

POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

Desde el año 1.999, El COMPLEJO PLAYA ESPERANZA RESORT es consciente de que la realización de sus actividades puede generar impactos sobre el medio ambiente. Por ello, la protección y conservación de los más altos niveles de calidad ambiental es un aspecto prioritario, plasmado en nuestra política ambiental, como parte integrante de nuestra política empresarial general.

Nuestra política ambiental se basa en el principio de la prevención y minimización en origen de los posibles efectos medioambientales negativos, siguiendo las siguientes directrices:

1. Asegurar el cumplimiento continuado de la legislación ambiental aplicable, superando las prescripciones allí donde sea posible.
2. Promover la utilización de productos respetuosos con el medioambiente y un mayor respeto para con los espacios naturales del entorno en el ejercicio de nuestras actividades.
3. Desarrollar planes de formación entre nuestros colaboradores para aumentar su preparación, motivación y responsabilidad respecto al medio ambiente con el fin de conseguir una total implantación del Sistema de Gestión Medioambiental.
4. Mantener un programa de mejora continua ambiental. Dentro de ésta mejora continua, también queremos contribuir al aumento de la conciencia ambiental de la sociedad a través de nuestros clientes y usuarios de nuestras instalaciones a fin de alcanzar entre todos un modelo de progreso sostenible y solidario con el medioambiente.
5. Colaborar con las administraciones competentes y otras organizaciones.
6. Mantener una comunicación medioambiental activa que permita dar a conocer la postura de la compañía en los temas ambientales a nuestros clientes, colaboradores, proveedores, operadores y público en general. Por ello la política y objetivos ambientales así como la memoria ambiental anual están siempre a disposición del público interesado.
7. Asignar los recursos humanos y financieros necesarios para el funcionamiento y mantenimiento del sistema de gestión medioambiental.

Objetivos y metas medioambientales

Teniendo en cuenta la Política Medioambiental de PLAYA ESPERANZA, los requisitos ambientales vigentes, los aspectos medioambientales significativos, las opciones tecnológicas y las opiniones de las partes interesadas, se han establecido los siguientes objetivos medioambientales de carácter general:

1. Siempre que sea posible, y el contexto lo permita, reducir la producción de residuos y fomentar el reciclado implantando una recogida selectiva de residuos.
2. Minimizar las molestias de carácter ambiental ocasionadas a los usuarios de las instalaciones, nuestros clientes, y por extensión, a la población del entorno en general.
3. Dar a conocer los espacios naturales protegidos del entorno de las instalaciones hoteleras.
4. Implantar medidas, técnica y económicamente viables, con el objeto de consumir la mínima cantidad de agua o energía.

Estos objetivos de carácter general se concretan y desarrollan en otros objetivos más específicos (Metas medioambientales) que se implantan mediante nuestro SISTEMA DE GESTION MEDIAMBIENTAL y que son revisados periódicamente.

En el año 2001 el PLAYA ESPERANZA fue el primer hotel vacacional de España en obtener la CERTIFICACION MEDIOAMBIENTAL NORMA UNE-EN-ISO 14001

SISTEMA DE GESTION MEDIOAMBIENTAL

1. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES
2. GESTION DE LOS RESIDUOS
3. COMPRA AMBIENTALMENTE RESPONSABLE
4. BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES PARA REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA Y ENERGIA
5. CONTROL DE LA CALIDAD DEL AGUA CONSUMIDA
6. CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA DE PISCINAS
7. CALIDAD DEL AGUA VERTIDA AL EXTERIOR
8. GESTION DE PRODUCTOS CON RIESGO AMBIENTAL
9. GESTIÓN DE LAS EMISIONES A LA ATMÓSFERA
10. GESTION DEL RUIDO
11. IDENTIFICACIÓN DE LAS POSIBLES SITUACIONES DE EMERGENCIA
12. FORMACIÓN PLANIFICADA
13. PLAN DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL
14. AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTION MEDIOAMBIENTAL
15. CERTIFICACION

1. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES

Para identificar los aspectos medioambientales, cada Jefe de Departamento recoge la información que cree oportuna referente a los vectores ambientales de su sección. Los vectores medioambientales considerados en la identificación de los aspectos medioambientales son:

- Consumo de agua
- Aguas residuales
- Materiales utilizados en las instalaciones
- Uso y manipulación de materiales y productos peligrosos
- Generación de los residuos y su gestión
- Consumo de energía
- Emisiones a la atmósfera
- Ruido producido
- Situaciones de emergencia ambiental
- Posibilidad de generar molestias
- Otros

La identificación y evaluación de los impactos medioambientales son actualizados cada 3 años por el Responsable de Medioambiente ó cada vez que se produce alguna de las siguientes circunstancias :

- Cambio o inicio de una nueva actividad o servicio diferente a la que ya se realizaba
- Cambio en la maquinaria y equipos
- Cambio en los procedimientos de trabajo
- Cambio en los requisitos legales o no legales aplicables o suscritos
- Molestias o quejas internas o externas recibidas sobre aspectos ambientales no valorados anteriormente
- Comunicación con las partes interesadas

El Comité de Medioambiente revisa los impactos medioambientales identificados (y sus actualizaciones). Se cuantifica cada uno de los aspectos medioambientales identificados, siguiendo los criterios establecidos. La finalidad de la cuantificación es determinar si el aspecto medioambiental es significativo o no. Se ha establecido el criterio de que un aspecto medioambiental es significativo si alcanza un valor superior a 5.

Una vez realizada la cuantificación , se ordenan de más a menos puntuación los diferentes aspectos medioambientales dando lugar a la “Tabla General de Impactos medioambientales”. Los aspectos medioambientales significativos se considerarán para establecer los objetivos y metas medioambientales. Los aspectos no significativos, si el Responsable de Medioambiente o el Director General lo creen oportuno, también podrán ser considerados a la hora de establecer los objetivos .

Para el mantenimiento del listado de legislación medioambiental y compromisos ambientales suscritos por PLAYA ESPERANZA, el Responsable de Medio ambiente, con una periodicidad mínima trimestral y a través de las fuentes de información , selecciona la normativa medioambiental o los compromisos suscritos que debe aplicarse a las instalaciones.

Cuando se identifique nueva legislación o nuevos compromisos de aplicación a PLAYA ESPERANZA, el Responsable de Medio ambiente actualizará el listado de legislación medioambiental y los requisitos ambientales aplicables

2. GESTION DE LOS RESIDUOS

2.1 RESIDUOS PRODUCIDOS EN PLAYA ESPERANZA

La gestión de los residuos producidos en PLAYA ESPERANZA esta basada en las siguientes preferencias, siempre que sean técnica y económicamente viables:

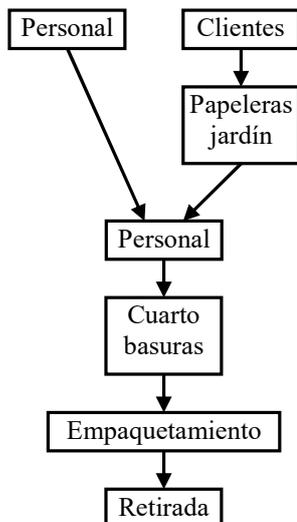
- Reducir, antes que reutilizar
- Reutilizar antes que reciclar.
- Reciclar antes que tirar al vertedero o incineradora.

