

# DECLARACIÓN AMBIENTAL



HD Parque **Cristóbal**  
Gran Canaria

Año 2018



## PRÓLOGO

Este documento supone la Declaración Ambiental de **HD PARQUE CRISTOBAL GRAN CANARIA** en el periodo comprendido entre el **01 de Enero y el 31 de Diciembre del 2018**, y se ha elaborado en base a la norma ISO 14001:2015 “Sistemas de Gestión Ambiental”, así como al Reglamento (UE) 2018/1505 de la comisión de 28 de agosto de 2017 por el que se modifican los anexos I, II y III del Reglamento (CE) n.o 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría ambientales (EMAS). En cualquier caso, se trata de un Sistema Integrado de Gestión en todos los niveles del hotel que también contempla los requisitos establecidos en la UNE 182001:2008 “Hoteles y apartamentos turísticos. Requisitos para la prestación del servicio” (Q de Calidad Turística).

Esta Declaración ambiental constituye un instrumento de diálogo con la sociedad y facilita a todas las partes interesadas información precisa acerca del impacto de nuestra actividad y del comportamiento ambiental de **HD PARQUE CRISTOBAL GRAN CANARIA** en el periodo indicado.

El compromiso de ejemplaridad de **HD PARQUE CRISTOBAL GRAN CANARIA** con sus usuarios y clientes, de transparencia con sus grupos de interés y la necesidad de excelencia en su desempeño ambiental son las claves de nuestra actuación.

La Declaración Ambiental contempla los siguientes puntos:

- 1. DESCRIPCIÓN DE HD PARQUE CRISTOBAL GRAN CANARIA**
- 2. POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**
- 3. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**
  - 3.1 ORGANIGRAMA**
  - 3.2 ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**
- 4. ASPECTOS AMBIENTALES**
- 5. OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS**
- 6. DESEMPEÑO AMBIENTAL**
  - 6.1 CONSUMOS**
  - 6.2 RESIDUOS**
  - 6.3 BIODIVERSIDAD**
- 7. REQUISITOS NORMATIVOS APLICABLES**
- 8. NOMBRE DEL VERIFICADOR ACREDITACIÓN DE LA DECLARACIÓN AMBIENTAL**

## 1. DESCRIPCIÓN

**Dirección:** Hotel HD Parque Cristóbal, C/ Holanda, s/n, E-35100 Playa del Inglés. Gran Canaria

**Tel.:** +34 928 774 116 **Fax:** +34 928 761 152 **Reservas:** +34 900 102 171

**Email:** pcrisobal.grancanaria@grupohd.com, reservas@hdhotels.com

**Web:** [www.hdhotels.com](http://www.hdhotels.com)

**Nº Registro EMAS:** ES-IC-000150

En pleno centro de Playa del Inglés, zona emblemática por las increíbles playas del sur de Gran Canaria, **HD PARQUE CRISTÓBAL GRAN CANARIA** con una arquitectura horizontal de bungalós totalmente equipados y amplios jardines, es ideal para disfrutar de unas divertidas vacaciones en familia con animación y actividades para niños, splash park, toboganes... y con una variada oferta gastronómica temática para todas las edades.

### Otros datos de interés:

- Cadena hotelera: HD Hotels & Resorts
- Categoría: 3 estrellas, específico del país
- Tipo de hotel: Hotel horizontal
- Certificado: Q Calidad, Certificado Excelencia2013 Tripadvisor, ZooverAward 2013, FamilyWelcome, HolidayCheck Selection 2013
- Apertura: 1978
- Última renovación: 2006
- Distancias: Aeropuerto 32 km, Las Palmas 56 km, playa 2 km, CC Jumbo 1 km
- Habitaciones: 233
- Check-in: 14:00
- Check-out: 12:00
- Tarjeta de crédito: Visa, Mastercard
- Voltaje: 220V
- Coordenadas: Latitud: 27.7621698 Longitud: -15.5803714
- Alrededores: Aqualand a 6 km, Palmitos Park a 14 km, Campo de golf Maspalomas a 2 km

### Habitaciones: 233 total

- *Tipo de habitación: 95 Bungalow de 1 dormitorio (B1), 45m2*

Facilidades: compuesta de 1 dormitorio y salón-cocina, cocina totalmente equipada (microondas, nevera, tostadora, kettle, cafetera), baño completo, ventilador de techo, teléfono, wifi gratuito, caja de seguridad, tv plana de 32" y TV-SAT, terraza

- *Tipo de habitación: 94 Bungalow de 2 dormitorios (B2), 57m2*

Facilidades: como B1 con 2 dormitorios

- *Tipo de habitación: 20 Premier, Bungalow 1 dormitorio, 43m2*

Facilidades: como B1 con aire acondicionado, set de baño, albornoz, zapatillas, toalla de piscina

- *Tipo de habitación: 15 Kid Suites, Bungalow 2 dormitorios, 57m2*

Facilidades: como B2 con aire acondicionado, calentador de biberones, batidora, baby phone, trona y PlayStation2

## Ocio y deportes:

Cancha multiusos – fútbol, volleyball, basketball

Cancha tenis, billares

## Todo Incluido:

Buffet desayuno, almuerzo, cena en el restaurante principal, restaurante italiano para cena– una vez por semana, reserva requerida; snacks de 15:00-16:00; merienda 15:30-17:00

Acceso profesional / Usuario: Mayorista, Clave: 1234 / multimedia –

## Instalaciones y servicios complementarios:

- Recepción 24 horas
- Servicio despertador
- Servicio médico (de pago)
- Deposito equipaje
- Alquiler de coches
- Parking exterior sin cargo (publico)
- WiFi zone – gratuito
- Servicio de lavandería
- Club de niños, Miniclub, parque infantil
- Salón de belleza "Art & Beauty" – masajes etc. (de pago)
- Fitness – gimnasio interior y exterior
- 2 Piscinas para niños (agua dulce, climatizada en invierno)
- Splash park para niños con toboganes
- 2 Piscinas/ piscina relax y piscina activa con hamacas y sombrillas gratuitas (agua dulce, climatizada en invierno)
- Jacuzzi – camas de burbujas

- Servicio de cambio toallas de piscina (deposito, 1€ por cambio)
- Restaurante principal buffet, restaurante italiano, pool bar

## 2. POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

HD Parque Cristóbal Gran Canaria consciente de los beneficios que reporta la mejora continua de sus procesos de gestión a todos los niveles y la adaptación constante a los requisitos de nuestros clientes, ha implantado un Sistema Integrado de Gestión en Calidad Turística y Medio Ambiente según las normas UNE 182001 e ISO 14001 respectivamente, considerando desde el punto de vista ambiental los requisitos especificados en el Reglamento N° 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de Noviembre de 2009 relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría ambiental (EMAS).

En este sentido, hemos adoptado los siguientes compromisos:

- Considerar como objetivo primordial la plena satisfacción de los clientes, suministrando el servicio acorde a sus especificaciones, y cuya calidad y fiabilidad se corresponda a las expectativas que han servido de base para depositar su confianza en nuestro servicio.
- Eliminar las barreras físicas y comunicativas que pueden suponer una exclusión para cualquiera de nuestros clientes con alguna limitación especial, llegando a conseguir un entorno y unos servicios accesibles para todos ellos. Nuestros procesos pretenden conseguir como requisito indispensable de una gestión sostenible, evitar dificultades de cualquier tipo que puedan excluir que puedan excluir a nuestros usuarios y que supondrían un obstáculo en su desarrollo y participación social.
- Asegurar el cumplimiento tanto de los requisitos de nuestros clientes, como los legales y reglamentarios, los operativos, los de rentabilidad, y aquellos otros requisitos que nuestra empresa suscriba.
- Establecer canales eficaces de recogida de datos de la satisfacción del cliente, tanto externo (cuestionarios de satisfacción, trato personal, estadísticas de T.O, etc.) como interno (cuestionarios de quejas y sugerencias internas, reuniones departamentales, etc.)
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión impulsando las acciones de mejora necesarias para la obtención de los objetivos y metas que establecemos, y que son referencia constante en la gestión de los servicios que ofrecemos. Implicar a toda la Organización en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en Calidad y en Medio Ambiente.
- Fomentar la sensibilización y participación de todo el personal mediante planes de formación y actividades adecuados, así como profundizar en la comunicación interdepartamental para que los trabajadores estén al tanto de las necesidades y particularidades de los clientes, así como de las acciones necesarias para la protección ambiental.
- Extender los principios aplicados a nuestra empresa, a proveedores y subcontratistas, haciéndoles partícipes de nuestra política de calidad y medio ambiente.
- Prevenir cualquier aspecto que afecte negativamente en la seguridad y salud de nuestros trabajadores y que suponga un impacto negativo para el medio ambiente.
- Mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema Integrado de Gestión y de los compromisos adquiridos.
- Prevenir cualquier agresión ambiental, especialmente la contaminación, el agotamiento de los recursos naturales y la minimización en la generación de cualquier tipo de residuos.

### 3. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

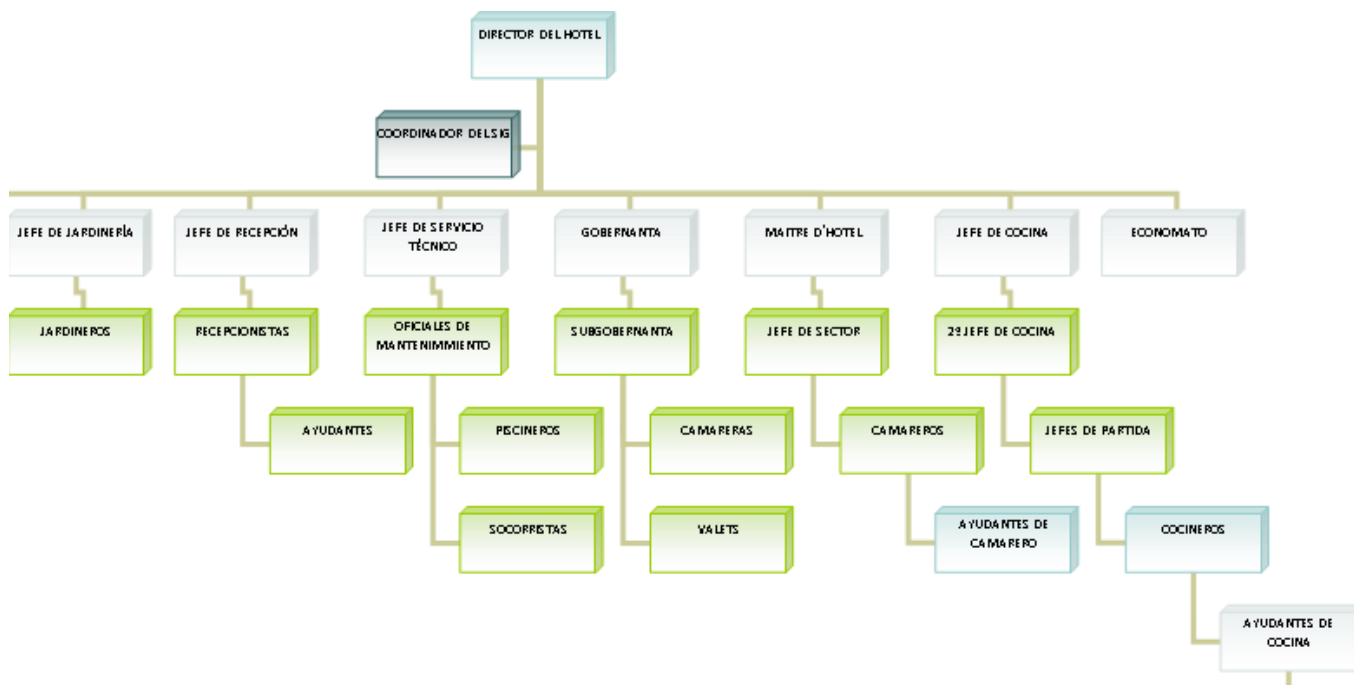
**HD PARQUE CRISTOBAL GRAN CANARIA** ha establecido, documentado, implementado y mantiene un sistema de gestión ambiental, con el objeto de mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma de referencia ISO 14001: 2015 “Sistemas de Gestión Ambiental”.

El Sistema Integrado de Gestión viene definido para el alcance de alojamiento, restauración y animación en régimen de tres estrellas.

La implantación del sistema arriba mencionado pretende:

- Velar por el cumplimiento de los requisitos de la legislación y reglamentación ambiental que le sean aplicables.
- Potenciar una cultura de respeto por el Medio Ambiente y por el entorno, entre sus trabajadores, mediante una adecuada formación y sensibilización.
- Analizar y mejorar de forma continua aquellos aspectos de las actividades y servicios que mayor repercusión directa o indirecta tengan sobre el entorno, estableciendo al efecto objetivos y metas en materia de medio ambiente, que serán revisados periódicamente con el fin de adecuarse a las nuevas exigencias del entorno.

## 3.1. ORGANIGRAMA



## 3.2. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La estructura documental del Sistema Integrado de Gestión está basada en la existencia de un manual integrado de gestión, como documento guía descriptivo de los diferentes elementos del sistema, y en una serie de procedimientos e instrucciones. En este sentido se cuenta con:

- Política Integrada de Gestión (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Laboral)
- Documentación del Sistema Integrado de Gestión, que consta de:
  - o Manual del Sistema Integrado de Gestión: describe las responsabilidades de la Dirección y de la organización, así como el control de las actividades y de todas las partes implicadas que causan o son susceptibles de causar, efectos ambientales y/o afectar a la calidad del servicio ofrecido al cliente.
  - o Procedimientos e instrucciones: describen el desarrollo de las actividades enunciadas en el Manual del Sistema Integrado de Gestión, y tienen asociados los correspondientes formatos. De los procedimientos e instrucciones derivan los registros que evidencian el seguimiento efectivo de las pautas de actuación establecidas en dicha documentación
- Auditoria interna: herramienta para evaluar el desarrollo y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión implantado, así como el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.



