

Fecha: 16 de Mayo de 2022

REUNIÓN ORDINARIA

REUNIÓN EXTRAORDINARIA

## 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 2021, así mismo se instaló en la página web en la apertura de 2021, en el mes de Julio.

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 puesto 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 01 de Junio de 2021 en las instalaciones del HOTEL ISLA DEL PINAR RESORT S.A. 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 2021:

**Objetivo 1(CALIDAD): Estar entre los 15 hoteles mejor valorados de TUI BLUE (El objetivo se dará por cumplido cuando hayamos sido incorporados en la lista TUI BLUE como uno de los 10 más recomendados. Es un objetivo ambicioso, teniendo en cuenta que en 2021 hay 65 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 TUI BLUE, al haberse aumentado el número de la cadena año tras año.

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.

No se pudo conseguir el citado objetivo debido a la situación de COVID que se instauró en todo el territorio nacional e internacional, de ahí que lo hayamos pospuesto para este año 2022.

**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)**

En 2021 se logró reducir este ratio en un 21,25% teniendo en cuenta el valor obtenido en 2020 ya que en este año este valor se disparó por los motivos comentados provocados por la situación del Covid-19. Si no tenemos en cuenta 2020, el ratio aumentaría un 12,49% respecto a los dos años anteriores aunque la situación pandémica sigue afectando. En cualquier caso, la energía total consumida en el hotel disminuyó considerablemente (-18,57% respecto años anteriores).

El consumo energético total y las emisiones totales han disminuido en 2021 respecto años anteriores (-18,57% y -13,67% respectivamente). Por otro lado, el objetivo considera el consumo por alojado en términos absolutos (consumo de energía total anual entre estancias anuales). Esto significa que ante un descenso de la ocupación, dado que el hotel tiene un cierto consumo de energía base que no depende de la ocupación, se produce un aumento proporcional del consumo por alojado, independientemente del uso de la energía.

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.

**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.**

En 2021 ha aumentado significativamente el consumo total de agua por huésped (36,15%), por los motivos comentados anteriormente.

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.

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

## **NO CONFORMIDADES/ INCIDENCIAS:**

En el año 2021 se han encontrado una serie de incidencias, las cuales han sido resueltas de inmediato por parte del departamento de Calidad del Hotel:

- Una incidencia acaecida durante la inspección del servicio de limpieza la cual fue subsanada de inmediato mediante una charla que se le dio a la persona implicada por parte de la gobernanta.
- 2 reclamaciones de clientes que fueron debidas a la queja de un cliente debido a que se estaba fumando en

la zona exterior, y la otra debido a una queja por la situación de la Junior Suite.

- 1 incidencia con un proveedor que trajo el material necesario para cocina más tarde de la fecha prevista
- 3 incidencias con equipos nuestros que fueron subsanadas de inmediato
- 2 durante el proceso de inspecciones de jardines, que se subsanó mediante la charla del responsable a la persona implicada.

Cabe destacar también la inexistencia de dos reclamaciones de clientes a lo largo del año 2021, a las cuales se contestaron conforme a la legislación vigente.

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.

## **Mejora**

Las acciones de mejora establecidas en el año 2021 fueron las referentes al plan de contingencia contra el COVID-19,

también se realizaron mejoras referente a plantas y vegetación de plástico en algunas zonas del jardín y césped artificial en zona lateral del hotel para ahorro de agua.

## **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 anexo 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 2022 la siguiente formación:

- Mes de Julio 2022: manipuladores de Alimentos.
- Mes de Julio 2022: Segregación de residuos.

(\*) 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 no Conformidades a proveedores durante el 2021, las cuales fueron subsanadas de inmediato.
- No ha habido subcontrataciones de servicios.
- 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, se han recibido reclamaciones de clientes, las cuales se analizan a continuación:

- Queja por la situación de la Junior Suite. Respuesta: Le agradecemos en primer lugar su estancia en nuestro Hotel. Como se ha ya expuesto en la hoja de reclamaciones, todas las Junior Suites del Hotel se venden como tal, sin ningún tipo de diferencia de precio por ser o no vista mar, simplemente todas son "Junior Suites. Como puede ver en nuestro modelo de respuesta que normalmente enviamos a nuestros clientes, en ningún caso se garantiza nada, simplemente se toma nota de lo que el cliente nos pide, y en nuestro afán de querer agradar y satisfacer al cliente, dentro de la disponibilidad en el momento de la reserva, intentamos cubrir lo que el cliente nos solicita, pero en este caso al estar al 100% de ocupación, esto que nos solicitó no ha sido posible. Este es el modelo de respuesta Estándar que tenemos:

En primer lugar, nos gustaría agradecerle su nueva reserva.