Para conseguir una buena gestión de los residuos, PLAYA ESPERANZA selecciona a sus gestores de residuos en función de éstas preferencias. De una forma concreta, los residuos principales producidos en los diversos Departamentos de PLAYA ESPERANZA son:

| | | |
|-------------------------------|-------------------------------|--|
| 1. MANTENIMIENTO | Residuos reciclables | <ul style="list-style-type: none">• Chatarra• Envases |
| | Residuos valorados o tratados | <ul style="list-style-type: none">• Pilas• Fluorescentes y lámparas• Botes de pintura vacíos y disolventes• Envases contaminados porque han contenido productos químicos (aerosoles, fitosanitarios, insecticidas ...)• Residuos procedentes de derrames o de contención de vertidos |
| | Residuos inertes y banales | <ul style="list-style-type: none">• Residuos de poda• Residuos de obra• Otros |
| 2. COCINAS Y BARES | Residuos reciclables | <ul style="list-style-type: none">• Envases de cartón• Envases de vidrio• Envases (Latas, plástico, tetra-bricks)• Aceite de cocina |
| | Residuos valorados o tratados | <ul style="list-style-type: none">• Residuos procedentes de derrames o de contención de vertidos |
| | Residuos inertes y banales | <ul style="list-style-type: none">• Materia Orgánica |
| 3. LIMPIEZA | Residuos reciclables | <ul style="list-style-type: none">• Cristal• Papel y cartón• Ropa• Envases (latas, plásticos y bricks) |
| | Residuos valorados o tratados | <ul style="list-style-type: none">• Residuos procedentes de derrames o de contención de vertidos |
| | Residuos inertes y banales | <ul style="list-style-type: none">• Envases de plástico• Materia orgánica• Otros |
| 4. ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS | Residuos reciclables | <ul style="list-style-type: none">• Papel• Tóners |
| | Residuos valorados o tratados | <ul style="list-style-type: none">• No procede |
| | Residuos inertes y banales | <ul style="list-style-type: none">• Otros |

2.2. SEGREGACIÓN DE LOS RESIDUOS EN PLAYA ESPERANZA

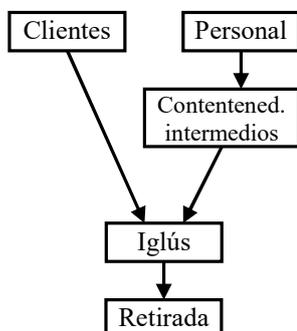
PAPEL Y CARTÓN



Hay contenedores repartidos por todo el Complejo a los que tienen acceso tanto el personal como los clientes. El papel y cartón generado en PLAYA ESPERANZA se gestiona en el cuarto de basuras donde existe una maquina empaquetadora .

Los servicios de limpieza, cocina y mantenimiento almacenan el papel y cartón en el cuarto de basuras. Diariamente el servicio de mantenimiento empaqueta el papel y cartón. El Jefe de Mantenimiento, avisa al gestor de residuos para la retirada de los paquetes rellenando en el momento de su retirada, el registro de salida de residuos. Además existen papeleras distribuidas por el jardín para que los clientes depositen papel y cartón. Los jardineros vacían el contenido de las papeleras en el cuarto de basuras para su empaquetado.

VIDRIO



Con los contenedores verdes de vidrio, recogemos selectivamente el vidrio generado en las instalaciones de PLAYA ESPERANZA y en especial por las actividades de cocina, restaurante, bares y limpieza.

Hay contenedores de vidrio situados en las entradas del Complejo. Los clientes tienen acceso a dichos contenedores.

En los departamentos de Cocina, Limpieza, Restaurante y Bares existen contenedores intermedios para depositar el vidrio generado.

El departamento de Mantenimiento recoge diariamente los contenedores intermedios y vierte el vidrio en los contenedores verdes. Cuando el departamento de mantenimiento observa que los contenedores están llenos, avisa al gestor de los residuos para su recogida, rellenando en el momento de su retirada, el registro de salida de residuos

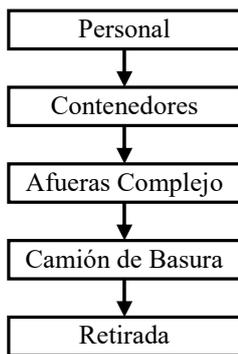
RESIDUOS PODA

Se vierten en un contenedor específico en bolsas de plástico. Cuando esta lleno lo recoge un camión y se lo lleva a un vertedero. El Jefe de Mantenimiento registra la cantidad de bolsas producidas.

CHATARRA

Cuando las actividades de mantenimiento de PLAYA ESPERANZA producen chatarra, el Jefe de Mantenimiento gestionará la chatarra producida a través de un gestor autorizado, registrándose la producción y la buena gestión de ésta chatarra

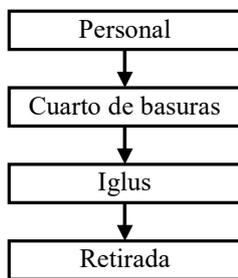
LATAS (ENVASES)



Hay contenedores de latas de alimentos y bebidas situados en varias entradas del complejo.(ENVASES) Estos contenedores son de uso exclusivo para los clientes y el personal. La gestión de las latas producidas por las actividades del Complejo se realiza en el cuarto de basuras donde se almacenan. Los departamentos de Cocina, Bares, Limpieza vierten las latas de alimentos y bebidas en un contenedor específico (ENVASES) situado en dicho cuarto.

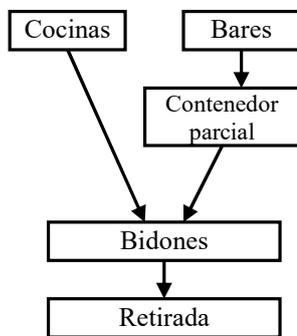
Diariamente el departamento de mantenimiento vacía el contenedor de latas en los iglús (ENVASES) situados fuera del complejo. Cuando estos iglús están llenos, el Jefe de Mantenimiento avisa al gestor de los residuos para su recogida, rellenando en el momento de su retirada, el registro de salida de residuos.

BOTES DE PLASTICO (ENVASES)



Los botes de plástico producidos en PLAYA ESPERANZA se separan en el cuarto de basuras mediante un contenedor. Diariamente el departamento de mantenimiento vacía el contenedor de ENVASES (plásticos, latas y bricks) en los iglus amarillos situados fuera del complejo.

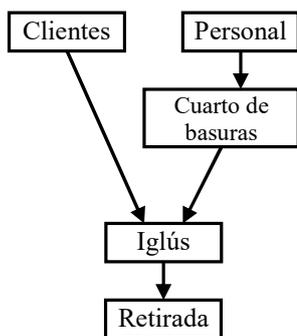
ACEITE USADO



Hay dos bidones para almacenar el aceite de cocina usado situados uno junto al cuarto de basuras del hotel y otro junto al cuarto de basuras de los apartamentos. Es responsabilidad del Jefe de mantenimiento avisar al gestor autorizado para su recogida y registrar su retirada.

Las cocinas de los bares acumulan el aceite usado en botes específicos y lo vierten en los bidones.

BANALES



A través de los contenedores de banales se gestionan todos los residuos no peligrosos producidos en el Complejo y que no se recogen selectivamente.. Solo tienen acceso a dichos contenedores el personal de PLAYA ESPERANZA.

Los contenedores de banales se trasladan diariamente a las afueras del Complejo para evitar quejas de clientes por el ruido producido en su retirada. Estos contenedores se recogen diariamente por motivos de salud, aunque no se encuentren llenos.

