraments de les emissions atmosfèriques, els paràmetres dels abocaments líquids o els controls d'emmagatzematge i etiquetatge dels residus perillosos.

No s'han de confondre els controls fets dins del programa de seguiment i de mesurament amb els controls que de manera més o menys contínua duen a terme els responsables del sistema dins les actuacions indicades en els procediments i en les instruccions de treball relatives al control operacional del centre turístic.



Camp de golf **Entre Pinos**

Dins del programa de seguiment i de mesurament del camp de golf "Entre Pinos" s'indica que, cada dos anys, l'organisme de control autoritzat ha de fer analítiques dels abocaments de la casa club, d'acord amb l'autorització d'abocament al col·lector municipal (programa de seguiment i de mesurament). No obstant això, una vegada cada sis mesos, el responsable de manteniment inspecciona les arquetes dels col·lectors de desguàs i l'arqueta final d'entroncament a la xarxa de clavegueram i comprova visualment que no hi ha cossos estranys, que l'aigua corre de manera fluida, etc., i registra els controls en els corresponents fulls de control d'abocaments (control operacional).

6.4.2. No-conformitat, acció correctora i acció preventiva

El centre turístic ha d'establir i mantenir al dia els procediments que defineixen la responsabilitat i l'autoritat per controlar i investigar les no-conformitats mitjançant unes accions adreçades a reduir qualsevol impacte produït, com també per iniciar les accions correctores i preventives corresponents i per completar-les.

Una no-conformitat és la manca de compliment dels requisits especificats en els procediments i en les instruccions tècniques del centre turístic.

Les no-conformitats del sistema de gestió mediambiental es poden detectar en:

- Les auditories internes de gestió mediambiental.
- Les revisions del sistema de gestió mediambiental que fa la direcció del centre.
- L'activitat de qualsevol empleat.

Les causes de la no-conformitat solen ser les següents:

- Deficiències en el sistema de gestió mediambiental.
- Deficiències o errades en les instal·lacions, en els equips principals i els auxiliars, etc.
- Errades humanes.

Les no-conformitats detectades s'han de comunicar al responsable de medi ambient del centre perquè n'analitzi les causes potencials i reals i decideixi si se n'han d'establir accions correctores (que eliminen la causa de la no-conformitat) i/o accions preventives (que eviten que es produeixi una no-conformitat).

Qualsevol acció correctora o preventiva que s'adopti per eliminar les causes de les no-conformitats, reals o potencials, ha de ser proporcional a la magnitud dels problemes detectats i s'ha d'ajustar a l'impacte mediambiental trobat.

Establir una acció correctora o preventiva implica:

- Investigar el motiu que ha produït la no-conformitat.
- Definir el pla d'actuació per a la correcció i/o per a la prevenció de la no-conformitat.
- Comprovar que s'aplica l'acció correctora i/o la preventiva.

■ Comprovar que l'acció correctora i/o la preventiva aplicada corregeix la no-conformitat existent o potencial i s'ajusta a l'impacte mediambiental detectat.

El centre ha d'implantar i registrar en els procediments qualsevol canvi que resulti a conseqüència de les accions correctores i de les preventives.

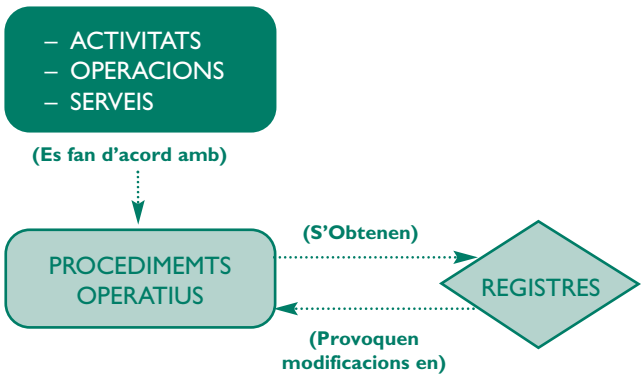
6.4.3. Registres

El centre turístic ha d'establir i ha de mantenir al dia els procediments per identificar, conservar i eliminar els registres mediambientals que han d'incloure els relatius a la formació i els resultats de les auditories i de les revisions.

Els registres mediambientals han de ser llegibles, identificables i han de poder relacionar-se amb l'activitat, amb el producte o amb el servei implicat. Els registres mediambientals s'han de guardar i conservar de manera que puguin recuperar-se fàcilment i estiguin protegits contra els danys, el deteriorament o la pèrdua. També s'ha d'establir i registrar el període en què s'han de conservar.

Els registres s'han de mantenir al dia de manera convenient per al sistema i per al centre, a fi de demostrar la conformitat amb els requisits de l'EMAS II.

L'esquema següent recull el procediment pel qual es generen els registres:



Els resultats de l'aplicació del sistema de gestió mediambiental es registren a fi de:

- Revisar les dades de la gestió mediambiental.
- Tenir un historial de les actuacions.
- Poder demostrar les actuacions.

En definitiva, els registres constitueixen la base documental per comprovar la correcta implantació del sistema de gestió mediambiental i, en cas d'incompliment del que especifiquen els documents del sistema, permeten:

- Determinar-ne el motiu.
- Elaborar un pla d'actuació.
- Prendre mesures correctores i/o preventives.
- Registrar qualsevol canvi fet en els procediments a conseqüència de les mesures correctores i/o preventives.

És convenient normalitzar els formats dels registres i identificar-los en els procediments operatius com a annexes.

A més, sempre s'ha de tenir present que un registre pot ser un document, com ara l'autorització d'abocament, o un conjunt de dades, com són els registres de control del consum d'aigua en la instal·lació.

A continuació es mostra una llista dels registres mediambientals que podrien considerar-se dins d'un sistema de gestió mediambiental d'un centre turístic :

- Autoritzacions (llicència d'activitat i d'obertura, emmagatzematges, ….).
- Informe de revisió inicial. Anàlisi mediambiental.

- Informes d'auditories.
- Informes de la revisió del sistema que fa la direcció.
- Programa de gestió mediambiental.
- Relació de la legislació mediambiental que s'hi aplica.
- Inventari dels aspectes mediambientals.
- Plans de formació.
- Comunicacions mediambientals.
- Llista de la documentació del sistema.
- Llista de la distribució de la documentació.
- Inventari de focus d'emissió a l'atmosfera.
- Inventari d'efluents i de punts d'abocament.
- Inventari de residus generats (assimilables a urbans, inerts i perillosos).
- Informes de mesuraments de renous, d'abocaments, d'emissions a l'atmosfera, etc.
- Pla d'emergència.
- No-conformitats mediambientals.
- Accions correctores i/o preventives.
- Dades de consums de recursos (aigua, energia, ….)

Un exemple del registre de les dades del consum d'un establiment turístic es recull a continuació.



Camp de Golf **LA QUIJANDA**

El Camp de golf La Quijanda registra els consums d'aigua d'acord amb el format següent, inclòs com a annex en el procediment de control operacional.

FITXA MENSUAL CONTROL CONSUM D'AIGUA

MES:

Día	Comptador general	Comptador reg.	Comptador aigua recuperada	Comptador sala màquines	Responsable presa dades	Signatura
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						

6.4.4. Auditoria del sistema de gestió mediambiental

El centre turístic ha d'establir i mantenir al dia un o diversos programes i uns procediments perquè es duguin a terme periòdicament auditories del sistema de gestió mediambiental a fi de:

- Determinar si el sistema compleix els plans establerts per a la gestió mediambiental, inclosos els requisits de l'EMAS II, i si s'ha implantat i mantingut com correspon.

- Subministrar informació a la direcció sobre els resultats de les auditories.

El programa d'auditoria del centre i la planificació han de basar-se en la importància mediambiental de l'activitat implicada i en els resultats de les auditories prèvies. A fi que siguin complets, els procediments han de cobrir l'abast de l'auditoria, la freqüència i les metodologies, com també les responsabilitats i els requisits per dur a terme les auditories i informar-ne dels resultats.

Una auditoria és un instrument de gestió que comprèn una avaluació sistemàtica, documentada, periòdica i objectiva de l'eficàcia del centre turístic, del sistema de gestió i dels procediments destinats a la protecció del medi ambient.

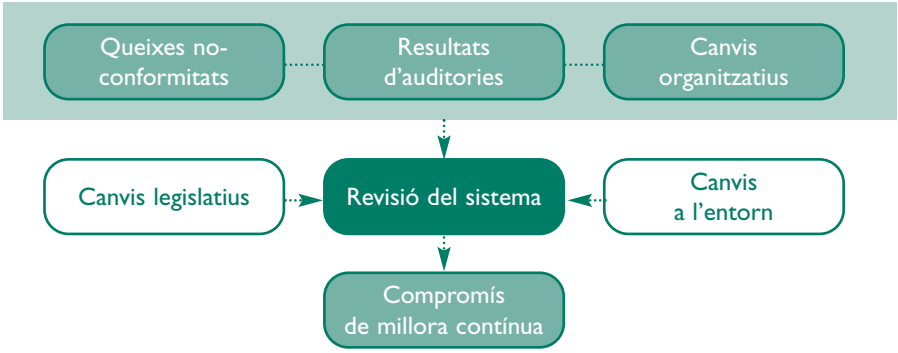
Els requisits de les auditories mediambientals internes es tracten amb més profunditat en el capítol 7.

6.5. Revisió per la direcció

La direcció del centre turístic ha de revisar el sistema de gestió mediambiental en un interval de temps suficient per garantir-ne l'adequació i l'eficàcia continuades. Aquest procés de revisió ha d'assegurar que es recull tota la informació necessària perquè la direcció pugui fer aquesta avaluació. A més, la revisió ha d'estar documentada.

La revisió ha d'atendre l'eventual necessitat de fer canvis en la política, en els objectius i en la resta d'elements del sistema de gestió mediambiental, segons els resultats de l'auditoria del sistema de gestió mediambiental, les circumstàncies canviants i el compromís de millora contínua.

La direcció del centre turístic ha de dur a terme una revisió periòdica documentada del sistema que ha d'incloure els punts que es marquen en el gràfic següent:



Aquesta revisió garanteix que el sistema de gestió mediambiental és l'adequat i l'apropiat al centre turístic i en demostra l'eficàcia en la protecció del medi ambient.

7. Auditoria mediambiental

7.1. Introducció

7.2. Objectius i abast

7.3. Organització i recursos

7.4. Planificació i preparació de l'auditoría

7.5. Activitats d'auditoria

7.6. Comunicació dels resultats i de les conclusions de l'auditoria

7.1. Introducció

El Reglament 761/2001 estableix que un dels requisits que s'ha de complir perquè una organització es pugui incloure en l'EMAS II és fer (o aconseguir que se'n facin) unes auditories mediambientals internes d'acord amb els requisits de l'annex II del Reglament, que han d'avaluar el comportament mediambiental d'una organització.

Tal com s'ha comentat en el subapartat 6.4.4, *l'auditoria és una eina de gestió que comprèn una avaluació sistemàtica, documentada, periòdica i objectiva de l'eficàcia de l'organització, del sistema de gestió i dels procediments destinats a la protecció del medi ambient.*

L'abast de les auditories internes en els centres turístics pot variar entre l'auditoria d'un procediment simple a la d'activitats complexes. En un període de temps determinat, totes les activitats del centre s'han de sotmetre a una auditoria. Aquest període de temps es denomina **cicle d'auditoria.**

En els centres petits (com ara un restaurant) es pot fer una sola auditoria de totes les activitats. En canvi, en els centres turístics més complexos (com ara els parcs temàtics, els apartaments turístics o els grans complexos hotelers) és recomanable fer una auditoria per a cada departament per assegurar que el sistema està implantat del tot.

A fi de garantir-ne la imparcialitat, les persones que facin l'auditoria interna han de ser prou independents de l'activitat. Pot ser el personal del centre turístic o un d'extern (empleats d'altres organitzacions, empleats d'altres parts del mateix centre turístic o consultors).

7.2. Objectius i abast

L' auditoria interna ha de garantir que les activitats del centre turístic es duen a terme d'acord amb els procediments establerts. Així mateix, ha d'identificar els problemes que es poden produir en aquests procediments amb la finalitat de millorar-los.

L'abast general de cada auditoria o de cada cicle d'auditoria dependrà de la grandària i del tipus de centre. En tot cas, ha de definir i determinar amb claredat:

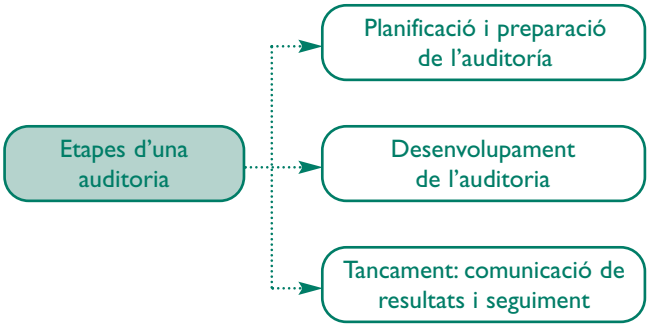
- Els temes que abasta.
- Les activitats que n'han de ser objecte.
- Els criteris mediambientals que s'hi han de considerar.
- El període de temps que cobreix.

L'auditoria mediambiental ha d'incloure la valoració de les dades necessàries per avaluar el comportament mediambiental (vegeu l'annex II).

7.3. Organització i recursos

Els recursos i el temps dedicats a l'auditoria n'han de ser proporcionals a l'abast i als objectius.

Les tres etapes principals de qualsevol auditoria són:



En cas que la faci un personal extern, la direcció del centre, abans de formalitzar el contracte, ha de comprovar que:

- L'auditor està qualificat com cal per fer aquests treballs.
- Que en el contracte, a més de les condicions econòmiques, s'hi determinen l'objecte i l'abast dels treballs.

7.3.1. Criteris de qualificació de l'auditor

NOTA: Com a referència podeu consultar la norma ISO 14012 que defineix els requisits per avaluar la competència de l'auditor mediambiental dels sistemes de gestió mediambiental d'acord amb la norma ISO 14001.

Com a criteri general, els professionals que fan auditories dels sistemes de gestió mediambiental d'acord amb l'EMAS II han de complir els requisits següents:

- Formació universitària i experiència professional mínima.
- Formació específica en temes mediambientals.
- Formació pràctica mitjançant l'assistència a altres auditories mediambientals.
- Qualitats i aptituds personals; capacitat escrita i verbal, diplomàcia i capacitat d'escoltar, independència, capacitat d'organització i d'obtenir judicis sòlids basats en evidències tangibles i capacitat de sensibilització davant els costums i la cultura del país o de la regió on es fa l'auditoria.

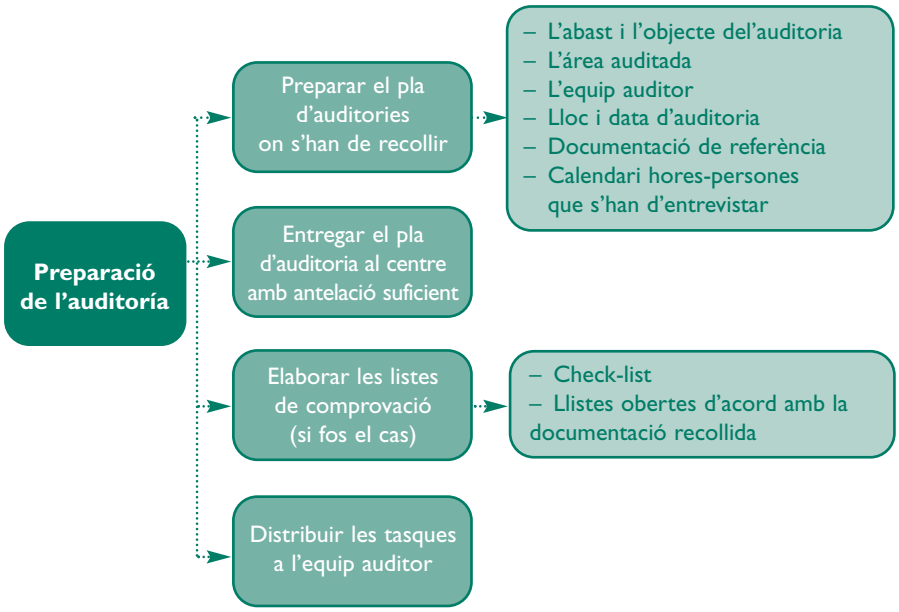
7.4. Planificació i preparació de l'auditoria

Amb la planificació i la preparació de les auditories es vol garantir:

- Que es tenen els recursos adequats.
- Que les persones implicades en el procés en comprenen la funció i les responsabilitats.

