

# *DECLARACIÓN MEDIOAMBIENTAL*



## *HOTEL MALLORCA PALACE*

*Septiembre 2009*

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 2009, ha permanecido abierto desde el 03 de abril, siendo los datos contenidos en esta Declaración Medioambiental hasta el 30 de septiembre (181 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

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2009  
Pagina 3 de 27



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.



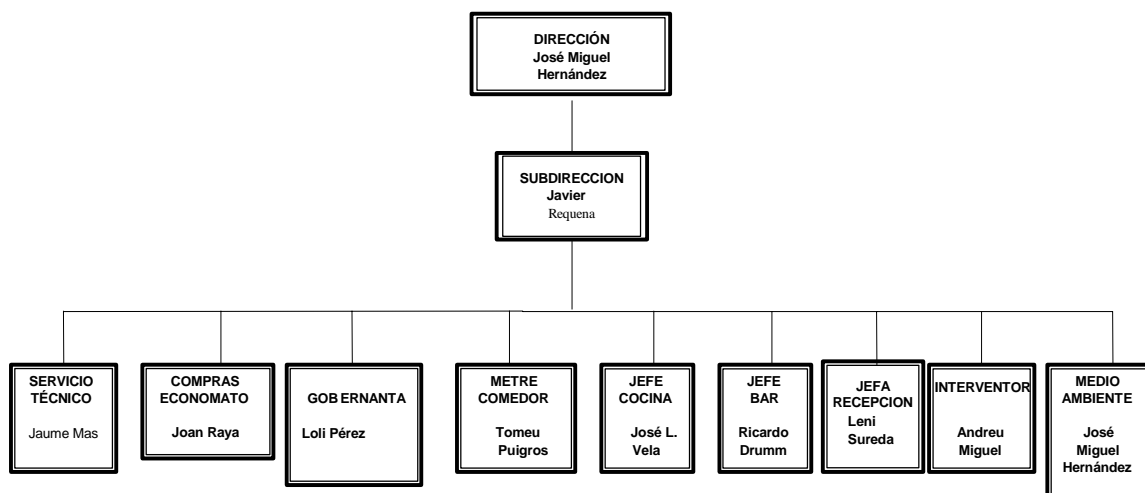
Entre los servicios que se ofrecen se incluyen cursos de golf de todos los niveles, así como descuentos en los principales campos de la isla.

## 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:



# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2009  
Pagina 4 de 27



## 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>	<b>SGI/POLI</b>
<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 Auditorias 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.

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2009  
Pagina 6 de 27



## 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 2009)

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2009  
Pagina 7 de 27



## 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	<b>Recepción y Admón.:</b> <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 en 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><li>Diseñar y producir los carteles informativos, con los nombres en varios idiomas, de los árboles del jardín</li><li>Realizar encuesta entre nuestros clientes sobre nuestras medidas medio ambientales para la Universidad de Bielefeld</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>Aumentar en un 5% el tiempo de formación medioambiental</li></ul>

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2009  
Pagina 8 de 27



OBJETIVO	ACCIONES POR DEPARTAMENTO	CUANTIFICACION DEL RESULTADO
<p>Mejorar la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos (reducción en su consumo y aumento en la segregación)</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> </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: Aumento del 3% en la tasa por cliente de residuos no peligrosos segregados.</li> </ul>



# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2009  
Pagina 10 de 27



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</li> <li>Hacer modificación en el circuito de agua caliente de la recuperadora, para aprovecharla en el calentamiento, durante todo el año, de la piscina cubierta</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 2008</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 2008</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 2% 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 2009, 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:

- Actualización de la información medioambiental de la en la página Web del hotel, incluyendo en la misma, la política medio ambiental, la Declaración Medio ambiental y el logo de EMAS, con el número de inscripción correspondiente al hotel.
- 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.

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2009  
Pagina 11 de 27



- En todas las habitaciones se han puesto, 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 cuarto año y tercero consecutivo, el galardón “**Unwelt Champion 2009**” 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 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 proporciono 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 ha participado, entrevistando a nuestros clientes, en una encuesta para la universidad de Bielefeld (Alemania)

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

En cuanto a la comunicación interna, decir que, es un objetivo que no se considera cumplido, ya que, aunque se han realizado reuniones de los departamentos, con temas medio ambientales, creemos que tenemos que ser más ambiciosos en la participación de todos los empleados en el día a día del sistema de gestión medio ambiental.

