

# *DECLARACIÓN MEDIOAMBIENTAL*



## *HOTEL MALLORCA PALACE*

*Septiembre 2010*

**Este establecimiento dispone de un sistema de gestión medioambiental y se informa al público sobre su comportamiento medioambiental de acuerdo con el Sistema Comunitario de Ecogestión y Eco auditoría (Registro nº ES-IB-0000035)**

## 1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

### 1.1. DATOS DE LA EMPRESA

**Nombre: Hotel Mallorca Palace**  
**Categoría: 5 estrellas**  
**Dirección: Avda. Ses Savines 148 Sa Coma.**  
**07560 Sant Llorenç des Cardessar. Mallorca**

El Hotel Mallorca Palace fue construido en el año 1999; está rodeado de zonas naturales de indudable valor paisajístico, de pequeños y tranquilos pueblos de pescadores.

### 1.2- PLANOS DE LOCALIZACIÓN Y ACCESO Y PLANOS DEL HOTEL

El Hotel Mallorca Palace se encuentra al nordeste de la isla de Mallorca



### 1.3. ACTIVIDAD E HISTORIA DEL HOTEL.

El hotel Mallorca Palace pertenece a Sa Coma, del municipio de Sant Llorenç des Cardessar, que está situado a 60 Km. del aeropuerto de Palma de Mallorca. El término municipal es de 82,08 kilómetros cuadrados y limita con Son Servera, Manacor, Artá y Petra. Consta de dos zonas muy diferenciadas; por una parte la zona montañosa del interior y por otra la costa, prácticamente toda urbanizada a excepción de la Punta de n'Amer.

El hotel, desarrolla su actividad durante la temporada, es decir, cierra los meses de invierno. En la presente temporada de 2010, ha permanecido abierto desde el 26 de marzo, siendo los datos contenidos en esta Declaración Medioambiental hasta el 30 de septiembre (189 días). Dispone de un total de 114 habitaciones y suites lujosamente decoradas, todas ellas climatizadas con baño completo, TV con mando a distancia, vía satélite, minibar, caja de seguridad y servicio de habitaciones. Decoradas y dotadas de todos los elementos de confort. Las suites además disponen de una bañera de hidromasaje y cabina de ducha separada

Dispone también de otras instalaciones que incluyen: piscina exterior y piscina cubierta climatizada, gimnasio, sauna, cabinas de tratamiento de belleza, hidroterapia,

peluquería...etc. Además el hotel dispone de una sala de conferencias de capacidad variable según montaje.

El hotel dispone de más de 7.000 m<sup>2</sup> de superficie ajardinada, con multitud de vegetación autóctona de la isla como savines, árboles frutales variados y sobre todo sus dos olivos milenarios espectaculares, de mas de 1.500 años de antigüedad, que son dos verdaderas obras de arte de la naturaleza de las islas baleares.



Entre los servicios que se ofrecen se incluyen cursos de golf de todos los niveles, así como descuentos en los principales campos de la isla.

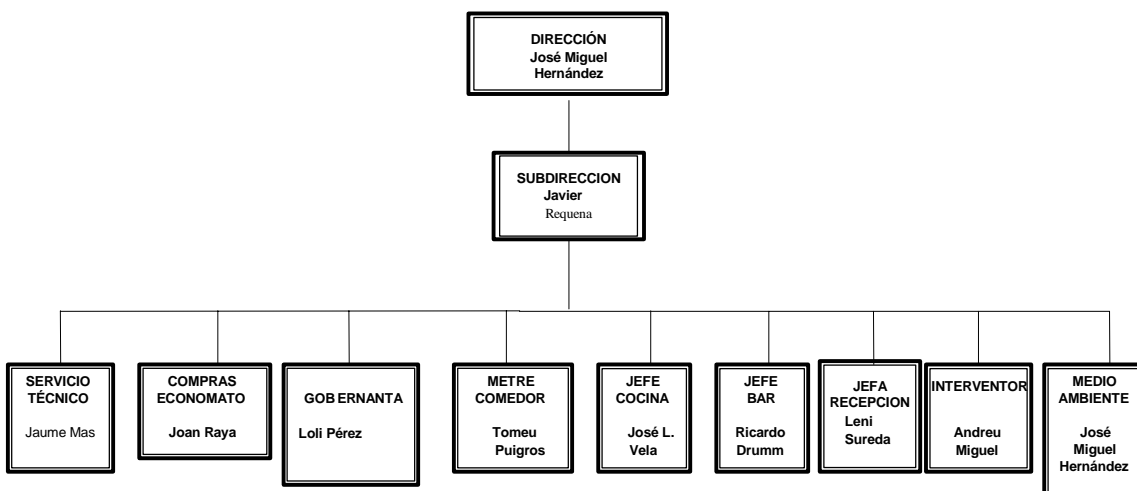
Durante el periodo en que ha permanecido abierto el hotel (189 días) se han producido un total de 27.379 estancias (clientes por noche) y han trabajado un promedio de 45 empleados entre todos los departamentos del hotel.

## 1.4. ALCANCE DE LA VERIFICACIÓN SEGÚN EL REGLAMENTO EUROPEO 761/2001 EMAS Y LA UNE-EN-ISO 14001:2004:

Comprende las actividades de Alojamiento y Restauración.

## 1.5 ORGANIGRAMA DEL ESTABLECIMIENTO

El presente organigrama identifica las personas y su área de actuación:



## **1.6. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL:**

El Sistema de Gestión se basa en 4 tipos de documentos mediante los cuales se recopila, de manera formal y estructurada, toda la información referente al mismo: Manual de Gestión, Procedimientos e Instrucciones de trabajo o documentos de trabajo relacionados, y Registros.

A continuación se muestra una tabla que explica en qué documentación clave del Sistema:

<b>Política del hotel</b>	SGI/POLI
<b>Planificación del Sistema de Gestión Integral</b> Identificación y registro de requisitos legales y otros requisitos suscritos Objetivos, metas y programa de gestión Formación y sensibilización del personal Comunicación interna y externa Control de la documentación	SGI DIR/03  SGI DIR/04 SGI DIR/05 SGI DIR/06 SGI/DIR/07
<b>Implantación y Funcionamiento</b> Estructura y responsabilidades Identificación y evaluación de aspectos ambientales Control operacional. Seguimiento y medición Gestión de residuos Gestión de productos Evaluación de Riesgos Laborales Planificación de la actividad preventiva Entrega de Equipos de Protección Individual Vigilancia de la Salud Investigación de accidentes e incidentes APPCC Respuesta a las situaciones de emergencia	SGI/DIR/PRO/02 SGI/DIR/PRO/08 SGI/DIR/PRO/09 SGI/DIR/PRO/10 SGI/DIR/PRO/11 SGI/DIR/PRO/12 SGI/DIR/PRO/13 SGI/DIR/PRO/14 SGI/DIR/PRO/15 SGI/DIR/PRO/16 SGI/DIR/PRO/17
<b>Comprobación y acción correctora</b> Control operacional. Seguimiento y medición No conformidad, acción correctora y acción preventiva Auditorías de los Sistema de Gestión Revisión por la dirección	SGI/DIR/PRO/08 SGI/DIR/PRO/18 SGI/DIR/PRO/19 SGI/DIR/PRO/20

Estos procedimientos, están complementados por registros, anexos e instrucciones de trabajo.

## **1.7. RESPONSABILIDADES EN CUANTO AL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL:**

**Director:** es el responsable de la aprobación de todos los documentos del SGI, así como el responsable directo de la aplicación de la política, programa y acciones derivadas del SGA.

**Responsable del sistema de gestión:** proveer y asignar los recursos necesarios (humanos, tecnológicos y financieros) para la implantación y control del SGA; asegurar que los requisitos del SGA están establecidos, implantados y mantenidos al día de acuerdo con las normas de implantación y con la sistemática establecida e informar del funcionamiento del SGI a la Dirección, para la revisión conjunta y para la mejora continua.

---

**Comité del sistema de gestión:** Lo forman los jefes de los diferentes departamentos del hotel (ver organigrama) y su función es coordinar las actividades de gestión en las operaciones del hotel, de forma que:

- se promueva y exija que cada individuo se comprometa con los principios de calidad, medio ambiente, riesgos laborales e higiene alimentaria
- se fomente y promueva la constancia en el propósito de mejorar continuamente nuestros servicios
- se asegure un entrenamiento y mentalización adecuados para todos los grupos e individuos
- exista un buen nivel de comunicación entre los departamentos del hotel
- se interpreten de forma fiable y adecuada las expectativas de los trabajadores y clientes.

## POLÍTICA MALLORCA PALACE

El *Hotel Mallorca Palace*, ubicado en una zona turística de Mallorca, se compromete a desarrollar su actividad como establecimiento hotelero, respetando el medio ambiente y minimizando el impacto que dicha actividad pueda ocasionar a los ecosistemas que le rodean. Con este compromiso queremos contribuir al desarrollo sostenible de nuestra isla y que ésta sea conocida en los mercados emisores como un destino respetuoso con el medio ambiente.

