



TUI BLUE

Isla Cristina Palace

# ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

*Sistema Integrado de Gestión · ISO 9001 · ISO 14001 · Travelife Gold*

## DATOS DEL DOCUMENTO

|               |   |
|---------------|---|
| Fecha         | 15 de mayo de 2026                              |
| Hotel         | TUI BLUE Isla Cristina Palace                   |
| Documento     | Acta de Revisión del Sistema por la Dirección   |
| Revisión      | Rev. 01   |
| Convocada por | Gerencia del Hotel                              |
| Normativa     | ISO 9001:2015 · ISO 14001:2015 · Travelife Gold |

 Español

## 1. Política de Calidad y Medioambiente

La Política Integrada de Calidad y la Política Ambiental fueron aprobadas el 1 de marzo de 2018. En la presente reunión se decide mantener dicha política, al continuar sirviendo como sistema de referencia para el establecimiento de objetivos enfocados a la mejora continua de la calidad en el proceso de prestación de servicios del hotel.

La Política de Calidad y la Política Ambiental han sido comunicadas y explicadas a todos los trabajadores durante toda la temporada 2025. Asimismo, se encuentran publicadas en la página web como medio de comunicación con las partes interesadas.

El Responsable de Calidad y Medioambiente (RCMA) ha realizado entrega de la política integrada a cada uno de los jefes de departamento, colocándola públicamente en sus respectivos puestos de trabajo para que todos los trabajadores tengan acceso a ella, así como en distintas zonas del hotel para su visualización por parte de clientes y proveedores.

## 2. Auditorías Internas

Se revisa el informe de auditoría interna correspondiente a la temporada 2025, 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 una amplia experiencia en el sector, lo que acredita su capacitación como auditor de sistemas integrados.

La auditoría del sistema de calidad y del sistema ambiental tuvo lugar durante la temporada 2025 en las instalaciones del TUI BLUE Isla Cristina Palace.

### RESULTADO

0 No Conformidades detectadas en la auditoría interna de la temporada 2025. La alta dirección valora este resultado como un reflejo de la madurez del sistema de gestión implantado y del alto grado de implicación del RCMA y de todo el personal del hotel.

## 3. Objetivos de Calidad y Medioambiente

En la presente reunión se revisa el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos para la temporada 2024-2025 y se establecen los nuevos objetivos para el ejercicio 2026. La fecha de consecución de los nuevos objetivos es el 31 de diciembre de 2026.

### Revisión de objetivos 2024-2025

#### CUMPLIDO

Objetivo 1 (Calidad): Estar entre los 15 hoteles mejor valorados de la marca TUI BLUE. — Puntuación media de satisfacción global: 8,70/10, con registros de hasta 9,2 en meses de mayor afluencia.

#### CUMPLIDO

Objetivo 2 (Medio Ambiente — Energía): El consumo de energía por huésped no superará en más de un 5% la media de consumo de años anteriores. — Energía relativa total: 20,88 kWh/pax (-3,20%). Electricidad: 15,79 kWh/pax (-2,78%), gasóleo: 4,48 kWh/pax (-4,71%), propano: 0,60 kWh/pax (-2,90%). CO<sub>2</sub>: 7,20 kg/pax (-3,11%).

#### CUMPLIDO con plan

Objetivo 3 (Medio Ambiente — Agua): El consumo medio de agua no superará en más de un 5% la media de consumo de años anteriores. — Ligero aumento por incremento de ocupación y mejoras en instalaciones. Plan de acción definido para 2026.

## Nuevos objetivos para la temporada 2026

### Obj. 1 — Calidad

Alcanzar una puntuación media de satisfacción en Wellness y Entretenimiento igual o superior a 8,50/10. Plan de acción: ampliación de actividades, mejora de instalaciones y formación específica del personal.

### Obj. 2 — Calidad / Digitalización

Digitalizar al menos el 80% de los procesos de comunicación interna entre departamentos, contribuyendo también a la reducción del consumo de papel.

### Obj. 3 — Medioambiente / Energía

Reducir la energía relativa total por debajo de 20,50 kWh/pax y evaluar la viabilidad de instalación de placas fotovoltaicas, con un potencial de reducción del consumo eléctrico de al menos el 10%.

