

Puntos a tratar

- Política y objetivos de Calidad y Medioambientales vigentes.
- Informe de auditorías internas y/o externas de calidad y medioambiente.
- Revisión de las No conformidades encontradas.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de la eficacia de las acciones correctivas y/o preventivas impuestas.
- Reclamaciones/sugerencias de los clientes y nivel de satisfacción de los mismos.
- Planificación de Plan de Formación
- Resultados y evaluación de las acciones formativas impartidas a los empleados.
- Reclamaciones a proveedor, evaluaciones y reevaluaciones.
- Mantenimiento de equipos según planes de mantenimiento.
- Cambios que puedan afectar al sistema de gestión.
- Recomendaciones para la mejora.
- Datos obtenidos de los procesos llevados a cabo dentro de la empresa.
- Identificación y evaluación de aspectos ambientales, para revisar que se adapte a la empresa.
- Control y Seguimiento de los aspectos ambientales significativos.
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas

Conclusiones

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE:

La política Integrada de Calidad y la Política Ambiental fueron aprobadas con fecha 01 de noviembre de 2011. Se trataba de la primera emisión de la citada política, no habiendo sufrido cambio alguno en el año 2015.

La política de Calidad y la política Ambiental han sido comunicadas y explicadas a todos los trabajadores de la organización, así mismo se propuso como acción de mejora para el año 2014 colgarla en la página web para estar visible a todos nuestros proveedores y clientes. Finalmente se ha instalado en la página web en la apertura de 2015.

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 departamento, colocándola públicamente en su respectivo puesto de trabajo para que todos los trabajadores tengan acceso a la misma.

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 04 de Septiembre de 2015 en las instalaciones del HOTEL SENSIMAR ISLA CRISTINA PALACE & SPA. La auditoría de Medioambiente se realizó en las mismas dependencias.

En el informe de Auditoría interna del sistema de calidad y ambiental quedaron reflejadas **5 No Conformidades**. De todas ellas se han abierto acciones correctivas, que pasarán a ser revisadas en la presente reunión.

A pesar del aumento en la detección de las desviaciones detectadas durante el año 2015, la alta dirección se encuentra muy satisfecha de haber obtenido esta puntuación, pues se han ido aumentando los controles a realizar en el sistema de gestión, de ahí que puedan surgir mayor 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 2015:

Objetivo 1(CALIDAD): El objetivo se dará por cumplido cuando hayamos sido incorporados en la lista Sensimar como uno de los 10 más recomendados. Es un objetivo ambicioso, teniendo en cuenta que en 2015 hay 20 hoteles más que en 2014

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 Sensimar, al haberse aumentado el número de la cadena año tras año. Éste mismo objetivo se fijó ya en el año 2014 pero incorpora una dificultad añadida dado que cada año se suman hoteles dentro de la marca Sensimar. Se decidió asumir este objetivo tan ambicioso dado el servicio de calidad ofrecido y la experiencia y trayectoria de la empresa en el sector.

A continuación se resume el seguimiento de las metas intermedias planteadas inicialmente en el objetivo:

Meta 1: Para una mayor reacción ante un problema de salud tipo Cardiopulmonar, se propone implantar un sistema de reanimación automático. Se imparte un curso por una Médico titulada, a varios empleados del Hotel, para ante una situación del tipo parada cardiaca, etc.. Podemos actuar y hagamos de apoyo al 061 hasta que estos lleguen al Hotel y puedan asistir al paciente. Se instala el equipo en la Recepción del Hotel

Meta 2: Incrementar el horario de apertura de Spa dada la demanda de años anteriores y con el objetivo de que repercuta en una mejora de satisfacción del servicio prestado. Se decide dar servicio de Spa los domingos, quedando pues abierto todos los días de la semana.

Meta 3: Cursos para empleados de diferentes departamentos del Hotel. Se realizan varios cursos "online", para los departamentos de Cocina y Mantenimiento (Cursos de varios idiomas) para reforzar conocimientos, Departamento de Spa (Técnica de ventas) y Recepción Idiomas

Finalmente se consiguió el objetivo, al estar entre los 10 más recomendados, aún habiéndose visto aumentado el número de hoteles de la cadena.

Objetivo 2 (MEDIO AMBIENTE): El objetivo se dará por cumplido cuando al contabilizar los consumos medios de energía se produzca una reducción del 1 % por número de huéspedes alojados en el hotel en el año 2015 (14,69 kwh/huesped)

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 su control el RCMA ha establecido un indicador ambiental donde se controla el consumo de energía en función del número de huéspedes.

A continuación se resume el seguimiento de las metas intermedias planteadas inicialmente en el objetivo:

Meta 1: En la zona del Porche y lámpara colgante de la zona AB se plantea sustituir las bombillas de 28w por otras de tecnología LED. Realizamos un pedido de 40 bombillas Led de 3 w, que pasan a sustituir a las anteriores de 28 w, lo que reduce de forma considerable el consumo.

Meta 2: Sustituir 120 elementos actuales de iluminación tipo Fluorescentes situados en varias zonas del Hotel. de 58w, pasando a Led de 18w. Realizamos un pedido de 120 Elementos Led de 18 w, que pasan a sustituir a las anteriores de 58 w.

Meta 3: Sustituir 52 elementos actuales de iluminación tipo Fluorescentes situados en varias zonas del Hotel. de 36w, pasando a Led de 22 w. Realizamos un pedido de 52 Elementos Led de 22w, que pasan a sustituir a las anteriores de 36 w

Meta 4: Colocación de sensores de movimiento en ascensores del Hotel. Orona activa un sistema en los ascensores, por el cual cuando alguien entra, este permanece apagado, y se enciende cuando detecta el movimiento y le da al botón de la planta a la cual desea dirigirse

A fecha de la presente reunión se encuentra realizado el seguimiento de consumo de energía, comprobándose que se ha reducido el consumo de energía por huésped durante la temporada 2015 hasta un total de 14,66 Kwh/huésped.

Objetivo 3 (MEDIO AMBIENTE): Disminución del 3 % AL VALOR DEL 2014 (0,55) en la tasa por cliente de residuos no peligrosos generados por huésped.

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.

A continuación se resume el seguimiento de las metas intermedias planteadas inicialmente en el objetivo:

Meta 1: MEDICAMENTOS: Se consiguen contenedores especiales para la segregación de diferentes tipos de medicamentos. A través de la empresa "Nantia", colocamos 1 contenedor de Residuos peligrosos para medicamentos como jeringuillas u otros, y 1 contenedor para medicamentos caducados, etc... Esto evita tener estos residuos (algunos peligrosos), con otro tipo de residuos no peligrosos.

Meta 2: Campaña HORECA para conseguir una mayor calidad turística de la zona promoviendo el reciclaje monomaterial de vidrio. Se colocan 2 nuevos contenedores con sistema vacri, especialmente diseñado para el Hotel, y la entrega de 10 cubos de 120 litros de capacidad que disponen del sistema vacri también, con el consiguiente ahorro de tiempo que necesitaría cualquier empleado a la hora de ir reciclando envase a envase, y evitando se caigan al suelo o se rompan y esto cause algún tipo de corte o accidenta al trabajador.

Meta 3: Reutilización comida Bufett. Se reutiliza el sobrante del Buffet de clientes, y se ofrece en el comedor del personal. Con esta acción se reduce la merma de alimentos.