Para calcular la cantidad de residuos banales producidos, semanalmente el Responsable de Mantenimiento cuenta la cantidad de contenedores banales producidos y registra el resultado.

MUEBLES VIEJOS

Los muebles viejos que ya no tienen ninguna utilidad, se retiran y gestionan a través del “PuntoVerde”. Se controlan los muebles viejos llevados al punto verde a través de un Registro de Residuos Gestionado por el Punto Verde” .

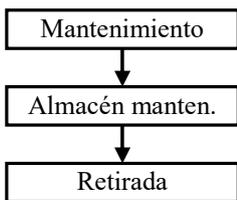
Los muebles viejos generados al remodelar las instalaciones se venden a particulares, a una empresa que los arregla y vuelve a vender o se donan a una ONG.

RESIDUOS DE OBRA

En los contratos, la empresa que realice obras en PLAYA ESPERANZA, se responsabilizará de gestionar, según la legalidad vigente, todos los residuos producidos en la obra, los cuales se llevan a Mac Insular.

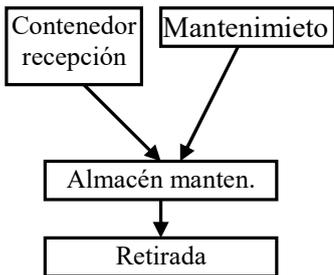
Cualquier residuo de obra producido por el Servicio de Mantenimiento de PLAYA ESPERANZA, se deposita en un contenedor que se lleva a un vertedero autorizado (Mac Insular).

BOTES DE PINTURA Y DISOLVENTES



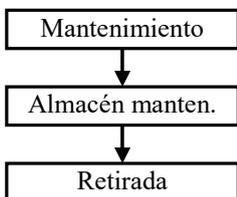
Los botes de pintura vacíos son almacenados en recipientes específicos en el cuarto de mantenimiento. Cuando se deposita el primer bote de pintura vacío, se etiqueta el recipiente indicando la fecha de inicio del almacenamiento. Los disolventes de pinturas también se recogen en recipientes adecuados donde se indica la fecha de inicio del almacenamiento. Cuando estos recipientes están llenos, o a los 6 meses del inicio del almacenamiento, el Responsable de Mantenimiento avisa a un gestor autorizado para su retirada quedando registrada.

PILAS



Hay 5 contenedores de recogida de pilas en total (1 en cada recepción y 2 en el almacén del departamento de Mantenimiento) de los cuales 3 están a la vista del cliente. Recepción vacía periódicamente los contenedores que se encuentran a la vista del cliente en el Departamento de Mantenimiento donde se registra la fecha del inicio del almacenamiento. El jefe de Mantenimiento es el responsable de avisar al gestor autorizado, cuando tiene como mínimo un contenedor lleno, o a los 6 meses del inicio del almacenamiento registrando los residuos recogidos

FLUORESCENTES, Y LAMP. HALÓGENAS

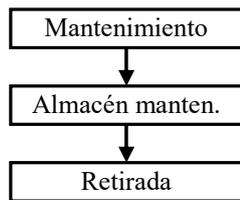


Son recogidos por el Departamento de Mantenimiento, almacenados en recipientes específicos donde se indica la fecha de inicio del almacenamiento. Se gestionan a través de una empresa autorizada. Cuando el contenedor se encuentra lleno, o a los 6 meses del inicio del almacenamiento el Responsable de Mantenimiento avisa al gestor para su retirada, registrando ésta acción.

AEROSOL Y OTROS

ENVASES VACIOS

CONTAMINADOS



Son recogidos por el Departamento de Mantenimiento, almacenados en recipientes específicos donde se indica la fecha de inicio del almacenamiento y gestionados a través de una empresa autorizada. Cuando los contenedores se encuentran llenos, o a los 6 meses del inicio del almacenamiento, el Responsable de Mantenimiento avisa al gestor para su retirada, registrando ésta acción .

TÓNERS Y

CARTUCHOS DE TINTA

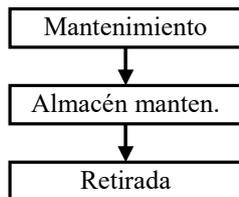
Los produce Administración y Servicios Tecnicos. Se depositan en un contenedor que esta situado en administración y donde se indica la fecha de inicio del almacenamiento. El responsable de administración avisa al gestor para su retirada, responsabilizándose éste de su correcta gestión ambiental. Esta acción queda registrada.

RESIDUOS DE

DERRAMES Y

CONTENCION DE

VERTIDOS



Los residuos procedentes de derrames accidentales de productos o contención de vertidos son recogidos por el Departamento de Mantenimiento, almacenados en recipientes específicos donde se indica el tipo de residuo y la fecha de inicio del almacenamiento. Estos residuos son gestionados a través de una empresa autorizada. El Responsable de Mantenimiento avisa al gestor para su retirada, registrando ésta acción.

RESIDUOS SANITÁRIOS

El servicio médico es externo a PLAYA ESPERANZA. Él se compromete a gestionar correctamente los residuos sanitarios que genera su actividad.

Los recipientes específicos para la recogida de residuos están identificados con un letrero que indica el nombre del residuo que deben contener. Existen instrucciones en cada departamento para una correcta gestión de los residuos generados en PLAYA ESPERANZA

Todos los residuos peligrosos (botes de pintura vacíos, disolventes, pilas, fluorescentes, lámparas halógenas, aerosoles y envases vacíos contaminados por insecticidas y pesticidas) generados en Playa Esperanza son almacenados en el departamento de mantenimiento a excepción de los cartuchos de tinta y toners que se almacenan en el departamento de Administración. Son gestionados por una empresa autorizada y el periodo máximo de almacenamiento es de seis meses.

Estos residuos peligrosos se depositan en contenedores específicos identificados con una etiqueta que indica:

- Nombre del residuo y código de Identificación.
- Nombre, dirección y teléfono del Complejo Playa Esperanza (Titular de los residuos)
- Fecha de inicio del almacenamiento.
- Naturaleza de los riesgos que presenta el residuo.

2.3 GESTIÓN DE LOS RESIDUOS NO HABITUALES

Los residuos no habituales se gestionarán a través de los subcontratistas que originen dichos residuos, constando éste compromiso como mínimo en la solicitud de compra de PLAYA ESPERANZA, siempre firmada por la persona designada en la Empresa Subcontratista.

Para aquellos residuos no habituales generados por la propia actividad del personal de PLAYA ESPERANZA o por subcontratistas que no gestionen los residuos que producen, el Responsable de Medio ambiente determinará cuál es su vía de gestión entre las siguientes opciones:

- a) Si se tratan de residuos banales, se gestionarán con el contenedor de los residuos banales.
- b) Si se trata de residuos peligrosos, se gestionarán a través del “Punto Verde” o de un gestor autorizado. El Jefe de Mantenimiento será el responsable de su almacenamiento y transporte hasta la zona de recogida. Como mínimo existirá un albarán en el que constará el tipo de residuo, cantidad y fecha de entrada en el “Punto Verde”, para comprobar su correcta gestión.

2.4. GESTIÓN DE LOS NUEVOS RESIDUOS HABITUALES

Previa a la compra de cualquier material o servicio, no comprado anteriormente en PLAYA ESPERANZA y que genere un residuo no tratado en PLAYA ESPERANZA, el Jefe de Compras comunicará al Responsable de Medio ambiente las diferentes alternativas de compra, para que éste pueda determinar cuál o cuáles son las ambientalmente más correctas, y la gestión viable de los residuos producidos en cada caso.