Para llevar a cabo nuestro compromiso en política medioambiental, nos proponemos la consecución de los siguientes objetivos:

- Identificar que partes de la actividad cotidiana del hotel pueden impactar negativamente en el medioambiente y modificarlas o controlarlas para que dicho impacto quede reducido lo máximo posible.
- Tener la protección del medioambiente como uno de los parámetros a estudiar a la hora de poner en marcha una nueva actividad o servicio dentro del hotel.
- Sensibilizar a todo el personal del hotel de que cada uno desde su puesto, puede contribuir a preservar el medioambiente, realizando sus tareas con las pautas que se marcan para que éstas no generen residuos dañinos indebidamente tratados o impacten negativamente en el entorno.
- Cumplir con la normativa legal medioambiental que haga referencia a las actividades que se desarrollan; yendo más allá siempre que ello sea posible y aporte algún beneficio adicional a la gestión medioambiental del hotel.
- Informar y formar en materia medioambiental a todas las partes relacionadas con la actividad del hotel, ya sean empleados, clientes, proveedores...etc., con el objetivo de que se sientan implicados en el objetivo común de la preservación del entorno.
- Informar a los clientes del hotel de los parques naturales o zonas protegidas que existen en el entorno cercano para que las conozcan y colaboren en su preservación.
- Colaborar al máximo en el proyecto del “Govern Balear” de “Red de Hoteles sostenibles”, del cual formamos parte, pues creemos que puede ser un buen comienzo para hacer de la industria hotelera mallorquina un ejemplo de vanguardia en la preservación y regeneración del medio ambiente.

Con esta declaración de principios y la consiguiente consecución de los objetivos que en ella se marcan, esperamos conseguir una mejora continua en el tratamiento de los impactos ambientales que genera la actividad del hotel y con ello hacer nuestra pequeña aportación para conseguir, en un futuro cercano, que Mallorca sea conocida internacionalmente como una isla donde sus gentes e industrias son respetuosas con el medioambiente, que es nuestro patrimonio máspreciado, el cual tenemos que cuidar en beneficio nuestro, de todas aquellas personas que quieran visitarnos para disfrutarlo y preservarlo y sobre todo, de las generaciones venideras que tienen todo el derecho a encontrarse un medioambiente en buenas condiciones y con recursos naturales suficientes.



FDO. JOSÉ MIGUEL HERNÁNDEZ

MARZO 2003  
(REVISADA OCTUBRE 2010)

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2010  
Pagina 7 de 29



## 2. PROGRAMA MEDIOAMBIENTAL:

Se ha diseñado un programa por departamentos, para facilitar el seguimiento tanto por los responsables como por los empleados de estos departamentos de los objetivos y metas en él establecidos.

OBJETIVO	ACCIONES POR DEPARTAMENTO	CUANTIFICACION DEL RESULTADO
Mejorar las vías de comunicación externa	<p><b>Recepción y Admón.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la información medioambiental incluida en la página Web. (política y declaración medioambiental en pdf)</li> <li>Folleto informativo de medidas y consejos medioambientales en habitaciones y en hall, junto a las certificaciones</li> <li>Información medioambiental en los directorios de las habitaciones</li> <li>Puntos de recogida selectiva de residuos para los clientes</li> <li>Presentar candidatura a los premios "Unwelt Champions" que convoca TUI</li> <li>Ofrecer a los clientes la posibilidad de realizar una visita guiada por las instalaciones del hotel, para que puedan ver las medidas que tiene tomadas el hotel para preservar el medio ambiente. (Definir puntos a visitar)</li> <li>Aumentar el porcentaje de satisfacción en los cuestionarios de clientes, sobre las medidas medioambientales emprendidas por el hotel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseguir, de nuevo el premio de "Unwelt Champion", superando la puntuación del año anterior</li> <li>Sacar un mínimo del 85 % en el índice de satisfacción del cliente, frente al comportamiento medioambiental del hotel. (Cuestionarios interiores)</li> </ul>
Mejorar las vías de comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Todos los departamentos:</b></li> <li>Realizar reuniones bimensuales con todos los departamentos para hacer un seguimiento del desarrollo del SGI</li> <li>Fomentar la comunicación mediante el registro de comunicación interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar en un 5% el numero de comunicaciones internas con sugerencias del personal</li> </ul>
Mejorar la formación de los empleados en temas ambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizar cursos de formación medioambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener el nivel de formación medioambiental del personal</li> </ul>

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2010  
Pagina 8 de 29



OBJETIVO	ACCIONES POR DEPARTAMENTO	CUANTIFICACION DEL RESULTADO
<p><b>Mejorar la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos (reducción en su consumo y aumento en la segregación)</b></p>	<p><b>Recepción y Admón.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• segregación de residuos (papel, pilas y toner)</li> <li>• reducción del consumo de papel y toner:</li> <li>• envío y recepción de faxes por ordenador</li> <li>• aprovechamiento del papel imprimiendo a doble cara</li> <li>• nota en emails para la no impresión indiscriminada de documentos</li> <li>• utilización del ecobilling (programa de envío de facturas on line, sin papel)</li> </ul> <p><b>SS.TT.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segregación de papel y cartón</li> <li>• Segregación de envases de productos no tóxicos, con signo de ecoembes</li> <li>• Reutilización de las pilas de las cajas fuertes, en las cerraduras de habitación</li> <li>• Segregación residuos de poda</li> </ul> <p><b>Cocina:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segregación de envases, papel y cartón</li> <li>• Correcta gestión del aceite usado para su reciclaje</li> <li>• Segregación de materia orgánica en contenedor marrón.</li> </ul> <p><b>Pisos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segregación de envases, papel y cartón propios y provenientes de los clientes</li> <li>• Reciclaje de pilas o jeringuillas de los clientes</li> </ul> <p><b>Bares:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segregación de envases, papel, cartón y vidrio</li> </ul> <p><b>Comedor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segregación de envases, papel, cartón y vidrio</li> </ul> <p><b>Economato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminación de los aerosoles y sustitución por pulverizadores (compra verde)</li> <li>• Sustitución de los envases individuales por productos a granel o con envases de mas capacidad (compra verde)</li> <li>• Segregación de papel y cartón</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como consecuencia del seguimiento y mejora de estas medidas tomadas, prevemos:</li> </ul> <p>Aumento del 1% en la tasa por cliente de residuos no peligrosos</p> <p>En cuanto a los residuos peligrosos, se han aplicado todas las medidas previstas encaminadas a disminuir el consumo interno de algunos de ellos (pilas, envases, aerosoles) o a aumentar la cantidad segregada de otros (pilas y jeringuillas) proveniente de la recogida a los clientes.</p>

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2010  
Pagina 9 de 29



OBJETIVO	ACCIONES POR DEPARTAMENTO	CUANTIFICACION DEL RESULTADO
<p><b>Reducir el consumo de energía eléctrica</b></p>	<p><b>Recepción y Admón.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apagar fotocopiadora, impresoras, ordenadores...etc, cuando no se estén utilizando</li> <li>• Repasar y rotular de nuevo, el horario de las luces de zonas nobles que se encienden y apagan desde el cuadro de recepción</li> <li>• Apagar las maquinas del gimnasio durante la noche</li> </ul> <p><b>SS.TT.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambiar bombillas Standard por bajo consumo en los puntos de luz del hall principal que se mantendrán encendidos durante el día</li> <li>• Mejorar el rendimiento de las Maquinas del sistema de climatización (Carrier), empleando el agua caliente generada, en el calentamiento de la piscina cubierta, con lo cual el diferencial de calor del agua, disminuye.</li> <li>• Repasar sondas lumínicas y de temperatura, para verificar su correcto funcionamiento.</li> </ul> <p><b>Cocina:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener la maquinaria eléctrica de cocina encendida, solo cuando sea necesario para su utilización (planchas, extracciones, climatizaciones cuartos fríos...etc)</li> </ul> <p><b>Pisos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejar solo las luces determinadas en su momento, a la llegada del cliente.</li> <li>• Sacar tarjeta de la luz, si el cliente la ha dejado puesta durante su ausencia.</li> </ul> <p><b>Bares:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener la maquinaria eléctrica de bares encendida, solo cuando sea necesario para su utilización</li> </ul> <p><b>Comedor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener la maquinaria eléctrica de comedor encendida, solo cuando sea necesario para su utilización (cafetera, tostadora pan...etc)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir en un 1% el gasto de electricidad con respecto al 2009</li> </ul>
<p><b>Reducir el consumo de agua</b></p>	<p><b>SS.TT.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalar electro válvulas en el riego del jardín, para tenerlo mas sectorizado y detectar mejor las fugas</li> <li>• Repasar con el caudalímetro el caudal de grifos de habitaciones.</li> <li>• Pintar suelo de cocina para eliminar la porosidad del pavimento y facilitar así su limpieza, evitando la necesidad de baldear, con el consiguiente sobre gasto de agua y productos de limpieza.</li> <li>• Sectorizar, mediante temporizadores, el riego del jardín, comprobando los resultados con el nuevo contador instalado para el agua de riego</li> </ul> <p><b>Cocina:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerrar grifos cuando no se emplean y pasar parte de averías cuando se detecten fugas o grifos que gotean</li> <li>• Fregar el nuevo suelo sin baldear agua con producto de limpieza, solo con fregona normal</li> </ul> <p><b>Pisos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerrar grifos cuando no se emplean y pasar parte de averías cuando se detecten fugas o grifos que gotean</li> <li>• Poner las lavadora y secadora con su máxima capacidad</li> </ul> <p><b>Bares:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerrar grifos cuando no se emplean y pasar parte de averías cuando se detecten fugas o grifos que gotean</li> <li>• Poner los lavavajillas llenos, a su máxima capacidad</li> </ul> <p><b>Comedor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerrar grifos cuando no se emplean y pasar parte de averías cuando se detecten fugas o grifos que gotean</li> <li>• Poner los lavavajillas llenos, a su máxima capacidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducir en un 1% el gasto de agua con respecto al 2009</li> </ul>

