

Los Balnearios como empresas explotadoras de un recurso natural: el agua

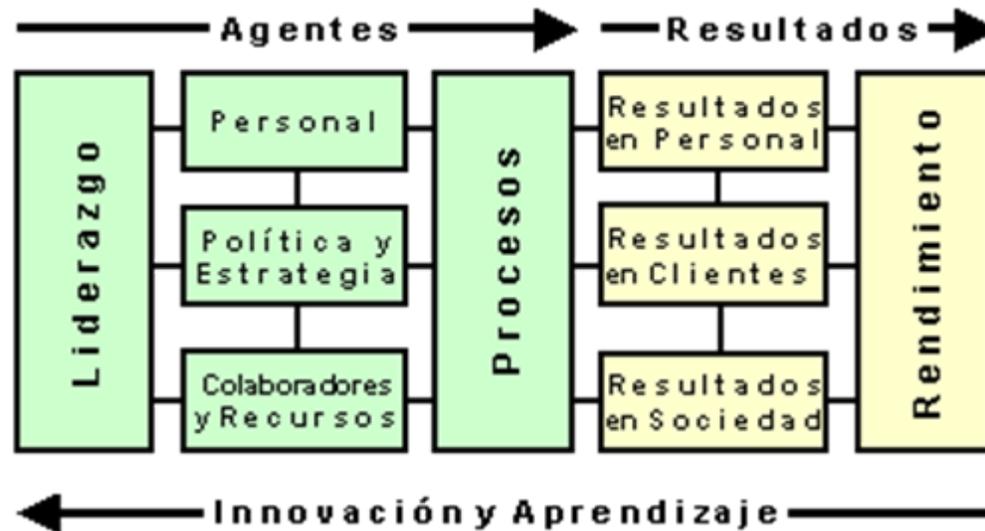
Balneario se define como aquel establecimiento que utiliza para tratamientos terapéuticos **Agua** minero-medicinal, declarada de utilidad pública.



El uso de un recurso natural, como es el agua, requiere una **gestión responsable**, principalmente para que dicho recurso no se agote.

Los conceptos **EXCELENCIA Y SOSTENIBILIDAD**, son dos conceptos de una amplitud tal que podemos caer en la tentación de la ambigüedad.

Por **excelencia** entiendo un modelo de gestión medible y cuantificable, y que su fin es el equilibrio en la satisfacción de los clientes, las personas, la empresa y la sociedad.



Gestión Sostenible lo podríamos definir como la capacidad de una organización para, no solo no agotar sus recursos, sino para reforzarles, por lo que debe estar presente en todos los procesos operativos de una organización.

Por esta razón la excelencia tiene una relación directa con la sostenibilidad, pues si a los resultados en las personas, clientes, empresa y sociedad le añadimos el uso de un recurso que no se agota, garantizamos la continuidad.



Los balnearios han demostrado su capacidad de supervivencia; la gran mayoría datan del siglo XIX, y, algunos, del siglo XVIII.

Hoy continúan con su actividad terapéutica, con sus curas tradicionales, utilizando el recurso que les da sentido: el agua de sus manantiales.



Esta supervivencia en el tiempo se ha debido a una serie de factores entre los que podríamos destacar, independientemente de su calidad terapéutica, los siguientes aspectos:

- 1.- Adecuación al cliente y a sus necesidades**
- 2.- Adecuación de las instalaciones**
- 3.- Garantía sanitaria y gestión sostenible de nuestras aguas.**
- 4.- Apuesta por la Calidad como herramienta de gestión**

GARANTIA SANITARIA Y SOSTENIBILIDAD

En la actualidad hay cuatro legislaciones fundamentales que aplican a los balnearios, además de las comunes para todo tipo de organización:

- .- Legislación como centro sanitario
- .- Legislación como centro turístico
- .- Legislación propia de balnearios
- .- Legislación de control microbilógico de las aguas.

La legislación de balnearios es amplísima y en muchos casos antiquísima; el organismo principal del que dependen los balnearios es el **Instituto Geológico Minero (IGME)**, que sigue siendo quien otorga la cualidad de agua minero medicinal, y las consejerías correspondientes de cada Comunidad Autónoma que gestionan los recursos mineros.

Aún sigue vigente un **real decreto de Abril de 1928**, por el que se regula la actividad balnearia, si bien es cierto en alguna Comunidad ya han revisado y tienen una legislación actualizada.