Una vez realizada la compra, el Responsable de Medio ambiente será el encargado de desarrollar e implantar la gestión ambientalmente correcta de los residuos (seleccionar los gestores de los residuos,. formalizar la relación, instalar contenedores de recogida selectiva, formación al personal implicado, etc.).

3. COMPRA AMBIENTALMENTE RESPONSABLE

- a) Al valorar la compra de cualquier nuevo producto, material o servicio, el Jefe de Compras, asesorado por el Responsable de Medio ambiente, pedirá a los suministradores información relativa a la calidad ambiental del producto, material o servicio a valorar, con el objeto de introducirlo en la LISTA DE PRODUCTOS, MATERIALES Y SERVICIOS UTILIZADOS EN PLAYA ESPERANZA.. En dicha lista figurará :

- Número de referencia del material, producto o servicio
- Tipo de material, producto o servicio
- Nombre del producto, material o servicio
- Departamento al que corresponde dicho suministro
- Utilidad/función
- Listado de proveedores que los suministran
- Datos económicos sobre precios
- Comentarios ambientales sobre su adecuación a las necesidades del hotel
- Especificaciones ambientales acreditadas (nivel de ruido al funcionar, acreditación ISO, ecoetiqueta, etc.).

- Especificaciones ambientales para su gestión en PLAYA ESPERANZA y en especial las siguientes características:
 - ✓ Generación de un envase retornable
 - ✓ Material o producto reciclado
 - ✓ Reciclable en PLAYA ESPERANZA
 - ✓ Desechable en PLAYA ESPERANZA

- b) El Responsable de Medio ambiente pedirá información a todos los Jefes de Departamento relativa a las especificaciones de los productos, materiales y servicios que ya son utilizados habitualmente en el momento de la implantación del Sistema de Gestión Ambiental con el objeto de valorar la utilización de productos ambientalmente mejores. El Responsable de Medio ambiente comprobará qué organismo y bajo qué denominación de etiquetado ecológico se presenta en los productos ecoetiquetados.

- c) Una vez comprobada la validez de los criterios o etiqueta, el producto considerado entra a formar parte de la LISTA DE PRODUCTOS, MATERIALES Y SERVICIOS UTILIZADOS EN PLAYA ESPERANZA. Serán adquiridos prioritariamente aquellos productos materiales o servicios que ambientalmente se encuentren mejor puntuados, según criterios descritos en el apartado posterior.

- d) Con la información recogida por el Jefe de Compras y/o los Jefes de Departamento, PLAYA ESPERANZA, por medio de su Responsable de Medio ambiente, completará la LISTA DE PRODUCTOS, MATERIALES Y SERVICIOS UTILIZADOS EN PLAYA ESPERANZA, cuantificando sus características ambientales, según el criterio de valoración.

- e) PLAYA ESPERANZA priorizará, siempre que sea técnica y económicamente viable, la compra de aquellos productos, materiales y servicios ambientalmente mejor valorados, decidiendo la dirección, el tipo de producto a comprar y sus proveedores. Para ello además de valorar su puntuación ambiental, se tiene en cuenta la disponibilidad, condiciones económicas y sus características técnicas de calidad.

- f) PLAYA ESPERANZA nunca comprará productos, materiales y servicios que su proceso de fabricación, transporte, uso o eliminación causen impactos irreversibles sobre el medio ambiente y exista una alternativa técnica y económicamente viable, conocida por PLAYA ESPERANZA.

4. BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES PARA REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA Y ENERGIA.

El responsable de medio ambiente en base a las distintas practicas de gestión de las instalaciones de PLAYA ESPERANZA elabora un “listado de buenas prácticas ambientales” para disminuir el consumo de agua y energía y que se podrían implantar en la organización. Estas buenas prácticas ambientales se implantan a través de:

- Instrucciones de ahorro de agua y energía en cada departamento
- Objetivos, metas y acciones del Programa Medioambiental.
- Medidas de ahorro ya adoptadas por PLAYA ESPERANZA

El Responsable de Medio ambiente elabora y actualiza el “ listado de las medidas de ahorro de agua y energía implantadas en PLAYA ESPERANZA”.

El LISTADO DE BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES encaminadas a disminuir el consumo de agua y energía en PLAYA ESPERANZA es el siguiente:

| | |
|---|---|
| <p>1. CLIMATIZACIÓN Y AIRE ACONDICIONADO</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ajustar el suministro de servicio a la demanda efectiva. 2. Uso de fuentes energéticas alternativas. Energía Solar 3. Reparación de fugas y averías. |
| <p>2. ILUMINACIÓN</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apagar las luces de manera temporizada siempre que la actividad de la zona servida sea baja o nula. Instalar interruptores conmutados, temporizadores, reguladores de voltaje, fotocélulas, detectores de movimiento. Colocar interruptores en lugares adecuados. 2. Efectuar el máximo de actividades a la luz del día. No encender luces innecesarias durante el día 3. Sustituir lámparas de incandescencia por lámparas de fluorescencia <ul style="list-style-type: none"> • La relación de eficacias es: un fluorescente compacto de 13 w da la misma luz que una lámpara de incandescencia de 60 w, dura 10 veces más y utiliza 70-80 % menos de energía. Los fluorescentes necesitan cambiarse sólo una vez cada 10 veces que necesitan las de incandescencia • Por la misma razón los fluorescentes generan menos calor que las lámparas de incandescencia. 4. Utilizar lámparas led de bajo consumo. 5. Reducir los niveles de iluminación siempre que sea posible |
| <p>3. HABITACIONES DE CLIENTES</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Durante períodos de baja ocupación, agrupar las habitaciones por plantas. Evitar la dispersión. Cerrar las zonas o plantas no ocupadas. 2. Que los consumos queden desconectados lo más rápidamente posible una vez se desocupa una habitación. Apagar luces y aire acondicionado. 3. Durante períodos de tiempo de calor o de frío, mantener las cortinas y elementos oscurecedores cerrados. Durante el día dejar un mínimo resquicio de luz solar 4. Ajustar el caudal de los inodoros e instalar limitadores de presión del agua. 5. No dejar que el agua del grifo corra inútilmente. 6. Utilizar tarjeta de conexión de los servicios energéticos de la habitación en función de la presencia y dejar conectadas el mínimo de luces posibles. 7. Asegurarse de que los aparatos eléctricos funcionan correctamente. |
| <p>4. COCINA</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ahorro energético en el funcionamiento general de la cocina <ul style="list-style-type: none"> • Centralizar las actividades de cocina al máximo. Hacer funcionar el mínimo de fogones y planchas para una demanda dada. • Apagar los equipos que no se utilicen. • Bajar el suministro calorífico cuando se ha alcanzado el punto de ebullición. • Asegurar un buen contacto (fondo plano) y la máxima exposición al calor. Mantener los fondos de los utensilios libres de incrustaciones y suciedad que impidan una buena transmisión del calor. • No colocar alimentos calientes directamente en ámbitos fríos. • Los alimentos congelados deben descongelarse en la nevera o en cuartos fríos con temperaturas positivas. Los alimentos descongelan fácilmente y reducen así la demanda frigorífica de las neveras • Llenar al máximo los refrigeradores y salas frías. Las unidades con poca carga desperdician energía. Si se vacía una unidad, debe apagarse. • Siempre que sea posible utilizar el lavavajillas totalmente lleno. 2. Ahorros en la preparación de la comida <ul style="list-style-type: none"> • Siempre que sea posible cubrir los cazos y ollas mientras se efectúa la cocción • Comprobar todos los quemadores por si aparece una llama intermitente, amarilla o cualquier otro signo de deficiencia y corregir su funcionamiento. • Siempre que sea posible utilizar ollas a presión, ya que tanto el tiempo de cocción como el consumo energético se reducen significativamente 3. Ahorros en agua caliente sanitaria <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar agua caliente sólo cuando sea necesario • No dejar que el agua fluya cuando se limpia. Utilizar baldes o cubos para conservarla. • Regular el tiempo de uso de los lavavajillas para garantizar que siempre se utilizan llenos (excepto los momentos de emergencia) |