Indicar que este año, se han seguido realizando simulacros de accidente medio ambiental, en los departamentos.

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2009  
Pagina 12 de 27



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

Los objetivos marcados para el 2009 en temas de formación medioambiental, riesgos laborales e higiénico sanitarios están cumplidos al 100 %.

- **Objetivos de reducción productos químicos:**

Este objetivo, se ha cumplido al 100%, ya que aunque las cifras no han descendido, se han puesto en marcha todas las medidas dirigidas a dicho ahorro y si este no se refleja en las cifras de gasto por cliente, es debido a la baja ocupación de esta temporada.

- **Objetivos de compra verde:**

Este objetivo, se ha cumplido también al 100%, ya que solamente con el cambio de envases no retornables a retornables, se podría dar por cumplido el objetivo

- **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 2004 a 2009, las cantidades de los residuos no peligrosos segregados, han presentado un aumento espectacular durante el año 2009, de manera que se ha conseguido segregarse más de un 68,55 % del total de los residuos no peligrosos producidos, lo que supone un aumento del 11,07%, con respecto al año anterior, ello, sumado a la baja ocupación, han hecho que la cifra de residuos segregados por cliente, haya sufrido un aumento del mas del 19%

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 2009  
Pagina 13 de 27



NO SEGREGADO	2005	194,2 M3	0,008461 M3 X ESTANCIA
	2006	237 M3	0,008109 M3 X ESTANCIA
	2007	213,75 M3	0,006709 M3 X ESTANCIA
	2008	204,65 M3	0,008730 M3 X ESTANCIA
	2009	143,75 M3	0,006465 M3 X ESTANCIA

ENVASES PUNTO VERDE	2005	25,5 M3	0,001111 M3 X ESTANCIA
	2006	48,75 M3	0,001668 M3 X ESTANCIA
	2007	61,65 M3	0,001935 M3 X ESTANCIA
	2008	67,5 M3	0,002879 M3 X ESTANCIA
	2009	59,57 M3	0,002679 M3 X ESTANCIA

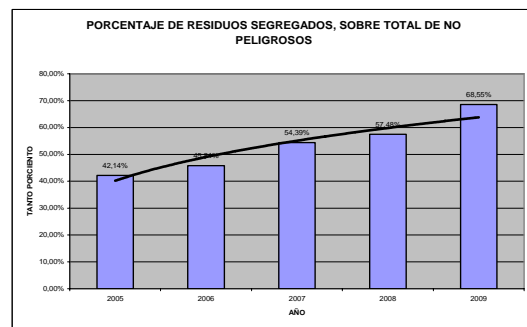
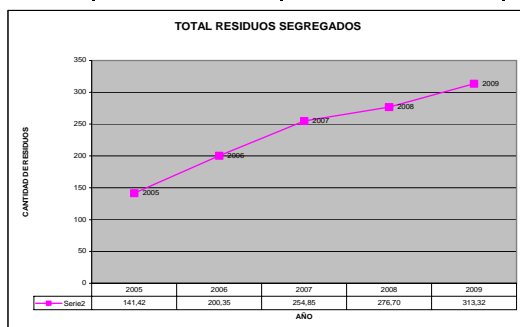
PAPEL Y CARTÓN	2005	65,52 M3	0,002855 M3 X ESTANCIA
	2006	90 M3	0,003079 M3 X ESTANCIA
	2007	126 M3	0,003955 M3 X ESTANCIA
	2008	114 M3	0,004863 M3 X ESTANCIA
	2009	138 M3	0,006206 M3 X ESTANCIA

TOTAL PELIGROSOS NO	2004	335,62 M3	0,009865 M3 X ESTANCIA
	2005	437,35 M3	0,019054 M3 X ESTANCIA
	2006	468,6 M3	0,016033 M3 X ESTANCIA
	2007	481,35 M3	0,015108 M3 X ESTANCIA
	2009	457,07 M3	0,020556 M3 X ESTANCIA

VIDRIO	2005	50,4 M3	0,002196 M3 X ESTANCIA
	2006	61,6 M3	0,002108 M3 X ESTANCIA
	2007	67,2 M3	0,002109 M3 X ESTANCIA
	2008	95,2 M3	0,004061 M3 X ESTANCIA
	2009	78,4 M3	0,003526 M3 X ESTANCIA