### Obj. 4 — Medioambiente / Agua

Reducir el consumo de agua general por huésped a 0,43 m<sup>3</sup>/pax o menos, mediante nuevos contadores sectoriales, revisión del sistema de riego, reductores de caudal y seguimiento quincenal del RCMA.

## 4. No Conformidades e Incidencias

Durante la temporada 2025 se han registrado un total de 11 incidencias en el sistema de gestión, lo que supone una reducción del 54% respecto a las 24 incidencias de la temporada 2024. Todas han sido resueltas de inmediato por el departamento de Calidad.

| Área / Proceso           | Descripción   |
|--------------------------|---|
| Proveedores / Compras    | Retraso en entrega de material; subsanada el mismo día.                   |
| Recepción                | Error de registro; corregido de inmediato.                                |
| Limpiezas                | Área no revisada en tiempo; resuelta en el turno.                         |
| Piscinas / Jardines      | Incidencia menor en equipos de piscina; resuelta por mantenimiento.       |
| Comedor / Cocina         | Incidencia en suministro de producto; resuelta con proveedor alternativo. |
| Atención al cliente (x6) | 6 incidencias en recepción; resueltas durante la misma estancia.          |

Cabe destacar la ausencia total de reclamaciones formales de clientes a lo largo de la temporada 2025.

Se acuerda continuar transmitiendo al personal la importancia de registrar No Conformidades e Incidencias como mecanismo de mejora continua.

## 5. Acciones Correctivas y Preventivas

A la fecha de la presente reunión no se han establecido acciones correctivas derivadas de no conformidades graves. Las 11 incidencias registradas fueron resueltas de inmediato sin necesidad de abrir expedientes correctivos formales.

Se establece como acción preventiva para 2026 el refuerzo del control de seguimiento de proveedores clave y la implantación de un protocolo específico para la gestión de incidencias de clientes en temporada alta.

## 6. Cambios en Cuestiones Externas e Internas

## Cambios internos

El hecho más relevante de 2025 desde el punto de vista interno fue la renovación del sistema de control integral del edificio (BMS Carrier), que incorpora la gestión automatizada de climatización, iluminación, producción de ACS y recuperación de calor.

## Cambios externos

Desde el punto de vista externo, se renovó en enero de 2025 el contrato con el comercializador eléctrico Iberelctrica bajo tarifa indexada, con condiciones competitivas que permiten optimizar el coste energético del establecimiento.

Con apoyo de la consultora externa, la empresa continuará revisando y actualizando los manuales, procedimientos e instrucciones de trabajo para adaptarlos a las versiones vigentes de las normas ISO 9001 e ISO 14001.

## 7. Eficacia de las Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

La eficacia de las acciones, así como el valor del impacto establecido para cada riesgo y oportunidad, se encuentran recogidos en el registro anexo a la presente acta.

Los planes de mitigación aplicados en 2025 han demostrado su eficacia, en particular los relacionados con los riesgos energéticos y de satisfacción del cliente. El seguimiento trimestral de los riesgos se mantendrá en 2026.

## 8. Plan de Formación

La dirección continúa apostando por la formación continua del personal como pilar fundamental de la mejora de la calidad en el servicio y de la sensibilización ambiental. Acciones formativas realizadas en 2025:

- Julio 2025: Curso de Manipuladores de Alimentos para todo el personal de cocina y restauración.
- Julio 2025: Formación en segregación y gestión de residuos impartida a todos los operarios del hotel.
- A lo largo de la temporada: simulacro de derrame de vertidos y formación en planes de emergencia, con resultado positivo.

El RCMA considera óptima la asimilación de los conocimientos transmitidos, dado que en ningún momento se produjeron incidencias atribuibles a una formación deficiente.

### Plan de formación 2026:

- Sensibilización ambiental y eficiencia energética: fundamentos del nuevo sistema BMS y buenas prácticas en el uso de recursos.
- Atención al cliente y gestión de incidencias: protocolos de actuación en temporada alta.
- Manipuladores de Alimentos: renovación de acreditaciones del personal de cocina y restauración.
- Digitalización de procesos internos: uso del nuevo sistema de comunicación departamental.