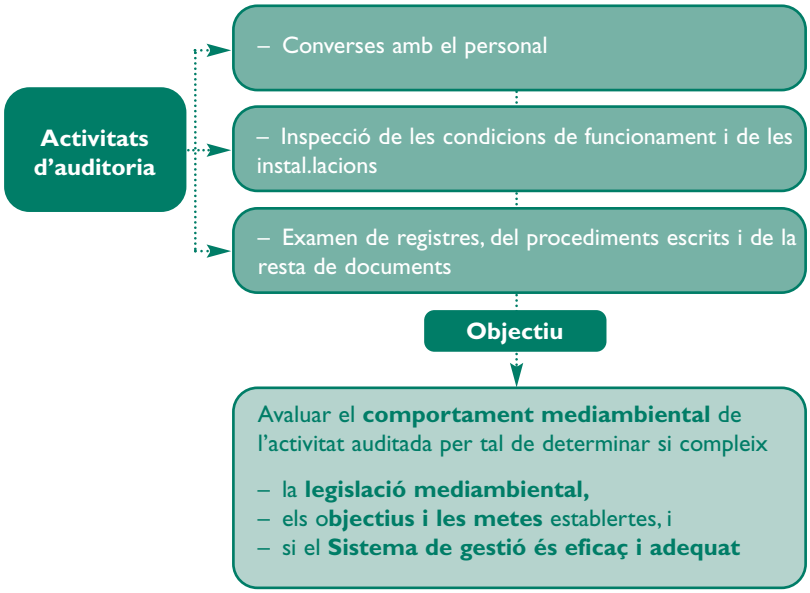
Durant la preparació de les auditories, els auditors es familiaritzen amb les activitats del centre turístic, amb el sistema de gestió mediambiental i amb els resultats i les conclusions d'auditories anteriors.

Les activitats que duen a terme són les següents:



7.5. Activitats d'auditoria

Les activitats que es desenvolupen durant l'auditoria es reflecteixen en el quadre següent:



En el cas que sigui un personal aliè a l'empresa el que faci l'auditoria, es recomana que es reuneixi amb la direcció del centre abans de començar-la per tractar els punts següents:

- Exposició dels objectius i del programa de l'auditoria (que la direcció del centre ja ha d'haver aprovat, ja que l'auditor els hi ha de trametre amb antelació).

- Indicació de la metodologia i del procediment que s'utilitzaran i confirmació de la disponibilitat dels mitjans que es necessitin per al desenvolupament correcte de l'auditoria.

Aquest és el moment en què la direcció del centre pot identificar els canvis que d'improvís poden variar la planificació inicial de l'auditoria.

L'auditoria és un procés mostral, ja que per determinar l'eficàcia del sistema de gestió es fan comprovacions a l'atzar.
L'auditor utilitzarà els següents mètodes:

- Examen de la documentació del sistema, inclosos els registres i la resta de documents.

- Entrevistes amb el personal de la instal·lació.

- Inspecció ocular dels equips, dels sistemes i de les instal·lacions.

7.5.1. Examen de la documentació del sistema de gestió mediambiental

L'auditor examinarà el conjunt dels documents del sistema de gestió mediambiental per comprovar que s'ajusta a l'EMAS II.

Es revisarà l'existència de la documentació que forma el sistema de gestió mediambiental, l'adequació als requisits de l'EMAS i el grau d'implantació.

La documentació es compon de:

■ **Política mediambiental.**

■ **Programa mediambiental,** en què es recullen les activitats necessàries que s'han de dur a terme per complir els objectius i les metes mediambientals establertes.

■ **Manual de gestió mediambiental,** que descriu les responsabilitats del centre turístic, com també el control de les activitats que causen o poden causar impactes mediambientals.

■ **Procediments mediambientals,** que descriuen el desenvolupament de les activitats esmentades en el manual.

■ **Auditoria mediambiental,** (en cas que ja se n'hi hagin fet) eina per avaluar el desenvolupament i l'eficàcia del sistema de gestió mediambiental.

■ **Declaració mediambiental,** informació pública sobre el comportament mediambiental de l'empresa.

Entre els registres que ha de tenir en compte l'auditor s'hi troben els següents:

■ Registres acreditatius del funcionament de les bones pràctiques implantades per millorar el comportament mediambiental. Hi destaquen les que fan referència a les matèries primeres i auxiliars; als sistemes emprats en el tractament d'efluents líquids tant sanitaris com pluvials; a la gestió dels residus generats; a la compra de materials; a les instal·lacions elèctriques i als diagrames d'instal·lacions de captació, de tractament i de subministrament d'aigües; a la informació de què pot disposar el client relativa tant a la gestió mediambiental interna com a les possibilitats de cooperació amb l'entitat; etc.

■ Registres relatius a les obligacions legals: rebuts de pagaments de taxes obligatòries i autoritzacions diverses (obertura, generació de residus tòxics i perillosos, etc.) i registres dels documents de control i seguiment i d'altres.

L'estudi i l'anàlisi d'aquesta documentació han de ser tant exhaustius com es pugui. Lògicament, durant l'auditoria no pot comprovar-se tota la documentació relacionada amb el sistema, per a la qual cosa s'han d'establir criteris objectius i segons un mostreig que assegurin, tant com es pugui, una revisió completa.

7.5.2. Entrevistes amb el personal del centre

Al llarg de l'auditoria, l'auditor s'entrevistarà amb el personal del centre turístic a fi d'obtenir evidències de la implantació del sistema.

Si bé l'auditor pot requerir la intervenció de qualsevol persona de l'empresa, les característiques dels centres turístics requereixen si més no la presència en algun moment de l'auditoria del personal encarregat (o responsable):

- Del manteniment de la instal·lació.
- De la neteja.
- De restauració.
- De l'àrea d'administració.

7.5.3. Inspecció ocular dels equips, dels sistemes i de les instal·lacions

Durant l'auditoria, l'auditor posarà una atenció especial a observar els focus o les fonts contaminants que es corresponguin amb els punts següents:

- Emissions atmosfèriques.
- Abocaments d'aigües residuals.
- Residus.
- Emissió de renous.
- Punts de risc mediambiental.

El seguiment d'un protocol és sobretot important en la recopilació de dades per observació directa i serveix de guia en la visita.

7.6. Comunicació dels resultats i de les conclusions de l'auditoria

En acabar cada auditoria, l'auditor prepara un informe escrit amb els resultats i amb les conclusions, que comunica formalment a la direcció del centre turístic en la reunió de tancament de l'auditoria.

Els objectius fonamentals d'aquest informe són:



L'informe d'auditoria, que necessàriament ha de dur la firma de l'auditor, ha d'incloure:

■ Els objectius i l'abast de l'auditoria.

■ La identificació dels components de l'equip auditor i dels representants del centre turístic, la data i la identificació de l'empresa i del centre turístic auditat.

■ La identificació dels documents de referència (criteris) respecte dels quals s'ha fet l'auditoria.

- La descripció, si fos el cas, de les no-conformitats, enteses com a la manca de compliment dels requisits especificats, en relació amb la legislació aplicable al centre i amb la documentació i amb la implantació del sistema de gestió mediambiental. Les no-conformitats s'han de documentar de manera clara i concisa i sobre la base d'evidències.

- La signatura de l'auditor.

8. Declaració mediambiental

L'elaboració d'una declaració mediambiental és un dels requisits fonamentals del Reglament 761/2001, que estableix que haurà de considerar sobretot els resultats que hagi aconseguit una organització en relació amb els objectius i les metes en matèria de medi ambient i de millora contínua del comportament mediambiental i ha de tenir en compte les necessitats d'informació de les parts interessades.

La informació ha de presentar-se de manera clara i coherent i, com a mínim, impresa en paper per tal que hi puguin accedir les persones que no tenen altres mitjans per obtenir-la.

La informació mínima que ha d'incloure la declaració mediambiental és:

■ Una descripció clara i inequívoca del registre del centre turístic en l'EMAS i un resum de les activitats, dels productes i dels serveis.

S'hi poden utilitzar *mapes, diagrames, fotografies aèries, diagrames de flux, codis NACE, persona de contacte, etc.*

■ La política mediambiental i una breu descripció del sistema de gestió mediambiental del centre.

S'hi poden incloure: *la política mediambiental, l'organigrama del centre turístic, els diagrames o els esquemes descriptius del sistema de gestió mediambiental, etc.*

■ Una descripció de tots els aspectes mediambientals directes i indirectes significatius i una relació dels impactes associats.

S'hi poden adjuntar taules, diagrames o llistes dels aspectes mediambientals, una descripció dels criteris emprats per avaluar-los, etc.

■ Una descripció dels objectius i de les metes mediambientals en relació amb els aspectes i amb els impactes mediambientals significatius.

S'hi poden incloure: llistes dels objectius i de les metes, indicadors que n'avaluen el seguiment i descripció dels costos associats per complir-los.

■ Un resum de la informació disponible sobre l'evolució del comportament mediambiental del centre turístic.

Es poden emprar: indicadors que mesurin el comportament mediambiental del centre i que permetin identificar-ne l'avaluació (per exemple: litres de gasoli consumits en el 2001 per estada), com també gràfics i diagrames que en representin l'evolució.

■ Compliment de la legislació mediambiental.

S'hi poden incloure: l'evolució del compliment de la legislació, que detalli els àmbits de referència legal i els nivells que ha assolit el centre turístic.

■ El nom, el número d'acreditació del verificador mediambiental i la data de validació.

El primer cop que es valida la declaració mediambiental, per un verificador acreditat i per a obtenir el registre EMAS, aquesta té que ser presentada a l'organisme competent.

Per a poder mantenir el registre EMAS, el Centre Turístic haurà de presentar cada tres anys a l'organisme competent una revisió completa de la seva Declaració Mediambiental validada.

Independentment del fet anterior, el centre turístic haurà de realitzar una revisió anual de la seva declaració mediambiental. En el cas de que s'hagin produït canvis

en la mateixa, aquests hauran de ser validats per un verificador mediambiental, presentats un cop validats, davant l'organisme competent i per últim posats a disposició del públic.

En l'annex I es recull un exemple d'una declaració mediambiental d'un centre turístic.

D'acord amb el caràcter de transparència en la informació mediambiental que té l'EMAS II, la declaració mediambiental i la informació que se n'actualitzi s'han de posar a l'abast del públic i de les parts interessades amb els mitjans disponibles, com ara la publicació electrònica, les biblioteques, etc.

A més, el centre turístic ha de poder demostrar al verificador mediambiental que qualsevol persona interessada en el comportament mediambiental del centre hi pot accedir amb facilitat i de franc a la informació inclosa en la declaració mediambiental.

- El centre turístic pot transmetre una determinada informació de la declaració mediambiental a les parts interessades (clients, operadors turístics, empreses, etc.). Es pot incorporar el logotip de l'EMAS a aquesta informació sempre que un verificador mediambiental l'hagi validada com a:

EMAS
INFORMACIÓN VALIDADA
REG. N.º

- Exacta i no enganyosa.
- Fonamentada i verificable.
- Pertinent i utilitzada en un context o en un lloc adequat.
- Representativa del comportament mediambiental global del centre.
- Amb poques probabilitats de ser mal interpretada.
- Significativa en relació amb l'impacte mediambiental global.

A més, ha d'incloure una referència a la darrera declaració mediambiental del centre d'on s'hagi extret.

9. Verificació del sistema de gestió mediambiental i validació de la declaració mediambiental conforme l'EMAS II

9.1. Verificació del sistema de gestió mediambiental i validació de la declaració mediambiental conforme l'EMAS II

9.2. Utilització del logotip de l'EMAS

9.1. Verificació del sistema de gestió mediambiental i validació de la declaració mediambiental conforme l'EMAS II

Una vegada que el centre turístic ha implantat el sistema de gestió mediambiental, a fi d'obtenir el registre segons el Reglament EMAS II és necessari:

- Que una entitat reconeguda (verificador mediambiental acreditat) verifiqui la conformitat amb el Reglament EMAS II:
  - Del sistema de gestió mediambiental.
  - Del procediment d'auditoria.
  - De la declaració mediambiental.
- Que el verificador mediambiental validi les declaracions mediambientals.

La verificació inclou:

- L'examen de la documentació.
- La visita al centre turístic, incloses les entrevistes amb el personal.
- La preparació d'un informe per a la direcció del centre turístic.
- La solució que proposi el centre turístic als problemes plantejats en l'informe.

Segons el que estableix el Reglament EMAS II, la verificació del sistema de gestió i la validació de la declaració mediambiental les ha de dur a terme una entitat o un verificador mediambiental acreditat en qualsevol país de la UE d'acord amb les condicions d'acreditació que recull l'EMAS II.

La llista dels verificadors acreditats en la Unió Europea pot consultar-se a:

http://www.europa.eu.int/com/enviroment/emas
I els dels acreditats a Espanya a:
http://www.enac.es

Per tant, el centre turístic ha de firmar un contracte amb el verificador mediambiental acreditat que ha de comprovar:

- El compliment dels requisits del Reglament EMAS II.
- L'anàlisi mediambiental, si n'és el cas.
- El sistema de gestió mediambiental.
- L'auditoria mediambiental i els resultats obtinguts.
- La declaració mediambiental.
- La fiabilitat, la veracitat i la validesa de les dades i la informació incloses en:
  - La declaració mediambiental.
  - La informació mediambiental que s'ha de validar.

A més, el verificador:

- Ha d'investigar, amb un mètode professional sòlid, la validesa tècnica de l'anàlisi mediambiental, si n'és el cas, de l'auditoria o de qualsevol procediment que hagi seguit l'empresa, a fi d'evitar que es dupliquin.
- Ha de fer sondeigs per tal de determinar la fiabilitat de les auditories internes.

Quan faci la primera verificació, sobretot ha de comprovar si el centre turístic compleix els requisits següents:

- Que el sistema de gestió mediambiental està operatiu del tot.
- Que el programa d'auditories mediambientals està totalment planificat, implantat i d'acord amb el que disposa el Reglament EMAS II, de manera que s'han d'haver auditat totes les activitats que tenen un impacte mediambiental més significatiu.
- Que s'ha fet un examen de gestió.
- Que s'ha preparat una declaració mediambiental.

Així mateix, ha de comprovar:

■ Que el centre turístic aplica procediments per controlar els aspectes subjectes a requisits legals.

■ Que els procediments emprats garanteixen el compliment de la legislació mediambiental.

■ Que els controls de les auditories proven la capacitat dels procediments de garantir que el centre turístic respecta la legislació mediambiental.

El verificador mediambiental i el centre turístic han d'elaborar un programa que garanteixi que tots els elements que es necessiten per registrar-se a l'EMAS II es verificaran en un període no superior a 36 mesos.

