

Acta de Revisión del Sistema por la Dirección

Fecha: 23 Abril 2025

Puntos a tratar

Conclusiones

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE:

La política Integrada de Calidad y la Política Ambiental fueron aprobadas con fecha 01 de Marzo de 2018. En la presente reunión se decide dejar la misma, al servir como sistema de referencia para el establecimiento de objetivos enfocados a la mejora de calidad en el proceso de restauración del hotel.

La política de Calidad y la política Ambiental han sido comunicadas y explicadas a todos los trabajadores de la organización durante toda la temporada del 2024, así mismo se instaló en la página web como medio de comunicación de las partes interesadas.

Respecto a la comunicación de la política integrada, el responsable de Calidad y Medioambiente le ha hecho entrega, a cada uno de los jefes de departamentos, colocándola públicamente en su respectivo puestos de trabajo para que todos los trabajadores tengan acceso a la misma, así como en distintas zonas del hotel para visualización de todos los clientes y proveedores.

AUDITORÍAS INTERNAS

Se revisa el informe de auditoría interna, realizada por Leandro Narciso Rufo, asesor externo. El Auditor dispone del certificado de "Técnico de Gestión de Sistemas de la Calidad y el Medio Ambiente", además de poseer bastante experiencia en el sector de la calidad y el medio ambiente, mediante el cual se puede comprobar su capacitación como auditor de sistemas de calidad y medioambiente.

La auditoría del sistema de calidad y el sistema ambiental tuvo lugar el 15 Abril 2025 en las instalaciones del TUI ISLA CRISTINA PALACE. La auditoría de Medioambiente se realizó en las mismas dependencias.

En el informe de Auditoría interna del sistema de calidad y ambiental quedó reflejada **0 No Conformidades**.

La alta dirección se encuentra muy satisfecha de haber obtenido este resultado, pues se han ido aumentando los controles a realizar en el sistema de gestión, de ahí que se haya disminuido el número de desviaciones.

OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE:

En general se han revisado los objetivos para establecer metas más concretas. A continuación se revisan los objetivos planteados para el año 2024-2025 (la fecha de consecución de los objetivos es 31/12/2025):

Objetivo 1(CALIDAD): Estar entre los 15 hoteles mejor valorados de la marca (El objetivo se dará por cumplido cuando hayamos sido incorporados en la lista como uno de los 10 más recomendados. Es un objetivo ambicioso, teniendo en cuenta que en 2025 hay más de 100 hoteles)

El Responsable de Calidad y Medioambiente planteó este objetivo al ser un objetivo que denota claramente una posición de categoría y de alta satisfacción por parte de la clientela teniendo en cuenta la dificultad de dicho objetivo por la alta competencia de los Hoteles de la marca, al haberse aumentado el número de la cadena año tras año.

Acta de Revisión del Sistema por la Dirección

Se decidió asumir este objetivo tan ambicioso dado el servicio de calidad ofrecido y la experiencia y trayectoria de la empresa en el sector.

En las propias fichas de objetivos se pueden comprobar el cumplimiento, así el seguimiento, de cada una de las metas establecidas para su consecución, siendo el seguimiento el que sigue:

Hasta ahora hemos usado botellas de plástico tanto en habitaciones, como en el Bar Playa y Piscina, que por seguridad el uso del cristal no está permitido. Se plantea la instalación de sistemas de agua filtrada con gas y sin gas, en zona de Bares y comedor. Esto reduciría al 90% el uso de botellas de plástico en el Hotel.

Se organizaron durante toda la temporada, 2 acciones mediambientales de limpieza del pinar y playa, de esta forma el cliente toma parte y actúa de forma responsable en el mantenimiento y cuidado de nuestra zona.

Para agilizar el trabajo, ayudar al ahorro en papel y propiciar el buen servicio, se compran Tablets para el uso en los Bares y restaurantes. Esto aumenta la satisfacción de los clientes de forma considerable.

Objetivo 2 (MEDIO AMBIENTE): El objetivo se dará por cumplido cuando al contabilizar los consumos medios de energía no se sobrepase en más de un 1% (14,77 Kwh/pax) el consumo por número de huéspedes alojados en el hotel respecto a la media de consumo del año anterior (14,63 Kwh/pax)

Se decidió establecer un objetivo sobre este aspecto ambiental al tratarse de un aspecto significativo sobre el que la organización puede establecer metas medibles y factibles de alcanzar.

Se piden varios presupuestos de material, para poder llevar a cabo esta acción // La acción se va a cumplir en 2 fases, entre el año 2023 y 2024, ya realizado

La inversión asciende a casi 200.000 euros y permite un ahorro teórico anual del 32% en el consumo energético. En términos de emisiones, se consigue un ahorro de 19 toneladas de CO2 al año.

Ambas máquinas disponen de un sistema de recuperación de calor residual que se utiliza para calentar agua. También disponen de un sistema de control y supervisión actualizado que contribuye a mejorar el rendimiento y el uso de la energía.

Las nuevas máquinas utilizan gases de transición R32, que sustituyen a los antiguos del tipo HFC, lo que contribuye a mejorar el impacto ambiental."

Objetivo 3 (MEDIO AMBIENTE) El objetivo se dará por cumplido cuando al contabilizar los consumos medios de agua no se haya producido un aumento mayor del 5% respecto de la media de consumo de años anteriores.

Se decidió establecer un objetivo sobre este aspecto ambiental al tratarse de un aspecto significativo sobre el que la organización puede establecer metas medibles y factibles de alcanzar.

Para evitar el riego en algunas zonas del Jardín, se propone la colocación de plantas que dan el aspecto de reales, pero que son de plástico. Con esta solución se podrá eliminar el riego en estas zonas y de nuevo ayudaremos al ahorro de agua.

