

MANUAL DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

PuertoCampamentos



Índice

| | |
|--|----|
| Listado de documentos en vigor | 2 |
| Política de calidad y medio ambiente..... | 3 |
| Procedimiento de reserva de actividades, estancia del cliente y desarrollo de la actividad | 4 |
| Procedimiento de limpieza y mantenimiento | 8 |
| Procedimiento de prestación del servicio | 12 |
| Procedimiento de Medio Ambiente | 14 |
| Encuesta de satisfacción | 18 |
| Registro de Estancia..... | 19 |
| Registro de Limpieza y Mantenimiento | 20 |
| Registro de Incidencias..... | 21 |
| Revisión y seguimiento de los requisitos legales medioambientales..... | 22 |
| Catálogo de actividades..... | 23 |
| Inventario de equipos..... | 24 |
| Control de aspectos medio ambientales | 25 |
| Objetivos de mejora medioambiental | 26 |
| Manual de Buenas Prácticas Ambientales PuertoCampamentos..... | 27 |

Listado de documentos en vigor

| Nombre del documento | Edición | Fecha |
|--|---------|------------|
| Política de Calidad y Medio Ambiente | 1 | 30/06/2021 |
| Procedimientos | | |
| Procedimiento de reserva de actividades, estancia del cliente y desarrollo de la actividad | 1 | 30/06/2021 |
| Procedimiento de limpieza y mantenimiento | 1 | 30/06/2021 |
| Procedimiento de prestación del servicio | 1 | 30/06/2021 |
| Procedimiento de medio ambiente | 1 | 30/06/2021 |
| Encuesta de satisfacción | 1 | 30/06/2021 |
| Manual de Buenas Prácticas Ambientales | 1 | 30/06/2021 |
| Registros | | |
| Registro de Estancia | 1 | 30/06/2021 |
| Registro de Limpieza y Mantenimiento | 1 | 30/06/2021 |
| Registro de Incidencias | 1 | 30/06/2021 |
| Catálogo de actividades | 1 | 30/06/2021 |
| Inventario de materiales y equipos | 1 | 30/06/2021 |
| Revisión y seguimiento de los requisitos legales medioambientales | 1 | 30/06/2021 |
| Registro Control de aspectos ambientales | 1 | 30/06/2021 |
| Registro Programa de seguimiento de objetivos de mejora medioambiental | 1 | 30/06/2021 |

| | | |
|---|---|---|
|  | Política de Calidad y Medio Ambiente PuertoCampamentos | Edición: 01 Fecha de revisión: 30/06/2021 |
|---|---|---|

Política de calidad y medio ambiente

PuertoCampamentos, empresa de turismo activo en El Puerto de Santa María (Cádiz), ubicado en el entorno del Parque Metropolitano Marisma de los Toruños y Pinar de la Algaida, integrado en el Parque Natural Bahía de Cádiz, con el objeto fundamental de lograr la más completa satisfacción de los clientes, consciente de que la protección del medio ambiente contribuye a un desarrollo sostenible y con la voluntad de integrarse a este frágil entorno natural sin presiones sobre el mismo, entiende además que, como empresa, no debe perseguir exclusivamente el beneficio económico, comprometiéndose con la prestación de un servicio de calidad minimizando los impactos de su actividad sobre el medio ambiente. Es por ello, que en PuertoCampamentos nos comprometemos a:


- Establecer un compromiso de mejora continua como principio fundamental de actuación.
- Evaluar la satisfacción del cliente. Conocer y satisfacer sus necesidades y requisitos y, mediante la excelencia como objetivo, brindar calidez e interés a su estancia entre nosotros.
- Ofrecer un servicio de calidad al cliente, cumpliendo con sus expectativas.
- Ofrecer materiales y equipamiento para el desarrollo de las actividades en perfecto estado de uso, mantenimiento y limpieza.
- Reducir los impactos generados por el consumo de materiales, agua, energía, y generación de residuos durante el desarrollo de nuestra actividad, concienciando a los clientes y a nuestro personal solicitando su colaboración y compromiso ambiental.
- Cumplir todos los requisitos legales en materia de calidad y medio ambiente, así como cualquier otro que afecte al desarrollo de nuestra actividad.
- Fomentar las sugerencias de los clientes para la mejora de los procesos, y para la mejora de la protección ambiental del parque natural.

La Política de Calidad y Medio Ambiente de PuertoCampamentos es comunicada y entendida por todo el personal de la organización y se encuentra a disposición de todo el público que quiera conocerla.