| | |
|--|--|
| <p>4. COCINA</p> | <p>4. Ahorros en refrigeración</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apagar las luces en las cámaras frías (no solamente se desperdicia energía sino que aumenta la carga de enfriamiento) • Verificar que las puertas y juntas son herméticas • No almacenar productos delante de los serpentines de evaporación o de los ventiladores que impidan la libre circulación del aire • Mantener los serpentines sin incrustaciones de hielo • Al recibirse materiales congelados o preenfriados, colocarlos inmediatamente en las cámaras para evitar que ganen calor |
| <p>5. LAVANDERÍA</p> | <p>1. Ahorros en funcionamiento general</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener stocks suficientes de ropa limpia para los días de descanso de los servicios generales u otras razones. • Hacer funcionar la lavandería a plena carga • Adaptar el funcionamiento y los horarios a la ocupación. Si es baja, abrir la lavandería solo por las mañanas o sólo unos días a la semana (cerrando 1 ó 2 días, etc.). Utilizar las máquinas en función de la ocupación • Reparar de inmediato las fugas o averías. <p>2. Acciones en las lavadoras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar las dosis de jabón y flujo de agua a las recomendaciones del fabricante • Asegurarse que todas las válvulas de entrada de agua cierran correctamente. • Considerar los sistemas de lavado a baja temperatura. La temperatura puede reducirse de 85°C a 42°C utilizando detergentes especiales • Asegurar que la máquina funciona a plena carga • Lavar las pequeñas cantidades en lavadoras de 5 kg • Ajustar los tiempos de lavado y aclarado sin reducir los estándares de calidad. <p>3. Acciones en las secadoras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el tiempo de secado para evitar el hipersecado. • Mantener las puertas de las secadoras cerradas una vez descargadas, para retener el calor. • Verificar la estanqueidad en cierres y juntas para evitar la pérdida de calor • Ajustar el programa de secado al tipo de ropa tratada. • Asegurar el funcionamiento a plena carga • Limpiar y mantener con regularidad los filtros, colectores y serpentines. • Inspeccionar frecuentemente los quemadores de gas <p>3 Planchado (Calandras)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprobar que la humedad de las piezas a planchar es la adecuada • Hacer funcionar las planchadoras (calandras) solamente a velocidades que permitan una alimentación de la ropa de extremo a extremo. • Cuando se introduzcan piezas pequeñas, usar siempre el máximo número de carriles • Hacer funcionar la planchadora (Calandra) de manera que se asegure que la ropa se seca en una sola pasada • Mantener los rodillos y elementos de planchado libres de suciedad que dificulta la transferencia de calor. • Parar las máquinas en momentos de interrupción del servicio. |

5. CONTROL DE LA CALIDAD DEL AGUA CONSUMIDA

Se llevará un control sistemático mensual de la calidad de las aguas a la entrada de las instalaciones del Complejo. Además PLAYA ESPERANZA analiza con la misma periodicidad, la calidad del agua en las siguientes instalaciones:

- Jacuzzi
- Piscina climatizada Hotel
- Piscina Exterior Hotel
- Piscina E. Park
- Piscina Lagos
- Cocina 1

- Cocina 2
- Agua Sanitaria Fría
- Agua Caliente Sanitaria de la cocina

Al analizar la calidad de las aguas, como mínimo se determinan los siguientes parámetros:

- Aeróbicos mesófilos /ml
- Coliformes totales /100 ml
- Coliformes fecales /100 ml
- Estreptococos fecales /100 ml
- Clostridium sulfito-reductores /20 ml
- Staphylococcus aureus /100 ml
- Salmonella /100 ml
- Aeróbicos a 22°C
- PH
- Nitratos (mg NO₃/l)
- Nitritos (mg NO₂/l)
- Amonio (mg NH₄/l)
- Cloro (mg Cl₂/l)

La toma de muestras y el análisis es realizado por una empresa externa, convenientemente acreditada.

6. CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA DE PISCINAS

La Conselleria de Sanidad y Seguridad Social del Govern Balear, a través del “llibre de piscina” lleva a cabo una inspección periódica de la calidad del agua en las piscinas, al registrarse diariamente en él el pH y nivel de cloro de cada una de las piscinas.

El “llibre de piscina” de cada una de las piscinas del complejo estará actualizado por el Responsable de Mantenimiento, quien los tendrá a disposición del Govern Balear. Cualquier anomalía detectada al actualizar dicho libro, el Responsable de Mantenimiento avisará al Responsable de Medio Ambiente. PLAYA ESPERANZA, si lo estima así oportuno el Comité de Medio Ambiente, podrá aumentar la frecuencia de los controles.

7. CALIDAD DEL AGUA VERTIDA AL EXTERIOR

Se llevará un control con una frecuencia mínima anual de los puntos de descarga y de la calidad de las aguas negras que las instalaciones hoteleras de PLAYA ESPERANZA vierten al alcantarillado.

En éste análisis se determinará como mínimo los parámetros siguientes:

- DQO
- Sólidos en Suspensión
- pH

Periódicamente, si el Responsable de Medioambiente así lo cree oportuno, se analizarán las:

- Aguas de escorrentía del riego de los jardines y zonas verdes
- Escorrentía de las aguas de lluvia caída sobre las instalaciones

El Responsable de Medioambiente analizará los resultados obtenidos, tomando en su caso, el Comité de Medioambiente las medidas correctoras oportunas. PLAYA ESPERANZA, si lo estima así oportuno el Comité de Medio Ambiente, podrá aumentar la frecuencia de los controles

8. GESTION DE PRODUCTOS CON RIESGO AMBIENTAL

PLAYA ESPERANZA registra en una lista los productos que impliquen un riesgo ambiental. PLAYA ESPERANZA dispondrá de sus Fichas de Seguridad o Instrucciones de cómo actuar en caso de incidente o accidente. Ésta será actualizada por el Jefe de Compras y archivada por el Responsable de Medio ambiente.

El Jefe de Compras, a instancias del Responsable de Medio ambiente, requerirá a cada suministrador la información sobre seguridad de los productos y requisitos sobre la manipulación de los mismos.

Para todos los productos PLAYA ESPERANZA dispondrá de las HOJAS INFORMATIVAS DE SEGURIDAD (Material Safety Data Sheet), de tal manera que la no disponibilidad de dicha información por parte del suministrador, en caso de que no sea posible subsanar la falta de información por otros cauces, constituirá razón suficiente como para desestimar al suministrador implicado como proveedor de PLAYA ESPERANZA para dichos productos.

PLAYA ESPERANZA mantendrá actualizado el listado de HOJAS INFORMATIVAS DE SEGURIDAD, así como una copia actualizada de las mismas.

Los empleados de PLAYA ESPERANZA encargados del uso de dichos productos recibirán la formación imprescindible para conocer los efectos de los mismos, así como las medidas de emergencia a tomar en caso de accidente o situación no prevista.