En la zona de Jardines de la zona exterior y noble del hotel, que es una zona donde no suelen pasar los clientes, se pide presupuesto para la instalación de Cesped artificial o Cesped tipo Grama que no requiere casi nada de Agua. Este da un aspecto bonito a la zona, y permite la eliminación del riego y mantenimiento de esta zona. El ahorro es tanto de agua como de personal

Acta de Revisión del Sistema por la Dirección

NO CONFORMIDADES/ INCIDENCIAS:

En el año 2024 se han encontrado una serie de incidencias, las cuales han sido resueltas de inmediato por parte del departamento de Calidad del Hotel:

- 1 incidencia con un proveedor que trajo el material necesario para cocina más tarde de la fecha prevista
- 2 incidencias con equipos nuestros que fueron subsanadas de inmediato

Cabe destacar también la inexistencia de cero reclamaciones de clientes a lo largo del año 2024.

Se acuerda transmitir al personal, en especial al de recepción, la necesidad de detectar No Conformidades e Incidencias con el fin de establecer cauces para la mejora de los procesos de prestación del servicio.

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS:

A fecha de la presente reunión, no se han establecido acciones correctivas ni preventivas, al no haberse detectado no conformidades al respecto, incluyendo proceso de auditoría interna y de auditoría externa.

Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión, incluidos los requisitos legales y otros requisitos.

Actualmente, la alta Dirección no tiene previsto realizar ningún cambio que pueda afectar al sistema integrado de gestión.

Después de la auditoría externa, la empresa, contando con ayuda de una consultora externa, revisará todos los manuales y procedimientos e instrucciones de trabajo para corregir las observaciones derivadas de la misma así como otros fallos que se pudieran encontrar, además de seguir perfeccionando y adaptando la documentación a las nuevas versiones de las normas

Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

La eficacia de las acciones, así como el valor del impacto establecido para cada riesgo y oportunidad se encuentra anexado a la presente acta de reunión.

La organización considera óptima la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades realizada, habiéndose identificado proceso asociado, parte interesada implicada, así como los planes de acción y mitigación planteados.

La alta dirección cree que con los planes de mitigación planteados conseguiremos reducir considerablemente el riesgo asociado, el cual se irá valorando uno a uno trimestralmente

PLAN DE FORMACIÓN:

Se está haciendo un esfuerzo en lo relativo a la formación, porque la dirección piensa que es la mejor vía para conseguir mejoras en la prevención de la contaminación como en la reducción de consumo de recursos naturales.

Gerencia decidió planificar para el año 2024 la siguiente formación:

- Mes de Julio 2024: manipuladores de Alimentos.
- Mes de Julio 2024: Segregación de residuos.

Acta de Revisión del Sistema por la Dirección

(*) EL presente plan de formación quedará abierto a posibles necesidades detectadas, bien por el propio Responsable del Sistema o alta dirección, o bien por los propios trabajadores de la empresa.

El RCMA considera óptima la asimilación de los conocimientos transmitidos en las acciones formativas impartidas, pues en ningún momento se han visto incidencias acaecidas debido a una mala asimilación de conceptos de cada uno de los cursos recibidos por los distintos trabajadores.

Respecto a los planes de emergencia, se han realizado simulacro de derrame de vertidos, tal y como indica el procedimiento, siendo el resultado de estos controles positivos, ya que el personal que participó supo responder de manera correcta.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES:

- Se detectaron varias no Conformidades a proveedores durante el 2024, las cuales fueron subsanadas de inmediato.
- Se acuerda mantener el listado de proveedores actualizado. A lo largo del año se han ido incluyendo proveedores nuevos de servicios a los cuales se les fueron realizando varios pedidos de prueba, siendo el resultado favorable. De ahí que automáticamente fueran aprobados y registrados en la Lista de Proveedores aprobados con la que cuenta la organización.
- Se acuerda insistir al proveedor e informarle de la necesidad de cumplir los compromisos ambientales, informándole de la importancia que tiene para el sistema de gestión ambiental de la empresa el cumplimiento por parte de sus proveedores.

RECLAMACIONES Y SATISFACCIÓN DE CLIENTE:

Durante la temporada, no se han recibido reclamaciones de clientes.

En cuanto a la satisfacción del cliente, queda todo documentado en el Procedimiento "Satisfacción de clientes", a través de las encuestas de satisfacción por parte de TUI Blue Isla Cristina Palace, y del **Registro Actas Cuestionario** donde quedan reflejados todos los comentarios y sugerencias de mejora que se han tratado en la reuniones mensuales entre jefes de departamento, así como los cambios adoptados fruto de las quejas y/o sugerencias de los clientes durante la temporada.

La principal conclusión a la que hemos llegado ha sido que nuestros clientes nos inciden en la alta calidad del servicio que prestamos. -

PLAN DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA.

La maquinaria con la que trabaja actualmente el hotel ha pasado las revisiones programadas correctamente durante el año 2024, no habiéndose registrado incidencias graves en su mantenimiento.

No obstante, cualquier incidencia leve sufrida a lo largo de la temporada, ha quedado recogida en el **Registro de Incidencias** y en el **informe mensual de mantenimiento preventivo de Mantécnica Mantenimiento Integral, las cuales fueron resueltas de inmediato por el personal del propio Hotel.**

Para todos los demás equipos y/o maquinaria objeto de mantenimiento se mantienen al día todas las operaciones aprobadas para cada uno, estando la alta dirección del hotel de tener este gran control sobre toda la maquinaria del hotel pues tiene mucha importancia en la buena llevanza de los servicios ofrecidos por el hotel.