En cuanto a su solicitud de habitación, haremos todo lo posible por atenderla.

Si tiene más preguntas o sugerencias, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

Como siempre muchas gracias por todo, esperamos poder recibirle de nuevo en nuestro Hotel y saludarle personalmente.

Saludos cordiales.

- 25.08: Reclamación ref. tabaco. Mail de respuesta: Estimado Sr. Pérez. Le agradecemos en primer lugar su estancia en nuestro Hotel. En lo que nos expone en su hoja de reclamaciones, siendo la ley del Tabaco que opera en Andalucía permisiva en lo que se refiere a la libertad de Fumar en espacios libres como es el caso de la zona de la Piscina Exterior, le informamos que estamos de acuerdo en lo que nos indica en la misma. Por lo tanto y para evitar confusiones en el futuro, procederemos a eliminar del cartel informativo que hay en la Piscina, esta señal de prohibición que tenemos puesta desde el año 2002, y adaptaremos a la ley actual, que si es permisiva como ya mencionado anteriormente. Como siempre muchas gracias por todo, esperamos poder recibirle de nuevo en nuestro Hotel y saludarle personalmente.

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, y del **Registro Actas Cuestionario TUI BLUE** 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 de los servicios que prestamos. este año 2021, la votación no es real al 100%, ya que con la situación covid no está viniendo casi ningún cliente de tui, que son los que votan para esta encuesta. -- el mes de junio han votado 4 personas y en el mes de julio 2 personas. -

#### **PLAN DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA.**

La maquinaria con la que trabaja actualmente el HOTEL ISLA DEL PINAR RESORT S.A ha pasado las revisiones programadas correctamente durante el año 2021, no habiéndose registrado incidencias graves en su mantenimiento.

No obstante, cualquier incidencia leve sufrida a lo largo de la temporada, queda recogida en el **Registro de Incidencias** y en el **informe mensual de mantenimiento preventivo de Manténica 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.

#### **RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA:**

No se han recibido varias sugerencias de mejora por parte del personal. Dichas sugerencias quedan recogidas en el **Procedimiento de Revisión por dirección en Registros Rellenos**. Por otro lado, también se recogen sugerencias en el **Registro Actas Cuestionario TUI BLUE** fruto de los resultados, quejas y/o sugerencias de los clientes.

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 2021 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 hemos tenido dos reclamaciones de clientes durante toda la temporada, ya comentadas.
- **INDICADOR 3: INCIDENCIAS.** Se comprueba que han existido incidencias en 2021. Se aumenta el número respecto a 2020 debido a que ha habido 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 2021 se ha obtenido una incidencia ya resuelta por la gobernanta mediante charlas.
- **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. Durante esta temporada se han detectado dos pedidos no conformes (ya comentado en apartados anteriores)
- **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.

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 01/06/2021.

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 decidió 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”)**

La empresa ha notado una cierta mejoría según se va implantando el sistema de gestión.

El año 2.020-2021 se ha caracterizado por la situación a nivel mundial de pandemia provocada por el coronavirus COVID 19. A nivel nacional, hubo un estado de alarma acompañado de un confinamiento general que obligó a cerrar ciertos establecimientos de cara al público. Así, nuestro hotel sólo permaneció abierto este

año los meses de Julio, Agosto y nueve días de Septiembre.

Además la ocupación diaria ha caído considerablemente (sobre un 50% en Julio y 20% en Agosto). Este hecho será determinante de cara al consumo y ratios de desempeño energéticos.

