

### 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, al haberse realizado la adaptación de la misma a las nuevas versiones de las normas. 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 2019, así mismo se instaló en la página web en la apertura de 2018.

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

##### **AUDITORÍAS INTERNAS**

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

La auditoría del sistema de calidad y el sistema ambiental tuvo lugar el 20 de Enero de 2020 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 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 2019-2020:

**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 2018 hay 60**

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.

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.

**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 en el año 2018 respecto a la media de consumo del año anterior (14,63 Kwh/pax)**

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

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

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

**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 1% (0,37 m3/pax) respecto de la media de consumo del año anterior (0,36 m3/pax).**

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

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:**

Se han encontrado multitud de No conformidades/incidencias asociadas a diferentes procesos de la empresa. A pesar que existen muchas, en más del 90% 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:

- Problemas en recepción → 3 incidencias.
- Mantenimiento de infraestructura → 2 incidencias
- Maquinaria y equipos → 10 incidencias.
- Puntos de control en limpieza → 1 incidencia
- Con proveedores → 6 incidencias

Todas ellas se encuentran recogidas según lo especificado en el documento "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.**

Cabe destacar también la inexistencia de reclamaciones de clientes a lo largo del año 2018, lo que denota la profesionalidad de todos nuestros empleados con los clientes, además del mantenimiento constante de la infraestructura, incluida la limpieza, que denote un alto grado de satisfacción de todos los huéspedes.

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 para el año 2019 han sido las referentes a la infraestructura del hotel, pues antes de la apertura de esta temporada, se han cambiado mobiliario de piscina, la zona de restauración se ha modificado en su totalidad dándole un mayor toque de modernidad y comodidad a los clientes, etc.

**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 auditoria 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 ha decidido para planificar los siguientes cursos para este año 2020:

- Atención al cliente en departamento de recepción, botones y pisos.
- Control de incidencias en departamento de jardinería.
- Charlas sobre comunicación de incidencias a todo el personal
- Técnicas de ahorro de consumo de recursos para el departamento de pisos.

(\*) 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.

### Evaluación de formación a trabajadores durante el año 2019:

Durante el año 2019 se han realizado la siguiente relación de cursos de formación:

- Un curso sobre detección de incidencias a todo el personal; previsto para el primer semestre del presente año, el cual se realizó por parte del RCMA.
- Un curso sobre manipulador de alimentos para algunos de los trabajadores con los que contamos; previsto para el primer semestre del presente año.
- Charla formativa sobre segregación correcta de residuos, durante el segundo semestre del año 2019, realizada por el propio RCMA.
- Curso de especialista en vendaje neuromuscular para Rocío Romero Mora, jefa de SPA, previsto para el segundo semestre.

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:

- No se detectaron no Conformidades graves a proveedores, aunque sí una serie de incidencias que fueron resueltas de inmediato, las cuales pasan a comentarse a continuación:
  - Viñafiel: Varias botellas llegan caducadas. Se reclama vía mail y se resuelve de inmediato.
  - Artesanía del sayón: Llegan tarrinas de sobrasada caducadas. Se reclama vía mail y nos las reponen por otras sin caducar
  - Distribuciones Ansar: Albaranes nos llegan con errores
  - Oleosalgado: Detectamos Bidones que nos llegan con tapones hundidos y leves pérdidas.
  - Elaboraciones Toscano: Errores en número de lotes en Albaranes, ya corregido.
  - Compinport: Nos envían pedido mayor al que nosotros hemos solicitado, recalculado para su abono
- 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, no hemos recibido reclamaciones de clientes, aunque sí pequeñas incidencias y comentarios que han sido subsanados de inmediato.

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 Sensimar, y del **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, habiéndose aumentado la puntuación media respecto a la temporada de 2018, habiéndose pasado de una media de 9,10 sobre 10, algo superior a lo obtenido en la anterior campaña, un 9,11.

### **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 2019, 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 Sensimar** 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 2019, 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: 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 55.000 huéspedes en el año 2019 (un 5,97%

menos que en el año 2018). Ante esto, la alta dirección del hotel considera imprescindible el intentar seguir manteniendo acuerdos con cadenas internacionales para la atracción de clientes europeos.