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2010  
Pagina 10 de 29



OBJETIVO	ACCIONES POR DEPARTAMENTO	CUANTIFICACION DEL RESULTADO
Reducir el consumo de gas	<p><b>SS.TT.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Controlar periódicamente el funcionamiento de los quemadores de las calderas y el aislamiento del circuito de agua caliente.</li> </ul> <p><b>Cocina:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tener encendidos sólo los fogones que se estén empleando. Encender la plancha de gas, de la cocina central, con la antelación necesaria, no antes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducir en un 1% el gasto de gas con respecto al 2009</li> </ul>
Reducir el consumo de productos químicos	<p><b>SS.TT.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar el funcionamiento de dispositivos de dosificación de productos (clorinadores, dispensadores de productos de limpieza en los departamentos, funcionamiento del tren de lavado...etc)</li> <li>Pintar suelo de cocina para eliminar la porosidad del pavimento y facilitar así su limpieza, evitando la necesidad de baldear, con el consiguiente sobre gasto de agua y productos de limpieza.</li> </ul> <p><b>Cocina:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fregar el nuevo suelo sin baldear agua con producto de limpieza, solo con fregona normal</li> <li>No dosificar manualmente los productos de limpieza, emplear los dosificadores automáticos</li> </ul> <p><b>Pisos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No dosificar manualmente los productos de limpieza, emplear los dosificadores automáticos</li> <li>Poner la lavadora a su máxima capacidad</li> </ul> <p><b>Bares:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Poner los lavavajillas llenos, a su máxima capacidad</li> </ul> <p><b>Comedor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Poner los lavavajillas llenos, a su máxima capacidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducir en un 1% el consumo de productos químicos con respecto al 2009</li> </ul>
Seguir aplicando criterios de compra verde en los nuevos productos o sustitución de los antiguos	<p><b>Dirección y economato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tener en cuenta los criterios del manual de compra verde (productos locales, empresas certificadas y respetuosas con el medio ambiente) a la hora de contratar con nuevos proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar en un 1% el consumo de productos que cumplen los criterios del manual de compra verde</li> </ul>

En cuanto al seguimiento del cumplimiento de los objetivos marcados en este programa del 2010, podemos resumirlo en los siguientes apartados que engloban la práctica totalidad de dichos objetivos:

## Objetivos de apertura de vías de comunicación externa:

Estos objetivos se han cumplido al 100%.

En la comunicación externa se han realizado las siguientes acciones:

- En la nueva pagina web que tiene el hotel desde este año, se ha añadido una pestaña con la información medioambiental, donde se puede encontrar la política, el logo de EMAS y un link que lleva a la declaración medioambiental validada en el 2009
- Actualización de la información en la carpeta de información medioambiental que se tiene sobre la barra de recepción, incluyendo en la misma, la política medio ambiental, la Declaración Medio ambiental y registros de comunicación externa, por si algún cliente quiere realizar alguna sugerencia en este sentido.
- En todas las habitaciones se encuentra, a disposición de los clientes, el tríptico “¿Qué hace el hotel para mejorar el medio ambiente?”, elaborado por la Conselleria

de de Medi Ambient del Govern Balear, para los hoteles con EMAS; donde, en el idioma del cliente, se le explica que hace el hotel para minimizar el impacto ambiental de su actividad y que puede hacer el propio cliente para colaborar con el hotel en esta tarea. Además, este tríptico explica lo que es un sistema de gestión medio ambiental y un EMAS.

- Información medioambiental aportada a los tour operadores que la han requerido.

En este punto cabe destacar, que el tour operador TUI, le ha concedido al Hotel Mallorca Palace, por quinto año y cuarto consecutivo, el galardón “**Umwelt Champion 2010**” que se le concede a los 100 mejores hoteles en gestión medio ambiental, dentro de los miles de hoteles que tiene este tour operador en su catalogo en todo el mundo, concretamente el hotel ha quedado en el puesto 41, mejorando la posición de años anteriores (2009=55)

- Otras formas de comunicación externa que tiene el hotel con el cliente que nos visita, son:
  - La información medio ambiental que se incluye en el directorio de información del hotel, que los clientes tienen en las habitaciones.
  - Los dos puntos de segregación de residuos no peligrosos (papel, envases y vidrio) que el hotel tiene en sus instalaciones.
  - El recipiente para residuos peligrosos, con su cartel informativo, que los clientes encuentran en su habitación.
  - La placa con el logo de EMAS y el número de registro del hotel, que nos proporcione la Conselleria de Medi ambient del Govern Balear, que esta colgada en el exterior de la entrada principal del hotel.
  - Se han colocado placas con el nombre en tres idiomas, en todos los árboles, que son especies autóctonas, para que los clientes los conozcan.
  - Se le ha seguido ofreciendo a los clientes la visita guiada por los puntos del hotel relacionados con el cuidado medioambiental, pero hay que decir, que ningún cliente ha pedido hacerla. Se propondrá como un objetivo prioritario a mejorar durante el año que viene, incentivando de alguna manera estas visitas.

- **Objetivos de apertura de vías de comunicación interna:**

Este objetivo se ha considerado cumplido al 100%, por que, como puede verse en la tabla siguiente, han aumentado considerablemente el número de comunicaciones internas entre los trabajadores y el sistema de gestión, aunque todavía son cifras claramente mejorables.

Se marcará como objetivo prioritario para el año que viene el aumento tanto del numero de comunicaciones, como de los departamentos de los que éstas provienen, aunque en este punto también se ha mejorado, ya que las que se produjeron durante el 2009 provenían solo de dos departamentos (pisos y mantenimiento) mientras que las del 2010 han venido de 6 departamentos diferentes (pisos, mantenimiento, comedor, bar, economato y recepción)

	2009	2010	
Nº de sugerencias internas del sistema	5	7	
Nº de reuniones medioambientales en departamentos	3	8	
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>AUMENTO</b>
<b>indicador por trabajador</b>	<b>0,178</b>	<b>0,333</b>	<b>88%</b>

Como se observa, el indicador de comunicación/por trabajador, ha aumentado considerablemente (88%), aunque también es verdad que se partía de cantidades muy pequeñas. Este indicador será el que nos marcará la evolución de este objetivo en el tiempo.

- **Objetivos de formación para el personal en temas medioambientales, de riesgos laborales o APPCC:**

Los objetivos marcados para el 2010 en temas de formación medioambiental, riesgos laborales e higiénico sanitarios están cumplidos al 100 %.

- **Objetivos de reducción productos químicos:**

En este apartado cabe reseñar que este año hemos consumido cloro para la piscina ya que el sistema ecoline que funciona con sal, se estropeó y estuvo algunos meses parado.

Este objetivo, se ha cumplido al 100%, ya que aunque el indicador de gasto por cliente, ha descendido con respecto al 2009, en un 10,22% en el caso de los productos de limpieza y un 7% en el caso de los productos de mantenimiento de aguas. (Ver cuadro en apartado de consumo de productos)

No ha ocurrido lo mismo en el indicador de gasto por trabajador, pero en nuestra opinión, este indicador no refleja la evolución de gasto, ya que esta depende de la variable de la ocupación del hotel, siendo mayor el consumo cuanto mayor sea el número de clientes, mientras que los empleados es un número casi fijo.