A fecha de la presente reunión se encuentra realizado el seguimiento de la generación de residuos no peligrosos por huésped, comprobándose una disminución considerable pues hemos alcanzado un valor de 0,16, dándose por conseguido el objetivo propuesto.

Objetivo 4 (MEDIO AMBIENTE): El objetivo se dará por cumplido cuando al contabilizar los consumos medios de productos Químicos, se produzca una reducción del 5 % (0,085) por número de hspedes alojados en el hotel respecto al año 2014.

A continuación se resume el seguimiento de las metas intermedias planteadas inicialmente en el objetivo:

Meta 1: Poner la lavadora a su máxima capacidad. Se realizan lavados con la máquina totalmente llena. Esto conlleva un menor consumo de productos y un ahorro también en agua y electricidad.

Meta 2: Fregar el suelo sin baldear agua, solo con fregona normal; No dosificar manualmente los productos de limpieza, emplear los dosificadores automáticos. Con estas acciones se pretende conseguir un uso de agua menor para la limpieza, y de productos, un ahorro en las labores diarias.

Meta 3: Poner los lavavajillas llenos, a su máxima capacidad. Se implanta desde el principio de la temporada y esperamos conseguir el objetivo marcado de bajar el consumo de productos, y como objetivo paralelo el ahorro en agua y electricidad.

Hemos alcanzado un valor medio de 0,085 , por lo que damos por conseguido este objetivo.

Objetivo 5 (MEDIO AMBIENTE): Sacar un mínimo de "9" en el índice de satisfacción del cliente, frente al comportamiento medioambiental del hotel. (Cuestionarios _TUI).

A continuación se resume el seguimiento de las metas intermedias planteadas inicialmente en el objetivo:

Meta 1: Para asegurar el máximo nivel de satisfacción de nuestros clientes y la mejora continua de sus procesos, mediante el cumplimiento de los Objetivos de Calidad establecidos por la empresa, siendo además

la satisfacción de nuestros huéspedes la única base sólida para la sostenibilidad y crecimiento de la empresa, Se incluyen en 3 idiomas la política de Calidad y Medio Ambiente (Español, Alemán e Inglés). Actualización de la información medioambiental incluida en la página Web, (política y declaración medioambiental)

Meta 2: Ofrecer a los clientes la posibilidad de realizar una visita guiada por las instalaciones del hotel, para que puedan ver las medidas que tiene tomadas el hotel para preservar el medio ambiente. Aprovechando la visita que el GRM realiza una vez en semana con los clientes, se informa a los clientes de todas las medidas medioambientales que el Hotel tiene en práctica.

Meta 3: Dar a conocer a nuestros clientes, todas las medidas ambientales que el Hotel tiene implantadas, para que hagan uso de ellas. A la imprenta Doñana se le encarga realizar unos Flyers, los cuales se reparten en todas las habitaciones, a la vista de todos los clientes, donde se reflejan todas las medidas medioambientales del Hotel.

A fecha de la presente reunión se evidencia que se ha conseguido una puntuación media de 8,45, por lo que no hemos conseguido este objetivo a falta de 0,55 puntos, entendiendo debemos reforzar la comunicación sobre el comportamiento ambiental del Hotel, a nuestros clientes.

Objetivos planteados para 2016: Se dará esta información en el próximo informe anual correspondiente al ejercicio 2016.

NO CONFORMIDADES/ INCIDENCIAS:

Se han encontrado multitud de No conformidades/incidencias asociadas a diferentes procesos de la empresa. A pesar que existen muchas, en más del 80% han sido detectadas por el personal de la empresa, lo que denota el alto grado de implicación de todos los operarios con el sistema de gestión y con la detección de incidencias para la mejora de los procesos de la organización.

Las incidencias detectadas por procesos son las que siguen:

- Equipos → 19 incidencias.
- Con operarios → 1 Incidencias.
- Clientes → 12 incidencias
- Reclamaciones de clientes → 3 incidencias
- Con proveedores → 20 incidencias.
-

Todas ellas se encuentran recogidas según lo especificado en el documento "PR 13 Gestión de No Conformidades" estableciéndose Disposiciones Inmediatas, Propuesta de Solución así como Seguimiento de las Acciones.

En todos los casos la valoración de la Eficacia de cada una de las acciones acometidas se establece como **positiva, al haberse solucionado casi de inmediato en el 100% de los casos.**

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:

Las ACCPP abiertas hasta la fecha son derivadas de las desviaciones identificadas por la Auditora Interna, pues en la auditoría externa realizada el pasado mes de Septiembre de 2015 no se detectó ninguna. Realizando un análisis de cada una de ellas, se han llegado a las siguientes conclusiones:

DE 01/15. Cerrada. Se evidencian puestos de trabajo no identificados en el organigrama, no existiendo tampoco la correspondiente ficha de puestos, en contra de lo especificado en el PR-04. Ejemplo:

Recepcionista de Noche, Socorrista, Hamaquero y Piscinero-

Ya están todos los puestos identificados en el organigrama, con sus fichas de puestos correspondientes
Se considera por tanto eficaz la medida correctiva implantada en el sistema de gestión.

DE 02/15. Cerrada. En contra de lo especificado en el PR04, las fichas de personal no se encuentran actualizadas con la formación recibida en la empresa. Ejemplo: sensibilización ambiental.

Se revisan todas las fichas de personal una a una, y se rellenan las fichas que no tienen esta información cumplimentada. Así mismo, y para que no vuelva a ocurrir la desviación detectada, se colocará nota de aviso en ordenador recordando que se deben de actualizar siempre las fichas de personal cada vez que un operario reciba una nueva formación

Ya están todas las fichas de personal actualizadas, así como creada la nota de aviso.

Se decide dejar abierta la presente acción correctiva hasta comprobar que todas las fichas de personal se van actualizando continuamente (plazo de tres meses).

Se considera eficaz la medida correctiva implantada en el sistema de gestión.

DE 03/15: Cerrada. No se evidencia la ficha de puestos del ayudante de cocina.

Se revisa el PR04, y se realiza la "Ficha de Puesto" de Ayudante de cocina que no se encontraba, y se añade al Organigrama.

Aparte se aprovecha y se comprueba que no falten otras Fichas de Puestos, y se actualiza tanto el PR04 como el Organigrama.

Así mismo, antes de la revisión del sistema por dirección de cada año, se comprobará que no han existido cambios en el organigrama.

Ya están todos los puestos identificados en el organigrama, con sus fichas de puestos correspondientes.

Se decide dejar abierta la presente acción correctiva hasta comprobar que el organigrama se encuentra actualizado (plazo de siete meses).

A fecha de la presente reunión ya se encuentra el organigrama actualizado, al no haberse producido cambios en el mismo desde su modificación.

DE 04/15: Cerrada. En el contenedor de Fluorescentes hay Aerosoles (2 botes) --- Mala segregación

Se habilita un nuevo Bidón para poder depositar los Aerosoles que haya que tirar, y se pone la pegatina correspondiente, para identificar bien el Bidón y no haya confusiones a la hora de tirar los residuos. Se habla con la Gobernanta, la cual informa a su departamento de la correcta forma de tirar estos residuos peligrosos en su correspondiente recipiente en el parking 2.

Se decide dejar abierta la presente acción correctiva hasta comprobar que se va segregando correctamente los residuos generados (plazo de tres meses).

A fecha de la presente reunión se comprueba la correcta segregación de los residuos de fluorescentes, dándose por tanto por cerrada la acción correctiva propuesta.

