

Manual de buenas prácticas medioambientales

VINCCI HOTELES



C/ Anabel Segura, 11 Edif. A Bajo
Centro de Negocios Albatros. Arroyo de la Vega
28108 Alcobendas-Madrid
Tel: 91 490 26 50 Fax: 91 166 67 57

www.vinccihoteles.com

Patrocinado por :

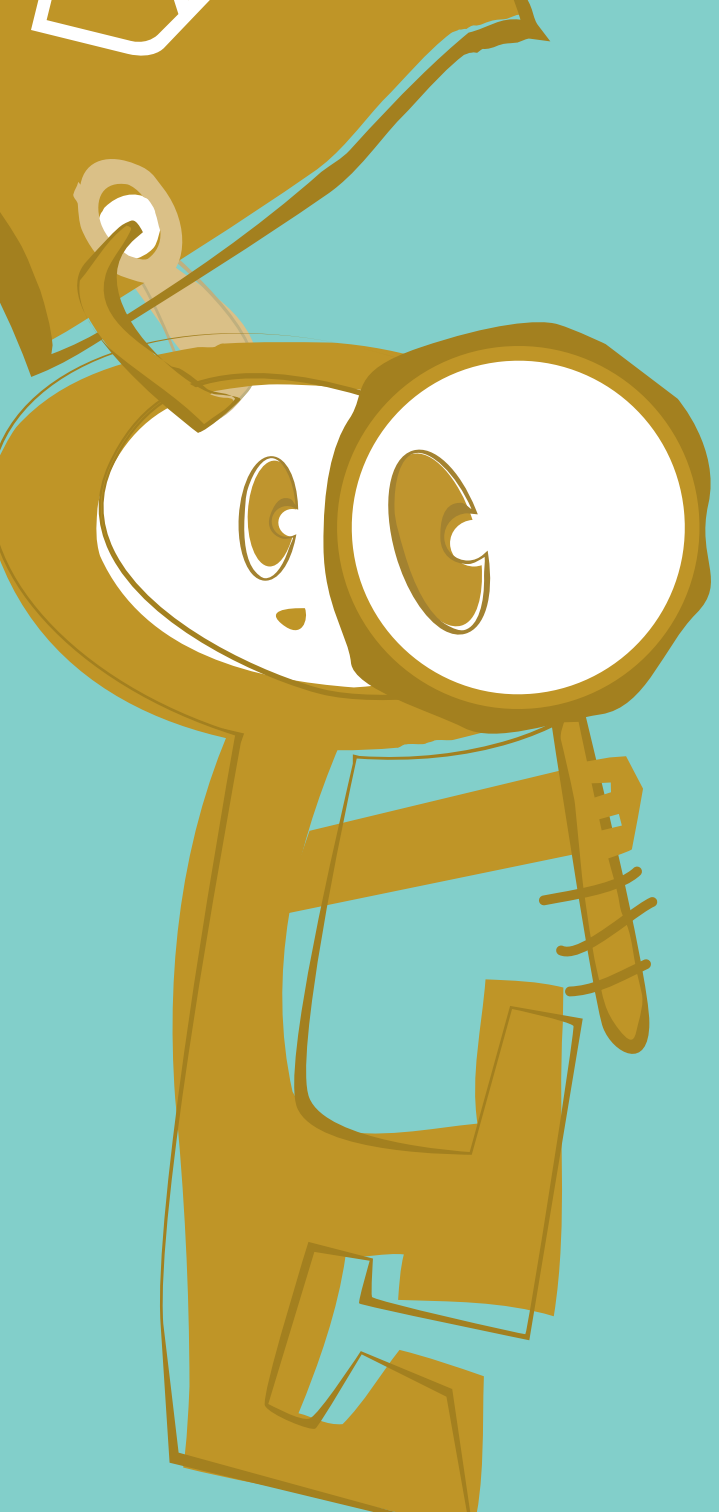
JohnsonDiversey
Clean is just the beginning



Manual de buenas prácticas medioambientales

VINCCI HOTELES





ÍNDICE:

- ▄▄▄ Presentación pág. 4
- ▄▄▄ Introducción y objetivos pág. 6
- ▄▄▄ Modo de empleo del Manual..... pág. 8
- ▄▄▄ Departamento de Mantenimiento pág. 9
- ▄▄▄ Departamento de Cocina y Restaurante pág. 14
- ▄▄▄ Departamento de Compras pág. 17
- ▄▄▄ Departamento de Pisos pág. 19
- ▄▄▄ Departamento de Administración/Recepción pág. 21
- ▄▄▄ Ruido..... pág. 27
- ▄▄▄ Promover un Turismo sostenible..... pág. 28
- ▄▄▄ Política de Calidad y Ambiente de Vincci Hoteles..... pág. 29
- ▄▄▄ Términos Medioambientales pág. 30
- ▄▄▄ Enlaces de interés pág. 34



Buenas prácticas medioambientales

Presentación

Vincci Hoteles es una joven cadena hotelera española avalada por la experiencia de la familia Calero. Fue presentada a principios del 2001 con una clara estrategia diferenciadora y con el objetivo de posicionarse en un segmento alto del mercado hotelero español e internacional.

En la actualidad Vincci hoteles está plenamente concienciada de que la satisfacción de sus clientes va unida el respeto por el medioambiente. De ahí que nuestra intención sea la de integrar nuestra política de gestión en función de estos dos vectores: calidad y excelencia hacia nuestros clientes y respeto con el medioambiente, de manera que ambos conceptos vayan unidos al referirse a nuestro modo de hacer en el ámbito de la hostelería.

Creemos en un crecimiento sostenible de nuestra empresa que se llevará a cabo sin que ello repercuta negativamente en el medioambiente, antes al contrario, nos esforzaremos para que éste mejore día a día.

Deseamos, pues, situarnos a la vanguardia de las necesidades y demandas, cada día más evidentes, de una sociedad de la que tanto nuestros clientes como nosotros formamos parte responsable de la misma.

Este manual de buenas prácticas medioambientales quiere ser una muestra de esa nuestra intención y nuestro compromiso.



-  Consumo de Agua
-  Consumo Energético
-  Residuos/Desechos
-  Contaminación Lumínica, Atmosférica y de Aguas
-  Otros
-  Consumo Eléctrico
-  Ruidos

Podemos clasificar los residuos en:

Residuos que se consideran como no peligrosos:

- Papel y cartón.
- Envases ligeros.
- Vidrios.
- Latas.
- Toners y cartuchos de tinta.
- Residuos informáticos y electrodomésticos en general.

Residuos considerados como peligrosos:

- Fluorescentes.
- Termómetros.
- Lámparas de mercurio.
- Pilas y baterías.
- Medicamentos caducados.

INTRODUCCIÓN + OBJETIVOS:

Como consecuencia del estilo de vida actual, y una sobreexplotación de los recursos naturales, nos encontramos con una problemática ecológica que requiere medidas para su urgente solución. La explotación excesiva y sin control ninguno de recursos naturales tanto en la vida cotidiana como en la profesional es alarmante, sin embargo, la concienciación en esta materia está creciendo aunque únicamente debería ser el inicio de una larga tarea a la que todos, sin excepción, deberíamos contribuir.

La industria turística utiliza como materia prima el medio y depende del consumo de recursos naturales, es por ello que esta industria tiene que hacer especial hincapié en el cuidado de: residuos, recursos hídricos, energía, vertidos y emisiones atmosféricas para una eficaz gestión a favor del medioambiente. La gestión ambiental debería estar incluida en la gestión global de la empresa.