- **Objetivos de compra verde:**

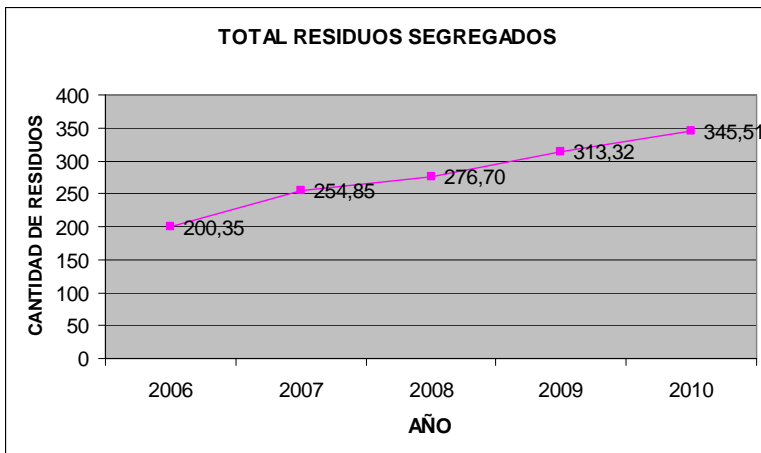
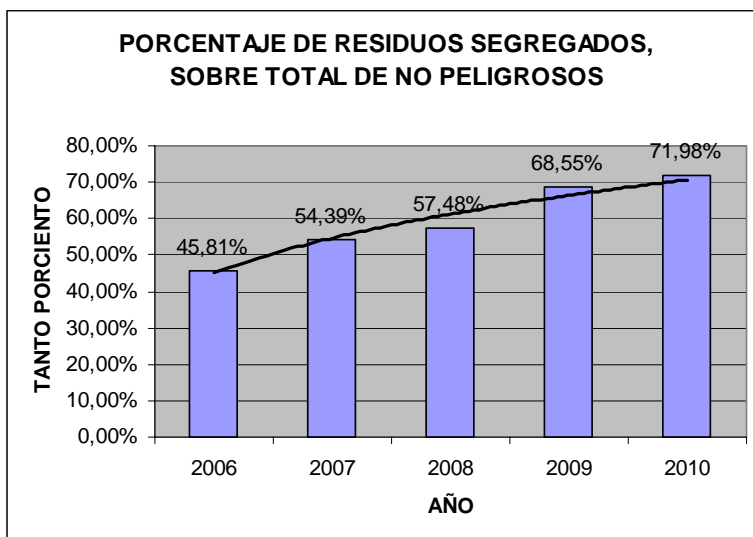
Este objetivo, se ha cumplido también al 100%, ya que se ha producido un aumento muy considerable de la venta de vinos mallorquines, gracias a la iniciativa de la cata de vinos a la entrada del comedor que una bodega mallorquina ( son cavaller) ha ofrecido a los clientes una vez por semana.

- **Mejora en la recogida selectiva de residuos**

El cumplimiento de este objetivo se ha cuantificado en un 100%, ya que, como queda reflejado en el siguiente cuadro, que analiza el periodo entre abril y septiembre de los años 2006 a 2009, las cantidades de los residuos no peligrosos segregados, han presentado un aumento considerable durante el año 2010, de manera que se ha conseguido segregar más de un 71 % del total de los residuos no peligrosos producidos, lo que supone un aumento del 3,43%, con respecto al año anterior.

Se ha introducido el indicador por trabajador, aunque aquí se repite la reflexión sobre este indicador que ya hemos realizado antes, ya que la cantidad de residuos que genera un hotel, no depende del número de trabajadores sino del número de clientes.

En los siguientes cuadros y gráficos, podemos observar la evolución positiva en las cantidades de residuos segregados y el porcentaje que éstos han representado sobre el total de residuos no peligrosos



# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2010  
Pagina 14 de 29



NO SEGREGADO	2006	237 M3	0,008109 M3 / ESTANCIA	4,7400 M3 / TRABAJADOR	ENVASES PUNTO VERDE	2006	48,75 M3	0,001668 M3 / ESTANCIA	0,9750 M3 / TRABAJADOR
	2007	213,75 M3	0,006709 M3 / ESTANCIA	4,2750 M3 / TRABAJADOR		2007	61,65 M3	0,001935 M3 / ESTANCIA	1,2330 M3 / TRABAJADOR
	2008	204,65 M3	0,008730 M3 / ESTANCIA	4,0930 M3 / TRABAJADOR		2008	67,5 M3	0,002879 M3 / ESTANCIA	1,3500 M3 / TRABAJADOR
	2009	143,75 M3	0,006465 M3 / ESTANCIA	2,8750 M3 / TRABAJADOR		2009	59,57 M3	0,002679 M3 / ESTANCIA	1,1914 M3 / TRABAJADOR
	2010	134,5 M3	0,004913 M3 / ESTANCIA	2,6900 M3 / TRABAJADOR		2010	73,5 M3	0,002685 M3 / ESTANCIA	1,4700 M3 / TRABAJADOR

PAPEL Y CARTON	2006	90 M3	0,003079 M3 / ESTANCIA	1,8000 M3 / TRABAJADOR	TOTAL RESIDUOS NO	2006	437,35 M3	0,014963 M3 / ESTANCIA	8,7470 M3 / TRABAJADOR
	2007	126 M3	0,003955 M3 / ESTANCIA	2,5200 M3 / TRABAJADOR		2007	468,6 M3	0,014708 M3 / ESTANCIA	9,3720 M3 / TRABAJADOR
	2008	114 M3	0,004863 M3 / ESTANCIA	2,2800 M3 / TRABAJADOR		2008	481,35 M3	0,015108 M3 / ESTANCIA	9,6270 M3 / TRABAJADOR
	2009	138 M3	0,006206 M3 / ESTANCIA	2,7600 M3 / TRABAJADOR		2009	457,07 M3	0,020556 M3 / ESTANCIA	9,1414 M3 / TRABAJADOR
	2010	113,75 M3	0,004155 M3 / ESTANCIA	2,2750 M3 / TRABAJADOR		2010	480,01 M3	0,021588 M3 / ESTANCIA	9,6002 M3 / TRABAJADOR

VIDRIO	2006	61,6 M3	0,002108 M3 / ESTANCIA	1,2320 M3 / TRABAJADOR	TOTAL RESIDUOS SEGREGADOS	2006	200,35 M3	0,006855 M3 / ESTANCIA	4,0070 M3 / TRABAJADOR	45,81%
	2007	67,2 M3	0,002109 M3 / ESTANCIA	1,3440 M3 / TRABAJADOR		2007	254,85 M3	0,007999 M3 / ESTANCIA	5,0970 M3 / TRABAJADOR	54,39%
	2008	95,2 M3	0,004061 M3 / ESTANCIA	1,9040 M3 / TRABAJADOR		2008	276,70 M3	0,011804 M3 / ESTANCIA	5,5340 M3 / TRABAJADOR	57,48%
	2009	78,4 M3	0,003526 M3 / ESTANCIA	1,5680 M3 / TRABAJADOR		2009	313,32 M3	0,014091 M3 / ESTANCIA	6,2664 M3 / TRABAJADOR	68,55%
	2010	100,8 M3	0,004533 M3 / ESTANCIA	2,0160 M3 / TRABAJADOR		2010	345,51 M3	0,015539 M3 / ESTANCIA	6,9102 M3 / TRABAJADOR	71,98%

MATERIA ORGANICA COCINA	2006					2006			
	2007					2007			
	2008					2008			
	2009	37,35 M3	0,001680 M3 / ESTANCIA	0,7470 M3 / TRABAJADOR		2009			
	2010	57,46 M3	0,002584 M3 / ESTANCIA	1,1492 M3 / TRABAJADOR		2010			

En este apartado, hay que señalar también, que el hotel ha iniciado la utilización del sistema de facturación ecobilling, que consiste en el envío de las facturas a los tour operadores en formato digital, lo cual supondrá un ahorro muy considerable de papel.

Para la recogida de los residuos peligrosos que pudieran generar los clientes del hotel, éstos, disponen en todas las habitaciones, de unos pequeños recipientes, con su cartel explicativo, para recoger las pilas, aerosoles, jeringuillas...etc que los clientes pudieran tener para depositar y realizar su correcta segregación; lo que va unido a los dos puntos de segregación de residuos no peligrosos (papel, embases y vidrio) que los clientes tienen a su disposición en el propio recinto del hotel.

- **Objetivos de reducción de consumos energéticos:**

En cuanto a los objetivos de reducción de consumos energéticos, consideramos cumplidos al 100% los de consumo de electricidad, propano y de agua.

Como se puede comprobar en los cuadros que aparecen en el apartado de consumos, se ha producido una bajada significativa de los indicadores por estancia en los tres tipos de consumo energético o de recursos naturales que tiene el hotel (electricidad en un 15,38%, propano en un 23,29% y agua en un 20%), pero lo más significativo es que en propano y agua, también ha disminuido la cantidad total consumida (propano en un 5,38% y agua en un 1,8%), a pesar de que el número de estancias ha sido mayor en mas de 2.000 unidades, lo que refleja el buen resultado que las buenas practicas y medidas adoptadas han obtenido.

### **3. VALORACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES:**

El hotel Mallorca Palace identifica los aspectos **ambientales directos e indirectos**, que se derivan de las actividades y servicios sobre los cuales tiene su influencia. Para ello, se consideran las condiciones de funcionamiento normales, anormales y posibles situaciones de emergencia.

Los aspectos son evaluados para determinar si son significativos, es decir, si su impacto sobre el medioambiente es considerable. Los aspectos ambientales considerados significativos son registrados, y tomados en consideración para el establecimiento de los objetivos y metas del Sistema de Gestión Medioambiental.

Con relación a los aspectos ambientales indirectos, mencionamos los siguientes servicios que nos facilitan empresas externas contratadas:

- Lavandería exterior, empresas de mantenimiento externo (ascensores, equipos producción de aire acondicionado, desratización...).