En concreto, los procedimientos e instrucciones generadas son las siguientes:

DOCUMENTO	EDICIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE REGISTRO
<a href="#">MANUAL DEL SIG</a>	7	Informático	Coordinador SIG/ Director
<b>DIRECCIÓN</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>			
<a href="#">DIR-01 Documentación del sistema</a>	4	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-02 Auditorias internas</a>	4	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-03 Revisión del sistema</a>	4	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-04 Objetivos e indicadores</a>	3	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-05 Gestión de No conformidades y acciones correctivas</a>	4	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-06 Gestión de recursos humanos</a>	2	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-07 Grupos de trabajo</a>	4	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-08 Partes Interesadas y Comunicación</a>	1	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-09 Analisis interno y externo, riesgos y oportunidades</a>	1	Informático	Coordinador SIG/ Director
<b>INSTRUCCIONES</b>			
<a href="#">IT-DIR-01 Novedades internas</a>	3	Informático/ Papel	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">IT-DIR-02 Recursos humanos insuficientes</a>	2	Informático/ Papel	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">IT-DIR-03 Sistema de felicitaciones y quejas</a>	3	Informático/ Papel	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">IT-DIR-04 Comunicación y consulta</a>	1	Informático/ Papel	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">IT-DIR-05 Medición y evaluación de la satisfacción del cliente</a>	1	Informático/ Papel	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">IT-DIR-06 Protocolo de prevención y actuación ante casos de enfermedad de Clientes</a>	1	Informático/ Papel	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">IT-DIR-07 Protocolo de actuación ante incidentes de contaminación biológica en piscina</a>	1	Informático/ Papel	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">IT-DIR-08 Protocolo de actuación ante accidentes de clientes en el hotel</a>	1	Informático/ Papel	Coordinador SIG/ Director
<b>FORMATOS</b>			
<a href="#">DIR-01 Hoja de seguimiento de indicadores</a>	2	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-02 Plan anual de auditorias</a>	3	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-04 Listado de no conformidades y acciones correctivas</a>	3	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-05 Perfiles de puesto de trabajo</a>	2	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-08 Acta de reunión departamental - Grupos de</a>	3	Informático	Coordinador SIG/





DOCUMENTO	EDICIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE REGISTRO
<a href="#">mejora</a>			Director
<a href="#">DIR-10 Control de la Distribución de la Documentación</a>	2	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-11 Informe de Auditoria</a>	3	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-13 Listado de documentación del sistema</a>	4	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-14 Informe de Revisión del sistema</a>	2	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-15 Programa de consecución de objetivos</a>	4	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-17 Plan de formación</a>	4	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-18 Control de comunicaciones externas</a>	1	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-19 Registro enfermedades clientes</a>	1	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-20 Registro enfermedades empleados</a>	1	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-21 Partes Interesadas y comunicación</a>	1	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-22 Hoja resumen Análisis Externo e interno</a>	1	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">DIR-23 Gestion Riesgos y oportunidades</a>	1	Informático	Coordinador SIG/ Director
<b>RECEPCIÓN</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>			
<a href="#">REC-01 Manual de procedimientos de recepción</a>	5	Informático/ Papel	Responsable Recepción
<b>INSTRUCCIONES</b>			
<a href="#">IT-REC-01 Llegada de clientes en overbooking</a>	3	Informático/ Papel	Responsable Recepción
<a href="#">IT-REC-02 Almacenamiento y custodia de maletas</a>	3	Informático/ Papel	Responsable Recepción
<a href="#">IT-REC-03 Check in Online</a>	1	Informático/ Papel	Responsable Recepción
<a href="#">IT-REC-04 Criterios de asignación de habitaciones</a>	1	Informático/ Papel	Responsable Recepción
<b>FORMATOS</b>			
<a href="#">REC-01 Check list del turno de mañana</a>	6	Informático	Responsable Recepción
<a href="#">REC-02 Check list del turno de tarde</a>	5	Informático	Responsable Recepción
<a href="#">REC-03 Check list del turno de noche</a>	4	Informático	Responsable Recepción
<a href="#">REC-04 Arqueos de caja del día</a>	2	Informático	Responsable Recepción
<a href="#">REC.06 Servicio despertador</a>	2	Informático	Responsable Recepción
<a href="#">REC.08 Turnos de la semana</a>	2	Informático	Responsable Recepción
<a href="#">REC.10 Control de la distribución de la documentación</a>	3	Informático	Responsable Recepción



DOCUMENTO	EDICIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE REGISTRO
<a href="#">REC.11 Check list del back office</a>	4	Informático	Responsable Recepción
<a href="#">REC.12 Localización de personas con discapacidad</a>	1	Informático	Responsable Recepción
<a href="#">REC.13 Acuerdo entre hotel y cliente</a>	1	Informático	Responsable Recepción
<a href="#">REC.14 Compensación por parte del hotel al cliente</a>	1	Informático	Responsable Recepción
<a href="#">REC-15 Control de Cupos de Agencias</a>	2	Informático	Responsable Recepción
<b>MANTENIMIENTO</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>			
<a href="#">MAN-01 Manual de procedimientos de mantenimiento</a>	4	Informático/ Papel	Resp. Mantenimiento
<b>INSTRUCCIONES</b>			
<a href="#">IT-MAN-01 Apagado manual del grupo motor de gasoil</a>	2	Informático/ Papel	Resp. Mantenimiento
<a href="#">IT-MAN-02 Apertura de una caja fuerte</a>	2	Informático/ Papel	Resp. Mantenimiento
<a href="#">IT-MAN-03 Apagado manual del grupo contra incendios</a>	2	Informático/ Papel	Resp. Mantenimiento
<a href="#">IT-MAN-04 Parada del ascensor</a>	2	Informático/ Papel	Resp. Mantenimiento
<a href="#">IT-MAN-05 Corte eléctrico</a>	2	Informático/ Papel	Resp. Mantenimiento
<a href="#">IT-MAN-06 Plan de mantenimiento preventivo</a>	2	Informático/ Papel	Resp. Mantenimiento
<b>FORMATOS</b>			
<a href="#">MAN-01 Hoja de seguimiento de mantenimiento preventivo</a>	3	Informático	Resp. Mantenimiento
<a href="#">MAN-02 Hoja de mantenimiento trimestral extintores</a>	2	Informático	Resp. Mantenimiento
<a href="#">MAN-06 Control de bombas de presión</a>	2	Informático	Resp. Mantenimiento
<a href="#">MAN-09 Revisión de clorinadores de agua fría sanitaria</a>	2	Informático	Resp. Mantenimiento
<a href="#">MAN-11 Control de bombas de piscina</a>	2	Informático	Resp. Mantenimiento
<a href="#">MAN-12 Control de la distribución de la documentación</a>	2	Informático	Resp. Mantenimiento
<b>APROVISIONAMIENTO</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>			
<a href="#">COM-01 Procedimiento operativo de Compras y aprovisionamiento</a>	4	Informático/ Papel	Resp. Economato
<a href="#">COM-02 Evaluación de proveedores</a>	2	Informático/ Papel	Resp. Economato
<b>INSTRUCCIONES</b>			
<a href="#">IT-COM-01 Criterios para la Recepción de Alimentos</a>	1	Informático/ Papel	Resp. Economato
<b>FORMATOS</b>			

DOCUMENTO	EDICIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE REGISTRO
<a href="#">COM-01.01 Recepción de productos alimentarios</a>	1	Informático	Resp. Economato
<a href="#">COM-01.02 Traspaso Genérico</a>	2	Informático	Resp. Economato
<a href="#">COM-01.03 Registro de Incidencias Proveedores</a>	2	Informático	Resp. Economato
<a href="#">COM-01.04 Orden de compra</a>	2	Informático	Resp. Economato
<a href="#">COM-01.05 Evaluación periódica de proveedores</a>	2	Informático	Resp. Economato
<a href="#">COM-01.06 Traspaso de pisos</a>	2	Informático	Resp. Economato
<a href="#">COM-01.07 Uniformes - EPI's</a>	2	Informático	Resp. Economato
<a href="#">COM-01.08 Traspaso Restaurante - Bar</a>	0	Informático	Resp. Economato
<a href="#">COM-01.09 Control caducidades artículos</a>	2	Informático	Resp. Economato
<a href="#">COM-01.10 Traspaso Cocina - Material limpieza cocina</a>	0	Informático	Resp. Economato
<a href="#">COM-01.11 Plantilla errores</a>	2	Informático	Resp. Economato
<a href="#">COM-01.12 Pedido de compra</a>	0	Informático	Resp. Economato
<a href="#">COM-01.13 Relación de proveedores aprobados</a>	1	Informático	Resp. Economato
<a href="#">COM-01.14 Registro del indicador de incidencias de proveedores</a>	2	Informático	Resp. Economato
<b>RESTAURACIÓN: COCINA</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>			
<a href="#">COC-01 Manual de procedimientos de cocina</a>	5	Informático/ Papel	Responsable cocina
<a href="#">PPR - Programa de Prerrequisitos. Manual de análisis de peligros y puntos de control críticos</a>	2	Informático/ Papel	Responsable cocina
<b>INSTRUCCIONES</b>			
<a href="#">IT-COC-01 Picnic desayuno</a>	2	Informático/ Papel	Responsable cocina
<a href="#">IT-COC-02 Picnic almuerzo</a>	2	Informático/ Papel	Responsable cocina
<a href="#">IT-COC-03 Picnic vegetariano</a>	2	Informático/ Papel	Responsable cocina
<a href="#">Buenas prácticas de higiene personal y de manipulación de alimentos</a>		Informático/ Papel	Responsable cocina
<b>FORMATOS</b>			
<a href="#">COC-01 Grado de aceptación de los platos</a>	2	Informático	Responsable cocina
<a href="#">COC-02 Control de elaboración de platos</a>	3	Informático	Responsable cocina
<a href="#">COC-03 Control de desinfección de vegetales: cuarto de vegetales</a>	4	Informático	Responsable cocina
<a href="#">COC-04 Control de desinfección de vegetales: restaurante gourmet</a>	2	Informático	Responsable cocina
<a href="#">COC-05 Control de tratamiento térmico: cocina central</a>	2	Informático	Responsable cocina
<a href="#">COC-06 Control de tratamiento térmico: restaurante gourmet</a>	2	Informático	Responsable cocina
<a href="#">COC-10 Control de Temperatura tren de lavado</a>	2	Informático	Responsable cocina
<a href="#">COC-12 Control plan de limpieza: cocina central - cuarto de verduras</a>	3	Informático	Responsable cocina
<a href="#">COC-13 Control plan de limpieza: cuarto de basuras</a>	3	Informático	Responsable cocina
<a href="#">COC-14 Control plan de limpieza: restaurante gourmet</a>	3	Informático	Responsable cocina
<a href="#">COC-15 Control plan de limpieza: buffet/ comedor restaurante/ office</a>	4	Informático	Responsable cocina
<a href="#">COC-16 Control del agua en cocina</a>	1	Informático	Responsable cocina
<a href="#">COC-17 Plan de mantenimiento preventivo: cocina central</a>	2	Informático	Responsable cocina



DOCUMENTO	EDICIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE REGISTRO
<a href="#">COC-18 Plan de mantenimiento preventivo: restaurante gourmet</a>	2	Informático	Responsable cocina
<a href="#">COC-19 Control de temperatura de equipos: cocina central</a>	4	Informático	Responsable cocina
<a href="#">COC-20 Control de temperatura de equipos: restaurante buffet</a>	1	Informático	Responsable cocina
<a href="#">COC-21 Control de temperatura de equipos: restaurante gourmet</a>	2	Informático	Responsable cocina
<a href="#">COC-22 Turnos de la semana</a>	3	Informático	Responsable cocina
<a href="#">COC-23 Control de la distribución de la documentación</a>	2	Informático	Responsable cocina
<a href="#">COC-24 Control Cambio aceite</a>	1	Informático	Responsable cocina
<a href="#">COC-25 Control de la eficacia del Plan de limpieza</a>	1	Informático	Responsable cocina
<b>RESTAURACIÓN: RESTAURANTE</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>			
<a href="#">RES-01 Manual de procedimientos de restaurante</a>	5	Informático/ Papel	Maitre
<b>INSTRUCCIONES</b>			
<a href="#">IT-RES-01 Mise en place servicios</a>	2	Informático/ Papel	Maitre
<a href="#">IT-RES-02 Toma de comanda, facturación, cobro y despedida del cliente</a>	1	Informático/ Papel	Maitre
<b>FORMATOS</b>			
<a href="#">RES-05 Check list de comprobación de la Mise en place</a>	3	Informático	Maitre
<a href="#">RES-06 Control de la distribución de la documentación</a>	2	Informático	Maitre
<a href="#">RES-07 Control de la temperatura buffet desayuno</a>	4	Informático	Maitre
<a href="#">RES-08 Control de la temperatura buffet almuerzo</a>	4	Informático	Maitre
<a href="#">RES-09 Control de la temperatura buffet cena</a>	4	Informático	Maitre
<a href="#">RES-11 Control plan de limpieza economato</a>	3	Informático	Maitre
<a href="#">RES-15 Control plan de limpieza buffet - restaurante comedor</a>	4	Informático	Maitre
<a href="#">RES-16 Control de caducidades Bar Piscina</a>	1	Informático	Maitre
<b>LIMPIEZA</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>			
<a href="#">LIM-01 Manual de procedimientos de pisos</a>	6	Informático/ Papel	Gobernanta
<a href="#">LIM-02 Plan de limpieza</a>	4	Informático/ Papel	Gobernanta
<b>INSTRUCCIONES</b>			
<a href="#">IT-LIM-01 Competencias turnos 10-18</a>	1	Informático/ Papel	Gobernanta
<a href="#">IT-LIM-02 Competencias turnos 16-12</a>	1	Informático/ Papel	Gobernanta
<a href="#">IT-LIM-03 Competencias turnos 18-23</a>	1	Informático/ Papel	Gobernanta
<a href="#">IT-LIM-04 Ecolimpieza</a>	1	Informático/ Papel	Gobernanta
<a href="#">IT-LIM-05 Colocación de cartelería</a>	2	Informático/ Papel	Gobernanta