RESIDUOS

Uno de los principales problemas ambientales de las empresas es la gestión de sus residuos. Todas las actividades humanas producen desperdicios. Mientras los productos contribuyan a satisfacer las necesidades para las que fueron creados, serán bien recibidos; pero una vez que dejan de ser útiles, se convierten en desperdicios. El empaquetamiento o embalaje es un buen ejemplo de lo dicho,

ya que ayuda a mantener el valor de los productos, ofreciendo satisfacción a las necesidades; pero, una vez utilizado, pierde su valor y se desecha y es aquí cuando comienza un problema para el medioambiente: la basura.

En los últimos años se han diseñado programas de gestión de residuos, pudiendo resumir la solución más simple y eficiente en tres conceptos:

Reciclaje: Al vertedero únicamente deberían llegar aquellos desechos de los que ya no se puede sacar nada aprovechable.

Reutilización: Antes de que se conviertan en residuos los sacaremos todo el provecho posible.

Reducción: Rechazar el embalaje innecesario.

AGUA

Las reservas de agua no son inagotables, es un recurso escaso y primordial para la vida. Reducir el consumo de agua sin realizar grandes inversiones es posible simplemente con educación y una conducta de ahorro adecuado. El consumo responsable es esencial. En las zonas turísticas, en comparación con las zonas urbanas, el consumo de agua se dispara, por los jardines, instalaciones acuáticas, campos de golf etc. que

requieren una gran cantidad de agua. Así, el uso del agua es una responsabilidad de todos por lo que se debe contribuir a su buena utilización mediante la aplicación de medidas de ahorro y de eficiencia de manera que ayuden a reducir el mismo. En las empresas de hostelería es fundamental un control exhaustivo para evitar el derroche o el consumo irresponsable.

ENERGÍA

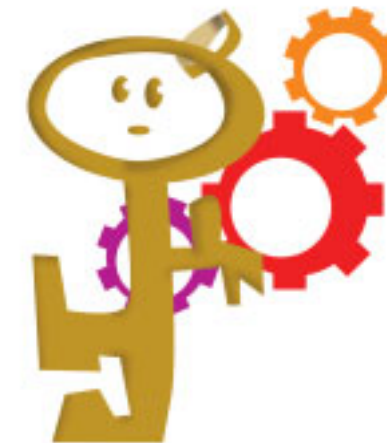
Al consumir energía de forma irresponsable se está contribuyendo a la generación de diferentes formas de contaminación. Los bienes fósiles se agotan -el petróleo, el carbón, etc- además de que su consumo provoca gases que van a la ya muy contaminada atmósfera generando el tan temido efecto invernadero.

Los hoteles son grandes consumidores de energía. Nos encontramos con la necesidad de buscar el punto intermedio entre el confort de nuestros clientes y ahorrar energía, evitando su derroche o mala utilización.

En la actualidad, las empresas están desarrollando Sistemas de Gestión Medioambiental para la mejora del desarrollo de la actividad empresarial en relación con la protección del medioambiente. Esto ocurre como consecuencia de dos presiones: la

ejercida por los gobiernos a través de la legislación y la presión de la demanda

La protección del medioambiente por parte de las empresas presentaba como principal dificultad el que se veía como un gasto de empresa sin ninguna visión de beneficio económico. Hoy en día la mentalidad ha cambiado y las empresas comienzan a ver la gestión del medio ambiente como un elemento de competitividad y una fuente de beneficios y ahorro. Otro obstáculo es el conocimiento de los requisitos legales, y la falta de formación del personal. Éste es otro motivo para la creación del Manual de buenas prácticas medioambientales, que pretende facilitar el acceso y la formación a los empleados, clientes y proveedores, ya que su implicación es fundamental.



Modo de empleo:

Este manual ha sido distribuido por departamentos para así facilitar su uso a los empleados y clientes de Vincci Hoteles. A través de los diferentes colores se podrá identificar si se habla de:

- Gestión de aguas
- Consumo energético
- Contaminación
- Gestión de residuos
- Otros aspectos

Los ejemplos están expuestos para proporcionar una clara visión del mal uso y de las malas costumbres que todos tenemos a la hora de trabajar. Con la finalidad de modificar dichas malas costumbres y llegar a una sensibilización ambiental de los empleados y de una manera sencilla trataremos de corregir el mal uso que se hace del agua, las fuentes energéticas y la gestión de los residuos.

Podemos proporcionar unos enlaces de interés para aquellos que deseen ampliar sus conocimientos en esta materia. En ellos, podrán leer sobre la problemática ante la que nos encontramos con una visión más global.

Por último veremos la política de calidad y ambiente de Vincci Hoteles donde se muestra el grado de compromiso que tiene la compañía en satisfacer las necesidades de sus clientes, ello sin merma del cuidado del medioambiente.

Este manual pretende ayudar a:

- Una reducción de costes por la disminución del consumo de agua y de los recursos energéticos de toda índole.
- Disminuir la generación de residuos y facilitar su reciclaje.
- Minimizar el efecto ambiental de las emisiones atmosféricas, de los ruidos y vertidos de agua.
- Planificar la estrategia y la actividad de la empresa, al introducir como factor de mejora continuada la protección del medioambiente.
- Prevenir y controlar aspectos medioambientales antes, durante y después de su generación.
- Mejorar o reforzar la imagen limpia de la empresa frente a los clientes, usuarios y trabajadores.
- Anticiparse a las demandas del mercado.
- Formar a los trabajadores en la temática ambiental, haciendo de ello un medio de comunicación a clientes y proveedores.
- Este manual de buenas prácticas medioambientales ayudará a cumplir con la legislación y con la implantación en nuestros establecimientos de la norma ISO 14001.

En definitiva: reducir costes, mejorar la imagen de la empresa, y anticiparse a la demanda, cada día más evidente, de nuestra sociedad.

Departamento de Mantenimiento:

Es una de las herramientas más importantes para una buena gestión medioambiental. Gracias a este departamento y a su función de mantenimiento preventivo, se pueden evitar graves problemas al hotel, los cuales derivarían en unos costes elevados. Un mantenimiento incorrecto supone un mayor consumo de energía y una disminución de la vida útil de los equipos.



Consumo del Agua

- Al descargar una cisterna se utilizan de 10 a 12 litros de agua. Una cantidad que a priori puede no parecer muy elevada pero que si tenemos en cuenta todas las veces que se descarga una cisterna al día, veremos lo enorme de este gasto.

Medidas para reducir el gasto de agua:

- Instalación de dispositivos de bajo consumo en las cisternas.
- Introducir una botella llena de agua en la cisterna.
- Instalación de grifos monomando.
- Instalar dispositivos limitadores de presión y difusores en lavabos y duchas
- Realizar inspecciones en la instalación de fontanería para detectar fugas y sobreconsumos por averías.

Un grifo con limitador gasta unos 8 litros de agua por minuto frente a los 15 litros por minuto que gastaría sin dispositivos que limiten su caudal

Una ducha con limitadores o reductores de caudal gasta unos 10 litros por minuto frente a los 20 litros por minuto que gastaría sin estos dispositivos. Es decir, en una ducha de 5 minutos se consumirían 50 litros de agua frente a los 100 litros que se consumirían sin los limitadores

Un inodoro que tiene una fuga puede llegar a gastar unos 20.000 litros al año

Una calefacción en mal estado consume del 30% al 50% más de energía

La sustitución de sistemas de alumbrado tradicionales por sistemas de bajo consumo permite un ahorro de hasta un 80% de energía

Ahorro Energético

- Aislar térmicamente los edificios y sobre todo las ventanas y los conductos de climatización, permite un ahorro de energía considerable al evitar pérdidas de calor y de frío.
- La limpieza asidua y periódica de los filtros de los equipos de aire acondicionado asegura que el consumo energético no se dispare. Cuanto peor este el estado de los filtros, mayor será su consumo
- Revisión periódica de las calefacciones ya que una calefacción en mal estado consume del 30% al 50% más de energía.
- 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. También existe la posibilidad del alumbrado de bajo consumo.
- Evitaremos un consumo excesivo en la depuración de las piscinas si se realiza un mantenimiento eficaz de las mismas.