Acta de Revisión del Sistema por la Dirección

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA:

No se han recibido sugerencias de mejora por parte del personal.

La comunicación por parte de los trabajadores es continua y fluida, y además de contar con los formatos para la emisión de sugerencias, Gerencia y el Responsable de Calidad y Medioambiente consideran los registros indicados como un mecanismo de comunicación para saber las opiniones y sugerencias de los trabajadores.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD EN LOS SERVICIOS

El seguimiento de los procesos mediante indicadores, se considera una forma muy significativa y válida para realizarlo.

El análisis, la evolución y tendencia de los procesos, son los siguientes:

- **INDICADOR 1: GESTIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS:**

Se ha detectado 0 desviaciones en la auditoría interna realizada el pasado año 2023 no habiéndose repetido desviaciones de una auditoría a otra. Esto denota el alto grado de implicación del RCMA con la buena llevanza del sistema de gestión.

- **INDICADOR 2: RECLAMACIONES DE CLIENTES.** Se comprueba que no hemos tenido reclamaciones de clientes durante toda la temporada.

- **INDICADOR 3: INCIDENCIAS.** Se comprueba que han existido incidencias en 2024. Se disminuye el numero respecto a 2023 aun habiendo existido mayor actividad del hotel. No obstante, todas se solucionaron de inmediato.

- **INDICADOR 4: CONTROL DE LIMPIEZAS.** Se trata de un indicador quincenal de control de limpieza por parte de la gobernanta. En la temporada 2024 no se ha obtenido incidencias.

- **INDICADOR 5: CONTROL DE JARDINERÍA.** En cuanto a los trabajos de jardinería, todos ellos se han efectuado en su plazo estipulado a excepción de dos que fue debido a que el jardinero se encontraba mal de salud y de forma correcta.

- **INDICADOR 6: CONTROL DE EQUIPOS.** Con este indicador se comprueba que todos nuestros equipos han pasado la revisión en fecha (si bien alguno estaba previsto para un mes y se ha realizado en el mes siguiente). La organización hace especial mención a este indicador, ya que se trata de un indicador clave para el correcto mantenimiento de nuestras infraestructuras. El indicador, como se comprueba, va por buen camino.

- **INDICADOR 7: CONTROL DE AVERÍAS.** Este indicador controla especialmente las averías detectadas por cualquier persona del hotel y que hayan sido resueltas en fecha en la medida de lo posible, se han resuelto internamente más del 90%, estando la alta dirección satisfecha de comprobar que se dispone de un departamento de mantenimiento adecuado.

- **INDICADOR 8: CONTROL DE PROVEEDORES.** Este indicador refleja el número total de pedidos no conformes a proveedores entre el número total de pedidos realizados en el mes.

- **INDICADOR 9: MEDIA DE SATISFACCIÓN.** Se ha incorporado este indicador para controlar la percepción de nuestros clientes. Tal y como se ha comentado en el apartado de "Satisfacción de clientes", se comprueba una puntuación satisfactoria. Aun así, se plantea como acción de mejora para el año que viene el intentar mejorar la puntuación en los apartados que hemos obtenido una satisfacción menor respecto al conjunto de hoteles TUI BLUE que serían el Wellness y la animación.

Acta de Revisión del Sistema por la Dirección

El resultado de los indicadores de calidad se valora como positivo. Los procedimientos quedan validados al reflejar unos resultados de los procesos en general por encima de los puntos críticos establecidos.

ASPECTOS AMBIENTALES Y CONTROL OPERACIONAL:

Gerencia considera válidos los aspectos ambientales identificados como significativos, realizada dicha evaluación a fecha 01/06/2025.

El control operacional establecido, así como el plan de seguimiento y medición ambiental se considera válido, pues no se han detectado incidencias durante el control operacional realizado.

Se ha decidido realizar una evaluación de aspectos ambientales para de todo el hotel, los aspectos ambientales significativos que se han derivado de la evaluación han sido:

Limpieza / Mantenimiento	Aerosoles	Envases vacíos	Residuos de envases de aerosoles	3	300	6,28	12,58	SI
Mantenimiento	Agua	-	Consumo de agua caliente	1	280	5,87	24,74	SI
Instalaciones	Envases	Residuos envases	Residuos Envases	3	250	5,24	29,98	SI
Instalaciones	Gasóleo	Emisiones	Consumo de Gasóleo	1	240	5,03	40,04	SI
Oficina Habitaciones Limpieza	Agua	-	Consumo de agua	1	240	5,03	45,07	SI
Instalaciones	-	-	Consumo de energía eléctrica	1	240	5,03	55,14	SI

Gerencia considera válidos los aspectos ambientales identificados como significativos. No se consideraron aspectos ambientales todos aquellos considerados como indirectos debido a que se generan un volumen bajo de los mismos y que además se han establecidos controles ambientales a los proveedores que nos los gestionan.

El control operacional establecido, así como el plan de seguimiento y medición ambiental se considera válido. Es por ello que el RCMA ha realizado satisfactoriamente el plan de seguimiento y medición con una periodicidad trimestral.

IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS Y PLANES DE EMERGENCIAS (“DESEMPEÑO AMBIENTAL”)

Sistema de gestión energética

En 2024 se continúa utilizando el sistema de gestión energética implantado en 2017 y que permite monitorizar y procesar los consumos de Agua, ACS, gasoil y luz. Incluye consumos de luz de climatizadoras de manera independiente.

Durante 2024 cada día de funcionamiento del hotel se introduce en la plataforma el número de alojados. La plataforma se ha configurado para calcular el ratio de consumo de cada suministro por alojado y mostrar estos ratios del año anterior, de manera que se tengan comparativas de históricos de cada día con la media mensual del mismo mes del año anterior y poder detectar con mayor precisión desviaciones o anomalías.