DOCUMENTO	EDICIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE REGISTRO
<a href="#">IT-LIM-06 Colocación de toallas</a>	2	Informático/ Papel	Gobernanta
<a href="#">IT-LIM-07 Contenido del carro de limpieza</a>	2	Informático/ Papel	Gobernanta
<a href="#">IT-LIM-08 Limpieza de habitación de clientes</a>	2	Informático/ Papel	Gobernanta
<a href="#">IT-LIM-09 Limpieza de habitación de salida</a>	2	Informático/ Papel	Gobernanta
<a href="#">IT-LIM-10 Uso de lavadora</a>	2	Informático/ Papel	Gobernanta
<a href="#">IT-LIM-11 Uso de productos de limpieza</a>	2	Informático/ Papel	Gobernanta
<a href="#">IT-LIM-12 Limpieza área de comedor</a>	2	Informático/ Papel	Gobernanta
<a href="#">IT-LIM-13 Camarera de guardia nº 1</a>	2	Informático/ Papel	Gobernanta
<a href="#">IT-LIM-14 Camarera de guardia nº 2</a>	2	Informático/ Papel	Gobernanta
<a href="#">IT-LIM-15 Programa de repaso de las zonas comunes</a>	2	Informático/ Papel	Gobernanta
<a href="#">IT-LIM-16 Objetos olvidados</a>	1	Informático/ Papel	Gobernanta
<a href="#">IT-LIM-17 Limpiezas a fondo</a>	1	Informático/ Papel	Gobernanta
<a href="#">IT-LIM-18 Chequeo de habitaciones</a>	1	Informático/ Papel	Gobernanta
<a href="#">IT-LIM-19 Extravío de prendas de cliente</a>	1	Informático/ Papel	Gobernanta
<a href="#">IT-LIM-20 Servicio de Lavandería</a>	1	Informático/ Papel	Gobernanta
<b>FORMATOS</b>			
<a href="#">DIR-09 Registro multiusos</a>	3	Informático	Gobernanta
<a href="#">LIM-01 Registro de limpieza</a>	2	Informático	Gobernanta
<a href="#">LIM-08 Lavado de textiles diario</a>	5	Informático	Gobernanta
<a href="#">LIM-09 Check list de limpieza de habitaciones</a>	4	Informático	Gobernanta
<a href="#">LIM-11 Planning anual de limpieza elementos textiles</a>	2	Informático	Gobernanta
<a href="#">LIM-14 Control de bungalows no limpios - No molestar</a>	2	Informático	Gobernanta
<a href="#">LIM-16 Control de la distribución de la documentación</a>	2	Informático	Gobernanta
<a href="#">LIM-17 Control de distribución de zonas</a>	2	Informático	Gobernanta
<a href="#">LIM-18 Objetos olvidados</a>	1	Informático	Gobernanta
<a href="#">LIM-19 Contenido bungalows sencillos</a>	2	Informático	Gobernanta
<a href="#">LIM-20 Contenido bungalows dobles</a>	2	Informático	Gobernanta
<a href="#">LIM-21 Contenido bungalows premier</a>	2	Informático	Gobernanta
<a href="#">LIM-22 Contenido bungalows kid suites</a>	2	Informático	Gobernanta
<a href="#">LIM-23 Inventario lencería</a>	2	Informático	Gobernanta
<a href="#">LIM-24 Control de limpieza diario</a>	3	Informático	Gobernanta
<a href="#">LIM-25 Inventario office</a>	2	Informático	Gobernanta
<a href="#">LIM-26 Incidencias - averías</a>	1	Informático	Gobernanta
<a href="#">LIM-27 Reposición menaje</a>	1	Informático	Gobernanta
<a href="#">LIM-28 Control de limpieza diario-3ª Encargada</a>	1	Informático	Gobernanta



DOCUMENTO	EDICIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE REGISTRO
<a href="#">LIM-29 Control Baby Kits</a>	1	Informático	Gobernanta
<a href="#">LIM-30 Check-list Valet</a>	1	Informático	Gobernanta
<b>ANIMACIÓN</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>			
<a href="#">ANI-01 Manual de procedimientos de animación</a>	5	Informático/ Papel	Responsable animación
<b>FORMATOS</b>			
<a href="#">ANI-01 Lista de comprobación de Instalaciones de Animación</a>	2	Informático	Responsable animación
<b>INSTRUCCIONES</b>			
<a href="#">Instrucciones de seguridad de actividades de animación</a>		Informático/ Papel	Responsable animación
<b>MEDIO AMBIENTE</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>			
<a href="#">MA-01 Identificación y evaluación de aspectos ambientales</a>	2	Informático/ Papel	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">MA-02 Control operacional medioambiental</a>	2	Informático/ Papel	Coordinador SIG/ Director
<b>INSTRUCCIONES</b>			
<a href="#">IT-MA-01 Manipulación, envasado, etiquetado y almacenamiento de residuos peligrosos</a>	1	Informático/ Papel	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">Guía de buenas prácticas ambientales</a>	1	Informático/ Papel	Coordinador SIG/ Director
<b>FORMATOS</b>			
<a href="#">MA-01 Identificación y evaluación de aspectos ambientales</a>	2	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">MA-02 Inventario de residuos no peligrosos</a>	1	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">MA-03 Inventario de residuos peligrosos</a>	1	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">MA-04 Control de consumos</a>	1	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">MA-05 Control de residuos</a>	1	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">MA-06 Retirada aceite</a>	1	Informático	Coordinador SIG/ Director
<b>EMERGENCIAS</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>			
<a href="#">E-01 Preparación y respuesta ante emergencias</a>	1	Informático	Coordinador SIG/ Director
<b>INSTRUCCIONES</b>			
<a href="#">PE Plan de emergencias</a>	1	Informático/ Papel	Coordinador SIG/ Director
Plan de emergencia y evacuación contra incendios	2	Papel	Director
<a href="#">Procedimiento de Evacuación de personas con discapacidad</a>		Informático/ Papel	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">Planos de emergencia y evacuación personas con discapacidad</a>		Informático	Coordinador SIG/ Director

DOCUMENTO	EDICIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE REGISTRO
<b>FORMATOS</b>			
<a href="#">E-01 Informe de emergencias</a>	1	Informático	Coordinador SIG/ Director
<a href="#">E-02 Informe de simulacro</a>	1	Informático	Coordinador SIG/ Director
<b>REQUISITOS LEGALES</b>			
<b>PROCEDIMIENTOS</b>			
<a href="#">RL-01 Requisitos legales y otros requisitos</a>	1	I/P	Coordinador SIG/ Director
<b>FORMATOS</b>			
<a href="#">RL-01 Listado de requisitos legales</a>	1	Informático	Coordinador SIG/ Director

Se desarrolla un mecanismo de comunicación activa: tanto interna hacia nuestros empleados y clientes; como externa incluyendo a nuestros proveedores y contratistas, a la Administración y partes interesadas.

Las responsabilidades directas del desarrollo del Sistema Integrado de Gestión recaen en el Responsable de Calidad y Medio Ambiente.

La revisión del sistema se realiza anualmente por la Dirección para evaluar el desarrollo del mismo, su eficacia y para marcar nuevos objetivos y metas de cara a mejorar el desempeño ambiental y la prestación del servicio. El periodo anual se establece por años completos, de Enero a Diciembre.

#### 4. ASPECTOS AMBIENTALES

Se plantean las siguientes definiciones para un mayor entendimiento de este apartado:

**Medio ambiente:** Entorno en el cual una organización opera, incluye el aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones; el entorno en este contexto se extiende desde el interior de una organización al sistema global.

**Aspecto ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que pueda interactuar con el medio ambiente.

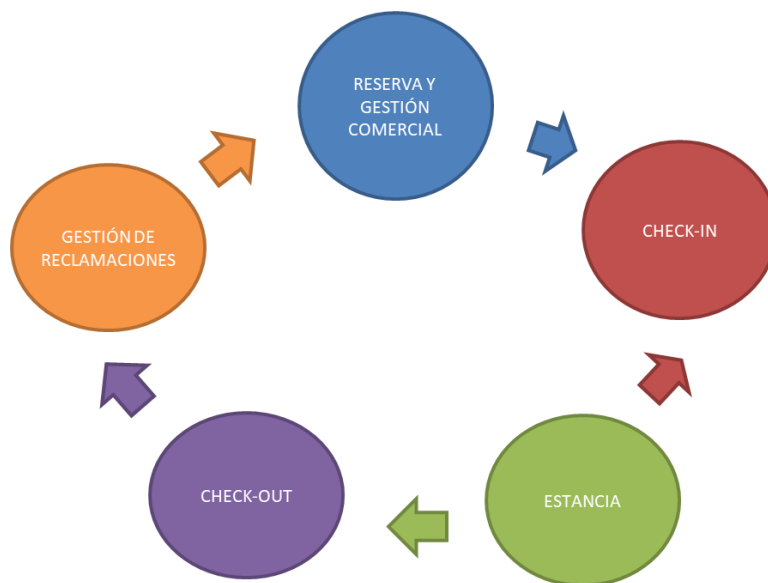
**Impacto ambiental:** Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso para el mismo, resultante en todo o en parte de las actividades, productos y servicios de la organización.

Mediante una revisión ambiental inicial, y basándose en el ciclo de vida del servicio prestado y los balances de materia de los procesos, se identificarán los aspectos ambientales de cada etapa del



ciclo de vida y se determinarán los impactos sobre el medio ambiente de las actividades de **HD PARQUE CRISTOBAL GRAN CANARIA**. En la revisión se consideran condiciones de funcionamiento normal y anormal o de emergencia. Esta revisión es el punto de partida para conocer el estado ambiental, lo que permitirá el establecimiento de los objetivos y metas ambientales.

El ciclo de vida del servicio definido para **HD PARQUE CRISTOBAL GRAN CANARIA** queda reflejado en el siguiente diagrama.



Se identificarán y evaluarán los aspectos medio ambientales de la siguiente forma:

- *Aspecto:* Se indicará el aspecto o impacto ambiental
- *Actividad:* Se indicará las operaciones que producen el aspecto ambiental.
- *N/A/E:* Se especificará si el aspecto se produce en condiciones de funcionamiento normal de la empresa (N), en condiciones de funcionamiento anormal (A) o en condiciones de emergencia (E).
- *D/I:* Se especificará si el aspecto ambiental es producido directamente (D) por las actividades de la empresa o indirectamente (I) a través de subcontratas, uso de sus productos/ servicios, etc.
- *Valoración:* Valoración realizada según se describe a continuación para determinar si el impacto es o no significativo.
- *Significativo:* Se indicará si el aspecto es o no significativo
- *Observaciones:* Comentarios a tener en cuenta

Para el cálculo de la criticidad, se aplica una tabla en la cual se cruzan gravedad y frecuencia; en el caso de los aspectos ambientales generados en condiciones de funcionamiento de emergencia, el factor de frecuencia se sustituirá por el de probabilidad, considerando los mismos valores.

## FRECUENCIA

Frecuencia baja	1	No ha sucedido o ha sucedido alguna vez , alguna vez al año
Frecuencia media	2	Sucede a menudo, mensualmente
Frecuencia alta	3	Es muy frecuente, semanalmente
Frecuencia muy alta	4	Ocurre habitualmente, diariamente

## PROBABILIDAD

Probabilidad baja	1	No existe la posibilidad, o las posibilidades que esta suceda son muy remotas (P=10%)
Probabilidad media	2	Existe la posibilidad de que suceda (P=40%)
Probabilidad alta	3	Existe la posibilidad bastaste manifiesta de que suceda (P=60%)
Probabilidad muy alta	4	Es muy posible que suceda en cualquier momento (P=90%)

## GRAVEDAD

Gravedad baja	1	Repercusión poco importante sobre la salud humana o el medio ambiente por una baja peligrosidad del impacto o por una escasa vulnerabilidad del entorno. La alteración producida desaparece al cesar la actividad que lo origina y, por tanto, no hace falta la adopción de medidas correctoras, pero sí el cambio de gestión
Gravedad media	2	Repercusión significativa sobre la salud humana y/o el medio ambiente por la moderada peligrosidad del efecto, por la vulnerabilidad del entorno o por las molestias y las quejas de la población o de empresas adyacentes. La alteración producida es fácilmente resoluble mediante la adopción de medidas correctoras.
Gravedad alta	4	La peligrosidad del impacto o la vulnerabilidad del medio hacen indiscutible la adopción y puesta en marcha de medidas correctoras ya que, en caso contrario, hay un riesgo importante de afección grave al medio ambiente y/o la salud humana. Independientemente de las acciones correctoras se debe establecer un plan de minimización de dicho impacto.
Gravedad muy alta	10	La peligrosidad del impacto y la alta vulnerabilidad del medio originan una pérdida permanente de la calidad de las condiciones ambientales, sin posibilidad de recuperación, incluso cuando se tomen medidas correctoras. No hay posibilidad de minimizar ni corregir el impacto generado sobre el medio ambiente

Del cruce de los valores de gravedad y frecuencia se obtiene un número que corresponde al valor de su criticidad:

$$\text{Críticidad} = \text{Gravedad} \times (\text{Frecuencia del impacto o probabilidad})$$

Partiendo de dicha criticidad, el valor de la cual oscilará entre 1 y 40, se procederá a una jerarquización y clasificación de los impactos identificados. Esta clasificación se ha de realizar para cada uno de los aspectos ambientales mediante el siguiente cuadro:

FRECUENCIA	4	Siempre	4	8	16	40
	3	A menudo	3	6	12	30
	2	A veces	2	4	8	20
	1	Casi nunca	1	2	4	10
			Baja	Media	Alta	Muy alta
			1	2	4	10
			GRAVEDAD			

Criticidad Baja	Criticidad Media	Criticidad Alta
-----------------	------------------	-----------------

Con los resultados obtenidos, se confeccionará un listado de los aspectos ambientales identificados por su criticidad. Se considerarán aspectos ambientales significativos aquellos el valor de criticidad de los cuales sea superior a 6.