TOTAL SEGREGADOS IDIOS	2005	141,42 M3	0,006161 M3 X ESTANCIA	42,14%
	2006	200,35 M3	0,006855 M3 X ESTANCIA	45,81%
	2007	254,85 M3	0,007999 M3 X ESTANCIA	54,39%
	2008	276,70 M3	0,011804 M3 X ESTANCIA	57,48%
	2009	313,32 M3	0,014091 M3 X ESTANCIA	68,55%

MATERIA ORGANICA COCINA	2005		
	2006		
	2007		
	2008		
	2009	37,35 M3	0,001680 M3 X ESTANCIA



# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2009  
Pagina 14 de 27



En este apartado, hay que señalar también, que el hotel ha iniciado la segregación de los residuos de materia orgánica de cocina, concertada con el Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardessar, que se encarga de la recogida de dicho residuo.

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.

A continuación detallamos un resumen de los tantos por ciento de reducción logrados, donde se observa que el objetivo de ahorro, en tasa por cliente, no se ha cumplido debido a factores imponderables, que han influido, sobre todo el menor número de estancias, el 2009 ha tenido casi 6.000 estancias menos que el 2008 y lo caluroso y seco que ha sido el verano, tampoco han ayudado a ahorrar consumo de electricidad y agua.

A pesar de ello, se han seguido tomado medidas como electro válvulas para detectar fugas de agua, cisternas de doble flujo, temporizadores para luces en lugares comunes, detectores de presencia, leds, lámparas de bajo consumo, aprovechamiento de la recuperadora para el calentamiento de la piscina...etc, que se han unido a las ya existentes, todas estas medidas se detallan en profundidad en el siguiente apartado de esta declaración, donde se valoran los diferentes aspectos ambientales más importantes.

	Electricidad (kW)	Agua (litros)	Aire propanado (m <sup>3</sup> )
Aumento o Reducción en % por estancia abril-octubre 2005-2006	09,28 %	13,40 %	
Aumento o Reducción en % por estancia abril-octubre 2006-2007	04,47 %	04,44 %	04,44 %
Aumento o Reducción en % por estancia abril-octubre 2007-2008	12,00 %	-06,75 %	34,00 %
Aumento o Reducción en % por estancia abril-octubre 2008-2009	11,00 %	25,00 %	24,14 %

En este cuadro, se observa que han aumentado los datos de consumo por estancia, por que el residual de consumo (cantidad de electricidad o propano y agua, que se consume independientemente de la ocupación) ha pesado mucho en estas cifras.

### **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:**

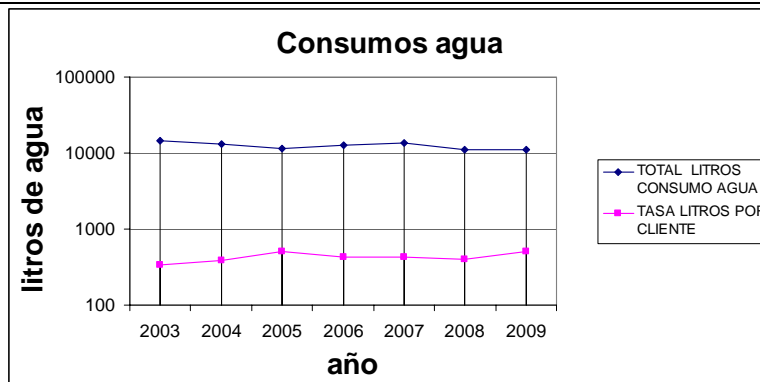
El Hotel Mallorca Palace toma registros periódicos de los consumos de agua que son generados por las actividades de cocina, limpieza de habitaciones y zonas nobles, riego de las zonas ajardinadas y piscinas. De estos registros diarios, tomados de los contadores, se extraen las siguientes cifras de consumo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

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2009  
Pagina 16 de 27



El consumo de agua en el año 2003 fue de 14.327 m<sup>3</sup> (337 l/estancia)  
El consumo de agua en el año 2004 fue de 13.267 m<sup>3</sup> (390 l/estancia)  
El consumo de agua en el año 2005 fue de 11.480 m<sup>3</sup> (500 l/estancia)  
El consumo de agua en el año 2006 fue de 12.666 m<sup>3</sup> (433 l/estancia)  
El consumo de agua en el año 2007 fue de 13.578 m<sup>3</sup> (429 l/estancia)  
El consumo de agua en el año 2008 fue de 11.120 m<sup>3</sup> (400 l/estancia)  
**El consumo de agua en el año 2009 ha sido de 11.116 m<sup>3</sup> (500 l/estancia)**