*(\*) El plan de formación quedará abierto a posibles necesidades detectadas durante la temporada por el RCMA, la alta dirección o los propios trabajadores.*

## 9. Evaluación de Proveedores

- En la temporada 2025 se registraron 10 pedidos no conformes de un total de 2.486 pedidos realizados (0,40%), muy por debajo del punto crítico del 5%.
- Se mantiene el listado de proveedores actualizado. Los nuevos proveedores incorporados superaron con éxito los pedidos de prueba y fueron registrados en la Lista de Proveedores Aprobados.

- Se acuerda reforzar la comunicación con proveedores sobre el cumplimiento de compromisos ambientales.
- Para 2026 se plantea incorporar criterios de sostenibilidad ambiental en la selección y evaluación de nuevos proveedores.

## 10. Reclamaciones y Satisfacción del Cliente

Durante la temporada 2025 no se ha recibido ninguna reclamación formal de clientes. La puntuación media de satisfacción ha sido de 8,70 sobre 10.

| Categoría                | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Sept. | Oct. | Media |
|--------------------------|------|-------|-------|--------|-------|------|-------|
| Satisfacción global      | 9,20 | 8,50  | 8,95  | 8,39   | 8,90  | 9,10 | 8,84  |
| Estado general del hotel | 8,80 | 9,10  | 9,38  | 8,61   | 8,65  | 8,50 | 8,84  |
| Servicios del hotel      | 9,00 | 8,30  | 8,87  | 9,18   | 8,40  | 8,60 | 8,73  |
| Entretenimiento          | 8,50 | 7,77  | 8,75  | 8,60   | 8,80  | 7,40 | 8,30  |
| Índice de respuesta      | 8,88 | 8,42  | 8,99  | 8,70   | 8,69  | 8,40 | 8,70  |

Como área de mejora para 2026 se identifican el Wellness y el Entretenimiento, que presentan las puntuaciones más bajas respecto al conjunto de hoteles TUI BLUE.

## 11. Plan de Mantenimiento de Maquinaria

La maquinaria del hotel ha superado correctamente las revisiones programadas durante la temporada 2025. Se realizaron 44 revisiones de un total de 51 planificadas (86,3%), superando el punto crítico del 80%.

Destaca la incorporación del BMS Carrier, que permite la monitorización en tiempo real de todos los sistemas de climatización, producción de frío/calor, ACS e iluminación.

Se mantiene activo el sistema de monitorización de temperatura de las 13 cámaras frigoríficas de la cocina, con alertas automáticas ante cualquier desviación.

## 12. Recomendaciones y Sugerencias de Mejora

- Ampliar la oferta de actividades de animación y bienestar para mejorar las puntuaciones de Entretenimiento y Wellness.
- Iniciar el estudio de viabilidad para la instalación de placas fotovoltaicas en la cubierta del hotel.
- Implementar un sistema de comunicación digital entre departamentos para reducir el uso de papel.
- Incorporar nuevos contadores de agua sectoriales para identificar y reducir consumos excesivos.
- Reforzar la formación del personal en buenas prácticas ambientales, especialmente en ahorro de agua y energía.

## 13. Desempeño de los Procesos y Conformidad en los Servicios

El seguimiento de los procesos mediante indicadores se considera una herramienta muy significativa y válida para la gestión del hotel. A continuación se presenta el análisis de los indicadores de la temporada 2025:

| Indicador                       | Resultado 2025   | Valoración  |
|---------------------------------|--|-------------|
| Ind. 1 — Auditorías internas    | 0 No Conformidades detectadas. Resultado que consolida la tendencia positiva y demuestra la madurez del sistema. | ✓ EXCELENTE |
| Ind. 2 — Reclamaciones clientes | 0 reclamaciones formales durante toda la temporada 2025.   | ✓ EXCELENTE |

|                                      |  |             |
|--------------------------------------|--|-------------|
| <b>Ind. 3 — Incidencias</b>          | 11 incidencias totales en 2025, frente a 24 en 2024 y 15 en 2023. Reducción del 54%. Todas resueltas de inmediato. | ✓ MUY BIEN  |
| <b>Ind. 4 — Control de limpiezas</b> | 0 incidencias en los controles de limpieza. Cumple el punto crítico.   | ✓ EXCELENTE |
| <b>Ind. 5 — Jardinería</b>           | 7 trabajos fuera de plazo de 81 planificados (8,6%). Mejora notable respecto a 2024 (13) y 2023 (19).              | ✓ BIEN      |
| <b>Ind. 6 — Control de equipos</b>   | 44 de 51 equipos revisados en plazo (86,3%), superior al punto crítico del 80%.                                    | ✓ CUMPLE    |
| <b>Ind. 7 — Control de averías</b>   | Totalidad de averías gestionadas. Tasa de resolución en plazo del 94,7% en mayo.                                   | ✓ MUY BIEN  |
| <b>Ind. 8 — Proveedores</b>          | 10 pedidos no conformes de 2.486 (0,40%), muy por debajo del punto crítico del 5%.                                 | ✓ EXCELENTE |
| <b>Ind. 9 — Satisfacción cliente</b> | Puntuación media 8,70/10. Registros altos en mayo (9,20) y octubre (9,10).   | ✓ MUY BIEN  |