Como resultado de la evaluación, hemos obtenido los siguientes resultados:



# DECLARACIÓN AMBIENTAL

ASPECTO	TIPO	ACTIVIDAD	DIRECTO INDIRECTO	NORMAL ANORMAL EMERGENCIA	VALORACION			SIGNIFICANCIA	CRITICIDAD	
					FRECUENCIA/ PROBABILIDAD	GRAVEDAD				
<b>RESERVA Y GESTIÓN COMERCIAL</b>										
Consumo de papel	CONSUMOS	Actividades administrativas	DIRECTO	NORMAL	ALTA	4	BAJA	1	NO SIGNIFICATIVO	4
Consumo de energía eléctrica	CONSUMOS	Funcionamiento de equipos y alumbrado	DIRECTO	NORMAL	MUY ALTA	4	MEDIA	2	SIGNIFICATIVO	8
Tóners y cartuchos de impresión	RESIDUOS PELIGROSOS	NO Funcionamiento de oficinas y recepción	DIRECTO	NORMAL	BAJA	1	MEDIA	2	NO SIGNIFICATIVO	2
Papel/ cartón	RESIDUOS PELIGROSOS	NO Embalaje de productos de cocina, limpieza, operaciones administrativas, ...)	DIRECTO	NORMAL	ALTA	3	BAJA	1	NO SIGNIFICATIVO	3
<b>CHECK-IN</b>										
Consumo de papel	CONSUMOS	Actividades administrativas	DIRECTO	NORMAL	ALTA	3	BAJA	1	NO SIGNIFICATIVO	3
Consumo de energía eléctrica	CONSUMOS	Funcionamiento de equipos y alumbrado	DIRECTO	NORMAL	MUY ALTA	4	MEDIA	2	SIGNIFICATIVO	8
Tóners y cartuchos de impresión	RESIDUOS PELIGROSOS	NO Funcionamiento de oficinas y recepción	DIRECTO	NORMAL	BAJA	1	MEDIA	2	NO SIGNIFICATIVO	2
Papel/ cartón	RESIDUOS PELIGROSOS	NO Embalaje de productos de cocina, limpieza, operaciones administrativas, ...)	DIRECTO	NORMAL	ALTA	3	BAJA	1	NO SIGNIFICATIVO	3
Residuos asimilables a urbanos (resto de materia orgánica y demás residuos urbanos no segregables)	RESIDUOS PELIGROSOS	NO Cocina, limpieza, oficinas, clientes, etc.	INDIRECTO	NORMAL	ALTA	3	MEDIA	2	NO SIGNIFICATIVO	6
<b>ESTANCIA</b>										
Envases de productos peligrosos de limpieza	RESIDUO PELIGROSO	Limpieza de habitaciones y zonas comunes	INDIRECTO	NORMAL	MEDIA	2	ALTA	3	NO SIGNIFICATIVO	6
Envases de productos fitosanitarios y productos de piscina	RESIDUO PELIGROSO	Mantenimiento de jardines y de zona de piscinas	INDIRECTO	NORMAL	MEDIA	2	ALTA	3	NO SIGNIFICATIVO	6
Envases plásticos y metálicos contaminados	RESIDUO PELIGROSO	Pintura de instalaciones, empleo de disolventes, etc.	INDIRECTO	ANORMAL	BAJA	1	MEDIA	2	NO SIGNIFICATIVO	2
Tubos fluorescentes y bombillas	RESIDUO PELIGROSO	Mantenimiento de instalación de alumbrado	DIRECTO	ANORMAL	BAJA	1	ALTA	3	NO SIGNIFICATIVO	3
Pilas y acumuladores	RESIDUO PELIGROSO	Funcionamiento de instalaciones, habitaciones, ...	DIRECTO	ANORMAL	BAJA	1	MEDIA	2	NO SIGNIFICATIVO	2
Residuos provenientes de obras y reformas	RESIDUO PELIGROSO	Obras de reparación, mantenimiento	INDIRECTO	ANORMAL	BAJA	1	MEDIA	2	NO SIGNIFICATIVO	2
Recambios usados y residuos de mantenimiento de instalaciones	RESIDUO PELIGROSO	Averías o sustitución de maquinaria y/o equipos	INDIRECTO	ANORMAL	MEDIA	2	MEDIA	2	NO SIGNIFICATIVO	4
Aceite usado de tipo doméstico	RESIDUOS PELIGROSOS	NO Aceite proveniente de la cocina	DIRECTO	NORMAL	ALTA	3	MEDIA	2	NO SIGNIFICATIVO	6
Papel/ cartón	RESIDUOS PELIGROSOS	NO Embalaje de productos de cocina, limpieza, operaciones administrativas, ...)	DIRECTO	NORMAL	ALTA	3	BAJA	1	NO SIGNIFICATIVO	3
Envases plásticos y metálicos	RESIDUOS PELIGROSOS	NO Proveniente de embalaje de productos de cocina, limpieza, segregación de clientes, ...	DIRECTO	NORMAL	MEDIA	2	MEDIA	2	NO SIGNIFICATIVO	4
Vidrio	RESIDUOS PELIGROSOS	NO Proveniente de embalaje de productos de cocina, segregación de clientes, ...	DIRECTO	NORMAL	MEDIA	2	MEDIA	2	NO SIGNIFICATIVO	4
Residuos asimilables a urbanos (resto de materia orgánica y demás residuos urbanos no segregables)	RESIDUOS PELIGROSOS	NO Cocina, limpieza, oficinas, clientes, etc.	INDIRECTO	NORMAL	ALTA	3	MEDIA	2	NO SIGNIFICATIVO	6
Residuos de poda de palmeras y resto de plantas	RESIDUOS PELIGROSOS	NO Servicio de poda de palmeras y mantenimiento de jardines	INDIRECTO	NORMAL	ALTA	3	MEDIA	2	NO SIGNIFICATIVO	6
Tóners y cartuchos de impresión	RESIDUOS PELIGROSOS	NO Funcionamiento de oficinas y recepción	DIRECTO	NORMAL	BAJA	1	MEDIA	2	NO SIGNIFICATIVO	2
Vertido de aguas residuales urbanas	EFLUENTES LIQUIDOS	Elaboración de comidas, limpieza de filtros de campanas de extracción, tren de lavado, limpieza de instalaciones, lavandería interna, mantenimiento de las piscinas, limpieza después de obras, etc.	DIRECTO	NORMAL	MUY ALTA	4	BAJA	1	NO SIGNIFICATIVO	4
Emisión difusa de gases de efecto invernadero	EMISIONES EN FORMA DE MATERIA	Instalación eléctrica, elaboración de comidas, climatización, caldera de gas y del grupo electrógeno	INDIRECTO	NORMAL	ALTA	3	MEDIA	2	NO SIGNIFICATIVO	6
Ruido (interno)	EMISIONES EN FORMA DE RUIDO	Servicios de comidas, actividad de la caldera de gas y del grupo electrógeno, actividad de ascensores, ...	DIRECTO	NORMAL	BAJA	1	BAJA	1	NO SIGNIFICATIVO	1
Ruido (externo)	EMISIONES EN FORMA DE RUIDO	Obras, averías, mantenimiento	DIRECTO	ANORMAL	BAJA	1	BAJA	1	NO SIGNIFICATIVO	1
Consumo de energía eléctrica	CONSUMOS	Funcionamiento de instalaciones, consumos de agua caliente, elaboración de comidas, tren de lavado, limpieza de instalaciones, lavandería interna, climatización, servicios de comidas, caldera, grupo electrógeno, ascensores, etc.	DIRECTO	NORMAL	MUY ALTA	4	MEDIA	2	SIGNIFICATIVO	8
Consumo de agua de red	CONSUMOS	Limpieza de instalaciones, elaboración de comidas, tren de lavado, uso clientes, lavandería interna, piscinas, etc.	DIRECTO	NORMAL	MUY ALTA	4	MEDIA	2	SIGNIFICATIVO	8
Consumo de productos de limpieza	CONSUMOS	Tareas de limpieza	DIRECTO	NORMAL	MEDIA	2	MEDIA	2	NO SIGNIFICATIVO	4
Consumo de propano	CONSUMOS	Depósito de propano	DIRECTO	NORMAL	MEDIA	3	ALTA	4	SIGNIFICATIVO	12
Consumo de papel	CONSUMOS	Actividades administrativas	DIRECTO	NORMAL	ALTA	3	BAJA	1	NO SIGNIFICATIVO	3
Emisión de sustancias o gases peligrosos		Fugas de sustancias peligrosas, gases refrigerantes,	DIRECTO	EMERGENCIA	BAJA	1	ALTA	3	NO SIGNIFICATIVO	3
Emisión de gases de combustión y residuos de material quemado		Incendio, mal funcionamiento de la maquinaria	DIRECTO	EMERGENCIA	BAJA	1	ALTA	3	NO SIGNIFICATIVO	3
Derrames de sustancias peligrosas		Vertido de productos químicos peligrosos	DIRECTO	EMERGENCIA	BAJA	1	ALTA	3	NO SIGNIFICATIVO	3
Brote de legionela		Falta de cumplimiento en el plan preventivo de legionela	DIRECTO	EMERGENCIA	BAJA	1	ALTA	3	NO SIGNIFICATIVO	3



de regíoneira		CHECK-OUT								
Consumo de energía eléctrica	CONSUMOS	Funcionamiento de equipos y alumbrado	DIRECTO	NORMAL	MUY ALTA	4	MEDIA	2	SIGNIFICATIVO	8
Residuos asimilables a urbanos (resto de materia orgánica y demás residuos urbanos no segregables)	RESIDUOS PELIGROSOS	Cocina, limpieza, oficinas, clientes, etc.	INDIRECTO	NORMAL	ALTA	3	MEDIA	2	NO SIGNIFICATIVO	6
Envases de productos peligrosos de limpieza	RESIDUO PELIGROSO	Limpieza de habitaciones y zonas comunes	INDIRECTO	NORMAL	MEDIA	2	ALTA	3	NO SIGNIFICATIVO	6
Consumo de productos de limpieza	CONSUMOS	Tareas de limpieza	DIRECTO	NORMAL	MEDIA	2	MEDIA	2	NO SIGNIFICATIVO	4
Vertido de aguas residuales urbanas	EFLUENTES LIQUIDOS	Elaboración de comidas, limpieza de filtros de campanas de extracción, tren de lavado, limpieza de instalaciones, lavandería interna, mantenimiento de las piscinas, limpieza después de obras, etc.	DIRECTO	NORMAL	MUY ALTA	4	BAJA	1	NO SIGNIFICATIVO	4
GESTIÓN DE RECLAMACIONES										
Consumo de papel	CONSUMOS	Actividades administrativas	DIRECTO	NORMAL	ALTA	3	BAJA	1	NO SIGNIFICATIVO	3
Consumo de energía eléctrica	CONSUMOS	Funcionamiento de equipos y alumbrado	DIRECTO	NORMAL	MUY ALTA	4	MEDIA	2	SIGNIFICATIVO	8
Tóners y cartuchos de impresión	RESIDUOS PELIGROSOS	Funcionamiento de oficinas y recepción	DIRECTO	NORMAL	BAJA	1	MEDIA	2	NO SIGNIFICATIVO	2
Papel/ cartón	RESIDUOS PELIGROSOS	Embalaje de productos de cocina, limpieza, operaciones administrativas, ...)	DIRECTO	NORMAL	ALTA	3	BAJA	1	NO SIGNIFICATIVO	3

## 5. OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS

La dirección de **HD PARQUE CRISTOBAL GRAN CANARIA** se asegura que se establecen los objetivos ambientales así como los programas destinados a mejorar los aspectos ambientales derivados de la ejecución de sus actividades, así mismo destinará un importe significativo para lograr su desempeño ambiental.

Con respecto a los objetivos planteados para el periodo 2018, los resultados obtenidos han sido los siguientes:

<b>Objetivo Nº: 1</b>	<b>Descripción:</b> Plan de mejora de eficiencia energética			
<b>Indicador empleado:</b> kwh / personas alojadas		<b>Valor Objetivo:</b> Reducción de un 2% con respecto a 2017		
<b>Fecha Prevista consecución:</b> Diciembre 2019	<b>Fecha Real consecución:</b>		Alcanzado <input type="checkbox"/> Rechazado <input type="checkbox"/>	
<b>Recursos Previstos:</b> Personal de mantenimiento, Dirección, inversión en nuevos equipos y lámparas				
<b>Metas/ Acciones a llevar a cabo para la consecución del Objetivo</b>	<b>Responsable ejecución</b>	<b>Fecha Prev. consecución</b>	<b>Responsable de seguimiento</b>	<b>Cumplida (si / no)</b>
Sustitución de intercambiadores y conductos de placas solares para agua caliente por otros de mayor eficiencia	Mantenimiento	2019	Director	no
Continuación de la sustitución de luminarias por dispositivos LED (en 2017 se ha realizado un 40% de sustitución)	Mantenimiento	A medida que se vayan averiando	Director	si
Sustitución de maquinaria en el restaurante buffet por otra más eficiente	Dirección	2019	Dirección	no
Sustitución de ventiladores de habitaciones por aires acondicionados que tienen un consumo inferior (en 2017 se ha realizado un 50% de sustitución)	Mantenimiento	Diciembre 2018	Dirección	Si (faltan 59 para 2019)
<b>Seguimiento:</b> 06/04/18 Se observa que se está trabajando correctamente en la consecución del objetivo. 14/12/18 La sustitución de intercambiadores no ha podido realizarse y se decide trasladar para el próximo año 2019. Se han sustituido la mayoría de ventiladores por aires acondicionados a falta de 59 unidades que se realizarán a principios de 2019.				

<b>Objetivo Nº: 2</b>	<b>Descripción:</b> Mejora de índices de satisfacción del cliente en redes sociales		
<b>Indicador empleado:</b> índice de Review-Pro		<b>Valor Objetivo:</b> 86%	

<b>Fecha Prevista consecución:</b> Diciembre 2018	<b>Fecha Real consecución:</b> 14/12/18	Alcanzado <input checked="" type="checkbox"/> Rechazado <input type="checkbox"/>		
<b>Recursos Previstos:</b> Personal de animación y limpieza, Dirección, inversión en nuevas TV				
Metas/ Acciones a llevar a cabo para la consecución del Objetivo	Responsable ejecución	Fecha Prev. consecución	Responsable de seguimiento	Cumplida (si / no)
Instalar SmartTV en los bungalows Premium, que permita a los clientes los mismos servicios que la App mencionada	Director	Diciembre 2019-marzo 2020	Director	no
Ampliar el personal de limpieza para incrementar la frecuencia de limpieza 6 días en semana para todos los clientes que quieran Ecolimpieza	Director	Febrero 2018	Director	si
Ampliar el personal de animación (de 7 a 8) e incrementar los shows diurnos para niños – Incrementar el presupuesto para la partida de animación	Director	Febrero 2018	Director	si
<b>Seguimiento:</b> 06/04/18 Se observa que se está trabajando correctamente en la consecución del objetivo 14/12/18 Se ha incorporado una persona nueva en animación para desempeñar funciones de relaciones públicas en exclusiva. No se han podido instalar las smarttv por razones de presupuesto, por lo que se decide postergar para finales de 2019, principios de 2020.				