Asimismo, aceptamos de forma explícita la posibilidad de que esta Política sea revisada con la periodicidad necesaria y si procede, modificada y adaptada a las realidades de la organización, detectando puntos débiles y estableciendo los objetivos y metas necesarias para evidenciar nuestro compromiso con la calidad y el medio ambiente.

PuertoCampamentos



| | | |
|--|--|---|
|  <p>PUERTO CAMPAMENTOS</p> | <p>Procedimiento de reserva de actividades, estancia del cliente y desarrollo de la actividad</p> <p>PuertoCampamentos</p> | <p>Edición: 01</p> <p>Fecha de revisión: 30/06/2021</p> |
|--|--|---|

Procedimiento de reserva de actividades, estancia del cliente y desarrollo de la actividad

Objetivo

Lograr la mayor calidad posible en la estancia y el desarrollo de la actividad del cliente, garantizando, además, la correcta gestión de la reserva de las mismas.

Alcance

Todos los clientes que quieran disfrutar de una experiencia de turismo activo y/o alojamiento que ofrece PuertoCampamentos.

Responsabilidades


Será la persona responsable asignada por PuertoCampamentos la que se encargue del proceso de reserva, estancia y desarrollo de la actividad.

Desarrollo/Ejecución

1. Reserva

En PuertoCampamentos al proceso de reserva se puede llevar de diferentes formas, por teléfono, por WhatsApp, correo electrónico o mediante la página web. En principio, si se solicita información vía telefónica o vía WhatsApp se dirige al interesado a la página web, donde podrá ver el listado completo de actividades que en PuertoCampamentos se pueden realizar, así como la disponibilidad y las opciones de reserva. Si en algún caso el interesado solicitara que se le realizara la reserva, la persona asignada por PuertoCampamentos le informaría y realizaría la reserva mediante la plataforma interna.

En cualquier caso, el personal recibe la información de la reserva mediante correo electrónico, con objeto de explicarle el procedimiento a seguir para el desarrollo de la actividad, así como facilitarle cualquier información que fuera de su interés respecto la actividad que desee desarrollar y la ubicación del Parque Natural donde se desarrollará la actividad.

| | | |
|---|--|---|
|  | <p>Procedimiento de reserva de actividades, estancia del cliente y desarrollo de la actividad</p> <p>PuertoCampamentos</p> | <p>Edición: 01</p> <p>Fecha de revisión: 30/06/2021</p> |
|---|--|---|

En el citado correo electrónico con el cliente, el personal de PuertoCampamentos, fijará con el cliente el horario en el que se desarrollará la actividad, así como el lugar de encuentro donde se realizará el primer contacto, previo al desplazamiento hasta la ubicación del Parque Natural donde se desarrollará la actividad reservada por el cliente.


2. Acogida, estancia y salida del cliente

Una vez en el punto de encuentro, situado en La Casa de los Toruños, en El Puerto de Santa María, se lleva a cabo el recibimiento con el cliente, dónde se le saluda e interesa por el viaje y seguidamente se le explica el proceso a seguir desde ese momento hasta la finalización de la actividad seleccionada (***Véase catálogo de actividades en la página web***)

En la estancia del cliente se llevan a cabo las siguientes acciones:

- En el primer contacto con el cliente, el monitor de PuertoCampamentos encargado de desarrollar la actividad hará los comentarios sobre la actividad que se va a desarrollar.
- Invitación a cumplimentar la encuesta de satisfacción antes de finalizar la estancia en la experiencia de PuertoCampamentos.
- El monitor de PuertoCampamentos facilitará toda la información turística y de productos gastronómicos del Parque Natural.
- Indicaciones sobre ubicación del botiquín.
- Comentarios y explicaciones sobre seguridad y entorno.
- Comentarios sobre los números de teléfonos para localizar al responsable en caso de ser necesario o de cuerpos de seguridad (bomberos, policía, etc.).
- Finalización de la actividad, de acuerdo a la hora establecida previamente y que debe constar en el registro de estancia.
- Última toma de contacto con el cliente tras la finalización de la actividad desarrollada.