El Responsable de Medioambiente llevará un REGISTRO de ACCIDENTES o situaciones no previstas en relación al uso y manipulación de dichos productos, que describirá los efectos y acciones tomadas en cada caso.

8.1. ALMACENAJE Y MANIPULACIÓN DE LOS PRODUCTOS CON RIESGO AMBIENTAL

PRODUCTOS NO COMBUSTIBLES

- **Pinturas** Su riesgo ambiental fundamentalmente puede estar causado por posibles fugas, vertidos accidentales o crear pintura seca (residuo tóxico).
Se almacenan en el cuarto del Servicio Técnico. Únicamente esta autorizado a manipular pinturas el personal cualificado, el cual conoce las buenas prácticas ambientales necesarias para que incidan el mínimo posible sobre el medio ambiente.
- **Plaguicidas** Su riesgo ambiental fundamentalmente puede estar causado por vertidos y derrames accidentales o una mala manipulación de ellos.
Se almacenan en el cuarto de jardinería. Está cerrado con llave y a éste tiene acceso el personal cualificado. Sólo utilizarán los plaguicidas el personal de Mantenimiento que tenga los conocimientos mínimos para manipularlos adecuadamente.

- **Productos de limpieza** Su riesgo ambiental lo origina los posibles derrames y vertidos accidentales. Se almacenan en el economato, la lavandería y en los office de las camareras de pisos. A los productos concentrados de limpieza sólo tienen acceso el personal cualificado. Al manipular y utilizar los concentrados de limpieza, se tendrán en cuenta las especificaciones que se encuentran en las fichas de seguridad, con el objeto de que su manipulación implique el mínimo riesgo ambiental posible
- **Cloro** Se usa en el mantenimiento de las piscinas. Únicamente lo manipula el personal de mantenimiento que tiene conocimientos mínimos sobre su correcta utilización.
- **Otros** Cualquier otro producto químico no especificado anteriormente y usado en PLAYA ESPERANZA, es almacenado y manipulado tomando las precauciones necesarias para que el riesgo de cualquier incidente o accidente sea mínimo, bajo la Responsabilidad del Jefe de Departamento en el que se utiliza el producto y el Responsable de Medio ambiente.

PRODUCTOS COMBUSTIBLES

- **Gasóleo** Existen dos depósitos de gasoil que alimentan los quemadores de las calderas de Agua Sanitaria Caliente. Cuando los dos depósitos están llenos se almacenan 25.000 litros de gasoil en el complejo. Únicamente el personal autorizado manipula las instalaciones de gasóleo. El llenado de los depósitos lo realiza un suministrador autorizado
- **Gas propano , butano y gas natural** Se utiliza gas propano en las secadoras de la lavandería y gas butano en las cocinas de los bares y gas natural en las cocinas de los restaurantes. Únicamente el personal autorizado manipula las instalaciones de gas.

La manipulación de todos los productos con riesgo ambiental siempre se realizará de acuerdo con las especificaciones descritas en las Hojas de Seguridad o documento análogo de cada uno de los productos. Éstas especificaciones están almacenadas por el Responsable de Medioambiente. Cada Jefe de Departamento tendrá una copia de las especificaciones y las tendrá a disposición del personal a su cargo.

Es responsabilidad del personal que manipula los productos con riesgo ambiental conocer cómo se deben manipular los productos con riesgo ambiental.

8.2 ACTUACIÓN EN CASO DE INCIDENTES

- **Vertido o derrame accidental** La persona que detecte un vertido o derrame accidental tomará las medidas que estén a su alcance para contener el vertido o derrame así como avisará a su Jefe de Departamento para que abra una no-conformidad ambiental. Seguir las instrucciones de utilización de los equipos de contención de vertidos y derrames. Actuar según el procedimiento de preparación y respuesta a la emergencia.

- **Mala manipulación** Todo incidente detectado por un Jefe de Departamento, requerirá abrir una no-conformidad ambiental, tomando como mínimo para corregirla una acción formativa sobre el personal implicado. Actuar según el procedimiento de preparación y respuesta a la emergencia

En caso de cualquier otro accidente o incidente detectado, la persona que lo detecte actuará, siempre que sea posible, de inmediato sobre él así como lo comunicará inmediatamente a su Jefe de Departamento, quien abrirá una no-conformidad ambiental según el procedimiento “No-Conformidades, acción Correctora y acción preventiva”

9. GESTIÓN DE LAS EMISIONES A LA ATMÓSFERA

Por el carácter de las actividades de PLAYA ESPERANZA los puntos susceptibles de generar contaminación atmosférica son:

Fuentes lineales

- Vehículos de transporte, tanto propios como subcontratados: autobuses de transporte de clientes, furgonetas y camiones de mercancías, etc.

Fuentes canalizadas

- Calderas.
- Equipos consumidores de gas en cocinas y lavandería
- Extracciones de humos en cocina y lavandería
- Equipo electrógenos

Fuentes difusas

- Equipos que contienen gases refrigerantes: neveras, congeladores, arcones, enfriadores.
- Almacén de bidones u otro tipo de recipientes que contengan hidrocarburos tales como pesticidas, gasolina, gasóleo, que son susceptibles de evaporarse si no están bien cerrados
- Emisiones bacteriológicas (legionella) de los circuitos de agua o climatización

Se realizan controles periódicos de las emisiones a la atmósfera –según la normativa vigente- y se revisa que dichos controles no excedan de los límites permitidos. A cada tipo de fuente emisora se le aplica un tipo de control:

- Las emisiones de los vehículos se controlan mediante las inspecciones técnicas de vehículos (ITV) correspondientes, que deben renovarse dentro del plazo correspondiente. En el caso de vehículos que pertenezcan a empresas subcontratadas deberán presentar sus certificados de validez de la última ITV pasada, siempre que le sean reclamados.
- Cada 3 años se realiza una analítica de emisiones a la atmósfera de las calderas, a cargo de una OCA, presentando los resultados a la Conselleria de MediAmbient, tal como indica la normativa.
- Con la periodicidad que marca la normativa, se realiza el mantenimiento de las calderas, para garantizar que su funcionamiento es el adecuado.
- En los equipos que contengan gases refrigerantes se encargará el fabricante o suministrador de realizar el control del buen estado de los aparatos para minimizar los posibles efectos de contaminación por emisiones de CFC's. Se dispone de un planning para realizar la progresiva sustitución de equipos que contienen gases refrigerantes perjudiciales para la capa de ozono.
- Respecto al tratamiento contra la legionella, servicios técnicos realiza las diferentes operaciones de mantenimiento preventivo de las instalaciones: acumuladores, control de las temperaturas de circuitos, hipercloración periódica, etc, quedando constancia en las rutinas de mantenimiento.

10. GESTION DEL RUIDO

PLAYA ESPERANZA cuantifica y evalúa el nivel de ruido que generan sus actividades mediante:

- MEDICIONES PROPIAS (Realizadas por personal de Playa Esperanza)
- MEDICIONES REALIZADAS POR UNA EMPRESA EXTERNA

10.1 MEDICIONES PROPIAS

PLAYA ESPERANZA mide como mínimo una vez cada 3 años los niveles de ruido en sus instalaciones, elaborando para ello un mapa sónico. Dispone de un equipo SONÓMETRO portátil que permite verificar en todo momento la realidad acústica de cada punto. El Responsable de Medio ambiente es el responsable de mantener al día dicho mapa, verificando periódicamente la realidad acústica de cada punto.

