

Málaga, 28 de Mayo 2008

# IMPACTO AMBIENTAL DEL TURISMO





EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

# PARADORES DE TURISMO: UNA GRAN EMPRESA



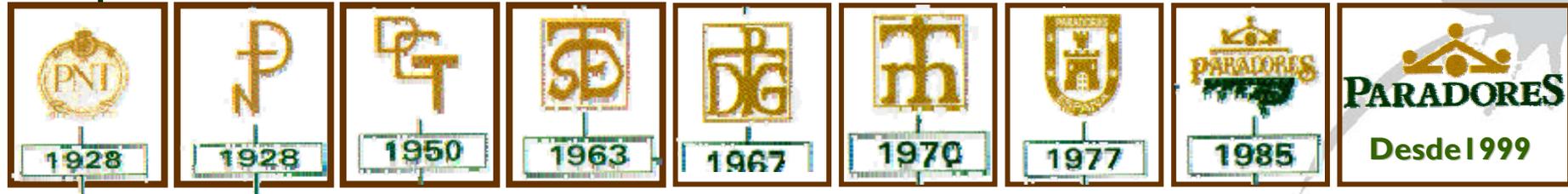
- PÚBLICA
- COMPETITIVA
- INNOVADORA
- LÍDER
- SÓLIDA
- SEGURA
- Y CON LOS MEJORES PROFESIONALES





EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

UNA MARCA DE PRESTIGIO



Claustros románticos. Castillos. Monasterios. Palacios medievales. Edificios singulares de ayer y de hoy.

Son los Paradores de España. 92 hoteles mágicos.

Con las comodidades del hotel moderno, pero con un estilo y una personalidad que nadie más puede ofrecer.



## EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

- ▶ **Número establecimientos: 92**
  - ▶ **Número habitaciones: 5.755**
  - ▶ **Dimensión media (habitaciones/parador):63**
  - ▶ **Plantilla media anual: 45 | 2 pax**
- 5 estrellas: 2**  
**4 estrellas: 65**  
**3 estrellas: 25**





## EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

### LA MISIÓN DE PARADORES



“Paradores de Turismo de España, es un instrumento de política turística, que proyecta la imagen de modernidad y calidad del turismo español en el exterior y que contribuye a la integración territorial, a la **recuperación y mantenimiento del Patrimonio Histórico-Artístico** y a la **preservación y disfrute de espacios naturales** de nuestro país. Es, a la vez, el motor del conjunto de las acciones dinamizadoras de zonas con reducido movimiento turístico o económico”



## LA VISIÓN DE PARADORES



Paradores de Turismo de España, persigue ser una red de establecimientos hoteleros basada en un **servicio de calidad integral, diferenciado, accesible y personalizado, comprometido con el entorno natural, económico e histórico**, con el que se pretende potenciar la imagen del turismo español unida a un **desarrollo sostenible**



# EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

## NUESTROS VALORES



## La Política Ambiental de Paradores de Turismo

Uno de los objetivos de Paradores de Turismo es la preservación de la naturaleza y la conservación del patrimonio monumental e histórico artístico de muchos de los edificios de sus establecimientos, promoviendo un turismo sostenible donde la calidad del servicio y el trato al cliente se aúnan con el disfrute del entorno.

Paradores ha implantado en sus establecimientos de forma progresiva, un Sistema de Gestión Ambiental, adoptando una Política Medioambiental, cuyas principales actuaciones son:

- ▶▶ **Difundir** las riquezas de nuestro país, sus costumbres, gastronomía, su patrimonio natural y cultural, ayudando a fomentar un turismo sostenible.
- ▶▶ **Formar y sensibilizar** a los empleados sobre su importante participación y responsabilidad en la conservación del medio ambiente.
- ▶▶ Incrementar las actuaciones de recuperación, rehabilitación y conservación de los establecimientos, con **mejoras continuas**, innovando las instalaciones y servicios.
- ▶▶ Ser ejemplo de protección del medio ambiente.
- ▶▶ **Cumplir con la legislación** y los compromisos que la empresa adquiera.
- ▶▶ Implantar **buenas prácticas** encaminadas a la gestión ambiental preventiva.
- ▶▶ Informar a la sociedad, haciendo pública la Declaración Ambiental.



## EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

**Paradores fundamenta sus políticas en la consecución de tres objetivos:**

**Objetivo 1:** Conservar el patrimonio monumental e histórico-artístico y promover un desarrollo sostenible del entorno de los Paradores.