■ Las paredes en las que se instalan los radiadores deberían estar suficientemente aisladas; de lo contrario, pueden perder un 10% de su efectividad.

■ Control del horario de encendidos.

Residuos/Desechos

- Siempre que se pueda se reducirá al máximo la generación de residuos y aquellos que se produzcan deberán ser segregados (papel-cartón, latas de aluminio, residuos orgánicos, residuos plásticos y vidrios), para así facilitar su posterior reciclado.
- No se deberá almacenar tubos fluorescentes agotados o averiados ya que son residuos tóxicos por su alto contenido de mercurio. Hay empresas que se encargan de su eficiente gestión. Esto es aplicable a todos los residuos peligrosos. Para estos residuos, el hotel deberá habilitar zonas concretas para el almacenamiento temporal hasta la recogida por dichas empresas autorizadas. Este almacenamiento de residuos peligrosos no debería ser prolongado sin necesidad.
- Se recogerán las pilas y se almacenarán para su posterior tratamiento.
- Las emisiones producidas por las calderas son altamente contaminantes por lo que, a favor de una correcta gestión de dichas emisiones, se debe comprobar que se cumpla la legalidad y se lleve a cabo un correcto mantenimiento. Una caldera mal ajustada acarrea un sobre consumo del 15%.

Contaminación Lumínica, Atmosférica y de Aguas

- La iluminación exterior debe estar bien orientada para así disminuir la contaminación lumínica. Se debe adaptar la potencia de la luz según la estancia ya que no todas necesitan la misma intensidad.
- Es importante realizar una revisión regular de los equipos de aire acondicionado y de refrigeración (cámaras frigoríficas, neveras, etc.) para minimizar las emisiones a la atmósfera de los gases CFC (Gases refrigerantes); cuya liberación a la atmósfera destruye la capa de ozono.
- El aceite usado de la maquinaria debe ser gestionado adecuadamente, ya que es un residuo muy contaminante.
- Los restos de pinturas, barnices, disolventes, etc., no deben arrojarse en desagües, pues ello produce la contaminación de aguas y cursos de ríos. Son considerados residuos peligrosos y por tanto deben tratarse como tales.
- Los aerosoles son altamente perjudiciales para la capa de ozono.

Un litro de aceite vertido en los cursos de agua, bien sea de cocina bien de los equipos mecánicos, contamina 100.000 litros de agua

Departamento de Jardinería/Piscina

Para los establecimientos hoteleros es muy importante el mantenimiento de los jardines, ya que embellecen las instalaciones. Por su importancia, le hemos dado un apartado distinto dentro del departamento de mantenimiento. De esta manera será más sencilla y más clara la aplicación de buenas prácticas medioambientales en este sector. El cuidado y respeto por la naturaleza estarán presentes en todo momento.

Se deberá prestar mucha atención tanto al agua como a la maquinaria que se utiliza.

Consumo de Agua

El factor fundamental para el ahorro de agua en los jardines es establecer la forma más eficiente de los métodos de riego.

- Limitar la limpieza de zonas comunes con manguera. La limpieza con manguera sin dispositivos limitadores de presión conlleva un consumo excesivo de agua.
- Si los jardines y zonas verdes se riegan con técnica de goteo o micro aspersión, en lugar de hacerlo con manguera, se reducirá considerablemente el consumo. Regar en horas de baja insolación reduce las pérdidas por evaporación. Al regar en horas de sol, el 30% del agua se evapora. La sombra reduce la temperatura del suelo disminuyendo las

pérdidas de agua por evaporización, por lo que las zonas de umbría no deberán ser eliminadas de los jardines.

- Utilizar agua depurada para el riego de jardines, en vez de agua potable.
- Cerrar el riego automático cuando el agua de lluvia sea suficiente.
- Los sistemas de limpiafondos de piscinas permiten la reutilización del agua.
- A la hora de plantar, se dará preferencia a las especies autóctonas que demandan menos agua.
- Las duchas de piscina ahorran agua si son de bajo consumo o con temporizador.
- Algunas medidas de conservación también podrán ayudar al ahorro del consumo de agua:
 - Eliminar las malas hierbas que provocan un consumo innecesario.
 - Conservar en buen estado los elementos de riego mediante medidas de prevención.
 - Evitar las podas severas que dan lugar a crecimientos rápidos y mayores consumos de agua.
 - Las bocas de riego deberán estar en perfecto estado.
 - Continuo mantenimiento de las piscinas para evitar fugas.

Residuos/Desechos

- Se gestionarán adecuadamente los residuos que este departamento produzca y se segregarán para su posterior reciclaje.
- Los materiales orgánicos resultantes de las podas en los jardines pueden ser utilizados para la creación de compost. Hay empresas que compran este compost para la realización de sus abonos.

Contaminación Lumínica, Atmosférica y de Aguas

- La iluminación de los jardines deberá estar bien orientada para así, hacer el menor daño lumínico posible.
- En cuanto a la utilización de herbicidas y pesticidas hay que mirar las etiquetas ya que los fabricantes informan sobre el uso y el almacenamiento de los mismos para minimizar los riesgos de seguridad y salud. Se usarán únicamente en las dosis recomendadas.
- Siempre que sea posible, utilizar abonos y tratamientos naturales.

- Para evitar la contaminación de las aguas se deberá:

- Minimizar, en la medida de lo posible, el uso de abonos y pesticidas.
- Evitar en todo momento que el aceite de la maquinaria llegue al agua por vertidos al suelo o a desagües.
- Depurar las aguas residuales antes de ser enviadas al mar ya que contienen materias tóxicas muy contaminantes.

Otros

- Intentar evitar aquellos materiales que al finalizar su vida útil se transforman en residuos tóxicos.
- Procurar que los paisajes de nuestros jardines estén integrados con el medio y que precisen bajos requerimientos de agua, pesticidas, abonos, etc, etc.



La limpieza de utensilios de cocina, deberá hacerse llenando la pila. Así se ahorrarían hasta 80 litros

Lavar la verdura y la fruta en un bol, ahorra unos 10 litros de agua

El grifo del fregadero consume alrededor de 10 litros cada minuto que esté abierto



Departamentos de Cocina/Restaurante:

Consumo de Agua

- Deberá evitarse la limpieza de verduras y frutas al grifo. Se consigue disminuir el consumo al hacerlo en recipientes.
- Asegurarse de que los grifos tienen dispositivos de limitación de presión.

Consumo Energético

La cocina es un punto clave para el ahorro energético y en la mayoría de los casos sólo hay que modificar algunos comportamientos y malas costumbres.

- Cocinar en recipientes y ollas adecuadas al tamaño del fogón. Se recomienda emplear cazuelas de hierro o acero inoxidable en lugar de aluminio, pues la obtención de estos materiales supone menor gasto energético.
- No se llenarán en exceso las ollas.
- Los hornos y placas deberán ser limpiados frecuentemente para evitar que las grasas impidan la transmisión del calor, lo que provoca un mayor consumo eléctrico.
- Una vez que el agua rompa a hervir, se deberá bajar el fuego al mínimo.
- Los sedimentos de las freidoras deberán ser eliminados pues su acumulación reduce la eficacia energética.
- Al cocinar, interesa tapar los recipientes y cazuelas. Así se evita 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.
- Apagar o reducir la potencia de los aparatos de cocina cuando no se utilicen
- El lavavajillas debe mantener el termostato a temperaturas no muy altas, puesto que el mayor consumo de energía se produce al calentar el agua.