Una vez en el punto de encuentro, y tras el recibimiento del cliente y las acciones descritas en el apartado anterior, comenzará la actividad seleccionada (***Véase catálogo de actividades en la página web***).

| | | |
|---|--|---|
|  | <p>Procedimiento de reserva de actividades, estancia del cliente y desarrollo de la actividad</p> <p>PuertoCampamentos</p> | <p>Edición: 01</p> <p>Fecha de revisión: 30/06/2021</p> |
|---|--|---|


El desarrollo de la actividad se hará siguiendo las especificaciones definidas a continuación:

- El desplazamiento hasta la localización donde se desarrollará la actividad será acompañado por los monitores de PuertoCampamentos.
- Previo al comienzo de cada actividad, los materiales necesarios (***Véase Inventario de materiales y equipamiento***) para el disfrute de la actividad seleccionada (***Véase Catálogo de actividades en la página web***), serán facilitados por PuertoCampamentos en condiciones óptimas para el máximo disfrute de los clientes.

Junto a la entrega del equipamiento, se dará una charla formativa y explicativa por parte del monitor de PuertoCampamentos en la que se detallarán todas las características del equipamiento, así como el correcto uso de este.

La limpieza y preparación de los materiales vienen definidos en el "***procedimiento de limpieza y mantenimiento***"

- Acompañamiento durante toda la experiencia, explicando en todo momento cualquier consulta o duda que pueda surgir al cliente durante el disfrute de la actividad.
- El monitor de PuertoCampamentos facilitará toda la información turística y de productos gastronómicos del Parque Natural, así como de las características y peculiaridades de la ubicación donde se desarrollan las actividades.
- El desarrollo de la actividad se hará siempre con la supervisión y bajo el control de los monitores de PuertoCampamentos.
- Los monitores que acompañarán a los clientes se determinan en función la actividad que se vaya a desarrollar, siendo el principal condicionante el cumplimiento de la seguridad de todos los clientes, asegurando la máxima seguridad en cualquier punto de la experiencia.
- Todas las actividades desarrolladas se harán de un modo sostenible para el medio natural y potenciando la conservación del Parque Natural.
- Previa a la finalización de todas las actividades, se recogerán todos los residuos que se hayan podido generar durante la actividad.

| | | |
|---|--|---|
|  | <p>Procedimiento de reserva de actividades, estancia del cliente y desarrollo de la actividad</p> <p>PuertoCampamentos</p> | <p>Edición: 01</p> <p>Fecha de revisión: 30/06/2021</p> |
|---|--|---|

Una vez terminada la actividad, se procederá a despedir a los clientes, preguntándoles si les ha gustado la actividad, se les reenviará la encuesta de satisfacción por correo electrónico junto con la factura, para que la rellenen "on line" por la página web y se procederá a la limpieza del material para el siguiente grupo.

Mecanismos de control

Los mecanismos de control serán la cumplimentación del registro de estancia por parte del cliente y la cumplimentación de la encuesta de satisfacción del cliente respecto a la experiencia desarrollada con PuertoCampamentos.

Cualquier incidencia en las actividades descritas en el presente procedimiento será reflejada en el Registro de incidentes cumplimentando los campos en él reflejados.

Registros


Registro de estancia Turismo Activo

Registro de incidentes

Inventario de materiales y equipamiento de PuertoCampamentos

Catálogo de actividades de PuertoCampamentos

Encuesta de satisfacción turismo activo

| | | |
|---|--|---|
|  | Procedimiento de limpieza y mantenimiento PuertoCampamentos | Edición: 01 Fecha de revisión: 30/06/2021 |
|---|--|---|

Procedimiento de limpieza y mantenimiento

Objetivo

Definir y garantizar la limpieza y mantenimiento de los materiales y equipamiento utilizado en las actividades de turismo activo ofrecidas por PuertoCampamentos.

Alcance

Los requisitos son aplicables a los procesos de limpieza y mantenimiento de los materiales utilizados en las diferentes actividades, instalaciones del alojamiento y en particular a:


- Inventario de materiales y equipamiento de PuertoCampamentos
- Requisitos generales de limpieza
- Instrucciones y procedimiento de limpieza
- Requisitos generales de mantenimiento
- Instrucciones y procedimiento de mantenimiento

Responsabilidades

La responsabilidad de la limpieza y mantenimiento es del personal de PuertoCampamentos y, en su caso, de la persona que se designe para llevar a cabo la limpieza y/o mantenimiento:

- Realizar los servicios de limpieza, asegurándose de que se respetan las instrucciones establecidas para alcanzar los niveles de calidad.
- Realizar el mantenimiento de materiales y equipamiento, asegurándose que se consiguen los objetivos de mantenimiento.