**Objetivo 2:** Extender de manera efectiva la Política Ambiental en la Red de Paradores, a través de la implantación de un sistema de gestión ambiental según el Reglamento Europeo de Ecogestión y Ecoauditoria.

**Objetivo 3:** Sensibilización y extensión de la responsabilidad ambiental a nuestros proveedores, contratistas y clientes.





## EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

La Mejora Continua persigue la Excelencia en nuestro trabajo y la Satisfacción de los clientes, a través de un sistema de gestión propio.



EXCELENCIA  
EN LA GESTIÓN





# EXCELENCIA EN LA GESTIÓN



EXCELENCIA  
EN LA GESTIÓN

UNE 182001. "Q"



ISO 9001:2000



Reglamento EMAS



ISO 14.001:2004





### Proceso de Implantación en Paradores

- **FIRME**

Impulsado por la Alta Dirección, representada por nuestro Presidente. Exigente, pero basado en objetivos razonables y alcanzables en los plazos propuestos.

- **CLARO**

Utilizando conceptos concretos y adaptados a nuestras necesidades como sector y a las peculiaridades de la Empresa.

- **SENCILLO**

Que pudiera quedar integrado dentro de las responsabilidades de los puestos de trabajo, sin necesidad de una dedicación desmesurada.

- **GRATIFICANTE**

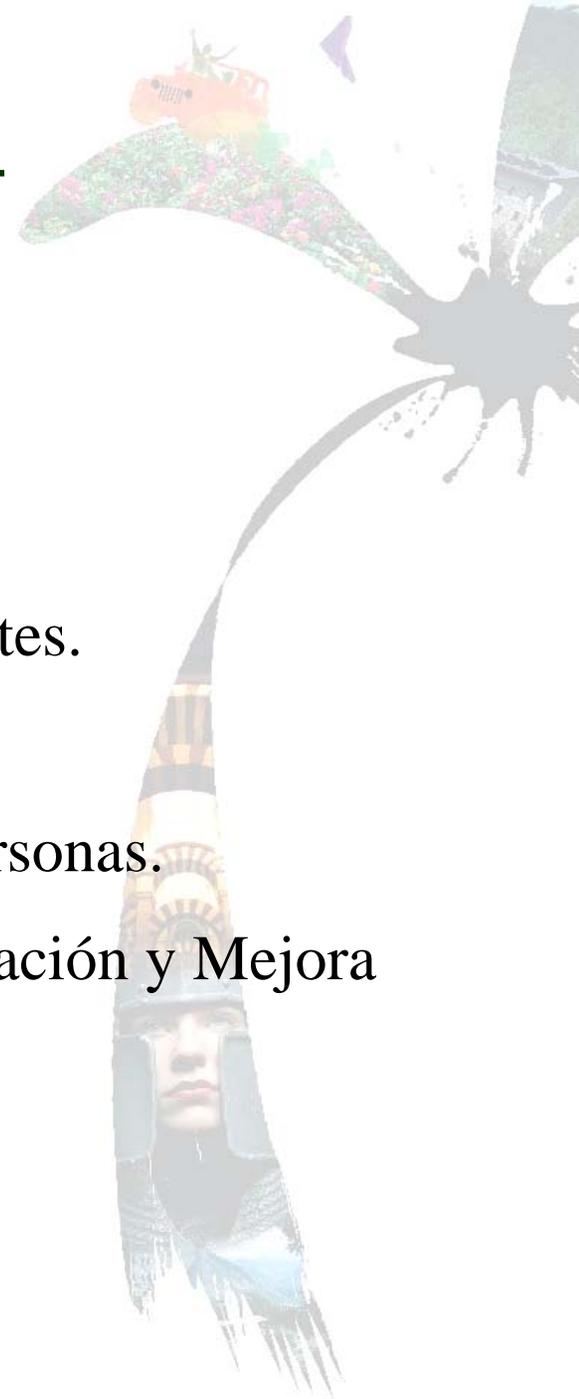
Que el resultado fuera lo suficientemente reconocido y que mejorara la implicación de los trabajadores.



# EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

## CONCEPTOS FUNDAMENTALES:

- Gestión por procesos.
- Orientación a resultados.
- Orientación a la satisfacción de los clientes.
- Liderazgo y coherencia.
- Desarrollo e implicación de todas las personas.
- Proceso continuo de Aprendizaje, Innovación y Mejora





### Proceso de Implantación

#### ELABORACIÓN DE HERRAMIENTAS

Utilización de un conjunto de herramientas iguales, que a su vez fueran lo suficientemente versátiles para ser adaptadas a las características de cada uno de los Paradores:

- Cuestionario/ Informe de análisis inicial.
- Manual, Procedimientos, Fichas técnicas y registros.
- Modelo de Auditorias Internas.
- Legislación Ambiental.
- Declaración Ambiental.

Todas estas Herramientas pueden ser consultadas por todos los Paradores a través de la Intranet Corporativa.

## Proceso de Implantación



La Política Ambiental de Paradores se basa en dos ejes principales, que se complementan y en múltiples ocasiones se fusionan.

- Implantación de un sistema de actuaciones sobre recursos ambientales del entorno del Parador y su gestión correspondiente.
- Implantación de un sistema de actuaciones sobre aspectos ambientales de cada Parador.

## Desarrollo del Proyecto

### ■ Actuaciones sobre recursos ambientales del entorno del Parador.



Inclusión de la política ambiental de la empresa en los directorios generales y en la página web de Paradores ([www.parador.es](http://www.parador.es))

Puesta a disposición del público en lugares visibles del Parador de la política ambiental.



Exposición de paneles informativos en la recepción del Parador, lugares de interés natural, histórico, artístico situados en las cercanías del Parador.

Murales explicativos de la fauna y flora más característica de la zona.

## Desarrollo del Proyecto



- **Implantación de un sistema de actuaciones sobre aspectos ambientales en cada Parador.**
- **Identificación** de todas las actividades o servicios que afecten al medio ambiente.
- Establecimiento de un **CRITERIO** para su evaluación por orden de importancia.
- Deben tenerse en cuenta las diferentes **condiciones de funcionamiento**, así como los aspectos directos y los indirectos.

Una vez IDENTIFICADOS los aspectos y los impactos que generan, debe realizarse la **EVALUACIÓN** de estos **impactos** para determinar los significativos.

Existen muy diversos mecanismos para realizar esta evaluación, y en particular se han definido unos criterios en base a:

