

Hotel Majestic



BARCELONA



Hotel Majestic (día)



Hotel Majestic (noche)

DECLARACIÓN AMBIENTAL
según la Norma UNE-EN-ISO 14001:2004
y el Reglamento Europeo 761/2001 EMAS



Generalitat de Catalunya
Departament de Medi Ambient

1.- COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	4
2.- CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	4
2.1.- SISTEMAS DE GESTIÓN	4
3.- PRESENTACIÓN GRUPO MAJESTIC	5
4.- PRESENTACIÓN HOTEL MAJESTIC	5
4.1.- HISTORIA Y ARTE	5
4.1.1.- Historia.....	5
4.1.2.- Arte.....	6
4.2.- PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	6
4.2.1.- Habitaciones.....	6
4.2.2.- Restaurante Condal.....	7
• Desayuno Buffet.....	7
• Almuerzo Buffet.....	7
• Brunch Dominical.....	7
• Noches de Tapas.....	7
4.2.3.- Bar del Majestic.....	7
4.2.4.- Bar de la Piscina	7
4.2.5.- Cuidado y Relax.....	7
• Piscina y Solarium.....	7
• Fitness.....	7
• Sauna y Baño de Vapor	7
• Servicio de Masajes	7
4.2.6.- Restaurante Drolma.....	8
4.2.7.- Salas de Convenciones y Banquetes	8
4.2.8.- Business Center.....	8
4.2.9.- Servicios Complementarios.....	8
5.- POLÍTICA AMBIENTAL	8
6.- IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES	9
6.1.- ASPECTOS AMBIENTALES DIRECTOS	9
6.2.- ASPECTOS AMBIENTALES INDIRECTOS.....	12
7.- CONSUMO DE RECURSOS Y MATERIAS PRIMAS.....	14
7.1.- CONSUMO DE RECURSOS – GESTIÓN DEL AGUA	14
7.1.1.- Mejoras implantadas para reducir el consumo de agua.....	15
7.1.2.- Mejoras pendientes de aprobación en gestión de agua.....	16
7.2.- CONSUMO DE RECURSOS – GESTIÓN DE LA ENERGÍA (ELECTRICIDAD Y GAS)	16
7.2.1.- Mejoras implantadas para reducir del consumo de energía	18
7.2.2.- Mejoras pendientes de aprobación en gestión de energía.....	18
7.2.3.- Mejoras implantadas para reducir el consumo de gas.....	20
7.2.4.- Mejoras pendientes de aprobación en gestión de gas	20
7.3.- CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS	20
7.3.1.- Mejoras implantadas para reducir el consumo de materias primas.....	21
8.- GESTIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES	21
8.1.- VISUAL	21
8.1.1.- Mejoras implantadas para generar impacto visual positivo.....	21
8.2.- EMISIONES ATMOSFÉRICAS.....	21
8.2.1.- Mejoras pendientes de aprobación en gestión de emisiones atmosféricas.....	22
8.3.- EMISIÓN DE RUIDO	22
8.3.1.- Mejoras implantadas para minimizar la emisión de ruido	23

8.4.- EMISIÓN DE AGUAS RESIDUALES	23
8.4.1.- Mejoras implantadas para reducir el vertido de toxicidad a las aguas residuales	24
8.4.2.- Mejoras pendientes de aprobación en gestión de emisión de aguas residuales	24
8.5.- GENERACIÓN DE RESIDUOS	24
8.5.1.- Mejoras implantadas en la reducción y recogida selectiva de residuos	25
9.- PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DE EFECTOS AMBIENTALES	25
9.1.- Mejora implantada para potenciar la prevención, la seguridad y optimizar la gestión interna de la calidad de servicio	26
10.- FORMACIÓN Y RECICLAJE FORMATIVO DEL PERSONAL	26
10.1.- Mejoras implantadas en la capacitación del personal	28
11.- COMUNICACIONES AMBIENTALES	28
11.1.- Mejoras implantadas en la comunicación ambiental externa	28
11.2.- Mejoras implantadas en la comunicación ambiental interna (hacia clientes internos y externos).....	29
12.- PROGRAMA AMBIENTAL	31
13.- CONSULTAS REALIZADAS EN COMUNICACIONES EXTERNAS RECIBIDAS.....	32
13.1.- Evolución lograda gracias a los SGA.....	32
13.2.- Tiempo dedicado a la implantación de los SGA.....	32
13.3.- Guía de Buenas Prácticas para el Cliente.....	32
13.4.- Comunicación externa de la Política Ambiental.....	32
13.5.- Solicitantes de la Declaración Ambiental	33
13.6.- Documentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente que contienen información ambiental	33
14.- VALIDEZ DE LA DECLARACIÓN AMBIENTAL	34
15.- ANEXOS	35
15.1.- Procedimientos.....	35
15.2.- Instrucciones de Trabajo	36
15.3.- Mapa de Procesos	37
15.4.- Plan de Calidad y Medio Ambiente	38
15.5.- Sistemas Certificados/Verificado.....	41
15.6.- Organigrama Hotel Majestic	42
15.7.- Semáforo Ambiental.....	43
15.8.- Galería de Fotos	44
• Áreas Públicas	44
• Business Center	44
• Restaurante Condal	45
• Bar del Majestic.....	45
• Restaurante Drolma	46
• Salas de Convenciones y Banquetes.....	47
• Habitaciones.....	48
• Cuidado y Relax	50

El Hotel Majestic consciente de la importancia de la protección del medio ambiente, considera conveniente tomar el compromiso de avanzar hacia un desarrollo sostenible, llevando a cabo su actividad generando el mínimo impacto ambiental. Asimismo, la implantación de un **Sistema de Gestión Ambiental (SGA)** le permite disponer de una herramienta efectiva de autoevaluación ambiental, garantizando la preservación del medio ambiente y la mejora continua del proceso productivo del hotel. Mediante el compromiso, implicación y motivación de su equipo humano y profesional, colaboradores externos y clientes, promueve los sistemas de cualificación ambiental en el sector hotelero, especialmente en hoteles de ciudad, donde la sensibilización es menor.

Es trascendental que el hotel muestre y manifieste su preocupación por el medio ambiente a través de documentos accesibles a todo su equipo, para que se puedan identificar con una causa justa y vital como la protección del medio ambiente. La participación de todos es básica, quien sin ningún género de dudas, es el auténtico motor para que el sistema se ponga en práctica, se mantenga y mejore de forma continua, identificándose con la labor ambiental, y por su puesto se llegue a buen fin.

La **Declaración Ambiental** es el documento mediante el cual el hotel, según la Norma Internacional UNE-EN-ISO 14001:2004 y el Reglamento Europeo 761/01 EMAS, comunica a todas las partes implicadas y entidades que lo soliciten, la implantación de los SGA **ISO 14001** y **EMAS**, sus actuaciones y resultados ambientales, así como, los esfuerzos que se llevan a cabo para reducir al máximo su impacto ambiental.

Estos sistemas incluyen el conjunto de responsabilidades, procedimientos y recursos que se establecen para garantizar la máxima protección del medio ambiente ahora y en adelante.

Ambos sistemas de gestión están integrados (*en todos los niveles del hotel*) con dos sistemas de gestión de la calidad; por una parte la **Q "Calidad Turística"** (*Instituto para la Calidad Turística Española*) Norma Nacional **UNE 182001:2005**, acreditación otorgada por la entidad certificadora TÜV Internacional (*Grupo TÜV Rheinland*) en diciembre de 1999, y por otra parte la Norma Internacional **ISO 9001:2000** certificado en diciembre de 2000 por CALITAX. El primer y el segundo sistema han sido renovados de forma satisfactoria cada 2 y 3 años respectivamente.

Asegurar la implantación y mejora de forma continua de los sistemas de gestión de calidad y medio ambiente en el Hotel Majestic es posible mediante la sensibilización, concienciación, formación y comunicación a todos sus empleados y colaboradores, garantizando de este modo, la satisfacción de los clientes.

Trabajando en equipo todos los integrantes de las diferentes áreas y potenciando la comunicación, se logra el aumento de la motivación y mejora constante. El Hotel Majestic dispone del Comité de Calidad y Medio Ambiente, compuesto por el Director General, Director de Calidad y Medio Ambiente, Coordinador de Calidad y Medio Ambiente, Directores de Área y Jefes de Departamento.

El hotel logró el galardón 5* Diamond Award en 2003, 2004, 2005, 2006 y 2007 de la American Academy of Hospitality Sciences, premio que reciben los mejores hoteles de lujo del mundo, que son evaluados por su hospitalidad y servicio, así como el galardón World Travel Awards al mejor hotel y mejor Suite de España 2007.

HOTEL MAJESTIC
Sr. José Vidal Ros
<i>Director Calidad y Medio Ambiente</i>
e-mail: vidal@hotelmajestic.es
Jade Selma Pons
<i>Coordinadora de Calidad y Medio Ambiente</i>
e-mail: jade@hotelmajestic.es
e-mail: c&ma@hotelmajestic.es
Tel. 93/ 492.22.23
Fax. 93/ 488.19.38

ECOGESA XXI (Consultora Externa)
Av. Josep Tarradellas, 8-10 6º 2ª
08029 – Barcelona
Tel. 93/ 363.03.35
Fax. 93/ 419.76.55
e-mail: ecogesa@ecogesa.net

El Hotel Majestic dispone del servicio subcontratado de Ecogesa XXI para la actualización de la normativa y legislación aplicable a los aspectos ambientales de las actividades, productos y servicios del hotel.