- Los extractores de humo no serán utilizados cuando no sea necesario.
- Mantener bien cerradas las puertas de los hornos, pues al abrirlos innecesariamente se pierden entre 25 y 50 grados. Reducir los tiempos de precalentamiento de éstos, ahorra energía.
- No introducir los alimentos aún calientes en las cámaras frigoríficas, ni abrir las puertas de las cámaras y neveras innecesariamente, para evitar escapes de frío y consumo energético.
- Asegurarse de que las cámaras frigoríficas y congeladores funcionan a la temperatura necesaria, pues si funcionan a una temperatura por debajo de lo necesario, aumentarán el consumo de energía.
- Aislar eficazmente las zonas frías de las zonas calientes ayudará en el ahorro de energía.
- No utilizar electrodomésticos a media carga.
- En los restaurantes, bares y otras áreas del hotel no se deberá obstaculizar la entrada de luz natural con cortinas.

Residuos/Desechos

- Para ayudar a la disminución de residuos, se empezará por escoger productos que no lleven muchos envases y embalajes. Cuantos menos mejor. Por ejemplo, el uso en la cocina de fiambreras o recipientes metálicos en lugar de papel de aluminio o recubrimientos de plástico.
- Separación de residuos (papel-cartón, latas de aluminio, residuos orgánicos, residuos plásticos y vidrio), para su reciclado.
- Se reducirá en la medida de lo posible la utilización de papel por lo que en el bar y restaurante se usarán, siempre que se pueda, manteles y servilletas de tela u otro material más duradero que el papel. Se evitará la utilización de elementos de plástico desechable como puede ser tazas, platos, etc.
- Se reutilizarán, siempre que sea posible, los envases vacíos.
- Se usarán rejillas en los desagües de las piletas de cocina para retener cualquier material que lleve residuos al agua.

El aceite de las freidoras debe cubrir la resistencia o elementos calentadores. De lo contrario se pierde hasta un 25% del calor desprendido por éstos

La escarcha crea un aislamiento que puede acarrear un 20% de consumo eléctrico excesivo. Por ello la necesidad de descongelar frigoríficos y congeladores cuando sea necesario

Una vez abierto el horno, se pierden entre 25 y 50 grados de temperatura

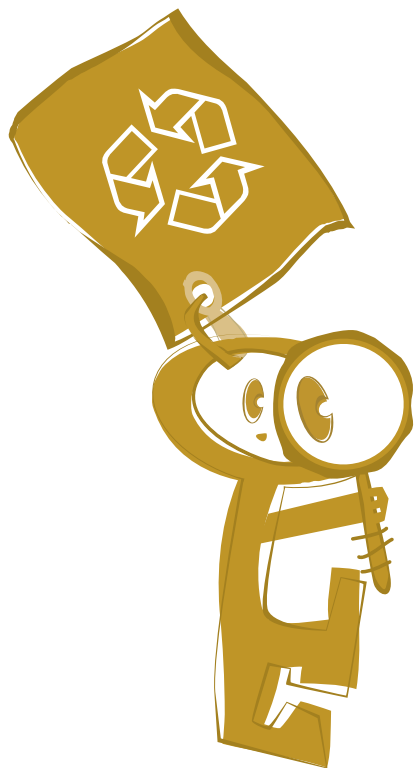
Contaminación Atmosférica y de Aguas

El aceite de cocina usado es un producto contaminante por lo que hay que concienciar al personal de cocina para que no lo vierta a los desagües y almacenarlo en recipientes para su posterior reciclaje.

- El aluminio es un material muy utilizado en las cocinas, pero puede generar residuos tóxicos.
- La limpieza de hornos se llevará a cabo cuando estén calientes, así se evitará el uso de productos agresivos.

Otros

- Se deberá tener especial atención con el ruido en bares, exteriores y discotecas para no provocar contaminación acústica.
- Mantener los contenedores de basura limpios para evitar malos olores y la aparición de insectos y roedores.





Departamento de Compras:


Es importantísimo una buena gestión de compras en materiales, alimentos, repuestos, equipos, electrodomésticos, productos químicos... si se aplican buenas prácticas se generan menos residuos y se disminuyen los costes relacionados con su gestión. Se debe sensibilizar a los proveedores dándoles a conocer nuestra política ambiental. Compras deberá tener una idea clara de las ventajas ambientales que un producto puede ofrecer. A la hora de valorar el coste de un producto se tendrán en cuenta los criterios ecológicos.


Residuos/Desechos

- Utilizar preferentemente papel reciclado. Así se evita el que se vierta cloro y colorantes a los ríos.
- Mantener una comunicación directa con el departamento de compras y sus proveedores a la hora de hacer los pedidos de materias, para que éstos tengan los menores envoltorios posibles, y los niveles de contaminación más bajos. Lo que se pretende es reducir los desechos de envases o embalajes, informando a nuestros proveedores y evitando en origen la producción innecesaria de residuos. El departamento de compras tendrá que tener en cuenta, entre otras, las siguientes ecoetiquetas:

 Etiqueta ecológica de la Unión Europea: se otorga a los productos que garantizan un alto nivel de protección ambiental dentro de los siguientes grupos: equipos de ofimática, productos de papel, ordenadores, productos de limpieza, electrodomésticos, productos de bricolaje y jardinería, iluminación, camas y colchones, ropa y zapatos.

 Reciclable: indica que el material de envase es reciclable.

 Punto Verde: No supone que el producto tenga unas características ambientales sino que se aplican a aquellos envases adheridos a un sistema integrado de gestión que asegura su recogida, lo que facilita la posterior valorización y reciclado del material.

 Esta etiqueta identifica productos y artefactos que utilizan la energía de manera eficiente.

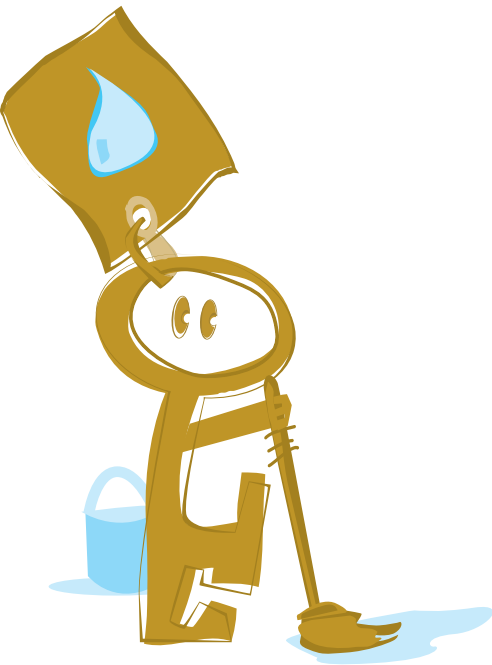
- Una buena rotación de stock, utilizando en primer lugar los productos y materias más antiguos, permitirá generar menos residuos al no haber pérdidas por efecto de la caducidad.
- Se seleccionarán, en lo posible, productos con envases fabricados con materiales reciclados, bio-degradables y retornables.

Una tonelada de papel reciclado ahorra de dos a tres metros cúbicos de madera lo que equivale a una tala de 10 a 12 árboles

- Si el precio y prestaciones de varios productos son semejantes debería optarse por aquellos más duraderos, que consuman menos energía y que sean menos agresivos con el medioambiente.
- Cada vez existen más equipos respetuosos con el medioambiente que, aunque inicialmente pueden resultar más caros, a la larga ahorran dinero.
- Evitar la compra de bebidas en lata y de bebidas en botellas no retornables.
- Se preferirá los envasados a granel y los que vengan en envases reutilizables y retornables a los que vienen en envoltorios individuales.