## Sistema de gestión energética

El año 2021 se ha caracterizado por la continuación a nivel mundial de la situación de pandemia provocada por el coronavirus COVID 19. A nivel nacional, se prorrogó el estado de alarma acompañado de confinamientos locales esporádicos que obligaba a cerrar ciertos establecimientos de cara al público. Así, nuestro hotel sólo permaneció abierto este año desde mitad del mes de Junio hasta doce días del mes de Octubre, algo más que el año anterior, donde la situación de pandemia tuvo en España efectos mayores pero no llega a los niveles tanto de tiempo de apertura como de nivel de ocupación de años anteriores al inicio de la pandemia. El descenso en la ocupación será determinante de cara al consumo y a los ratios de desempeño energéticos.

## Sistema de gestión energética

En 2021 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.

En 2021 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)

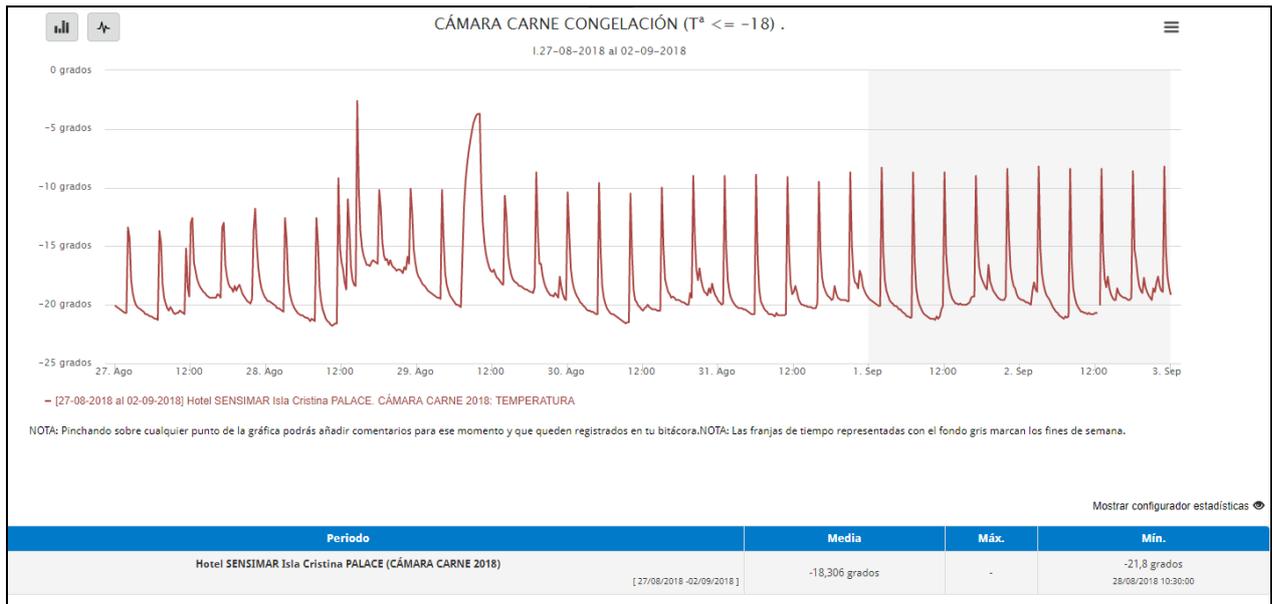
- Almacenar datos históricos
- Crear informes y realizar análisis pormenorizados
- Crear informes de consumo y coste de electricidad teniendo en cuenta la tarifa eléctrica. Se tiene telegestionado el propio contador fiscal.

**Sistema de monitorización de temperatura en cámaras frigoríficas**

En 2021 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 permanezca 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 2021**

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. En 2017 se realizó la inspección periódica por una OCA, teniéndose por tanto que realizar la próxima en 2022.

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 2021 se ha renovado el contrato con el comercializador eléctrico Iberelétrica con una tarifa indexada con un plazo de permanencia de un año, y un precio por margen de comercialización muy reducido. En Junio de 2021 cambió el sistema tarifario.