Existe un procedimiento en el Sistema de gestión ambiental en el que el hotel se compromete a comunicar a sus empresas subcontratadas y proveedores la implantación del Sistema de Gestión Medioambiental; y a hacerles partícipes de su implantación para causar el menor impacto medioambiental ya que de ello dependen nuestras relaciones

futuras, pues el Sistema nos obliga a seleccionar proveedores que cuiden el Medioambiente.

También se han identificado como indirectos aquellos impactos relacionados con el transporte: de nuestros empleados, clientes y empresas subcontratadas.

Como objetivo se tiene previsto, en aquellos aspectos indirectos de más impacto medioambiental, pedir más información a las empresas subcontratadas del tratamiento que ellas les dan a dichos impactos.

En base a criterios ambientales, legales, económicos y de opinión de partes interesadas, **se han identificado los siguientes aspectos ambientales significativos** derivados de las actividades que tienen lugar en el hotel y que a continuación se detallan.

## CONSUMO Y VERTIDO DE AGUA SANITARIA

### CONSUMOS DE AGUA SANITARIA:

El Hotel Mallorca Palace toma registros periódicos de los consumos de agua que son generados por las actividades de cocina, limpieza de habitaciones y zonas nobles, riego de las zonas ajardinadas y piscinas. De estos registros diarios, tomados de los contadores, se extraen las siguientes cifras de consumo de agua:

El consumo de agua en el año 2007 fue de 13.580 m<sup>3</sup> (0,43 m<sup>3</sup>/estancia) (301,87 m<sup>3</sup>/trabajador)

El consumo de agua en el año 2008 fue de 11.120 m<sup>3</sup> (0,40 m<sup>3</sup>/estancia) (247,11 m<sup>3</sup>/trabajador)

El consumo de agua en el año 2009 fue de 11.116 m<sup>3</sup> (0,50 m<sup>3</sup>/estancia) (247,02 m<sup>3</sup>/trabajador)

**El consumo de agua en el año 2010 ha sido de 10.916 m<sup>3</sup> (0,40 m<sup>3</sup>/estancia) (242,58 m<sup>3</sup>/trabajador)**

Cabe reseñar en este apartado el hecho de la bajada del consumo total, a pesar de que este año ha habido más estancias que en el anterior, lo que ha hecho que obviamente también haya mejorado mucho el indicador por cliente (véase tantos por ciento de ahorro en apartado de objetivos de reducción de consumo). Las medidas encaminadas a la detección inmediata de las fugas en el jardín (contadores separados, electro válvulas...etc) han hecho mejorar en gran medida este dato.

Cumpliendo con la normativa vigente por la que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la Legionelosis, según el **Real Decreto 865/2003**, el 4 de abril del 2009, se realizaron los controles y análisis de Determinación de Presencia de Contaminación por **Legionella** siendo el resultado de presencia de un numero pequeño de colonias de Legionella pneumophila, poniendo en marcha inmediatamente las medidas necesarias para la eliminación de las mismas (clorado de agua caliente y choques térmicos)

En cuanto a las aguas de las piscinas, se llevan al día todos los controles exigidos en el libro de piscinas de la Conselleria de sanidad del govern balear.

Se han seguido tomando medidas para minimizar el consumo de este recurso, como son reducir el caudal de agua en grifos, haciendo un seguimiento de todos los caudales y la sensibilización tanto a clientes como a empleados.

El riego del jardín se realiza mediante aspersión y goteo, optimizando así el consumo de agua para este fin, estando controlado dicho riego mediante temporizadores.

Se han seguido sustituyendo las cisternas de doble descarga de WC de un pulsador (cuando estas se rompen) por cisternas de doble pulsador y por tanto también de doble descarga, las cuales tienen más facilidad para que los usuarios identifiquen esta función y la usen correctamente.

## AGUAS RESIDUALES:

Las aguas residuales del establecimiento se generan principalmente en los departamentos de Pisos (por los trabajos de limpieza y por la utilización del baño por nuestros clientes) y Restauración y Cocina. Éstas son vertidas a la red de alcantarillado público de Sa Coma y posteriormente tratadas en la Estación Depuradora Municipal de Aguas Residuales de Sant Llorenç des Cardassar.

El Hotel Mallorca Palace realiza anualmente un análisis voluntario de las aguas residuales para controlar los vertidos ocasionados por las actividades del establecimiento.

El **último análisis**, realizado el 23 de septiembre del 2010, fue llevado a cabo por la Empresa Saniconsult y obteniendo los siguientes resultados:

PARÁMETRO	Nivel Permitido según parámetros orientativos de Ordenanza de Palma de Mallorca*	Resultado
<i>Físicos</i>		
Temperatura	0-30	29,3
<i>Químicos</i>		
PH	6 - 8	7,5
DBO5 (mg/l)	0-500	200
DQO (mg/l)	0-800	<25
Sólidos en suspensión (mg/l)	0-400	230,6
Aceites y grasas (mg/l)	0-100	60,80

Estos resultados cumplen los límites marcados por la normativa del municipio de Palma de Mallorca. Esta normativa es la que se ha tomado como referencia, ya que el municipio de Sant Llorenç des Cardassar carece de ella.

Señalar que el parámetro de DBO5, que el año pasado había dado valores ligeramente superiores a los marcados por la norma, este año han salido muy por debajo, por lo que se cerró la no conformidad abierta al respecto.

## EMISIONES ATMOSFÉRICAS

### EMISIONES CALDERAS:

El hotel realiza un mantenimiento interno, por parte de su personal de servicios técnicos, que incluye todo el mantenimiento preventivo que recoge el RITE, ya que el jefe de mantenimiento tiene la titulación requerida (título oficial de instalador y mantenedor de calderas y aparatos de climatización) y se ha obtenido la documentación, requerida por la ley, de la Conselleria de Industria del Govern Balear. Este mantenimiento tiene como objetivo prevenir desarreglos en la instalación que pudieran derivar en emisiones atmosféricas que sobrepasaran los niveles exigidos.

El análisis de emisiones atmosféricas realizado en fecha 20 de abril de 2010 por la OCA ATISAE dio los siguientes resultados:

ANÁLISIS DE EMISIONES ATMOSFÉRICAS	CALDERA 1 A.C.S.			CALDERA 2 A.C.S.			Valor limite decreto 833/75
	TOMA 1	TOMA 2	TOMA 3	TOMA 1	TOMA 2	TOMA 3	
Temperatura humos °C	252	262	219	257	209	242	
Oxígeno (O <sub>2</sub> )(%)	6.3	6.32	6.06	5.21	5.16	5.32	
Dióxido de carbono (CO <sub>2</sub> )(%)	8.33	8.32	8.46	5.21	5.16	5.32	
Monóxido de carbono (CO)(ppm)	73	60	141	113	118	68	500
Dióxido de azufre (SO <sub>2</sub> ) (mg/Nm <sup>3</sup> )	<26	<26	<26	<26	<26	<26	4300
Oxido de nitrógeno (NO <sub>x</sub> )	74	77	74	<18	<18	<18	300
Opacidad humos (esc.Bacharach)	<1	<1	<1	<1	<1	<1	2

Estos valores se ajustan a lo establecido en el Anexo IV del Decreto 833/1975

Por otra parte el jefe de mantenimiento del hotel, ha realizado controles regularmente, habiendo realizado el último el día 11 de octubre del 2010 con los siguientes resultados:

ANÁLISIS DE EMISIONES ATMOSFÉRICAS	CALDERA 1 A.C.S.	CALDERA 2 A.C.S.
	TOMA 1	TOMA 1
Temperatura humos °C	187,0	236,60
Oxígeno (O <sub>2</sub> )(%)	10,10	10,40
Dióxido de carbono (CO <sub>2</sub> )(%)	6,18	6,40
Monóxido de carbono (CO)(ppm)	21	57
Pérdidas de calor sensible e in quemados(%)	11,30	15,20
Exceso de aire (%)	1,93	01,98
Determinación del rendimiento de la caldera(%)	88,70	84,80
Opacidad humos (esc.Bacharach)	0	0

Estos valores, indican un correcto funcionamiento de las calderas.

## EMISIONES DE GAS REFRIGERANTE

Las fugas de gas refrigerante es un aspecto ambiental importante ya que la emisión a la atmósfera de estos gases es perjudicial para la capa de ozono.

1. La emisión de gas refrigerante es un aspecto ambiental considerado significativo, pero sólo se da en condiciones anormales, como son las fugas. Para evitar o reducir al máximo estas fugas, se realiza un mantenimiento preventivo de las máquinas que contienen este tipo de gas, además de cumplir con la normativa vigente (REGLAMENTO (CE) Nº 1005/2009 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO De 16 de septiembre de 2009 sobre las sustancias que agotan la capa de ozono)

Los gases refrigerantes utilizados en el hotel son:

GAS QUE UTILIZAN LOS APARATOS DEL HOTEL	RECARGAS 2006	RECARGAS 2007	RECARGAS 2008	RECARGAS 2009	RECARGAS 2010
R-22	7,0 kg	0,8 kg	3,00 kg	3,80 kg	1,00 kg
R-134-A	0	0,4 kg	0,1 kg	0,2 kg	0,1 kg
R-404-A	0,0	0,0	0,6 kg	0,0 kg	0,0 kg

Las cantidades de fugas de gases refrigerantes, han sido menores que en el año 2009 (73,68% menos de kg de fuga de R-22 y 50% menos de kg de fuga de R-134-A).