Recordamos que este sistema está basado en una plataforma software y un conjunto de medidores y dispositivos de comunicación que permiten recoger las medidas de consumo y enviarlas vía Internet a un servidor remoto. Los datos de consumo, informes, configuración, etc. son accesibles mediante Internet pues es una aplicación “en la nube”.

Se listan algunos de los beneficios de disponer de este tipo de herramientas:

- Permite obtener **ahorro en consumo energético** al mejorar tanto la cantidad como la disponibilidad de los datos. Además, el uso de un sistema informatizado permite realizar análisis en tiempo real de otra manera imposible que permiten alertar de una desviación en el consumo o cualquier otra anomalía incluso aun siendo éstas muy pequeñas.
- El consumo energético tiene un gran impacto en el medio ambiente y por tanto en la sostenibilidad del planeta. Invertir en gestión energética supone un acto de responsabilidad por parte del cliente pues le permite reducir el consumo energético y las emisiones de CO2 emitidas a la atmósfera.
- El ahorro en consumo provoca **ahorro económico**
- **Optimiza el tiempo de trabajo de empleados**, sobre todo cuando se dispone de lectura remota.
- **Mejora el mantenimiento preventivo** de los equipos y máquinas

El uso de esta herramienta como Gestor Energético Integral permite:

- Ver consumos instantáneos
- Crear alarmas para avisos instantáneos (vía mail y/o SMS). Se han introducido los ratios de consumo por huésped diario y, si el consumo excede un cierto umbral para cada consumo, se genera esta alarma. También existen alarmas para controlar otras incidencias (consumo de energía reactiva, exceso de potencia consumida, etc)
- Almacenar datos históricos
- Crear informes y realizar análisis pormenorizados

Crear informes de consumo y coste de electricidad teniendo en cuenta la tarifa eléctrica. Se tiene tele gestionado el propio contador fiscal

Acta de Revisión del Sistema por la Dirección

Sistema de monitorización de temperatura en cámaras frigoríficas

En 2024 se continúa utilizando el sistema de monitorización de temperatura para las 13 cámaras frigoríficas de la cocina del hotel. Este sistema permite consultar la temperatura en cada cámara de manera instantánea y está integrado en el sistema de gestión energética, por lo que permite la gestión de datos y alertas descrito anteriormente.

Gracias a este sistema se consigue que las temperaturas de las cámaras permanezcan dentro de un determinado rango, con el consiguiente beneficio en consumo y coste.

Además, el sistema de alarmas permite detectar una incidencia rápidamente (puerta abierta, mal funcionamiento de la cámara, etc), lo cual potencia los beneficios anteriores.

CONSUMO ENERGÉTICO 2024

Todos los trabajadores de la empresa (los cuales van recibiendo formación continua año tras año) y subcontratas son responsables en general de aplicar buenas prácticas para el consumo de energía eléctrica de acuerdo a las instrucciones derivadas de sus manuales específicos.

El responsable del Sistema de Gestión Ambiental hace un seguimiento mensual del consumo eléctrico a través de las medidas e informes del sistema de gestión energético y de las facturas de los suministros.

Suministro eléctrico

En cuanto al consumo de energía eléctrica, el Hotel dispone de la instalación debidamente legalizada ante Industria.

Además, dispone de una instalación de alta tensión que también ha pasado las revisiones que le aplican según el RD 337/2014.

En Enero de 2024 se ha renovado el contrato con el comercializador eléctrico Ibereléctrica con una tarifa indexada con un plazo de permanencia de un año, y un precio por margen de comercialización muy reducido.

Acta de Revisión del Sistema por la Dirección

Consumos 2024

A continuación, se presentan los indicadores de consumo más importantes de 2024.

Para el caso particular del consumo de agua general no ocurre así: aumenta la media respecto los dos últimos años pero desciende respecto al año pasado.

Viendo los ratios desde 2018 se comprueba que cuanto mayor es el número de alojados, mejor desempeño energético se obtiene en los ratios.

	AÑO	TOTALES	COMPARATIVO MEDIA HISTÓRICOS
OCUPACION (PAX)	2019	58.718	1,52%
	2020	55.411	-6,75%
	2021	12.411	-78,25%
	2022	28.479	-16,02%
	2023	47.434	132,01%
	2024	53.808	41,76%

CONSUMOS ABSOLUTOS	AÑO	TOTALES	COMPARATIVO MEDIA HISTÓRICOS*
PROPANO (kwh)	2019	27.272	10,28%
	2020	35.101	33,21%
	2021	8.769	-71,88%
	2022	15.975	-27,17%
	2023	19.162	54,88%
	2024	38.636	119,92%
PROPANO (litros)	2019	4.099	10,28%
	2020	5.276	33,21%
	2021	1.318	-71,88%
	2022	2.401	-27,17%
	2023	2.880	54,88%
	2024	5.807	119,92%
AGUA GENERAL (m3)	2019	21.559	1,87%
	2020	18.475	-15,73%
	2021	5.024	-74,90%
	2022	16.463	40,12%
	2023	22.013	104,90%
	2024	22.172	15,25%
AGUA CALIENTE (m3)	2019	3.235	22,77%
	2020	2.308	-24,37%
	2021	660	-76,20%
	2022	1.419	-4,36%