**Consumos 2021**

A continuación, se presentan los indicadores de consumo más importantes de 2021. Debido a la pandemia, el hotel ha abierto sólo cuatro meses esta temporada y por tanto los consumos absolutos disminuyen considerablemente respecto a años anteriores a la pandemia. Sin embargo, puesto que en los meses de apertura la ocupación ha disminuido ligeramente, los ratios de consumo por alojado se ven afectados al alza ya que aunque haya menos ocupación, la disminución es tan significativa que prevalece el consumo basal del hotel, es decir, que existe un mínimo de consumo necesario para que funcionen todos los procesos aunque no haya alojados (piscina, climatización, etc).

Respecto al año anterior, 2020, donde el impacto de la pandemia fue mayor al abrirse sólo dos meses y con una ocupación muy inferior, los ratios mejoran sensiblemente

Sin embargo para el caso particular del consumo del gasoil no ocurre así: el consumo absoluto disminuye de una manera tan significativa que el ratio por alojado también disminuye considerablemente respecto otros años. Esto se debe a que el gasoil sí es un suministro que únicamente se utiliza cuando el hotel está en marcha y porque el jacuzzi y la piscina climatizada estuvieron cerrados.

La disparidad en los consumos hace que el año no sea representativo y que las comparativas con otros años o el cumplimiento de objetivos no sea aplicable.

	AÑO	TOTALES
<b>OCUPACION</b>	2019	55.411
	2020	12.411
	2021	28.479

CONSUMOS ABSOLUTOS	AÑO	TOTALES	COMPARATIVO MEDIA HISTÓRICOS
<b>PROPANO (kwh)</b>	2019	35.101	24,93%
	2020	8.769	-255,64%
	2021	15.975	-37,31%
<b>PROPANO (litros)</b>	2018	4.099	9,32%
	2019	5.276	24,93%
	2020	1.318	-255,64%
<b>AGUA GENERAL (m3)</b>	2019	18.475	-18,66%
	2020	5.024	-298,47%
	2021	16.463	28,63%
<b>AGUA CALIENTE (m3)</b>	2019	2.308	-32,21%