Hotel Majestic 5* Passeig de Gràcia, 68 www.hotelmajestic.es Barcelona - España	Hotel situado en el prestigioso Passeig de Gràcia, en pleno corazón de la Barcelona Modernista. El Majestic ofrece al cliente el mejor servicio, combinando el encanto de la tradición con la comodidad de un hotel moderno.
Hotel Inglaterra 3* Pelai, 14 www.hotel-inglaterra.com Barcelona - España	Hotel situado en pleno centro de Barcelona, donde el comercio, el turismo y los negocios conviven intensamente. En el área conocida como el "Triángulo de Oro", al lado de las famosas Ramblas, del Liceu y la Boquería, y a un paso del Museo de Arte Contemporáneo y de la Ruta Modernista. Ahí está el Inglaterra. Un lugar privilegiado para vivir lo mejor que ofrece esta gran ciudad. Hotel completamente renovado y con el aval de más de 85 años de experiencia de Majestic Hotel Group. Dispone de 60 confortables habitaciones diseñadas y equipadas para satisfacer a los clientes más exigentes. Tranquilas y acogedoras, las habitaciones han sido decoradas cuidando hasta el último detalle: aire acondicionado, antena parabólica, mini-bar, TV, y por supuesto, un servicio de habitaciones a disposición del cliente para hacer que su estancia en el hotel sea un verdadero placer.
Hotel Montalembert 4* 3 rue de Montalembert www.hotelmontalembert.com París - Francia	En la "Rive gauche" en el corazón del barrio parisino de Saint Germain des Prés se encuentra el Hotel Montalembert, un hotel de estilo neoclásico, completamente renovado, pero manteniendo su larga tradición de punto de encuentro del mundo intelectual y de la moda Parisina. El Hotel Montalembert cuenta con 56 confortables habitaciones equipadas con todas las comodidades, tanto a nivel tecnológico como de ocio.

APERTURAS PREVISTAS DE HOTELES: Para el año 2008 está previsto realizar las aperturas de dos hoteles en el centro de Barcelona. Uno de 4* (Rambla Catalunya, 104) y otro de 3* (c/ Estruch, 24-26) de 53 y 36 habitaciones respectivamente.

Oficinas Centrales Majestic Hotel Group Ausiàs Marc, 48 Barcelona - España	Departamentos: Administración, Calidad y Medio Ambiente, e-Commerce, Reservas (Hoteles Majestic e Inglaterra) y Revenue Management.
---	--

Su ya larga historia ha convertido al Majestic en todo un símbolo de la mejor tradición hostelera barcelonesa. Un hotel con solera y encanto que, a su vez y gracias a la profunda renovación llevada a cabo durante los últimos años, es también uno de los establecimientos más modernos de su categoría en el centro de la ciudad, ofreciendo las últimas comodidades al viajero.

4.1.-

HISTORIA Y ARTE

4.1.1.- HISTORIA

El Hotel Majestic abrió sus puertas a principios del siglo XX en la C/ Fontanella nº 2, esquina Puerta del Ángel, su nombre inicial era Hotel Inglaterra. En 1918 se trasladó el hotel a una mansión ubicada en el nº 70 - 72 del Passeig de Gràcia y pasó a denominarse Majestic Hotel Inglaterra.

Muy pronto el nuevo establecimiento, con un total de 100 habitaciones, se convirtió en uno de los hoteles más prestigiosos de la ciudad. En 1940 el Majestic Hotel Inglaterra pasa a llamarse simplemente Hotel Majestic, pero no será hasta la década de los 70 cuando sufra una verdadera modificación: el Hotel se une al edificio contiguo y a otro de nueva construcción pasando a tener 340 habitaciones. En 1994 la familia Soldevila Casals (*propiedad que en su tercera generación, permanece al frente del hotel*) emprende la penúltima gran reforma llevada a cabo en el Majestic, culminada en 1999. El resultado fue un hotel actual y moderno que, sin embargo, conservaba el espíritu que le había distinguido durante sus más de 80 años de historia.

Desde sus orígenes, el Majestic supo hacerse un hueco entre los más prestigiosos establecimientos hoteleros de la ciudad. Numerosas personalidades políticas, culturales y artísticas del siglo XX se han hospedado en el hotel. Así, en la primera etapa del establecimiento, se dieron cita en sus habitaciones la reina M^a Cristina, los poetas Antonio Machado y León Felipe, el pintor Joan Miró, los cantantes Charles Trenet y Josephine Baker, la soprano Renata Tebaldi, el poeta y dramaturgo Federico García Lorca...

4.1.2.- ARTE

El Hotel Majestic es conocido en círculos artísticos como "El Hotel del Arte" desde que, en los años 1996 y 1997, albergó con rotundo éxito la prestigiosa muestra "New Art". Pero el interés de la propiedad por el mundo del arte se remonta a muchos años atrás. Fruto de ese interés es la colección que se halla expuesta por todo el hotel. En ella están representados artistas significativos de las vanguardias históricas como Tàpies, Saura, Chillida, Guinovart, Cobo, Ráfols Casamada ó Gerardo Rueda, pasando por nombres de relevancia de la década de los ochenta como Llimós, Lluís Lleó, Miguel Ángel Campano, García Sevilla y Plensa.

El arte contemporáneo se completa con un amplio conjunto de obras de artistas de los noventa respaldados por las galerías nacionales e internacionales de mayor prestigio. Además, destacan las importantes colecciones de grabados de Anish Kapoor, Richard Long y Richard Deacon, un ejemplo más de las innumerables obras de diferentes corrientes y estilos que, a cada paso, merecen ser descubiertas por el visitante en todos los rincones del hotel.

4.2.-

PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Hotel Majestic desde su situación privilegiada, permite al cliente estar en el centro del eje empresarial, lúdico y cultural de Barcelona (*galerías de arte, edificios modernistas, centros comerciales, cines, restaurantes y un sinfín de actividades de lo más variadas*). Símbolo de la mejor tradición hotelera barcelonesa y, a la vez, uno de los hoteles más modernos del centro de la ciudad con la categoría de cinco estrellas.

Los datos referentes al hotel son los siguientes:

Nombre de la empresa: INMA,S.L.	Nombre comercial: HOTEL MAJESTIC
Dirección: Passeig de Gràcia, 70	Dirección: Passeig de de Gràcia, 68
Municipio: Barcelona	Municipio: Barcelona
Comarca: Barcelonés	Comarca: Barcelonés
Código Postal: 08008	Código Postal: 08007
Teléfono: 93/ 488.17.17	Teléfono: 93/ 488.17.17
Fax: 93/ 488.18.80	Fax: 93/ 488.18.80
CIF: B - 31-005739	web: www.majestichotelgroup.com
	e-mail hotel: recepcion@hotelmajestic.es
	e-mail reservas: reservas@hotelmajestic.es
	CNAE: 55.11

El Hotel Majestic ofrece a sus clientes los servicios de alojamiento, restauración (restaurante, bar y cafetería) y servicios complementarios (*banquetes, convenciones y fitness*).

En cuanto al alojamiento, el hotel ha sido reformado en su totalidad, finalizándose las obras en noviembre de 2005, ofreciendo el encanto de su tradición. La calidad en cuanto a materiales empleados así como la decoración llevada a cabo cuidadosamente, hacen del hotel uno de los más importantes de la ciudad.

4.2.1.- Habitaciones: Actualmente dispone de 303 habitaciones, de las cuales 8 son Suites y 22 Junior Suites, además se dispone de 6 habitaciones acondicionadas para minusválidos. De estas habitaciones, 7 dobles y 4 Junior Suites permiten comunicarse con otra habitación doble. Asimismo, se dispone de 6 plantas para no fumadores.

Las habitaciones ofrecen a los clientes un estilo clásico y confortable, sin olvidar ningún detalle para satisfacer las necesidades de los viajeros más exigentes. Numerosas personalidades como Jean-Paul Belmondo, Milos Forman, Vargas Llosa o incluso Dalai Lama han escogido la calidez de las habitaciones del Majestic para asegurar su comodidad y tranquilidad.

Las 30 suites con vistas al Passeig de Gràcia, invitan a descubrir un mundo de diseño, lujo, confort, arte y servicio exclusivo.

Destaca con luz propia el nuevo "Apartamento-Suite" de 300 m² y las mejores vistas de la ciudad. Está dividido en el apartamento "Paseo de Gracia" y la suite "Sagrada Familia". Las dos partes tienen acceso a sus respectivas terrazas privadas (160 m²) desde las que se puede apreciar los iconos de la ciudad que les dan nombre. Algunas de las

comodidades exclusivas de este espacio de ensueño, ubicado en la novena planta e inaugurado en enero de 2004 son 2 hidromasajes interiores y un jacuzzi exterior de 4 m², 6 TV de plasma, equipos de música y teléfonos Bang & Olufsen, conexión a internet de alta velocidad gratuita en la habitación, mayordomo personalizado 24 horas, además de disponer entre otras características, check in privado, tratamiento V.I.P., acceso exclusivo y restringido al apartamento-suite desde el ascensor, open bar, champagne, canapés diarios y coche de cortesía gratis durante toda la estancia (*Smart Roadster Cabriolet*).
(Ver Galería de Fotos).