<b>Objetivo Nº: 3</b>	<b>Descripción:</b> Mejora de satisfacción de clientes con el proceso de cocina y restauración			
<b>Indicador empleado:</b> Índice de satisfacción de los clientes con cocina según cuestionarios GesHotel	<b>Valor Objetivo:</b> 1.60			
<b>Fecha Prevista consecución:</b> Diciembre 2017	<b>Fecha Real consecución:</b> 14/12/18	Alcanzado <input checked="" type="checkbox"/> Rechazado <input type="checkbox"/>		
<b>Recursos Previstos:</b> Personal de restaurante y cocina, inversión en productos de alimentación y bebida				
Metas/ Acciones a llevar a cabo para la consecución del Objetivo	Responsable ejecución	Fecha Prev. consecución	Responsable de seguimiento	Cumplida (si / no)
Incremento de la partida presupuestaria para A&B (Alimentación y bebida) que permitirá comprar productos de mayor calidad	Director	Abril 2018	Director	si
Incremento de personal de atención al cliente en restaurante y en cocina	Director	Abril 2018	Director	si
<b>Seguimiento:</b> 06/04/18 Se observa que se está trabajando correctamente en la consecución del objetivo 14/12/18 Se considera correctamente alcanzado el objetivo.				

<b>Objetivo Nº: 4</b>	<b>Descripción:</b> Finalizar Plan de modernización del hotel			
<b>Indicador empleado:</b> Valoración del hotel por parte de los clientes en 2018	<b>Valor Objetivo:</b> 1.62 en Valoración general clientes a través de Geshotel			
<b>Fecha Prevista consecución:</b> Julio 2018	<b>Fecha Real consecución:</b> 14/12/18	Alcanzado <input checked="" type="checkbox"/> Rechazado <input type="checkbox"/>		
<b>Recursos Previstos:</b> Dirección, Inversión en nuevas infraestructuras				
Metas/ Acciones a llevar a cabo para la consecución del Objetivo	Responsable ejecución	Fecha Prev. consecución	Responsable de seguimiento	Cumplida (si / no)
Renovar Spa	Director	Febrero 2018	Director	si
Ampliación del gimnasio	Director	Febrero 2018	Director	si
Poner en marcha un Supermercado	Director	Febrero 2018	Director	si

Poner marquesinas en las terrazas de todos los bungalows	Director	Mayo 2018	Director	no
Reconvertir cancha de tenis en Almacén para gobernanta, Cámara de congelados de carnicería	Director	Febrero 2018	Director	si
<b>Seguimiento:</b> 06/04/18 Se observa que se está trabajando correctamente en la consecución del objetivo 14/12/18 El objetivo se considera alcanzado, a pesar que el poner marquesinas en las terrazas de todos los bungalows, se ha descartado por su coste, y se ha optado por sombrillas.				

<b>Objetivo Nº: 5</b>	<b>Descripción:</b> Mejorar el sistema de segregación de residuos			
<b>Indicador empleado:</b> No conformidades relacionadas con la segregación de residuos		<b>Valor Objetivo:</b> 0		
<b>Fecha Prevista consecución:</b> Marzo 2018	<b>Fecha Real consecución:</b>		Alcanzado <input type="checkbox"/> Rechazado <input type="checkbox"/>	
<b>Recursos Previstos:</b> Inversión en infraestructura para el punto limpio				
<b>Metas/ Acciones a llevar a cabo para la consecución del Objetivo</b>	<b>Responsable ejecución</b>	<b>Fecha Prev. consecución</b>	<b>Responsable de seguimiento</b>	<b>Cumplida (si / no)</b>
Crear un amplio Punto limpio para segregar todos los residuos: residuos de mantenimiento, residuos de cocina	Empresa contratada	Febrero 2018	Director	No (para 2019)
Instalar una compactadora de papel y cartón	Dirección	Abril 2018	Director	si
<b>Seguimiento:</b> 06/04/18 Se observa que se está trabajando correctamente en la consecución del objetivo. 14/12/18 El punto limpio no ha podido ejecutarse debido a que se ha dado prioridad a otras partes de las obras. Se prevé que esté realizado antes de mayo de 2019				

<b>Objetivo Nº: 6</b>	<b>Descripción:</b> Reducir el consumo de productos fitosanitarios perjudiciales para el medioambiente			
<b>Indicador empleado:</b> Nº de productos fitosanitarios perjudiciales consumidos		<b>Valor Objetivo:</b> 2		
<b>Fecha Prevista consecución:</b> Diciembre 2018	<b>Fecha Real consecución:</b>		Alcanzado <input type="checkbox"/> Rechazado <input type="checkbox"/>	
<b>Recursos Previstos:</b> Personal de jardinería				
<b>Metas/ Acciones a llevar a cabo para la consecución del Objetivo</b>	<b>Responsable ejecución</b>	<b>Fecha Prev. consecución</b>	<b>Responsable de seguimiento</b>	<b>Cumplida (si / no)</b>
Sustituir progresivamente por productos fitosanitario ecológicos	Resp. Jardinería	Diciembre 2018	Dirección	si
Poner en marcha Plan de control y seguimiento de productos fitosanitarios	Resp. Jardinería	Diciembre 2018	Dirección	
<b>Seguimiento:</b> 06/04/18 Se observa que este objetivo va con retraso debido a que las obras realizadas del supermercado no han permitido por ahora habilitar el centro de trabajo de jardinería y disponer de los medios para trabajar en el objetivo. 14/12/18 Como siguen sin ejecutarse los cuartos previstos para jardinería, no ha podido ponerse el plan de seguimiento, por no disponer de espacio para realizar el trabajo administrativo requerido.				

<b>Objetivo Nº: 7</b>	<b>Descripción:</b> Poner en marcha un programa de calidad total			
<b>Indicador empleado:</b> Grado de satisfacción Geshotel con relación calidad/ precio		<b>Valor Objetivo:</b> 1.50		
<b>Fecha Prevista consecución:</b> Diciembre 2018	<b>Fecha Real consecución:</b> 14/12/18		Alcanzado <input checked="" type="checkbox"/> Rechazado <input type="checkbox"/>	



<b>Recursos Previstos:</b> Empresa contratada, Dirección, responsables de área				
<b>Metas/ Acciones a llevar a cabo para la consecución del Objetivo</b>	<b>Responsable ejecución</b>	<b>Fecha Prev. consecución</b>	<b>Responsable de seguimiento</b>	<b>Cumplida (si / no)</b>
Contratar a empresa que coordine y lidere círculos de calidad en la empresa con los jefes de departamento	Dirección	Diciembre 2017	Dirección	si
Realizar diagnóstico de comentarios negativos de clientes en todas las webs de reservas	Empresa contratada	Diciembre 2017	Dirección	si
Realizar reuniones periódicas del círculo de calidad con los jefes de departamento para identificar áreas de mejora	Empresa contratada	Marzo 2018	Dirección	si
Definir y poner en marcha Plan de actuación para poner en marcha las mejoras identificadas en los círculos	Empresa contratada/ Dirección	Abril 2018	Dirección	si
<b>Seguimiento:</b> 06/04/18 Se observa que se está trabajando correctamente en la consecución del objetivo 14/12/18 Se considera alcanzado el objetivo. Como resultado del objetivo se dispone de un plan de actuación documentado en el que se está trabajando.				

Por otra parte, los **objetivos de cara al 2019** son los siguientes:

<b>Objetivo Nº: 1</b>	<b>Descripción:</b> Plan de mejora de eficiencia energética			
<b>Indicador empleado:</b> kwh / personas alojadas		<b>Valor Objetivo:</b> Reducción de un 2% con respecto a 2017		
<b>Fecha Prevista consecución:</b> Diciembre 2019		<b>Fecha Real consecución:</b>		Alcanzado <input type="checkbox"/> Rechazado <input type="checkbox"/>
<b>Recursos Previstos:</b> Personal de mantenimiento, Dirección, inversión en nuevos equipos y lámparas				
<b>Metas/ Acciones a llevar a cabo para la consecución del Objetivo</b>	<b>Responsable ejecución</b>	<b>Fecha Prev. consecución</b>	<b>Responsable de seguimiento</b>	<b>Cumplida (si / no)</b>
Sustitución de intercambiadores y conductos de placas solares para agua caliente por otros de mayor eficiencia	Dirección	Julio 2019	Coordinador SIG	
Sustitución de maquinaria en el restaurante buffet por otra más eficiente	Dirección	Diciembre 2019	Coordinador SIG	
Sustitución de ventiladores de habitaciones por aires acondicionados que tienen un consumo inferior (en 2017 se ha realizado un 50% de sustitución)	Dirección	Diciembre 2019	Coordinador SIG	

<b>Objetivo Nº: 2</b>	<b>Descripción:</b> Mejora de índices de satisfacción del cliente			
<b>Indicador empleado:</b> índice de satisfacción general		<b>Valor Objetivo:</b>		
<b>Fecha Prevista consecución:</b> Diciembre 2019		<b>Fecha Real consecución:</b>		Alcanzado <input type="checkbox"/> Rechazado <input type="checkbox"/>
<b>Recursos Previstos:</b> Dirección, gastos empresas suministradoras e instaladoras contratadas, inversión en nuevas TV y tecnología				
<b>Metas/ Acciones a llevar a cabo para la consecución del Objetivo</b>	<b>Responsable ejecución</b>	<b>Fecha Prev. consecución</b>	<b>Responsable de seguimiento</b>	<b>Cumplida (si / no)</b>
Instalar SmartTV en los bungalows Premium, que permita a los clientes los mismos servicios que la App mencionada	Director	Diciembre 2019-marzo 2020	Coordinador SIG	
Renovación de parque infantil con nuevos materiales	Director	Junio 2019	Coordinador SIG	
Incorporar ascensor adaptado a discapacitados para el acceso a la zona del spa y gimnasio	Director	Marzo 2019	Coordinador SIG	

Renovar escenario de la zona del bar piscina	Director	Junio 2019	Coordinador SIG	
Incrementar el número de canales por IP (a 16)	Director	Enero 2019	Coordinador SIG	si
Implantar aplicación móvil para que los clientes al obtener la wifi del hotel, registren su email, y fecha de nacimiento, y esto permita preguntarle por su satisfacción y felicitarle el cumpleaños	Director	Enero 2019	Coordinador SIG	si
Mejorar la seguridad del acceso al hotel por el supermercado, con una nueva puerta de seguridad que permita el paso de 1 persona cada vez.	Director	Marzo 2019	Coordinador SIG	
Ensanchar los caminos de circulación entre bungalows para mejorar el desplazamiento de clientes con carritos y sillas de ruedas	Director	Mayo 2019	Coordinador SIG	

<b>Objetivo Nº: 3</b>	<b>Descripción:</b> Reducir el consumo de papel			
<b>Indicador empleado:</b> Gasto en papel		<b>Valor Objetivo:</b> 10% menos		
<b>Fecha Prevista consecución:</b> Diciembre 2019	<b>Fecha Real consecución:</b>		Alcanzado <input type="checkbox"/> Rechazado <input type="checkbox"/>	
<b>Recursos Previstos:</b> Personal que realiza labores administrativas, empresa que desarrolla el estudio				
<b>Metas/ Acciones a llevar a cabo para la consecución del Objetivo</b>	<b>Responsable ejecución</b>	<b>Fecha Prev. consecución</b>	<b>Responsable de seguimiento</b>	<b>Cumplida (si / no)</b>
Realizar estudio de procesos administrativos que consumen papel y plan con acciones de reducción	Dirección	Diciembre 2019	Coordinador SIG	
Realizar sensibilización del personal en relación al consumo de papel	Dirección	Diciembre 2019	Coordinador SIG	

<b>Objetivo Nº: 4</b>	<b>Descripción:</b> Modernizar el sistema de control de indicadores para la toma de decisiones			
<b>Indicador empleado:</b> Nº de indicadores controlados en el sistema BEI		<b>Valor Objetivo:</b> 8		
<b>Fecha Prevista consecución:</b> Diciembre 2019	<b>Fecha Real consecución:</b>		Alcanzado <input type="checkbox"/> Rechazado <input type="checkbox"/>	
<b>Recursos Previstos:</b> Personal que controla indicadores, empresa de desarrollo de BEI				
<b>Metas/ Acciones a llevar a cabo para la consecución del Objetivo</b>	<b>Responsable ejecución</b>	<b>Fecha Prev. consecución</b>	<b>Responsable de seguimiento</b>	<b>Cumplida (si / no)</b>
Crear sistema económico y financiero BEI adaptado a los indicadores de gastos y consumos que se manejan en el hotel	Dirección	Diciembre 2019	Coordinador SIG	
Implantar sistema y formar al personal implicado en su uso y actualización	Dirección	Diciembre 2019	Coordinador SIG	

<b>Objetivo Nº: 5</b>	<b>Descripción:</b> Mejorar el sistema de segregación de residuos			
<b>Indicador empleado:</b> No conformidades relacionadas con la segregación de residuos		<b>Valor Objetivo:</b> 0		
<b>Fecha Prevista consecución:</b> diciembre 2019	<b>Fecha Real consecución:</b>	Alcanzado <input type="checkbox"/> Rechazado <input type="checkbox"/>		
<b>Recursos Previstos:</b> Inversión en infraestructura para el punto limpio				
<b>Metas/ Acciones a llevar a cabo para la consecución del Objetivo</b>	<b>Responsable ejecución</b>	<b>Fecha Prev. consecución</b>	<b>Responsable de seguimiento</b>	<b>Cumplida (si / no)</b>
Crear un amplio Punto limpio para segregar todos los residuos: residuos de mantenimiento, residuos de cocina	Dirección	Febrero 2018	Coordinador SIG	

<b>Objetivo Nº: 6</b>	<b>Descripción:</b> Reducir el consumo de productos fitosanitarios perjudiciales para el medioambiente			
<b>Indicador empleado:</b> N° de productos fitosanitarios perjudiciales consumidos		<b>Valor Objetivo:</b> 2		
<b>Fecha Prevista consecución:</b> Diciembre 2019	<b>Fecha Real consecución:</b>	Alcanzado <input type="checkbox"/> Rechazado <input type="checkbox"/>		
<b>Recursos Previstos:</b> Personal de jardinería				
<b>Metas/ Acciones a llevar a cabo para la consecución del Objetivo</b>	<b>Responsable ejecución</b>	<b>Fecha Prev. consecución</b>	<b>Responsable de seguimiento</b>	<b>Cumplida (si / no)</b>
Sustituir progresivamente por productos fitosanitario ecológicos	Resp. Jardinería	Diciembre 2019	Dirección	
Poner en marcha Plan de control y seguimiento de productos fitosanitarios	Resp. Jardinería	Diciembre 2019	Dirección	

## 6. DESEMPEÑO AMBIENTAL

Se definen todos aquellos indicadores que tengan un impacto ambiental significativo debido a las actividades ejecutadas por **HD PARQUE CRISTOBAL GRAN CANARIA** así como los aspectos causados por actividades complementarias, como pueden ser la limpieza y mantenimiento de equipos e instalaciones.