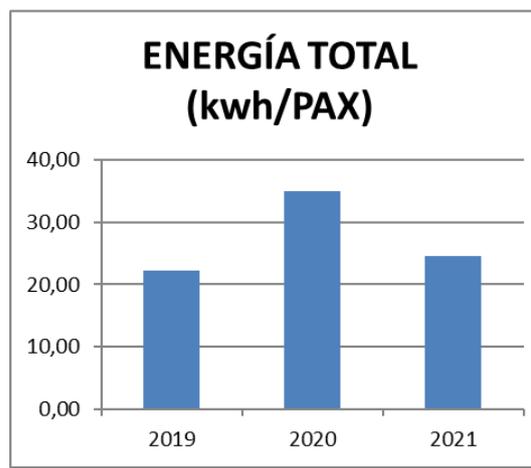
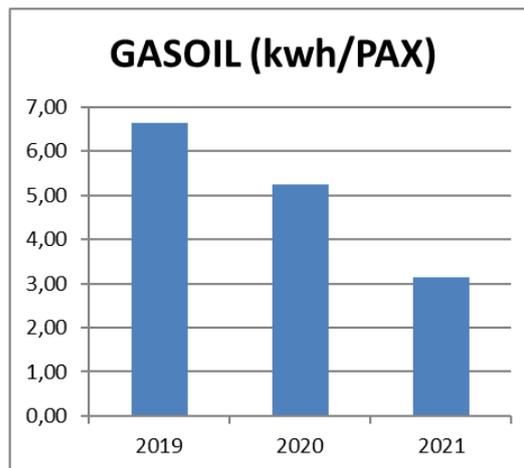
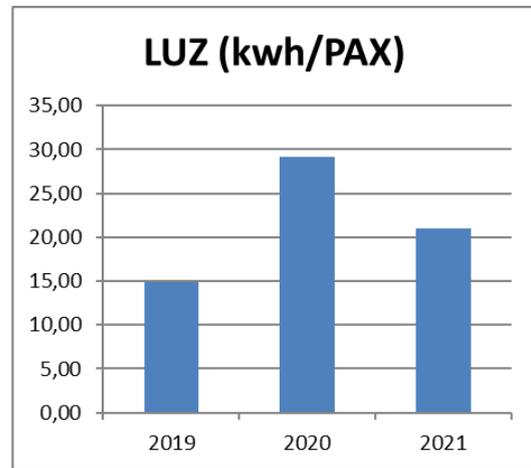
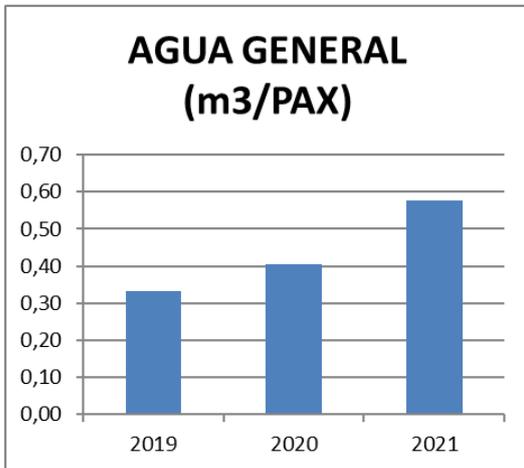
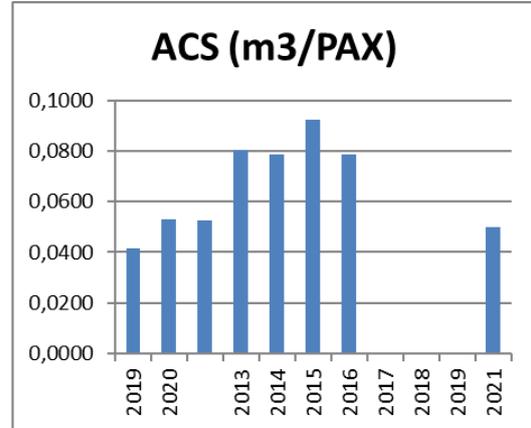
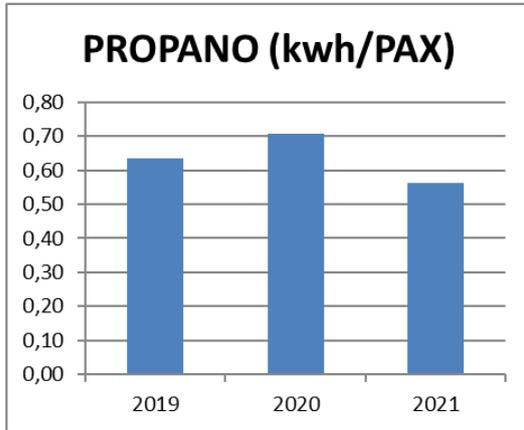
	2020	660	-320,24%
	2021	1.419	-4,56%
<b>ELECTRICIDAD (kwh)</b>	2019	824.464	-5,61%
	2020	361.821	-132,61%
	2021	596.296	0,53%
<b>DIESEL (litros)</b>	2019	37.397	12,81%
	2020	6.604	-447,81%
	2021	9.058	-142,88%
<b>DIESEL (kwh)</b>	2019	368.270	12,81%
	2020	65.033	-447,81%
	2021	89.199	-142,88%
<b>ENERGIA TOTAL (kwh)</b>	2019	1.227.836	0,79%
	2020	435.624	-182,14%
	2021	701.470	-18,57%

<b>CONSUMOS/ESTANCIA</b>	<b>AÑO</b>	<b>CONSUMO</b>	<b>COMPARATIVO MEDIA HISTÓRICOS</b>
<b>PROPANO (kwh/pax)</b>	2019	0,63	29,96%
	2020	0,71	22,30%
	2021	0,56	-19,45%
<b>AGUA GENERAL (m3/pax)</b>	2019	0,33	-10,64%
	2020	0,40	13,46%
	2021	0,58	36,15%
<b>AGUA CALIENTE (m3/pax)</b>	2019	0,0417	-23,39%
	2020	0,0531	8,97%
	2021	0,0498	100,00%
<b>ELECTRICIDAD (kwh/pax)</b>	2019	14,88	1,52%
	2020	29,15	49,40%
	2021	20,94	-5,15%
<b>GASOIL (kwh/pax)</b>	2019	6,65	18,62%
	2020	5,24	-19,36%
	2021	3,13	-89,75%
<b>ENERGIA RELATIVA (kwh/pax)</b>	2019	22,16	7,46%
	2020	35,10	38,59%
	2021	24,63	12,49%

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 resta el valor del contador un día concreto al final de la temporada con el valor de otro día al inicio). Se establece un error de menos de un 1% en las mediciones.