El verificador ha de comprovar una vegada a l'any la informació mediambiental relacionada amb la millora contínua.

9.2. Utilització del logotip de l'EMAS

És el distintiu del sistema EMAS II que representa:

■ L'establiment i el funcionament d'un sistema de gestió mediambiental.

■ El compromís de millorar de manera contínua el comportament mediambiental del centre turístic.

■ La participació activa dels empleats del centre en la gestió mediambiental.

■ La fiabilitat i la credibilitat de la informació que subministra el centre turístic en relació amb el comportament mediambiental.

La utilització d'un logotip permet que es conegui més aquest sistema entre el públic, les parts i les organitzacions interessades a millorar el comportament mediambiental, i permet als centres turístics registrats que es comuniquin millor amb la societat.

Versió 1



Versió 2



Sempre que tenguin el registre actualitzat, els centres turístics que participen en l'EMAS II poden utilitzar el logotip, en els casos següents:

- En la informació validada (versió 2 del logotip).
- En les declaracions mediambientals validades (versió 2 del logotip).
- En les capçaleres dels impresos (versió 1 del logotip).
- en les informacions que anunciïn la participació del centre en l'EMAS II (versió 1 del logotip).
- En els anuncis dels productes, de les activitats i dels serveis (versió 1 del logotip), sempre que es garanteixi que no hi ha confusió amb les etiquetes mediambientals del producte.

El logotip mai no es pot utilitzar en:

- Els productes o en els embalatges dels productes.
- Amb les assercions comparatives relatives a altres productes, activitats o serveis.

Com a exemples de les situacions en què un centre turístic pot usar el logotip o no ho pot fer, tenim:

Utilització del logotip 1: "Gestió mediambiental verificada"

Sí	No
– En la porta d'entrada d'un establiment registrat. – En la coberta d'un fullet d'un centre turístic completament registrat.	– Per a un centre turístic que utilitzi productes o serveis provinents d'un establiment registrat. – Per a una declaració global mediambiental d'una cadena turística que no té tots els centres o establiments registrats.

Utilització del logotip 2: "Informació validada"

Sí	No
– Recopilació de dades d'actuació validada per les autoritats. – En un fullet sobre el contingut de la declaració mediambiental.	– En els productes i en els embalatges. – En els anuncis amb declaracions comparatives.

10. Registre de les organitzacions en L'EMAS II

Una vegada que l'organització o centre turístic ha implantat el sistema de gestió mediambiental i s'hi ha verificat que es compleixen tots els requisits que marca el Reglament EMAS, el procediment que s'ha de seguir per inscriure's en el registre EMAS és presentar a la Conselleria de Medi Ambient del Govern de les Illes Balears la documentació següent:

- Sol·licitud d'adhesió al sistema.
- Declaració mediambiental validada.
- Justificant del pagament de les taxes (si n'és el cas).
  - *Per informar-se de les taxes administratives públiques que s'han de pagar per registrar-se en l'EMAS, cal dirigir-se a la Conselleria de Medi Ambient.*
- Certificat d'acreditació del verificador mediambiental.

Presentada aquesta documentació, la Conselleria de Medi Ambient, com a organisme competent, ha de comprovar que el centre turístic compleix els requisits que assenyala el Reglament europeu. Després d'aquesta comprovació, l'organisme competent resol sobre la inclusió o no del centre en el registre dins del termini de tres mesos comptadors des de la data de la sol·licitud. Una vegada que hagi resolt d'incloure el centre en el registre, li assignarà el número de registre corresponent.

Aquest número de registre s'ajusta a l'estructura següent:

E-IB-XXXXX1

Una vegada que hagi registrat el centre turístic, l'organisme competent ho comunicarà al sol·licitant o a la persona que el representi, amb la indicació del número de registre assignat.

Malgrat això, cal indicar que hi ha algunes situacions en què l'organisme competent pot suspendre la inscripció del centre en el registre:

1. Que l'organisme competent comprovi que el centre turístic ja no compleix totes les condicions que estableix el Reglament EMAS o que ha comprovat que se l'ha sancionat a causa d'una infracció de la normativa relativa al medi ambient.

2. Si se sanciona un centre turístic registrat a causa de l'incompliment de la legislació mediambiental, la direcció del centre té l'obligació de comunicar-ho a l'organisme competent i de retirar el distintiu EMAS.

3. En cas que l'organisme competent rebi de l'autoritat competent en la matèria objecte de la sanció les garanties suficients que la infracció s'ha solucionat i que s'han pres les mesures adequades per evitar que torni a repetir-se, retirarà la suspensió en el registre.

4. Si s'ha suspès en tres ocasions la inscripció d'un centre turístic en el registre a causa de l'aplicació d'una sanció, l'organisme competent li retirarà definitivament la inscripció.

Manteniment del registre en l'EMAS

Per mantenir al dia el registre en l'EMAS, l'organització (centre turístic) ha de:

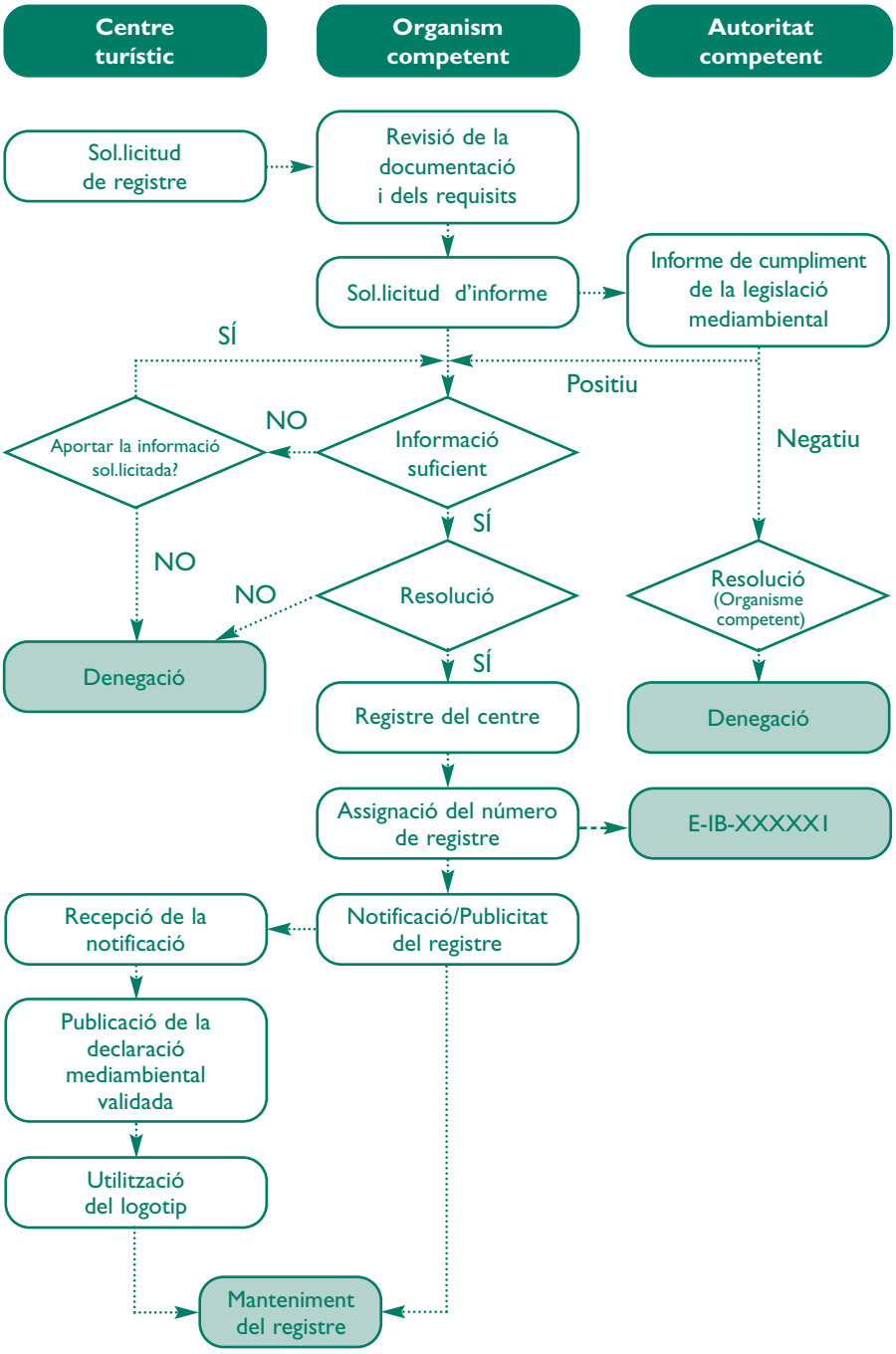
- Verificar tots els elements del sistema de gestió mediambiental en un període de 36 mesos.

- Presentar les validacions anuals de la declaració mediambiental.

- Presentar cada tres anys la versió consolidada de la declaració mediambiental.

- Pagar les tarifes de registre corresponents.

- Complir la legislació mediambiental vigent.


Centre turístic
Organism competent
Autoritat competent
Sol.licitud de registre
Revisió de la documentació i dels requisits
Sol.licitud d'informe
Informe de cumpliment de la legislació mediambiental
SÍ
Positiu
Aportar la informació sol.licitada?
NO
Informació suficient
Negatiu
SÍ
NO
NO
Resolució
Resolució (Organisme competent)
Denegació
SÍ
Registre del centre
Denegació
Assignació del número de registre
E-IB-XXXXX1
Recepció de la notificació
Notificació/Publicitat del registre
Publicació de la declaració mediambiental validada
Utilització del logotip
Manteniment del registre

ANNEX I
Exemple d'una declaració mediambiental

Hotel **Quintana**

Introducció

L'hotel Quintana és un hotel de quatre estrelles. Des de l'inici va ser un hotel amb un marcat caràcter i compromès amb la problemàtica mediambiental.

Amb una arquitectura moderna de l'època, hi destaquen l'amplitud de les zones comunes i les vistes a la badia.

L'hotel té 300 habitacions equipades amb un bany complet, televisió via satèl·lit, minibar, climatització estiu i hivern, a més de tots els serveis que requereixen els clients exigents. Ofereix molts de serveis, com ara dos restaurants (l'un de bufet i l'altre a la carta), un snack bar a la piscina, un bar grill amb vistes a la platja, una piscina amb dos nivells i jacuzzi exterior, un gimnàs amb zona de fitness, sauna, jacuzzi i una zona equipada per a massatges i tractament de bellesa .

Conscients de la importància creixent que té el medi natural per al futur de la indústria hotelera de les Illes Balears, l'hotel Quintana en totes les millores que du a terme té com a prioritat la variable mediambiental. Prova d'això és que ja el 1994 vàrem participar en un programa que va desenvolupar el Govern de les Illes Balears per a la millora i per a l'eficiència energètiques.

Després de quatre anys i aprofitant el programa Ecotur, decidírem assumir el compromís d'implantar un sistema de gestió mediambiental, amb l'objectiu de revisar els processos habituals de l'hotel per aconseguir disminuir o eliminar l'impacte ambiental i contribuir així a la preservació i millora del nostre medi natural, principal avantatge competitiu de la nostra indústria hotelera a les illes.

D. Francisco de Santos
Director gerent de l'Hotel Quintana

Descripció de les activitats del Centre.
Serveis i equipaments

L'hotel Quintana, es troba situat a ……, a Palma de Mallorca.

Es tracta d'una instal·lació hotelera classificada com a hotel vacacional, amb una capacitat de 300 habitacions.

Té 42 empleats, però en plena temporada pot arribar a tenir-ne 80. Té obert durant 240 dies a l'any (de març a octubre) en horari de 24 hores, si bé la màxima activitat és a partir del mes de maig.

L'activitat principal de l'hotel Quintana és la d'oferir uns serveis als turistes que n'utilitzen les instal·lacions. Aquests serveis són:

- Allotjament
- Menjadors
- Serveis
- Piscines
- Bars - restaurants
- Servei d'habitacions
- Recepció
- Sauna
- Gimnàs
- Servei mèdic
- Perruqueria
- Lloguer de cotxes
- Bugaderia
- Excursions amb autocar
- Animació
- Biblioteca, sala de TV i de cinema

Així mateix, a l'hotel Quintana hi ha els equipaments següents:

- Calderes d'aigua calenta sanitària
- Taller de manteniment
- Dipòsits de gasoli, de propà i d'aigua calenta sanitària
- Equips de refrigeració
- Compressors
- Fossa sèptica

Valoració dels problemes mediambientals significatius relacionats amb les activitats

L'hotel Quintana genera, en les activitats diàries, residus, emissions i abocaments.

Els residus produïts es classifiquen en:

a) Urbans i assimilables a urbans, que retira el servei municipal de recollida urbana.

b) Perillosos, que es classifiquen, etiqueten i, després, els gestionen els gestors autoritzats.

Cal fer notar l'esforç que ha fet l'hotel Quintana en la minimització dels envasos adquirits, com també en la reutilització per les dues planes del paper d'oficina. Aquesta pràctica comporta, a més d'una millora per al medi ambient, una reducció de costos.

Respecte de les emissions, aquestes poden ser:

a) Emissions de combustió d'hidrocarburs, provinents de les calderes (gasoli C) i de les cuines (propà i butà).

b) Emissions dels compressors de la planta refrigeradora i de les altres màquines industrials.

c) Fums de cuina, l'impacte dels quals podria resultar més important des del punt de vista de l'olor que a causa de la capacitat de contaminació, que és escassa.

Dins les emissions podríem tenir en compte les acústiques, produïdes a causa de:

a) Els compressors de la planta refrigeradora d'aigua.

b) Les animacions del bar-restaurant.

En aquest sentit, s'ha de comentar que els nivells d'emissió sonora en aquests dos llocs se situen per sota dels límits legals establerts.

En relació amb els abocaments generats, aquests són aquosos i van a parar, en la gran majoria, a una fossa sèptica construïda a aquest efecte, des d'on s'injecten a la xarxa de sanejament municipal.

Per acabar, cal ressenyar un altre aspecte important, com ara el consum d'aigua, d'electricitat i de combustibles (gasoli C, propà i butà).

Els mecanismes de reducció d'aquests consums, es recullen en el programa de gestió mediambiental.