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

## 14. Aspectos Ambientales y Control Operacional

Gerencia considera válidos los aspectos ambientales identificados como significativos. El control operacional establecido y el plan de seguimiento y medición ambiental se consideran válidos, pues no se han detectado incidencias durante el control operacional realizado en 2025.

| Área / Proceso                    | Aspecto   | Tipo de impacto  | Descripción                      | F | I   | Sig. |
|-----------------------------------|-----------|------------------|----------------------------------|---|-----|------|
| Limpieza / Mantenimiento          | Aerosoles | Envases vacíos   | Residuos de envases de aerosoles | 3 | 300 | SÍ   |
| Mantenimiento                     | Agua      | —                | Consumo de agua caliente         | 1 | 280 | SÍ   |
| Instalaciones                     | Envases   | Residuos envases | Residuos de envases              | 3 | 250 | SÍ   |
| Instalaciones                     | Gasóleo   | Emisiones        | Consumo de gasóleo               | 1 | 240 | SÍ   |
| Oficina / Habitaciones / Limpieza | Agua      | —                | Consumo de agua general          | 1 | 240 | SÍ   |
| Instalaciones                     | —         | —                | Consumo de energía eléctrica     | 1 | 240 | SÍ   |

No se consideran aspectos ambientales aquellos de carácter indirecto. El RCMA ha realizado satisfactoriamente el plan de seguimiento y medición con periodicidad trimestral.

## 15. Identificación y Seguimiento de Aspectos Ambientales — Desempeño Ambiental

### Sistema de gestión energética

En 2025 se continúa utilizando el sistema de gestión energética implantado en 2017, que permite monitorizar y procesar los consumos de agua, ACS, gasóleo y electricidad.

- Sustitución del sistema de control integral del edificio: implantación de un BMS Carrier de altas prestaciones con controladores de última generación y algoritmos de secuenciación de máquinas.
- Reforma hidráulica para mejorar el aprovechamiento del calor residual de las enfriadoras, permitiendo automatizar y monitorizar el calor recuperado para la producción de ACS.

Cada día de funcionamiento se introduce el número de alojados. La plataforma calcula el ratio de consumo por alojado y lo compara con la media del mismo mes del año anterior, generando alarmas automáticas por correo electrónico/SMS cuando el consumo supera los umbrales establecidos.

### Monitorización de cámaras frigoríficas

En 2025 se continúa utilizando el sistema de monitorización de temperatura para las 13 cámaras frigoríficas de la cocina. Permite detectar incidencias de forma inmediata, asegurando que las temperaturas permanezcan dentro del rango establecido.

## Consumo energético 2025

La ocupación se sitúa en 52.478 pax (-3,98% respecto a la media histórica). Todos los ratios de consumo energético por alojado disminuyen respecto a la media de los dos años inmediatamente anteriores.

| Consumos absolutos  | 2023                  | 2024      | 2025      | Comp. media 2 años ant. | Ud.            |
|---------------------|-----------------------|-----------|-----------|-------------------------|----------------|
| OCUPACIÓN           | 47.434 / 53.808       | 55.499    | 52.478    | -3,98%                  | pax            |
| PROPANO             | 19.162 / 38.636       | 29.221    | 31.710    | -6,54%                  | kWh            |
| ELECTRICIDAD        | 867.218 / 923.024     | 850.799   | 828.659   | -6,57%                  | kWh            |
| GASÓLEO             | 166.473 / 274.009     | 239.562   | 235.249   | -8,39%                  | kWh            |
| ENERGÍA TOTAL       | 1.052.853 / 1.235.669 | 1.119.583 | 1.095.618 | -6,96%                  | kWh            |
| AGUA GENERAL        | 22.013 / 22.172       | 22.895    | 23.619    | +4,82%                  | m <sup>3</sup> |
| AGUA CALIENTE (ACS) | 2.131 / 2.552         | 2.245     | 2.452     | +2,23%                  | m <sup>3</sup> |