En Agosto de 2020 dejó de estar operativo el contador de gasoil pero se siguieron realizando medidas de consumo a partir del nivel del depósito. En 2021 se sigue realizando las mediciones directamente desde el depósito.

Se presentan a continuación las representaciones gráficas de los consumos expuestos

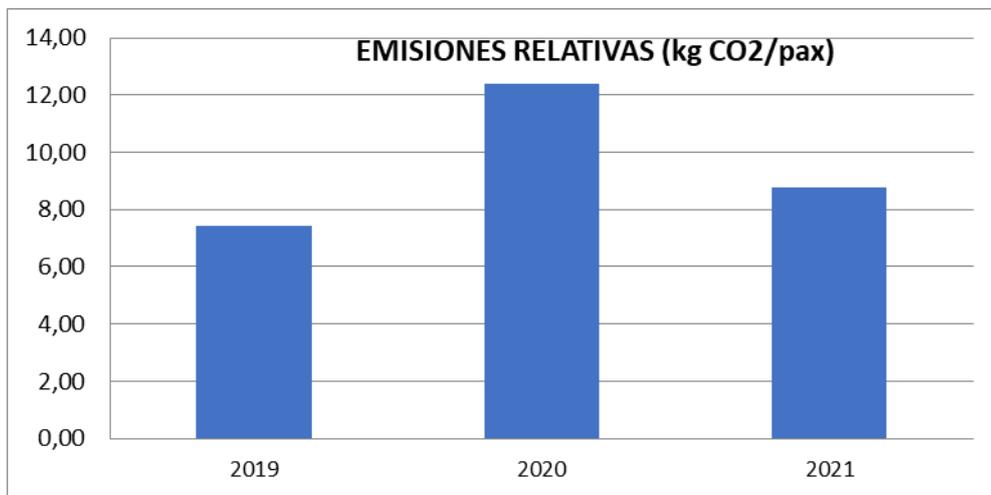


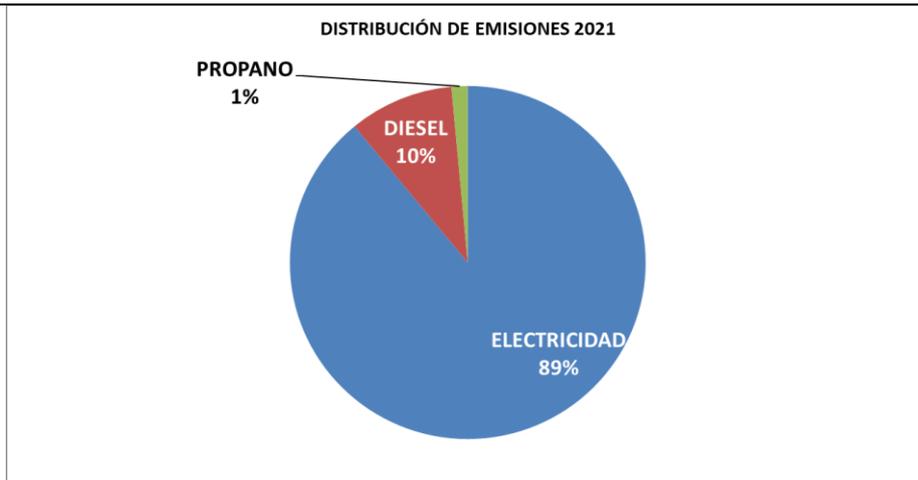
#### **DATOS DE EMISIONES 2020**

Para las cifras sobre emisiones ocurre lo mismo que para las de consumo que ya se han presentado: las emisiones totales por huésped en 2021 aumentan respecto otros años pre-pandemia y, dado lo excepcional del año, no permite ser comparada con el consumo histórico de años anteriores. Al igual que para el consumo, las emisiones totales del hotel han disminuido.