- **INDICADOR 3: RECLAMACIONES DE CLIENTES.** Se comprueba que no 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 22 (2 más que en 2018) incidencias entre clientes, departamento de recepción, mantenimiento, compras, proveedores, etc. la organización considera muy satisfecha este dato, pues a pesar de haberse detectado dos más, creemos que ha sido debido a que el personal detecta más en tiempo y forma, y son comunicadas al RCMA, a raíz de la charla transmitida por el propio RCMA.
- **INDICADOR 5: CONTROL DE LIMPIEZAS.** Se trata de un indicador quincenal de control de limpieza por parte de la gobernanta. En la temporada 2019 se han obtenido 7 incidencias (igual que en 2018), estando la alta dirección bastante satisfecha de haber obtenido este resultado, pues la limpieza es uno de los principales puntos que los clientes más miran a la hora de hospedarse.
- **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, al igual que el año anterior.
- **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, habiéndose obtenido únicamente una (inferior en 5 respecto al año 2018)
- **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 9 pedidos no conformes (se ha aumentado creemos por la mayor exigencia de nuestro departamento de compras a raíz de la charla transmitida por el RCMA)
- **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 01/02/2020.

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.

#### **Sistema de gestión energética**

En 2019 se ha mejorado el uso del 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 2019 cada día 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.

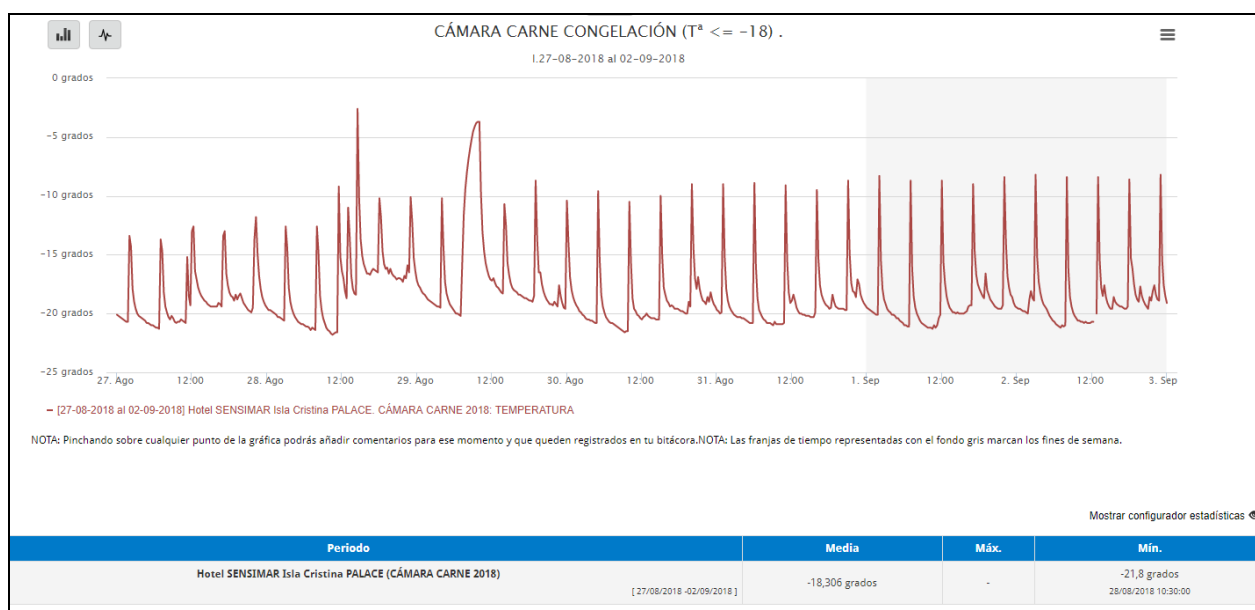
**Sistema de monitorización de temperatura en cámaras frigoríficas**



En 2019 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 2019**

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 facturas y de las lecturas del contador.

## **Suministro eléctrico**

En cuanto al consumo de energía eléctrica, el Hotel Sensimar Isla Cristina Palace & SPA 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 Agosto de 2018 se renovó el contrato con el comercializador eléctrico VM Energy con una tarifa fija a dos años, y un precio muy competitivo. De esta manera estará protegido ante eventuales subidas del precio de la

luz, pues se espera que éste se siga incrementando.

## Consumos 2019

A continuación se presentan los indicadores de consumo más importantes de 2019. La ocupación ha disminuido en 2019 respecto al año anterior aunque el consumo medio aumenta ligeramente respecto a la media de los dos últimos años. Utilizaremos el ratio de consumo por huésped para cada suministro como indicador fundamental para realizar comparativas.