DE05/15: Cerrada. No se definen claramente los criterios de consecución de cada uno de los objetivos MA establecidos por la organización.

Ya están definidos los criterios de consecución de los objetivos ambientales. Se deja abierta la presente acción correctiva hasta comprobar que en los próximos objetivos planteados se encuentran bien definidos los criterios de consecución de cada uno de ellos.

Se comprueba la correcta definición de objetivos de calidad y medio ambiente, denotándose que supone una mejora en la eficacia de cada uno de los procesos definidos en el alcance de certificación.

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 ha decidido para el siguiente año realizar los siguientes cursos:

- Un curso sobre Alemán para algunos de los trabajadores con los que contamos; previsto para el segundo semestre del presente año.
- Un curso sobre Inglés para algunos de los trabajadores con los que contamos; previsto para el segundo semestre del presente año.
- Charla formativa por parte de la empresa auditora de Calidad y Medioambiente sobre sensibilización ambiental a todo el personal de la organización, durante el segundo semestre del año 2016.
- Curso de uso y manejo de desfibrilador para ser de esta forma el único Hotel de esta zona cardioprotegido.

Evaluación de formación a trabajadores durante el año 2015:

Durante el año 2015 se han realizado la siguiente relación de cursos de formación:

MARCOS		
M183 = APPCC		
COCINA		
N062 = DIEGO RIVERA ORIHUELA		
N065 = ANTONIO ALONSO LERMA		
N065 = ANTONIO REAL DOMINGUEZ		
JOSE FLORES		
L024 = COACHING		
RECEPCION		
N008 = DANIEL MAURIÑO GUERRERO		
N012 = VIRGINIA PRIETO BENTO		
N040 = JESSICA DOMINGUEZ GOMEZ		
N094 = MIGUEL ANGEL BERRAQUERO GALLARDO		
SPA		
ROCIO ROMERO	000.7	Asesoramiento y venta de productos y servicios para la imagen personal

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. Del mismo modo gerencia ha decidido realizar un simulacro de incendio para el año 2015.

Para la temporada 2016, se plantea utilizar los cursos de bonificación de la SS en función de las necesidades detectadas por el propio personal o bien por el RCMA.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES:

- No se detectaron No Conformidades a proveedores, sin embargo sí se han detectado leves incidencias en determinados pedidos (más en concreto 20 durante el año 2015), las cuales fueron subsanadas en cortos períodos de tiempo.
- 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, hemos recibido una reclamación formal por parte de nuestros clientes, la cual fue contestada por la dirección del hotel en los plazos legalmente establecidos (se debía que durante una "Cena de Gala" el cliente quería entrar en el restaurante con pantalón corto y no se podía ir con esa vestimenta).

En cuanto a la satisfacción del cliente, queda todo documentado en el PR10 Satisfacción de clientes, a través de las encuestas de satisfacción -que pasaron a ser mensuales durante la temporada 2014- por parte de Sensimar, y del **RE01-PR10 Registro Actas Cuestionario Sensimar** 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.

PLAN DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA.

La maquinaria con la que trabaja actualmente el HOTEL SENSIMAR ISLA CRISTINA PALACE & SPA ha pasado las revisiones programadas correctamente durante el año 2015, no habiéndose registrado incidencias graves en su mantenimiento.

No obstante, cualquier incidencia leve sufrida a lo largo de la temporada, queda recogida en el **RE01-IT01 Registro de Incidencias** y en el **informe mensual de mantenimiento preventivo de Manténica Mantenimiento Integral** así como en el **informe de apertura de nuestro técnico homologado Jaime Mas, 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:

Se han recibido varias sugerencias de mejora por parte del personal. Dichas sugerencias quedan recogidas en el **PR03 Revisión por dirección en Registros Rellenos**. Por otro lado, también se recogen sugerencias en el **RE01-PR10 Registro Actas Cuestionario Sensimar** fruto de los resultados, quejas y/o sugerencias de los clientes:

- Ana la Gobernanta, nos informa que las chicas que realizan la limpieza de las zonas comunes, empiezan a tener algún olor de espalda por tener que llevar en peso el cubo de fregona por todo el hotel, llevarlo a vaciar, llenar etc→ Nuestro Jefe de Compras hace las gestiones pertinentes por orden de nuestra dirección, y compramos 1 cubo especial de fregona con ruedas. De esta forma, conseguimos un servicio mejor y evitamos cualquier tipo de lesión en el trabajo para las limpiadoras.
- Por la dificultad que conlleva el mover algunos carros de limpieza de algunas limpiadoras (en especial 2 de ellos), la Gobernanta propone que se vayan sustituyendo los actuales por otros en mejor estado, ya que después de 14 años los actuales ya dan algunos problemas→ Nuestro Jefe de Compras hace las gestiones pertinentes por orden de nuestra dirección, y compramos 2 carros nuevos, que sustituyen los que están en mal estado. De esta forma, conseguimos un servicio mejor y más calidad de trabajo para las limpiadoras
- Jefe de cocina: Con el objetivo de mejorar el servicio de cocina sería adecuado disponer de otro Horno aparte del que ya disponemos (Rational), el cual ayude a dar un mayor servicio, y en el caso de avería, el Jefe de cocina disponga de una segunda alternativa. De esta manera, ofreceremos una garantía mayor en el servicio que ofrecemos a nuestro cliente→ Se contacta con un José Brito (salones Isla Cristina), el cual nos vende un Horno de la Marca "Coven", de la misma capacidad que el que ya tenemos, por lo que doblamos en cantidad, las opciones de cocinado en lo que a Horno se refiere.
- EL Maitre nos informa que los contenedores de Vidrio que tenemos, son poco prácticos a la hora de reciclar, ya que hay que vaciar uno a uno las botellas, y esto conlleva mucho tiempo, peso para el trabajador, y peligro de cortarse al coger alguna botella→ Contactamos con la empresa "Ecovidrio", y justamente nos informan de una campaña en la que están renovando los contenedores de vidrio, por otros con sistema Hidráulico, que coge los contenedores de 40 L y los vacía automáticamente. Nos cambian 2 Contenedores Grandes y nos facilitan 10 contenedores pequeños de 40 L.

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 asociados al procedimiento 03 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. A fecha de la presente reunión se disponen de datos para algunos de los indicadores.

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

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

Se han detectado 5 desviaciones en la auditoría interna realizada el pasado año 2015, no habiéndose repetido desviaciones de una auditoría a otra (al contrario que ocurrió en el año 2014, donde sí se repitieron varias). Esto denota el alto grado de implicación del RCMA con la buena llevanza del sistema de gestión

- **INDICADOR 2: CONTROL DE RATIO DE OCUPACIÓN.** Este indicador se trata de un indicador comercial, por lo que queda recogido en el programa interno de la empresa (Mostel Hotel). No obstante hemos extraído los datos y hemos obtenido más de 2.000 huéspedes en el año 2015, lo que denota la alta confianza que los clientes depositan en nuestros servicios pues cada año va a más.

- **INDICADOR 3: RECLAMACIONES DE CLIENTES.** Se comprueba que hemos tenido ninguna reclamación de clientes durante toda la temporada. La organización se encuentra muy satisfecha dado el número de clientes que se han hospedado en el hotel.