En este gráfico se observa como la línea que marca los consumos totales de cada año, es totalmente a la inversa a la línea que dibuja los valores de tasa por cliente, es decir, por ejemplo, el año 2009, que tiene uno de los mejores valores en consumo total, sin embargo es el peor en tasa por cliente y ello es debido al gran peso del gasto residual, esto es, el que se genera independientemente al número de clientes que ocupan el hotel, del cual, la mayor parte es el gasto de agua

destinado al riego de jardines o mantenimiento de las piscinas.

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 AUSENCIA de Legionella pneumophila

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. Señalar que este año se han instalado nuevas electro válvulas en el sistema de riego de los jardines, para detectar con más facilidad las fugas de agua en esta parte de la red del hotel. También se ha previsto la instalación de un contador solo para el agua de riego, pero todavía no se ha instalado, por la dificultad que hemos tenido para encontrar un modelo que pueda instalarse en el poco espacio disponible para ello.

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.

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2009  
Pagina 17 de 27



## - 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 17 de agosto del 2009, 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	28,6
<i>Químicos</i>		
PH	6 - 8	7,5
DBO5 (mg/l)	0-500	538
DQO (mg/l)	0-600	558
Sólidos en suspensión (mg/l)	0-700	16,2
Aceites y grasas (mg/l)	0-100	46

Estos resultados exceden, ligeramente, el límite de DBO5 marcado 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.

El Laboratorio autorizado que nos realiza las analíticas nos informa que la relación entre DBO y DQO de nuestra muestra, indica que es un vertido orgánico, fácilmente depurable de forma biológica en la planta depuradora. De todas maneras, se han concertado nuevas analíticas para hacerle un seguimiento a este parámetro y así asegurar una buena calidad en las aguas vertidas a la red de alcantarillado público.

## 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

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2009  
Pagina 18 de 27



en la instalación que pudieran derivar en emisiones atmosféricas que sobrepasaran los niveles exigidos.

El análisis de emisiones atmosféricas realizado en fecha 30 de octubre de 2008 por la OCA ATISAE dio los siguientes resultados:

ANÁLISIS DE EMISIONES ATMOSFÉRICAS	CALDERA 1 A.C.S.			CALDERA 2 A.C.S.		
	TOMA 1	TOMA 2	TOMA 3	TOMA 1	TOMA 2	TOMA 3
Temperatura humos °C	212	241	254	219	257	267
Oxígeno (O <sub>2</sub> )(%)	11.7	11.8	11.9	5.8	5.8	5.9
Dióxido de carbono (CO <sub>2</sub> )(%)	05.27	05.21	05.16	08.61	08.61	08.56
Monóxido de carbono (CO)(ppm)	123	133	134	5	3	2
Dióxido de azufre (SO <sub>2</sub> ) (mg/Nm <sup>3</sup> )	0	0	0	0	0	0
Opacidad humos (esc.Bacharach)	<1	<1	<1	<1	<1	<1

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 pasado 02 de octubre del 2009 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	247,8	221,90
Oxígeno (O <sub>2</sub> )(%)	08,00	9,70
Dióxido de carbono (CO <sub>2</sub> )(%)	07,37	06,40
Monóxido de carbono (CO)(ppm)	2	89
Pérdidas de calor sensible e in quemados(%)	13,50	13,40
Exceso de aire (%)	1,62	01,86
Determinación del rendimiento de la caldera(%)	86,50	95,10
Opacidad humos (esc.Bacharach)	0	0

Estos valores, indican un correcto funcionamiento de las calderas y se constata una mejora en los valores, debido al cambio de combustible, al ser el aire propanado canalizado un combustible mas limpio que el gasoil.

## 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.

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.