## OTRAS EMISIONES

También hay una emisión de los humos de cocina, a través de los extractores instalados. No es un aspecto significativo, ya que no se producen molestias por olores, ni tampoco contaminación apreciable.

## RESIDUOS:

El Hotel Mallorca Palace promueve y realiza la segregación en origen de aquellos residuos urbanos para los que el Ayuntamiento del municipio o el Consell Insular de Mallorca tienen establecido un sistema de recogida selectiva. Para ello cuenta con contenedores de: papel-cartón, vidrio, envases, restos de poda, materia orgánica de cocina y residuos no segregados.

Los datos en la segregación de residuos no peligrosos han sido muy positivos (ver tabla con detalle, por residuo, incluida en los comentarios del punto 2 PROGRAMA MEDIOAMBIENTAL, de esta declaración)

Además de estos residuos, también se realiza la recogida de otros residuos **no peligrosos**, como son el aceite vegetal, los toners y cartuchos de tinta y escombros.

A continuación se detallan en una tabla, los residuos generados durante el año 2010 y su equivalente en el año 2009, esto es:

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2010  
Pagina 20 de 29



RESIDUO	GESTION	2009	CANTIDAD POR ESTANCIA 2009	CANTIDAD POR TRABAJADOR 2009	2010	CANTIDAD POR ESTANCIA 2010	CANTIDAD POR TRABAJADOR 2010
Aceite vegetal	BALTECMA	550 kg	0,0247 kg / estancia	12,22 kg / trabajador	500 kg	0,0183 kg / estancia	11,11 kg / trabajador
Toners y cartuchos de tinta	BALTECMA	05,00 kg	0,00022 kg / estancia	0,11 kg / trabajador	21,00 kg	0,00077 kg / estancia	0,46 kg / trabajador
Residuos construcción o de poda	Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardessar	51,00 m <sup>3</sup>	0,0022 m <sup>3</sup> / estancia	1,13 kg / trabajador	45,00 m <sup>3</sup>	0,0016 m <sup>3</sup> / estancia	1,00 m <sup>3</sup> / trabajador
Basura general	Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardessar	143,75 m <sup>3</sup>	0,0065 m <sup>3</sup> / estancia	3,19 m <sup>3</sup> / trabajador	134,50 m <sup>3</sup>	0,0049 m <sup>3</sup> / estancia	2,99 m <sup>3</sup> / trabajador
Papel y cartón	Consell insular de Mallorca	138,00 m <sup>3</sup>	0,0062 m <sup>3</sup> / estancia	3,06 m <sup>3</sup> / trabajador	113,75 m <sup>3</sup>	0,0041 m <sup>3</sup> / estancia	2,53 m <sup>3</sup> / trabajador
Vidrio	Consell insular de Mallorca	78,40 m <sup>3</sup>	0,0035 m <sup>3</sup> / estancia	1,74 m <sup>3</sup> / trabajador	100,80 m <sup>3</sup>	0,0037 m <sup>3</sup> / estancia	m <sup>3</sup> / trabajador
Envases punto verde	Consell insular de Mallorca	59,57 m <sup>3</sup>	0,0027 m <sup>3</sup> / estancia	1,32 m <sup>3</sup> / trabajador	73,50 m <sup>3</sup>	0,0027 m <sup>3</sup> / estancia	1,63 m <sup>3</sup> / trabajador
Materia orgánica de cocina	Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardessar	37,35 m <sup>3</sup>	0,0017 m <sup>3</sup> / estancia	0,83 m <sup>3</sup> / trabajador	57,46 m <sup>3</sup>	0,0021 m <sup>3</sup> / estancia	1,28 m <sup>3</sup> / trabajador

\*Cantidades reales desde el 1 de enero al 30 de septiembre.

Respecto a la recogida selectiva de aquellos residuos clasificados como **peligrosos**, se ha contratado con empresa gestora autorizada, la segregación de los siguientes:

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2010  
Pagina 21 de 29



RESIDUO	GESTION	2009	CANTIDAD POR ESTANCIA 2009	CANTIDAD POR TRABAJADOR 2009	2010	CANTIDAD POR ESTANCIA 2010	CANTIDAD POR TRABAJADOR 2010
Pilas	BALTECMA	6 kg	0,000271 kg / estancia	0,13 kg / trabajador	10 kg	0,000365 kg / estancia	0,22 kg / trabajador
Fluorescentes y luces con mercurio	SOCIAS Y ROSSELLO	17 kg	0,00061 kg / estancia	0,37 kg / trabajador	23 kg	0,00084 kg / estancia	0,51 kg / trabajador
Envases fitosanitarios	BALTECMA	Se gestionan juntamente con el resto de envases contaminados			Se gestionan juntamente con el resto de envases contaminados		
Baterías	BALTECMA	No se han producido			No se han producido		
Envases vacíos contaminados	BALTECMA	13,00 kg	0,00058 kg / estancia	0,28 kg / trabajador	40,00 kg	0,00146 kg / estancia	0,88 kg / trabajador
Aerosoles	BALTECMA	1 kg	0,000045 kg / estancia	0,022 kg / trabajador	5 kg	0,000182 kg / estancia	0,11 kg / trabajador
Equipos eléctricos obsoletos	BALTECMA	No se han producido			No se han producido		
Residuos Sanitarios grupo III	BALTECMA	4 kg	0,00017 kg / estancia	0,88 kg / trabajador	No se han producido		

- Cantidades reales desde el 1 de enero al 30 de septiembre del 2010

Dentro de este apartado, este año también se han sustituido envases no retornables por envases retornables, con el beneficio medioambiental que ello conlleva.

## RUIDO

El hotel se encuentra ubicado en una zona turística tranquila y rodeado de jardines, por lo que el nivel de ruido que recibe es nulo.

Respecto al ruido emitido al exterior por el hotel, al carecer éste de cualquier tipo de animación en el exterior y estar construido con materiales que insonorizan perfectamente respecto al ruido (muros muy grueso, pladur con aislamiento sonoro, climalit con doble cámara de aire..etc), esto hace que no sea apreciable en ningún momento del día, por lo que no se ha establecido como necesario el realizar estudio de emisiones sonoras. Señalar además que todas las máquinas de refrigeración están protegidas por aislamientos sonoros que las insonorizan.

## CONSUMOS

### CONSUMOS DE ENERGÍA Y COMBUSTIBLES:

Los consumos de energía y combustibles del hotel se controlan y se registran regularmente. De estos registros diarios, tomados de los contadores, se e/traen las siguientes cifras de consumos energéticos:

FACTOR	CONSUMO AÑO 2008 (abierto 192 días- 28.035 estancias)	CONSUMO AÑO 2009 (abierto 181 días- 22.235 estancias)	CONSUMO AÑO 2010 (abierto 189 días- 27.379 estancias)
Electricidad	651,02 MWh/año 0,050 MWh/m <sup>2</sup> 0,023MWh/estanc. 0,00026 MWh/m <sup>2</sup> /día	576,65 MWh/año 0,044 MWh/m <sup>2</sup> 0,026 MWh/estanc. 0,00024 MWh/m <sup>2</sup> /día	616,04 MWh/año 0,047 MWh/m <sup>2</sup> 0,022 MWh/estanc. 0,00025 MWh/m <sup>2</sup> /día
Gasoil			
Propano			
Aire Propanado canalizado	16.292 m <sup>3</sup> /año 274,52 MWh/año 0,58 m <sup>3</sup> /estanc. 0,0098 MWh/estanc. 0,00011 MWh/m <sup>2</sup> /día	16.270 m <sup>3</sup> /año 274,14 MWh/año 0,73 m <sup>3</sup> /estanc. 0,0123 MWh/estanc. 0,00012 MWh/m <sup>2</sup> /día	15.394 m <sup>3</sup> /año 259,38 MWh/año 0,56 m <sup>3</sup> /estanc. 0,0094 MWh/estanc. 0,00010 MWh/m <sup>2</sup> /día