■ ■ Otros

- Se tratará de evitar la adquisición de productos consumibles o mobiliario manufacturado bajo condiciones de explotación laboral en el tercer mundo.
- Los establecimientos evitarán la utilización de elementos que vayan en contra de los tratados internacionales de la protección de la fauna y flora, así como la utilización de elementos decorativos que provengan del tráfico de animales y plantas.
- Se dará prioridad a los productos locales. En términos económicos, también será más ventajoso.
- Realizar pedidos teniendo en cuenta un correcto cálculo para evitar que se produzcan sobrantes.
- En el procedimiento de compras se cumplirá en todo momento con la legalidad, por ejemplo, no se comprará pescado de un tamaño inferior al reglamentario.
- Los detergentes con fósforo son altamente contaminantes por lo que se deberán comprar aquellos que no contengan este elemento.



Departamento de Pisos

■ ■ Consumo de Agua

- Es una buena práctica medioambiental asegurarse de que la cantidad de agua empleada en la limpieza en general es la adecuada.
- Promover medidas para ahorrar en el lavado de toallas: recomendar a los clientes a través de letreros 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 agua, detergente y suavizante y se da opción a los clientes a contribuir a la mejora ambiental.
- Una de las funciones de este departamento será comunicar lo antes posible a SSTT (servicio técnico) cualquier fuga de agua o goteo que se pueda encontrar en las habitaciones. ¡La mínima fuga supone una pérdida importante de agua!
- Una vez acabadas las tareas de limpieza de las habitaciones, cerciorarse de que todos los grifos están cerrados correctamente.

⚡ Consumo Eléctrico

- Mantener un buen nivel de limpieza en los sistemas de iluminación. Aunque parezca mentira, mantener las bombillas y lámparas limpias permite el ahorro de un 10% en electricidad.
- En lo que a la lavandería se refiere, usar siempre que se pueda, programas de lavado en frío y a plena carga. Se limpiará el filtro de la secadora cada día al final de la jornada.
- Al realizar las labores de limpieza las ventanas y puertas deberían permanecer abiertas únicamente lo necesario para la ventilación, de este modo evitaremos tener que volver a calentar o enfriar el ambiente.
- Descongelar los minibares pues la escarcha provoca un consumo eléctrico innecesario.

♻️ Residuos/Desechos

- Las toallas y sábanas viejas se pueden reutilizar como trapos de limpieza. No emplear servilletas o rollos de papel para tal fin, pues se aumenta la cantidad de residuos generados.
- Separar los residuos según el material para su posterior reciclaje.

Un grifo goteando una gota por segundo nos hace derrochar alrededor de 800 litros al mes. Por lo que al año si este no es reparado se derrochan ¡¡¡unos 10.000 litros!!!

- En cuanto a los jabones que se ofrecen en los baños de las habitaciones, deberían presentarse en pequeños frascos ya que se suele desechar la mitad, lo que ocasiona un coste para la empresa y un aumento de basura.
- En los servicios públicos utilizar dosificadores de jabón: son más higiénicos y económicos.

Contaminación Atmosférica y de Aguas

- Se debe evitar, en todo momento, verter productos de limpieza a la red de aguas residuales ya que dificulta la depuración de las aguas.
- Utilizar, en la medida de lo posible, productos de limpieza no agresivos para la atmósfera, seguir sus instrucciones de manejo y conocer los símbolos de peligrosidad y toxicidad.
- Aislar, cerrar y etiquetar adecuadamente los recipientes que contengan productos peligrosos.
- Utilizar la correcta dosificación de productos de limpieza, nunca excederse ya que puede ser perjudicial para el medioambiente.

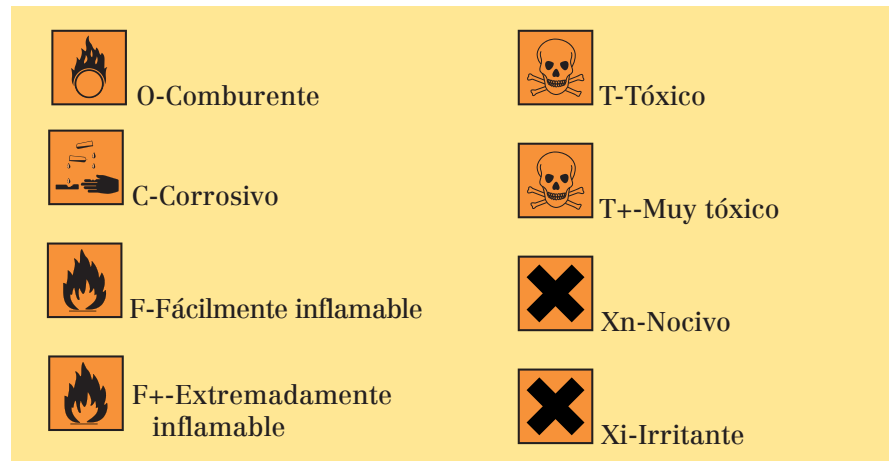
Si no usamos el inodoro como cubo de basura ahorramos de 10 a 12 litros

- No se deben utilizar productos desatascadores químicos pues tienen efectos ambientales negativos en el agua. Siempre que sea suficiente se utilizarán desatascadores manuales.
- Utilizar papel higiénico blanco ya que es más respetuoso con el medioambiente que el de colores, pues para la fabricación de este se utilizan colorantes y tinturas que contaminan el agua.
- Evitar la utilización de odorantes químicos para sanitarios pues resultan agresivos para el agua.
- Evitar el uso de ambientadores en general.

Otros

- No utilizar los inodoros como papeleras. Tirar al inodoro los restos de nuestra higiene personal o restos que podamos generar es una costumbre muy perjudicial para el agua. Cambiando este hábito se ahorra agua al disminuir el número de descargas de la cisterna y se evita que el inodoro sea el destino de productos muy contaminantes.

Estos son, entre otros, algunos de los símbolos de peligrosidad que nos podemos encontrar en los productos de limpieza. Es importante que todo aquel que manipule estos productos conozca dichos símbolos.



Departamentos de Recepción/Administración

Recepción es un departamento en continuo contacto con los clientes. Es, además, la primera imagen que estos perciben del hotel. Por ello es un departamento fundamental para influir en su comportamiento, invitándoles con el nuestro a que formen parte activa de las campañas medioambientales en lo concerniente a consumos, contaminación, respeto ecológico, etc, etc.

Consumo de Agua

- Desde la administración, al igual que desde todos los demás departamentos, se debe hacer un uso racional del agua. Sería deseable que desde este departamento se estableciesen controles de consumo para que éste sea lo más racional posible.



Por cada grado de sobrecalentamiento de la calefacción el coste aumenta entre un 5 y un 8%



Consumo Eléctrico

- Utilizar los equipos informáticos en modo de bajo consumo.
- Desenchufar las fuentes de alimentación de los ordenadores portátiles cuando no estén en funcionamiento.
- Tanto impresoras como fotocopiadoras deberían estar encendidas únicamente cuando vayan a ser utilizadas.
- Aprovechar al máximo la luz natural no únicamente por el ahorro energético, sino también por la cantidad de iluminación ya que es muy superior a la artificial. En horas diurnas se debería utilizar la luz artificial únicamente como complemento en aquellas zonas insuficientemente iluminadas.
- Intentar evitar la iluminación como elemento decorativo.
- Desconectar los sistemas eléctricos sin uso.
- No es recomendable apagar los tubos fluorescentes en zonas donde vayamos a encenderlos en menos de 5 horas ya que el mayor consumo de energía de estos sistemas de iluminación se produce en el encendido.
- La calefacción debe adaptarse a diversas situaciones tanto climáticas como de ocupación. La calefacción no debería estar a más de 20°C.