**Nota:** Dado que la Declaración Ambiental hace referencia a un complejo de tres estrellas, se ha considerado más adecuado expresar las cantidades en kg en vez de en Tm, y la electricidad en KWh en vez de en MWh, para que además así, a la hora de relativizar el valor obtenido no sea tan pequeño y se puedan apreciar mejor los resultados en las gráficas indicadas. La misma idea se ha aplicado a la hora de expresar las emisiones en kg de CO2 en vez de en Teq.

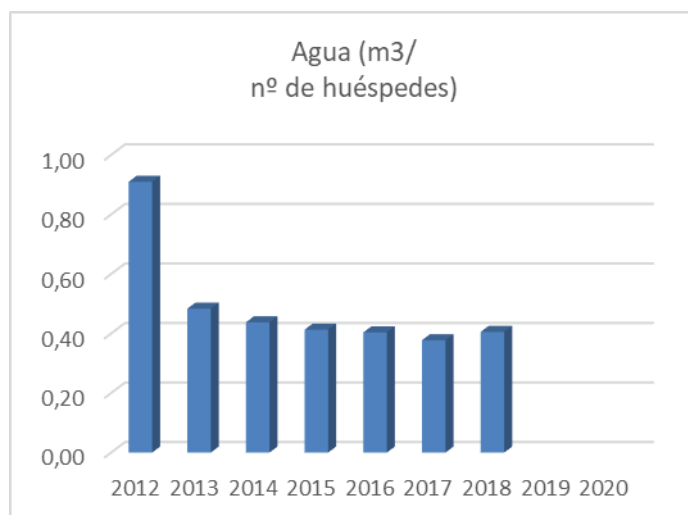
Por otra parte, debido a que el impacto con diferencia más significativo lo realizan los clientes (si comparamos su consumo y generación de residuos con respecto a los trabajadores del hotel), se ha decidido relativizar frente al nº de huéspedes para obtener datos realistas.

## 6.1. CONSUMOS

### ✓ Consumo de agua

#### AGUA

AÑO	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL (m3)	TOTAL N° HUÉSPEDES	TOTAL (m3/ n° de huéspedes)
2.012	15.374	15.531	18.935	18.025	18.020	15.579	21.451	18.770	16.613	13.898	11.278	15.140	198.614	218.306	0,91
2.013	7.022	7.063	6.942	8.101	8.665	8.840	10.774	10.719	10.577	10.628	10.634	11.156	111.121	229.825	0,48
2.014	8.050	6.538	7.990	8.607	8.062	8.084	9.387	9.514	7.785	9.209	6.246	7.880	97.352	221.314	0,44
2.015	8.048	7.168	8.620	8.187	9.168	6.196	7.959	9.969	7.509	6.398	8.735	7.132	95.089	230.071	0,41
2.016	8.214	7.598	7.892	8.713	8.125	8.985	10.946	9.830	7.905	7.749	6.633	6.725	99.315	245.873	0,40
2.017	7.592	5.314	7.095	6.726	5.552	7.820	9.572	9.894	8.781	8.926	7.157	7.870	92.299	244.329	0,38
2.018	7.397	6.337	7.640	8.007	8.594	8.566	9.578	8.005	10.278	8.476	8.211	7.696	98.785	245.367	0,40



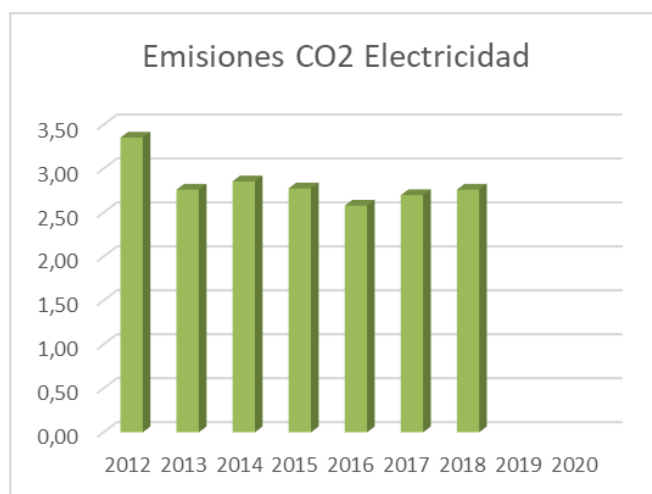
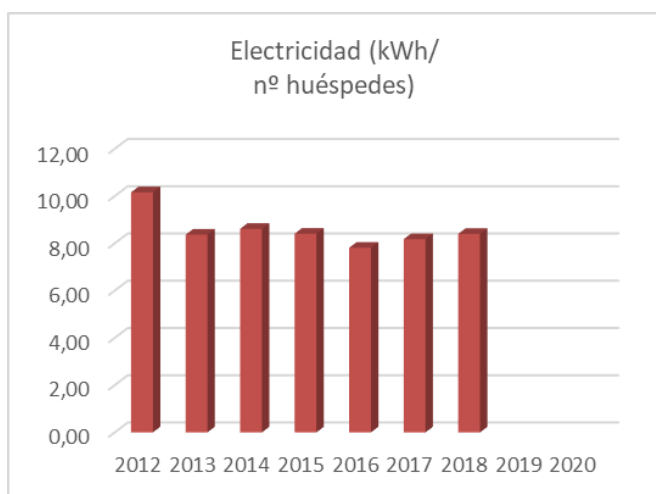
Las buenas prácticas de ahorro implantadas en periodos anteriores, siguen teniendo su reflejo en la evolución de los resultados relativos, manteniéndose un consumo relativo bajo a pesar del ligero incremento con respecto al año anterior.

Las medidas que posibilitan maximizar el consumo de agua son:

- Grifería de agua caliente y fría en los baños de las zonas comunes
- Inodoros con mecanismos de doble descarga además de regulados a media carga
- La grifería consta de perlizadores
- En la cocina se recurre al lavado del menaje mediante tren de lavado. Los grifos disponen de accionamiento mediante pedal y/o pulsadores con temporizador.
- El riego de los jardines se lleva a cabo atendiendo a las buenas prácticas en cuanto al aprovechamiento de agua. Se realiza de forma automática mediante aspersion, difusión y goteo, pero se desconecta el sistema de riego cuando llueve. Así mismo, se ha optado por plantas con bajos requerimientos hídricos, adaptadas a la climatología del lugar

✓ **Consumo de electricidad**

ELECTRICIDAD															
AÑO	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL (kWh)	TOTAL Nº HUÉSPEDES	TOTAL (kWh/ nº huéspedes)
2.012	209.755	194.729	195.521	175.853	167.372	159.280	191.092	199.423	180.697	177.304	172.311	194.716	2.218.053	218.306	10,16
2.013	166.488	141.867	141.813	132.646	157.897	157.129	183.218	192.092	146.991	163.500	158.704	180.524	1.922.869	229.825	8,37
2.014	181.678	154.887	154.667	142.539	134.849	145.424	167.650	182.811	161.971	161.704	151.488	175.362	1.915.030	221.314	8,65
2.015	186.342	156.403	154.842	132.578	153.243	136.305	187.017	201.610	164.443	154.313	144.278	163.407	1.934.781	230.071	8,41
2.016	163.662	149.710	154.968	140.574	144.385	155.948	187.290	196.122	162.905	154.471	144.049	167.208	1.921.292	245.873	7,81
2.017	180.683	152.049	153.443	150.785	160.618	166.748	186.802	201.716	167.460	161.596	145.470	170.187	1.997.557	244.329	8,18
2.018	168.855	165.508	154.516	151.752	154.034	165.572	193.172	204.614	184.024	178.990	155.092	176.861	2.052.990	245.367	8,37



Se observa un ligero incremento debido a la instalación de un nuevo supermercado y un spa, que está operativo desde mediados y finales de año, respectivamente. Este incremento se prevé superior en 2019 debido a que ambas instalaciones estarán consumiendo todo el año.

Sin embargo, se continúan con las políticas de eficiencia energética en el hotel, para que este incremento no supere valores del pasado, con la continuación de la sustitución de lámparas LED en los bungalows y en el restaurante, instalación de nuevos equipos en cocina y de aire acondicionado de nueva generación que son más eficientes en el consumo, optimizando el apagado / encendido de luces en las áreas comunes, buen control sobre el aire acondicionado de la zona de recepción y oficinas, etc. Sin embargo, se observa un ligero incremento del consumo relativo debido a las obras de reforma del hotel que han provocado el incremento del consumo por parte de los equipos empleados para las mismas.

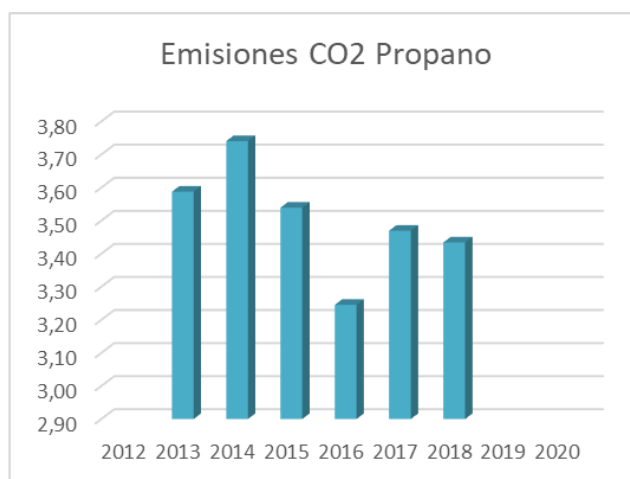
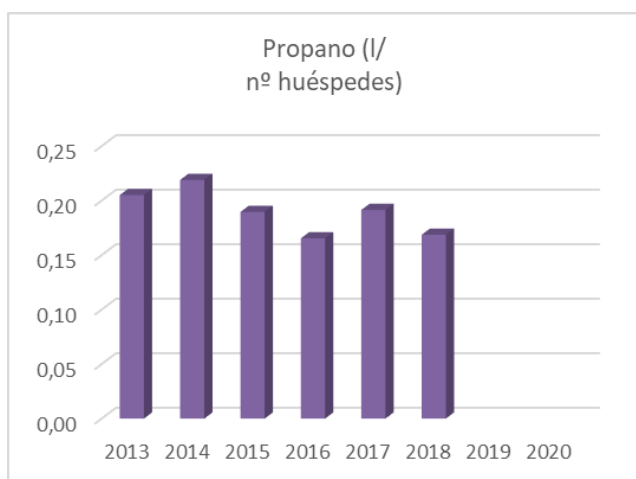
Otras medidas que se mantienen para lograr los niveles de consumo de electricidad dentro de los límites lo más razonables posibles son las siguientes:

- Seleccionar las luminarias más adecuadas en cada zona, instalar sensores de encendido y apagado en zonas comunes, sensores de luz para la puesta en funcionamiento de la iluminación exterior y corte automático del aire acondicionado al abrir puertas y ventanas.

- Todos los bungalows disponen de instalaciones de energía solar destinadas al calentamiento del agua sanitaria.

✓ **Consumo de propano**

PROPANO															
AÑO	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL (l)	TOTAL N° HUÉSPEDES	TOTAL (l/n° huéspedes)
2.012													0	218.306	0,00
2.013	3.908	3.731	4.145	3.849	4.027	3.731	4.145	4.027	3.642	3.849	3.908	4.180	47.141	229.825	0,21
2.014	4.419	3.642	4.001	4.896	3.224	3.645	3.583	4.001	4.359	5.135	4.060	3.642	48.608	221.314	0,22
2.015	5.152	4.560	3.908	3.434	3.494	2.961	3.553	3.731	2.961	3.612	2.627	3.642	43.634	230.071	0,19
2.016	3.020	2.902	2.902	3.553	3.553	3.671	3.612	3.967	3.553	3.494	3.020	3.434	40.680	245.873	0,17
2.017	3.079	3.908	3.671	3.790	4.145	4.027	3.494	4.327	4.204	4.441	3.612	4.086	46.784	244.329	0,19
2.018	4.323	4.323	4.027	2.902	2.961	3.079	3.316	3.316	2.724	3.553	3.375	3.079	40.976	245.367	0,17



Se ha producido una ligera reducción incremento del consumo de propano gracias a la reparación de fugas detectadas en los conductos de suministro y almacenamiento del propano, al buen control por parte del personal de cocina y a la adquisición de equipos de nueva generación más eficientes en el consumo.