- **INDICADOR 4: INCIDENCIAS.** Se comprueba que han existido un total de 53 incidencias entre clientes, departamento de recepción, mantenimiento, compras, proveedores, etc. la organización considera muy satisfecha este dato, dado el volumen de trabajo que se genera en la empresa. A pesar que se han visto aumentadas respecto al año 2014, la alta dirección considera que es debido a que muchos operarios están cada vez más concienciados con el sistema de gestión de calidad y se preocupan de detectar incidencias para su corrección para que no vuelva a ocurrir.

- **INDICADOR 5: CONTROL DE LIMPIEZAS.** Se trata de un indicador quincenal de control de limpieza por parte de la gobernanta. En esta temporada 2015 se han obtenido 7 incidencias pasando pues de tener cero en 2014 a tener siete en 2015, creyendo la alta dirección que es debido a las exigencias cada vez mayores de la gobernanta en los servicios de inspecciones, lo que demuestra su profesionalidad.

- **INDICADOR 6: CONTROL DE JARDINERÍA.** En cuanto a los trabajos de jardinería, todos ellos se han efectuado en su plazo estipulado a excepción de uno que fue debido a que el jardinero se encontraba mal de salud y de forma correcta. No obstante la zona de jardín del hotel se ha visto significativamente mejorada desde la subcontratación de la empresa externa.

- **INDICADOR 7: 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 8: 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. Comentar el alto grado de implicación de todo el personal en averías simples que ellos mismos proceden a reparar, pues se han detectado más que durante el año 2014. El punto crítico no se ha visto superado en ningún momento, denotando también el alto grado de implicación de nuestro personal de mantenimiento.

- **INDICADOR 9: 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 un total de 20 pedidos no conformes, por encima de los 11 del año 2014 (creemos que debe a que durante este año el personal está más concienciado con el sistema de gestión y detectan y registran más incidencias con proveedores con muy pequeñas que sean). El volumen de pedidos no conformes es muy satisfactorio dado el total de pedidos realizados durante la temporada. Por otro lado, se tratan de incidencias puntuales que no se han repetido y por tanto no se ha derivado ninguna no conformidad de los mismos.

- **INDICADOR 10: 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 Sensimar 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 10/04/2015.

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	Envases de productos químicos	Envases vacíos	Residuos de envases de sustancias peligrosas	3	300	6,28	6,29	SI
Limpieza / Mantenimiento	Aerosoles	Envases vacíos	Residuos de envases de aerosoles	3	300	6,28	12,58	SI
Mantenimiento	Envases de pintura	Restos de pintura	Residuos de restos de pintura	3	300	6,28	18,87	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	Gas natural	Emisiones	Consumo de Propano	1	240	5,03	35,01	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
Mantenimiento	Agua	-	Consumo de agua de riego	1	240	5,03	50,10	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.

CONSUMO ENERGÉTICO

En cuanto al consumo de energía eléctrica, el hotel Sensimar Isla Cristina Palace & Spa dispone de la instalación debidamente legalizada ante industria, *se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión, habiéndose realizado la última inspección por un Organismo de Control Autorizado en el año 2012, teniéndose por tanto que realizar la próxima en el año 2017.*

Además dispone de una instalación de alta tensión que también ha pasado las revisiones que le aplican según el RD 3275/1982, *teniendo que realizar la próxima revisión por OCA en el presente año 2016*

El suministro de energía eléctrica Endesa (Empresa Nacional de Electricidad S.A.)

Todos los trabajadores de la empresa (los cuales van recibiendo formación continua año tras año), subcontratas (a los cuales se les exige un correcto comportamiento ambiental) son responsables en general, de aplicar buenas prácticas para el consumo de energía eléctrica de acuerdo a las instrucciones derivadas de sus manuales específicos

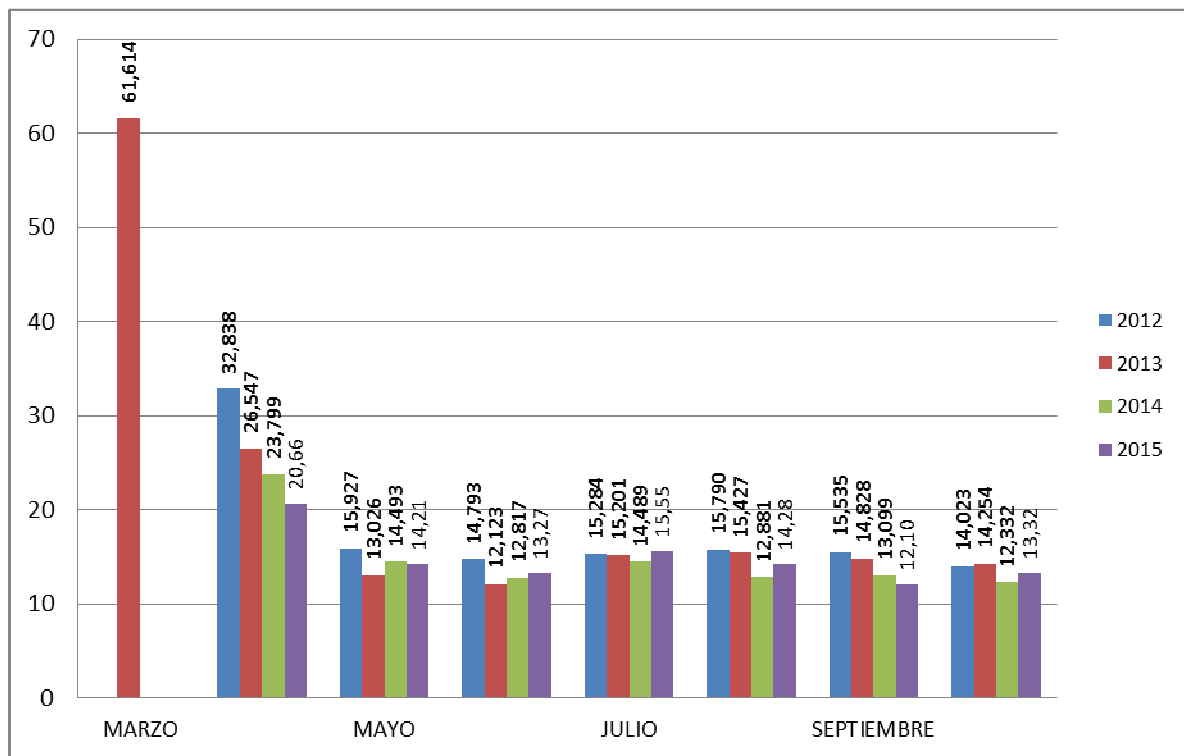
EL Responsable del Sistema de Gestión Ambiental hace un seguimiento mensual del consumo eléctrico a través de las facturas y de las lecturas de contador

Primero analizamos los valores absolutos

KWH	2013	26196,1	100823,28	144935,18	155383,97	185758,24	194780,22	173418,65	152414,68
	2014	0	100745,37	150516,37	162255,04	168762,26	183434,43	162852,068	155894,06
	2015	0	139462,348	160419,556	171926,408	197129,48	192655,912	166401,048	149212,312

Se observa sin embargo un aumento en el consumo de energía eléctrica de 2014 a 2015, siendo no obstante algo inferior en el mismo período cuando lo relativizamos por el número de huéspedes alojados, lo que denota el mejoramiento del comportamiento ambiental del hotel.