- La temperatura recomendada del aire acondicionado es de entre 24-25 grados pues por cada grado de más aumenta el consumo eléctrico.
- El funcionamiento simultáneo de unidades de calefacción y aire acondicionado deben ser evitadas.
- Realizar campañas de sensibilización dirigidas a los clientes a favor del consumo responsable. Que se apaguen las luces de las habitaciones siempre que no sean necesarias o no se esté en las mismas; no usar el aire acondicionado con las ventanas abiertas o cuando no sea necesario el uso del mismo.
- Persuadir al personal que sea el último en abandonar las oficinas, así como al servicio de limpieza, para que apaguen las luces cuando finalicen sus tareas.
- Mantenimiento preventivo de los equipos para asegurar su correcto funcionamiento. De esta manera no habrá un consumo innecesario de toner, energía, etc.

Residuos/Desechos

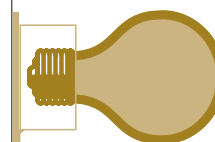
Reducir el consumo de papel:

- Siempre que sea posible utilizar faxes de papel normal, pues al contrario que los de papel térmico (igual ocurre con el papel plastificado), estos pueden ser reciclados.
- Los materiales promocionales pueden imprimirse en papel reciclado. Igual que todos los de uso interno.

Contaminación Atmosférica y de Aguas

- La recepción tiene que ser capaz de identificar los materiales que son contaminantes para su adecuado almacenamiento y su posterior entrega a empresas que se encarguen de su eficiente gestión:
 - Los fluorescentes y similares son altamente tóxicos por los gases y el mercurio que contienen. Por ello no deben ser mezclados y sí almacenados en lugares seguros. También se dará este tratamiento a otros productos como:
 - Aceites
 - Pinturas y disolventes
 - Pilas
 - Componentes radioactivos de detectores de humo
 - Baterías
 - Medicamentos: especial cuidado requieren los medicamentos, que deberán recogerse en contenedores específicos para su posterior gestión por empresas homologadas para ello. Son considerados residuos peligrosos ya que tienen muchos componentes químicos que pueden resultar peligrosos en su descomposición.

El papel y el cartón constituyen el 90% de los residuos generados en las oficinas



- Los papeles para notas internas pueden usarse por ambas caras. También se pueden reutilizar los sobres para correo interno o incluso eliminar el uso de los mismos.
- Incentivar el uso del correo electrónico y la intranet para reducir el consumo de papel.
- Utilizar la lectura previa antes de la impresión para evitar errores.
- Reciclaje de papel: Dentro de un hotel, el departamento que consume más papel es la administración. De ahí la importancia de que los empleados se conciencien y hagan un mayor uso del papel reciclado. Conviene separar el papel y cartón del resto de la basura que se genere.
- Colocar al lado de las impresoras unas bandejas con papel que únicamente haya sido impreso por una cara para así, reutilizarlo por la otra.
- Imprimir en calidad de borrador para evitar el derroche de tinta y facilitar la reutilización, especialmente en el caso de los documentos internos.
- Usar bolígrafos, rotuladores, subrayadores etc. recargables y portaminas con el fin de disminuir la adquisición de este tipo de material.
- Agitar el toner cuando la impresora avise de que está bajo.

Varios

- ■ ■ Promoción de la oferta cultural y de las actividades de la naturaleza, información de eventos culturales, información sobre actividades en el entorno natural: senderismo, espacios protegidos. Es decir, promoción de un turismo sostenible.
- ■ ■ Emplear lámparas eficientes reduce la emisión de calor y consigue importantes ahorros en los sistemas de aire acondicionado.
- ■ ■ Mediante toldos que reduzcan la entrada de calor solar se puede reducir el consumo hasta un 60%.
- ■ ■ Los colores claros de las paredes reducen la necesidad de iluminación artificial.
- ■ ■ Las Administraciones Públicas ofrecen subvenciones y ayudas para la instalación de fuentes de energía renovable.
- ■ ■ A la hora de subcontratar un proveedor se le ha de informar de nuestra política medioambiental con el fin de que se vaya adaptando progresivamente a la misma.

www.agua-dulce.org

Programas de cálculo ➡ cálculo de consumo

A través de esta página, cada uno de nosotros podremos calcular el consumo de agua semanal en nuestros hogares. El cálculo se hace de una manera sencilla mediante unas preguntas con las cuales veremos si nuestros hogares están bien dotados para el ahorro en el consumo de agua.

Toda contaminación deberá ser evitada desde la fuente donde se origine y los restos serán reciclados de forma ambientalmente segura. Cuando esto no sea posible, se procurará que la emisión de tóxicos sea la mínima y adquiera la forma menos agresiva posible.

Toda sugerencia que provenga de los clientes o de los empleados se agradecerá y será tenida en cuenta para su valoración, estudio, y si procede, su implantación.

Al cepillarse los dientes se emplean unos 20 litros de agua si se mantiene el grifo abierto, mientras que podríamos ahorrar dicho consumo utilizando un vaso. Esto es aplicable al enjabonado de manos, el afeitado, etc

Todo establecimiento deberá controlar sus emisiones a la atmósfera para comprobar periódicamente si está dentro de los parámetros legales.

Se calcula que en los países desarrollados cada persona gasta unos 400 a 500 litros de agua diarios. En nuestras manos está la posibilidad de disminuir dicha media, aplicando a la vida cotidiana los ejemplos referidos.

Más Consejos

Al lavar el coche con manguera se gastan unos 500 litros de agua, con cubo y esponja se ahorra gran cantidad de agua.

Si ponemos la lavadora y el lavavajillas cuando estén llenos, podremos ahorrar unos 80 litros de agua.

Cada vez que nos lavamos las manos gastamos unos 1.5 litros de agua.

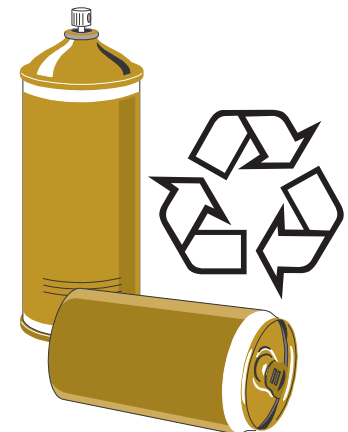
Una tonelada de basura es lo que produce al año una familia de 4 miembros, de los cuales el 1% son residuos peligrosos lo que equivale a 10 kg.

La ducha permite un ahorro de hasta 6 veces el agua que gastaríamos dándonos un baño, lo que equivale a unos 200 litros en cada ocasión. Y más aún, si se corta la ducha durante el enjabonado.

Un pañuelo de papel tarda tres meses en degradarse y una lata de refrescos diez años.

Al afeitarse con el grifo abierto se gastan de 40 a 75 litros de agua mientras que con el grifo cerrado únicamente se gastan unos 3 litros.

Un piso bien aislado ahorra entre un 20% y un 30% en gasto de calefacción. Una vivienda unifamiliar lo hace entre un 25% y un 50%.



Un 75% del agua que empleamos se utiliza en el cuarto de baño.



Cada tonelada de papel que se recicla evita que se corten 14 árboles y se consuman 50.000 litros de agua y más de 300 kg. de petróleo.

Descongelando los alimentos a temperatura ambiente en lugar de bajo el grifo, se pueden ahorrar hasta 15 litros.

Si reciclamos unas 3.000 botellas que son las que caben en un "iglu" de recogida selectiva, ahorramos unos 130 kg. de petróleo y 1.200 kg. en materias primas.



De la basura que se genera en España, un 65% es recuperable o reciclable.



Anualmente se reciclan en España 2.5 toneladas de papel, pero lamentablemente la misma cantidad de papel acaba en incineradoras o vertederos.

El consumo medio de un cliente en un hotel es de 250l/día. Consumo que se produce fundamentalmente en el cuarto de baño.