	AÑO	TOTALES	COMPARATIVO MEDIA HISTÓRICOS
OCUPACION (PAX)	2017	60.129	9,32%
	2018	58.718	1,50%
	2019	55.411	-5,97%

En resumen, se mejora o se mantiene la relación de consumo para todos suministros, excepto para los de gasoil y propano. En el caso del propano cabe decir que en 2019 ha aumentado la producción en cocina por lo que realmente el aumento no significa una pérdida de eficiencia.

CONSUMOS ABSOLUTOS	AÑO	TOTALES	COMPARATIVO MEDIA HISTÓRICOS
PROPANO (kwh)	2017	25.429	4,23%
	2018	27.272	9,32%
	2019	35.101	24,93%
PROPANO (litros)	2017	3.822	4,23%
	2018	4.099	9,32%
	2019	5.276	24,93%
AGUA GENERAL (m3)	2017	22.287	4,59%
	2018	21.559	1,83%
	2019	18.475	-18,66%
AGUA CALIENTE (m3)	2017	2.868	9,43%
	2018	3.235	18,55%
	2019	2.308	-32,21%
ELECTRICIDAD (kwh)	2017	882.681	10,87%
	2018	858.769	1,39%
	2019	824.464	-5,61%
DIESEL (litros)	2017	30.254	1,46%
	2018	34.958	16,04%
	2019	37.397	12,81%
DIESEL (kwh)	2017	297.929	1,46%
	2018	344.252	16,04%
	2019	368.270	12,81%
ENERGIA TOTAL	2017	1.206.039	8,41%
	2018	1.230.293	5,66%
	2019	1.227.836	0,79%