Aspectes mediambientals generats

Tipus d'aspecte	Límit establert	Valor actual	Proper objetiu
1. RESIDUS			
Urbans	No aplica		Reducció d'envasos
• Paper / cartó		1.500 lts. / dia	
• Vidre		1.000 lts. / 15 dies	
• Plàstic		1.000 lts. / dia	
• Altres			
Peligrosos			
• Envasos contaminats	No aplica	80 kg / any	
• Filtres usats		10 kg / any	
• Carbonissa de calderes		5 kg / any	
• Draps/papers contaminats		10 kg / any	
• Lluminàries de mercuri		25 kg / any	
• Piles usades de mercuri		5 kg / any	
• Olis minerals usats		20 l / any	
• Olis vegetals usats		800 l /any	
• Recanvis de tòner usats		2 kg / any	
• Residus sanitaris		1 kg / any	
2. ABOCAMENTS			
• Fòsfor (mg P/l)	No establert	8,88 ± 5%	
• pH	No establert	6,6 ± 0,1	
• Conductivitat (µS/cm)	No establert	3.310 ± 20	
• Toxicitat	No establert	13	
• Oils i greixos (mg/l)	No establert	306,69 ± 13%	
• Agents tensioactius (mg LAS/l)	No establert	10	
• Sòlids en suspensió (mg/l)	No establert	313 ± 4%	
• DQO (mg O_2/l)	No establert	1.300 ± 5%	
• DBO_5 (mg O_2/l)	No establert	1.020 ± 4%	

Aspectes mediambientals generats

Tipus d'aspecte	Límit establert	Valor actual	Proper objetiu
3. EMISSIONS CALDERES		**Caldera 1**	
CO (ppm)	1.445	19	
CO_2 (%)	No establert	10,3	
NO (ppm)	No establert	70	
NO_x (ppm)	No establert	1	Analítica de les emissions de les calderes anualment
NO_2 (ppm)	No establert	72	
SO_2 (mg/Nm3)	850	N.D.	
O_2 (%)	No establert	7	
Opacitat (Bacharac)	2	< 1	
Temperatura fums (°C)	No establert	163,4	
Temperatura ambient (°C)	No establert	24,7	
Rendiment	No establert	92,4	
		Caldera 2	
CO (ppm)	1.445	58	
CO_2 (%)	No establert	10,6	
NO (ppm)	No establert	74	
NO_x (ppm)	No establert	N.D.	Analítica de les emissions de les calderes anualment
NO_2 (ppm)	No establert	75	
SO_2 (mg/Nm^3)	850	14	
O_2 (%)	No establert	6,5	
Opacitat (Bacharac)	2	< 2	
Temperatura fums (°C)	No establert	2,61	
Temperatura ambient (°C)	No establert	24,7	
Rendiment	No establert	87,3	
		Caldera 3	
CO (ppm)	1.445	24	
CO_2 (%)	No establert	11,2	
NO (ppm)	No establert	N.D.	
NO_x (ppm)	No establert	88	Analítica de las emisiones de las calderas anualment
NO_2 (ppm)	No establert	88	
SO_2 (mg/Nm^3)	850	18	
O_2 (%)	No establert	5,7	
Opacitat (Bacharac)	2	< 2	
Temperatura fums (°C)	No establert	210	
Temperatura ambient (°C)	No establert	2	
Rendiment	No establert	90,4	

Aspectes mediambientals generats

Tipus d'aspecte	Límit establert	Valor actual	Proper objetiu
4. EMISSIONS COMPRESSORS			Substitució dels gasos R12 i R22 en tots els equips
Equips d'aire condicionat	No establert	–	
Compressors cuina	No establert	25 kg / any	
5. RENOUS			
Entrada principal	Diurn: 65 dBA Nocturn: 60 dBA	Diurn: 49,6 dBA Nocturn: 47,7 dBA	
Lateral dret (Bar) (càrrega i descàrrega de camions, fàbrica contigua)	Diürn: 65 dBA Nocturn: 60 dBA	Diürn: 37,2 dBA Nocturn: 57,3 dBA	
Lateral esquerre (aparcament de l'hotel i via pública)	Diürn : 65 dBA Nocturn: 60 dBA	Diürn : 47,9 dBA Nocturn: 42,3 dBA	
6. CONSUM ENERGIA			
Electricitat	No aplicable	10,52 kWh / estada	Disminució en un 5%
Gasoli C	No aplicable	0,678 litros / estada	
Propà	No aplicable	0,231 litros / estada	
Butà	No aplicable	0,0144 kg / estada	
7. CONSUM D'AIGUA			Disminució en un 5%
Algua de xarxa	No aplicable	254 litres / estada	
8. CONSUMO MATÈRIES PRIMERES			
Matèries primeres	No aplicable	181.880 kg	

N.D.: No detectat

Actuacions mediambientals duites a terme per protegir el medi ambient

Residus	Abocaments	Emissions	Consums
• Instal·lació de contenidors en zones comunes i personal per a recollida selectiva de paper, vidre, plàstics, oli i piles. • Gestió de residus perillosos a través de gestor autoritzat. • Reducció d'envasos de compres d'economat. • Devolució d'envasos de clor (piscines), hipoclorit (cloració aigua potable) per reutilitzar-los	• Anàlisi d'aigües residuals. • Gestió periòdica i autoritzada dels llots de la fossa. • Gestió reducció de tovalloles enviades a bugaderia.	• Analítica de fums de calderes. • Col·locació de filtres en campanes extractores de cuines. • Control anual de fums de calderes a través d'analítica	<u>Electricitat:</u> • Substitució de llums convencionals per altres de baix consum. • Col·locació de rellotges per a encès/apagat de llums en zones comunes. • Col·locació de targeters en les habitacions. • Substitució de baixants d'aigua calenta sanitària i d'aire condicionat per un altre material amb menys fuites <u>Aigua:</u> • Col·locació de filtres reductors de cabal en els banys. • Reducció del volum d'aigua dels dipòsits dels wàters. • Control de la piscina (no buidat anual). • Control de l'aljub (buidat anual amb ús d'aigües)

Actuacions mediambientals duites a terme per protegir el medi ambient

Residus	Abocaments	Emissions	Consums
			Gasoli: • Regulació de la temperatura de l'aigua calenta sanitària i de calefacció. • Substitució de baixants generals de ferro galvanitzat per un termoplàstic, amb moltes menys fuites. • Nou aïllament en baixants generals d'aigua calenta sanitària i de calefacció

Política mediambiental

L'hotel Quintana té una clara voluntat de dur a terme les activitats de manera respectuosa amb el medi ambient.

Per això, n'ha incorporat a la gestió general la gestió mediambiental amb la finalitat de contribuir al desenvolupament sostenible, d'acord amb un sistema que compleixi els requisits del Decret 81/1997 de la comunitat autònoma de les Illes Balears, amb la Norma internacional UNE-EN-ISO 14001 i amb el Reglament 761/2001 (EMAS II) d'ecogestió i ecoauditoria.

Un d'aquests requisits és l'edició, la publicació i la difusió d'una política mediambiental que es reflecteix a continuació:

"L'Hotel QUINTANA està fermament compromès amb el respecte a la natura i amb les millores mediambientals. Per això, hem establert una nova política de gestió amb l'objecte que les nostres activitats siguin cada vegada més

respectuoses amb l'entorn. Concretament ens comprometem a:

- *Complir d'una manera estricta la normativa mediambiental i altres requisits.*
- *Utilitzar materials i procediments de treball que afectin l'entorn el menys possible.*
- *Optimitzar la gestió i el control dels residus que genera l'establiment.*
- *Reduir el consum i la utilització de recursos naturals.*
- *Establir els programes de formació necessaris per fomentar entre el nostre personal una actitud de respecte cap al medi ambient.*
- *Millorar d'una manera contínua el comportament mediambiental de l'hotel.*
- *Revisar regularment els nostres objectius en matèria mediambiental a fi de poder assolir unes metes cada vegada més exigents.*

Anualment publicarem una nova declaració mediambiental en què enumerarem les accions duites a terme i els progressos assolits en aquesta matèria."

Firmat: Director Gerent de l'Hotel QUINTANA

Programa mediambiental

Objectius del centre	Metes	Indicadors	Terminis
1. Disminució del consum d'aigua.	1. Disminució del consum d'aigua en un 5% durant la resta de temporada	Aconseguida disminució d'un 46%	Octubre 2002
	2. Disminució del consum d'aigua en un 5% durant tot l'any		Juny 2002
2. Disminució del consum d'energia elèctrica.	1. Disminució del consum d'energia elèctrica en un 5% en zones comunes de l'hotel, durant la resta de la temporada	Aconseguida disminució d'un 3,24%.	Octubre 2001
	2. Disminució del consum d'energia elèctrica en un 5% durant l'any		Juny 2002
3. Disminució del consum de combustibles.	1. Disminució del consum de gasoli de les calderes en un 5%	Aconseguida disminució del 55% durant la temporada.	Maig 2001
	2. Disminució del consum de propà en un 5% en cuines		Octubre 2002
4. Analítica d'emissions de calderes cada any.	1. Analítica d'emissions de calderes cada any		Maig 2001

Programa mediambiental			
Objectius del Centre	**Metes**	**Indicadors**	**Terminis**
5. Substitució del gas refrigerant R-12 i R-22 de tots els equips que l'utilitzin per un altre menys contaminant	1. Substitució del gas refrigerant R-12 i R-22 de tots els equips que l'utilitzin, per un altre menys contaminant		Gener 2002
6. Reducció d'envasos de compres	1. Reducció d'envasos de compres	Aconseguida reducció de 5.000 envasos (aprox.)	Octubre 2001
7. Disminució del consum de paper en un 5%	1. Disminució del consum de paper en un 5%	Aconseguida reducció del 7%	Octubre 2001

Presentació del sistema de gestió mediambiental

El sistema de gestió mediambiental (SGMA) de l'hotel Quintana s'ha dissenyat i s'ha implantat en el centre de les Illes Balears, les activitats del qual se centren, com ja s'ha esmentat, a oferir uns serveis als turistes de tot el món.

Aquest sistema s'ha implantat, com ja s'ha dit, seguint les directrius següents: el Decret 81/1997 del Govern de les Illes Balears, la Norma UNE-EN-ISO 14001 i el Reglament 761/2001 (EMASII) d'ecogestió i ecoauditoria.

Componen l'SGMA els elements següents:

- La política mediambiental de l'empresa.

- El programa mediambiental, en què es recullen les activitats necessàries per complir els objectius i les metes mediambientals establerts.

- La documentació constituïda per:

  - Els procediments mediambientals (12), que descriuen el desenvolupament de les activitats.

  - Les instruccions tècniques (18), que descriuen amb detall les activitats indicades en els procediments mediambientals.

  - L'auditoria mediambiental interna, com a eina per avaluar el desenvolupament i l'eficàcia del sistema de gestió mediambiental implantat.

  - El pla d'emergència, que descriu la forma d'actuació en condicions no normals de funcionament.

  - La declaració mediambiental, com a document públic que reflecteix tant les actuacions com les consecucions mediambientals del centre.

La responsabilitat directa del desenvolupament del sistema de gestió mediambiental correspon al director de l'hotel, al responsable de gestió mediambiental i als responsables dels diferents departaments.

Cada any, el director de l'hotel revisa el sistema a fi d'avaluar el desenvolupament del programa mediambiental i fixar els nous objectius i les noves metes mediambientals, com també els de formació per a l'any següent.

Període de validesa: d'octubre del 2001 a octubre del 2004

Data de la pròxima presentació: octubre del 2004

L'autoritza: l'Hotel Quintana	**El verifica:** el verificador mediambiental acreditat
Data: 10 d'octubre de 2001	**Data:** 14 de desembre de 2001
Nom:	**Nom:**
Firma	**Firma i segell**
Càrrec: director gerent de l'Hotel Quintana	**Entitat:**

ANNEX II
Indicadors mediambientals que s'han d'utilitzar en un centre turístic

Tant el sistema de gestió mediambiental com els procediments d'auditoria dels centres turístics han de tractar el **comportament mediambiental** del centre, entès com els resultats de la gestió del centre en tot allò que fa referència als aspectes mediambientals que li afecten.

A fi de mostrar-ne el comportament mediambiental, els centres turístics poden utilitzar la informació que els proporciona el sistema de gestió mediambiental mitjançant els anomenats **indicadors de comportament mediambiental.**

La selecció dels indicadors ha de ser l'adequada per tal que:

- Ofereixin una valoració exacta del comportament mediambiental del centre turístic.
- Siguin comprensibles i inequívocs.
- Permetin efectuar una comparació any per any per avaluar l'evolució del comportament mediambiental del centre.
- Permetin establir una comparació a escala sectorial, nacional o regional dels centres turístics.
- Permetin una comparació adequada amb els requisits reglamentaris.

Amb la finalitat proporcionar una informació exhaustiva i una informació sobre el desenvolupament de la protecció mediambiental de l'empresa, els informes mediambientals, en els quals s'inclou la declaració mediambiental, han de recollir tant els indicadors absoluts com els relatius.

Mentre que les xifres absolutes proporcionen informació per avaluar el consum i les emissions totals, els indicadors relatius permeten avaluar l'eficiència mediambiental en relació amb el desenvolupament dels serveis oferts o en comparació de les altres instal·lacions turístiques.

Alguns dels indicadors relatius que es poden aplicar als centres turístics són:

Dades bàsiques \ Valors de referència	Núm. coberts servits	Entrada de materials	Consum d'energia	Núm. empleats	Núm. d'atracaments	Superfície del camp	Superfície d'edificis	Núm. d'estades
Entrada d'aliments frescos (kg)	X							X
Residus d'embalatge generats (kg)		X						X
Productes de neteja emprats (litres)							X	X
Consum d'aigua (m3)						X	X	X
Consum d'energia elèctrica (kWh)							X	X
Generació de residus orgànics (kg)	X	X						X
Generació de restes vegetals (kg)						X	X	
Generació de residus perillosos (kg)					X			X
Volum d'aigües residuals (m3)	X			X				X
Quantitat de SO2 emesa (kg)	X		X	X				X
Generació d'olis usats (kg)			X		X			X
Nombre de queixes rebudes	X			X	X			X
Costos mediambientals (euros)					X	X	X	X

Hotel **Campvadiba**

Per mesurar el comportament mediambiental, l'hotel Campvadiba va seleccionar els indicadors següents:

Registre d'indicadors mediambientals

Indicador mediambiental	Unitat			Observacions per a la recopilació de dades
	Absolut	Relatiu	Xifra de referència	
1. Energía	kWh	kWh/m² kWh/estada	m² Estada	Factures de consum energètic
2. Productes de neteja	kg	kg/m²	Superfície en m²	Utilitzat en tot l'hotel
3. Consum d'agua	Litres (l)	l/estada l/m2 de jardí	Estada Sup. jardí (m²)	Factures de consum d'aigua
4. Pintures i vernissos	kg	kg/ m2	Rendiment de pintat de la instal·lació	Serveis tècnics
5. Embalatge de productes	kg	% embalatges per producte adquirit	Pes i/o volum producte en kg	
6. Residus totals	kg	kg/núm. coberts	Sortides en kg	Segons la Llei de residus
7. Residus reciclables	kg	% (kg/kg)	Total de residus en kg	Segons la Llei de residus
8. Diòxid de carboni (CO2)	kg	kg CO2/kg combustible utilitzat	kg de combustible utilitzat	Emissions de combustió i procés
9. Formació	h (hores)	h/E	Empleats (E)	Inclou seguretat laboral

ANNEX III
El paper de la informàtica

Com en qualsevol empresa moderna, la informàtica pot i ha de jugar un paper destacat en la gestió d'un centre turístic tenint en compte les particularitats del sector, com són l'estacionalitat en l'activitat i la rotació (i en ocasions baixa qualificació) del personal empleat.

Sis són les àrees on la informàtica pot tenir un paper decisiu:

■ **L'accés a la legislació mediambiental** aplicable que algunes empreses s'encarreguen de recopilar i entregar en suport electrònic als centre turístics, bé amb un CD-ROM o bé mitjançant les pàgines web. Els proveïdors de legislació més avançats ja comencen a incloure trameses personalitzades per correu electrònic.

El Govern de les Illes Balears ofereix accés als últims butlletins de legislació autonòmica dins la pàgina web (http://boib.caib.es/esindex.html).

■ La **formació dels empleats** gràcies als suports electrònics com ara el CD-ROM o la formació on-line a través d'internet.

■ **Les autoavaluacions i els anàlisis ambientals** amb l'ajut d'eines informàtiques en el mercat que faciliten i sistematitzen el procés de diagnòstic.

■ El **control de la documentació i els registres** del sistema de gestió mediambiental en format electrònic en bases de dades que permetin un accés fàcil i immediat, com també l'extracció de les dades necessàries per revisar el sistema amb la finalitat de millorar-lo de manera contínua.

Hi ha unes eines específiques per al manteniment de sistemes de gestió normalitzats com l'EMAS, que faciliten la difusió controlada dels documents, la notificació de noves versions als usuaris que es connecten en xarxa o l'accés controlat als documents per modificar-los.