Más Consejos

El vidrio se recicla al 100% Por cada botella que se recicla se ahorra la energía necesaria para tener un televisor encendido durante 3 horas o la energía que se consume al tener 5 lámparas de bajo consumo de 20W durante 4 horas.



Ruidos

El ruido es otra gran preocupación entre la población de las ciudades, ya que incide en el nivel de calidad de vida y además puede provocar efectos nocivos sobre la salud. El incremento de los niveles de ruido ha crecido de forma desproporcionada en las últimas décadas y sólo en España se calcula que al menos 9 millones de personas soportan niveles medios de 65 decibelios (dB), siendo el segundo país, detrás de Japón, con mayor índice de población expuesta a altos niveles de contaminación acústica.

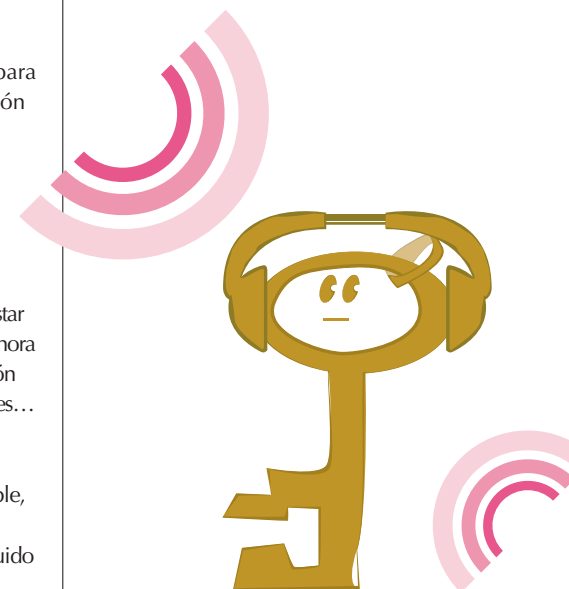
Niveles de ruido:

- Entre 10 y 30 dB, se considera muy bajo. Es el típico de una biblioteca.
- Entre 30 y 55 dB, el nivel es bajo. Con la ventana cerrada, el sonido de una calle animada puede alcanzar hasta 55 dB. Un ordenador personal genera 40 dB.
- A partir de 55 dB y hasta los 75 dB, el nivel se considera ruidoso. Los 65 dB se consiguen con un aspirador, un televisor con volumen alto o una radio despertador. Un camión de la basura provoca 75 dB.
- El ruido fuerte se alcanza entre 75 dB y 100 dB. En un atasco, se llega hasta los 90 dB. A partir de 100 dB, estamos ante un ruido intolerable. Es propio de una discusión a gritos, la pista de baile de una discoteca o de una vivienda muy próxima a un aeropuerto.
- A partir de 120 dB, se genera daño al oído. Para hacernos una idea, vaya este dato: 140

dB de ruido equivalen a lo que se percibe cuando uno se encuentra a sólo 25 metros de un avión que despega.

Combatir el ruido es otro de nuestros objetivos medioambientales

- Los hoteles deben controlar el ruido de sus instalaciones. Hay medidas que podrán servir de ayuda: limitadores de volumen de sonido, aislamientos, pantallas...
- Evitar tener el volumen de los teléfonos a un nivel excesivo.
- Comprobar el correcto funcionamiento de las máquinas, cerciorándose de esta manera, de que no hacen más ruido del necesario.
- Los aires acondicionados producen mucho ruido por lo que se debe adaptar la velocidad a niveles más bajos.
- Se debería concienciar a los clientes para que no suban los niveles de la televisión más de lo necesario.
- Hay que prestar especial atención a la maquinaria que produce vibraciones.
- Los animadores de los hoteles deben de estar concienciados con esta problemática a la hora de planificar sus actuaciones. La orientación de los altavoces, los horarios de actuaciones... serán aspectos a tener en cuenta.
- En el almacén y en la medida de lo posible, regularemos los horarios de entrega de mercancías para evitar molestias por el ruido con el vecindario y los clientes del hotel.





Promover un turismo sostenible

La organización mundial del turismo (OMT) dice sobre el turismo sostenible que: “el turismo sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vida hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.”

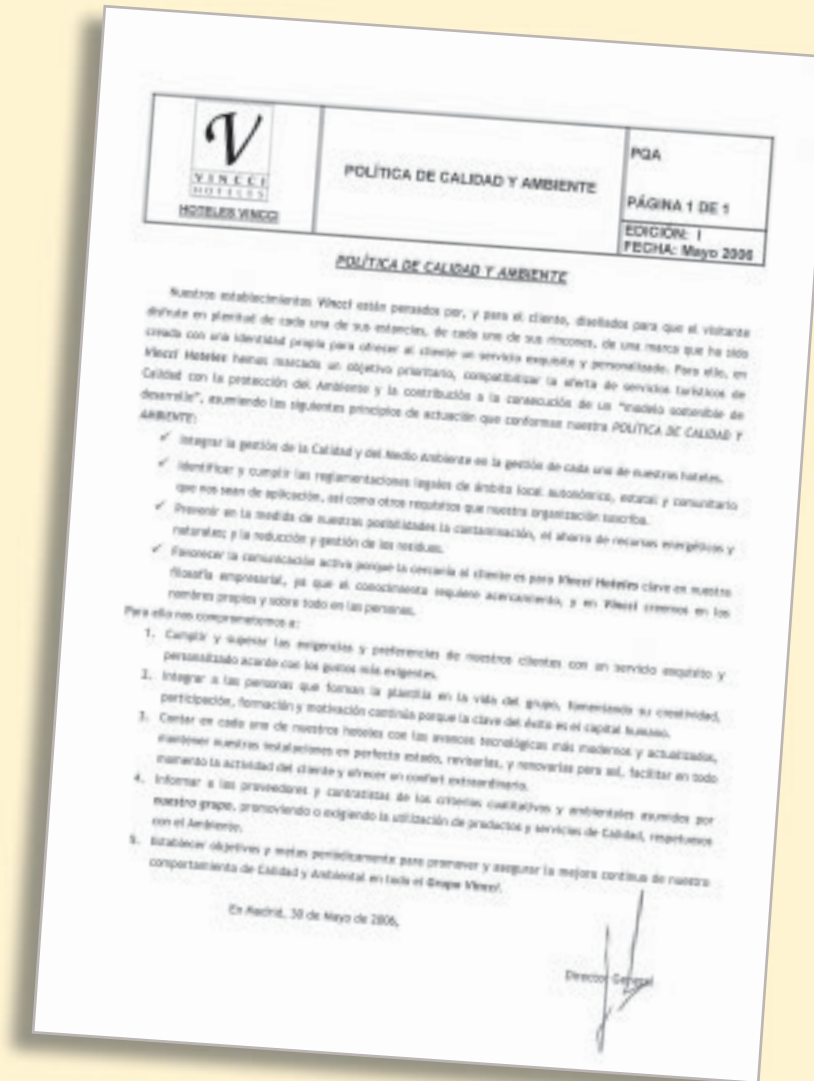
En lo que se refiere a nuestras vacaciones, el primer paso en favor de la protección del medioambiente lo debemos de tomar nosotros mismos, empezando por una correcta y acertada elección en nuestras vacaciones. Con esto nos referimos a todo lo que unas vacaciones engloban, un comportamiento responsable por parte del turista es esencial.

Una vez elegido nuestro destino turístico, es fundamental que el alojamiento que vayamos a contratar esté comprometido con el medioambiente. Cuando nos referimos a un compromiso con el medioambiente, hacemos referencia al cuidado del entorno. Como se ve en este **manual de buenas prácticas medioambientales**, aquellas empresas, como Vincci Hoteles, comprometidas con el medioambiente favorecen un desarrollo turístico sostenible;

mientras que aquellas que por el contrario no tienen ningún tipo de compromiso no favorecen un correcto desarrollo.