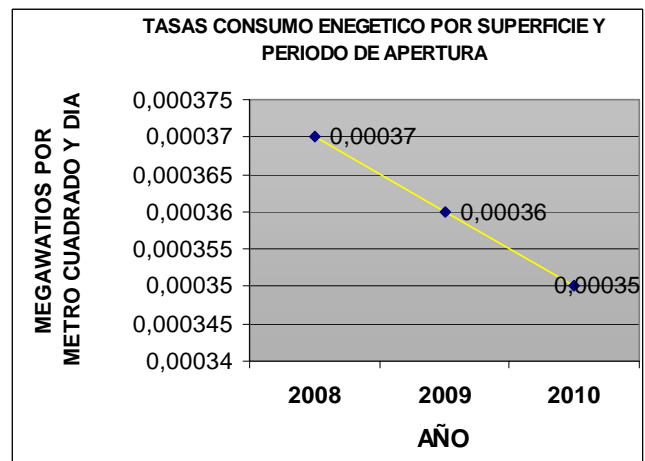
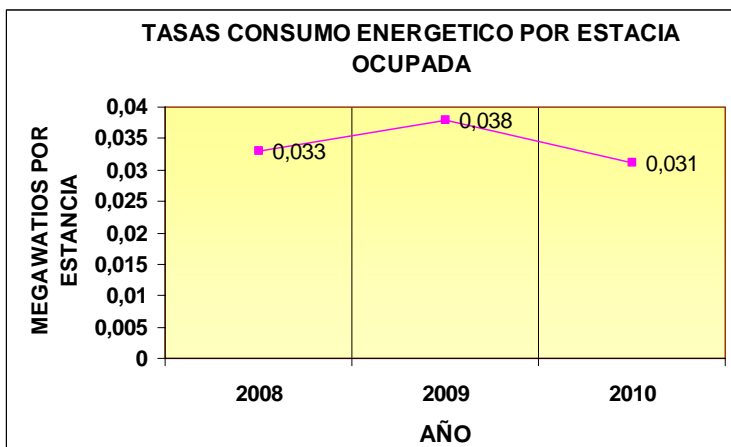
**TOTAL CONSUMO ENERGÉTICO**

925,54 MWh/año  
0,033 MWh/estanc.  
20,57 MWh/trabajador  
0,00037 MWh/m<sup>2</sup>/día

850,79 MWh/año  
0,038 MWh/estanc.  
18,90 MWh/trabajador  
0,00036 MWh/m<sup>2</sup>/día

875,42 MWh/año  
0,031 MWh/estanc.  
19,45 MWh/trabajador  
0,00035 MWh/m<sup>2</sup>/día

- Los datos de consumos del 2010 son reales a fecha de 30 de septiembre
- Superficie construida = 13037 m<sup>2</sup>
- Número de trabajadores = 45 personas
- 1 m<sup>3</sup> de Aire propanado canalizado = 16,84 kw



Al haber cambiado, el Gasoil y el Propano, por Aire Propanado Canalizado y seguir aplicando medidas para el ahorro energético, como los detectores de presencia, los temporizadores de luces en espacios comunes, controles de luces por horario y por nivel lumínico, control de la climatización por programa informático, buenas prácticas por parte del personal ...etc., se sigue marcando una tendencia hacia el control en los totales de consumo energético, para mantenerlos dentro de unos valores recomendables en un hotel de nuestras características.

El cumplimiento en las periodicidades de las inspecciones reglamentarias que marca la normativa vigente, como son las de baja tensión, tanque de gasoil, instalaciones petrolíferas, RITE...etc también ayudan al control de los consumos energéticos, al estar las distintas maquinarias en buen estado para su uso.

También remarcar, los beneficios medioambientales que el Aire propanado canalizado tiene con respecto al gasoil y al propano almacenado en tanque, como son su mayor eficiencia, la disminución de los riesgos de accidente en su transporte o descarga y la ausencia de Dióxido de azufre (SO<sub>2</sub>) en las emisiones a la atmósfera de los humos de sus calderas.

En cuanto al resto de indicadores, se observa un mantenimiento en los valores considerados como buenos para los hoteles de nuestras características cuando tenemos en cuenta la superficie construida y los días de apertura del hotel (dato de kWh/m<sup>2</sup>/día).

El hotel cuenta con un **programa informatizado para el control, supervisión y gestión de las instalaciones técnicas**, que ayuda, en gran medida, a optimizar los consumos del hotel.

También se dispone de una instalación de recuperación de calor de las plantas frigoríficas mediante la cual se calienta el agua de retorno sanitario de toda la instalación por medio del intercambiador de calor. Además, hay que destacar el aprovechamiento de dicha recuperadora de las plantas de aire acondicionado para el calentamiento de la piscina cubierta, lo que supone un ahorro tanto en aire propanado (mientras funciona el aire acondicionado no hace falta poner en marcha las calderas ni para el agua caliente ni para la piscina climatizada), como de electricidad (las plantas de aire acondicionado mejoran su rendimiento, al retornar el agua caliente del circuito, a una temperatura mas baja).

En cuanto a las emisiones de gases de efecto invernadero que representan los consumos energéticos del hotel, a continuación se expresan los diferentes valores de consumo en toneladas de CO<sub>2</sub>. Para dicha conversión se ha empleado los factores facilitados por la Comisión Interdepartamental de Cambio Climático de la Generalitat de Catalunya, en su "Guía práctica para el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)" en la versión de agosto de 2010:

○ Consumo eléctrico:

Año	Total consumo año	Consumo/estancia	Total toneladas CO <sub>2</sub>	Total toneladas CO <sub>2</sub> /estancia
2009	576,65 MWh/año	0,026 MWh/estan.	222,01 t de CO <sub>2</sub> /año	0,01001 t de CO <sub>2</sub> /estancia
2010	616,04 MWh/año	0,022 MWh/estan.	237,17 t de CO <sub>2</sub> /año	0,00847 t de CO <sub>2</sub> /estancia

\*valor de conversión = 0,385 t de CO<sub>2</sub>/MWh

En cuanto a la evolución de las emisiones de CO<sub>2</sub>, debido a la mayor ocupación del 2010, en el gasto total han aumentado las emisiones en un 6,82%, aunque teniendo en cuenta que el total de estancias (cliente/noche) ha aumentado en un 23,13% y el hotel ha permanecido abierto 8 días más que el año pasado, este aumento se puede considerar como dentro de los valores normales.

Del dato de emisiones por estancia se e/trae un ahorro de 0,00154 t de CO<sub>2</sub>/estancia(o lo que es lo mismo un 15,38%), lo que multiplicado por el total de estancias (27.379), da un resultado de 42,16 t de CO<sub>2</sub> menos que las que se hubieran producido en el caso de haberse mantenido las cifras del 2009.

## ○ Consumo de combustibles fósiles:

Año	Total consumo año	Consumo/estancia	Total toneladas CO <sub>2</sub>	Total toneladas CO <sub>2</sub> /estancia
2009	16.270 m <sup>3</sup> /año	0,73 m <sup>3</sup> /estan.	34,98 t de CO <sub>2</sub> /año	0,00157 t de CO <sub>2</sub> /estancia
2010	15.394 m <sup>3</sup> /año	0,56 m <sup>3</sup> /estan.	33,10 t de CO <sub>2</sub> /año	0,00120 t de CO <sub>2</sub> /estancia

\*valor de conversión = 0,00215 t de CO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup>

En este caso el aumento del total de toneladas es de un 5,38%, por lo que teniendo en cuenta los condicionantes de ocupación y tiempo de apertura anteriormente señalados, son datos también positivos

En cuanto al ahorro por estancia, éste ha sido de 0,000366 t de CO<sub>2</sub> (o lo que es lo mismo un 23,57%) lo que se traduce en un total de 10,02 t de CO<sub>2</sub> emitidas menos que si se hubieran dado los datos del año pasado.

## CONSUMOS DE PRODUCTOS:

El Hotel necesita de una serie de productos para ofrecer sus servicios a los clientes.

Desde el Hotel Mallorca Palace se ha tomado como medida para la reducción del consumo de estos productos, la instalación de dosificadores de productos para la limpieza de habitaciones y de cocina.

Para controlar el uso correcto y en las cantidades establecidas de productos de limpieza, la gobernanta lleva un registro del consumo de dichos productos por cada una de las camareras de limpieza de pisos.

Además, se ha comunicado a nuestros proveedores la implantación del Sistema de gestión ambiental, solicitándoles información respecto a productos menos nocivos para el medio ambiente que puedan ofrecernos.

El hotel utiliza dos tipos de papel para sus impresoras láser, fotocopidora (también es impresora en red) y fax:

- Un papel blanco (Paper Box) para fotocopidora, fax e impresoras. En el caso de las impresoras, este papel se utiliza siempre que el documento impreso no sea una factura.

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2010  
Pagina 25 de 29



- Un papel, suministrado por la imprenta, con el formato de factura del hotel ya impreso. Este papel se utiliza en las impresoras, solo para imprimir facturas.

Las cantidades consumidas de cada tipo de papel, han sido las siguientes:

Consumible	Consumo 2007	Consumo 2008	Consumo 2009	Consumo 2009
Paper box (papel blanco) Etiqueta de respeto al medioambiente	42.500 folios (= 1,34 folios / estancia y 944,44 folios / trabajador)	40.000 folios (= 1,42 folios / estancia y 888,88 folios / trabajador)	34.000 folios (= 1,53 folios / estancia y 755,55 folios / trabajador)	40.000 folios (= 1,46 folios / estancia y 888,88 folios / trabajador)
Papel de factura (suministrado por Imprenta Ibáñez) Cada folio presenta en su margen inferior derecho el anagrama de papel ecológico	12.000 folios (= 0,38 folios / estancia y 266,66 folios / trabajador)	9.200 folios (= 0,33 folios / estancia y 204,44 folios / trabajador)	7.200 folios (= 0,32 folios / estancia y 888,88 folios / trabajador)	10.000 folios (= 0,36 folios / estancia y 222,22 folios / trabajador)

En el consumo de papel blanco normal, hay que señalar que se han seguido aplicando todas las medidas de ahorro como la recepción de fax por ordenador, con lo cual solo se imprimen los necesarios y también se ha seguido empleando en recepción, la impresión por las dos caras, cuando son documentos internos y esto se puede hacer.