$$Pf = (S \cdot M \cdot X \cdot F) + C$$

**Pf:** Puntuación final

**S:** Severidad

**M:** Magnitud

**F:** Frecuencia

**C:** Corrección





# EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES DIRECTOS															R-Dir.03.02		
															Fecha: Enero 08		
															Revisión: 00		
ASPECTO AMBIENTAL	ÁREA AFECTADA	AÑO 2007		AÑO 2006		DIFERENCIA (2007-2006) Cons / est-cub.	% Diferencia s/ 2006	CRITERIOS DE VALORACIÓN						P <sub>T</sub> (Producto + C)	NIVEL SIGNIFICATIVO		
		Total consumo	Consumo/ estancia - cubierto	Total consumo	Consumo/ estancia - cubierto			M	S	F	L	Producto (MxSxFxL)	C				
CONSUMOS	Agua (m <sup>3</sup> )	General	6.270	0,48	7.420	0,55	-0,07	-11,96%	1	3	5	3	45	3	48	BAJO	
	Energía Eléctrica (Kw/h)	General	311.440	23,86	325.980	23,97	-0,11	-0,46%	1	3	5	3	45	3	48	BAJO	
	Gasóil (L)	Mantenimiento	34.151	2,62	48.786	3,59	-0,97	-27,07%	1	5	5	3	75	3	78	BAJO	
	Gas Propano ó Gas Natural (Kgr.)	Cocina	4.765	0,43	4.438	0,35	0,07	20,88%	5	3	5	3	225	3	228	ALTO	
<b>RESIDUOS URBANOS</b>																	
RESIDUOS	Basura general (Kgr.)	Cocina	20.150	1,54	18.750	1,38	0,16	11,96%	5	3	5	3	225	3	228	ALTO	
	Vidrio (No Retor.) (Kgr.)	Cocina/pisos/bar	2.600	0,20	2.600	0,19	0,01	4,18%	5	3	3	3	135	3	138	MEDIO	
	Papel/cartón (Kgr.)	General	48.000	3,68	48.000	3,53	0,15	4,18%	5	3	3	3	135	3	138	MEDIO	
	Envases y plásticos (Kgr.)	General	26.000	1,99	26.000	1,91	0,08	4,18%	5	3	3	3	135	3	138	MEDIO	
	<b>RESIDUOS ESPECIALES / PELIGROSOS</b>																
	RESIDUOS	Aceite usado cocina (L)	Cocina	25	0,00	25	0,00	0,00	12,59%	5	5	3	3	225	3	228	ALTO
		Toner/Cartuchos de tinta	Recepción	7	---	65	---	-58	-89,23%	1	5	1	3	15	3	18	BAJO
		Lodos depuradora (Kgr.)	Mantenimiento	0	0,00	0	0,00	0,00	#;DIV/0!	3	0	0	0	0	0	0	BAJO
		Escombros (Kgr.)	Mantenimiento	0	---	0	---	0	#;DIV/0!	3	0	0	0	0	0	0	BAJO
		Restos de jardinería (Kgr.)	General	0	---	0	---	0	#;DIV/0!	3	0	0	0	0	0	0	BAJO
		Pilas (Kgr.)	General	0,00	---	17,10	---	-17	-100,00%	1	0	0	0	0	0	0	BAJO
		Aerosoles (Kgr.)	General	2,20	---	6,60	---	-4	-66,67%	1	5	1	3	15	3	18	BAJO
		Baterías (Kgr.)	Mantenimiento	0,00	---	0,00	---	0	#;DIV/0!	3	0	0	0	0	0	0	BAJO
Fluorescentes y bombillas de bajo consumo (Kgr.)		Mantenimiento	10,30	---	19,00	---	-9	-45,79%	1	5	3	3	45	3	48	BAJO	
Trapos absorbentes (Kgr.)		General	0,00	---	0,00	---	0	#;DIV/0!	3	0	0	0	0	0	0	BAJO	
Envases que han contenido sustancias peligrosas (Kgr.)		Pisos	0,00	---	0,00	---	0	#;DIV/0!	3	0	0	0	0	0	0	BAJO	
<b>EMISIONES A LA ATMÓSFERA</b>																	
Consumo de Gasóil (L)		Mantenimiento	34.151	2,62	48.786	3,59	-1	-27,07%	1	3	3	3	27	3	30	BAJO	
<b>VERTIDO DE AGUAS RESIDUALES</b>																	
Consumo de Agua (M <sup>3</sup> )	General	6.270	0,48	7.420	0,55	0	-11,96%	3	3	5	3	135	3	138	MEDIO		



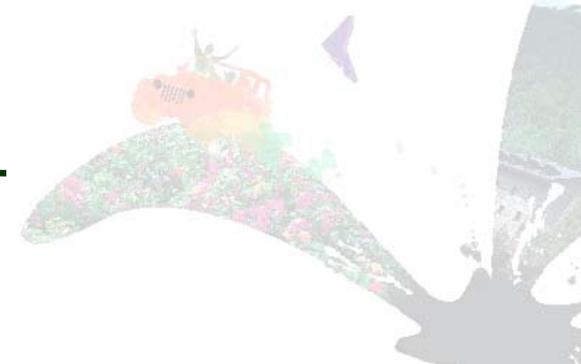
# EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

## Ejemplo de Cuadro de Objetivos Ambientales

<b>TODOS LOS DEPARTAMENTOS</b>	<b>REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE GASÓIL EN 1% CON RESPECTO AL AÑO 2007.</b>	
	<b>ACCIONES</b>	Concienciar a tanto a la plantilla, de la importancia que tiene el ahorro de este tipo de energía.
		Control diario del consumo de gasoil, mediante la toma de lecturas de los contadores.
		Análisis mensual de ratio m3/estancias de gasoil, para realizar acciones correctoras en el supuesto que existan desviaciones consideradas.
	<b>REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA EN 1% CON RESPECTO AL AÑO 2007.</b>	
	<b>ACCIONES</b>	Concienciar a tanto a la plantilla, de la importancia que tiene el ahorro de este tipo de energía.
		Control diario del consumo de energía eléctrica, mediante la toma de lecturas.
		Análisis mensual de ratio kw/estancias de energía eléctrica, para realizar acciones correctoras en el supuesto que existan desviaciones consideradas.
	<b>REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA EN 1% CON RESPECTO AL AÑO 2007.</b>	
	<b>ACCIONES</b>	Concienciar a tanto a la plantilla, de la importancia que tiene el ahorro de Agua.
		Control diario del consumo de agua mediante la toma de lecturas de los contadores.
		Análisis mensual de ratio m3/estancias de gasoil, para realizar acciones correctoras en el supuesto que existan desviaciones consideradas.
		Elaborar información para los clientes sobre el uso responsable del agua.
	<b>SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL ENFOCADA TANTO A LOS CLIENTES COMO A EMPLEADOS Y PROVEEDORES/ACREEDORES.</b>	
	<b>ACCIÓN</b>	Envío de la política medioambiental a los proveedores cuyo volúmen de compras sea considerable.
		Elaboración y difusión de buenas prácticas ambientales por Departamento, para mejorar la gestión ambiental del Parador.
Informar a los clientes del entorno cultural en el que nos encontramos enclavados, mediante paneles informativos en recepción y otros lugares que se estimen adecuados, información verbal en el momento que se efectúa la entrada del cliente		



