

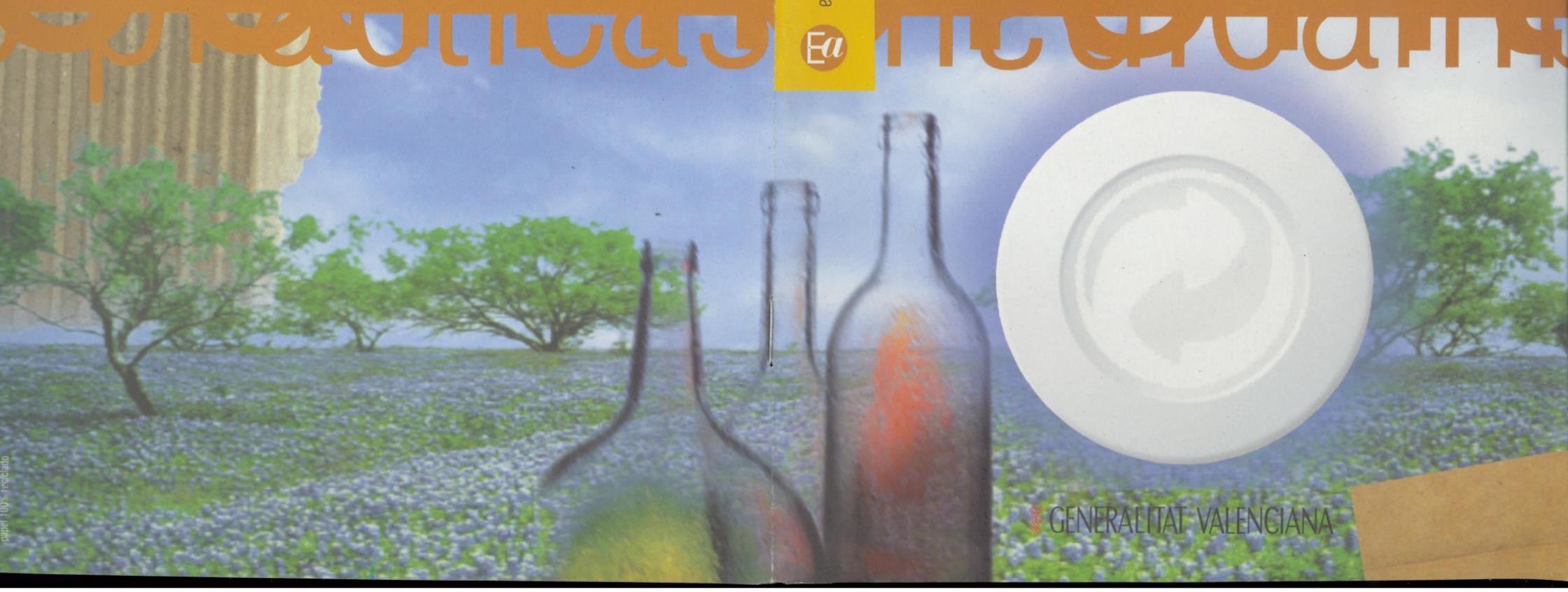
Consejo de  
**Cámaras**  
de la Comunidad Valenciana

 GENERALITAT VALENCIANA  
CONSELLERIA DE MEDI AMBIENT

e d u c a c i ó n a m b i e n t a l

Ea

# Las buenas prácticas medioambientales en la Hostelería y Ocio



 GENERALITAT VALENCIANA

paper 100% reciclado



## ¿Qué son las Buenas Prácticas Medioambientales?

Al iniciar acciones para minimizar los residuos o las emisiones, generalmente se plantea como primera actuación el cambio técnico de los procesos: sustitución de materiales, modificaciones en los equipos o diseño de nuevos productos. Pero no siempre se reflexiona sobre la posibilidad de reducir el impacto ambiental negativo a través de cambios en la organización de los procesos y las actividades, es decir, a través de la implantación de Buenas Prácticas Medioambientales.

Las Buenas Prácticas son útiles, tanto por su simplicidad y bajo coste, como por los rápidos y sorprendentes resultados que se obtienen. Requieren sobre todo cambios en la actitud de las personas y en la organización de las operaciones. Al necesitar una baja inversión, su rentabilidad es alta, y al no afectar a los procesos, son bien aceptadas.