Además en septiembre de 2010 se ha puesto en marcha el programa ECOBILLING, por el que se enviarán las facturas a los tour operadores, ahorrando gran cantidad de papel de factura, aunque los resultados se reflejarán el año que viene.

Por lo que respecta al consumo de productos químicos durante el año 2009, han sido los siguientes (se detallan también las cantidades del 2007 al 2009, para su comparativa):

- Productos de limpieza:

PRODUCTO	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010
Productos lavavajillas (Johnson-Diversey)	1.430,0 litros	1.400,0 litros	1.190,0 litros	1.390,0 litros
Productos limpieza (Johnson-Diversey)	916,60 litros	903,0 litros	769,0 litros	814,0 litros
<b>TOTAL</b>	<b>2346,6</b>	<b>2303</b>	<b>1959</b>	<b>2204</b>
<b>INDICADOR LITROS/ESTANCIA</b>	<b>0,074</b>	<b>0,098</b>	<b>0,088</b>	<b>0,080</b>
<b>INDICADOR LITROS/TRABAJADOR</b>	<b>52,15</b>	<b>51,18</b>	<b>43,53</b>	<b>48,98</b>

- Productos de servicios técnicos (mantenimiento aguas):

PRODUCTO	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010
Hipoclorito sódico	250 kg	348 kg	348 kg	390 kg
Hidróxido potásico PH+	150 kg	54 kg	78 kg	138 kg
Ácido Clorhídrico	2.200 kg	1.770 kg	2.310 kg	2.250 kg
Floculante		28 kg		
Tricloro grano				150 kg
<b>TOTAL</b>	<b>2.600</b>	<b>2.200</b>	<b>2.736</b>	<b>2.928</b>
<b>INDICADOR LITROS/ESTANCIA</b>	<b>0,082</b>	<b>0,094</b>	<b>0,12</b>	<b>0,10</b>
<b>INDICADOR LITROS/TRABAJADOR</b>	<b>57,78</b>	<b>48,89</b>	<b>60,80</b>	<b>65,06</b>

Los datos del 2010 de los productos de limpieza son parecidas a los años anteriores, por lo que se comprueba, que se han seguido con las buenas practicas.

Hay que destacar que normalmente no se consume cloro en polvo para piscinas, debido a que la desinfección del agua de las piscina, se hace con un sistema de electrolisis, que obtiene el cloro para dicha desinfección, a partir de sal disuelta en el agua, lo que hace que no se tenga que consumir ningún compuesto químico que contenga cloro. Ello conlleva, además, el menor consumo de productos potencialmente peligrosos tanto para las personas como para el medioambiente; aunque este año, debido a una avería en el aparato, se tuvo que hacer uso de cloro en polvo (Tricloro en grano) para dicha desinfección.

## SITUACIONES DE EMERGENCIA

Se han identificado dos posibles aspectos ambientales que se derivarían de una situación de emergencia:

### VERTIDO ACCIDENTAL O INCENDIO EN EL ALMACEN DE SUSTANCIAS PELIGROSAS:

Para prevenir posibles accidentes se han aplicado medidas de seguridad (como cubetos de retención), así como compra de producto absorbente de gran calidad a utilizar en caso de vertido. Además, este año, se ha contratado la gestión del residuo de material absorbente, en caso de que este se produjera.

Respecto al vertido accidental desde el tanque de gasoil, la prevención es máxima, ya que el tanque cuenta con doble cámara, y además hay un detector automático de fugas.

Se han realizado simulacros de emergencia medioambiental, mas concretamente de vertidos de producto químico en la depuradora de piscina y en el economato.

### HUMOS CONTAMINANTES EN CASO DE INCENDIO

El hotel dispone de un Plan de Emergencia, y se realizan simulacros anualmente.

Igualmente, el mantenimiento preventivo que realiza el hotel, así como las medidas contra incendio de que dispone, hacen que el riesgo sea mínimo.

## 4. FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

### -FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN A LOS EMPLEADOS

La adecuada formación y sensibilización sobre Medio Ambiente de todas las personas implicadas en el Sistema de Gestión Ambiental es básica en el proceso de implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión Medioambiental en el hotel. Por ello, el hotel Mallorca Palace ha organizado cursos o seminarios para los empleados durante los últimos años, destinados a dotarles de los conocimientos necesarios para que sean conscientes del impacto ambiental que pueden generar así como también de las mejoras ambientales que con su ayuda se pueden incorporar a nuestro hotel.

### FORMACIÓN AMBIENTAL 2010

TRABAJADOR	PERIODO	CURSO	Nº HORAS
TODOS LOS EMPLEADOS	SEPTIEMBRE 2010	RECICLAJE DE PRODUCTOS NO PELIGROSOS	2 HORAS

Durante el año 2010, además de las reuniones de departamento con temas ambientales, que ya se venían celebrando; se han realizado simulacros de accidentes medioambientales, concretamente de vertido de líquidos peligrosos, en los departamentos de servicios técnicos y de economato.

También se lleva a cabo una sensibilización del personal, a partir de **carteles de buenas prácticas** en zonas del hotel.

### - SENSIBILIZACIÓN DE LOS CLIENTES:

En el sistema de mejora continua que conlleva este sistema, la participación de nuestros clientes en las medidas de protección al medioambiente es un elemento clave para la consecución de nuestros objetivos.

Por ello, el Hotel Mallorca Palace, ha realizado diferentes acciones para hacer llegar al cliente la presencia de una gestión ambiental responsable en el hotel, estas son:

- Ha colocado carteleria de buenas prácticas en las habitaciones, invitándoles a que contribuyan al ahorro de agua y energía, reducción de ruidos, etc.
- Se ha introducido la información medioambiental del hotel en los directorios del establecimiento que los clientes tienen en sus habitaciones
- Ha elaborado una carpeta de información medioambiental que está a la disposición de los clientes en la recepción del hotel.
- En la página web del hotel está disponible la política y la declaración medioambiental actualizada.

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2010  
Pagina 28 de 29



- Ha colgado en la entrada principal la placa que informa de la posesión de una certificación EMAS por parte del hotel
- Se han colgado en el hall principal el último premio de medio ambiente que ha conseguido el hotel (Unwelt Champion 2010 de TUI), así como los diplomas, en los diferentes idiomas, de la certificación ISO 14001.
- En las todas las habitaciones el cliente encuentra, en su propio idioma, un tríptico, elaborado para los hoteles con EMAS por la “Conselleria de Medi Ambient” del Govern Balear, donde se le explica que es un EMAS, que hace el hotel para proteger el medio ambiente y en que puede colaborar él, como cliente, en la preservación del medio ambiente.
- En los cuestionarios de satisfacción de clientes, se ha introducido un apartado para que el cliente valore las iniciativas medioambientales que el hotel realiza.
- Se ha colaborado con la universidad de Bielefeld en la elaboración de una encuesta sobre nuestro comportamiento medioambiental
- Se han colocado carteles informativos del nombre de los árboles autóctonos en varios idiomas
- Se les ofrece a los clientes la posibilidad de realizar una visita guiada por las instalaciones del hotel para que comprueben personalmente las buenas prácticas medioambientales del establecimiento.

Como **valoración final** a esta Declaración Medioambiental, se puede asegurar que en general, la evolución del comportamiento medioambiental del Hotel Mallorca Palace ha sido positiva, demostrándose una mejora en todos los indicadores que plasman las buenas practicas medioambientales llevadas a cabo, no obstante se seguirán controlando todos los parámetros implicados y se incentivarán aquellas acciones o ideas que vayan encaminadas a mejorar los resultados y por lo tanto a disminuir el impacto medioambiental que el Hotel pueda producir.

## **5.- SIGUIENTE DECLARACIÓN MEDIOAMBIENTAL**

La siguiente Declaración Medioambiental del Hotel Mallorca Palace se presentará para validación anualmente.

## 6.- DECLARACIÓN AMBIENTAL VALIDADA POR

**Harald Hinner**  
TÜV RHEINLAND IBERICA INSPECTION, CERTIFICATION AND TESTING S.A.  
Verificador medioambiental acreditado por E.N.A.C. con el nºES-V-0010

30 de Septiembre de 2010

## 7.- CONTACTOS

**HOTEL MALLORCA PALACE**  
Avda. Ses Savines s/n. Sa Coma  
07560 Sant Llorenç des Cardessar.  
Tel. 971 81 20 09  
Fa/. 971 81 20 40  
e-mail: info@mallorcapalace.com



**Fdo. José Miguel Hernández Alarcón**  
direccion@mallorcapalace.com