EMISIONES	AÑO	Energía (kwh)	Energía primaria (kwh)	Emisiones (Tn CO2)	COMPARATIVO MEDIA HISTÓRICOS
PROPANO	2019	35.101	36.856	8,06	24,93%
	2020	8.769	9.208	2,01	-255,64%
	2021	15.975	16.773	3,67	-37,31%
ELECTRICIDAD	2019	824.464	2.029.006	306,70	-5,61%
	2020	361.821	890.441	134,60	-132,61%
	2021	596.296	1.467.484	221,82	0,53%
DIESEL	2019	368.270	412.463	97,85	12,81%
	2020	65.033	72.837	17,28	-447,81%
	2021	89.199	99.903	23,70	-142,88%
EMISIONES TOTALES	2019	1.227.836	2.478.325	412,61	-0,65%
	2020	435.624	972.486	153,89	-169,61%
	2021	701.470	1.584.161	249,19	-13,67%

EMISIONES/ESTANCIA	AÑO	TOTALES	COMPARATIVO MEDIA HISTÓRICOS
PROPANO (kg CO2/pax)	2019	0,15	29,96%
	2020	0,16	22,30%
	2021	0,13	-19,45%
ELECTRICIDAD (kg CO2/pax)	2019	5,54	1,79%
	2020	10,85	49,40%
	2021	7,79	-5,15%
DIESEL (kg CO2/pax)	2019	1,77	18,62%
	2020	1,39	-19,36%
	2021	0,83	-89,75%
EMISIONES RELATIVAS (kg CO2/pax)	2019	7,45	6,13%
	2020	12,40	41,32%
	2021	8,75	-13,41%





### Consumo de agua

El consumo relativo de agua por huésped aumenta un 36,15%. Esto se debe a que hubo varias incidencias en la piscina que obligó a renovar el agua sumado a la disminución absoluta de la ocupación respecto años pre-pandemia, además que procesos como el riego, etc. continúan igual de manera independiente a la cantidad de ocupación.

Durante el año se realizaron seguimientos mensuales y las comparativas con el año anterior en periodos de actividad no transmitían ninguna anomalía salvo por la renovación del agua de la piscina en momentos puntuales

### RESIDUOS

#### RESIDUOS PELIGROSOS

El HOTEL ISLA DEL PINAR RESORT S.A está inscrito como Pequeño Productor de Residuos Peligrosos en el registro de Andalucía con nº 212891 en cumplimiento sobre la base del RD 833/1988 por el que se aprueba el Reglamento de Residuos Peligrosos, Ley 7/2007, de 9 de Julio, De Gestión Integrada de la Calidad Ambiental, y Decreto 73/2012, de 20 de Marzo. Para la gestión de este residuo se tiene contratada a una empresa autorizada para dicha gestión: Antonio España e Hijos S.L.