A la hora del qué hacer, sería interesante tener en cuenta aspectos socioculturales. Enriquecerse de la cultura, costumbres, gastronomía, fiestas del lugar de destino de nuestras vacaciones... Llevar a cabo actividades de una manera sostenible es posible. Sólo hay que tener una buena actitud. Comprobar que las actividades que realicemos en nuestro tiempo libre, las llevamos a cabo de manera que repercuta lo menos posible en el entorno y esto debe de ser fomentado desde los centros turísticos. Evitar deportes y actividades que supongan un gran impacto sobre la naturaleza. Si hacemos excursiones habrá que tener en cuenta que no seremos los únicos que deseáramos recoger piedras, flores o frutos que se den en la zona. También deberemos evitar tirar basuras. Teniendo en cuenta esto ayudaremos a un turismo sostenible y respetuoso con el medioambiente.

Los recursos naturales (agua, electricidad...) que utilicemos en nuestras vacaciones, al igual que en la vida cotidiana, deberá hacerse con moderación. Al igual que la generación de residuos, los cuales deberían ser minimizados lo máximo posible.



Turismo de calidad hoy. Turismo de calidad mañana



Términos Medioambientales:

Absorción: Introducción de una sustancia dentro de otra.

Acuífero: Acumulación de aguas subterráneas que impregnan una capa de terreno impermeable.

Aerosol: Líquido que, almacenado bajo presión en un recipiente, puede lanzarse al exterior pulverizado.

Aguas subterráneas: Agua existente debajo de la superficie terrestre ocupando los poros y huecos existentes en la componente sólida.

Almacenamiento: Reunir o guardar temporalmente residuos que no supongan ninguna forma de eliminación o aprovechamiento de los mismos.

Ambiente: Condiciones o circunstancias físicas, humanas, sociales, culturales, etc., que rodean a las personas, animales o cosas.

Arquitectura bioclimática: Aquella arquitectura que tiene en cuenta el clima y las condiciones del entorno para ayudar a conseguir el confort térmico interior.

Aspecto ambiental: Carácter de las actividades, productos y servicios correspondientes a una organización en relación con el medio ambiente.

Atmósfera: Capa gaseosa que rodea el globo terráqueo.

Auditoria medioambiental: Comprende una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva de la eficacia de la organización, el sistema de gestión y procedimientos destinados a la protección del medio ambiente.

Biodegradable: Capaz de ser asimilado por el ecosistema.

Compost: Humus artificial obtenido por la transformación biológica controlada de la fracción orgánica de los residuos sólidos urbanos u otros.

Conciencia ambiental: Convicción de una persona, organización, grupo o una sociedad entera, de que los recursos naturales deben protegerse y usarse racionalmente en beneficio del presente y el futuro de la humanidad. Está fundada en eco-valores que determina una conducta.

Contaminación: Cualquier tipo de impurezas, materia o influencias físicas en un determinado medio y en niveles más altos de lo normal.

Contaminación atmosférica: La contaminación atmosférica está compuesta de gases, partículas sólidas y aerosoles que cambian la composición natural de la atmósfera.

Contaminación de aguas: Acción y efecto de introducir materias o formas de energía o inducir condiciones en el agua que, de modo directo o indirecto, impliquen una alteración perjudicial de su calidad en relación con los usos posteriores o con su función ecológica.

Contaminación acústica: Hace referencia al ruido provocado por las actividades humanas que producen efectos negativos sobre la salud auditiva, física y mental de las personas.

Daño ambiental: Pérdida o perjuicio causado al medio ambiente o a cualquiera de sus componentes naturales o culturales.

Degradación: Disminución gradual de cualidades o características.

Desarrollo sostenible: Es el desarrollo que satisface las necesidades actuales de las personas sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las suyas.

Ecoproductos: Hace referencia a productos positivos al medioambiente o al menos, menos negativos que otros.

Ecoetiquetas: El etiquetado ecológico consiste en un sistema que permite a los consumidores identificar fácilmente aquellos productos que son menos perjudiciales para el medioambiente.

Efecto invernadero: Calentamiento extraordinario del planeta por inhibir la radiación saliente como consecuencia de las concentraciones crecientes de gases (CO₂, CH₄, etc.).

Eliminación: Acción o efecto de eliminar o destruir un residuo.

Emisión: Descarga de gases, líquidos o partículas, al agua, suelo o aire.

Envase: Aquello que envuelve artículos de comercio u otros efectos para conservarlos o transportarlos. (En nuestro caso, se referiría a residuos).

Energía renovable: Energía que se obtiene de fuentes que son inagotables.

Gestión: Acción y efecto de administrar.

Gestión ambiental: La gestión ambiental es un proceso que está orientado a resolver, mitigar y/o prevenir los problemas de carácter ambiental, con el propósito de lograr un desarrollo sostenible.

Gestión de residuos: Actividades de recogida, envasado, etiquetado, almacenamiento, transporte, la valorización, recuperación, tratamiento o eliminación de residuos, encaminadas a garantizar la protección de la salud humana y la conservación del medio ambiente.

Herbicida: compuesto químico usado para destruir las malas hierbas.

Impacto ambiental: El efecto que produce una determinada acción humana sobre el medio ambiente en sus distintos aspectos.

Lluvia ácida: Lluvia que contiene ácidos disueltos y que por tanto supone una acidificación del medio ambiente.

Manual de gestión ambiental: La documentación que describe el sistema global y que hace referencia a los procedimientos para implantar el programa ambiental de la organización.

Medio ambiente: Conjunto constituido por los agentes físicos, químicos, biológicos, visuales y sociales que constituyen el escenario donde transcurre la existencia del ser humano.

Mezcla: Acción y efecto de mezclar residuos en contenedores o colectores.

Minimizar: Reducción siempre que se pueda de cualquier residuo que pueda ser generado.

Nocivo: Sustancia que es dañina, pernicioso o perjudicial.

Reciclar: Someter a una materia a un determinado proceso para que pueda volver a ser utilizable.

Recogida selectiva: Sistema de recogida de elementos separados según los materiales de que estén hechos.

Recursos naturales: Aquellos que existen en el medio ambiente y que son consumidos con el uso.

Reducción: Supone la disminución de la utilización de materias en origen, lo cual consume menos recursos y genera menos residuos.

Residuos: Materiales que quedan como inservibles en cualquier trabajo u operación.

Reutilización: Utilización de algo de nuevo.

Segregación: Acción de separar los residuos, clasificándolos en orden a su posterior destino.

Tóxico: Sustancia o preparado que por inhalación, ingestión o penetración cutánea puede producir riesgos graves incluso la muerte de las personas.

Enlaces de Interés:

Fundación Entorno. Empresa y Medioambiente
C/ Monte Esquinza, 30
28010 Madrid
Telf: 915756394
Web: www.fundacionentorno.org

FIDA. Fundación para la Investigación y Desarrollo Ambiental.
C/ Sagasta, 13
28004 Madrid
Telf: 915934082
Web: www.fida.es

Consejería del Medioambiente y de Ordenación del Territorio.
C/ Princesa, 3-5ª planta
28008 Madrid
Telf: 901525525
Web: www.madrid.org

Ministerio de Medioambiente
Plaza de San Juan de la Cruz s/n
28071 Madrid
Telf: 915976000
Web: www.mma.es

Fundación Ecología y Desarrollo
Plaza San Bruno, 9
50001 Zaragoza
Telf: 976298282
Web: www.ecodes.org

Fundación Biodiversidad
C/ Fortuny, 7
28010 Madrid
Telf 911210920
Web: www.fundacion-biodiversidad.es

Manual de buenas prácticas medioambientales

VINCCI HOTELES