■ La **distribució de documents i comunicacions** entre les diferents funcions i nivells de l'organització mitjançant les xarxes de comunicacions internes (Intranet) dels centre turístics amb l'ús de programes de correu. La divulgació de la informació extreta del sistema (com la mateixa declaració mediambiental) a les parts interessades externes mitjançant la publicació a la pàgina web del centre turístic, amb la qual cosa se n'aconsegueix una difusió fàcil i ràpida.

ANNEX IV
Requisits legals

D'acord amb els requisits del sistema de gestió i auditoria mediambiental, per tal d'accedir-hi és un requisit indispensable el compliment en tot moment de la normativa legal aplicable al centre turístic.

Per això, cal considerar els requisits legals aplicables a la instal·lació com un nivell de mínims que s'ha de comprovar durant el procés d'auditoria.

Donat que ens movem dins d'una àrea de gran desenvolupament, el camp legislatiu es troba sotmès sempre a uns canvis, la qual cosa dificulta el manteniment actualitzat dels requisits legals, més encara quan les competències en alguns aspectes es troben repartides entre diferents administracions.

En qualsevol cas, el cos legislatiu més important que s'ha de tenir en compte és el de la normativa específicament balear, ja que és la més recent, que s'ha de complementar amb el dret estatal, que actua amb caràcter supletori. Els centres turístics han de tenir en compte també la legislació europea, sobre la qual es desenvolupa la major part de la normativa legal nacional dels darrers anys.

Lògicament, no s'ha esmentat aquí la normativa local (ordenances municipals, decisions, disposicions...) amb competència directa en unes matèries tan importants com són la recollida i el tractament de residus de caràcter urbà o el sanejament i el tractament de les aigües residuals o els límits de renou.

Tot seguit s'indiquen els requisits mediambientals principals que es poden aplicar en un complex turístic com també la normativa que s'hi pot aplicar i de què emanen aquests requisits.

Aigües

Requisits mediambientals

■ Concessió i autorització administrativa per a l'ús d'aigua (cas de proveïment d'aigua mitjançant pou, brollador o corrent natural).

■ Autorització de vessament (a canal públic, a la mar o a la xarxa de sanejament municipal), per a cada punt d'abocament de la instal·lació.

■ Pagament del cànon d'abocament.

■ Controls dels abocaments (analítiques periòdiques segons l'autorització d'abocament que fan els organismes de control de l'administració).

A continuació es recull una llista de la legislació més rellevant en matèria d'aigües.

Illes Baleares

■ Acord del Consell de Govern de dia 29 de setembre de 2006, de correcció d'errades del Decret 55/2006, de 23 de juny, pel qual s'estableix el sistema de mesures per a la instal·lació obligatòria de comptadors individuals i fontaneria de baix consum i estalviadora d'aigua.

■ Decret 55/2006, de 23 de juny, pel qual s'estableix el sistema de mesures per a la instal·lació obligatòria de comptadors individuals i fontaneria de baix consum i estalviadora d'aigua.

■ Decret 108/2005, de 21 d'octubre, pel qual es regulen les condicions tècniques d'autoritzacions i concessions d'aigües subterrànies i d'execució i abandonament dels sondejos en l'àmbit de les Illes Balears.

■ Decret 51/2005, de 6 de maig, pel qual es regula el procediment d'atorgament de les autoritzacions d'explotació d'aigües subterrànies de volum inferior a 7000 m^3/any i la intervenció dels directors facultatius i empreses de sondejos.

■ Decret 108/2005, de 21 d'octubre, pel qual es regulen les condicions tècniques d'autoritzacions i concessions d'aigües subterrànies i d'execució i abandonament dels sondejos en l'àmbit de les Illes Balears.

■ Ordre del conseller de Medi Ambient de 16 de desembre de 2003, on es desplega el decret 88/2000, de 16 de juny, sobre mesures especials per a la gestió dels recursos hídrics, per la qual s'estableixen les condicions per a les noves autoritzacions i concessions d'aigües subterrànies a les Illes Balears.

■ Decret 132/1995, de 12 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament per al desplegament de la Llei 9/1991, de 27 de novembre, reguladora del cànon de sanejament d'aigües.

■ Llei 9/1991, de 27 de novembre, sobre del cànon de sanejament d'aigües.

Estat

■ Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.

■ Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas.

■ Real Decreto 378/2001, de 6 de abril, por el que se aprueba el Plan Hidrológico de las Islas Baleares.

■ Real Decreto 995/2000, de 2 de junio, por el que se fijan objetivos de calidad para determinadas sustancias contaminantes y se modifica el Reglamento de Dominio Público Hidráulico, aprobado por el Real Decreto 849/1986, de 11 de abril.

■ Real Decreto 509/1996, de 15 de marzo, de desarrollo del Real Decreto-Ley 11/1995, de 28 de diciembre, por el que se establecen las normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas.

■ Real Decreto-Ley 11/1995, de 28 de diciembre, por el que se establecen las normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas.

■ Real Decreto 1471/1989, de 1 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General para el desarrollo y ejecución de la Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas.

■ Real Decreto 258/1989, de 10 de marzo, por el que se establece la normativa general sobre vertidos de sustancias peligrosas desde tierra al mar.

■ Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas.

■ Real Decreto 734/1988, de 1 de julio, por el que se establecen normas de calidad de las aguas de baño.

■ Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.

■ Real Decreto 849/1986, de 11 de abril, por el que se aprueba el Reglamento del Dominio Público Hidráulico, que desarrolla los títulos preliminar, I, IV, V, VI y VII de la Ley 29/1985, de 2 de agosto, de Aguas.

Residus

Requisits mediambientales

■ Aplicar una sistemàtica en el centre turístic a fi de segregar els diferents tipus de residus i cedir-los per reutilitzar-los, reciclar-los o valorar-los (aplicable a residus **no perillosos).**

■ Entregar els residus **no perillosos** al sistema municipal de recollida urbana o a una empresa autoritzada.

■ Dipositar els residus **inerts** generats en l'hotel en un abocador autoritzat.

■ Posseir l'autorització com a activitat productora de residus perillosos o la inscripció en el registre de petits productors de residus (si la producció de RP no supera les 10 tones per any).

■ Envasar els residus perillosos i classificar-los segons la normativa vigent.

■ Establir contractes/protocols d'acceptació de residus entre el centre turístic i els gestors autoritzats, per a cada tipus de residu generat i, en especial, per als perillosos.

■ Arxivar els documents de control i de seguiment dels residus perillosos generats en el centre durant el període que marca la legislació vigent (cinc anys).

■ Establir un registre intern de la gestió dels residus perillosos generats en el centre turístic.

■ Fer obligatòriament una declaració anual de residus perillosos a l'administració, en cas que el centre turístic generi més de 10 tones a l'any.

■ Assegurar un emmagatzematge independent al centre turístic i una gestió individualitzada dels olis usats: vegetals (produïts en cuina) i minerals (tasques de manteniment, motors, grups electrògens, etc.)

■ Assegurar, si es fan reformes sobre les estructures que contenen amiant, que se'n fa una demolició controlada i que els materials es gestionen mitjançant empreses autoritzades i es dipositen en abocadors autoritzats.

A continuació es recull una llista de la legislació més rellevant en matèria de residus.

Illes Balears

■ **2006-08-03:** Aprovació definitiva del Pla Director Sectorial per a la Gestió dels Residus No Perillosos de Menorca.

■ **2006-03-06:** Resolució de 6 de març de la Conselleria de Medi Ambient, per la qual s'atorga l'autorització ambiental integrada de la planta de tractament i de gestió de residus de construcció i demolició, voluminosos i pneumàtics fora d'ús (PT1), promoguda per MAC INSULAR, SL.

■ **2006-02-24:** Acord del Ple del Consell de Mallorca, d'aprovació definitiva de la Revisió del Pla Director Sectorial per a la Gestió dels Residus Urbans de l'illa de Mallorca i de la seva publicació.

■ **2002-05-16:** Aprovació definitiva del Pla Director Sectorial per a la Gestió dels Residus de construcció, demolició, voluminosos i pneumàtics fora d'ús de l'illa de Mallorca.

■ **2001-08-02:** Correcció de les errades detectades a l'Ordre de la consellera de Medi Ambient, de 26 d'abril de 2001, de desenvolupament i execució del Pla Director Sectorial per a la Gestió dels Residus Urbans de Mallorca relativa al tractament dels residus d'origen animal i dels residus sanitaris del grup II.

■ Ordre de la Consellera de Medi Ambient, de 26 d'abril de 2001, de desenvolupament i execució del Pla Director Sectorial per a la Gestió dels Residus Urbans de Mallorca sobre el tractament dels residus d'origen animal i dels residus sanitaris grup II.

■ Decret 46/2001, de 30 de març, d'aprovació definitiva del Pla Director Sectorial per a la Gestió dels Residus Urbans d'Eivissa i Formentera.

■ Resolució de la Consellera de Medi Ambient de 20 de novembre de 2000, de desenvolupament i execució del Pla Director Sectorial per a la Gestió dels Residus Urbans de Mallorca, i de mesures transitòries per al triatge de residus d'envasos.

■ Decret 21/2000, de 18 de febrer, d'Aprovació definitiva del Pla Director Sectorial per a la Gestió dels Residus Urbans de Mallorca.

■ Decret 10/2000, de 4 de febrer, pel qual es fixa provisionalment i amb caràcter d'extrema urgència, la selecció i el vessament dels residus de la construcció i la demolició.

■ Decret 36/1998, de 13 de març, pel qual es crea el Registre de Petits Productors de Residus Tòxics i Perillosos de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

■ Decret 136/1996, de 5 de juliol, d'ordenació de la gestió dels residus sanitaris de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Estat

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

■ Real Decreto 228/2006, de 24 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 1378/1999, de 27 de agosto, por el que se establecen medidas para la eliminación y gestión de los policlorobifenilos, policloroterfenilos y aparatos que los contengan.

■ Real Decreto 1619/2005, de 30 de diciembre, sobre la gestión de neumáticos fuera de uso.

■ Real Decreto 208/2005, de 25 de febrero, sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos.

■ Orden INT/249/2004, de 5 de febrero, por la que se regula la baja definitiva de los vehículos descontaminados al final de su vida útil.

■ Real Decreto 1381/2002, de 20 de diciembre, sobre instalaciones portuarias de recepción de desechos generados por los buques y residuos de carga.

■ Real Decreto 1383/2002, de 20 de diciembre, sobre gestión de vehículos al final de su vida útil.

■ Orden MAM/304/2002, de 8 de febrero, por la que se publican las operaciones de valorización y eliminación de residuos y la lista europea de residuos.

■ Real Decreto 1378/1999, de 27 de agosto, por el que se establecen medidas para la eliminación y gestión de los policlorobifenilos, policloroterfenilos y aparatos que los contengan.

■ Real Decreto 782/1998, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases.

■ Ley 10/1998, de 21 de abril, de residuos.

■ Real Decreto 952/1997, de 20 de junio, por el que se modifica el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, de 14 de mayo, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos, aprobado mediante Real Decreto 833/1988, de 20 de julio.

■ Ley 11/1997, de 24 de abril, de envases y residuos de envases.

■ Real Decreto 45/1996, de 19 de enero, por el que se regulan diversos aspectos relacionados con las pilas y los acumuladores que contengan determinadas materias peligrosas.

■ Real Decreto 438/1994, de 11 de marzo, por el que se regulan las instalaciones de recepción de residuos oleosos procedentes de los buques.

■ Orden Ministerial de de 13 de julio de 1993 sobre Vertidos al mar. Instrucción para el proyecto de conducciones de vertidos desde tierra.

■ Orden de 28 de febrero de 1989, del Ministerio de Obras Públicas y Urbanismo, sobre gestión de aceites usados.

■ Real Decreto 833/1988, de 20 de julio , por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, de 14 de mayo, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos.

■ Ley 20/1986, de 14 de mayo, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos.

Atmosfera i contaminació acústica

Requisits mediambientals

■ Assegurar la utilització de substàncies permeses en els equips de refrigeració i protecció contra incendis, i controlar les emissions de substàncies que danyen la capa d'ozó (CFC, HCFC, halons, …).

■ Posseir l'autorització de les instal·lacions generadores de calor (calderes). Dur a terme el manteniment periòdic dels equips de climatització, d'aigua calenta sanitària i de calefacció, que l'ha de fer una empresa autoritzada.

■ Establir autocontrols i inspeccions periòdiques de les calderes (les inspeccions, les han de fer els organismes de control de l'administració).

■ Complimentar els llibres de registre d'emissions de les calderes.

■ Controlar l'alçada de les xemeneies en els sistemes d'evacuació de fums i en els de ventilació.

■ Controlar els nivells d'immissió de renou (nocturns i diürns) provinents d'equips de refrigeració, d'instal·lacions de bombeig, etc., mesurats en els límits exteriors de la instal·lació turística.

■ Posseir l'autorització d'alarmes.

A continuació es recull una llista de la legislació més rellevant en matèria d'atmosfera.

Illes Balears

■ Decret 20/1987, de 26 de març, de mesures de protecció contra la contaminació acústica del medi ambient en l'àmbit territorial de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Estat

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

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

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

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

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

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

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

■ Real Decreto 1066/2001, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento que establece condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitaria frente a emisiones radioeléctricas.

■ Real Decreto 2042/1994, de 14 de octubre, por el que se regula la Inspección Técnica de Vehículos.

■ Real Decreto 108/1991, de 1 de febrero, sobre prevención y reducción de la contaminación del ambiente producida por el amianto.

■ Real Decreto 1316/1989, de 27 de octubre, sobre protección de los trabajadores contra el ruido ambiental.

■ Real Decreto 717/1987, de 27 de mayo, por el que se modifica parcialmente el Decreto 833/1975, de 6 de febrero, y se establecen nuevas normas de calidad del aire en lo referente a contaminación por dióxido de nitrógeno y plomo.

■ Orden de 18 de octubre de 1976, sobre prevención y corrección de la contaminación atmosférica de origen industrial.

■ Orden de 10 de agosto de 1976, sobre Normas Técnicas para análisis y valoración de contaminantes atmosféricos de naturaleza química.

■ Decreto 833/1975, de 6 de febrero, por el que se desarrolla la ley 38/1972, de 22 de diciembre, de protección del ambiente atmosférico.

■ Ley 38/1972, de 22 de diciembre, de protección del ambiente atmosférico.

Unión Europea

■ Reglamento (CE) 2038/2000, que modifica el Reglamento (CE) 2037/2000, sobre las sustancias que agotan la capa de ozono, en cuanto a los inhaladores dosificadores y las bombas de infusión.

■ Reglamento (CE) Nº 2037/2000 del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de junio de 2000 sobre las sustancias que agotan la capa de ozono.

Normes Generals

Requisits mediambientals

■ Posseir les llicències d'activitat i d'obertura. La d'obertura ha d'estar actualitzada per a totes les activitats i per al conjunt d'instal·lacions del centre turístic.

■ Tenir l'estudi d'impacte ambiental i la declaració d'impacte ambiental (si eren necessaris).

A continuació es recull una llista de la legislació més rellevant en matèria de normes generals.

Illes Balears

■ Decret 18/1996, de 8 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament de les activitats classificades.

■ Llei 8/1995, de 30 de març, d'atribució de competències als consells insulars en matèria d'activitats classificades i parcs aquàtics, reguladora del procediment i de les infraccions i sancions.

■ Espais protegits: Si hi ha establiments dins l'àmbit d'un espai protegit o reserva marina, en els seus límits o que l'afecti de qualque manera, haurà de complir les especificacions del Pla d'Ordenació de Recursos Naturals (PORN), o cap altre normativa que afecti a aquest espai protegit.