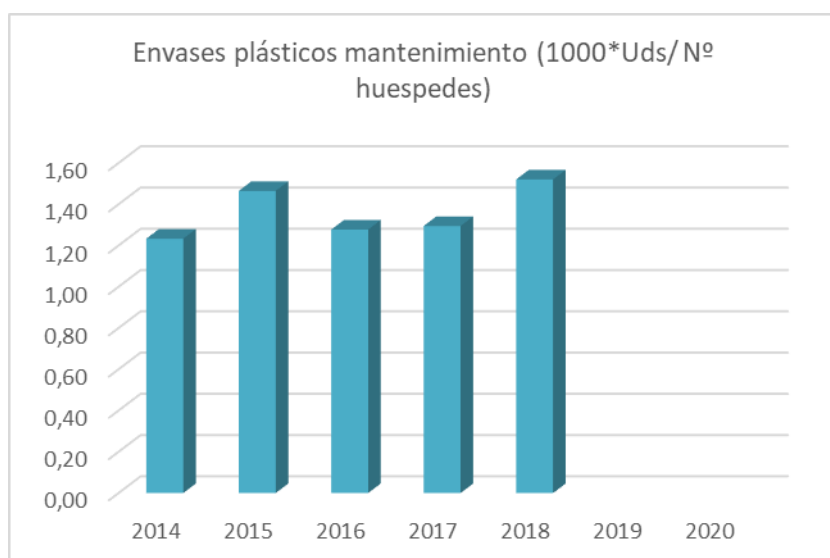
Los datos globales de consumo y emisiones quedan reflejados en las siguientes tablas:

Emisiones de CO2 equivalentes (k CO2 / kWh)			
	Emisiones CO2 Electricidad (Total Kwh Electricidad/n° huéspedes) * 0,33	Emisiones CO2 Propano (Total Kwh Propano/n° huéspedes) * 0,33	Emisiones de CO2 totales
2.012	3,35	3,35	6,71
2.013	2,76	3,59	6,35
2.014	2,86	3,74	6,60
2.015	2,78	3,54	6,31
2.016	2,58	3,25	5,82
2.017	2,70	3,47	6,17
2.018	2,76	3,43	6,20

CONSUMO KWh				
	KWh propano (Litros propano * 12,21 (Fuente IDAE DIC. 2012))	KWh electricidad	Total KWh propano + Total KWh electricidad	(Total KWh propano + Total KWh electricidad) / Nº huéspedes
2.012	0	2.218.053	2.218.053	10,16
2.013	575.586	1.922.869	2.498.455	10,87
2.014	593.509	1.915.030	2.508.539	11,33
2.015	532.772	1.934.781	2.467.553	10,73
2.016	496.706	1.921.292	2.417.998	9,83
2.017	571.228	1.997.557	2.568.785	10,51
2.018	500.321	2.052.990	2.553.311	10,41

### ✓ Consumo de productos químicos de piscina

En el siguiente gráfico se muestra la evolución del consumo relativo en el número de garrafas de productos de piscina y fitosanitarios:

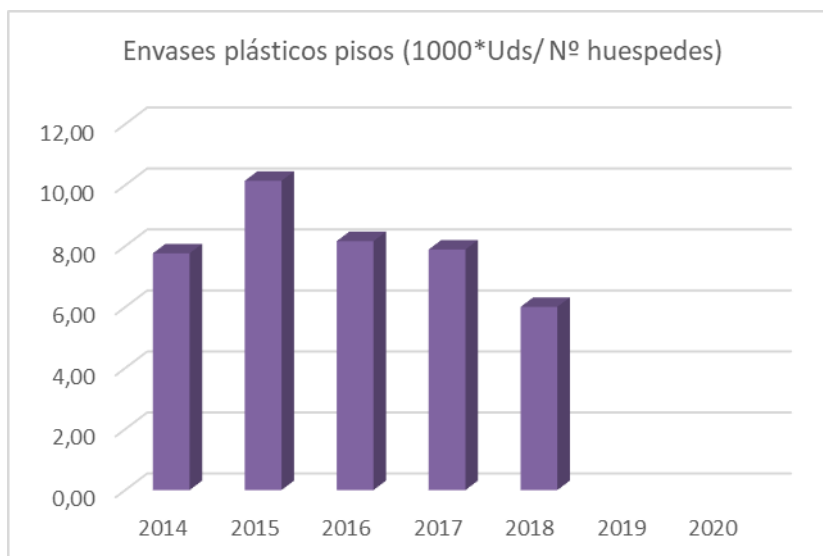


Observamos un incremento del consumo, debido a necesidades de acopio de productos producidas.

### ✓ Consumo de productos químicos de limpieza

Gracias a las buenas prácticas racionalización del consumo por parte del personal de limpieza, y a continuar con el suministro de este tipo de productos en formato sacos de polvo, se mantiene la mejora de rendimiento del producto y en la reducción del consumo correspondiente y de la cantidad de residuos de envases, tal y como se refleja en la siguiente tabla:





## 6.2. RESIDUOS

Las cantidades de generación de residuos en los periodos analizados quedan resumidas en la siguiente tabla:

Año: 2018													
RESIDUOS ABSOLUTOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
1 Tubos fluorescentes y lámparas													0
2 Pilas													0
3 Residuos eléctricos y electrónicos													0
4 Envases contaminados pisos	151	150	150	133	114	105	138	137	107	97	113	79	1.474
5 Envases contaminados mantenimiento	27	33	11	31	35	24	19	33	57	36	46	21	373
<b>TOTAL KILOS RESIDUOS PELIGROSOS</b>													<b>1.847</b>
6 Plástico (hamacas, sillas, mesas, etc.)										1.449			1.449
7 Papel - cartón													6.460
8 Vidrio													5.770
9 Aceite doméstico	100	100	140	150	120	80	80	120	165	140	130	155	1.480
10 Residuos de poda													225
<b>TOTAL KILOS RESIDUOS NO PELIGROSOS</b>													<b>13.935</b>
RESIDUOS RELATIVOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
1 Tubos fluorescentes y lámparas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2 Pilas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3 Residuos eléctricos y electrónicos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4 Envases contaminados pisos	7,64	7,83	7,15	6,60	5,92	5,20	5,82	5,41	5,44	4,46	6,62	4,30	6,01
5 Envases contaminados mantenimiento	1,37	1,72	0,52	1,54	1,82	1,19	0,80	1,30	2,90	1,66	2,70	1,14	1,52
6 Plástico (hamacas, sillas, mesas, etc.)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	66,64	0,00	0,00	5,91
7 Papel - cartón	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	26,33
8 Vidrio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	23,52
9 Aceite doméstico	5,06	5,22	6,67	7,44	6,24	3,96	3,37	4,74	8,39	6,44	7,62	8,44	6,03
10 Residuos de poda	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,92
<b>Nº HUÉSPEDES</b>													
	19.752,00	19.156,00	20.989,00	20.150,00	19.246,00	20.196	23.709	25.328	19.669	21.744	17.059	18.369	245.367

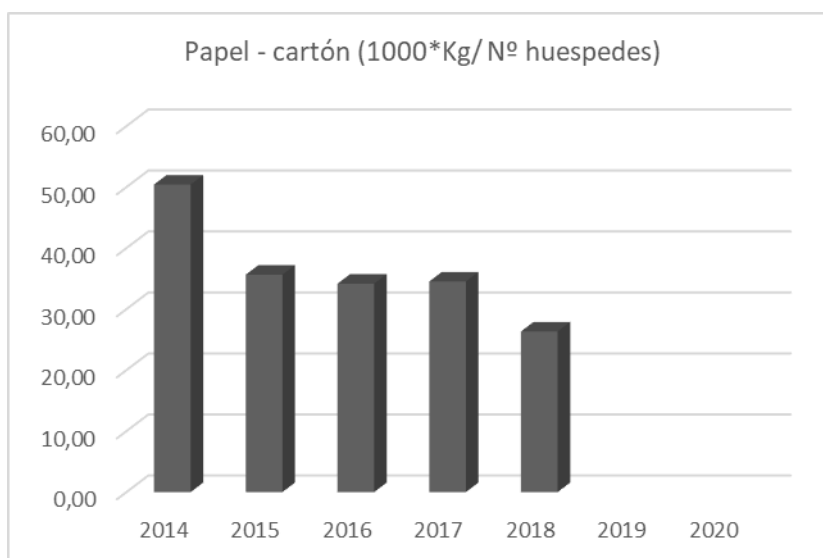
## **6.2.1. Residuos urbanos**

A lo largo del complejo dispone de contenedores de segregación para que los clientes puedan separar los residuos que generan en base a si se trata de vidrio, envases ligeros, papel/ cartón y residuo orgánico. Así mismo, en cada bungalow hay dispuestas de igual modo papeleras de segregación.

### ✓ **Papel – cartón**

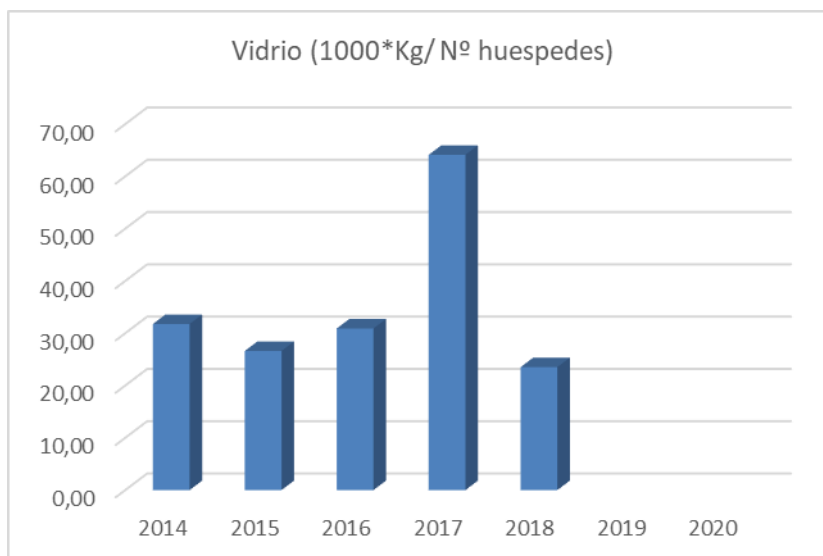
El papel y cartón es compactado con una máquina compactadora adquirida a la empresa Ayagaures Medioambiente, quien también se encarga de la gestión del residuo.

A través del siguiente gráfico podemos observar que la evolución en la generación de residuos de papel y cartón con respecto al número de personas alojadas se mantiene. Esto se debe principalmente a continuar con la buena práctica de solicitar a los proveedores que suministren productos sin envases o embalajes superfluos de papel y cartón.



### ✓ **Vidrio**

En el siguiente gráfico se observa una reducción de la generación de envases de vidrio, que se debe a que hay más clientes de todo incluido que hacen uso de las máquinas de bebida a granel y consumen menos bebidas embotelladas en vidrio.

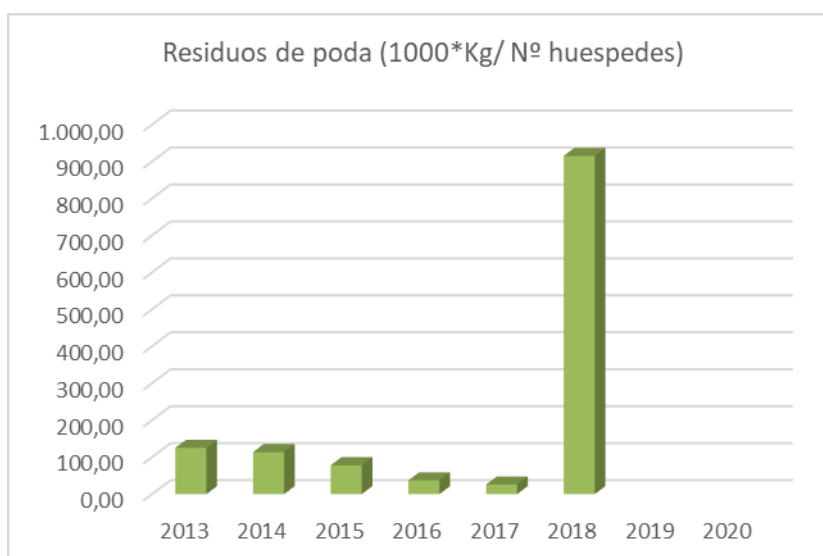


### ✓ Envases ligeros

Los envases segregados se gestionan a través del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, de modo que es el ayuntamiento quien establece las frecuencias de retirada y considera las cantidades producidas, siendo por tanto un residuo difícilmente cuantificable por parte del hotel.

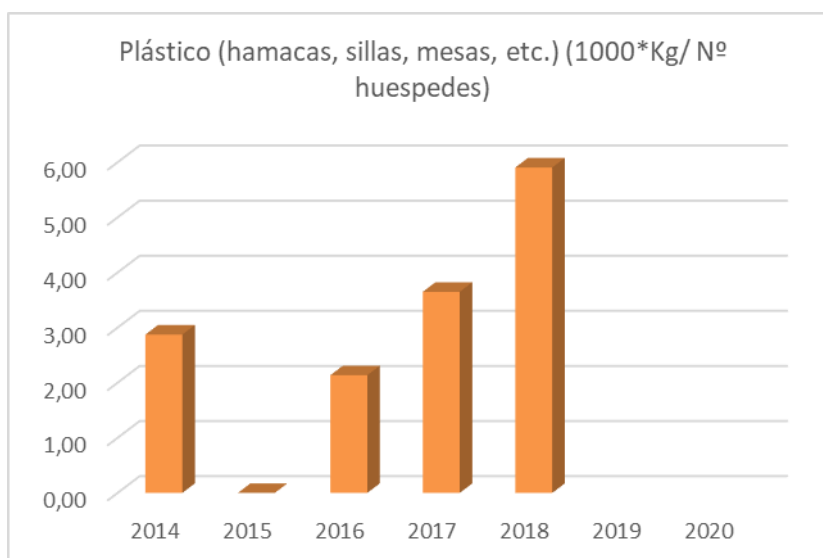
### ✓ Residuos de poda

Este residuo se gestiona de forma subcontratada a través de la empresa Ayagaures Medioambiente, y que en cualquier caso depende directamente de las necesidades en cuanto a poda del complejo. Se observa un incremento muy importante de los residuos de poda, que se debe principalmente al mejor control de la gestión de los mismos, con único gestor autorizado para su retirada.



✓ **Plástico (hamacas, sillas, mesas, etc.)**

La generación de este residuo no es periódica y depende de las necesidades de sustitución del mobiliario. No obstante, a través de este gráfico, podemos observar que ha habido un incremento de la generación debido a que por las reformas que se están produciendo en el hotel se ha incrementado la necesidad de sustitución de mobiliario.