4.2.2.- Restaurante Condal: Ofrece una amplísima oferta gastronómica durante el día repartido en:

- **Desayuno Buffet:** Donde se puede disfrutar de un completo surtido de productos frescos, con sugerencias para todos los gustos: muesli y cereales, fruta cortada, zumos recién exprimidos, embutidos, ahumados, bollería selecta, huevos, especialidades del chef y más...
- **Almuerzo Buffet:** Una opción desenfadada y ágil para degustar la más completa dieta mediterránea. El extenso buffet de ensaladas, quesos, embutidos, pastas, arroces, carnes, pescados y postre varía cada día e incluye el agua, vino y café. Ideal para almuerzos de pequeños y medianos grupos.
- **Brunch Dominical:** Un auténtico brunch donde poder disfrutar cada domingo de la más variada oferta gastronómica presentada en un extenso buffet de ensaladas, ahumados, embutidos, quesos, delicatessen, carnes, pescados, pastas y estaciones de platillos preparados "à la minute" por nuestros chefs. Todo está amenizado por la guitarra de Matias Kamelman.
- **Noches de Tapas:** El chef Jordi Conesa, invita a descubrir las mejores tapas de Paseo de Gracia. Una forma ideal de cenar en compañía, con pequeñas porciones para compartir, ligeras ensaladas, pescados y carnes del día y sabrosos arroces hechos al horno en un ambiente cordial y relajado.

(Ver Galería de Fotos).

4.2.3.- Bar del Majestic: Punto de encuentro del centro de Barcelona al que acuden todo tipo de personalidades del mundo de la cultura, del espectáculo y de la política. El Bar del Majestic ofrece un entorno acogedor y tranquilo en el que se puede disfrutar de un cóctel, una copa de champagne con caviar ó una ligera ensalada, todo esto servido por un excepcional equipo de profesionales. También es el sitio ideal para empezar el día con un desayuno continental, ligero ó energético y por supuesto, con nuestro famoso servicio de Té "Ahmad", servido con mini sándwiches, repostería y cava. Todos los días excepto el domingo, se puede disfrutar de la melodía del pianista Joan Grau. De lunes a viernes servicio de limpiabotas por la tarde, al servicio de los clientes del Hotel Majestic desde hace 22 años.

- **Cigar's Bar:** Ampliación del Bar del Majestic, para fumadores.

(Ver Galería de Fotos).

4.2.4.- Bar de la Piscina: Uno de los espacios más espectaculares de Barcelona por sus vistas y por su decoración especialmente realizada por Philip Stanton. Situado en la décima planta, en la terraza panorámica del hotel podrá degustar cualquier bebida, sándwiches o simplemente tomar un café mientras admira todo el esplendor del perfil de Barcelona. El espacio del Bar de la Piscina y la terraza panorámica se pueden privatizar para exclusivos cócteles de hasta 70 personas.

- **La Dolce Vita:** Es un auténtico oasis en el corazón de Barcelona que propone al cliente una atmósfera fresca y relajada todos los días del verano. El lugar ideal para disfrutar de un excelente champagne de una extensa carta, disfrutar de un buen cocktail, y como no, saborear la amplia selección de canapés y pasabocas de todo el mundo que se ofrecen como cortesía al más puro estilo de "l'aperitivo" italiano. Las proyecciones y los dj's Marco & Cristina completan la atmósfera con suaves mezclas de bossa-nova, jazz, piezas inmortales italianas y francesas y toques de música brasileña.

(Ver Galería de Fotos).

4.2.5.- Cuidado y Relax:

- **Piscina y Solarium:** Se puede disfrutar de un reconfortante baño en la piscina descubierta (25 m²) después de una larga jornada de trabajo ó tras un ajetreado día de compras y paseos por la ciudad. La piscina está presidida por un mural colorista de Philip Stanton que ayuda a embellecer más si cabe las increíbles vistas de Barcelona. Se dispone de un espacio-solarium de madera natural para secarse al sol, broncearse, relajarse, tomar un tentempié ó un refresco.
- **Fitness:** Gimnasio exclusivo y gratuito para los clientes del hotel, con luz natural y vistas. Está completamente equipado con mancuernas, máquinas de musculación y cardiovasculares, televisión, música,... Siempre hay un entrenador personal al servicio del cliente. Junto al gimnasio el cliente se puede recuperar de su sesión deportiva con una bebida energética, un sándwich o un zumo de frutas en el snack bar o en la terraza-solarium.
- **Sauna y Baño de Vapor:** En la zona de fitness se dispone de una sauna y un baño de vapor de uso exclusivo, para completar una buena sesión de cuidado personal.
- **Servicio de Masajes:** Se pueden disponer de tratamientos específicos con profesionales que pueden dejar al cliente como nuevo, tales como masaje terapéutico desfatigante y masaje circulatorio/ drenaje linfático.
- **APERTURA PREVISTA:** En mayo de 2008 (aproximadamente) el cliente dispondrá del servicio de SPA que ofrecerá al cliente su momento de belleza y bienestar, con tratamientos rejuvenecedores de la piel, masajes y rituales relajantes con técnicas de distintos ancestros, y momentos de tranquilidad después de un día de trabajo, un viaje largo o una visita intensa a la ciudad. El SPA del Hotel Majestic no será sólo

tratamientos, será un juego de sensaciones, a través del tacto, el gusto, el olfato, la vista y el oído. Podrá disfrutar de masajes, tratamientos de calor y de agua, estética facial y corporal, tinte, permanente de pestañas, maquillaje, belleza de manos y pies tanto para hombres como para mujeres. (Ver Galería de Fotos).

4.2.6.- Restaurante Drolma: Alta cocina. Restaurante de lujo galardonado desde 2002 con una estrella de la prestigiosa Guía Michelin y desde el 2004 con tres “Soles” de la Guía CAMPSA, se ha convertido en un cotizadísimo espacio gastronómico de Barcelona. Exquisitamente decorado, en él todo está pensado para deleitar a los más exquisitos paladares con una carta que cambia según la temporada. Su chef, Fermí Puig ha sabido crear todo un mundo de sabores y sensaciones culinarias.
(Ver Galería de Fotos).

4.2.7.- Salas de Convenciones y Banquetes: El Hotel Majestic dispone de una amplia gama de salones, concebidos para realizar convenciones, banquetes, cócteles y comidas de trabajo. Los salones están perfectamente equipados y son adaptables a las necesidades de cualquier tipo de acontecimiento, con una capacidad máxima de 500 personas. Desde un banquete de boda a una convención de empresa. En la planta baja se dispone del Salón Mediterráneo, con más de 600 m² convertibles en 6 salones que van desde los 74 m² a los 101 m², sus nombres corresponden a los mares del Mediterráneo (*Salas: Alborán, Tirreno, Egeo, Mármara, Adriático y Liguria*). Asimismo, en la primera planta se dispone de 3 salones con vistas al Passeig de Gràcia (*Salas: Montjuic, Passeig de Gràcia, Tibidabo*). En éstos figuran obras de los artistas Agustí Roqué, Dominica Sánchez y José M^o Sicilia).
(Ver Galería de Fotos).

4.2.8.- Business Center: Espacio acogedor y funcional dedicado a la atención al cliente del hotel, servicio de fotocopias y fax, conexión a Internet de alta velocidad, creación, impresión y escaneado de documentos e imágenes.
(Ver Galería de Fotos).

4.2.9.- Servicios Complementarios: Teléfono público, cajas de seguridad en Recepción y en la habitación, cambio de moneda, canguro, check out Express, coche de cortesía, conexión a Internet (*1- Conexión de 4 Mbps (LAN) en las habitaciones, 2- Conexión Wireless de 4 Mbps (WLAN) en todo el hotel*), conserjería, cuna, desayuno Express, despertador, máquina de tabaco, mensajes, minibar, objetos perdidos, parking de acogida, parking privado y vigilado con servicio de aparcacoches, parte meteorológico, prensa, prensa satélite newspaper, productos de acogida, productos merchandising, radio, servicio de azafatas, servicio de habitaciones 24 horas, servicio lavandería, tintorería y planchado, servicio diario de apertura de cama, servicios multimedia y material de telecomunicaciones, servicio médico, tarjetas de crédito, televisión interactiva y películas a la carta, traducción simultánea, variedad de almohadas, vehículos de alquiler, Vip check in, etc.

El régimen de funcionamiento del Hotel Majestic es el siguiente:

Período de apertura:	Todo el año.
Días / año:	365
Días / semana:	7
Horas / día:	24
Horas / año:	8.760

El número de empleados es de aproximadamente 268, de los cuales 223 tienen contrato indefinido.

5.-

POLÍTICA AMBIENTAL

La Política Ambiental es el punto de partida de la implantación del sistema de gestión ambiental, en ella constan los principios ambientales que debe cumplir el equipo humano y profesional del hotel, incentivando a colaboradores externos y clientes para su consecución, con el objetivo común de preservar el medio ambiente.

El Director General es responsable de revisar anualmente la Política Ambiental, con la colaboración de los componentes del Comité de Calidad y Medio Ambiente en la reunión anual de Revisión del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.

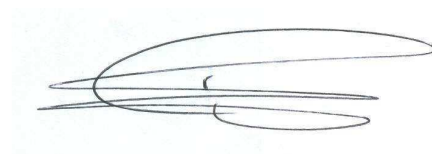
POLÍTICA AMBIENTAL

El Hotel Majestic, organización dedicada a la hostelería de lujo, es consciente de la necesidad de que sus actividades, productos y servicios se realicen con el adecuado respeto por el medio ambiente, y que “todo ser humano tiene derecho a vivir en un medio ambiente, adecuado, para garantizar su salud y bienestar”, se compromete al cumplimiento de los principios ambientales:

- Mantener una conducta de permanente adecuación al cumplimiento de la legislación y normativa ambiental vigente.
- Implantar medidas de actuación, control y corrección/prevención, para disminuir el impacto ambiental, minimizando el consumo de recursos, fomentar la eficiencia y ahorro energéticos en sus instalaciones.
- Integrar el Plan de Gestión de Residuos generados para potenciar su reducción.
- Fomentar la sensibilización, concienciación, formación y comunicación ambiental a todos los empleados del Hotel Majestic y colaboradores, consiguiendo la implicación y trabajo en equipo, colaborando conforme a los principios de esta Política Ambiental y a las directrices del Sistema de Gestión Ambiental.
- Garantizar la mejora continua de su gestión ambiental, y realizar auditorías internas y externas del sistema para verificar que éste funciona correctamente, contribuyendo a la conservación del entorno.
- Mantener informados a sus clientes, incentivando su cooperación, creando un especial vínculo por preservar el medio ambiente.