El Responsable de Medioambiente de PLAYA ESPERANZA facilitará la información necesaria al Comité de Gestión Medioambiental sobre los niveles de ruido que existen en cada punto de las instalaciones.

La verificación periódica de los niveles de sonido estará motivadas por:

- a) Quejas o sugerencias tanto de clientes como de trabajadores de PLAYA ESPERANZA
- b) Focos de emisión con un resultado en el mapa sónico superior a 85 dB durante el día y de 65 dB durante la noche.
- c) Focos de emisión con un nivel de ruido modulable (altavoces, TV, etc.)

Con la información recibida, el Comité de Gestión Medioambiental de PLAYA ESPERANZA, evalúa en todo momento las prioridades de reducción de ruido, decidiendo las iniciativas a tomar, tanto de carácter inmediato como al final de temporada, durante el período de mantenimiento general.

Se lleva un registro tanto de los niveles de ruido en los puntos considerados, como en las medidas de atenuación o supresión de ruido que se hayan tomado. Ello permitirá disponer de un recuento histórico de las mejoras que paulatinamente se van adaptando. Los puntos que como mínimo deberán ser objeto de control de ruido son:

- a) Fuentes exteriores
 - Tráfico (durante el día y durante la noche)
 - Actividades de ocio externas
 - Ruido de fondo

El objeto de éstas mediciones es conocer el ruido de fondo que hay en PLAYA ESPERANZA.

- b) Fuentes interiores
 - Funcionamiento normal de las instalaciones y sistemas
 - ✓ Instalaciones de aire acondicionado y ventilación
 - ✓ Enfriadores, calderas y bombas
 - ✓ Compresores
 - ✓ Máquinas de hielo
 - ✓ Máquinas de lavado en lavandería
 - ✓ Cocina (lavado de platos, limpieza, cocinado, etc)
 - ✓ Limpieza (aspiradoras, pulidoras, recogida de residuos, etc.)

- ✓ Cortadora de césped
- ✓ Comunicación general y megafonía
- ✓ Música de fondo
- Funcionamiento normal de las zonas de ocio
 - ✓ Áreas abiertas
 - ✓ Salas de fiestas
 - ✓ Restaurantes
 - ✓ Alarmas de fuego
- Efectos de proximidad entre habitaciones y zonas afines
 - ✓ Comunicación (teléfono, conversaciones, TV, radio, etc.)
 - ✓ Movimiento de sillas, caminar
 - ✓ Cierre de puertas
 - ✓ Vaciado de lavabos
 - ✓ Llenado y vaciado de bañeras
 - ✓ Secadores de pelo

c) Proyectos de renovación o construcción

- Construcciones menores (renovación o mantenimiento efectuado por el personal propio)
- Trabajos de contratistas exteriores
- Trabajos de obras mayores o renovaciones de envergadura

Al valorar ambientalmente la maquinaria o electrodomésticos a comprar, PLAYA ESPERANZA tiene en cuenta el nivel de ruido de las diversas opciones con el objeto de comprar aquel que origine un nivel de ruido inferior en funcionamiento normal.

10.2 MEDICIONES REALIZADAS POR UNA EMPRESA EXTERNA

Para asegurarse y verificar que se cumple con la normativa vigente en materia de ruido, PLAYA ESPERANZA encarga un informe sobre el nivel de ruido que genera a una empresa especializada. Esta empresa realiza, con una periodicidad mínima de 3 años o cuando el nivel de ruido registrado lo aconseje, las mediciones de los niveles acústicos en el perímetro exterior del complejo y su valoración respecto a los niveles máximos establecidos en la normativa legal vigente. Si no se cumpliera la normativa vigente, PLAYA ESPERANZA emprenderá acciones para asegurar su cumplimiento. Los informes sobre el nivel de ruido, son analizados en el Comité de medio ambiente y archivados por el Responsable de medio ambiente.

11. IDENTIFICACIÓN DE LAS POSIBLES SITUACIONES DE EMERGENCIA

Existe un MANUAL DE PROTECCION cuyo objeto principal es la implantación de UN PLAN DE EMERGENCIA para garantizar la evacuación y la intervención en caso de Incendio o cualquier otra emergencia de similares características (Inundaciones, aviso de bomba, gases tóxicos ...). Este manual consta de:

- Evaluación del riesgo de Incendio de las instalaciones de PLAYA ESPERANZA
- Medios de Protección
- Plan de Emergencia
- Guía de prevención y protección contra incendios
- Planos de Ubicación de los medios de protección

El MANUAL DE AUTOPROTECCION ha sido elaborado por una empresa externa y es de aplicación a todo el personal de PLAYA ESPERANZA. Existe una copia controlada de dicho manual en cada departamento y registrada según el procedimiento de Control.

Los Jefes de Departamento identifican aquellas posibles situaciones de emergencia que se generen en su centro de trabajo y los servicios por él prestados y evalúan junto con el responsable de Medioambiente el nivel de Riesgo de cada emergencia, siguiendo el registro "Preparación y respuesta a la Emergencia". Algunos de los factores que deben tenerse en cuenta:

- Emplazamiento del establecimiento respecto del entorno
- Accesos
- Ubicación de medios de protección: hidrantes, extintores, equipos de contención de derrames, fuentes de abastecimiento
- Ubicación de la conexión a la red de saneamiento o cauce público
- Características constructivas: red eléctrica, conductos de fluidos, resistencia al fuego, etc.
- Actividades a desarrollar
- Personas a evacuar y condiciones de evacuación

Si se detectan posibles situaciones de emergencia sin los medios de protección adecuados al nivel de riesgo, el Responsable de Medio ambiente propondrá acciones Correctoras y Preventivas a la Dirección General para subsanar dichas deficiencias.

En el MAUAL DE AUTOPROTECCION esta definido el Plan Emergencia que incluye las secuencias de actuación en función de la gravedad de la emergencia. Cada departamento tiene definido un Plan de Actuación para cada Accidente o Emergencia. Paralelamente, todas los departamentos mantienen implantados un procedimiento para el control y contención de derrames, condiciones de seguridad de los productos peligrosos, uso y manipulación de materiales peligrosos

En el caso de producirse una emergencia en alguna instalación, se estudiará el incidente con el fin de obtener los datos que permitan mejorar el sistema y prevenir futuros incidentes. De esta forma:

- Se investigarán las causas del origen y la propagación del incidente
- Se analizarán los comportamientos de las personas y el equipo de intervención
- El Representante Medio ambiental redactará un informe que recoja el resultado de las investigaciones y las conclusiones.

Una vez al año PLAYA ESPERANZA realiza un simulacro de incendio donde se evacúan a todos los clientes y al personal.

12. FORMACIÓN PLANIFICADA

Los Jefes de Departamento proponen al Jefe de Personal las acciones formativas de carácter ambiental necesarias según la evaluación del rendimiento del personal realizada conforme al procedimiento de Recursos Humanos del Manual de Calidad.

El Jefe de Personal elabora anualmente el Plan Anual de Formación donde se contemplan temas medioambientales con el fin de que todo el personal de PLAYA ESPERANZA:

- Adquiera en nivel adecuado de formación y/o adiestramiento para desarrollar tareas que puedan generar impactos medioambientales significativos.
- Conozca sus funciones y responsabilidades en el cumplimiento de los compromisos medioambientales de la organización.