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2009  
Pagina 19 de 27



Los gases refrigerantes utilizados en el hotel son:

GAS QUE UTILIZAN LOS APARATOS DEL HOTEL	RECARGAS 2005	RECARGAS 2006	RECARGAS 2007	RECARGAS 2008	RECARGAS 2009
R-22	8,9 kg	7,0 kg	0,8 kg	3,00 kg	3,80 kg
R-134-A	0	0	0,4 kg	0,1 kg	0,2 kg
R-404-A	0,2 kg	0,0	0,0	0,6 kg	0,0 kg

Las cantidades de fugas de gases refrigerantes, han sido algo superiores al 2008 en R-22 y en R-134-A pero siguen siendo números bajos, comparándolos con otros años anteriores.

## 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 tiene 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 2009 y su equivalente en el año 2007 y 2008, esto es:

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2009  
Pagina 20 de 27



RESIDUO	GESTION	2007	CANTIDAD POR ESTANCIA 2007	2008	CANTIDAD POR ESTANCIA 2008	2009	CANTIDAD POR ESTANCIA 2008
Aceite vegetal	BALTECMA	300 kg	0,0094 kg x estancia	300 kg	0,0107 kg x estancia	550 kg	0,0247 kg x estancia
Toners y cartuchos de tinta	BALTECMA	12,00 kg	0,00038 kg x estancia	13,00 kg	0,00047 kg x estancia	05,00 kg	0,00022 kg x estancia
Residuos construcción o de poda	Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardessar	25 m <sup>3</sup>	0,00079 m <sup>3</sup> x estancia	45,75 m <sup>3</sup>	0,0016 m <sup>3</sup> x estancia	51,00 m <sup>3</sup>	0,0022 m <sup>3</sup> x estancia
Basura general	Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardessar	213,75 m <sup>3</sup>	0,0067 m <sup>3</sup> x estancia	204,65 m <sup>3</sup>	0,0072 m <sup>3</sup> x estancia	143,75 m <sup>3</sup>	0,0065 m <sup>3</sup> x estancia
Papel y cartón	Consell insular de Mallorca	126,00 m <sup>3</sup>	0,0039 m <sup>3</sup> x estancia	114,00 m <sup>3</sup>	0,0041 m <sup>3</sup> x estancia	138,00 m <sup>3</sup>	0,0062 m <sup>3</sup> x estancia
Vidrio	Consell insular de Mallorca	67,20 m <sup>3</sup>	0,0021 m <sup>3</sup> x estancia	95,20 m <sup>3</sup>	0,0034 m <sup>3</sup> x estancia	78,40 m <sup>3</sup>	0,0035 m <sup>3</sup> x estancia
Envases punto verde	Consell insular de Mallorca	61,65 m <sup>3</sup>	0,0019 m <sup>3</sup> x estancia	67,50 m <sup>3</sup>	0,0024 m <sup>3</sup> x estancia	59,57 m <sup>3</sup>	0,0027 m <sup>3</sup> x estancia
Materia orgánica de cocina	Ayuntamiento de Sant Llorenç des Cardessar					37,35 m <sup>3</sup>	0,0017 m <sup>3</sup> x estancia

\*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:

RESIDUO	GESTION	2007	CANTIDAD POR ESTANCIA 2007	2008	CANTIDAD POR ESTANCIA 2008	2009	CANTIDAD POR ESTANCIA 2008
Pilas	BALTECMA	18 kg	0,00056 kg x estancia	20 kg	0,00071 kg x estancia	6 kg	0,000271 kg x estancia
Fluorescentes y luces con mercurio	SOCIAS Y ROSSELLO	6 kg	0,00019 kg x estancia	17 kg	0,00061 kg x estancia	17 kg	0,00061 kg x estancia
Envases fitosanitarios	BALTECMA	No se han producido		Se gestionan juntamente con el resto de envases contaminados		Se gestionan juntamente con el resto de envases contaminados	

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2009  
Pagina 21 de 27



RESIDUO	GESTION	2007	CANTIDAD POR ESTANCIA 2007	2008	CANTIDAD POR ESTANCIA 2008	2009	CANTIDAD POR ESTANCIA 2008
Baterías	BALTECMA	No se han producido		No se han producido		No se han producido	
Envases vacíos contaminados	BALTECMA	12,00 kg	0,00038 kg x estancia	16,00 kg	0,00057 kg x estancia	13,00 kg	0,00058 kg x estancia
Aerosoles	BALTECMA	0 kg	0,00 kg x estancia	2 kg	0,000071 kg x estancia	1 kg	0,000045 kg x estancia
Equipos eléctricos obsoletos	BALTECMA	150 kg	0,0047 kg x estancia	193 kg	0,0069 kg x estancia	0 kg	0 kg x estancia
Residuos Sanitarios grupo III	BALTECMA			1 kg	0,000036 kg x estancia	4 kg	0,00017 kg x estancia