Cualquier incidente ocurrido durante las operaciones de limpieza o mantenimiento debe ser comunicado al responsable de PuertoCampamentos y reflejarla en el Registro de incidentes, cumplimentando los campos habilitados en el mismo.

| | | |
|---|--|---|
|  | Procedimiento de limpieza y mantenimiento PuertoCampamentos | Edición: 01 Fecha de revisión: 30/06/2021 |
|---|--|---|

Desarrollo/Ejecución

1. Requisitos generales de limpieza

PuertoCampamentos dispone de un espacio reservado para el almacenamiento de los materiales y equipamiento (*Véase **Inventario de materiales y equipamiento***), utensilios y productos para su limpieza.

Dicho espacio está identificado y se utiliza exclusivamente para este uso, manteniéndolo siempre limpio y ordenado.

Los productos de limpieza están identificados por sus envases y mediante etiqueta, cumpliendo con las disposiciones reglamentarias de aplicación y con las buenas prácticas medioambientales de la empresa.

2. Instrucciones y procedimiento de limpieza

Turismo activo

a. Previo a cada actividad


Antes del recibimiento del cliente se realiza una limpieza exhaustiva de los materiales que se vayan a utilizar en la actividad que se vaya a desarrollar posteriormente, asegurándonos que todos se encuentran limpios y en condiciones de uso.

b. Limpieza anual

De forma adicional, se realiza, dos veces al año, una limpieza profunda, de todos los materiales y equipamiento que dispone la empresa, que coincidirán con los mantenimientos anuales.

La fecha propuesta para realizar estas tareas coincide con el inicio de la temporada media y el final de la temporada alta de actividad de PuertoCampamentos.

La sede de PuertoCampamentos en el Parque Natural Bahía de Cádiz está situada La Casa de los Toruños, en el Parque Metropolitano Marismas de los Toruños y Pinar de Algaida, se trata de una cesión del parque metropolitano, por lo que la limpieza de la misma es realizada por la gestora de La Casa de Los Toruños.

| | | |
|---|--|---|
|  | Procedimiento de limpieza y mantenimiento PuertoCampamentos | Edición: 01 Fecha de revisión: 30/06/2021 |
|---|--|---|

3. Requisitos generales de mantenimiento

Las actividades de mantenimiento garantizan el correcto funcionamiento de todos los materiales y equipos de PuertoCampamentos, para lo que se cumplirá con los reglamentos aplicables a los mismos

Cualquier incidente ocurrido durante las operaciones de mantenimiento debe ser comunicado al responsable de PuertoCampamentos y reflejada en el Registro de incidentes, cumplimentando los campos habilitados en el mismo.

4. Instrucciones y procedimiento de mantenimiento

Cuando se requiera la presencia de un profesional, ajeno a este Sistema de Calidad, se le informará de que PuertoCampamentos, está siendo gestionada bajo los parámetros establecidos por la "Marca Parque Natural de Andalucía", debiendo de acreditarse de que es técnico competente y cualificado para realizar las tareas que se le encomienden de reparación y/o mejora de los materiales y equipos.

De forma general, cuando se realice la limpieza de materiales y equipos, antes del recibimiento de los clientes, se procederá al repaso de materiales y equipos y, al equipamiento de los alojamientos. En el caso de que se encuentre alguna anomalía será solucionada, en caso de ser posible, por el personal o la persona asignada y, en caso de no poder solucionarlo, buscará solución a través de un profesional que pueda realizar las reparaciones necesarias. En los casos que afecte, o pueda afectar a la estancia, se pondrá en conocimiento de los clientes.


Mantenimiento materiales y equipos

Se realizará, anualmente, un mantenimiento exhaustivo de todos los materiales y equipamiento que dispone la empresa.

La fecha propuesta para realizar esta tarea coincide con el inicio de la temporada alta de actividad de PuertoCampamentos.

No obstante, si por necesidad del estado del material y/o equipo es necesario llevar a cabo una labor de mantenimiento, ya sea por un incidente o por deterioro, se registra en el correspondiente registro.

El mantenimiento de las instalaciones de PuertoCampamentos se realizará por la empresa Gestora de La Casa de Los Toruños.

| | | |
|---|--|---|
|  | Procedimiento de limpieza y mantenimiento PuertoCampamentos | Edición: 01 Fecha de revisión: 30/06/2021 |
|---|--|---|

Mantenimiento de elementos de seguridad

- Botiquín será revisado previamente a la llegada del cliente
- Extintores será revisado por su fabricante o instalador o, por una persona cualificada.

Mecanismos de control

Los mecanismos de control serán la cumplimentación del registro de limpieza y mantenimiento por parte del personal asignado, y la cumplimentación de la encuesta de satisfacción del cliente respecto al apartado de limpieza y mantenimiento.