# EXCELENCIA EN LA GESTIÓN



## CONSUMOS

2008							2007							2006							
Luz (kw/h)	Agua (m <sup>3</sup> )	Propano (Kg)	Propano conducido (m <sup>3</sup> )	Gas Natural (m <sup>3</sup> )	Butano (Kg)	Gasoil (litros)	Luz (kw/h)	Agua (m <sup>3</sup> )	Propano (Kg)	Propano conducido (m <sup>3</sup> )	Gas Natural (m <sup>3</sup> )	Butano (Kg)	Gasoil (litros)	Luz (kw/h)	Agua (m <sup>3</sup> )	Propano (kilos)	Propano conducido (m <sup>3</sup> )	Gas Natural (m <sup>3</sup> )	Butano (Kg)	Gasoil (litros)	
31.717	271	248				6.986	33.148	332	245				7.500	35.987	495	387					9.684
31.875	329	135				6.592	30.928	332	265				7.100	32.971	494	204					8.500
32.203	353	300				6.409	34.428	406	313				6.539	38.739	393	562					7.502
32.879	362	287				4.747	34.739	502	326				4.355	38.161	393	408					5.600
							33.012	520	363				2.513	40.233	613	408					3.103
							33.944	910	400				2.096	47.514	1.008	510					2.000
							45.217	909	574				1.929	53.664	1.278	663					2.200
							44.526	835	584				1.707	52.548	1.295	561					2.300
							40.195	750	478				1.570	43.781	801	470					2.200
							34.467	924	468				2.855	40.966	704	448					2.400
							33.636	421	386				6.698	35.166	470	408					5.200
							33.543	308	208				8.672	35.470	363	408					9.500
<b>128.674</b>	<b>1.315</b>	<b>970</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24.734</b>	<b>431.783</b>	<b>7.149</b>	<b>4.609</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>53.534</b>	<b>495.200</b>	<b>8.307</b>	<b>5.437</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>60.189</b>



# EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

## RESIDUOS

5.- RESIDUOS.	2008	2007	2006	Dif s/ 2007
<b>5.1. Residuos Urbanos</b>				
Basura general (Kgr.)	1.500,00	1.700,00	2.100,00	400,00
Vidrio (Kgr.)	430,00	200,00	1.000,00	800,00
Papel/ cartón (Kgr.)	1.080,00	500,00	1.000,00	500,00
Envases y plásticos (Kgr.)	1.500,00	700,00	4.875,00	4.175,00
<b>5.2. Residuos Especiales/ Peligrosos</b>				
Lodos depuradora (Kgr.)	1.080,00			0,00
Aceite Vegetal (L)	120,00		60,00	60,00
Tóners (Ud)		35,00		-35,00
Restos de Poda (Kgr.)				0,00
Escombros (Kgr.)				0,00
Pilas (Kgr.)			76,00	76,00
Baterías (Kgr.)				0,00
Tubos fluorescentes (Kgr.)			1,50	1,50
Trapos impregnados en sustancias peligrosas (Kgr.)			21,60	21,60
Envases que han contenido sustancias peligrosas (Kgr.)			106,00	106,00
Aerosoles (Kgr.)			4,60	4,60

## EMISIONES

<b>6.- EMISIONES ATMOSFÉRICAS (INSTALACIONES DE COMBUSTIÓN, CALDERAS DE CALEFACIÓN Y AGUA CALIENTE SANITARIA)</b>	<b>VALOR ESTÁNDAR DE REFERENCIA</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
<b>CALDERA 1 (ACS)</b>				
Opacidad (Escala Bacharach)	2	1	1	1
CO (Valor máximo permitido en ppm)	1.445	5	30	28
Rendimiento	100%	93,80%	92,40%	93,50%
<b>CALDERA 2 (CALEFACIÓN)</b>				
Opacidad (Escala Bacharach)	2	1	0	0
CO (Valor máximo permitido en ppm)	1.445	9	36	20
Rendimiento	100%	95,80%	95,00%	93,40%