Estat

■ Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (incorpora las Directivas 2003/4/CE y 2003/35/CE).

■ Real Decreto 9/2005, de 14 de enero, por el que se establece la relación de actividades potencialmente contaminantes del suelo y los criterios y estándares para la declaración de suelos contaminados.

■ Real Decreto 252/2003, de 28 de febrero, por el que se modifica el Reglamento del Impuesto sobre Sociedades aprobado por Real Decreto 537/1997, de 14 de abril, así como el Real Decreto 2281/1998, de 23 de octubre, por el que se desarrollan las disposiciones aplicables a determinadas obligaciones de suministro de información a la Administración tributaria y se modifica el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto 1307/1988, de 30 de septiembre, y el Real Decreto 2027/1995, de 22 de diciembre, por el que se regula la declaración anual de operaciones con terceras personas.

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

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

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

Energia

Illes Balears

■ Llei 3/2005, de 20 d'abril, de protecció del medi nocturn de les Illes Balears.

■ Decret 96/2005, de 23 de setembre, d'aprovació definitiva de la revisió del Pla Director Sectorial Energètic de les Illes Balears.

Estat

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

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

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

Regulacions específiques

■ Real Decreto 379/2001, de 6 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de almacenamiento de productos químicos y sus instrucciones técnicas complementarias MIE APQ-1, MIE APQ-2, MIE APQ-3, MIE APQ-4, MIE APQ-5, MIE APQ-6 y MIE APQ-7.

■ Real Decreto 1523/1999 de 1 de octubre, por el que se modifica el Reglamento de Instalaciones Petrolíferas, aprobado por Real Decreto 2085/1994, de 20 de octubre, y las ITC MI-IP03 aprobada por el RD 1427/1997, y MI-IP04, aprobada por el RD 2201/1995.

■ Real Decreto 1218/2002, de 22 de noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 1751/1998, de 31 de julio, por el que se aprobó el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios y sus Instrucciones Técnicas Complementarias y se crea la Comisión Asesora para las Instalaciones Térmicas de los Edificios.

■ Real Decreto 1751/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los edificios (RITE) y sus instrucciones técnicas complementarias ITE y se crea la comisión asesora para instalaciones térmicas en edificios.

■ Real Decreto 1523/1999, de 1 de octubre, por el que se modifica el Reglamento de instalaciones petrolíferas, aprobado por Real Decreto 2085/94, de 20 octubre, y las instrucciones técnicas complementarias MI-IP03, aprobada por el Real Decreto 1427/97, de 15 de septiembre, y MI-IP04, aprobada por el Real Decreto 2201/1995, de 28 de diciembre.

■ Real Decreto 1853/1993, de 22 de octubre de 1993, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de gas de locales destinados a usos domésticos, colectivos o comerciales.

■ Real Decreto 1244/1979, de 4 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de Aparatos a Presión.

■ Real Decreto 507/1982, de 15 de enero, por el que se modifican los artículos 6º y 7º del Reglamento de Aparatos a Presión.

■ Real Decreto 1504/1990, de 23 de noviembre, por el que se modifican determinados artículos del Reglamento de Aparatos a Presión.

■ Real Decreto 3099/77 de 8 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de seguridad para plantas e instalaciones frigoríficas.

■ Real Decreto 394/1979, de 2 de febrero, por el que se modifica el Reglamento de Seguridad para Plantas e Instalaciones Frigoríficas.

■ Orden de 24 de enero de 1978, por el que se aprueban las Instrucciones complementarias denominadas Instrucciones MI IF con arreglo a lo dispuesto en el Reglamento de Seguridad para Plantas e Instalaciones Frigoríficas.

■ Real decreto 754/1981, de 13 de marzo, por el que se modifican los artículos 28, 29 y 30 del Reglamento de Seguridad para Plantas e Instalaciones Frigoríficas.

■ Orden de 29 de noviembre de 2001 por la que se modifican las instrucciones técnicas complementarias MI-IF002, MI-IF004 y MI-IF009 del Reglamento de Seguridad para Plantas e Instalaciones Frigoríficas.

Gestió Mediambiental

Illes Balears

■ Decret 28/2004, de 8 d'octubre de 2004, del president de les Illes Balears, pel qual es designa l'òrgan competent en l'àmbit de les Illes Balears per atorgar l'etiqueta ecològica a la qual es refereix el reglament (CE) 1980/2000, de 17 de juliol.

■ Decret 123/2002, de 4 d'octubre, sobre la implantació de l'Agenda Local 21 als municipis de les Illes Balears.

■ Decret 145/2001, de 21 de desembre, de designació de l'organisme competent previst en el Reglament 761/2001, del Parlament europeu i del Consell, de 19 de març, relatiu al sistema de gestió i auditories mediambientals a l'àmbit de les Illes Balears, i creació del Registre Balear de centres turístics i no turístics adherits al sistema comunitari de gestió i auditories mediambientals.

■ Decret 81/19947, d'11 de juny, pel qual es regula la implantació d'un sistema voluntari de gestió i auditories mediambientals en els centres turístics de les Illes Balears.

Estat

■ Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación.

■ Real Decreto 85/1996, de 26 de enero, por el que se establecen normas para la aplicación del Reglamento (CEE) 1836/93, del Consejo, de 29 de junio, por el que se permite que las empresas del sector industrial se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental.

■ Real Decreto 2200/1995, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de la infraestructura para la calidad y la seguridad industrial.

■ Real Decreto 598/1994, de 8 de abril, por el que se establecen normas para la aplicación del Reglamento (CEE) 880/1992, de 23 de marzo, relativo a un sistema comunitario de concesión de etiqueta ecológica.

Unió Europea

■ Reglamento (CE) nº 761/2001, por el cual se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un Sistema Comunitario de Gestión y Auditoria Medioambientales (EMAS).

■ Reglamento (CE) 1980/2000 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de julio de 2000, relativo a un sistema comunitario revisado de concesión de etiqueta ecológica.

■ Decisión de la Comisión , de 7 de septiembre de 2001, que determina unas Directrices para la aplicación del Reglamento (CE) 761/2001 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 19 de marzo de 2001 (DOCE L 114, de 24.4.2001) por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS).

■ Recomendación de la Comisión, de 7 de septiembre de 2001, por la que se determinan unas directrices para la aplicación del Reglamento (CE) 761/2001 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 19 de marzo de 2001 (DOCE L 114, de 24.4.2001) por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS).

■ Recomendación de la Comisión de 10 de julio de 2003 sobre las orientaciones para la aplicación del Reglamento (CE) no 761/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se permite que las organizaciones se adhieran con

carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS) en lo que respecta a la selección y el uso de indicadores del comportamiento medioambiental.

■ Reglamento (CE) nº196/2006 de la Comisión, de 3 de febrero de 2006, por el que se modifica el anexo I del Reglamento (CE) nº761/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo para tener en cuenta la norma europea EN ISO 14001:2004, y se deroga la Decisión 97/265/CE.

ANNEX V
Guia de bones pràctiques

El principal objectiu de les bones pràctiques és promoure la millora de l'activitat que desenvolupen els centres turístics en relació amb el medi ambient. Cal indicar que la llista que es recull a continuació no és exhaustiva i que, a més, cada centre turístic ha d'analitzar-ne la situació real a fi de determinar quines bones pràctiques s'hi poden aplicar tenint en compte sempre els criteris de rendibilitat econòmica.

Per aconseguir-ho, es proposen unes recomanacions pensades per millorar l'eficiència mediambiental i que permetran:

- Reduir el consum d'aigua.

- Reduir el consum d'energia.

- Reduir els residus i gestionar-los correctament amb l'objectiu final de facilitar-ne la recuperació, la reutilització i el reciclat.

- Minimitzar l'efecte mediambiental derivat de les emissions a l'atmosfera, dels residus i dels abocaments d'aigües residuals.

- Protegir els valors naturals de l'entorn i la qualitat del medi.

- Establir una consciència mediambiental d'empresa, que han d'adoptar els empleats en les activitats quotidianes.

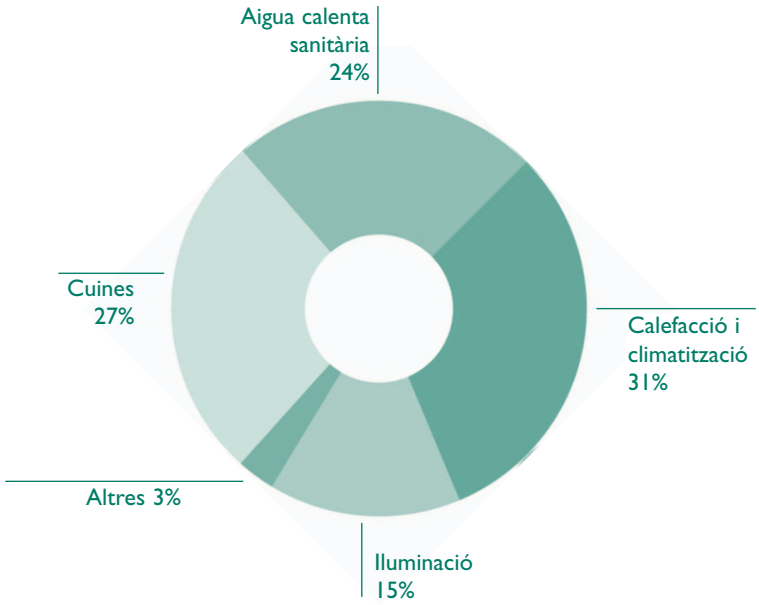
- Incentivar una conscienciació mediambiental en els usuaris del centre.

- Millorar la imatge mediambiental del centre turístic.

Mesures per a l'estalvi d'energia

La racionalització del consum energètic en els centres turístics està avalada per les condicions globals del mercat, que aconsellen un estalvi energètic per raons mediambientals, de competitivitat i de cost.

En la figura següent podem observar la distribució del consum energètic en un hotel, en termes percentuals:



Els costos energètics d'una instal·lació hotelera varien entre el 3% i el 6% del total de costos, i poden aconseguir-se uns estalvis de fins al 20% si s'hi aplica una sèrie de mesures encaminades a millorar l'eficiència energètica, amb la qual cosa es contribueix a reduir l'impacte mediambiental.

a) Generals de prevenció.

■ Controlar i registrar periòdicament el consum energètic de la instal·lació, tant globalment com per serveis representatius.

■ Elaborar estudis d'eficiència energètica, de caràcter global o particularitzat (estudis de tarifes, de reducció de la component reactiva, etc.).

■ Instal·lar comptadors complementaris que permetin controlar d'una manera efectiva del consum energètic segons les àrees, la qual cosa facilita la localització dels punts de pèrdua energètica.

■ Instal·lar equips destinats a la reducció del consum energètic, com són els anomenats equips de compensació de potència (ex: les bateries de condensadors) per corregir el factor de potència.

■ Reprogramar certes activitats amb un consum energètic significatiu a fi de transvasar una part del consum elèctric cap a les hores de cost més baix (hores vall). Exemple: activitats associades a bugaderia o altres que no afectin directament els clients.

■ Evitar consums innecessaris d'aparells que estan connectats constantment, com és el cas de televisors en situació d' "stand by".

■ Substituir els minibars per un servei d'habitacions o per uns frigorífics comuns.

■ Instal·lar un aïllament tèrmic adequat de la instal·lació.

■ Substituir els equips antics per uns altres de més eficiència energètica.

■ Utilitzar energies alternatives.

■ Utilitzar, quan es pugui, programes de rentat en fred, per al qual es poden reconsiderar el tipus de teixits, els colors de la tovalloles i els serveis de llit.

■ Utilitzar l'aigua calenta de calderes en les rentadores i els rentavaixelles, amb la qual cosa es minimitza el consum elèctric per causa de l'escalfament d'aigua.

b) Associades a la reducció del consum energètic per il·luminació.

■ Planificar correctament els sistemes d'il·luminació elèctrica per tal d'evitar punts de llum inútils, d'acord amb les característiques de cada zona i el tipus d'il·luminació més conforme amb les necessitats, i aprofitar tant com es pugui la llum solar.

■ Substituir l'enllumenat incandescent pels sistemes basats en tubs fluorescents o bombetes compactes de baix consum.

■ Instal·lar detectors de presència (infrarojos o ultrasons) que activen i desactiven automàticament la il·luminació i/o interruptors temporitzats que asseguren la desconnexió de la il·luminació després d'un temps prudencial en les zones de pas infreqüent, en particular, passadissos d'accés a habitacions, zones de servei i manteniment, etc.

■ Instal·lar interruptors solars per a regular la il·luminació exterior. Aquests sistemes automàtics permeten regular tant la intensitat de la il·luminació com l'encesa i l'apagat de la mateixa en funció de la llum natural existent.

■ Instal·lar sistemes de desconnexió automàtica en la sortida de les habitacions.

■ Netejar de forma periòdica les lluminàries, els tubs, les bombetes i les pantalles de manera que s'obtingui el màxim rendiment de l'ús de l'energia empleada.

c) Associades a la reducció del consum energètic per causa de la climatització i de la calefacció.

■ Instal·lar sistemes de control i regulació centralitzats de la temperatura que permetin un control exacte de la temperatura ambiental programada.

■ Fer un manteniment periòdic de l'estat dels vidres en finestres i terrasses i, sobretot, vigilar-hi les possibles fissures i repassar-ne les juntes amb massilla. Instal·lar (quan sigui viable) panells d'energia solar per produir aigua calenta sanitària.

■ Instal·lar en finestres i terrasses uns sistemes de tall que desconnecten el sistema d'aire condicionat quan romanen obertes.

■ Instal·lar un aïllament adequat de les conduccions d'aigua calenta, de la calefacció i dels circuits d'aire condicionat.

■ Implantar mesures encaminades a disminuir guanys de calor en època estival, considerant en tot cas possibles pèrdues de transmissivitat de la llum. Per exemple: utilització de tendals o para-sols en les finestres, utilització de vidre o làmines plàstiques reflectores en finestres i terrasses.

■ Utilitzar bombes de calor en lloc de sistemes individualitzats de fred i calor.

Mesures per a l'estalvi d'aigua

L'aigua és un recurs limitat, per a la qual cosa s'ha de gestionar utilitzant totes les estratègies possibles per tal d'assegurar-ne tant la quantitat com la qualitat.

Per aplicar com cal aquesta mesura és necessària la participació dels empleats i dels usuaris del centre turístic, ja que en gran mesura els hàbits d'ús són la causa que aquest recurs es tudi.

Segons l'ús de l'aigua, cada centre turístic pot aplicar les mesures següents:

a) Associades al manteniment dels jardins:

■ Captació i canalització de l'aigua de pluja per després utilitzar-la per regar.

■ Sempre que sigui possible, utilitzar l'aigua depurada per regar.

■ Si es pot, utilitzar el rec per degoteig. Si no, utilitzar el rec per aspersió.

■ Crear zones d'ombra en el jardí, a fi d'evitar pèrdues d'aigua per causa de l'evaporació.

■ Utilitzar plantes autòctones o alóctones que requereixin consums mínims d'aigua en el jardí.

■ Establir una estratègia de rec en hores de baixa insolació.

■ Limitar el rec a les situacions estrictament necessàries, d'acord amb les característiques de les plantes i de les àrees enjardinades.

b) Associades al manteniment de la instal·lació.

■ Controlar periòdicament i registrar els consums d'aigua per contrastar els nivells de consum amb el nivell d'ocupació. Aquest és un requisit bàsic per establir els objectius de reducció i analitzar-ne l'èxit obtingut, a més de permetre la detecció de fuites en la xarxa interna de distribució.