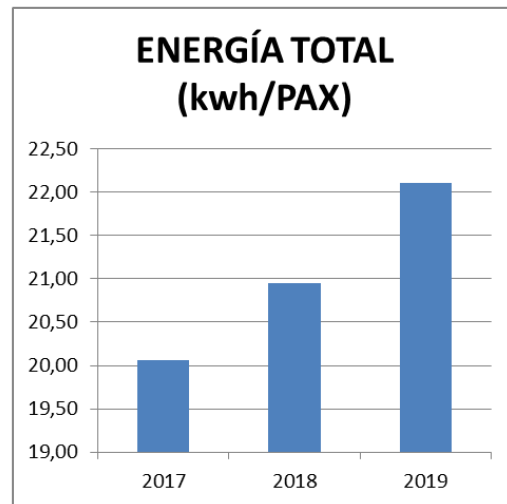
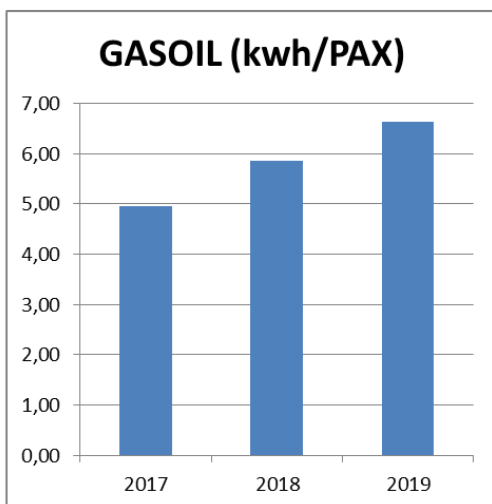
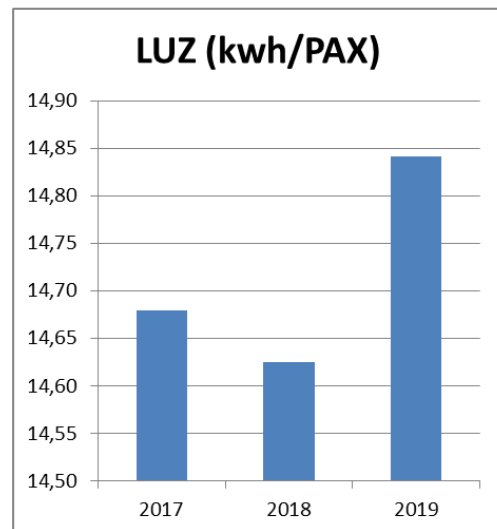
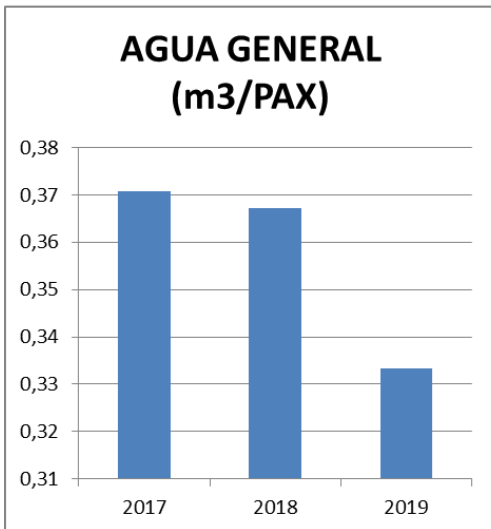
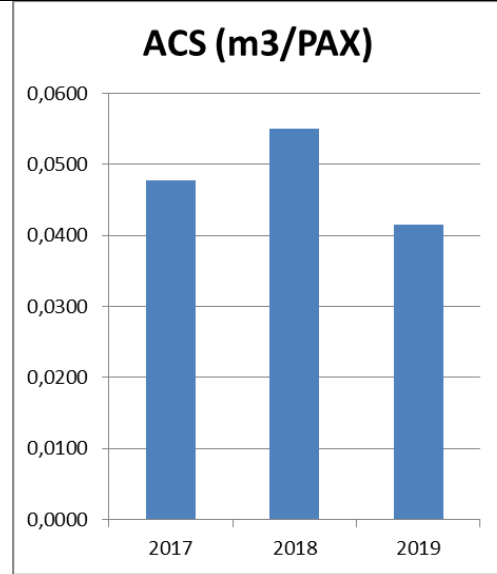
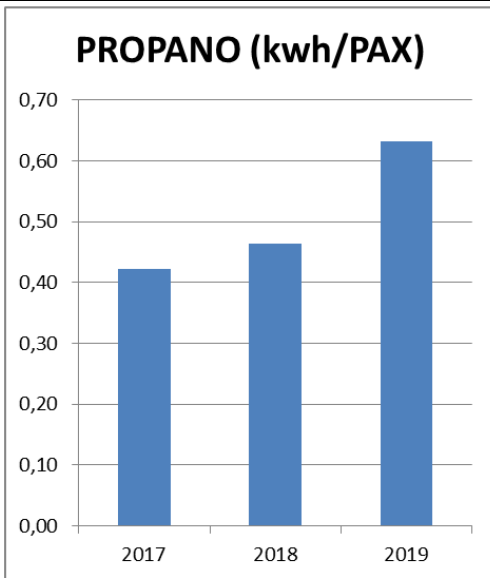
CONSUMOS/ESTANCIA	AÑO	CONSUMO	COMPARATIVO MEDIA HISTÓRICOS
PROPANO (kwh/pax)	2017	0,42	-5,68%
	2018	0,46	7,90%
	2019	0,63	29,79%
AGUA CALIENTE (m3/pax)	2017	0,0477	-0,06%
	2018	0,0551	17,47%
	2019	0,0415	-23,70%
AGUA GENERAL (m3/pax)	2017	0,37	-5,37%
	2018	0,37	0,40%
	2019	0,33	-10,64%
ELECTRICIDAD (kwh/pax)	2017	14,68	1,73%
	2018	14,63	-0,10%
	2019	14,84	1,28%
GASOIL (kwh/pax)	2017	4,95	-8,80%
	2018	5,86	14,73%
	2019	6,63	18,41%
ENERGIA RELATIVA (kwh/pax)	2017	20,06	-1,03%
	2018	20,95	4,23%
	2019	22,10	7,23%

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

Se realizan controles cada 15 días de la medida de los contadores mecánicos y se hace un comparativo entre las mediciones registradas por el sistema de gestión de toda la temporada y el de los contadores mecánicos (se 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 2018 dejó de estar operativo el contador de gasoil pero se siguieron realizando medidas de consumo a partir del nivel del depósito. En Junio de 2019 se reemplazó el contador y se recuperó su medición automática a través del sistema de gestión.