- Cantidades reales desde el 1 de enero al 30 de septiembre del 2009

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 este de cualquier tipo de animación en el exterior, no es apreciable en ningún momento del día, por lo que no se ha establecido como prioritario este año el realizar estudio de emisiones sonoras. Señalar además que todas las máquinas de refrigeración están protegidas por aislamientos sonoros que las insonorizan.

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2009  
Pagina 22 de 27



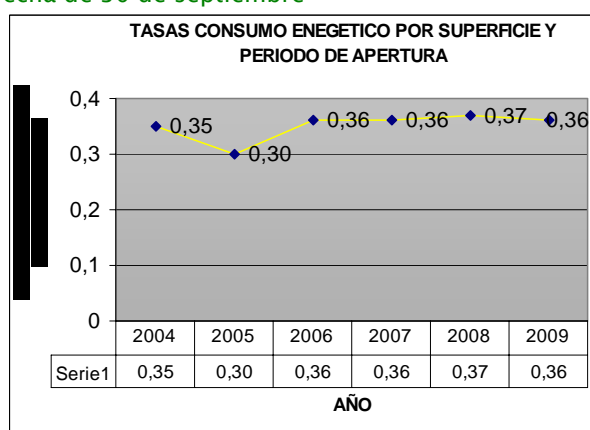
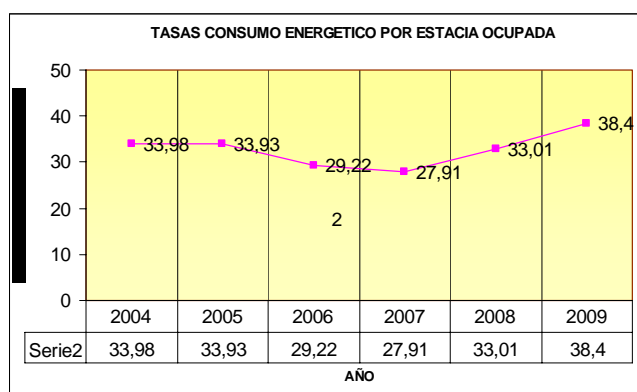
## - CONSUMOS

### - 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 extraen las siguientes cifras de consumos energéticos:

FACTOR	CONSUMO AÑO 2006 (abierto 181 días- 29.228 estancias)	CONSUMO AÑO 2007 (abierto 185 días- 31.860 estancias)	CONSUMO AÑO 2008 (abierto 192 días- 28.035 estancias)	CONSUMO AÑO 2009 (abierto 181 días- 22.235 estancias)
Electricidad	634.309 kWh/año 48,65 kWh/m <sup>2</sup> 21,70 kWh/estanc. 0,27 kWh/m <sup>2</sup> /día	660.496 kWh/año 50,66 kWh/m <sup>2</sup> 20,73 kWh/estanc. 0,27 kWh/m <sup>2</sup> /día	651.023 kWh/año 49,93 kWh/m <sup>2</sup> 23,22 kWh/estanc. 0,26 kWh/m <sup>2</sup> /día	576.651 kWh/año 44,22 kWh/m <sup>2</sup> 26,10 kWh/estanc. 0,24 kWh/m <sup>2</sup> /día
Gasoil				
Propano				
Aire Propanado canalizado	13.055 m <sup>3</sup> /año 0,446 m <sup>3</sup> /estanc. 7,52 kWh/estanc. 0,093 kWh/m <sup>2</sup> /día	13.578 m <sup>3</sup> /año 0,426 m <sup>3</sup> /estanc. 7,18 kWh/estanc. 0,095 kWh/m <sup>2</sup> /día	16.292 m <sup>3</sup> /año 0,58 m <sup>3</sup> /estanc. 9,79 kWh/estanc. 0,11 kWh/m <sup>2</sup> /día	16.270 m <sup>3</sup> /año 0,73 m <sup>3</sup> /estanc. 12,30 kWh/estanc. 0,12 kWh/m <sup>2</sup> /día
<b>TOTAL CONSUMO ENERGÉTICO</b>	<b>29,22 kWh/estanc. 0,363 kWh/m<sup>2</sup>/día</b>	<b>27,91 kWh/estanc. 0,364 kWh/m<sup>2</sup>/día</b>	<b>33,01 kWh/estanc. 0,370 kWh/m<sup>2</sup>/día</b>	<b>38,40 kWh/estanc. 0,360 kWh/m<sup>2</sup>/día</b>

- los datos de consumos del 2009 son reales a fecha de 30 de septiembre



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.