La responsabilidad de la consecución de la Política Ambiental es compartida, sus principios son revisados periódicamente, de forma que, le permita avanzar en una línea de mejora continua, prestando una especial atención a las personas.

Barcelona, diciembre de 2005.



JEAN-LOUIS DULAU
Director General

6.- IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

6.1.- ASPECTOS AMBIENTALES DIRECTOS

El Hotel Majestic identifica y valora los aspectos ambientales directos que se derivan de sus actividades, productos y servicios y se compromete a revisar esta identificación de forma periódica. Para evaluarse se tomaron cinco parámetros, que tienen valores que van del 1 al 5 (la magnitud y severidad del efecto es baja cuando la puntuación es 1, en cambio es alta cuando la puntuación es 5; la frecuencia tiene una puntuación de 1 si es mensual o más, 3 si es semanal y 5 si es diaria; con respecto a la legislación el valor 1 indica la inexistencia de normativa incumplida, por el contrario la puntuación 2 indica que existe una normativa que cumplir; la corrección se pondera como inexistente con puntuación 4, y elevada con 0):

- **(M) MAGNITUD:** Refleja la medida de la cantidad en que se da el aspecto.
- **(F) FRECUENCIA:** Refleja la medida de la frecuencia en que se da el aspecto en cuestión.
- **(S) SEVERIDAD:** Medida de la repercusión o peligrosidad.
- **(L) LEGISLACIÓN:** Indica si existe legislación aplicable según el aspecto ambiental.
- **(C) CORRECCIÓN:** Indica si se efectúan medidas correctivas para paliar la repercusión del aspecto ambiental.

La valoración a través de estos parámetros proporciona la definición de que aspectos ambientales directos son ó no significativos e implican, por tanto, un control y seguimiento:

*Aspecto ambiental directo significativo.

DEPARTAMENTO / ACTIVIDAD	ASPECTO AMBIENTAL
COCINA	
Elaboración de comidas	Emisiones atmósfera Vertido de aguas residuales Generación de residuos Consumo de agua Consumo de energía Consumo de materias primas
Tren de lavado	Emisiones atmósfera Vertido de aguas residuales Generación de residuos Consumo de agua* Consumo de energía Consumo de materias primas
Recogida selectiva	Generación de residuos* Consumo de energía
Limpieza de instalaciones	Emisiones atmósfera Vertido de aguas residuales Generación de residuos* Consumo de agua Consumo de energía Consumo de materias primas Ruido
Limpieza de filtros de campana extracción	Consumo de agua Consumo de materias primas Generación de aguas residuales Generación de residuos
CONDICIONES ANORMALES Limpieza a fondo de maquinaria	Vertido de aguas residuales Generación de residuos Consumo de agua Consumo de energía
LIMPIEZA	
Limpieza de instalaciones	Emisiones atmósfera Vertido de aguas residuales Generación de residuos Consumo de agua Consumo de energía Consumo de materias primas Ruido
Lavandería	Emisiones atmósfera Vertido de aguas residuales* Generación de residuos Consumo de agua Consumo de energía Consumo de materias primas Ruido
Acondicionamiento de Habitaciones	Consumo de energía
Recogida selectiva de residuos en instalaciones	Generación de residuos* Consumo de energía
CONDICIONES ANORMALES Limpieza después de obras	Vertidos de aguas residuales Generación de residuos Consumo de agua Consumo de energía Consumo de materias primas
OFICINAS, RECEPCIÓN Y HALL	
Operaciones administrativas	Generación de residuos Consumo de energía Consumo de materias primas

Climatización	Emisiones atmósfera Consumo energía Ruido
CONDICIONES ANORMALES Averías de maquinaria	Generación de residuos Consumo de energía Consumo de materias primas
SANITARIOS	Consumo de energía Generación de residuos Consumo de agua Generación de aguas residuales Emisiones atmosféricas Consumo materias primas
RESTAURACIÓN	
Servicios de desayunos y cocina	Emisiones atmosféricas Generación de residuos* Consumo de energía Ruido
Servicios de bebidas y aperitivos	Emisiones atmosféricas Generación de residuos* Consumo de energía Ruido
Limpieza de instalaciones	Emisiones atmósfera Vertido de aguas residuales Generación de residuos Consumo de agua Consumo de energía Consumo de materias primas Ruido
Recogida selectiva	Generación de residuos* Consumo de energía
CONDICIONES ANORMALES Cambio de decoración	Generación de residuos
SERVICIOS TÉCNICOS	
Control y revisión de calderas de gas y del grupo electrógeno	Emisiones atmosféricas Consumo de energía* Ruido
Control de revisión de equipos de climatización	Generación de residuos Consumo energía
Control y revisión de las instalaciones eléctricas	Generación de residuos Consumo de materias primas
Control y mantenimiento de la piscina	Vertido de aguas residuales Generación de residuos Consumo de agua Consumo de energía Consumo de materias primas
Recogida selectiva de algunos residuos	Generación de residuos
Control de los residuos especiales	Generación de residuos
Control y revisión de ascensores	Generación de residuos Consumo de energía Ruido
Reparaciones de averías y mantenimiento de instalaciones (área interna y externa)	Vertido de aguas residuales Generación de residuos Consumo de agua Consumo de energía Consumo de materias primas
Instalación de baja tensión	Consumo de energía eléctrica Generación de residuos
Consumo de agua caliente y calefacción	Consumo de agua* Consumo de energía Generación de aguas residuales* Generación de emisiones atmosféricas* Ruido

CONDICIONES ANORMALES Vaciado de piscina y jacuzzi	Vertido de aguas residuales Contaminación de suelos Consumo de agua Consumo de materias primas
CONDICIONES ANORMALES Obras	Emisiones atmosféricas Vertido de aguas residuales Gestión de residuos Consumo de agua Consumo de energía Consumo de materias primas Impacto visual
Estación transformadora de alta tensión	Consumo de energía eléctrica
SITUACIONES DE EMERGENCIA (<i>Fugas de Sustancias Peligrosas, gas, productos químicos, combustibles</i>)	Generación de aguas residuales* Generación de emisiones atmosféricas* Gestión de residuos Contaminación de suelos
SITUACIONES DE EMERGENCIA (Fuga de gases refrigerantes)	Generación reemisiones atmosféricas
SITUACIONES DE EMERGENCIA (Incendios)	Generación de aguas residuales Generación de emisiones atmosféricas Generación de residuos Consumo de agua
SITUACIONES DE EMERGENCIA (Inundación)	Generación de aguas residuales Generación de residuos
SITUACIONES DE EMERGENCIA (Derrame de productos químicos)	Emisiones atmosféricas Generación de residuos Contaminación de suelos Consumo de materias primas
SITUACIONES DE EMERGENCIA (Corto circuito)	Generación de residuos

El ruido que se emite en el hotel se debe a dos motivos: el que se genera durante la operativa de trabajo (*Cocina, Limpieza, Recepción-Oficinas, Restauración, Servicios Técnicos*) y el que genera el cliente (*Habitaciones-Pasillos, Hall, Restauración*).

6.2.-

ASPECTOS AMBIENTALES INDIRECTOS

Asimismo, como consecuencia de las actividades, productos y servicios de los proveedores o subcontratistas, se pueden producir impactos ambientales significativos sobre los que no se tiene pleno control de gestión. No obstante, mediante una cooperación directa con colaboradores externos, la implantación de las acciones convenientes y el análisis de los aspectos ambientales indirectos detallados a continuación, debe permitirse su reducción.

* Aspecto ambiental indirecto significativo.

PRODUCTO / SERVICIO	PRODUCTO / SERVICIO	ASPECTO AMBIENTAL
Ascensores		Consumo de energía eléctrica Ruido
Bocas y grupo de presión contra incendios		Consumo de agua Consumo de energía eléctrica Generación de aguas residuales Generación de residuos Ruido
Desinfección y desratización		Consumo de materias primas Generación de emisiones atmosféricas Generación de residuos
Detectores de incendios		Generación de residuos
Extintores		Generación de emisiones atmosféricas Generación de residuos
Revisión Instalación de baja tensión		Consumo de energía eléctrica Generación de residuos
Mantenimiento de pararrayos		Generación de residuos

Revisión	Agua caliente y calefacción	Consumo de agua Consumo de energía eléctrica Generación de aguas residuales Generación de emisiones atmosféricas Ruido
	Compresor de aire acondicionado	Consumo de energía eléctrica Generación de emisiones atmosféricas Generación de residuos Ruido
	Estación transformadora de alta tensión	Consumo de energía eléctrica
Servicio	Audiovisuales	Consumo de energía eléctrica
	Correos	Generación de residuos
	Fisioterapeutas	Consumo de agua Consumo de energía eléctrica Consumo de materias primas Generación de aguas residuales
	Informática	Consumo de energía eléctrica Consumo de materias primas Generación de residuos
	Lavandería externa (ropa de cama, baño y restauración)	Consumo de agua* Consumo de energía eléctrica Consumo de materias primas Generación de aguas residuales Generación de emisiones atmosféricas Generación de residuos Ruido
	Limpieza externa	Consumo de agua Consumo de energía eléctrica Consumo de materias primas Generación de aguas residuales Generación de emisiones atmosféricas Generación de residuos Ruido
	Mensajería	Generación de residuos
	Paquetería	Generación de residuos
	Tintorería	Consumo de agua Consumo de energía Generación de residuos
	Transfers	Consumo de materias primas Emisiones a la atmósfera
	Publicidad y Promoción	Consumo de energía eléctrica Consumo de materias primas Generación de residuos
Telefonía fija		Consumo de energía eléctrica Generación de residuos
Tratamiento de agua de las torres de refrigeración		Consumo de agua* Consumo de energía eléctrica Consumo de materias primas Generación de aguas residuales Generación de emisiones atmosféricas Generación de residuos Ruido
UPS dos unidades		Consumo de energía eléctrica Consumo de materias primas

Actualmente se efectúa el control de la gestión de los colaboradores externos, con el objetivo de minimizar el impacto ambiental que pueden generar las actividades, productos y servicios del hotel, así como, incrementar la calidad de servicio al cliente, procediendo cuando se considera apropiado del siguiente modo:

- Solicitar que dispongan de sistemas gestión certificados/verificados.
- Establecer un control concertado de criterios de calidad y medio ambiente.
- Auditar el proceso de trabajo que afecte al producto/servicio suministrado.