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

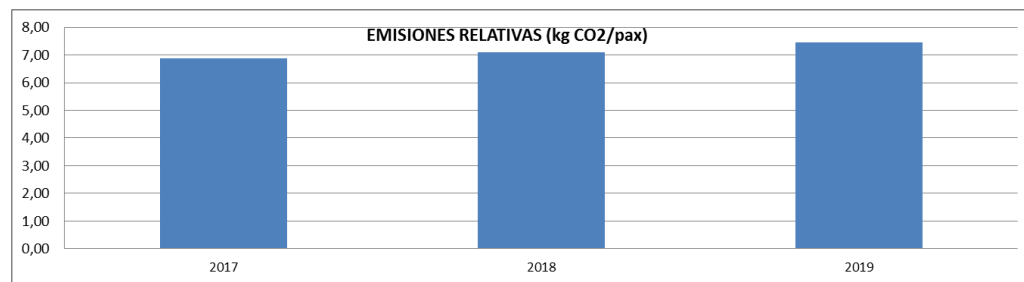


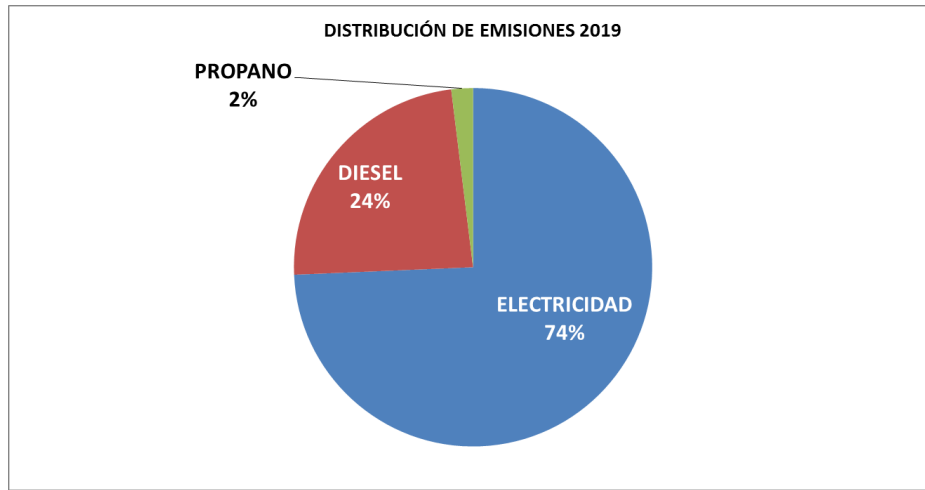
## DATOS DE EMISIONES 2019

Las emisiones totales por huésped en 2019 aumentan ligeramente por encima del margen del 5% respecto al histórico de años anteriores, como podemos comprobar en las siguiente tablas. Sin embargo las emisiones totales del hotel han disminuido (-0,65%). El hecho de que haya aumentado el consumo de gasoil incrementa el ratio de emisiones por alojado. En la actualidad se está valorando el cambio de combustible a gas natural lo cual mejoraría estos ratios.

EMISIONES	AÑO	Energía (kwh)	Energía primaria (kwh)	Emisiones (Tn CO2)	COMPARATIVO MEDIA HISTÓRICOS
PROPANO	2017	25.429	26.700	5,84	4,23%
	2018	27.272	28.636	6,26	9,32%
	2019	35.101	36.856	8,06	24,93%
ELECTRICIDAD	2017	882.681	2.172.278	328,36	10,87%
	2018	858.769	2.113.431	319,46	1,39%
	2019	824.464	2.029.006	306,70	-5,61%
DIESEL	2017	297.929	333.680	79,16	1,46%
	2018	344.252	385.562	91,47	16,04%
	2019	368.270	412.463	97,85	12,81%
EMISIONES TOTALES	2017	1.206.039	2.189.771	413,35	8,98%
	2018	1.230.293	2.527.628	417,19	4,72%
	2019	1.227.836	2.478.325	412,61	-0,65%

EMISIONES/ESTANCIA	AÑO	TOTALES	COMPARATIVO MEDIA HISTÓRICOS
PROPANO (kg CO2/pax)	2017	0,10	-5,68%
	2018	0,11	7,90%
	2019	0,15	29,96%
ELECTRICIDAD (kg CO2/pax)	2017	5,43	1,19%
	2018	5,44	0,18%
	2019	5,54	1,79%
DIESEL (kg CO2/pax)	2017	1,32	-8,80%
	2018	1,56	14,73%
	2019	1,77	18,62%
EMISIONES RELATIVAS (kg CO2/pax)	2017	6,87	-0,39%
	2018	7,10	3,27%
	2019	7,45	6,13%





### Consumo de agua

El consumo relativo de agua por huésped no sólo se mantiene dentro del margen del 5% respecto al histórico de años anteriores sino que desciende un 0,12%.