Ahora estudiamos los valores relativos, correspondiente a los Kw consumidos por estancia:

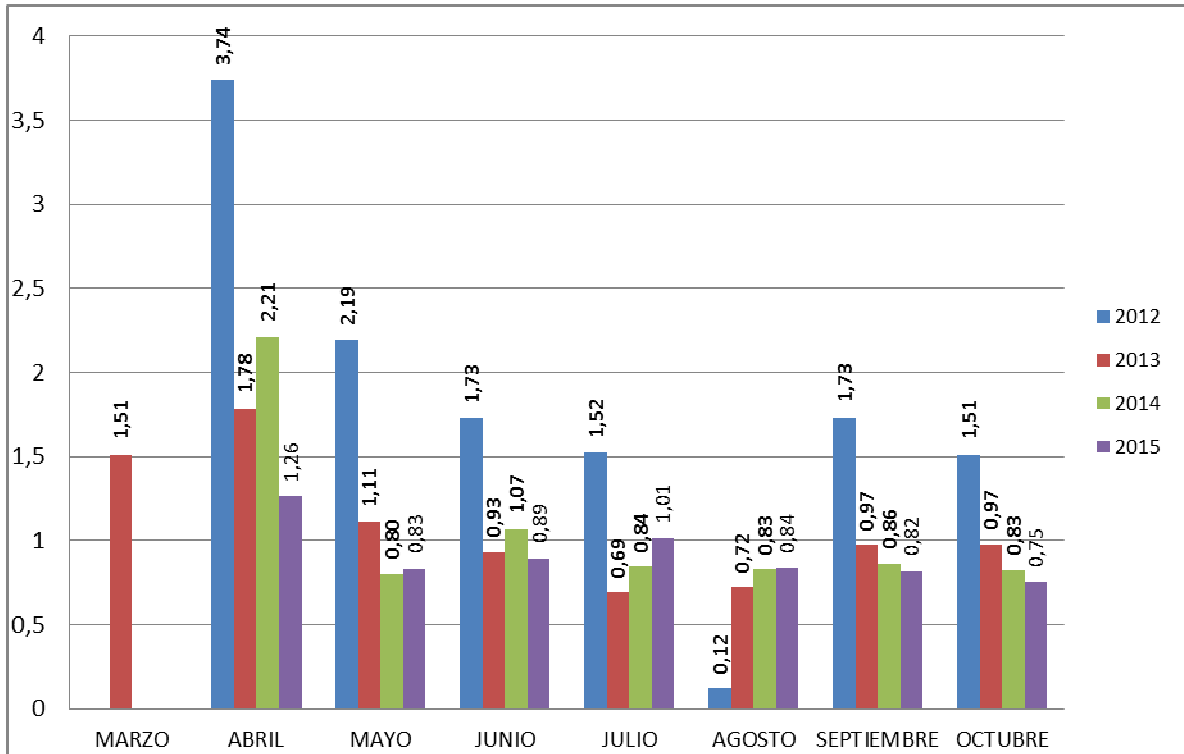


Se ha establecido un objetivo para tratar de ahorrar energía por huésped. Se comprueba a través de los indicadores establecidos para el control de este recurso que hemos logrado el objetivo inicial de reducción del 1% energético para 2015 respecto de 2014, lo que la alta dirección considera muy satisfactorio.

Se pretende seguir trabajando en la reducción de consumo energético mediante las metas propuestas para la consecución del objetivo de ahorro energético de la temporada 2016, así como mediante la sensibilización ambiental al personal y clientes mediante carteles informativos en las áreas de trabajo y en las zonas comunes respectivamente, además de invertir en infraestructura eficiente que conlleve un ahorro energético de nuestras instalaciones.

CONSUMO PROPANO

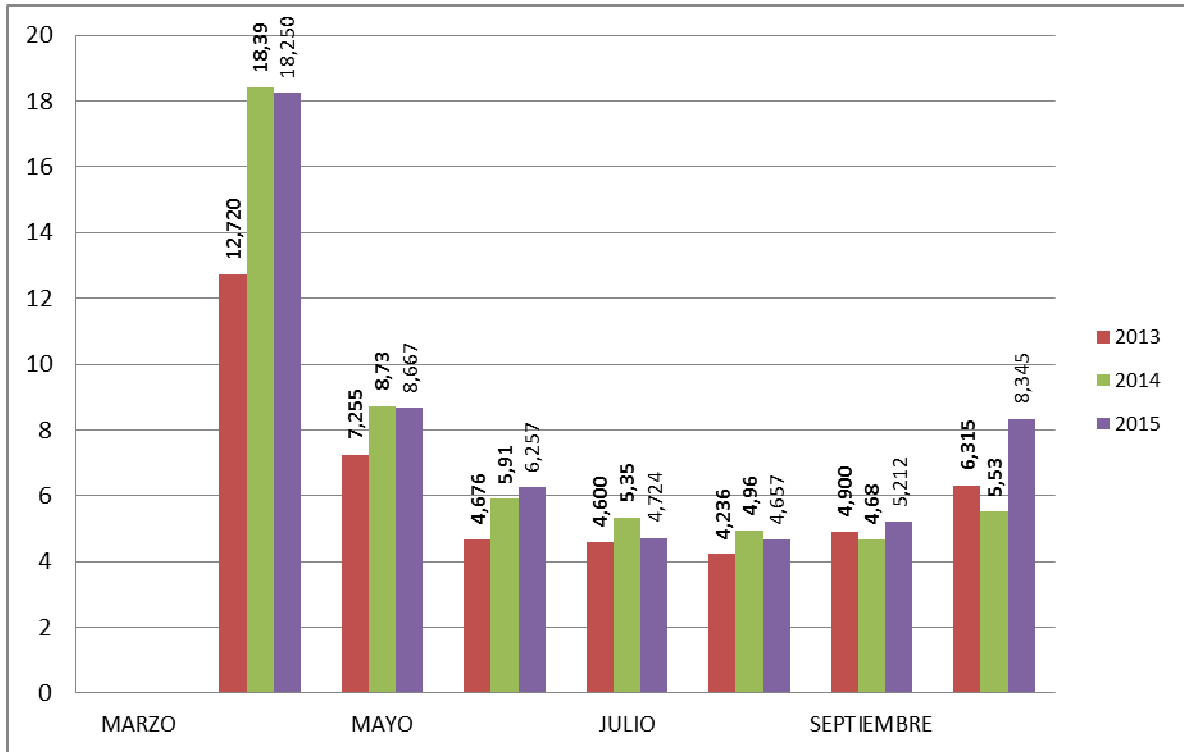
Valores relativos:



Como puede observarse, el nivel de consumo de propano se ha visto reducido del año 2014 a 2015 en lo que se refiere a valor absoluto del mismo, aunque en pequeña cantidad (algo más de 600 litros). En lo que respecta al consumo de propano por huésped, la diferencia es algo menos pues el tiempo de uso de este recurso en cocina no está prácticamente condicionado por el número de clientes alojados, por lo que para compararlo lo mejor es hacerlo en valor absoluto, comprobándose el buen comportamiento ambiental de nuestros operarios de cocina tras las varias charlas recibidas durante el año 2015 por parte del RCMA.

CONSUMO DE GASOLEO

Valores relativos:



Como puede observarse en el gráfico, los niveles relativos de consumo de gasóleo se han visto ligeramente incrementados en 2015 respecto a 2014. Pese a ello, la empresa considera que éstos se encuentran dentro de los parámetros de consumo adecuados. Por otro lado, este incremento puede derivarse de las diferentes condiciones climatológicas que han propiciado un mayor suministro de agua caliente, al igual que el año anterior.