Acta de Revisión del Sistema por la Dirección

	2023	2.131	105,05%
	2024	2.552	43,77%
ELECTRICIDAD (kwh)	2019	858.769	1,41%
	2020	824.464	-5,31%
	2021	361.821	-57,01%
	2022	596.296	0,53%
	2023	867.218	81,03%
	2024	923.024	26,14%
DIESEL (litros)	2019	34.958	19,10%
	2020	37.397	14,69%
	2021	6.604	-81,75%
	2022	9.058	-58,83%
	2023	16.905	115,87%
	2024	27.825	114,34%
DIESEL (kwh)	2019	344.252	19,10%
	2020	368.270	14,69%
	2021	65.033	-81,75%
	2022	89.199	-58,83%
	2023	166.473	115,87%
	2024	274.009	114,34%
ENERGIA TOTAL (kwh)	2019	1.230.293	6,00%
	2020	1.227.836	0,79%
	2021	435.624	-64,56%
	2022	701.470	-15,66%
	2023	1.052.853	85,18%
	2024	1.235.669	40,87%

CONSUMOS/ESTANCIA	AÑO	CONSUMO	COMPARATIVO MEDIA HISTÓRICOS
PROPANO (kwh/pax)	2019	0,46	7,90%
	2020	0,63	29,96%
	2021	0,71	22,30%
	2022	0,56	-19,45%
	2023	0,40	-56,88%
	2024	0,72	32,81%
AGUA GENERAL (m3/pax)	2019	0,37	0,40%
	2020	0,33	-10,64%
	2021	0,41	14,99%
	2022	0,35	-7,40%
	2023	0,46	24,52%
	2024	0,41	1,57%
AGUA CALIENTE (m3/pax)	2019	0,0551	17,47%
	2020	0,0417	-23,39%
	2021	0,0531	8,97%
	2022	0,0498	4,88%
	2023	0,0449	-14,59%
	2024	0,0474	0,11%
ELECTRICIDAD (kwh/pax)	2019	14,63	-0,10%
	2020	14,88	1,52%
	2021	29,15	49,40%

Acta de Revisión del Sistema por la Dirección

	2022	20,94	-5,15%
	2023	18,28	-36,99%
	2024	17,15	-14,32%
GASOIL (kwh/pax)	2019	5,86	14,73%
	2020	6,65	18,62%
	2021	5,24	-19,36%
	2022	3,13	-89,75%
	2023	3,51	-19,27%
	2024	5,09	34,79%
ENERGIA RELATIVA (kwh/pax)	2019	20,95	4,23%
	2020	22,16	7,46%
	2021	35,10	38,59%
	2022	24,63	12,49%
	2023	22,20	-34,55%
	2024	22,96	-1,96%

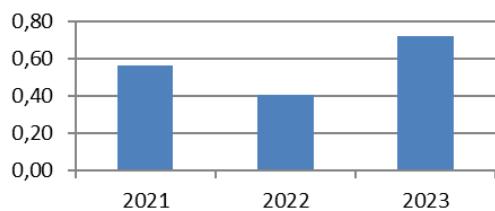
**Nota: se compara el valor de cada año con la media aritmética de los 2 anteriores*

Se realizan controles cada 15 días de la medida de los contadores mecánicos y se hace un comparativo entre las mediciones registradas por el sistema de gestión de toda la temporada y el de los contadores mecánicos.

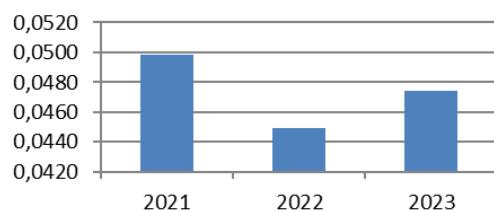
Se presentan a continuación las representaciones gráficas de los consumos expuestos.

Acta de Revisión del Sistema por la Dirección

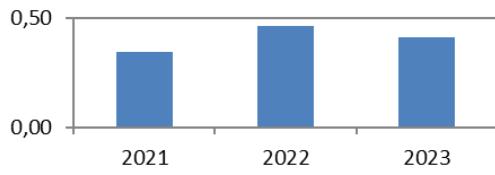
PROPANO (kwh/PAX)



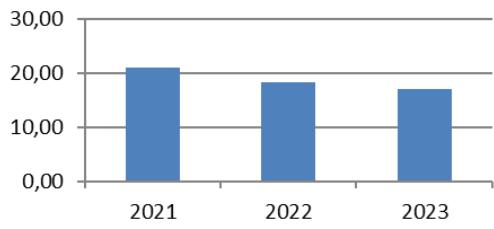
ACS (m3/PAX)



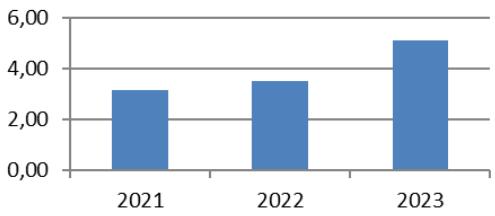
AGUA GENERAL (m3/PAX)



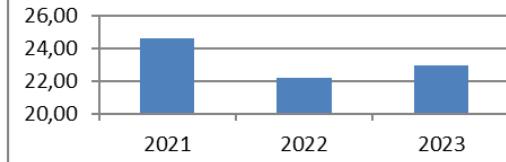
LUZ (kwh/PAX)



GASOIL (kwh/PAX)



ENERGÍA TOTAL (kwh/PAX)