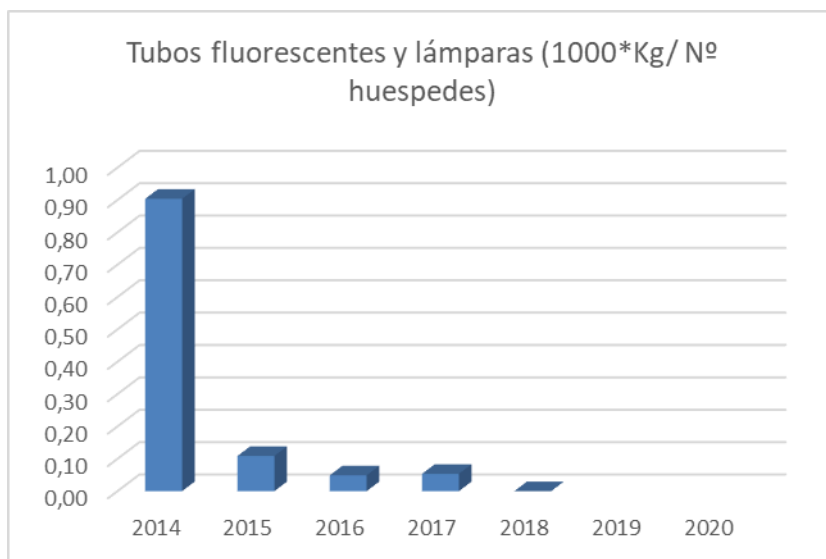


## **6.2.2. Residuos tóxicos y peligrosos**

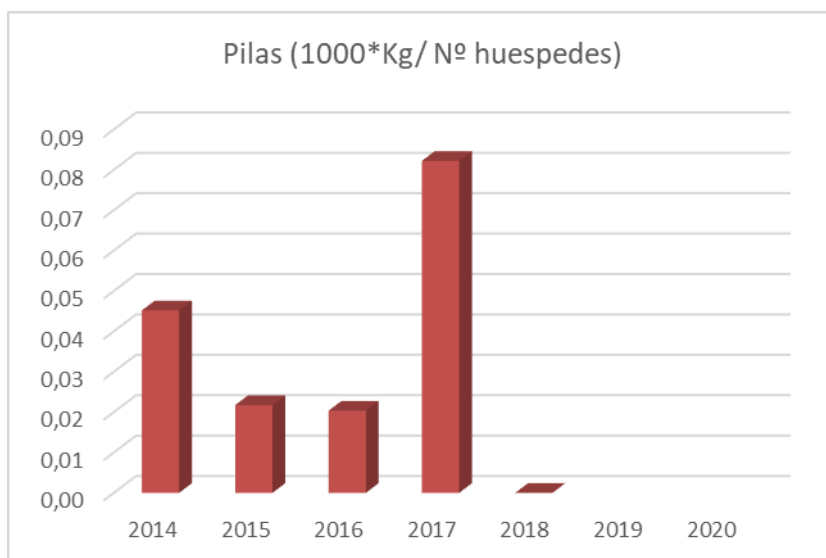
✓ **Residuos Eléctricos y electrónicos**

El descenso continuado en los años en la generación de residuos de luminarias tiene su origen en la instalación de temporizadores de presencia en determinadas zonas del complejo, así como en la sustitución de determinados tubos fluorescentes por LEDs y lámparas de bajo consumo, que tienen una durabilidad superior y por tanto no es necesario sustituirlas con tanta frecuencia.

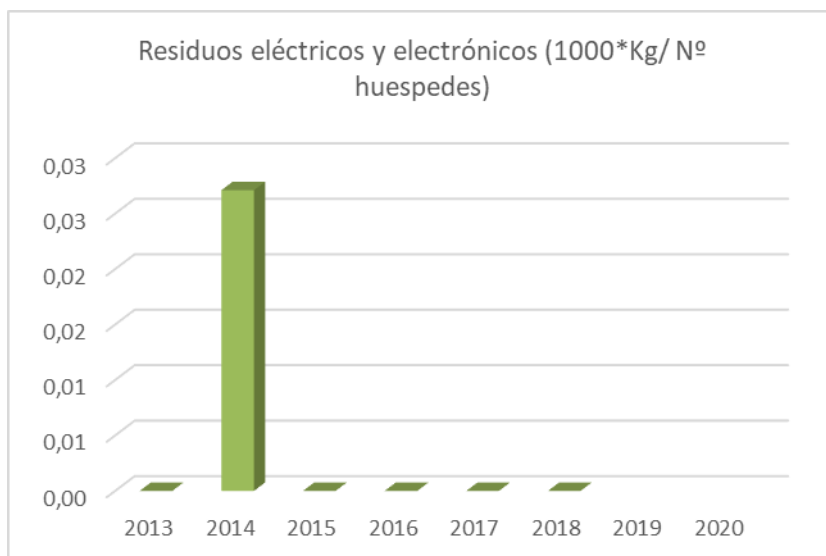
Durante 2018 no se generaron residuos de tubos fluorescentes, pues fue un año de acopio de estos residuos y no fue hasta principios de 2019 cuando se hizo la retirada de los mismos a través del gestor autorizado.



Lo mismo ha ocurrido con las pilas en 2018.

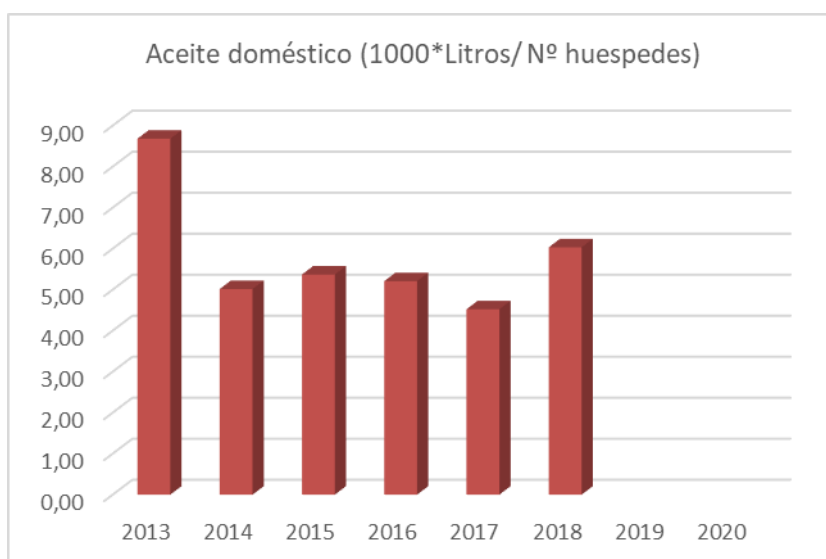


En el caso de los residuos eléctricos y electrónicos durante este periodo continua sin generarse residuos, por lo que hasta la fecha los únicos datos que se disponen son los procedentes de la renovación de equipos realizada en 2014. Este indicador es resultado de necesidades puntuales.



## ✓ Aceite doméstico

En la siguiente gráfica se aprecia la evolución de las cantidades de aceite doméstico retiradas a lo largo de los últimos años:



Se observa un incremento en la generación de residuo de aceite doméstico, con respecto al número de huéspedes, debido a una necesidad de mayor sustitución del aceite para evitar la mezcla de sabores en relación a los menús preparados en cocina. De cara a 2019 se tratará de mejorar la programación de menús para hacer una sustitución menor de aceites y reducir la generación del residuo correspondiente.

El aceite es gestionado para su reciclaje a través de un gestor autorizado al respecto.

✓ **Envases plásticos contaminados**

Los envases plásticos significativos generados tienen trazabilidad con las garrafas adquiridas, de modo que existe el acuerdo con los diferentes proveedores de productos químicos, de retirar el envase una vez éste se haya finalizado. En cualquier caso, la organización se ha preocupado de recoger por escrito un comunicado según el cual dichos proveedores se comprometen a cumplir con la legislación vigente desde el punto de vista de gestión de estos residuos peligrosos.

### 6.3. BIODIVERSIDAD

La principal afección que origina el complejo de cara a la biodiversidad es la ocupación del suelo. En este sentido, el indicador de biodiversidad escogido es la superficie del hotel respecto al nº de personas que lo ocupan (clientes y trabajadores).

Teniendo en cuenta que la superficie del hotel ocupa una extensión de 70.000 m<sup>2</sup>, los resultados serían los siguientes:

CLIENTES	630	111,11 m <sup>2</sup> / cliente
TRABAJADORES	95	736,84 m <sup>2</sup> / trabajador
<b>TOTAL</b>	<b>725</b>	<b>96,55 m<sup>2</sup> / personas</b>

### 7. REQUISITOS NORMATIVOS APLICABLES

**HD PARQUE CRISTOBAL GRAN CANARIA** partiendo del conocimiento detallado de los aspectos e impactos ambientales generados por su actividad, recopila la legislación ambiental que le sea de aplicación. Dispone de la metodología para identificar, crear y mantener un registro actualizado de los requisitos legales ambientales y otros requisitos que le son de aplicación o que están suscritos voluntariamente.

➤ **Actividades clasificadas**

El Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana otorgó a PARQUE CRISTOBAL GRAN CANARIA la licencia de apertura a fecha del 28/11/1996, según expediente nº 65/88. Ley 7/2011, de 5 de abril, de actividades clasificadas y espectáculos públicos y otras medidas administrativas complementarias y DECRETO 86/2013, de 1 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de actividades clasificadas y espectáculos públicos.

➤ **Residuos**

- **No peligrosos**

Se realizan y gestionan los residuos urbanos en cumplimiento con la Ley 22/2011 de 28 de julio de 2011, así como de la Ordenanza reguladora del servicio municipal de limpieza y recogida de residuos domésticos del término municipal de San Bartolomé de Tirajana.



## - Peligrosos

La empresa se ha dado de alta como pequeño productor de residuos peligrosos con el nº 353199145, gestionando los residuos peligrosos que genera a través de gestores autorizados y/o distribuidores de productos, que previamente han asegurado una adecuada gestión de los residuos retirados.

La empresa cuenta con zonas de almacenamiento de residuos peligrosos adecuadas, con contenedores etiquetados según normativa.

En cualquier caso, se da cumplimiento a la Orden de 14 de mayo de 1996 por la que se regula el libro personal de registro para pequeños productores de residuos tóxicos y peligrosos de Canarias, al Decreto 51/1995 de 24 de marzo por el que se regula el registro de pequeños productores de residuos tóxicos y peligrosos de Canarias y al Real Decreto 833/1988 de 20 de julio, de residuos tóxicos y peligrosos.

### ➤ Equipos de lucha contra incendios

Se cuenta con empresa mantenedora de equipos de lucha contra incendios: PROTECSA, así como certificados de verificación de extintores correspondientes. Por otra parte, se llevan a cabo las correspondientes inspecciones trimestrales por parte del personal interno. Ello para dar cumplimiento a lo establecido en el RD 1942 /1993 por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones de Protección contra-incendios.

La revisión anual de la instalación fue realizada por la empresas contratada el 28/09/17

### ➤ Prevención de Legionela

Se cuenta con un plan de mantenimiento de Legionela que se mantiene al día llevado a cabo en parte por la empresa IBELIA y en parte por personal interno. En este sentido el hotel dispone de dos personas que cuentan con el Curso oficial de mantenimiento higiénico - sanitario de instalaciones de riesgo frente a Legionela y carné correspondiente. Se cumple por tanto con lo establecido en el REAL DECRETO 865/ 2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico- sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.

El plan de limpieza y desinfección fue realizado el 27/01/17 para los aljibes en general, y el 22/03/17 para las piscinas.

### ➤ Vertidos

La autorización de vertido, requerida según el Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas, y por la Ordenanza reguladora del uso y vertidos a la red de alcantarillado de San Bartolomé de Tirajana, se encuentra aún a la espera de

respuesta por parte de dicho ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, ante el que se presentó la solicitud correspondiente.

➤ **Desinfección, desratización y desinsectación**

Se cuenta con un Plan DDD (Desinfección, desinsectación y desratización).

Por otra parte, el personal de jardinería dispone de los correspondientes carnés de productos fitosanitarios.

Se cumple por tanto con el REAL DECRETO 3349/1983 de 30 de noviembre, por el que se aprueba la Reglamentación técnico sanitaria para la fabricación, comercialización y utilización de plaguicidas y leyes posteriores.

➤ **Instalación eléctrica**

La OCA anual de la instalación eléctrica de baja tensión se llevó acabo el 20/09/17. Por otra parte, se cuenta con contrato de mantenimiento anual para instalaciones de baja tensión con la empresa MICAN.

Por otra parte, la estación transformadora dispone de OCA realizada el 05/09/17.

Todo ello acorde al Real Decreto 842/2002, de 2 de Agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión.

➤ **Caldera**

Se cuenta con empresa que lleva a cabo la revisión de los quemadores, y la medición de los humos emitidos según el Real Decreto 2060/2008, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de equipos a presión y sus instrucciones técnicas complementarias.

➤ **Instalación de gas**

Se cuenta con contrato de mantenimiento y certificado de revisión periódica emitido el 08/03/16, con una vigencia de 5 años, en base al Real Decreto 919/2006, de 28 de julio, por el que se aprueba el Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus instrucciones técnicas complementarias ICG 01 a 11.

➤ **Piscinas**

Dos veces al día se realizan controles de pH y cloro anotando los resultados en el libro oficial de piscinas. Por otra parte, se realizan analíticas mensuales por laboratorio acreditado por ENAC, tal como especifica el Real Decreto 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas.

➤ **Ruidos**

La generación de ruidos no es un aspecto ambiental a tener en cuenta ya que las actividades desarrolladas no son generadoras de ruidos o vibraciones. En cualquier caso, se considera lo establecido en la Ordenanza municipal de protección contra la contaminación acústica en el municipio de San Bartolomé de Tirajana.

## 8. NOMBRE DEL VERIFICADOR ACREDITADO DE LA DECLARACIÓN AMBIENTAL

El presente documento ha sido elaborado por:

**Angel Valbuena González**

Sr. D. Angel Valbuena González

Responsable de Calidad y Medio Ambiente

Verificado el sistema y validada la declaración por:

**SGS ICS IBÉRICA, S.A. ESTÁ ACREDITADO POR LA ENTIDAD NACIONAL DE ACREDITACIÓN CON Nº ES-V-0009**

Sr. / Sra. Don /Dña.:

Responsable Entidad de Verificación Ambiental