El principal objetivo de esta guía, dirigida tanto a empresarios como a trabajadores de hoteles y centros turísticos, es promover la mejora continua de la actividad en relación con el medio ambiente, mediante la exposición de unas recomendaciones prácticas cuya aplicación mejorará la eficiencia ambiental.

Como resultado de la implantación de las Buenas Prácticas, se conseguirá:

- Reducir el consumo de los recursos energéticos de toda índole.
- Reducir el consumo de agua.
- Disminuir la generación de residuos y facilitar su reutilización.
- Minimizar el efecto ambiental de las emisiones atmosféricas, de los ruidos y de los vertidos de aguas.
- Mejorar la competitividad de la empresa, a través de:
  - La racionalización del consumo de materias primas y el ahorro de recursos naturales (energía y agua), lo que redundará en menores costes.
  - La mejora en el control de los procesos y el aumento de la eficiencia.
  - Planificar la estrategia y la actividad de la empresa, al introducir como factor de mejora continua la protección del medio ambiente.
  - Mejorar la imagen de la empresa ante los clientes, los usuarios y los trabajadores.
  - Informar y formar a los empleados y clientes, lo que redundará en una buena integración de las medidas adoptadas para la mejora del medio ambiente.

La guía está estructurada en seis áreas o secciones de trabajo, donde se describen las recomendaciones prácticas a aplicar en cada una de ellas:

1. Limpieza. Aseos.
2. Mantenimiento. Servicios.
3. Zonas de ocio.
4. Aprovisionamiento. Compras.
5. Cocina.
6. Educación de usuarios y trabajadores.



## Limpeza. Aseos

En esta área nos encontramos con las siguientes actividades con incidencia medioambiental: Limpieza de zonas comunes, habitaciones, aseos, orden en las instalaciones, recogida de residuos.

Cuando la acción de limpieza es correcta el impacto ambiental es positivo, por ejemplo:

- Un grifo cerrado evita que se envíen al desagüe de 5 a 10 litros de agua por minuto.

- La utilización de dispositivos de regulación de caudal de agua reduce de 20 a 8 litros el caudal de un grifo.

Cuando la acción de limpieza es incorrecta el impacto ambiental es negativo, por ejemplo:

- Cada vez que se tira de la cadena de una cisterna, 20 litros de agua van a parar a la red de alcantarillado.
- Una cisterna con escape de agua malgasta 34.000 litros al año.

## Buenas prácticas

### Agua

- La limpieza de las zonas comunes asfaltadas mediante barredoras mecánicas, en lugar de manguera, disminuye considerablemente el consumo de agua en este tipo de limpieza.

- Es una buena práctica medioambiental asegurarse de que la cantidad de agua empleada en la limpieza en general es la adecuada (habitaciones, comedores, servicios...).

- Podemos instalar dispositivos limitadores de presión y difusores en lavabos y duchas para asegurar un nivel de enjuague adecuado pero con menor aporte de agua.

- En las zonas de servicios comunes pueden instalarse grifos monomando con temporizador, de forma que se elimine la posibilidad de dejar grifos abiertos.

- Se puede reducir el volumen de las cisternas del WC, manteniendo la eficacia de la acción limpiadora, mediante la introducción de botellas llenas de agua (o mejor de arena) o bajando la boya. Otra solución consiste en sustituir las cisternas por otras de menor capacidad.

- En las cocinas, procurar la limpieza óptima de verduras en barreños y no con agua en continuo.

### Segregación

- Fomentar medidas de recogida segregada de los residuos (papel-cartón, latas de aluminio, residuos orgánicos, residuos plásticos y vidrio) para su reciclado.

### Energía

- Si conectamos los lavavajillas y las lavadoras

a media carga se consume mayor cantidad de agua, energía y detergentes. Se debe mantener el termostato de ambos equipos a temperaturas no muy elevadas, ya que el mayor consumo de energía se produce en el calentamiento del agua.

- Promover medidas para ahorrar en el lavado de toallas: recomendar a los clientes que sean ellos mismos quienes decidan si deben ser lavadas o no (colocándolas en el toallero o en el suelo). De este modo se reduce el consumo de recursos innecesarios, dando opción a los clientes a contribuir a la mejora ambiental.