CONSUMO DE AGUA

Giahsa se ocupa de controlar y supervisar las redes de saneamiento y abastecimiento. Por una parte se mantiene y explota la red de abastecimiento (aducción, transporte, distribución y acometidas así como sus correspondientes elementos) y de saneamiento (colectores por gravedad, redes impulsadas de aguas residuales, acometidas y sus respectivos elementos), al igual que la recogida de aguas residuales.

El Hotel Sensimar Isla Cristina Palace toma registros periódicos de los consumos de agua que son generados por las actividades de cocina, limpieza de habitaciones y zonas nobles, riego de las zonas ajardinadas y piscinas.

Destacar que los consumos de agua por las zonas ajardinadas están separados del resto. De estos registros diarios, tomados de los contadores, se extraen las siguientes cifras de consumo de agua.

Primero analizamos los valores absolutos del **total de agua consumida**:

AGUA (m3)	2013	113	918	1813	2329	2545	2642	2204	1815
	2014		875	1963	2262	2313	2529	2178	2047
	2015		1276	2076	2512	3066	3106	2884	2632

Los valores totales de consumo que son ligeramente superiores al año pasado. La razón de este consumo más elevado, fue debido a una fuga que se detectó que provenía de la piscina exterior, y la cual no se pudo arreglar hasta tener el hotel cerrado, ya que hubo que vaciar la misma y levantar la solería de la zona exterior de la piscina.

Dado que contamos con un contador de **Agua Caliente**, también hemos creado un indicador, observándose las siguientes diferencias para valores absolutos:

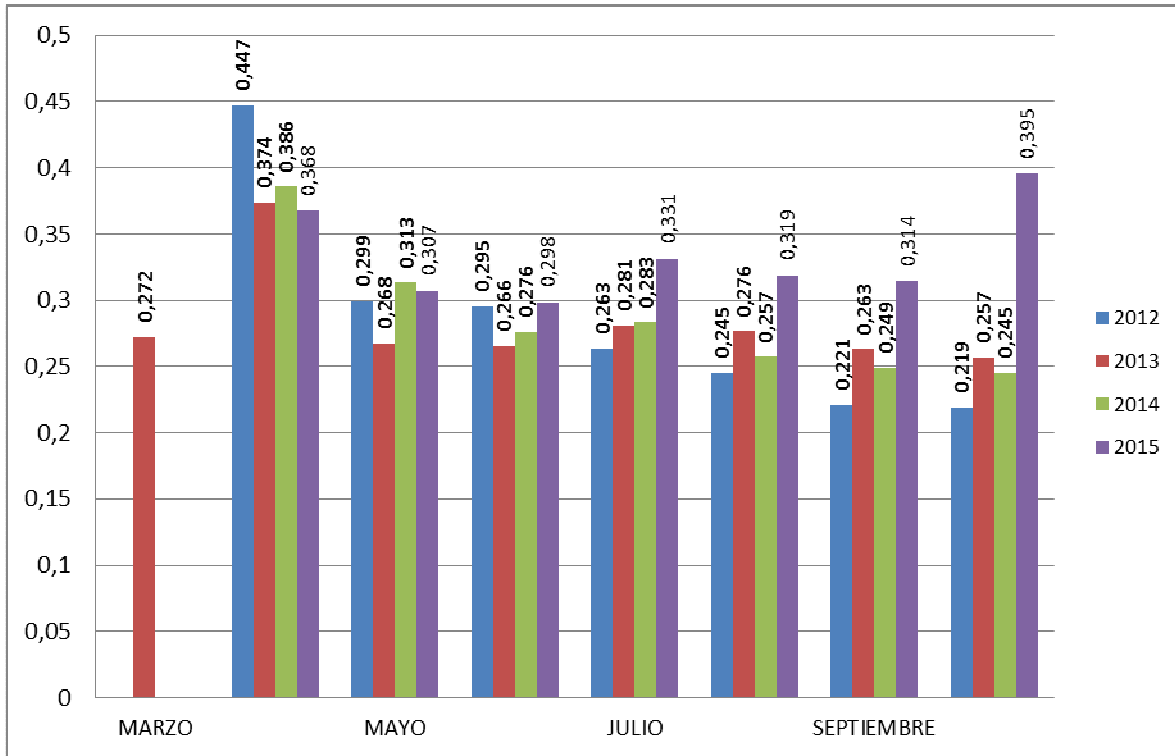
		MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
AGUA CALIENTE (m3)	2013	34	165	322	396	351	362	322	329
	2014		168	355	434	376	449	380	399
	2015		264	368	436	434	456	445	390

Por último, hemos separado los datos de **consumo por riego**, ya que consideramos que es un indicador muy importante, en este caso el consumo también es superior. Tomaremos estos consumos como puntos de partida para la temporada 2016 para así poder determinar acciones de sensibilización para su reducción.

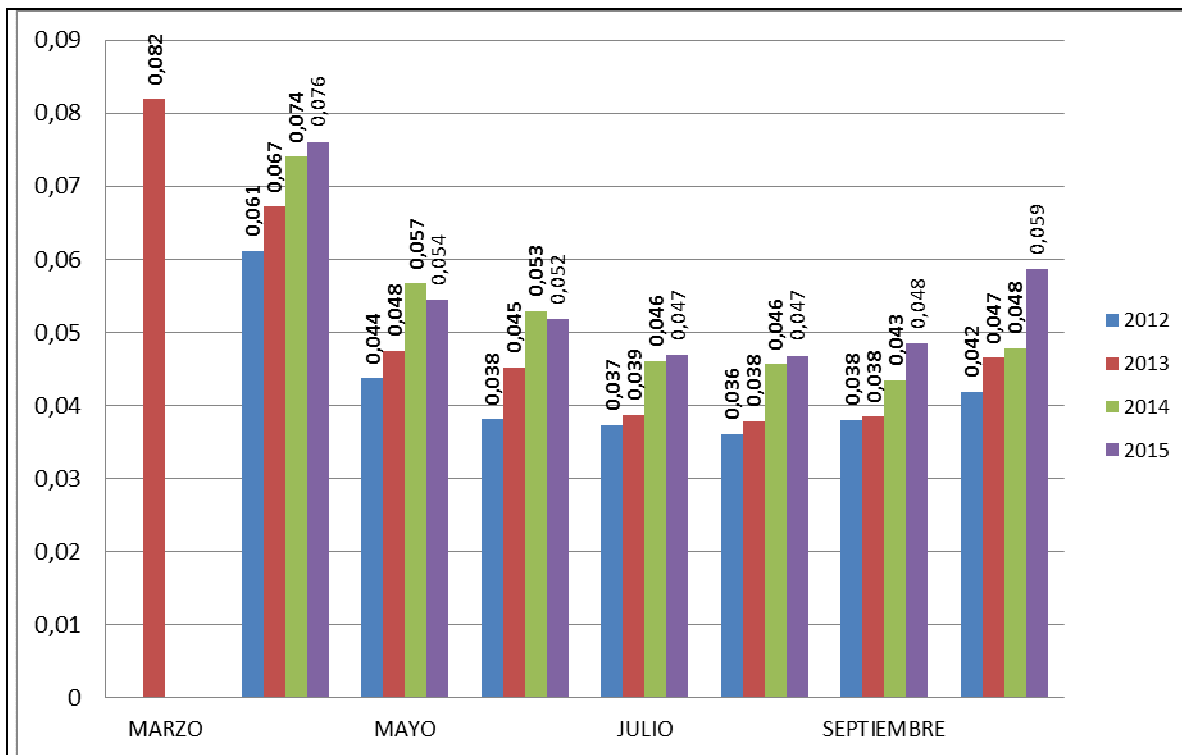
		MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
AGUA RIEGO (m3)	2013	33	266	529	683	744	776	647	534
	2014		205	576	662	670	734	630	591
	2015		368	592	710	850	867	813	734