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, como medida nueva hay que destacar el aprovechamiento de dicha recuperadora de las plantas de aire acondicionado, para el calentamiento de la piscina cubierta, lo que ha supuesto un ahorro tanto en aire propanado, ya que mientras ha estado el aire acondicionado no ha hecho falta poner en marcha las calderas ni para el agua caliente ni para la piscina climatizada, como de electricidad, ya que las plantas de aire acondicionado mejoran su rendimiento, al retornar el agua caliente del circuito, a una temperatura mas baja.

## **- 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:

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2009  
Pagina 24 de 27



- Un papel blanco (Paper Box) para fotocopiadora, fax e impresoras. En el caso de las impresoras, este papel se utiliza siempre que el documento impreso no sea una factura.
- 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 2006	Consumo 2007	Consumo 2008	Consumo 2009
Paper box (papel blanco) Etiqueta de respeto al medioambiente	40.000 folios (= 1,37 folios x estancia)	42.500 folios (= 1,34 folios x estancia)	40.000 folios (= 1,42 folios x estancia)	34.000 folios (= 1,53 folios x estancia)
Papel de factura (suministrado por Imprenta Ibáñez) Cada folio presenta en su margen inferior derecho el anagrama de papel ecológico	12.800 folios (= 0,44 folios x estancia)	12.000 folios (= 0,38 folios x estancia)	9.200 folios (= 0,33 folios x estancia)	7.200 folios (= 0,32 folios x estancia)

En el consumo de papel blanco normal, hay que señalar que con el nuevo fax, muchos de los que se enviaban impresos, ahora se mandan directamente desde el ordenador, con lo que no se tienen que imprimir y por tanto se ahorra papel. Además se ha seguido empleando en recepción la impresión por las dos caras, cuando son documentos internos y esto se puede hacer.

Por lo que respecta al consumo de productos químicos durante el año 2009, han sido los siguientes (se detallan también las cantidades del 2006 al 2008, para su comparativa):

- Productos de limpieza:

PRODUCTO	2006	2007	2008	2009
Productos lavavajillas (Johnson-Diversey)	1.266,0 litros	1.430,0 litros	1.400,0 litros	1.190,0 litros
Productos limpieza (Johnson-Diversey)	1.209,0 litros	916,60 litros	903,0 litros	769,0 litros

- Productos de servicios técnicos (mantenimiento aguas):

PRODUCTO	2006	2007	2008	2009
Hipoclorito sódico	200 litros	250 litros	348 kg	348 kg
Hidróxido potásico PH+	125 litros	150 litros	54 kg	78 kg
Ácido Clorhídrico	1.725 litros	2.200 litros	1.770 kg	2.310 kg
Floculante			28 kg	

Los datos del 2009 de los productos de limpieza son parecidas a los años anteriores, por lo que se comprueba, que se han seguido con las buenas practicas. El aumento que se observa en los productos de mantenimiento de aguas, es debido a que este año se vació la piscina exterior para limpiarla y repararla.

Hay que destacar la baja cantidad de ácido clorhídrico que se consume, debido, en gran medida, 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.

## **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.

### **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. Durante el año 2009 se han seguido realizando simulacros de accidente medio ambiental, para mejorar la reacción frente a estas situaciones.

## **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 diversos 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 2009

TRABAJADOR	PERIODO	CURSO	Nº HORAS
TODOS LOS EMPLEADOS	ABRIL 2008	GESTION DE RESIDUOS URBANOS EN LA ISLA DE MALLORCA	2 HORAS

Durante el año 2009, 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.
- 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 2009 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.

# Declaración Medioambiental

HOTEL MALLORCA PALACE  
AÑO 2009  
Pagina 27 de 27



- 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

## **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 2009

## **7.- CONTACTOS**

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

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