■ Establir un manteniment periòdic preventiu de les xarxes de distribució d'aigua i de aixetes, cisternes, dutxes, etc., i registrar-ne els resultats.

■ Instal·lar dispositius per reduir el consum d'aigua, com són:

- Delimitadors de pressió en les dutxes i difusors que redueixen el cabal per unitat de temps.
- Mecanismes que redueixen el volum d'aigua en els dipòsits, ja sigui mitjançant la introducció de sistemes casolans o amb dispositius que limitin el recorregut de la boia.
- Substitució de les cisternes convencionals per unes altres més eficaces.
- Utilització de sistemes de tall automàtic en els serveis d'àrees comunes mitjançant aixetes amb temporitzador o equips activats amb cèl·lules de detecció de presència.
- Instal·lar aixetes de monocomandament.

c) Associades a la neteja i a la bugaderia.

■ Fomentar en els empleats la utilització racional de l'aigua en les operacions de neteja i bugaderia (exemple: optimitzar la càrrega de la rentadora i del rentavaixelles).

■ Assegurar-se que els equips s'utilitzen amb la càrrega plena.

■ Instal·lar rentadores i rentavaixelles amb programes d'estalvi d'aigua.

Mesures per a la reducció, la recuperació, la reutilització i el reciclatge dels residus

El turisme és una activitat generadora de residus. Recollir-los, tractar-los i gestionar-los són uns problemes per als quals es necessita tant un compromís de les indústries turístiques com dels clients.

Com a estratègia de minimització, s'ha de donar prioritat a les mesures tendents a evitar que es generin residus, seguides del foment de la reutilització, del reciclatge i, quan aquestes no siguin possibles, de l'eliminació segura.

A fi de facilitar la reducció, la reutilització i el reciclat dels residus indicam una sèrie de bones pràctiques que poden seguir els centres turístics.

a) Encaminades a la segregació de residus.

■ Instal·lar contenidors específics, identificats adequadament per als diferents tipus de residus. (ex: piles, paper i cartó, plàstic, llaunes, vidre, tubs fluorescents, etc.)

■ Promoure la participació dels usuaris en els programes de recuperació de residus; per exemple, amb recollidors específics per a piles usades i paper, o llaunes de refresc. Informar dels resultats aconseguits.

b) Associades a la reducció del volum dels residus.

■ Comprar productes en l'estat més simple i evitar sempre que es pugui els embolcalls, els envasos o els embalatges innecessaris.

■ Substituir els envasos petits o individuals dels productes de gran consum oferts en habitacions o menjadors per uns altres reutilitzables.

■ Reduir al màxim els productes d'un sol ús (motllos de plàstic per a conserva, etc.) i utilitzar materials d'ús continu.

■ Acordar amb el proveïdor la recollida dels envasos usats.

■ En els serveis comuns utilitzar equips elèctrics d'assecament en lloc de tovalloles de paper d'un sol ús.

c) Associades a la reutilització dels residus.

■ Utilitzar el paper per les dues planes a l'hora d'escriure, imprimir o fer fotocòpies dels documents d'ús intern.

■ Utilitzar tovallons i jocs de taula de tela en lloc de material de paper o plàstic.

■ Reutilitzar per a les tasques de neteja els elements de tela deteriorats.

■ Utilitzar material orgànic procedent de cuines o de les tasques de jardineria per elaborar compost.

Mesures per minimitzar el potencial contaminant d'emissions a l'atmosfera, de residus i d'abocaments d'aigües residuals

a) Associades a la minimització del renou generat.

El renou es pot definir com la barreja complexa de sons amb diferents freqüències. En aquest sentit ampli, pot considerar-se com a renou qualsevol so que interfereixi en alguna activitat humana i que constitueix una font molt important d'insatisfaccions en els clients.

Les fonts de renou més importants en un centre turístic són:

- Instal·lacions de fontaneria.
- Calefacció.
- Climatització.
- Instal·lacions elèctriques.
- Ascensors.
- Electrodomèstics.
- Equips sonors.

Per reduir el nivell de renou d'aquest tipus d'instal·lacions, es recomana adoptar les mesures següents:

■ Instal·lar la maquinària que fa més renou en les àrees allunyades de potencials receptors.

■ Programar les activitats de més renou a unes hores del dia que puguin molestar menys als usuaris o a altres potencials receptors (ex. utilització de

maquinària per tallar la gespa, abocament d'escombraries, etc.)

■ Establir limitadors de potència en els equips de música.

■ Aïllar finestres i terrasses amb doble vidre, amb cortines difractives exteriors o d'altres.

■ Insonoritzar adequadament l'edifici i les habitacions.

■ Aïllar acústicament els centres de transformació.

b) Associades a la minimització del potencial contaminant de les emissions a l'atmosfera.

La contaminació atmosfèrica contribueix a la formació de pluja àcida i, en l'àmbit global, a l'escalfament de la terra i a la destrucció de la capa d'ozó.

En els centres turístics els focus principals de contaminació atmosfèrica són:

■ Les calderes i els equips de combustió.

■ Els equips de climatització i refrigeració.

■ Els aerosols de productes de neteja.

Per tal de reduir el nivell d'emissió a l'atmosfera es recomana adoptar les mesures següents:

■ Utilitzar gas natural com a substitutiu dels combustibles líquids i sòlids.

■ Utilitzar gasoli en lloc de fueloil.

■ Utilitzar equips de refrigeració, congelació o aire condicionat que no continguin CFC o HCFC.

■ Fer sovint un manteniment preventiu dels equips amb substàncies que perjudiquin la capa d'ozó (CFC, freons, etc.).

■ En el cas d'aerosols o d'esprais es poden substituir per productes comprats al detall de les mateixes característiques però amb polvoritzadors manuals o altres sistemes alternatius sense gasos propulsors.

c) Associades a la minimització de potencial contaminant de residus i abocaments.

Per reduir la càrrega contaminant dels abocaments de residus, s' indiquen una sèrie de mesures que han demostrat ser eficaces:

■ Utilitzar mètodes tradicionals com a substituts de productes químics en les tasques de jardineria.

■ Utilitzar mètodes biològics en lloc de substàncies químiques.

■ Tenir en compte els aspectes mediambientals a l'hora de comprar els productes i comprar els que siguin menys agressius, fins i tot quan sigui necessari comprar productes químics.

■ Evitar sempre que es pugui comprar productes amb components tòxics o perillosos.

■ Comprar els detergents i els productes de neteja que respectin més el medi ambient.

■ Recollir els olis vegetals usats i gestionar que s'entreguin a un recuperador autoritzat.

■ Comprovar periòdicament el nivell de combustible emmagatzemat en els tancs i comparar-lo amb el consum aparent amb l'ocupació de l'hotel.

■ Revisar sovint l'estanquitat dels tancs d'emmagatzematge de combustibles o d'altres productes contaminants.

Mesures per a l'ús i la protecció de la natura i de les destinacions turístiques

Els centres turístics han de promoure entre els clients l'ús responsable de les destinacions turístiques amb una sèrie de bones pràctiques. A continuació se'n reflecteixen algunes:

■ Fomentar les visites culturals i les excursions a llocs d'interès mediambiental de les Illes Balears.

■ Fomentar les excursions que utilitzin el senderisme i la bicicleta.

■ Col·laborar amb l'Ajuntament en les activitats culturals, en les de recuperació i embelliment del patrimoni artístic, etc.

■ Fomentar la utilització del transport públic.

■ Fomentar la compra de productes autòctons.

■ Col·laborar amb l'Ajuntament en la reforestació d'àrees degradades.

■ Planificar els jardins amb espècies autòctones i sobretot les que poden afavorir la presència de fauna diversa, i evitar transformacions importants de les àrees de gaudiment.

Mesures per a la sensibilització mediambiental dels clients

La participació dels turistes en els programes de millora mediambiental és fonamental per tal d'aconseguir els objectius de protecció del medi ambient.

Aquesta participació serà positiva si l'usuari del centre turístic està informat del per què de les mesures, de com dur-les a terme i de quins resultats s'estan obtenint.

Per aconseguir-ho és necessari adoptar una sèrie de mesures adreçades a sensibilitzar mediambientalment els clients, per exemple:

■ Informar-los sobre les opcions de turisme ecològic a les Illes Balears.

■ Explicar-los la conveniència d'apagar els llums en sortir de l'habitació, de no sobreescalfar-la, de dutxar-se en lloc de banyar-se, etc.

■ Fomentar la participació en els programes de recollida selectiva.

■ Informar-los sobre els aspectes que contribueixen a mantenir netes les platges, les zones turístiques i les àrees naturals.

■ Informar-los sobre els valors naturals de les àrees adjacents.

ANNEX VI
Guia per a l'autoavaluació de l'SGMA en el centre turístic

Les guies d'autoavaluació que es presenten a continuació pretenen servir d'ajuda al centre turístic per determinar-ne el nivell d'adequació a la legislació mediambiental vigent i comprovar l'estat d'implantació del sistema de gestió mediambiental. Aquests documents s'han elaborat amb la finalitat de servir de referència per redactar-ne d'altres que reuneixin les característiques particulars de cada centre turístic.

En la revisió (autoavaluació) del sistema de gestió mediambiental, hem de tenir en compte els aspectes següents:

- Avaluació del compliment dels requisits legals aplicables:
  - Es té en compte tots els requisits legals aplicables?
  - S'assegura l'obtenció de nova legislació?
  - Compleix les obligacions legals?
- Avaluació de la implantació del sistema de gestió mediambiental:
  - Comprèn tots els requisits recollits en el Reglament en forma i en contingut?
  - S'hi ha implantat correctament el sistema?

Basant-se en aquests criteris, s'han definit les qüestions més significatives que ens permetran avaluar tots els aspectes que formen part del sistema de gestió mediambiental.

Avaluació del compliment dels requisits legals aplicables

L'annex V inclou una recopilació de la principal normativa ambiental aplicable als centres turístics de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

A fi de determinar si el centre compleix els requisits legals aplicables utilitzarem les preguntes següents:

AIGÜES

■ Coneix i té registrada la legislació aplicable en relació amb els abocaments?

Proveïment

■ Quines són les fonts de proveïment d'aigua al centre?.

- Xarxa municipal.
- Pou privat.
- Altres (indicar quines).

■ En el cas que s'utilitzin pou/s privat/s o una altra font de subministrament diferent de la xarxa municipal, es paga el cànon de sanejament?.

■ En cas d'utilitzar pous o una altra font de proveïment a més de la xarxa municipal, es considera aquest consum en el càlcul del cànon de sanejament?.

■ En cas que s'utilitzin fonts diferents de la xarxa de sanejament, ¿es fan controls de la qualitat de l'aigua de subministrament d'acord amb els condicionants tecnicosanitaris, amb la periodicitat i amb els paràmetres que s'han de controlar?

■ Es proveeix el centre d'aigües subterrànies?.

■ En cas afirmatiu, el proveïment supera els 7.000 m3 anuals?.

■ En cas afirmatiu. té la concessió administrativa?.

Abocament

- Indiqueu quina és la destinació de l'abocament de les aigües residuals:
  - Canal públic, inclosos aigües continentals, subterrànies o superficials, basses o excavacions, subsòl o terreny, injecció o dipòsit.
  - Xarxa de sanejament.
  - Mar.
- En cas que s'aboqui al canal públic, té la corresponent autorització que expedeix l'organisme administratiu competent?.
- Du a terme controls trimestrals de la qualitat de l'abocament? .
- En cas afirmatiu, és una empresa col·laboradora de l'organisme competent (Direcció General de Recursos Hídrics) la que fa les determinacions?.
- En cas que s'aboqui directament a la mar, té l'autorització d'abocament que pertoca?.
- En cas afirmatiu, compleix en l'actualitat els requisits recollits en l'autorització esmentada i, en especial, els que regulen els límits dels paràmetres que s'han de controlar i la freqüència de mostreig?.
- En el cas que s'aboqui a la xarxa de sanejament, compleix els requisits que recull l'ordenança municipal aplicable?

Rec

- En el cas que el centre utilitzi aigües depurades d'origen urbà per regar, coneix i en té registrades les obligacions legals?.
- Posseeix l'autorització administrativa per utilitzar-les?.
- Quant a l'aigua que utilitza, compleix els límits recollits en la normativa de referència?.

RESIDUS

■ Té el centre un registre amb la normativa relativa a residus urbans?.

■ Es dipositen els residus a l'hora i en el lloc convinguts d'acord amb el que estableix la normativa de referència?.

■ S'abonen les taxes municipals respectives per a la recollida i per a la gestió dels residus?.

■ En el cas de què existeixi en el seu territori normativa específica relativa a la gestió de fluorescents, piles, etc., aquesta es dur a terme segons allò especificat per la llei?

■ Se subministra la informació necessària a l'Ajuntament quan els residus, a causa de les seves característiques, poden produir un trastorn en la recollida, en el transport o en el tractament?.

■ S'emmagatzemen convenientment els olis vegetals a fi d'impedir que s'aboquin per les piles de rentat, les arquetes o les clavegueres?.

■ Es gestionen els olis vegetals mitjançant un gestor autoritzat?.

■ Es tenen els documents de control i seguiment de l'entrega dels olis vegetals al gestor autoritzat?.

Residus perillosos (RP)

■ El centre separa adequadament els diferents residus de caràcter perillós i també respecte els de caràcter urbà?.

■ El centre els envasa, els etiqueta i els emmagatzema d'acord amb el que estableix la normativa aplicable?.

■ S'excedeix en més de sis mesos el temps d'emmagatzematge d'aquest tipus de residus?.

■ En cas afirmatiu, té l'autorització de l'organisme ambiental de la comunitat autònoma?.

■ Té i manté actualitzat un registre en què consti la quantitat, la naturalesa, la identificació, l'origen, els mètodes i els llocs de tractament, com també les dates de generació i de cessió d'aquests residus?.

■ Es complementen els documents de control i seguiment dels residus tòxics i perillosos?.

■ Els residus es cedeixen al transportista i/o al gestor que hagi autoritzat la comunitat autònoma?.

■ Emmagatzema els olis usats (minerals) en condicions satisfactòries, evitant barreges amb l'aigua o amb altres residus no oleaginosos?.

■ Hi ha instal·lacions que permetin conservar-hi els olis usats fins que es recolleixen?.

■ S'entreguen els olis usats a una persona autoritzada per recollir-los o els recull el mateix centre amb l'autorització corresponent de l'organisme autonòmic competent i els transporta fins al lloc de gestió autoritzat? o els gestiona el mateix centre mitjançant l'oportuna autorització?.

■ Compleix les obligacions legals en relació amb la formalització dels documents establerts a l'efecte per al control i per al seguiment dels olis usats?.

RENOUS I VIBRACIONS

■ Coneix i té registrada la normativa aplicable en relació amb l'emissió de renous a l'exterior?.

■ Es detecta renou significatiu generat per alguna de les activitats o operacions del centre?.

■ S'han rebut queixes a causa de renous a l'exterior?.

■ S'han rebut denúncies a causa de renous a l'exterior?.

■ En cas afirmatiu, supera els nivells legals?.

■ En cas afirmatiu, s'han adoptat mesures per reduir els nivells produïts?.

CONTAMINACIO ATMOSFÈRICA

■ Coneix i té registrada la normativa aplicable en relació amb la contaminació atmosfèrica?.

■ Hi ha en el centre focus que es puguin catalogar com a potencialment contaminants de l'atmosfera? En cas afirmatiu, indiqueu-ne el grup per a cadascun.

■ Té l'autorització corresponent per classificar-los?.

■ Realitza determinacions de las emisions per un O.C.A. (Organisme de Control de l'Administració en matèria de medi ambient)?.