- En la cocina, los hornos, fuegos y placas deben ser limpiados frecuentemente para evitar que las grasas no impidan la transmisión de calor.

### Productos de limpieza

- Vigilar los productos químicos que se emplean en la limpieza de las instalaciones y buscar aquellos identificados como de una menor agresividad medioambiental.

- No utilizar en los lavavajillas detergentes que contengan cloro o fosfatos.

- Al utilizar productos de limpieza se seguirán las recomendaciones del fabricante en cuanto a dosificación, para asegurar un consumo correcto y evitar contaminación.

- Las toallas y sábanas viejas se pueden reutilizar como trapos de limpieza. No se emplearán servilletas o rollos de papel para tal fin, pues aumentamos la cantidad de residuos generados.



## Mantenimiento. Servicios

En esta área nos encontramos con las siguientes actividades con incidencia medioambiental: Mantenimiento de instalaciones, calefacción, aire acondicionado, equipos mecánicos y eléctricos.

Cuando la acción de mantenimiento es correcta el impacto ambiental es positivo, por ejemplo:

- Mantener limpias las bombillas y lámparas permite un ahorro de hasta el 10%.
- La sustitución de los sistemas de alumbrado

tradicionales por sistemas de bajo consumo permite un ahorro de hasta el 80% de energía. Cuando la acción de mantenimiento es incorrecta el impacto ambiental es negativo, por ejemplo:

- Un mantenimiento incorrecto supone mayor consumo de energía y una disminución de la vida útil de los equipos, con lo cual generamos más residuos y más gastos en repuestos.
- Una calefacción en mal estado malgasta del 30 al 50% de la energía que consume.

## Buenas prácticas

### Climatización

- En caso de utilizar combustible líquido para la calefacción, se realizarán comprobaciones del nivel de los tanques de almacenamiento, tanto para controlar su consumo como para evitar posibles fugas y reducir la generación de residuos.

- Una variación de 1° C puede suponer en el consumo una diferencia del 6%. Debemos controlar la temperatura de la instalación, bajando si es necesario el termostato general, de manera que la calefacción en invierno no sea excesiva o la temperatura en verano demasiado baja (no debe bajar de los 22° C.). Realizar controles de los termostatos en los equipos individuales para evitar excesos en el consumo de energía.

- La limpieza asidua y periódica de los filtros de los equipos de aire acondicionado asegura que el consumo energético no se dispare. Es importante realizar una revisión regular de los equipos de aire acondicionado y de refrigeración (cámaras frigoríficas, neveras...) para minimizar las emisiones a la atmósfera de los gases de los CFCs (gases refrigerantes que destruyen la capa de ozono).

- Aislar térmicamente los edificios, y sobre todo las ventanas, y las conducciones de climatización permite un ahorro de energía considerable al evitar pérdidas de calor y frío.

- Realizar inspecciones de la instalación de fontanería para detectar fugas y sobreconsumos de agua por averías es un importante ahorro.

### Energía eléctrica

- Una buena práctica para reducir el consumo eléctrico es la realización de auditorías del sistema. En ellas se determina el consumo de la instalación, los puntos calientes de iluminación, es decir, las zonas donde la ilumi-

nación artificial es más o menos necesaria. Realizar mediciones de consumo por zonas (cocinas, lavandería, restaurante, piscina, jardines y exteriores) ayuda a controlar nuestro consumo de energía.

- Los apliques opacos en las lámparas minimizan la efectividad de la iluminación artificial produciendo un mayor consumo de energía eléctrica.

- No es recomendable apagar los tubos fluorescentes en zonas donde vayamos a encenderlos en menos de cinco horas, ya que el mayor consumo de energía se produce en el encendido.

- Podemos ahorrar energía con interruptores temporizados que, pasado un tiempo, aseguran la desconexión de la iluminación (cabinas de teléfono, servicios...) o disponiendo detectores de presencia que activen o desactiven la luz (jardines, pasillos...).

- Aislar eficazmente, en las cocinas, las zonas frías de las zonas calientes (fogones y hornos) permite ahorrar energía. Es importante el buen cerramiento de las cámaras frigoríficas, así como no introducir alimentos calientes en las mismas.