Cualquier incidente ocurrido durante las operaciones de limpieza o mantenimiento debe ser comunicado al responsable de PuertoCampamentos y reflejarla en el Registro de incidentes, cumplimentando los campos habilitados en el mismo.


Registros

Registro de limpieza y mantenimiento turismo activo

Registro de incidentes

Inventario de materiales y equipamiento

Encuesta de satisfacción turismo activo

| | | |
|---|---|---|
|  | Procedimiento de prestación del servicio PuertoCampamentos | Edición: 01 Fecha de revisión: 30/06/2021 |
|---|---|---|

Procedimiento de prestación del servicio

Objetivo

Establecer los mecanismos de control para la verificación del cumplimiento de las especificaciones de calidad.

Alcance

Aplica a todas las actividades llevadas a cabo en PuertoCampamentos para el correcto funcionamiento de su actividad y la consecución de la satisfacción del cliente.

- Reserva de actividades y/o alojamiento
- Estancia del cliente
- Desarrollo de la actividad
- Limpieza y mantenimiento de materiales y equipos
- Cumplimiento de los compromisos establecidos en la Política de Calidad y Medio Ambiente


Responsabilidades

El personal de PuertoCampamentos son las personas responsables del procedimiento de prestación del servicio y de la verificación del cumplimiento de las especificaciones de calidad.

Desarrollo/Ejecución

En el "***procedimiento de reserva de actividades, estancia del cliente y desarrollo de la actividad***" y en el "***procedimiento de limpieza y mantenimiento***", quedan reflejadas cuáles son las especificaciones para el correcto control de la limpieza y mantenimiento, así como de la reserva, estancia y desarrollo de las actividades que en ellos se reflejan.

Mediante la cumplimentación de los registros correspondientes de cada uno de los procedimientos, así como de la encuesta de satisfacción, PuertoCampamentos y cualquier ente externo estará en disposición de conocer el grado de cumplimiento de las especificaciones de calidad del servicio.

| | | |
|---|---|---|
|  | Procedimiento de prestación del servicio PuertoCampamentos | Edición: 01 Fecha de revisión: 30/06/2021 |
|---|---|---|

Asimismo, se puede comprobar el inventario de materiales y equipamiento y catálogo de actividades.

Además, a través del análisis de la encuesta de satisfacción, PuertoCampamentos podrá identificar debilidades y fortalezas con objeto de encaminar su gestión hacia la mejora continua.

Registros

Registro de estancia (Informatizado)

Registro de incidentes (Informatizado)

Inventario de materiales y equipamiento PuertoCampamentos (Digitalizado)

Catálogo de actividades de PuertoCampamentos (En la página web)

Registro de limpieza y mantenimiento turismo activo (Informatizado)

Encuesta de satisfacción turismo activo (Informatizado)

| | | |
|---|--|---|
|  PUERTO CAMPAMENTOS | Procedimiento de Medio Ambiente PuertoCampamentos | Edición: 01 Fecha de revisión: 30/06/2021 |
|---|--|---|

Procedimiento de Medio Ambiente

Objetivo

Control operacional de los aspectos ambientales identificados en PuertoCampamentos. Establecer la sistemática para la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales medioambientales aplicables a las instalaciones y al desarrollo de las actividades llevadas a cabo en el alojamiento.

Asimismo, se establece el programa para el seguimiento de los objetivos de mejora medioambiental.

El control operacional es una herramienta que permite detectar y subsanar con rapidez posibles desviaciones respecto a los criterios o especificaciones ambientales que PuertoCampamentos ha adoptado con los consecuentes beneficios para el medio ambiente.

Alcance

Este procedimiento es de aplicación a todas las instalaciones y actividades desarrolladas por PuertoCampamentos.

Responsabilidades

Será responsabilidad del personal de PuertoCampamentos el cumplimiento de lo indicado en el presente procedimiento.

Aspectos

Este procedimiento específico de Medio Ambiente es de aplicación a los siguientes aspectos ambientales identificados en las instalaciones de PuertoCampamentos:

- Identificación de Requisitos Legales Medioambientales
- Gestión de Residuos.

| | | |
|---|--|---|
|  | Procedimiento de Medio Ambiente PuertoCampamentos | Edición: 01 Fecha de revisión: 30/06/2021 |
|---|--|---|

Desarrollo y Ejecución

1. Identificación de Requisitos Legales Medioambientales

PuertoCampamentos, realiza la identificación de los requisitos legales medioambientales de ámbito estatal, comunitario, autonómico y local, aplicables para el correcto desarrollo de su actividad. Dichos requisitos legales, se revisarán, al menos, con una periodicidad anual, de tal forma que se incluyan o descarten requisitos según la legislación vigente.