■ Hi ha un llibre de registre, formalitzat degudament, per a cada focus d'emissió catalogat?.

PERMISOS GENERALS

■ Les característiques de la instal·lació requereixen un estudi d'impacte ambiental?, el té?.

■ En cas afirmatiu, compleix en l'actualitat els requisits de protecció mediambiental que recull l'estudi d'impacte?.

■ Té els permisos que expedeix l'Ajuntament d'instal·lació i d'obertura?.

■ En cas afirmatiu, compleix en l'actualitat els requisits de protecció mediambiental que s'imposen per a la concessió d'aquests permisos?.

■ En el cas que s'hagin fet modificacions que així ho requereixin, s'hi han tingut en compte els permisos municipals esmentats i/o els estudis d'impacte ambiental?.

REGULACIÓ ESPECÍFICA

■ Coneix i té registrades les obligacions legals relatives al control d'equips i/o d'instal·lacions potencialment perillosos per a les persones i per al medi ambient?.

■ Té els certificats, que emeten les entitats d'inspecció acreditades, dels equips que necessiten per imperatiu legal d'una posada en marxa específica?.

■ Du a terme revisions periòdiques, per una entitat col·laboradora o un instal·lador autoritzat, dels equips que per imperatiu legal així ho requereixen?, posseeix els registres que ho asseguren?.

Avaluació de la implantació del sistema de gestió mediambiental

L'avaluació del sistema de gestió mediambiental ha de tenir en compte dos aspectes bàsics:

■ Que els requisits estiguin, tant en forma com en contingut, d'acord amb el que especifica la norma de referència.

■ Que el sistema ja s'hagi implantat, és a dir, que hagi funcionat el temps suficient per generar els registres necessaris que permetin comprovar allò que n'especifica la documentació.

Aquesta part del protocol consisteix en una guia recordatori dels requisits de la norma, recollits com a preguntes, depenent l'efectivitat de l'avaluació de la perícia de l'auditor per detectar les evidències necessàries.

Llista de comprovació

Qüestions sobre política mediambiental	Si	No	Docum. Ref.	Observacions
■ Hi ha una declaració escrita de l'empresa en què se n'indica la política mediambiental?				
■ L'ha promoguda i desenvolupada la direcció del centre?				
■ Estan ben definits els objectius generals i els principis d'acció del centre respecte del medi ambient?				
■ És adequada a les activitats i als serveis i també als aspectes mediambientals del centre?				
■ Hi ha algun document que en garanteixi l'actualització periòdica i, en especial, com a resultat de revisions del sistema o auditories?				
■ Compleix els requisits legals corresponents al medi ambient?				
■ Inclou un compromís de millora contínua de l'actuació mediambiental?				
■ La política s'ha comunicat correctament als empleats del centre?				

Llista de comprovació				
Qüestions sobre política mediambiental	**Si**	**No**	**Docum. Ref.**	**Observacions**
■ S'han definit i documentat els objectius mediambientals del centre?				
■ Els objectius definits són coherents amb la política mediambiental?				
■ Els objectius definits s'han establert de manera quantitativa (sempre que sigui possible)?				
Qüestions sobre el programa mediambiental	**Si**	**No**	**Docum. Ref.**	**Observacions**
■ Té el centre un programa mediambiental?				
■ S'hi ha inclòs tots els objectius mediambientals definits?				
■ S'han fixat les responsabilitats per assolir els objectius definits per al centre?				
■ Recull el programa els mitjans necessaris per aconseguir cadascun dels objectius mediambientals i els terminis per aconseguir-los?				
■ Estan documentats els mecanismes per fer canvis i modificacions en el programa/es mediambiental/s?				

Llista de comprovació

Qüestions sobre el sistema de gestió mediambiental	Si	No	Docum. Ref.	Observacions
■ S'ha documentat en el sistema de gestió la manera de revisar i, si fos el cas, de modificar la política, els objectius i el programa o programes mediambientals del centre?				
■ S'han definit i documentat les responsabilitats, les activitats i les interrelacions del personal clau, que porta a terme i controla els treballs que afectin al medi ambient?				
■ Hi ha un representant de la gestió mediambiental del centre?				
■ Se n'han documentat les responsabilitats i les funcions?				

Llista de comprovació				
Qüestions relatives als aspectes mediambientals i requisits legals	**Si**	**No**	**Docum. Ref.**	**Observacions**
■ Està documentada la manera d'avaluar els aspectes mediambientals?				
■ Es manté un registre dels aspectes mediambientals significatius?				
■ En l'avaluació i en el registre dels aspectes mediambientals s'hi han inclòs els que es deriven de?:				
1. les situacions normals i anormals de funcionament				
2. les situacions d'emergència o els incidents				
3. les activitats passades, presents o futures				
■ Hi ha en el centre un registre dels requisits legals?				
■ Hi ha un procediment que garanteixi que s'hi inclouran tots els requisits legals aplicables al centre?				

Llista de comprovació

Qüestions sobre el control operacional	Si	No	Docum. Ref.	Observacions
■ S'han establert documentalment les funcions, les activitats, i els processos que afectin o puguin afectar el medi ambient?				
■ S'ha documentat la manera de dur a terme les activitats, tant les dels mateixos empleats del centre com les d'altres persones que actuen per compte d'altri, que puguin repercutir sobre el medi ambient o puguin incomplir la política mediambiental?				
■ Ha establert procediments específics per regular les activitats de compres?				
■ Aquests procediments, asseguren que les activitats dels proveïdors i de les persones que actuen per compte d'altri es duen a terme d'acord amb els requisits de la política mediambiental?				

Llista de comprovació				
Qüestions sobre l'incompliment i les mesures correctores	**Si**	**No**	**Docum. Ref.**	**Observacions**
■ El disseny del sistema assegura els mecanismes per detectar els incompliments de la política, dels objectius o de les normes mediambientals del centre?				
■ Aquests mecanismes, estableixen que s'han d'adoptar les mesures preventives o correctores dels incompliments detectats?				
■ S' apliquen controls per garantir l'eficàcia de les possibles mesures preventives?				
■ Es registren els canvis en els procediments, en la documentació i en els registres que es deriven de les mesures correctores?				

Llista de comprovació				
Qüestions sobre els registres de la gestió mediambiental	**Si**	**No**	**Docum. Ref.**	**Observacions**
■ S'ha establert la documentació adequada que permeti:				
1. Confrontar la política, els objectius i els programes del sistema				
2. Documentar les funcions i les responsabilitats fonamentals				
3. Descriure les interrelacions dels elements del sistema				
■ Es poden identificar els registres amb l'activitat o amb el servei implicat?				
■ Hi ha mesures per garantir l'accés de les parts interessades als registres?				
■ Permeten els registres demostrar la conformitat amb els requisits especificats?				
■ Permeten els registres verificar fins a quin punt s'han complert els objectius i les metes mediambientals?				

Llista de comprovació				
Qüestions sobre els registres de la gestió mediambiental	**Si**	**No**	**Docum. Ref.**	**Observacions**
■ Hi ha registres de:				
1. requisits legals i reglamentaris.				
2. aspectes mediambientals.				
3. informes de revisió o auditoria.				
4. infraccions de la política i accions correctives.				
5. descripció d'incidents, accidents i accions empreses.				
6. descripció de queixes i reclamacions i accions empreses.				
7. informes d'inspecció d'equips i manteniment.				

Llista de comprovació

Qüestions sobre les auditories i revisió del sistema	Si	No	Docum. Ref.	Observacions
■ Hi ha un procediment per fer auditories i/o revisions del sistema?.				
■ Hi ha un pla d'auditories?.				
■ En aquest pla, s'hi especifica:				
1. Activitats, àrees i emplaçaments que s'han d'auditar.				
2. Periodicitat i duració de l'auditoria.				
3. Responsabilitats sobre l'auditoria de cada activitat, àrea o emplaçament.				
4. Requisits d'independència de l'auditor.				
5. Requisits d'experiència .				

ANNEX VII
Bibliografia

Normes de referència

■ Reglament (CE) 761/2001, de 19 de març de 2001, pel qual es permet que les organitzacions s'adhereixin amb caràcter voluntari a un sistema comunitari de gestió i auditoria mediambientals (EMAS).

■ Recomanació de la Comissió de 7 de setembre de 2001 (núm. C(2001) 2503), que estableix unes directrius per a l'aplicació del Reglament 761/2001 en relació amb les declaracions mediambientals, la implicació dels treballadors, la determinació dels aspectes mediambientals i l'avaluació de la significació, com també directrius per als verificadors en relació amb la verificació de les petites i mitjanes empreses.

■ Decisió de la Comissió de 7 de setembre de 2001 (núm. C(2001) 2504), que determina directrius sobre la idoneïtat de les entitats que es registren en l'EMAS II, la periodicitat de la verificació, la validació i l'auditoria, i la utilització del logotip de l'EMAS II.

■ Norma UNE-EN ISO 14001:1996. Sistemes de gestió mediambiental. Especificacions i Directrius per utilitzar-los.

■ Norma UNE-EN ISO 14010:1996. Directrius per a l'auditoria mediambiental. Principis generals.

■ Norma UNE-EN ISO 14011:1996. Directrius per a l'auditoria mediambiental Procediments d'auditoria. Auditoria dels sistemes de gestió mediambiental.

■ Norma UNE-EN ISO 14012:1996. Directrius per a les auditories mediambientals. Criteris de qualificació per als auditors mediambientals.

■ Norma UNE 150101:2001. Sistemes de gestió mediambiental. *Guia per a la implantació d'un sistema de gestió mediambiental d'acord amb UNE-EN ISO 14001 en hotels i altres allotjaments turístics, i requisits addicionals per al registre en el Reglament EMAS.*

■ Procediment GCA-ENAC-UMA: Criteris generals per a l'acreditació. Competència tècnica dels verificadors mediambientals.

■ Norma UNE-EN-ISO 14001:2004. Sistemas de gestión medioambiental. Especificaciones y directrices para su utilización.

■ Recomendación de la Comisión de 10 de julio de 2003 sobre las orientaciones para la aplicación del Reglamento (CE) no 761/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS) en lo que respecta a la selección y el uso de indicadores del comportamiento medioambiental.

■ Reglamento (CE) nº196/2006 de la Comisión, de 3 de febrero de 2006, por el que se modifica el anexo I del Reglamento (CE) nº761/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo para tener en cuenta la norma europea EN ISO 14001:2004, y se deroga la Decisión 97/265/CE.

Bibliografía de referència

■ AMBESA FERNÁNDEZ-VITORIA, VICENTE; *Auditorías Medioambientales: guía metodológica.* Mundi-Prensa, Madrid 1995.

■ CAMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE TOLEDO, ECO MANAGEMENT GUIDE. *Guia de Autoanálisis Medioambiental.* Ed. Cámara de Comercio e Industria de Toledo, 1996.

■ CONSELLERIA DE MEDI AMBIENT, ORDENACIÓ DEL TERRITORI I LITORAL. *Guia de bones pràctiques ambientals en instal·lacions turístiques. Sistema de Gestió Mediambiental. Decret 81/1997.* Palma, 1997.

■ CONSELLERIA DE MEDI AMBIENT. *Guia de bones pràctiquesambientals per a instal·lacions turístiques. La gestió de l'aigua.* Palma, 2000.

■ CONSELLERIA DE MEDI AMBIENT. *Guia de bones pràctiques ambientals per a instal·lacions turístiques. La gestió dels residus*. Palma, 2000.

■ DEPARTAMENT DE MEDI AMBIENT, GENERALITAT DE CATALUNYA. *Guia per a la implantació i el desenvolupament d'un sistema de gestió ambiental.* Barcelona, 1997.

■ DEPARTAMENT DE MEDI AMBIENT, GENERALITAT DE CATALUNYA. *Guia pràctica per a la implantació d'un sistema de gestió ambiental. Manuals d'ecogestió núm. 2*. Barcelona, 2000.

■ DEPARTAMENT DE MEDI AMBIENT, GENERALITAT DE CATALUNYA. *Recull legislatiu bàsic dels sistemes voluntaris de qualificació ambiental per a empreses, productes i serveis*. Barcelona, 2001.

■ DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD; *Guía para la realización de auditorías medioambientales en las empresas*. Dirección General de Prevención i Promoción de la Salud, Asociación Española para la Calidad. Madrid, Comunidad, Consejería de Salud, D.L. 1995.

■ HUNT,D & C. JOHNSON. *Sistemas de gestión medioambiental.* Ed. McGrawhill/interamericana de España, S.A. Madrid, 1996.

■ LEE HARRISON; *Manual de auditoría medioambiental. Higiene y Seguridad.* Ed. McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A., Madrid 1996.

■ UK. LOCAL GOVERNMENT; *A Guide to the Eco-Management and Audit Scheme. A Manual for Environmental Management in Local Government.* Ed.HMSO Publications Centre, London 1993.

■ International Network for Environmental Management y 14000& One Solutions Ltd. EMAS 2000. *La herramienta dinámica para la protección medioambiental y para el desarrollo sostenible.*

ANNEX VIII
Adreces d'interès

■ Comunitat Autònoma de les Illes Balears:
http://www.caib.es
http://ecotur.caib.es (programa ECOTUR)
http://pia.caib.es (Punt d'Informació Ambiental)
http://idi.caib.es (Institut d'Innovació Empresarial de les Illes Balears)

■ Ministeri de Medi Ambient
www.mma.es

■ Dirección General de Turismo
http://www.mcx.es/turismo/dgtur
■ *Instituto para la Calidad Turística Española*
http://www.icte.es/index.html

Unió Europea:

■ EMAS
http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm

■ Etiqueta Ecològica Europea
http://ec.europa.eu/environment/ecolabel

■ Agència Europea de Medi Ambient
http://www.eea.eu.int

■ Entitat d'acreditació
http://www.enac.es

■ Asociación Nacional de Verificadores y Auditores Medioambientales
http://www.anavam.com/

■ Accés a subvencions
www.europa.eu.int/comm/life/home.htm
www.fundacion-biodiversidad.es
http://europa.eu.int/comm/environment/funding/intro_en.htm
http://europa.eu.int/comm/environment/life/futureoflife.htm
http://europa.eu.int/comm/environment/newprg/index.htm
http://europa.eu.int/comm/environment/newprg/pdf/6eapbooklet_es.pdf
http://assets.panda.org/downloads/eufundingforenvironmentweb.pdf

■ Comitè europeu de normalització
http://www.cenorm.be/

■ Comitè tècnic responsable de les normes mediambientals a ISO
http://www.tc207.org/

■ Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos
http://www.cehat.com

■ Federació Empresarial Hotelera de Mallorca
http://www.fehm.es/nuevo/default_n.htm

■ Ashome - Associació Hotelera de Menorca
http://www.infotelecom.es/ashome

■ Federación Española de Hostelería (FEHR)
http://www.fehr.es

Legislació

■ DOCE: *http://europa.eu.int/lex/lex*
■ Boletín Oficial del Estado: *www.boe.es*
■ Ministerio de Medio Ambiente: *http://www.mma.es/portal/secciones/normativa/*
■ Butlletí Oficial de les Illes Balears: *www.caib.es/boib/index.ca.jsp*

■ Portals de medi ambient general:
www.forumambiental.org
www.ECOticias.com
http://www.ambiente-ecologico.com
http://www.lineambiental.com/
http://www.fundacionentorno.org/

GOVERN DE LES ILLES BALEARS

Conselleria de Medi Ambient

Federación Empresarial Hotelera de Ibiza y Formentera

ASHOME

ASOCIACIÓN HOTELERA DE MENORCA

FEDERACIÓN EMPRESARIAL HOTELERA DE MALLORCA