### Residuos

- El aceite usado de la maquinaria debe ser gestionado adecuadamente, ya que es un residuo muy contaminante. Un litro de aceite vertido a los cursos de agua, bien sea de cocina bien de los equipos mecánicos, contamina 100.000 litros de agua.

- Los tubos fluorescentes agotados o averiados son residuos tóxicos por su contenido en mercurio. Hay empresas que se encargan de su eficiente gestión. Para más información sobre la gestión de los tubos fluorescentes, dirigirse a Vaersa.



## Zonas de ocio

En esta área nos encontramos con las siguientes actividades con incidencia medioambiental: Actividades deportivas, piscinas, campos de golf, campings, excursiones, actividades de ocio, jardines y zonas de paseo.

Cuando la acción en estas zonas es correcta el impacto ambiental es positivo, por ejemplo:

- Potenciar actividades de ocio que respeten el medio ambiente proporciona una sensación

de bienestar y equilibrio con el entorno y beneficia la imagen de la empresa.

- Un enfoque medioambiental atractivo y dinámico en las actividades de ocio repercute positivamente en la imagen del centro.

Cuando las acciones en estas zonas son medioambientalmente incorrectas tendremos repercusiones negativas en la salud pública y merma de la imagen de la empresa.

## Buenas prácticas

### Construcción

- Sustituir las zonas asfaltadas por losas o materiales que permitan el filtrado del agua constituye una buena práctica fomentar. Se estudiará este aspecto en el caso de remodelación o nueva construcción de centros turísticos.

### Actividades

- Fomentar en los centros turísticos actividades de ocio y diversión respetuosas con el medio ambiente: gimnasia, paseos a pie o en bicicleta, montar a caballo, visita a lugares de interés medioambiental. Hay deportes y actividades que suponen un gran impacto sobre la naturaleza: trial, motos acuáticas...

- La participación de todos los agentes en la conservación del medio ambiente es fundamental. Conseguiremos una mayor participación promoviendo actividades de educación ambiental en las instalaciones, tanto para los usuarios como para los trabajadores del centro, haciéndolos partícipes de la dinámica medioambiental del centro. Se recomienda la colocación de carteles informativos sobre las buenas prácticas que pueden adoptar, como la segregación de residuos o el empleo de la ducha con preferencia al baño. Además se debe facilitar una adecuada explicación de los principios de actuación medioambiental del centro, para que no haya malas interpretaciones.

### Energía eléctrica

- Podemos reducir el consumo eléctrico con un sistema que asegure un empleo adecuado de la luz en jardines y exteriores, mediante detectores de intensidad lumínica.
- Evitaremos sobreconsumos en la depuración de las piscinas si se realiza un mantenimiento eficaz de las mismas.

### Riego

- Debe valorarse la instalación de sistemas

para la recogida del agua de lluvia para el riego de jardines, zonas verdes, campos de golf... Cuando sea factible, también se puede ver la posibilidad de emplear el agua depurada municipal o de las propias instalaciones.

- Si los jardines y zonas verdes se riegan con técnicas de goteo o microaspersión, en lugar de hacerlo con manguera, se reducirá considerablemente el consumo de agua. Realizar el riego en horas de baja insolación reduce las pérdidas por evaporación.

- Una buena práctica ambiental consiste en plantar árboles en los jardines para crear zonas de umbría. Además de ser muy confortables en verano para los usuarios, la sombra reduce la temperatura del suelo, disminuyendo las pérdidas de agua por evaporación, lo que implica tener que regarlas con menor asiduidad.

### Jardinería

- Los materiales orgánicos resultantes de las podas en los jardines se pueden segregar del resto de basuras, para emplearlos en la producción de compost. El compost es un abono orgánico, muy útil para los jardines de las propias instalaciones.
- Es interesante para la conservación del entorno la plantación de árboles y arbustos autóctonos o plantas que requieran poca agua.

- Debe evitarse el abuso de pesticidas y herbicidas. En caso de necesidad, se considerarán aquellos de una menor agresividad medioambiental y se tendrá en cuenta que los residuos de envases de estos productos son tóxicos y que como tales se deben gestionar.

- Los fabricantes de pesticidas y herbicidas informan en las etiquetas sobre las normas de uso y almacenamiento, para minimizar los riesgos de seguridad y de salud.