Valores relativos:

Consumo relativo de agua (m3/estancia)



Se comprueba que hemos obtenido un consumo relativo de agua mayor en la mayoría de meses respecto a la temporada anterior. Tal y como ocurría con el gasóleo, la demanda de agua caliente ha sido mayor que la temporada anterior, que ha influido especialmente durante los primeros meses por las “bajas temperaturas”, pues en la temporada de 2015 hubo varios cambios bruscos de temperatura. A continuación lo vemos de manera más clara en el siguiente gráfico de **consumo relativo de agua caliente**:



Este consumo, depende casi exclusivamente de los clientes, por lo que trataremos de sensibilizar al cliente mediante la colocación de carteles informativos en el rincón verde del Hotel.

Cumpliendo con la normativa vigente por la que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la Legionelosis, según el **Real Decreto 865/2003**, el 27 de Junio del 2014, se realizaron los controles y análisis de Determinación de Presencia de Contaminación por **Legionella** en el AFCH OFFICE 4A PLANTA ZONA AB, ACS ACUMULADOR, ACS RETORNO y ACS 4ª PLANTA ZONA AB, siendo el resultado Favorable no habiendo encontrado colonias de Legionella pneumophila.

En cuanto a las aguas de las piscinas, se llevan al día todos los controles exigidos en el libro de piscinas de la Conserjería de Salud de Andalucía incorporando y adaptando la nueva normativa a nuestro sistema de control.

Del mismo modo se practicó un ensayo para la determinación de Legionella en el jacuzzi del circuito termal con fecha 09/06/2015 siendo el resultado igualmente favorable.

Se continúan tomando medidas para minimizar el consumo de este recurso, como son reducir el caudal de agua en grifos, haciendo un seguimiento de todos los caudales y la sensibilización tanto a clientes como a empleados.

El riego del jardín se realiza mediante aspersión y goteo, optimizando así el consumo de agua para este fin estando controlado dicho riego mediante temporizadores.

AGUAS RESIDUALES

Las aguas residuales del establecimiento se generan principalmente en los departamentos de Pisos (por los trabajos de limpieza y por la utilización del baño por nuestros clientes) y Restauración y Cocina. Éstas son vertidas a la red de saneamiento de Isla Cristina y conectada con la Estación Depuradora Municipal de Aguas Residuales de (EDAR) de la Antilla, donde son tratadas, tal y como se especifica en el diagrama de agua del hotel.

Comentar que no ha habido incidencias durante el año 2015 respecto a la red de saneamiento por parte de Aguas de Huelva.

RESIDUOS

En términos generales la generación de residuos no peligrosos se ha visto aumentado en valores absolutos, debido a la mayor estancia de huéspedes en el Hotel, a excepción del vidrio el cual se ha visto disminuido al realizar únicamente compras de botellas de vidrio en casos estrictamente necesarios.

La organización establece como acción de mejora el tratar de disminuir todos los residuos no peligrosos, realizando para ello charlas formativas al personal de cada uno de los departamentos así como la colocación de carteles en zonas de clientes para un mejor comportamiento ambiental de éstos.

RESIDUOS PELIGROSOS

El hotel Sensimar Isla Cristina Palace & Spa 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.

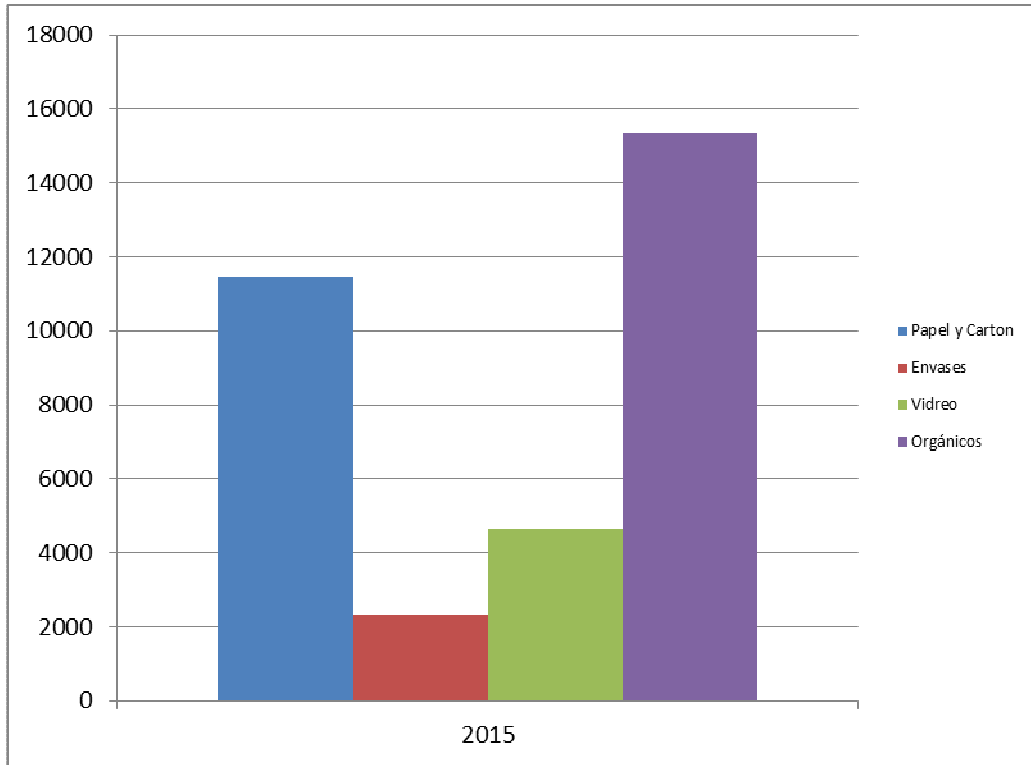
Como acción de mejora, al igual que en la temporada anterior, crearemos una política de compra que trate de minimizar el uso de productos químicos dañinos para el medio ambiente.

Por otro lado, la generación de residuos peligrosos se ha visto aumentada del año 2014 al 2015, debido a un mayor número de huéspedes y 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.