Y con obligatoriedad:

- Homologar proveedores previo a acuerdo de colaboración.
- Apertura de "Parte de Incidencias de Proveedor".
- Emisión del "Cuestionario para la Evaluación de Proveedor".

7.-

CONSUMO DE RECURSOS Y MATERIAS PRIMAS

7.1.-

CONSUMO DE RECURSOS - GESTIÓN DEL AGUA

Un aspecto que se evalúa como significativo es el consumo de agua y la consecuente generación de aguas residuales.

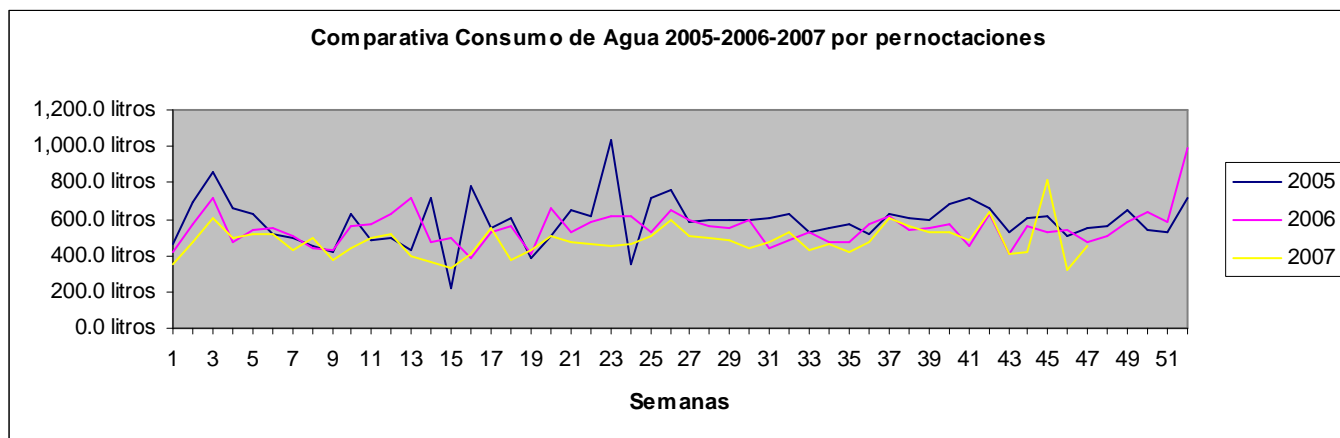
2005	Consumo/semana/ pernoctacion	Consumo/mes/ total	2006	Consumo/semana/ pernoctacion	Consumo/mes/ total	2007	Consumo/semana/ pernoctacion	Consumo/mes/ total	Porcentaje 2007-2005	Porcentaje 2007-2006
03/01/2005	459.6 litros		02/01/2006	415.9 litros		01/01/2007	349.0 litros		-24.1%	-16.1%
10/01/2005	690.0 litros		09/01/2006	570.5 litros		08/01/2007	477.4 litros		-30.8%	-16.3%
17/01/2005	861.1 litros		16/01/2006	710.7 litros		15/01/2007	604.3 litros		-29.8%	-15.0%
24/01/2005	657.7 litros		23/01/2006	475.8 litros		22/01/2007	499.4 litros		-24.1%	5.0%
31/01/2005	625.6 litros	5.355 m3	30/01/2006	540.8 litros	5.197 m3	29/01/2007	517.0 litros	5.442 m3	-17.4%	-4.4%
07/02/2005	518.8 litros		06/02/2006	552.1 litros		05/02/2007	518.9 litros		0.0%	-6.0%
14/02/2005	493.3 litros		13/02/2006	504.1 litros		12/02/2007	430.4 litros		-12.8%	-14.6%
21/02/2005	446.4 litros		20/02/2006	445.2 litros		19/02/2007	495.9 litros		11.1%	11.4%
28/02/2005	413.4 litros	8.008 m3	27/02/2006	434.7 litros	4.917 m3	26/02/2007	377.6 litros	3.785 m3	-8.7%	-13.1%
07/03/2005	632.1 litros		06/03/2006	563.3 litros		05/03/2007	438.6 litros		-30.6%	-22.1%
14/03/2005	489.9 litros		13/03/2006	576.5 litros		12/03/2007	490.1 litros		0.0%	-15.0%
21/03/2005	498.0 litros		20/03/2006	629.6 litros		19/03/2007	514.3 litros		3.3%	-18.3%
28/03/2005	434.8 litros	5.726 m3	27/03/2006	719.4 litros	5.819 m3	26/03/2007	399.5 litros	5.479 m3	-8.1%	-44.5%
04/04/2005	717.6 litros		03/04/2006	475.8 litros		02/04/2007	368.1 litros		-48.7%	-22.6%
11/04/2005	222.6 litros		10/04/2006	497.7 litros		09/04/2007	334.1 litros		50.1%	-32.9%
18/04/2005	780.7 litros		17/04/2006	388.1 litros		16/04/2007	402.9 litros		-48.4%	3.8%
25/04/2005	549.0 litros	6.877 m3	24/04/2006	527.1 litros	6.820 m3	23/04/2007	553.4 litros	5.331 m3	0.8%	5.0%
02/05/2005	600.2 litros		01/05/2006	563.3 litros		30/04/2007	376.7 litros		-37.2%	-33.1%
09/05/2005	388.7 litros		08/05/2006	406.1 litros		07/05/2007	428.3 litros		10.2%	5.5%
16/05/2005	504.5 litros		15/05/2006	658.8 litros		14/05/2007	511.0 litros		1.3%	-22.4%
23/05/2005	652.0 litros		22/05/2006	523.5 litros		21/05/2007	468.3 litros		-28.2%	-10.5%
30/05/2005	618.3 litros	6.631 m3	29/05/2006	579.9 litros	7.268 m3	28/05/2007	463.9 litros	6.043 m3	-25.0%	-20.0%
06/06/2005	1,036.5 litros		05/06/2006	613.0 litros		04/06/2007	452.0 litros		-56.4%	-26.3%
13/06/2005	352.7 litros		12/06/2006	613.8 litros		14/06/2007	462.0 litros		31.0%	-24.7%
20/06/2005	719.3 litros		19/06/2006	528.1 litros		18/06/2007	503.1 litros		-30.1%	-4.7%
27/06/2005	757.4 litros	8.132 m3	26/06/2006	647.8 litros	7.213 m3	25/06/2007	589.0 litros	6.287 m3	-22.2%	-9.1%
04/07/2005	580.4 litros		03/07/2006	593.4 litros		02/07/2007	506.3 litros		-12.8%	-14.7%
11/07/2005	592.9 litros		10/07/2006	565.6 litros		09/07/2007	492.3 litros		-17.0%	-13.0%
18/07/2005	597.2 litros		17/07/2006	548.1 litros		16/07/2007	488.2 litros		-18.2%	-10.9%
25/07/2005	597.3 litros	8.671 m3	24/07/2006	595.0 litros	8.363 m3	23/07/2007	438.4 litros	7.255 m3	-26.6%	-26.3%
01/08/2005	603.3 litros		31/07/2006	441.6 litros		30/07/2007	469.7 litros		-22.1%	6.4%
08/08/2005	624.2 litros		07/08/2006	487.0 litros		06/08/2007	530.1 litros		-15.1%	8.9%
15/08/2005	527.5 litros		14/08/2006	526.3 litros		13/08/2007	432.1 litros		-18.1%	-17.9%
22/08/2005	545.6 litros		21/08/2006	475.9 litros		20/08/2007	458.4 litros		-16.0%	-3.7%
29/08/2005	576.5 litros	8.889 m3	28/08/2006	471.3 litros	6.846 m3	27/08/2007	415.9 litros	6.713 m3	-27.9%	-11.8%
05/09/2005	512.7 litros		04/09/2006	577.0 litros		03/09/2007	473.5 litros		-7.6%	-17.9%
12/09/2005	632.1 litros		11/09/2006	614.4 litros		10/09/2007	609.0 litros		-3.7%	-0.9%
19/09/2005	605.4 litros		18/09/2006	534.6 litros		17/09/2007	556.3 litros		-8.1%	4.1%
26/09/2005	591.0 litros	7.556 m3	25/09/2006	548.9 litros	7.021 m3	24/09/2007	523.2 litros	6.715 m3	-11.5%	-4.7%
03/10/2005	685.3 litros		02/10/2006	572.4 litros		01/10/2007	533.5 litros		-22.2%	-6.8%