## Aprovisionamientos. Compras

En esta área nos encontramos con las siguientes actividades con incidencia medioambiental: Gestión de compras de materiales, alimentos, repuestos, equipos, electrodomésticos, productos químicos...

Cuando la acción en la compra es correcta el impacto ambiental es positivo, por ejemplo:

- Si se generan menos residuos y menos aguas residuales, se disminuirán los costes asociados a su gestión, tanto de contaminación como de sanciones.

Cuando la acción en la compra es incorrecta el impacto ambiental es negativo, por ejemplo:

- Procurar la compra de detergentes sin fosfatos. Los fosfatos tienen consecuencias nocivas para nuestros ríos y lagos al producir un crecimiento excesivo de algas, que impiden la vida al resto de la fauna (de los 800 embalses españoles, casi el 45% se encuentra en condiciones de crecimiento desmedido).

## Buenas prácticas

### Productos ecológicos

- Fomentar y educar al personal de la empresa en la compra de productos ecológicos. Para ello, deberán conocer aquellos que realmente lo son y el significado de los símbolos o marcas ambientales actualmente presentes en el mercado.
- Las Etiquetas Ecológicas se otorgan a aquellos productos que tienen una menor incidencia sobre el medio ambiente, al cumplir una serie de criterios ecológicos definidos previamente por el análisis del ciclo de vida del producto. Las más interesantes para los ciudadanos de la Comunidad Valenciana son:



### Etiqueta Ecológica de la Unión Europea



### Marca Aenor-Medio Ambiente



### Reciclable:

El símbolo de las tres flechas en círculo indica que el material de envase es reciclable.



### Punto Verde:

Se otorga a aquellos envases adheridos a un sistema integrado de gestión que asegura su recogida, lo que facilita la posterior valoración y reciclado del material de estos envases.

- A la hora de valorar el coste de un producto deben tenerse presentes criterios ecológicos. No se descartarán productos que puedan resultar más caros a corto plazo si, a la larga, son más duraderos y/o consumen menos energía y menos recursos, como pesticidas y herbicidas con un menor grado de toxicidad, productos de limpieza, jabones y champús sin fosfatos, productos con el menor número de envoltorios o con envoltorios biodegradables.

- Es preferible la compra de productos a granel, ya que los productos en pequeñas proporciones multiplican el número de envoltorios y envases, generando un aumento de la cantidad de residuos. Elegir productos con poco envoltorio.

- En la compra de equipos nuevos (lavaplatos, lavadoras, neveras, cámaras frigoríficas...) recabar datos sobre consumo de energía y contenido de sustancias que destruyen la capa de ozono. Cada vez existen más equipos respetuosos con el medio ambiente (programas económicos de consumo de agua y energía) que, aunque inicialmente puedan resultar más caros, a la larga ahorran dinero.

### Papel

- Promover la utilización de papel reciclado para facturas, cartas de restaurante, sobres, tarjetas de visita, contribuyendo al desarrollo sostenible y, al mismo tiempo, a una mejora de la imagen medioambiental de la empresa.

- La compra de papel higiénico blanco es más respetuosa con el medio ambiente que la compra de papel de colores, ya que en su fabricación se emplean colorantes y tinturas que pueden contaminar el agua.



## Cocina

En esta área nos encontramos con las siguientes actividades con incidencia medioambiental: Servicio de comedor y cocina en restaurantes, hoteles, bares, cafeterías, campings, parques lúdicos y centros turísticos en general.

Cuando la acción en cocinas es correcta el impacto ambiental es positivo, por ejemplo:

- Al mantener limpias las juntas de las puertas de las neveras, para asegurar que cierran herméticamente, y limpiar al menos una vez al año el serpentín, ahorramos energía.
- Una revisión sencilla puede aumentar la

eficacia de las calderas hasta el 5% y disminuir la contaminación.

Cuando la acción en cocinas es incorrecta el impacto ambiental es negativo, por ejemplo:

- Cada vez que se abre innecesariamente un horno se escapan entre 25 y 50 grados de calor.
- Una cámara frigorífica o un congelador que funciona 5°C por debajo de lo realmente necesario, aumenta en un 25% el consumo de energía.