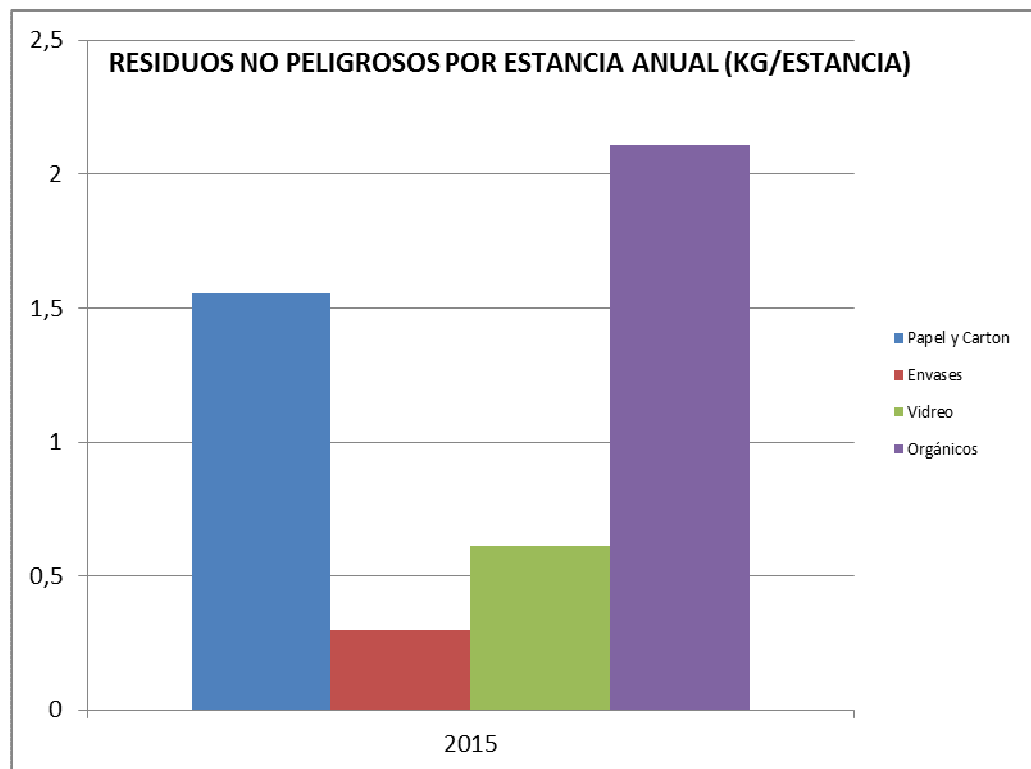
RESIDUOS NO PELIGROSOS

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 2015 son las siguientes:

TOTALES RESIDUOS NO PELIGROSOS ANUAL (KG)



RESIDUOS NO PELIGROSOS POR ESTANCIA ANUAL (KG/ESTANCIA)



En cuanto a las diferencias relativas entre 2014 y 2015 tenemos lo siguiente:

KG/Estancia	2014	2015
Papel y Cartón	0,19	0,21
Envases	0,03	0,04
Vidrio	0,09	0,08
Orgánicos	0,24	0,28

Podemos observar por un lado un incremento en cuanto a generación relativa de envases de plástico, papel y cartón y orgánicos, de 2015 respecto a 2014.

En el curso 2016 fijaremos objetivos de reducción de residuos tomando como referencia los datos del año 2015.

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.

En cuanto a la comparativa de totales respecto al año 2014 tenemos lo siguiente:

KG	2014	2015
Pilas	3	33
Fluorescentes	7	8
Toner	20	19
Aceite vegetal	207	455

El aumento considerable de los residuos de pilas, creemos que ha sido debido precisamente a la mejora en el comportamiento ambiental del Hotel, tanto a nivel de empleados como de huéspedes.

CONSUMO DE PAPEL

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:

	2014	2015	POR ESTANCIA
PAPEL FOTOCOP. A4 80 GR. VISTACOPY	95.000	87.500	1,63
BOLSA 120 X 170 SILK3 SALARIO KRAFT AUTOPEGADO	3.000	2.100	0,04
PAPEL TERMICO 80 X 60	640	800	0,015

Tal y como puede observarse ha tenido lugar una disminución considerable en el consumo de papel en 2015 respecto a la temporada anterior, pues se están teniendo muy en cuenta todas las medidas ambientales propuestas por la dirección del Hotel en cuanto a la reducción de consumos de recursos naturales, habiéndose establecido acciones como la impresión a doble cara, reutilización de papel, imprimir lo necesarios, etc..

CONSUMO PRODUCTOS TÓXICOS→

			ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	
			CONSUMO	CONSUMO	CONSUMO	CONSUMO	CONSUMO	CONSUMO	CONSUMO	TOTAL
DEPARTAMENTO PISOS										
JONTEC BEST	FRIEGASUELOS	LITROS	50	70	90	80	85	20	30	425
SPRINT LIMPIADOR	DETERGENTE ALCALINO	LITROS	100	100	105	155	165	95	85	805
ROOM CARE R2 PLUS 1.5L	LIMPIADOR BAÑO	LITROS	4,5	10,5	6	6	9	4,5	4,5	45
ROOM CARE R3 PLUS 1,5L	LIMPIADOR MULTIUSO	LITROS	3	6	6	0	3	1,5	1,5	21
DRASTIC	DESINCRUSTANTE INODOOROS	LITROS	50	55	60	70	85	65	52	437
CLAX SOFT 5CL	SUAVIZANTE LAVADORA	LITROS	7	5	5	15	20	2	3	57
CLAX EXTRA	DETERGENTE LAVADORA	KILOS	15	20	20	20	20	20	30	145
TOTAL	SIN DETERGENTE	LITROS	229,5	266,5	292	346	387	188	176	1885
DEPARTAMENTO COCINA										
SUMA ULTRA L2	LAVAVAJILLAS MAQUINA	LITROS	99	140	145	150	175	115	90	914
SUMA RINSE A5	ABRILLANTADOR	LITROS	58	50		90	80	35	35	348
SUMA CHLOR D4.4	DESINFECTANTE VERDURAS	LITROS	10							10
SUMA CHLORSAN D10.4	LIMPIADOR DESINF SUPERFICIE	LITROS	130	160	195	195	200	185	150	1215
SOFTCARE H5-JABON	DETERGENTE MANOS	LITROS	2		4			2		8
SUMA BAC D10	LIMPIADOR DESINF SUPERFICIE	LITROS	12	10	10	10	10	8	14	74
SUMA STAR D1	LAVAVAJILLAS MANUAL	LITROS	20	10	10	15	19	20	10	104
TOTAL		LITROS	331	370	364	460	484	365	299	2673

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.

Se comprueba que a lo largo del año 2015 se ha visto reducido considerablemente el consumo de productos químicos, debido en parte a las charlas impartidas al personal así como a las medidas de ahorro propuestas en el objetivo planteado.

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 –MANTECNICA MANTENIMIENTO INTEGRAL-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 SENSIMAR ISLA CRISTINA PALACE & SPA, 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. Se pretende **realizar una reevaluación de los mismos 6 meses después**, tal y como se indica en el procedimiento PR- 16 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:

- Establecer alguna forma de detectar en los libros Excel, cuándo un valor de indicador supera el punto crítico.
- Definir más claramente la metodología en cuanto a la detección y tiempos de resolución de averías en las habitaciones.
- Se recomienda realizar la entrega de las instrucciones de trabajo a los operarios mediante el envío de emails, como medida de ahorro de papel.
- 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

- Mayor control de proveedores, favoreciendo a proveedores con mejor comportamiento ambiental tanto en productos como servicios.
- Los especificados en cada una de las metas establecidas en los objetivos planteados.

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.

Así mismo comentar que, gracias a la implantación del sistema de gestión, nos hemos dado de alta como productor de residuos peligrosos, denotándose que miramos cada día más por el medio ambiente.

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.

Confiamos además que las dificultades que hemos encontrado desde la implantación del sistema, se vayan subsanando y que permanezca el importante esfuerzo humano y sobre todo y más importante el compromiso de la dirección en este proyecto, en el cual creemos y seguiremos llevando a cabo, siempre intentando mejorar.