Del mismo modo, si PuertoCampamentos modifica la naturaleza de las actividades desarrolladas se procederá a una revisión de los requisitos aplicables.

La evaluación del cumplimiento de dichos requisitos quedará recogida en el Registro "***Revisión y seguimiento de los requisitos medioambientales***".

Si en dicha evaluación se detecta un incumplimiento, se adoptarán las medidas necesarias para subsanar dicha desviación.

2. Control de consumos

En PuertoCampamentos, al ser su sede una cesión del Parque Metropolitano de Los Toruños localizada en La Casa de los Toruños, no es la responsable de llevar a cabo la identificación de consumos que implican algún impacto en el medio ambiente: energía y agua.

Así mismo, PuertoCampamentos hará el seguimiento de los consumos de combustibles de los vehículos, tanto de la furgoneta como de la embarcación.

3. Sistema de saneamiento y depuración de aguas residuales y/o sanitarias

En PuertoCampamentos, al ser su sede una cesión del Parque Metropolitano de Los Toruños localizada en La Casa de los Toruños, por lo que los servicios son parte de ella, estando gestionados por La Casa de los Toruños, no obstante, al tratarse de un Parque Metropolitano, las aguas residuales son canalizadas a la red de saneamiento municipal.

4. Gestión de residuos

El personal de PuertoCampamentos identifica los diferentes tipos de residuos que se generen en las actividades llevadas a cabo:

- Residuos asimilables a urbanos como pueden ser restos orgánicos, plásticos, papel y cartón y vidrio.

| | | |
|---|--|---|
|  | Procedimiento de Medio Ambiente PuertoCampamentos | Edición: 01 Fecha de revisión: 30/06/2021 |
|---|--|---|

Todos los residuos generados como desarrollo de la actividad son depositados por el personal de PuertoCampamentos, así como por los clientes en los contenedores específicos habilitados para tal fin.

El tiempo de almacenamiento para los residuos asimilables a urbanos es muy breve, ya que se trasladan a contenedores municipales de recogida selectiva de forma diaria por el personal de PuertoCampamentos. Por lo que no se almacenan más allá del transcurso de la actividad desarrollada.

El caso de sustitución de equipos o materiales utilizados durante las actividades, tampoco son almacenados por tiempos superiores a una semana, siendo transportados por el personal de PuertoCampamentos a las empresas suministradoras, tras su rotura o sustitución.

5. Control de emisiones atmosféricas

En la actividad de PuertoCampamentos, los focos de emisión a la atmósfera que se identifican son los vehículos de transporte de clientes hasta las localizaciones y la embarcación utilizada en las rutas de kayak.

Estos puntos de emisión, son DIFUSOS, sin categorizar, atendiendo al Anexo del Catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera, del Real Decreto 100/2011, de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera y se establecen las disposiciones básicas para su aplicación.

El personal de PuertoCampamentos llevará el control y mantenimiento adecuado de estos focos de emisión, según lo establecido en el Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos. Anualmente, se comprobará la vigencia de la inspección técnica de los vehículos de la empresa.

Toda la información quedará recogida en el Registro Aspectos ambientales

Programa de seguimiento de los objetivos de mejora ambiental

PuertoCampamentos lleva a cabo de forma anual, durante el primer mes del año en curso, una evaluación del seguimiento y control de los aspectos ambientales identificados, de tal forma que quede/en establecido/s el/los objetivo/s de mejora medioambiental.

| | | |
|---|--|---|
|  | Procedimiento de Medio Ambiente PuertoCampamentos | Edición: 01 Fecha de revisión: 30/06/2021 |
|---|--|---|

El objetivo de mejora medioambiental marcado es aprobado por el responsable de PuertoCampamentos, quedando establecidas las metas, responsables, medios y plazos de acuerdo al Registro "***Programa de seguimiento de objetivos de mejora medioambiental***", el cual será cumplimentado con la periodicidad que se indique en el mismo.

Mecanismo de Control

El Mecanismo de Control será la cumplimentación de los registros indicados en el siguiente apartado del presente procedimiento.

Cualquier incidente derivado del desarrollo de las actividades descritas en el presente procedimiento deberá ser reflejado en el Registro de incidentes, cumplimentando los campos reflejados en el mismo.