Acta de Revisión del Sistema por la Dirección

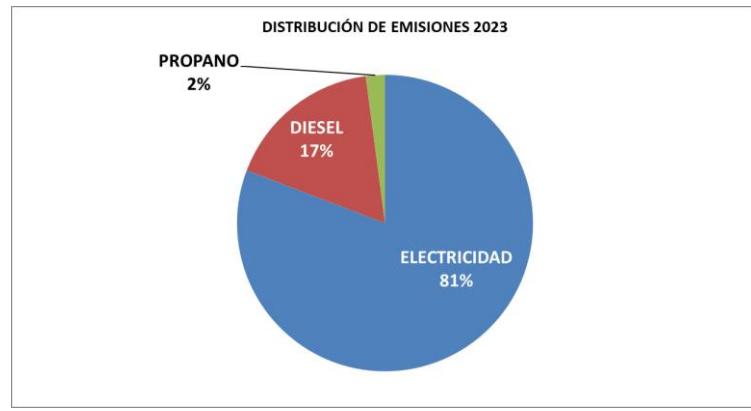
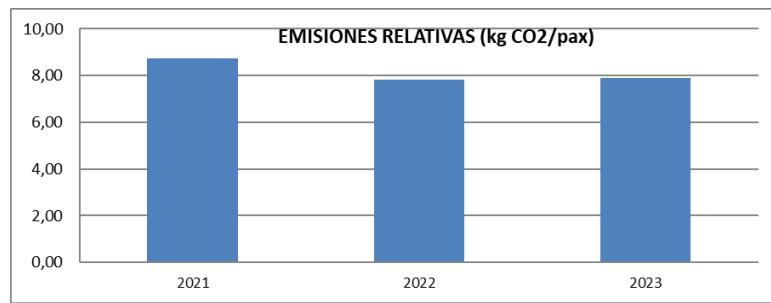
DATOS DE EMISIONES 2024

Para las cifras sobre emisiones ocurre lo mismo que para las de consumo que ya se han presentado: las emisiones totales por huésped en 2024 disminuyen respecto a los años inmediatamente anteriores, aunque aumentan ligeramente respecto al año pasado.

EMISIONES	AÑO	Energía (kwh)	Energía primaria (kwh)	Emisiones (Tn CO2)	COMPARATIVO MEDIA HISTÓRICOS
PROPANO	2019	27.272	28.636	6,26	10,28%
	2020	35.101	36.856	8,06	33,21%
	2021	8.769	9.208	2,01	-71,88%
	2022	15.975	16.773	3,67	-27,17%
	2023	19.162	20.120	4,40	54,88%
	2024	38.636	40.568	8,87	119,92%
ELECTRICIDAD	2019	858.769	2.113.431	319,46	1,41%
	2020	824.464	2.029.006	306,70	-5,31%
	2021	361.821	890.441	134,60	-57,01%
	2022	596.296	1.467.484	221,82	0,53%
	2023	867.218	2.134.223	322,61	81,03%
	2024	923.024	2.271.562	343,36	26,14%
DIESEL	2019	344.252	385.562	91,47	19,10%
	2020	368.270	412.463	97,85	14,69%
	2021	65.033	72.837	17,28	-81,75%
	2022	89.199	99.903	23,70	-58,83%
	2023	166.473	186.450	44,23	115,87%
	2024	274.009	306.890	72,80	114,34%
EMISIONES TOTALES	2019	1.230.293	2.527.628	417,19	4,95%
	2020	1.227.836	2.478.325	412,61	-0,64%
	2021	435.624	972.486	153,89	-62,91%
	2022	701.470	1.584.161	249,19	-12,02%
	2023	1.052.853	2.340.793	371,23	84,20%
	2024	1.235.669	2.619.020	425,04	37,01%

Acta de Revisión del Sistema por la Dirección

	EMISIONES/ESTAN CIA	AÑO	TOTALES	COMPARATIVO MEDIA HISTÓRICOS
PROPANO (kg CO2/pax)	2019	0,11	8,58%	
	2020	0,15	42,78%	
	2021	0,16	28,71%	
	2022	0,13	-16,28%	
	2023	0,09	-36,26%	
	2024	0,16	48,83%	
ELECTRICIDAD (kg CO2/pax)	2019	5,44	0,18%	
	2020	5,54	1,83%	
	2021	10,85	97,62%	
	2022	7,79	-4,90%	
	2023	6,80	-27,00%	
	2024	6,38	-12,53%	
DIESEL (kg CO2/pax)	2019	1,56	17,27%	
	2020	1,77	22,88%	
	2021	1,39	-16,22%	
	2022	0,83	-47,30%	
	2023	0,93	-16,16%	
	2024	1,35	53,34%	
EMISIONES RELATIVAS (kg CO2/pax)	2019	7,10	3,38%	
	2020	7,45	6,53%	
	2021	12,40	70,42%	
	2022	8,75	-11,82%	
	2023	7,83	-25,99%	
	2024	7,90	-4,69%	



Acta de Revisión del Sistema por la Dirección

Consumo de agua

El consumo relativo de agua por huésped ha disminuido respecto al año anterior aunque sigue siendo alto respecto a los años anteriores

El consumo de ACS sí presenta niveles habituales y apenas aumenta respecto al año anterior.

RESIDUOS

RESIDUOS PELIGROSOS

El Hotel está inscrito como Pequeño Productor de Residuos Peligrosos en el registro de Andalucía con nº 212891.