La formación ambiental del Plan Anual de Formación es consensuada en el Comité de Gestión Medioambiental y aprobada por el Director General. En las nuevas incorporaciones, el tutor responsable del adiestramiento dará la formación medioambiental mínima que deben tener todos los colaboradores de PLAYA ESPERANZA entregándose una copia de la Política Ambiental de PLAYA ESPERANZA.

El Jefe de Personal planifica y organiza la ejecución del Plan de Formación. Cuando algún empleado recibe formación externa lo comunica al Jefe de Personal para que éste proceda a la actualización de la “Ficha Individual de Formación” correspondiente, acompañándose asimismo, cuando exista, del certificado de asistencia, diploma, etc., del curso recibido.

Cualquier persona que reciba información acerca de convocatorias de cursos, seminarios, etc., que no estén contemplados en el Plan Anual de Formación y que considere que pudiera resultar de interés para el desarrollo de los objetivos medioambientales de PLAYA ESPERANZA, lo pondrá en conocimiento del Jefe de Departamento que decidirá, junto con el jefe de Personal, sobre la conveniencia o no de asistir a dicho curso o seminario. El empleado que reciba la formación medioambiental correspondiente lo comunicará al Jefe de Personal para que éste proceda a la actualización de la “Ficha Individual”

13. PLAN DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL

El Responsable de Medio ambiente elabora, siguiendo las indicaciones del Comité de Gestión Medioambiental, el Plan de Comunicación Medioambiental y facilita una copia a los Jefes de Departamento y éstos lo comunican a sus colaboradores a través de las vías que consideren oportunas (ejemplo tablón de anuncios del Departamento). El Plan de Comunicación Medioambiental incluye la siguiente información:

- Objetivos perseguidos por el Sistema de Gestión Ambiental en curso.
- Acciones a realizar para conseguir alcanzarlos
- Documentación asociada, si procede
- Otra información relevante

El Plan de Comunicación se dirige a todo el personal de PLAYA ESPERANZA, incluida la Alta Dirección, para que adquieran la sensibilización necesaria respecto a la importancia de los problemas medioambientales, se sientan motivados con el Sistema de Gestión Medioambiental y sean capaces de motivar e implicar al personal a su cargo. El Plan de Comunicación Medioambiental es aprobado por el Comité de Gestión Medioambiental.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN

El personal de la Compañía puede obtener respuesta a sus preocupaciones medioambientales por dos vías no excluyentes:

- Dirigiéndose a su Jefe inmediato y rellenando una ficha de petición de información, para que le solvete cualquier duda relativa al sistema de gestión medioambiental. Si esto no fuera posible, el superior jerárquico se dirigirá al Responsable de Medio ambiente para que éste le facilite la información necesaria. El Jefe de Departamento entrega la ficha de petición de información al Responsable de Medio ambiente. Existen fichas de petición de información en cada departamento (preguntar al Jefe del departamento)
- Dirigiéndose por escrito al Responsable de Medio ambiente haciendo uso del “Buzón de Quejas y Sugerencias del Personal”. Éste deberá responderle en un plazo máximo de 7 días.

Existen una serie de requisitos específicos en función de la parte interesada, a saber:

- **Ciente:** La información deberá partir del Responsable de Medio ambiente de la Compañía. Éste reportará al Director sobre la información facilitada, para que de su visto bueno.
- **Vecinos, Asociaciones, Sindicatos:** Sus quejas son comunicadas al Director del Complejo, quien decide la estrategia a seguir en cada caso y quién debe ser el encargado de la comunicación, siempre con la ayuda del Responsable de Medioambiente. Estos tienen la obligación de poner en conocimiento del Responsable de Medio ambiente las quejas recibidas y las comunicaciones externas que han generado. A su vez, el Responsable de Medioambiente informa al Comité de Gestión Medioambiental y al Director General acerca de las comunicaciones realizadas desde la última reunión del Comité.
- **Administración:** En todos los casos se seguirá el procedimiento señalado en el caso de clientes, debiendo informar el Responsable de Medioambiente al Director General de PLAYA ESPERANZA antes de emitir cualquier tipo de comunicado externo.

14. AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTION MEDIOAMBIENTAL

Los auditores están adecuadamente formados en el conocimiento y comprensión de las normas y legislaciones medioambientales, así como en las técnicas utilizadas para la realización de auditorías. Las auditorías internas pueden ser realizadas por personal de PLAYA ESPERANZA debidamente formado o pueden ser subcontratadas a una empresa externa.

Los requisitos mínimos de formación que deben tener los auditores internos son:

- Personal de PLAYA ESPERANZA: Haber asistido como observador al menos a una auditoría y conocer el funcionamiento y las normas del Sistema de Gestión Medioambiental implantado en PLAYA ESPERANZA.
- Empresa subcontratada: Conocer los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 14.001. Se solicitará el currículo Vite del auditor subcontratado.

La formación de auditores internos queda reflejada en su “Ficha Individual de Formación”

Anualmente, el Responsable de Medioambiente elabora el Plan Anual de Auditorías en el que se recoge:

- Las fechas estimadas de realización de las auditorías de una instalación o un área en concreto
- los auditores designados
- el objeto de la auditoría en concreto
- el alcance de la auditoría

Para la designación de auditores se tiene en cuenta que ningún auditor interno puede auditar una actividad en la que se encuentre directamente implicado.

El Plan Anual de Auditorías es aprobado por el Director General de PLAYA ESPERANZA

14.1. REUNIÓN INICIAL

Al comienzo de la auditoría se realiza una reunión inicial con el personal auditado con objeto de presentar a los miembros del equipo auditor, recordar el objeto y alcance de la auditoría y confirmar el horario de realización de la misma.

Asimismo, en la reunión inicial se aclaran todas aquellas dudas que puedan existir respecto a la realización de la auditoría.

14.2. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Durante la realización de la auditoría, todas las evidencias objetivas constatadas son comunicadas por el auditor a los auditados para ser comentadas in situ. No obstante, a pesar de que el auditado pueda tomar una acción correctora inmediata, el informe de auditoría recoge todas las evidencias objetivas encontradas en la realización de la auditoría, indicando cuando proceda que la acción correctora ya ha sido realizada.

14.3. REUNIÓN FINAL

Al finalizar la auditoría, y antes de preparar el informe, el equipo auditor tiene una reunión con los auditados para presentar las evidencias objetivas que constituyen la no conformidad, en su caso, asegurando así, que el resultado de la auditoría es entendido y aceptado por todos los implicados en la auditoría.

14.4. INFORME DE AUDITORÍA

El equipo auditor elabora el informe de auditoría, en el que recoge:

- Objeto y alcance de la auditoría
- Relación de auditores y auditados
- Fechas de realización de la auditoría
- Documentación de referencia utilizada en la auditoría
- Hallazgos o evidencias objetivas acerca de la conformidad o no conformidad del Sistema de Gestión Medioambiental con la Norma UNE-EN-ISO 14001:1996, de sí el sistema está implantado eficazmente y de si están implantadas y son eficaces las acciones correctoras de auditorías previas
- Conclusiones y recomendaciones

15. CERTIFICACION

Si la auditoria externa concluye que el Sistema de Gestión Medioambiental implantado en PLAYA ESPERANZA es conforme con la Norma UNE-EN-ISO 14001, se obtiene el certificado Medioambiental.

EN EL AÑO 2001, EL PLAYA ESPERANZA RESORT FUE EL PRIMER HOTEL VACACIONAL DE ESPAÑA EN OBTENER EL CERTIFICADO MEDIOAMBIENTAL NORMA UNE-EN-ISO 14001