| Consumo / estancia (ratios) | 2023            | 2024   | 2025   | Comp. media 2 años ant. | Ud.                 |
|-----------------------------|-----------------|--------|--------|-------------------------|---------------------|
| PROPANO                     | 0,7180 / 0,4000 | 0,5265 | 0,6042 | -2,90%                  | kWh/pax             |
| ELECTRICIDAD                | 18,28 / 17,15   | 15,33  | 15,79  | -2,78%                  | kWh/pax             |
| GASÓLEO                     | 3,51 / 5,09     | 4,32   | 4,48   | -4,71%                  | kWh/pax             |
| ENERGÍA RELATIVA TOTAL      | 22,20 / 22,96   | 20,17  | 20,88  | -3,20%                  | kWh/pax             |
| AGUA GENERAL                | 0,4634 / 0,4121 | 0,4125 | 0,4501 | +9,16%                  | m <sup>3</sup> /pax |
| AGUA CALIENTE (ACS)         | 0,0449 / 0,0474 | 0,0405 | 0,0467 | +6,34%                  | m <sup>3</sup> /pax |

(\*) El comparativo se calcula con la media aritmética de los 2 años inmediatamente anteriores.

Los resultados confirman que las inversiones realizadas en eficiencia energética están produciendo un impacto positivo y sostenido.

## Datos de emisiones 2025

| Emisiones           | 2023 kWh              | 2023 Tn CO <sub>2</sub> | 2024 kWh  | 2024 Tn CO <sub>2</sub> | 2025 kWh  | 2025 Tn CO <sub>2</sub> | Comp.  |
|---------------------|-----------------------|-------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-------------------------|--------|
| PROPANO             | 19.162 / 38.636       | 4,40 / 8,87             | 29.221    | 6,71                    | 31.710    | 7,28                    | -6,54% |
| ELECTRICIDAD        | 867.218 / 923.024     | 322 / 343               | 850.799   | 316,50                  | 828.659   | 308,26                  | -6,57% |
| GASÓLEO             | 166.473 / 274.009     | 44,2 / 72,8             | 239.562   | 63,65                   | 235.249   | 62,50                   | -8,39% |
| TOTAL               | 1.052.853 / 1.235.669 | 371 / 425               | 1.119.583 | 386,86                  | 1.095.618 | 378,04                  | -6,78% |
| Emisiones relativas | —                     | 7,83 / 7,90 kg/pax      | —         | 6,97 kg/pax             | —         | 7,20 kg/pax             | -3,11% |

Las emisiones totales de CO<sub>2</sub> por huésped en 2025 (7,20 kg CO<sub>2</sub>/pax, -3,11%) disminuyen respecto a años anteriores, consolidando la tendencia a la reducción de la huella de carbono. La distribución continúa liderada por la electricidad (81,5%), seguida del gasóleo (16,5%) y el propano (1,9%).

## Consumo de agua

El consumo relativo de agua general por huésped ha aumentado respecto al año anterior (0,4501 m<sup>3</sup>/pax, +9,16%), motivado principalmente por un mayor uso de instalaciones y algunas fugas puntuales identificadas y subsanadas. Para 2026 se implantará un control más exhaustivo con nuevos contadores sectoriales.

## 16. Residuos

### Residuos peligrosos

El hotel está inscrito como Pequeño Productor de Residuos Peligrosos en el Registro de Andalucía con nº 212891. Los residuos peligrosos son depositados en sacas y contenedores en el Parking 2, hasta su recogida por empresa autorizada.

### Residuos no peligrosos

Se generan residuos no peligrosos propios del funcionamiento habitual (papel y cartón, envases de plástico, vidrio y residuos orgánicos). El consumo de papel fotocopiadora A4 en 2025 ha sido de 89.800 hojas (ligera reducción respecto a 90.700 en 2024). La desinfección del agua de las piscinas se realiza mediante electrólisis, sin necesidad de compuestos químicos con cloro.