10/10/2005	716.5 litros		09/10/2006	449.8 litros		08/10/2007	483.6 litros		-32.5%	7.5%
17/10/2005	663.1 litros		16/10/2006	624.4 litros		15/10/2007	638.6 litros		-3.7%	2.3%
24/10/2005	527.6 litros	7.687 m3	23/10/2006	408.4 litros	7.126 m3	22/10/2007	405.6 litros	6.666 m3	-23.1%	-0.7%
31/10/2005	606.3 litros		30/10/2006	560.1 litros		29/10/2007	415.4 litros		-31.5%	-25.8%
07/11/2005	612.0 litros		06/11/2006	527.6 litros		05/11/2007	817.8 litros		33.6%	55.0%
14/11/2005	508.1 litros		13/11/2006	544.3 litros		12/11/2007	316.1 litros		-37.8%	-41.9%
21/11/2005	551.2 litros		20/11/2006	478.8 litros		19/11/2007	454.4 litros		-17.6%	-5.1%
28/11/2005	565.0 litros	6.467 m3	27/11/2006	511.5 litros	6.392 m3					
05/12/2005	649.0 litros		04/12/2006	583.9 litros						
12/12/2005	537.7 litros		11/12/2006	636.9 litros						
19/12/2005	531.8 litros		18/12/2006	581.1 litros						
26/12/2005	711.6 litros	5.262 m3	25/12/2006	991.2 litros	5.656 m3					
Totales consumo		85.261 m3			78.638 m3			59.716 m3		

Totales consumo a 24/10		73.532 m3		66.590 m3		59.716 m3	-18.79%	-10.32
-------------------------	--	-----------	--	-----------	--	-----------	---------	--------

* Aumento del consumo * Reducción del consumo

La fila "Totales consumo a 24/10" refleja los consumos en m3 de agua hasta el 24 de noviembre de los tres años correspondientes y se compara el % de consumo total del 2007 con los años 2006 y 2005 reflejando en este caso una clara disminución del consumo de agua.



Se puede apreciar, tanto observando las gráficas como los valores absolutos, que se ha producido una disminución importante en el consumo tanto absoluto como medio del agua en referencia a los dos años anteriores. Las altas ocupaciones nos ayudan en este aspecto, ya que no es lo mismo dividir el consumo entre muchos o menos pernoctantes. Está claro que el consumo debe ir relacionado con los huéspedes que tenemos en el hotel, pero como el establecimiento tiene una serie de gastos fijos de agua en sus instalaciones, cuanto mayor es la ocupación, menor es el ratio de consumo. En datos de consumo absoluto, se aprecia una disminución importante en el consumo. Esto es debido a disponer de atomizadores eficientes en todos los grifos de lavamanos y bidés, así como haber instalado descargas de doble pulsador en todas las cisternas. En un futuro a medio plazo, se está planteando el cambio del sistema de refrigeración del edificio, con la posible eliminación de las torres de refrigeración. Esto supondría un buen ahorro energético en lo que hace referencia al consumo de agua en el edificio.

7.1.1.- Mejoras implantadas para reducir el consumo de agua

Reducción del caudal en todos los lavamanos y bidés de habitaciones.
Instalación de grifos automáticos que se activan mediante infrarrojos en cocinas.
Instalación de descargas de doble pulsación en los w.c. de los baños de zonas nobles y en las habitaciones.
Regulación de las boyas de nivel de los w.c. de habitaciones al mínimo recomendable.
Sustitución del tren de lavado de la Cocina Central por un equipo energéticamente eficiente.
Sustitución de los contadores de la compañía suministradora de agua, para verificar que los anteriores funcionaban correctamente.
Reducción en Cocina Central de un 10% el consumo del agua, mediante métodos de trabajo diferentes e inversiones en maquinaria que ayudan a optimizar su consumo.

Reducción del consumo de agua en el circuito de las torres, instalando una purga automática en sustitución de la manual que ya existía, que permite ahorrar alrededor de 100 litros por hora.
Reducción del consumo de agua en todas las duchas de las habitaciones, sustituyendo los difusores de agua de las duchas, por otros eficientes, capaces de ahorrar hasta un 50% del consumo del agua.

7.1.2.- Mejoras pendientes de aprobación en gestión de agua

Instalar contadores en los diferentes ramales del hotel para así poder conocer dónde se consume más agua y poder actuar en consecuencia.
Se aprobará también que el consumo detectado por los nuevos contadores coincide con los de la compañía suministradora, para constatar ausencias de fugas en los aljibes principales.
Aprovechar las aguas de lluvia para riego.
Reutilizar las aguas de picas y duchas (aguas grises) para su uso en cisternas de w.c.
Instalar reductores de caudal en picas y duchas de las zonas de uso personal.
Colocar carteles en el tren de lavado de Cocina, advirtiendo que solamente se laven las cestas cuando estén llenas.
Colocar carteles en áreas comunes, que hagan referencia a la utilización racional del agua.
Sustituir el sistema de refrigeración de los compresores de las cámaras frigoríficas por sistemas que usen el aire en lugar del agua.
Eliminar las torres de refrigeración, sustituyéndolas por sistemas de climatización tipo VRV que no consumen agua.

7.2.- CONSUMO DE RECURSOS - GESTIÓN DE LA ENERGÍA (ELECTRICIDAD Y GAS)

Las fuentes de energía utilizadas por el hotel para el alumbrado, calefacción / refrigeración y cocina son la energía eléctrica y el gas natural. La utilización de gasoil para el grupo electrógeno es de poca relevancia dadas las pequeñas cantidades que se consumen.

Se dispone de un sofisticado programa informático para controlar las temperaturas en los salones de convenciones y así regular la calefacción y el aire acondicionado, además se dispone en estas áreas de luces de intensidad y consumo regulables.

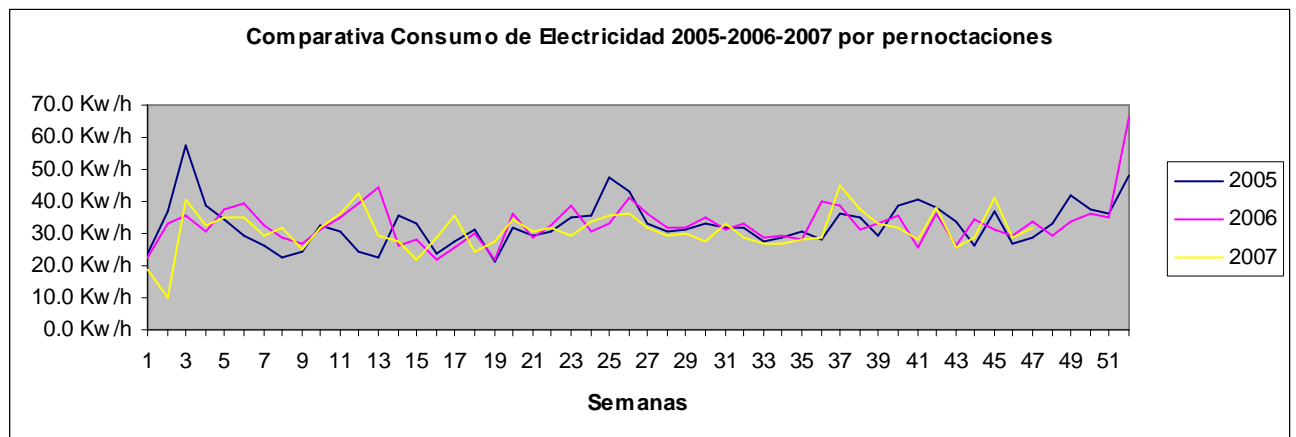
2005	Consumo/semana/ pernoctacion	Consumo/mes/ total	2006	Consumo/semana/ pernoctacion	Consumo/mes/ total	2007	Consumo/semana/ pernoctacion	Consumo/mes/ total	Porcentaje 2007-2005	Porcentaje 2007-2006
03/01/2005	23.5 Kw/h		02/01/2006	22.4 Kw/h		01/01/2007	18.8 Kw/h		-20.2%	-16.4%
10/01/2005	36.8 Kw/h		09/01/2006	33.4 Kw/h		08/01/2007	9.7 Kw/h		-73.7%	-71.0%
17/01/2005	57.4 Kw/h		16/01/2006	35.6 Kw/h		15/01/2007	40.7 Kw/h		-29.1%	14.4%
24/01/2005	38.8 Kw/h		23/01/2006	30.9 Kw/h		22/01/2007	32.3 Kw/h		-16.7%	4.6%
31/01/2005	34.2 Kw/h	307.300 Kw/h	30/01/2006	37.6 Kw/h	316.700 Kw/h	29/01/2007	35.3 Kw/h	340.700 Kw/h	3.2%	-6.1%
07/02/2005	29.2 Kw/h		06/02/2006	39.7 Kw/h		05/02/2007	35.3 Kw/h		20.7%	-11.0%
14/02/2005	26.0 Kw/h		13/02/2006	32.2 Kw/h		12/02/2007	29.3 Kw/h		12.4%	-9.2%
21/02/2005	22.5 Kw/h		20/02/2006	28.6 Kw/h		19/02/2007	31.9 Kw/h		41.4%	11.3%
28/02/2005	24.5 Kw/h	294.900 Kw/h	27/02/2006	26.6 Kw/h	319.100 Kw/h	26/02/2007	25.1 Kw/h	308.600 Kw/h	2.4%	-6.0%
07/03/2005	32.7 Kw/h		06/03/2006	31.4 Kw/h		05/03/2007	32.1 Kw/h		-1.8%	2.3%
14/03/2005	30.5 Kw/h		13/03/2006	34.7 Kw/h		12/03/2007	36.5 Kw/h		19.7%	5.2%
21/03/2005	24.4 Kw/h		20/03/2006	39.5 Kw/h		19/03/2007	42.4 Kw/h		74.1%	7.4%
28/03/2005	22.4 Kw/h	314.300 Kw/h	27/03/2006	44.5 Kw/h	344.400 Kw/h	26/03/2007	29.6 Kw/h	359.700 Kw/h	32.1%	-33.4%
04/04/2005	35.4 Kw/h		03/04/2006	26.4 Kw/h		02/04/2007	27.6 Kw/h		-22.0%	4.8%
11/04/2005	33.2 Kw/h		10/04/2006	28.1 Kw/h		09/04/2007	22.0 Kw/h		-33.8%	-21.8%
18/04/2005	23.7 Kw/h		17/04/2006	21.6 Kw/h		16/04/2007	28.9 Kw/h		22.2%	33.7%
25/04/2005	27.3 Kw/h	340.000 Kw/h	24/04/2006	25.8 Kw/h	364.300 Kw/h	23/04/2007	35.5 Kw/h	348.700 Kw/h	30.1%	37.4%
02/05/2005	31.1 Kw/h		01/05/2006	30.1 Kw/h		30/04/2007	24.2 Kw/h		-22.2%	-19.7%
09/05/2005	21.3 Kw/h		08/05/2006	22.2 Kw/h		07/05/2007	27.8 Kw/h		30.4%	25.4%
16/05/2005	31.7 Kw/h		15/05/2006	36.4 Kw/h		14/05/2007	34.5 Kw/h		8.9%	-5.1%
23/05/2005	29.6 Kw/h		22/05/2006	28.9 Kw/h		21/05/2007	30.7 Kw/h		3.7%	6.2%