El principal elemento de sostenibilidad que incluso el real decreto del 28 señala es la protección de los manantiales. **Los perímetros de protección** están recogidos por defecto en dicho real decreto, y protegen en un doble sentido:

- .- Contra la posible contaminación externa
- .- Contra la posibilidad de que el caudal del manantial se vea afectado

Pero, además, la captación debe estar protegida de la intemperie, principalmente para evitar la contaminación.



La principal herramienta que hemos desarrollado los balnearios, y que recoge estos aspectos es **El Plan de Aprovechamiento de los Manantiales**, que además incide en el otro factor de sostenibilidad fundamental, como es el no agotamiento del recurso.

Algunas Comunidades ya están exigiendo dicho plan que debe revisarse anualmente y que principalmente recoge:

- . Marco Geológico e Hidrogeológico
- . Datos técnicos : emanación, bombeo y profundidad del mismo, caudal, temperatura, conductividad, límites de explotación.
- . Verificación de la pureza del agua.

Pero en un balneario también existe actividad hostelera:
comedor, alojamiento, cafetería.....



Y como toda actividad hostelera, genera basuras, vertidos de lavandería, consumo energético, etc... Todo eso debe **gestionarse**, y debería contar con las facilidades de las administraciones para ello.

Apuesta por la Calidad como herramienta de gestión

Se trata del cuarto elemento que habíamos destacado como factores de supervivencia en el tiempo, y de reciente implantación. Es la acción emprendida por los balnearios a principios de este siglo, como elemento diferenciador de una competencia, que se podría tildar de desleal. Un dato relevante es que en la actualidad es el subsector que proporcionalmente tiene mas establecimientos certificados con Q Turística: un 20% y previsto a finales de 2008 un 30%.

Es un proceso paralelo a la implantación de sistemas de calidad en los hoteles.

Pero mas importante aún es el hecho de que la norma, tanto la de balnearios como la de hotel, contemplan **gestión medioambiental**. Y han sido las propias empresas las que así lo han querido, poniendo en algunos de los casos el listón muy alto.

Dentro de un concepto moderno de Sistema Integrado, basado en ISO 9000 e ISO 14000, muchos de los sistemas implantados en los balnearios tienen capacidad o les falta poco para poder alcanzar ambos certificados.

La norma UNE 186001 (Balnearios), en el punto 4.9 Gestión medioambiental dice:

La dirección del balneario debe tener los conocimientos suficientes para poder realizar una correcta gestión medioambiental.

Igualmente, debe facilitar a su personal la formación necesaria para que puedan desarrollar una correcta gestión medioambiental en su labor cotidiana.

La dirección debe informar al cliente de aquellas medidas de mejora de la gestión medioambiental adoptadas por el balneario y que puedan repercutir en el servicio ofrecido, solicitando su colaboración, que siempre debe ser opcional. **Ahora bien, la gestión medioambiental, en ningún caso, debe generar un menor nivel de servicio hacia el cliente, si éste no desea colaborar voluntariamente.**

La dirección del balneario con apoyo de los responsables de los diferentes departamentos debe realizar un análisis de la situación de la gestión medioambiental del balneario, en las diversas áreas de actuación detalladas posteriormente, y deben definir las medidas más oportunas para mejorar dicha parcela de gestión.

Periódicamente, se debe realizar una revisión del nivel de cumplimiento de dichas medidas, redefiniendo las que no se hayan alcanzado, y renovando las efectivamente logradas, con objeto de identificar nuevos retos de mejora de la gestión medioambiental. Adicionalmente, se debe controlar el impacto de las medidas efectuadas.

La gestión medioambiental del balneario debe cubrir, por lo menos, y siempre que los organismos locales y las gestiones municipales lo permitan, las siguientes áreas:

- a) Ahorro de energía.
- b) Ahorro de agua.
- c) Utilización de detergentes y otros productos de limpieza e higiene.
- d) Minimización de la generación de deshechos.
- e) Clasificación de desechos.
- f) Sensibilización y motivación de los clientes y/o empleados.
- g) Aprovisionamiento.
- h) Nuevos proyectos de inversión.
- i) Información.
- j) Formación.
- k) Recogida de aceites usados (vehículos propiedad del balneario, etc.).

La experiencia de Relais Termal es que tenemos implantado un Sistema de Gestión basado en ISO 9000, UNE 182000 y UNE 186000, referenciales en los que estamos certificados, que vamos alimentando con buenas prácticas que, o bien hemos visto en algún otro referencial, o porque lo hemos visto aplicado en algún establecimiento, nos hemos interesado por ello y nos ha parecido enriquecedor para nuestra sistema.

Y todo sin olvidarnos de los cuatro pilares básicos de un sistema excelente: **clientes, personas, empresa y sociedad.**



Mas de un siglo de historia