## 17. Atmósfera — Emisiones de Calderas

El hotel está clasificado «sin grupo» dentro del epígrafe 02 01 03 03 «calderas de potencia térmica nominal < 2,3 MWt» y no tiene ninguna obligación de control de contaminación atmosférica. El mantenimiento preventivo de calderas es realizado por empresa especializada cumpliendo con todos los requisitos del RITE.

## 18. Revisión de Requisitos Legales

Se han revisado los requisitos legales y medioambientales que afectan a la actividad del hotel. Los requisitos se consideran válidos y actualizados a enero de 2026. Se realizará una reevaluación 6 meses después, tal y como indica el procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales.

## 19. Comunicaciones de Partes Interesadas

A lo largo de la temporada 2025 se han establecido comunicaciones con los proveedores, habiéndose recibido todos los certificados y documentación requeridos. La evidencia consta en el registro ACREDITACIONES PROVEEDORES. La política integrada ha sido comunicada a las partes interesadas a través de la página web del hotel.

## 20. Anteriores Revisiones del Sistema

Pasados ya varios años desde la obtención de los certificados ISO 9001 e ISO 14001, el sistema de gestión representa un modelo eficaz y consolidado para asegurar la calidad de los servicios prestados y como guía para la mejora continua.

- Se ha definido más claramente la metodología de control de inspecciones de cada departamento.
- Se han realizado acciones de formación en sensibilización ambiental a todos los operarios del hotel.
- Se ha iniciado el proceso de evaluación de la apuesta medioambiental con placas fotovoltaicas.

Se considera que se ha establecido un mayor control sobre cada uno de los procesos clave identificados en el alcance de certificación, con ajustes y mejoras significativas en el ámbito de la gestión energética.

## 21. Acciones y Decisiones para la Mejora de la Eficacia del Sistema

### Acciones referentes a la eficacia del sistema

- Implantar un sistema de comunicación digital entre departamentos para reducir el uso de papel y mejorar la trazabilidad.
- Reforzar la metodología de control de inspecciones en los departamentos con mayor margen de mejora.
- Incorporar nuevos contadores de agua sectoriales para mejorar el seguimiento y control del consumo hídrico.

### Acciones referentes a la mejora del servicio

- Diseñar un plan de mejora específico para las áreas de Wellness y Entretenimiento.
- Iniciar el estudio de viabilidad para la instalación de placas fotovoltaicas en cubierta.

### Necesidades de recursos

Se evaluarán las necesidades de recursos humanos y de infraestructura para el ejercicio 2026, con especial atención a aquellos recursos que contribuyan a mejorar la eficiencia energética, la gestión hídrica y la calidad del servicio.

## 22. Resultado de la Revisión Ambiental

Tanto la política ambiental como la política integrada siguen demostrando el compromiso de la mejora continua. Los resultados energéticos de 2025 son especialmente positivos y avalan las inversiones realizadas.

Los objetivos ambientales 2024-2025 han sido alcanzados en materia energética. El consumo de agua representa el área de mayor atención para 2026, con un plan de acción concreto ya definido.

Para el próximo ejercicio, se reforzará la colaboración con organismos públicos y privados para obtener información actualizada sobre prevención de la contaminación. Se seguirá potenciando la responsabilidad de los operarios en la reducción y correcta segregación de residuos.

## 23. Conclusiones

Las conclusiones de la revisión del sistema integrado de gestión correspondiente a la temporada 2025 son, en general, de gran satisfacción. La mayoría de los aspectos relacionados con el sistema han seguido adaptándose e integrándose, con resultados que en varios indicadores superan los del ejercicio anterior.

- La ausencia de No Conformidades en la auditoría interna y de reclamaciones de clientes.
- La reducción del 54% en el número de incidencias respecto al año anterior.
- La mejora de todos los ratios energéticos por huésped gracias a las inversiones en eficiencia energética.
- El mantenimiento de una puntuación de satisfacción de clientes de 8,70 sobre 10.

La dirección agradece a todos los trabajadores el esfuerzo realizado a lo largo de la temporada 2025 para que el sistema integrado de gestión y la consecución de los objetivos hayan continuado su senda de mejora continua.

En la presente reunión se establecen los nuevos objetivos de Calidad y Medioambiente para 2026, con metas concretas y medibles orientadas a la mejora continua en satisfacción del cliente, eficiencia energética, gestión hídrica y digitalización de procesos.