30/05/2005	30.3 Kw/h	382.600 Kw/h	29/05/2006	32.4 Kw/h	394.400 Kw/h	28/05/2007	31.8 Kw/h	402.800 Kw/h	5.0%	-1.7%
06/06/2005	34.8 Kw/h		05/06/2006	38.8 Kw/h		04/06/2007	29.6 Kw/h		-15.0%	-23.8%
13/06/2005	35.6 Kw/h		12/06/2006	30.6 Kw/h		11/06/2007	34.0 Kw/h		-4.5%	11.4%
20/06/2005	47.3 Kw/h		19/06/2006	33.4 Kw/h		18/06/2007	35.7 Kw/h		-24.4%	6.9%
27/06/2005	43.4 Kw/h		433.000 Kw/h	26/06/2006		41.4 Kw/h	439.600 Kw/h		25/06/2007	36.3 Kw/h
04/07/2005	32.9 Kw/h		03/07/2006	36.4 Kw/h		02/07/2007	31.7 Kw/h		-3.7%	-12.8%
11/07/2005	30.8 Kw/h		10/07/2006	32.1 Kw/h		09/07/2007	29.6 Kw/h		-3.9%	-7.6%
18/07/2005	31.4 Kw/h		17/07/2006	31.9 Kw/h		16/07/2007	30.2 Kw/h		-3.8%	-5.3%
25/07/2005	33.0 Kw/h		463.800 Kw/h	24/07/2006		35.3 Kw/h	515.200 Kw/h		23/07/2007	27.8 Kw/h
01/08/2005	31.6 Kw/h		31/07/2006	31.1 Kw/h		30/07/2007	33.1 Kw/h		4.9%	6.5%
08/08/2005	31.6 Kw/h		07/08/2006	33.4 Kw/h		06/08/2007	28.5 Kw/h		-9.9%	-14.8%
15/08/2005	27.8 Kw/h		14/08/2006	28.5 Kw/h		13/08/2007	26.9 Kw/h		-3.1%	-5.4%
22/08/2005	28.7 Kw/h		21/08/2006	29.3 Kw/h		20/08/2007	27.0 Kw/h		-5.7%	-7.6%
29/08/2005	30.8 Kw/h	463.700 Kw/h	28/08/2006	27.8 Kw/h	398.700 Kw/h	27/08/2007	28.0 Kw/h	418.200 Kw/h	-9.1%	0.5%
05/09/2005	28.2 Kw/h		04/09/2006	40.0 Kw/h		03/09/2007	28.4 Kw/h		0.7%	-28.9%
12/09/2005	36.3 Kw/h		11/09/2006	39.0 Kw/h		10/09/2007	45.1 Kw/h		24.2%	15.5%
19/09/2005	35.3 Kw/h		18/09/2006	31.4 Kw/h		17/09/2007	37.5 Kw/h		6.2%	19.2%
26/09/2005	29.5 Kw/h	417.500 Kw/h	25/09/2006	32.9 Kw/h	433.200 Kw/h	24/09/2007	33.3 Kw/h	431.100 Kw/h	13.1%	1.3%
03/10/2005	39.0 Kw/h		02/10/2006	35.7 Kw/h		01/10/2007	31.8 Kw/h		-18.5%	-10.8%
10/10/2005	40.9 Kw/h		09/10/2006	25.5 Kw/h		08/10/2007	28.4 Kw/h		-30.5%	11.4%
17/10/2005	38.1 Kw/h		16/10/2006	36.3 Kw/h		15/10/2007	38.2 Kw/h		0.4%	5.2%
24/10/2005	33.7 Kw/h	433.400 Kw/h	23/10/2006	26.1 Kw/h	427.700 Kw/h	22/10/2007	25.6 Kw/h	409.200 Kw/h	-24.1%	-1.8%
31/10/2005	26.3 Kw/h		30/10/2006	34.1 Kw/h		29/10/2007	28.9 Kw/h		10.0%	-15.2%
07/11/2005	36.8 Kw/h		06/11/2006	31.0 Kw/h		05/11/2007	41.4 Kw/h		12.5%	33.6%
14/11/2005	26.9 Kw/h		13/11/2006	29.3 Kw/h		12/11/2007	28.7 Kw/h		6.7%	-2.3%
21/11/2005	28.7 Kw/h		20/11/2006	33.9 Kw/h		19/11/2007	32.0 Kw/h		11.4%	-5.7%
28/11/2005	32.8 Kw/h	355.400 Kw/h	27/11/2006	29.2 Kw/h	379.000 Kw/h					
05/12/2005	41.6 Kw/h		04/12/2006	33.7 Kw/h						
12/12/2005	37.4 Kw/h		11/12/2006	36.0 Kw/h						
19/12/2005	36.4 Kw/h		18/12/2006	35.3 Kw/h						
26/12/2005	48.3 Kw/h	341.800 Kw/h	25/12/2006	66.0 Kw/h	339.300 Kw/h					
Totales Consumo		4.547.700 Kw/h			4.671.600 Kw/h			3.893.100 Kw/h		

Totales consumo a 24/10		3.850.500 Kw/h		3.953.300 Kw/h		3.893.100 Kw/h	1.10%	-1.52%
--------------------------------	--	----------------	--	----------------	--	----------------	-------	--------

*Aumento del consumo *Reducción del consumo

La fila "Totales consumo a 24/10" refleja los consumos en Km/h de electricidad hasta el 24 de noviembre de los tres años correspondientes y se compara el % de consumo total del 2007 con los años 2006 y 2005, reflejando un consumo muy igualado con los dos años anteriores.



Se mantiene una constante en el consumo eléctrico que incluso se ve disminuido ligeramente en cuanto a porcentaje. En el momento de confección de esta gráfica, se aprecia una ligera disminución del consumo por pernoctación, bajando de los 33 Kw./h./semana/pernoctación, a los actuales 31.0 Kw./h./semana/ pernoctación. También se puede apreciar que tal y como llevamos el consumo durante el actual 2.007, se producirá un consumo eléctrico igual al año 2006, de mantener la actual tendencia. Se sigue estudiando la posibilidad de sustituir todas las lámparas de mesita de noche en las habitaciones, por lámparas de bajo consumo, como objetivo principal para conseguir una reducción significativa del gasto eléctrico.

7.2.1.- Mejoras implantadas para reducir el consumo de energía

Las habitaciones disponen de un tarjetero que desconecta la iluminación en ausencia del cliente, excepto el minibar que permanece activado para mantener las bebidas frías.
Apagada del 50% de la luz de pasillos del área de Pisos durante la noche.
Instalación de sistemas de iluminación de bajo consumo en los pasillos del área de Pisos, pasando de lámparas halógenas de 50 w./u. a lámparas de bajo consumo 7 w./u.
Instalación de detectores de presencia en baños principales (Planta sótano)".
Sustitución progresiva de luces halógenas de 50 w. por las de 35 w. en habitaciones y pasillos.
Control centralizado de la climatización de salones.
Instalación de detectores de presencia en los baños de áreas comunes, para evitar que estén encendidos mientras no estén ocupados.
Control de la iluminación exterior con una célula fotoeléctrica.
Sustitución del tren de lavado de la Cocina Central por un equipo energéticamente eficiente.
Sustitución de monitores con tubo de rayos catódicos por pantallas planas de TFT, en oficinas.
Temporización de las luces interiores de w.c. de baños de zonas nobles (planta 1).
Adquisición de un horno que funciona a base de gas, para así reducir el consumo de electricidad.
Sustitución de bombillas halógenas por otras de tecnología "led" eliminando a su vez, transformadores de 220 v./12 v.