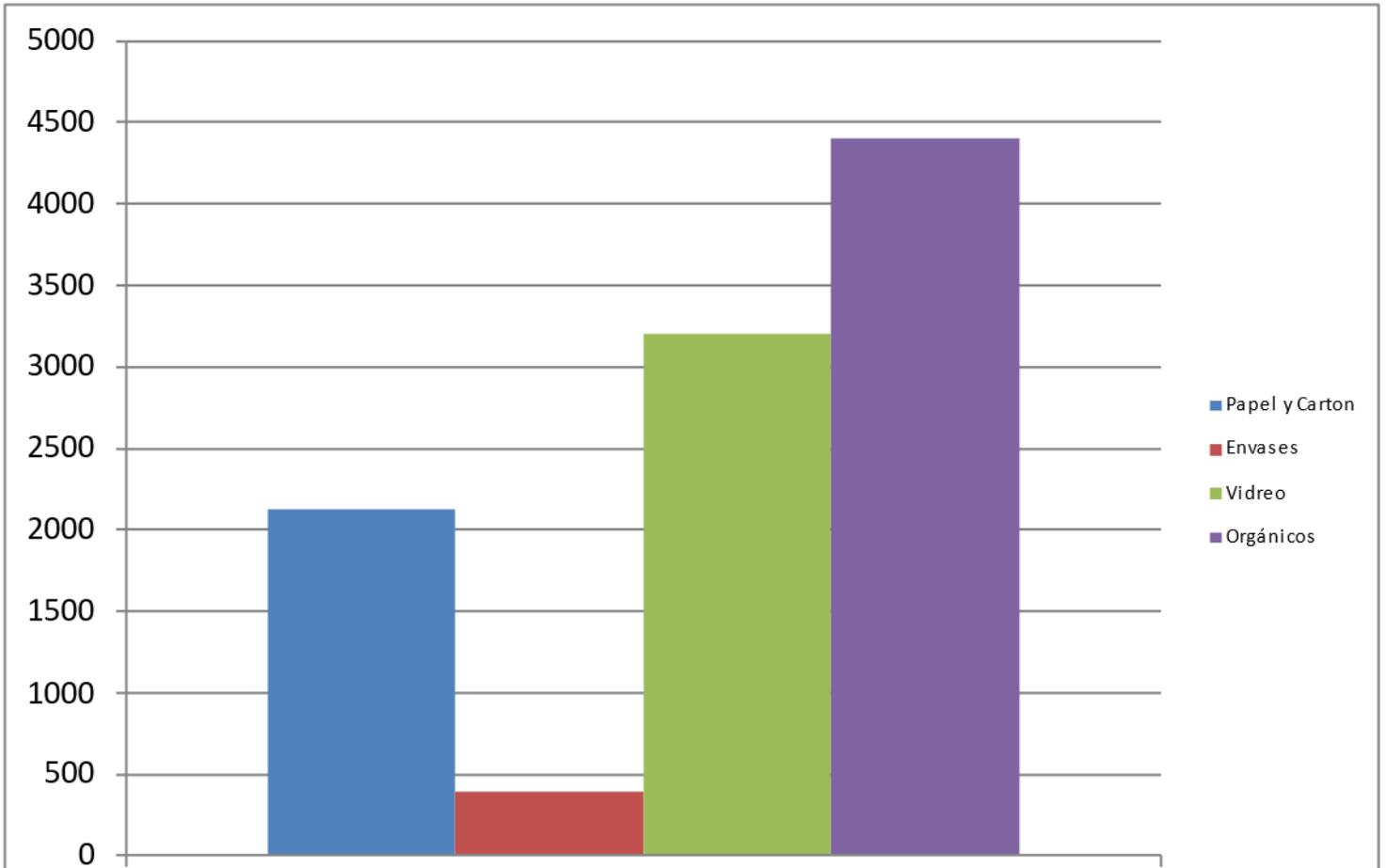
Estos residuos son depositados en sacas y contenedores indicados para su almacenaje situado en el Parking 2 hasta su recogida.

Por otro lado, la generación de residuos peligrosos se ha visto disminuida considerablemente del año 2019 al 2020, 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 al **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 2020 son las siguientes:

TOTALES RESIDUOS NO PELIGROSOS ANUAL (KG)



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:

	2020	2021
PAPEL FOTOCOP. A4 80 GR. VISTACOPY	91600	35000

BOLSA 120 X 170 SILK3 SALARIO KRAFT AUTOPEGADO	1987	950
PAPEL TERMICO 80 X 60	301	159

Tal y como puede observarse, ha tenido lugar una disminución en el consumo de papel en 2021 respecto a la temporada anterior. Esta disminución está asociado lógicamente a la pandemia mundial, al no haber estado abierto apenas tres meses.

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 de HOTEL ISLA DEL PINAR RESORT S.A, 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 2021. 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 para SENSI MAR ISLA CRISTINA PALACE HOTEL & SPA 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.

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**

- Pintura: Cambio estético del edificio, modificando el color albero, por el Azul TUI BLUE.
- Apuesta medioambiental: Se eliminan las llaves de clientes de material plástico, por otras de material Bambú.

### **Necesidades de recursos**

- Dependiendo de las necesidades humanas y de infraestructura (sobre todo aquella 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.

## **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, a pesar de la situación de Pandemia mundial, que nos ha hecho abrir apenas seis meses en todo el año 2020 y nos ha hecho realizar varios ERTES.

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.