## VERTIDOS

7.- VERTIDOS (PUNTO DE VERTIDO DE AGUAS RESIDUALES SANITARIAS)								
(SOLO PARADORES CON DEPURADORA)	VALOR ESTÁNDAR DE REFERENCIA		2006	2007	Dif s/ 2006	2006	2007	Dif s/ 2006
PH (El valor debe estar entre...)	6	9			0			0
Solidos en suspensión (Este valor se expresa en <b>mg/l</b> , debe ser <b>MENOR</b> que el valor estandar).		35			0			0
DBO5 (Este valor se expresa en <b>mg/l</b> , debe ser <b>MENOR</b> que el valor estandar).		25			0			0
DQO (Este valor se expresa en <b>mg/l</b> , debe ser <b>MENOR</b> que el valor estandar).		125			0			0
Amoniaco (Este valor se expresa en <b>mg/l</b> , debe ser <b>MENOR</b> que el valor estandar).		15			0			0
Aceites y Grasas (Este valor se expresa en <b>mg/l</b> , debe ser <b>MENOR</b> que el valor estandar).		10			0			0
Detergenetes (Este valor se expresa en <b>mg/l</b> , debe ser <b>MENOR</b> que el valor estandar).		2			0			0

### ACTUACIONES AMBIENTALES EN INFRAESTRUCTURAS:

- Para **reducir la contaminación atmosférica**: sustitución de calderas y equipos de frío, sistemas de domotización, sustitución de combustible pasando de gasóleo a gas natural.
- Para **optimizar nuestros vertidos**: renovación de depuradoras de aguas residuales, sustitución de depuradoras de piscinas obsoletas, dosificación automática en lavandería y lavado de vajilla.
- **Tratamiento correcto de los residuos especiales y peligrosos**: Todos estos residuos se gestionan por empresas autorizadas que garantizan el correcto cumplimiento de la legislación ambiental en materia de residuos.

### ACTUACIONES AMBIENTALES EN INFRAESTRUCTURAS

- Favorecer la **reducción, segregación y recuperación** de residuos urbanos: adquisición de contenedores específicos para la segregación de residuos, carros específicos para el servicio de limpieza con separación de residuos ....
- **Ahorro de agua:** Grifos monomando, riego por goteo, reutilización de aguas residuales depuradas para riego.
- **Ahorro de energía:** Detectores de presencia, bombillas de bajo consumo. Uso de energía solar.
- **Domotización:** Sistema de centralización, supervisión y control de las habitaciones e instalaciones electromecánicas.

### **ACTUACIONES AMBIENTALES DE SUMINISTROS (Compras y contratación de servicios)**

- Sensibilización de proveedores y contratistas: a través de los nuevos contratos de suministro se han incluido una serie de cláusulas que exigen un comportamiento ambiental responsable a nuestros proveedores. Estas son:
  - ✓ Inclusión de sistemas de Gestión ambiental (ISO 14001 o Reglamento EMAS).
  - ✓ Retirada de los envases por parte de la empresa adjudicataria.
  - ✓ Envío de los productos con un embalaje mínimo, o en todo caso reciclado y reciclable.
  - ✓ Productos concentrados que faciliten el almacenaje, así como la reducción de residuos por envases.



## EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

### La importancia del Sector Turístico en el Desarrollo Sostenible



El Desarrollo Sostenible debe satisfacer las **necesidades del presente** sin comprometer y poner en peligro la capacidad de poder satisfacer las **necesidades de generaciones futuras**.



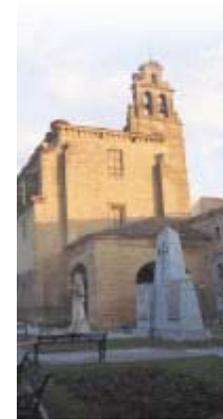
Es necesario, por tanto, que el desarrollo económico contribuya al progreso y bienestar social, respetando el entorno natural, cultural e histórico artístico.



## EXCELENCIA EN LA GESTIÓN



En Paradores no entendemos la Calidad como algo estático, por lo que estamos en continua revisión de nuestros propios procesos, y metodología de trabajo.





EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**



EXCELENCIA  
EN LA GESTIÓN