Durante el año se realizaron seguimientos mensuales y las comparativas con el año anterior en periodos de actividad no transmitían ninguna anomalía.

### RESIDUOS

#### 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.

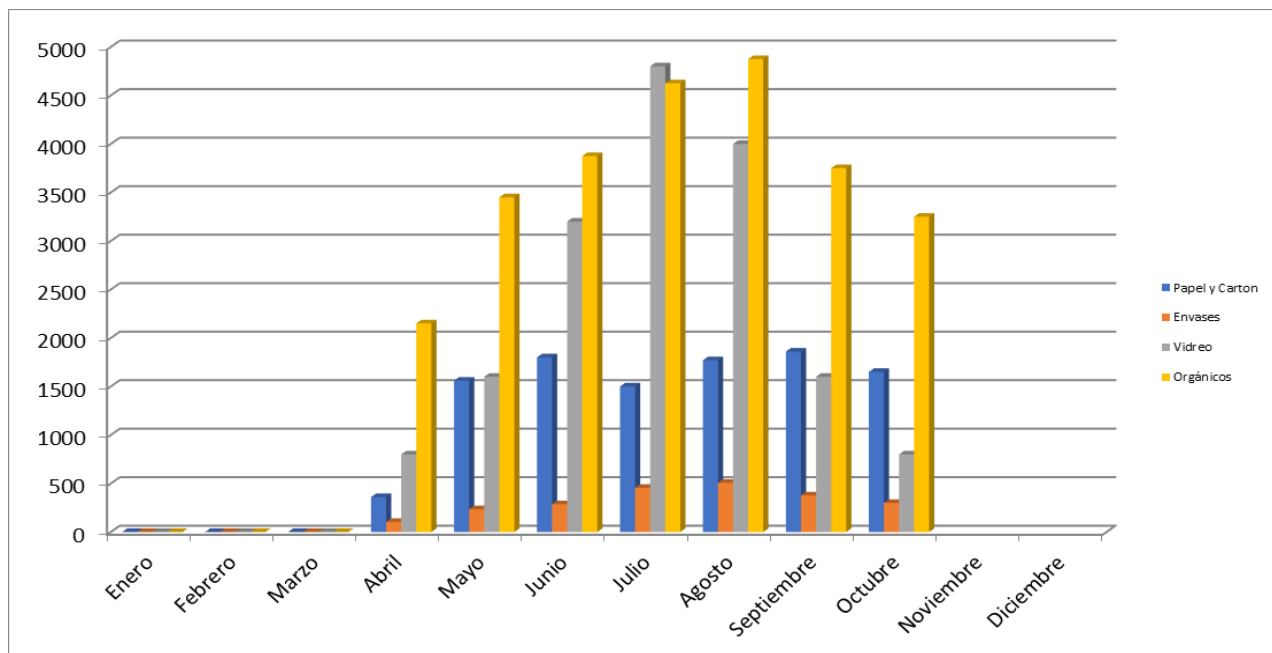
Estos residuos son depositados en sacas y contenedores indicados para su almacenaje situado en el Parking 2 hasta su recogida.

Por otro lado, la generación de residuos peligrosos se ha visto disminuida considerablemente del año 2018 al 2019, 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 2019 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 fotocopidora, fax e impresoras
- BOLSA 120X170 SILK3 SALARIO KRAFT AUTOPEGADO para sobres
- PAPEL TERMICO 80X60 rollos tpv

El consumo ha sido el siguiente:

	2018	2019
PAPEL FOTOCOP. A4 80 GR. VISTACOPY	94600	91600
BOLSA 120 X 170 SILK3 SALARIO KRAFT AUTOPEGADO	2199	1987
PAPEL TERMICO 80 X 60	319	301

Tal y como puede observarse, ha tenido lugar una disminución en el consumo de papel en 2019 respecto a la temporada anterior. Esta disminución está asociado a numerosos factores tales como ahorro de papel, reutilización etc.

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 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, actualizados a fecha 01 de Febrero de 2020. 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 SENSIMAR 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**

- 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, 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.

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.