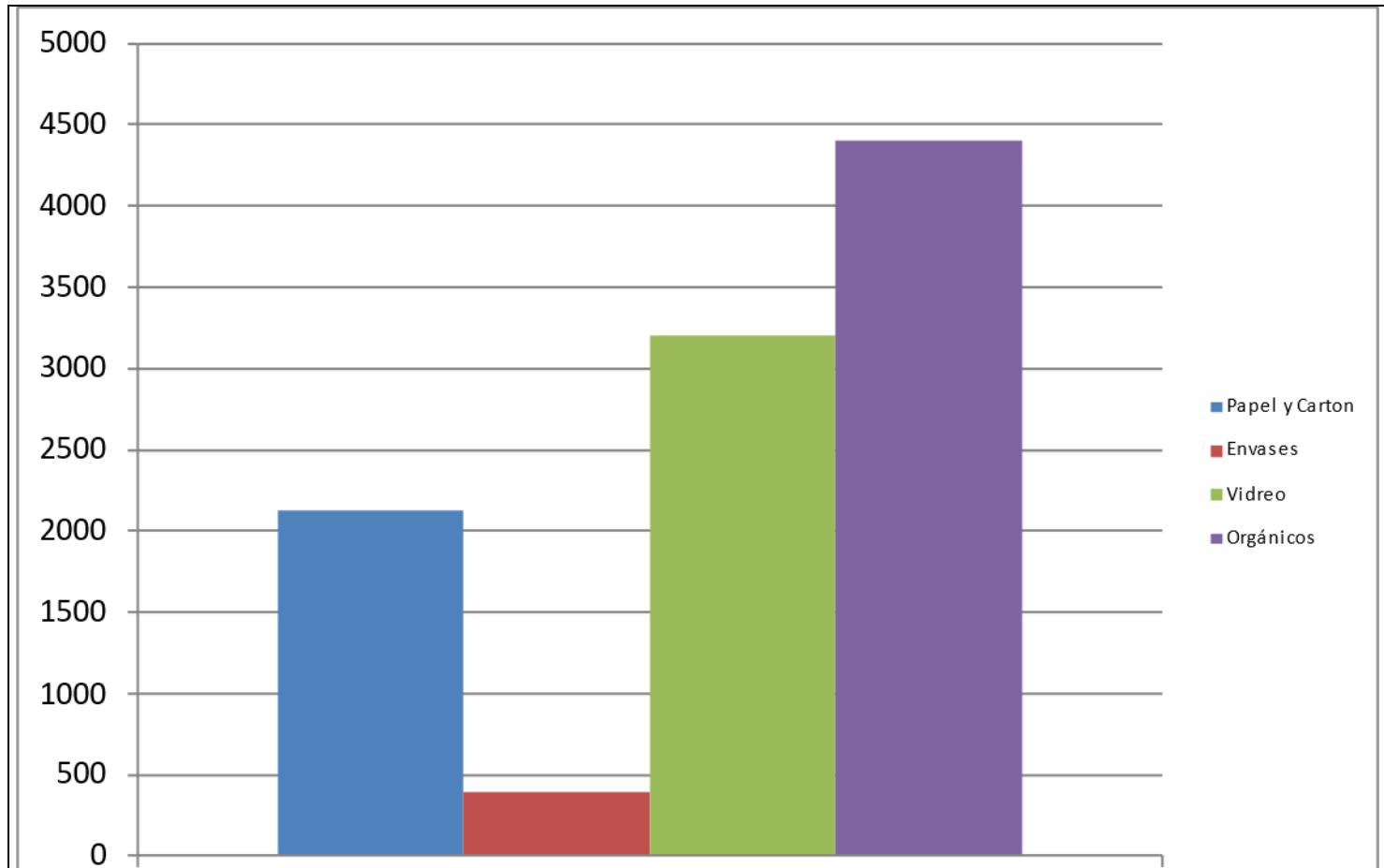
Estos residuos son depositados en sacas y contenedores indicados para su almacenaje situado en el Parking 2 hasta su recogida.

Por otro lado, la generación de residuos peligros se ha visto disminuida considerablemente del año 2023 al 2024, sobre todo debido a un mejor comportamiento ambiental de nuestros operarios, los cuales, a través de los canales de comunicación establecidos por el RCMA, mejoran el control de segregación de los residuos y por tanto se generan más cantidad de ellos.

RESIDUOS NO PELIGROSOS

Por otro lado, generamos residuos no peligrosos propios del funcionamiento habitual del Hotel y que suponen el mayor porcentaje de volumen de residuos no peligrosos. Nos referimos pues a **papel y cartón, envases de plástico, vidrio y residuos orgánicos**. Estos residuos son depositados en los contenedores del cuarto de basuras y muelles de carga y son recogidos por la empresa Municipal de Residuos. Las cantidades generadas en la temporada 2024 son las siguientes:

Acta de Revisión del Sistema por la Dirección



Por otro lado, tenemos los residuos no peligrosos que suponen un menor porcentaje de los mismos que serían: **Aceite Vegetal, residuos Eléctricos, Pilas Alcalinas, Tóner y Tubos Fluorescentes**. Estos residuos son recogidos por la misma empresa de recogida de Residuos Peligrosos y se depositan en contenedores propios para su almacenaje situados en el Parking 2 del Hotel, a excepción del aceite vegetal, que se deposita en el cuarto de basuras.

El Hotel utiliza principalmente tres tipos de papel:

- PAPEL FOTOCOPIADORA A4 80 GR. para fotocopiadora, fax e impresoras
- BOLSA 120X170 SILK3 SALARIO KRAFT AUTOPEGADO para sobres
- PAPEL TERMICO 80X60 rollos tpv

El consumo ha sido el siguiente:

	2024	2023
PAPEL FOTOCOP. A4 80 GR. VISTACOPY	89800	90700
BOLSA 120 X 170 SILK3 SALARIO KRAFT AUTOPEGADO	900	900
PAPEL TERMICO 80 X 60	135	150

Acta de Revisión del Sistema por la Dirección

Tal y como puede observarse, ha tenido lugar una disminución en el consumo de papel en 2023 respecto a la temporada anterior.

Hay que destacar que la desinfección del agua de las **piscinas**, se hace con un sistema de electrolisis, que obtiene el cloro para dicha desinfección, a partir de sal disuelta en el agua, lo que hace que no se tenga que consumir ningún compuesto químico que contenga cloro. Ello conlleva, además, el menor consumo de productos potencialmente peligrosos tanto para las personas como para el medioambiente.