Sera el personal de PuertoCampamentos el encargado, en caso de cambios en las actividades desarrolladas por la empresa, de modificar el presente procedimiento para registrar las actuaciones que se llevarán a cabo para el control de los impactos al medio ambiente que se puedan generar con la citada modificación de la actividad de la empresa.

Registro

Revisión y Seguimiento de los Requisitos Medioambientales

Control de aspectos ambientales

Registro de incidentes

Programa de seguimiento de objetivos de mejora medioambiental



Encuesta de Satisfacción PuertoCampamentos

Edición: 01

Fecha de revisión: 30/06/2021

Encuesta de satisfacción

Encuesta de satisfacción - Ocio y x +

puertocampamentos.es/encuesta-de-satisfaccion/

Aplicaciones Gmail YouTube Maps

Háblanos por Whatsapp Únete a nuestro canal de noticias por Whatsapp 956910479 info@puertocampamentos.es

Inicio ¿Quiénes somos? Actividades Programación Tienda de patinetes Mi cuenta

Inicio > Encuesta de satisfacción

¿Qué actividad ha realizado?

Alquiler de bicicletas o patinetes

¿Cómo le ha resultado el proceso de reserva?

Muy buena Buena Regular Mala

¿Cómo le ha parecido el trato de los monitores y del personal de la empresa?

Muy buena Buena Regular Mala

¿Cómo valoraría la experiencia elegida con respecto la experiencia vivida?

Muy buena Buena Regular Mala

¿Cómo valoraría el estado de limpieza y desinfección de los materiales y las instalaciones?

Muy buena Buena Regular Mala

¿Cómo valoraría la información recibida sobre el respeto y cuidado del parque y su entorno?

Muy buena Buena Regular Mala

¿Recomendaría la experiencia elegida a otra persona?

Sí No

¿Tendría alguna sugerencia y/o recomendación de mejora? Aunque sea una tontería, todo nos hace mejorar y ser mejor empresa.

Enviar

Comparte esto:

Twitter Facebook YouTube WhatsApp Email

WhatsApp

| | | |
|---|---|---|
|  PUERTO CAMPAMENTOS | Registro de Estancia PuertoCampamentos | Edición: 01 Fecha de revisión: 30/06/2021 |
|---|---|---|


Registro de Estancia

(INFORMATIZADO)

| | | |
|--|--|---|
|  <p>PUERTO CAMPAMENTOS</p> | <p>Registro de Limpieza y Mantenimiento</p> <p>PuertoCampamentos</p> | <p>Edición: 01</p> <p>Fecha de revisión: 30/06/2021</p> |
|--|--|---|

Registro de Limpieza y Mantenimiento

(INFORMATIZADO)

| | | |
|---|--|---|
|  PUERTO CAMPAMENTOS | Revisión y seguimiento de los requisitos legales medioambientales PuertoCampamentos | Edición: 01 Fecha de revisión: 30/06/2021 |
|---|--|---|

Revisión y seguimiento de los requisitos legales medioambientales

(Documento Excel)

| | | |
|---|--|---|
|  PUERTO CAMPAMENTOS | Catálogo de Actividades PuertoCampamentos | Edición: 01 Fecha de revisión: 30/06/2021 |
|---|--|---|

Catálogo de actividades

(Se encuentra en la página web)



Control Aspectos Medio Ambientales
PuertoCampamentos

Edición: 01

Fecha de revisión: 30/06/2021

Control de aspectos medio ambientales

| | | <i>PuertoCampamentos</i> | | | | | | | | | | | | | | Edición: 1 Fecha de revisión: | | |
|---------------------------------|-------------|---------------------------------|--------------|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------------|----|----------------------------------|---------------|-------------------------|
| CONTROL DE ASPECTOS AMBIENTALES | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ASPECTO AMBIENTAL | Responsable | Control y seguimiento | Periodicidad | Año 2021 | | | | | | | | | | | | TOTAL AÑO | Observaciones | |
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | | |
| Emisiones atmosféricas | | ITB Embarcación | 5 años | | | | | | | | | | | | | | | Fecha ITV Embarcaciones |
| Emisiones atmosféricas | | ITV Vehículos | Bianual | | | | | | | | | | | | | | | Fecha ITV coches |
| | | | | | | | | | | | | | | Elaborado por: | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | Firma: | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | Fecha: | | | | |