## Buenas prácticas

### Productos contaminantes y residuos

- El aceite de cocina usado es un producto altamente contaminante de las aguas, es importante no verterlo a los desagües (1 litro de aceite puede contaminar 100.000 litros de agua).
- Contribuiremos a reducir los residuos evitando el empleo de papel de aluminio y recubrimientos de plástico para envolver la comida sobrante y para las comidas preparadas envasadas. (los films de plástico, cuando se retiran, arrastran hasta un 3% de la comida). Es mejor hacerlo en fiambreras o recipientes metálicos, evitando la producción de residuos.

### Agua

- Debemos procurar la limpieza óptima de verduras en barreños y no con agua en continuo, de este modo ahorramos consumo de agua.

### Energía

- En la cocina podemos ahorrar energía cocinando en recipientes y ollas adecuadas al tamaño del fogón. Se recomienda emplear cazuelas de hierro o acero inoxidable en lugar de aluminio, ya que la obtención de los materiales supone menor gasto energético.
- Al cocinar, se tapan los recipientes y cazuelas, ya que así evitamos la pérdida de calor y un consumo excesivo de energía. Si la cocina es de placa eléctrica, se puede apagar 10 minutos antes de acabar la cocción para aprovechar el calor residual.
- Mantener bien cerradas las puertas de los hornos y reducir los tiempos de precalentamiento de éstos, ahorra energía.

- No se deben introducir los alimentos aún calientes en las cámaras frigoríficas, ni abrir las puertas de las cámaras y neveras innecesariamente, para evitar escapes el frío y consumo energético.



## Educación de usuarios y trabajadores

En esta área nos encontramos con las siguientes actividades con incidencia medioambiental: Formación, información y sensibilización de trabajadores y usuarios, educación ambiental.

Cuando la acción en educación es correcta el impacto ambiental es positivo, por ejemplo:

- La formación ambiental del personal de la empresa y la información a los usuarios permite

su colaboración para conseguir éxitos en los programas de minimización de consumos de recursos naturales que la empresa decida acometer.

Cuando la acción en educación es incorrecta el impacto ambiental es negativo, por ejemplo:

- El uso incorrecto de la publicidad "verde" conlleva la desconfianza del usuario concienciado.

## Buenas prácticas

### Información

- Fomentar prácticas de formación entre los empleados para que sepan comunicar a los clientes las mejoras medioambientales de los servicios que ofrece su establecimiento: un buen programa de información medioambiental ayuda a explicar a los usuarios el porqué de las actuaciones emprendidas en el centro turístico y da la oportunidad de solicitar la colaboración de los clientes.

- Los centros turísticos deben estar sensibilizados con las preocupaciones medioambientales de los consumidores, ya que éstas se pueden traducir en ventajas para aquellos que se hayan adelantado.

- Cuanto más sepa una empresa acerca del medio ambiente y de los "temas verdes" que se plantean en el mercado, tanto mayor serán las oportunidades que surgirán ante ella.

- Si educamos al personal acerca de los peligros ambientales de los productos químicos que se emplean habitualmente obtendremos mejoras medioambientales.

- Dar a los clientes la oportunidad de colaborar con el medio ambiente, facilitándoles la información adecuada, y así obtener un ahorro de costes como valor añadido. En las habitaciones son especialmente importantes las informaciones que aporten instrucciones para el ahorro energético y de agua.

- La participación de todos en esta tarea es fundamental, se puede fomentar instalando tabloneros de anuncios especiales para informar sobre el ambiente y su protección. Se puede incluir carteles, recortes y fotos, y aceptar sugerencias.

### Publicidad

- La gerencia, así como los trabajadores, deben saber que el conocimiento medioambiental de la clientela va en aumento, por ello no se le presentarán productos ni servicios con una publicidad ambiental engañosa.

- Presentar publicidad medioambiental verdadera, en caso contrario puede resultar caro. Tengamos en cuenta que los consumidores cada vez se muestran más escépticos respecto a este tipo de informaciones. Se evitará dar información inexacta que pueda volverse en nuestra contra.

- Es una buena práctica considerar el uso de referencias al medio ambiente en la publicidad, en las promociones de ventas y en el patrocinio de actividades, ayudar a la conservación del entorno y mejorar la imagen de la empresa.