ATMOSFERA

EMISIONES CALDERAS

En este punto hay que señalar que el hotel está clasificado "sin grupo" dentro del epígrafe 02 01 03 03 "calderas de potencia térmica nominal < 2,3 MWt" y por tanto no tiene ninguna obligación respecto a la contaminación atmosférica.

El hotel además de un mantenimiento interno, por parte de su personal de servicios técnicos, ha contratado los servicios una empresa especializada a través de un técnico debidamente homologado (título oficial de instalador y mantenedor de calderas y aparatos de climatización) que realiza todo el mantenimiento preventivo que recoge el RITE. Todo ello siguiendo el libro de mantenimiento que cumple con todos los requisitos legales actuales.

Este mantenimiento tiene como objetivo prevenir desarreglos en la instalación que pudieran derivar en emisiones atmosféricas que sobrepasaran los niveles exigidos.

REVISIÓN DE REQUISITOS LEGALES

Se han revisado los requisitos legales y medioambientales que afectan a la actividad propia del hotel incluyendo principalmente los que afectan de una manera especial a autorizaciones ambientales, además de otros requisitos legales ambientales aplicable al proceso de restauración, para tenerlo todo unificado en un mismo registro.

El resto de requisitos legales contemplados en la identificación y evaluación de requisitos ambientales se consideran válidos, actualizados a fecha 01 de Junio de 2024. Se pretende **realizar una reevaluación de los mismos 6 meses después**, tal y como se indica en el procedimiento Identificación y Evaluación de requisitos legales.

COMUNICACIONES DE PARTES INTERESADAS

A lo largo del año sólo se han establecido comunicaciones con los proveedores que nos prestan los servicios, habiéndonos aportado todos los certificados correspondientes. La evidencia de la solicitud así como de la recepción de la documentación está en ACREDITACIONES PROVEEDORES.

ANTERIORES REVISIONES DEL SISTEMA

Pasado varios años desde la obtención del certificado ISO 9001 e ISO 14001, podemos afirmar que el sistema de gestión representa actualmente un modelo eficaz para asegurar la calidad de los servicios que prestamos y también nos sirve como modelo para saber qué debemos hacer para mejorar continuamente.

No hay que olvidar también que el certificado ISO 9001 ha servido para mejorar la imagen de la organización y diferenciarnos del resto de competidores.

No han existido no conformidades en servicios ofrecidos a los clientes, lo que denota el alto grado de implicación del personal con el sistema integrado de gestión. No obstante, existe cierta preocupación por la no detección de este tipo de incidencias, pues se piensa que en un trabajo como el que realizamos es muy probable que existan incidencias durante el desarrollo de los trabajos.

Acta de Revisión del Sistema por la Dirección

De las acciones de mejora establecidas en la anterior revisión del sistema por dirección, se dan por cumplidas todas.

Se considera que se ha establecido un mayor control sobre cada uno de los procesos clave identificados en el alcance de certificación, a haberse realizado un mayor control de los mismos y la modificación en algunos casos

ACCIONES Y DECISIONES PARA LA MEJORA DE LA EFICACIA DEL SISTEMA, MEJORA DEL SERVICIO Y NECESIDADES DE RECURSOS

Acciones referentes a la eficacia del sistema y de sus procesos, modificar los indicadores de:

- Definir más claramente la metodología de control de inspecciones de cada uno de los departamentos.
- Acciones de formación sobre sensibilización ambiental a todos los operarios con los que cuenta el hotel, por parte de nuestro asesor externo.

Acciones referentes a la mejora del servicio

- Apuesta medioambiental y de colocación de placas fotovoltaicas.

Necesidades de recursos

- Dependiendo de las necesidades humanas y de infraestructura (sobre todo aquélla más eficiente) se irán incorporando nuevos recursos en el Hotel.

RESULTADO DE LA REVISIÓN AMBIENTAL

Tanto la política ambiental como la política integral, demuestran suficientemente el compromiso de la mejora continua.

Los objetivos enfocados a los aspectos significativos más representativos de la empresa y la política se han hecho para seguir los cánones por los que la empresa quiere ir.

Tanto la legislación como los aspectos ambientales identificados se adaptan a las premisas de la empresa, con lo que se cree oportuno para el próximo ejercicio seguir con los mismos a no ser que aparezcan otros que no se hayan identificados. La intención para ejercicios próximos es centrarse en buscar organizaciones públicas o privadas para que nos puedan facilitar documentación o folletos como requisitos que nos exijamos para la prevención de la contaminación, para distribuirlo tanto entre nuestros trabajadores como entre subcontratistas.

En cuanto a posibles mejoras en los requisitos del sistema, se intentará dar más responsabilidades a los operarios en cuanto a la disminución de residuos peligrosos y no peligrosos mediante actividades de sensibilización ambiental, incluyendo la correcta segregación de los mismos.

Acta de Revisión del Sistema por la Dirección

CONCLUSIONES

Las conclusiones que se desprenden después de la revisión del sistema y del análisis de datos del sistema integrado de gestión, son en general de satisfacción, ya que la mayoría de los aspectos relacionados con el sistema se han ido adaptando e integrándose en los dos sistemas.

La dirección de la empresa cree oportuno agradecer a todos los trabajadores de la empresa, por el esfuerzo realizado a lo largo del año para que el sistema integrado de gestión, así como la consecución de los objetivos haya ido por buen camino.

En esta reunión se hace el seguimiento de los objetivos de Calidad y medioambiente, propuestos a principios de año, para los cuales contamos con datos de la presente campaña.