Página 1



Objetivos de mejora medioambiental
PuertoCampamentos

Edición: 01

Fecha de revisión: 30/06/2021

Objetivos de mejora medioambiental

|  | | PuertoCampamentos | | | | | | | | Edición: 1 Fecha: | | | | |
|---|-------------------------------------|---------------------------------------|---|----------------------------|------------|---------|---------|---------|----------|----------------------|----------|----------|------------|---------------|
| OBJETIVO DE MEJORA MEDIOAMBIENTAL | | | | | | | | | | | | | | |
| Número | Descripción del objetivo | Metas | Indicador | Responsable de seguimiento | Cronograma | | | | | | Año 2021 | Año 2020 | Evaluación | Observaciones |
| | | | | | Ene-Feb | Mar-Abr | May-Jun | Jul-Ago | Sept-Oct | Nov-Dic | | | | |
| 1 | Concienciar en el consumo del papel | Uso de papel reciclado | Encuestas de satisfacción, registro de estancia | | | | | | | | #¡DIV0! | 0% | | |
| 2 | Reducir el consumo de combustible | Reducción del 3% anual de combustible | Litros | | | | | | | | 0,00 | | #¡DIV0! | |
| | | | | | | | | | | Elaborado por: | | | | |
| | | | | | | | | | | Firma: | | | | |
| | | | | | | | | | | Fecha: | | | | |

Página 1

Manual de Buenas Prácticas Ambientales PuertoCampamentos

El respeto por el entorno es parte esencial de nuestra filosofía de empresa. Para ello intentamos colaborar con la conservación del medio ambiente, garantizando unos principios mínimos para la conservación del medio y la información del Parque Natural donde Usted se encuentra.

Los principales atractivos para el turista de naturaleza se encuentran en los valores asociados al espacio natural, pero también en gran medida en la imagen y singularidad de cada espacio, en la oferta de actividades no masificadas y en la compatibilización del turismo con la conservación de los recursos naturales y culturales.



Se ha puesto especial cuidado en el impacto paisajístico, buscando la mayor integración y armonía del edificio con el entorno. Para ello, durante la realización de las actividades se deben mantener las distancias de seguridad que eviten alterar el comportamiento de los animales y la flora. *"Recuerde que el mejor recuerdo es una fotografía"*


Cuidamos especialmente la selección y reciclado de residuos, evitando la contaminación del Parque Natural. Para ello se llevan a cabo actividades de concienciación en el reciclado y gestión de residuos generados en la actividad. *"Separe la basura; los residuos orgánicos, papel y cartón, envases y aceites usados"; "Si realiza una ruta de senderismo, deposite los residuos en papeleras y en caso de no encontrarlas guarde el residuo para depositarlo en un contenedor a su vuelta"*

La optimización del uso de los recursos permite la conservación del medio natural, por lo que es necesario un consumo responsable del agua y la energía. *"Utilice el agua necesaria"; "No tenga las luces encendidas si no es necesario"*.

Por otra parte, se presta especial atención en la disposición de los permisos y autorizaciones necesarios para la actividad concreta que se desarrolle. Se debe conocer la normativa de aplicación al territorio para informar adecuadamente a los turistas de las opciones y limitaciones de cada actividad.

Como herramienta de una buena gestión ambiental, el mantenimiento preventivo se centra en el control periódico de aparatos, electrodomésticos y calefacción, verificando en todo momento por el correcto uso de la energía y evitando consumos innecesarios de energía y posibles fugas agresivas para el entorno natural. *"Si los grifos/duchas gotean, por favor, avísenos"*

Los principales **objetivos** que persigue PuertoCampamentos con este **Manual de Buenas Prácticas Ambientales** son:

| | | |
|---|---|---|
|  | Manual de Buenas Prácticas Ambientales PuertoCampamentos | Edición: 01 Fecha de revisión: 30/06/2021 |
|---|---|---|

- Establecer el Parque Natural como un destino turístico singular y diferenciado, caracterizado por sus valores naturales y culturales, por la integración entre conservación de la naturaleza y aprovechamientos humanos y por la ausencia de masificación.
- Contribuir a la sostenibilidad de la oferta turística y la conservación de los valores naturales y culturales del territorio.
- Mejorar la sensibilidad de la población local hacia los valores naturales del territorio y su conservación, favoreciendo el desarrollo rural vinculado al ecoturismo y las actividades de turismo de naturaleza.
- Promover la educación ambiental mediante la participación ciudadana en los espacios naturales a través de la sensibilización y conocimiento ambiental en las actividades desarrolladas en el Parque Natural.