7.2.2.- Mejoras pendientes de aprobación en gestión de energía

Sustitución del balasto convencional de los tubos fluorescentes por balasto electrónico.
Instalación de desconectores de climatización en las ventanas de las habitaciones.
Se modificará o retirará la iluminación en la fachada del hotel.
Sustitución de las lámparas incandescentes por otras de bajo consumo de las mesillas de noche de las habitaciones.
Buen aislamiento térmico del hotel.
Aprovechamiento de la luz natural.
Instalación de sistemas de bajo consumo en nuevas zonas del establecimiento.
Instalación de contadores sectorializados para conocer el consumo real de energía en cada área del hotel.
Instalación de células fotoeléctricas en los pasillos, que tengan una buena entrada de luz natural o, en caso contrario, mantener el 50 % de la iluminación permanente y el resto controlado por célula.

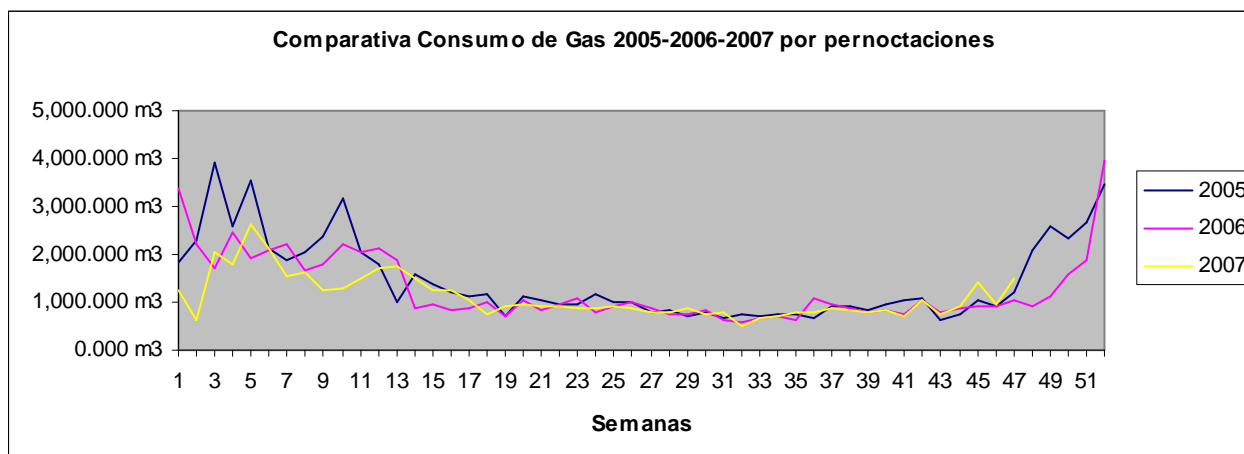
2005	Consumo/semana/ pernoctacion	Consumo/mes/ total	2006	Consumo/semana/ pernoctacion	Consumo/mes/ total	2007	Consumo/semana/ pernoctacion	Consumo/mes/ total	Porcentaje 2007-2005	Porcentaje 2007-2006
03/01/2005	1,812.888 m3		02/01/2006	3,395.000 m3		01/01/2007	1,257.066 m3		-30.7%	-63.0%
10/01/2005	2,300.218 m3		09/01/2006	2,205.000 m3		08/01/2007	607.478 m3		-73.6%	-72.4%
17/01/2005	3,899.582 m3		16/01/2006	1,704.000 m3		15/01/2007	2,029.878 m3		-47.9%	19.1%
24/01/2005	2,569.070 m3		23/01/2006	2,455.000 m3		22/01/2007	1,796.211 m3		-30.1%	-26.8%
31/01/2005	3,543.216 m3	22.871 m3	30/01/2006	1,923.000 m3	23.403 m3	29/01/2007	2,621.671 m3	20.505 m3	-26.0%	36.3%
07/02/2005	2,120.107 m3		06/02/2006	2,074.000 m3		05/02/2007	2,119.502 m3		-0.0%	2.2%
14/02/2005	1,872.616 m3		13/02/2006	2,198.000 m3		12/02/2007	1,525.991 m3		-18.5%	-30.6%
21/02/2005	2,050.668 m3		20/02/2006	1,661.342 m3		19/02/2007	1,625.710 m3		-20.7%	-2.1%
28/02/2005	2,358.160 m3		27/02/2006	1,773.598 m3		26/02/2007	1,243.779 m3		-47.3%	-29.9%
07/03/2005	3,185.185 m3		06/03/2006	2,223.464 m3		05/03/2007	1,287.550 m3		-59.6%	-42.1%
14/03/2005	2,040.954 m3		13/03/2006	2,037.304 m3		12/03/2007	1,499.528 m3		-26.5%	-26.4%
21/03/2005	1,776.021 m3		20/03/2006	2,121.196 m3		19/03/2007	1,700.377 m3		-4.3%	-19.8%
28/03/2005	992.788 m3		27/03/2006	1,876.416 m3		26/03/2007	1,767.389 m3		78.0%	-5.8%
04/04/2005	1,580.882 m3		03/04/2006	878.927 m3		02/04/2007	1,492.036 m3		-5.6%	69.8%
11/04/2005	1,380.870 m3		10/04/2006	965.584 m3		09/04/2007	1,239.299 m3		-10.3%	28.3%
18/04/2005	1,198.860 m3		17/04/2006	852.973 m3		16/04/2007	1,261.323 m3		5.2%	47.9%
25/04/2005	1,119.314 m3		24/04/2006	884.317 m3		23/04/2007	1,036.408 m3		-7.4%	17.2%

02/05/2005	1,157.519 m3		01/05/2006	990.494 m3		30/04/2007	764.446 m3		-34.0%	-22.8%
09/05/2005	693.735 m3		08/05/2006	690.597 m3		07/05/2007	932.500 m3		34.4%	35.0%
16/05/2005	1,123.277 m3		15/05/2006	1,049.097 m3		14/05/2007	941.400 m3		-16.2%	-10.3%
23/05/2005	1,041.101 m3		22/05/2006	826.512 m3		21/05/2007	896.400 m3		-13.9%	8.5%
30/05/2005	961.895 m3	12.146 m3	29/05/2006	953.069 m3	11.674 m3	28/05/2007	916.751 m3	11.940 m3	-4.7%	-3.8%
06/06/2005	969.049 m3		05/06/2006	1,102.222 m3		04/06/2007	857.379 m3		-11.5%	-22.2%
13/06/2005	1,175.547 m3		12/06/2006	803.150 m3		14/06/2007	865.586 m3		-26.4%	7.8%
20/06/2005	989.047 m3		19/06/2006	923.717 m3		18/06/2007	929.531 m3		-6.0%	0.6%
27/06/2005	1,010.178 m3	11.049 m3	26/06/2006	1,013.423 m3	11.428 m3	25/06/2007	883.201 m3	10.906 m3	-12.6%	-12.8%
04/07/2005	810.245 m3		03/07/2006	874.428 m3		02/07/2007	808.704 m3		-0.2%	-7.5%
11/07/2005	817.589 m3		10/07/2006	757.062 m3		09/07/2007	770.972 m3		-5.7%	1.8%
18/07/2005	724.913 m3		17/07/2006	766.402 m3		16/07/2007	854.399 m3		17.9%	11.5%
25/07/2005	789.365 m3	11.064 m3	24/07/2006	847.486 m3	11.393 m3	23/07/2007	745.808 m3	11.422 m3	-5.5%	-12.0%
01/08/2005	683.417 m3		31/07/2006	628.481 m3		30/07/2007	808.207 m3		18.3%	28.6%
08/08/2005	766.009 m3		07/08/2006	589.801 m3		06/08/2007	485.881 m3		-36.6%	-17.6%
15/08/2005	702.914 m3		14/08/2006	661.336 m3		13/08/2007	679.434 m3		-3.3%	2.7%
22/08/2005	743.224 m3		21/08/2006	726.585 m3		20/08/2007	709.571 m3		-4.5%	-2.3%
29/08/2005	767.988 m3	11.609 m3	28/08/2006	638.364 m3	10.036 m3	27/08/2007	792.180 m3	10.464 m3	3.2%	24.1%
05/09/2005	683.282 m3		04/09/2006	1,063.050 m3		03/09/2007	779.020 m3		14.0%	-26.7%
12/09/2005	900.608 m3		11/09/2006	945.946 m3		10/09/2007	889.507 m3		-1.2%	-6.0%
19/09/2005	896.469 m3		18/09/2006	890.501 m3		17/09/2007	825.731 m3		-7.9%	-7.3%
26/09/2005	826.059 m3	10.610 m3	25/09/2006	808.614 m3	10.909 m3	24/09/2007	797.315 m3	10.185 m3	-3.5%	-1.4%
03/10/2005	953.952 m3		02/10/2006	839.844 m3		01/10/2007	826.511 m3		-13.4%	-1.6%
10/10/2005	1,036.406 m3		09/10/2006	735.184 m3		08/10/2007	706.264 m3		-31.9%	-3.9%
17/10/2005	1,097.440 m3		16/10/2006	1,051.621 m3		15/10/2007	1,039.665 m3		-5.3%	-1.1%
24/10/2005	639.576 m3	10.922 m3	23/10/2006	800.195 m3	11.835 m3	22/10/2007	748.379 m3	11.050 m3	17.0%	-6.5%
31/10/2005	759.248 m3		30/10/2006	869.009 m3		29/10/2007	905.596 m3		19.3%	4.2%
07/11/2005	1,041.186 m3		06/11/2006	919.231 m3		05/11/2007	1,432.937 m3		37.6%	55.9%
14/11/2005	927.858 m3		13/11/2006	896.214 m3		12/11/2007	976.394 m3		5.2%	8.9%
21/11/2005	1,188.536 m3		20/11/2006	1,039.394 m3		19/11/2007	1,484.649 m3		24.9%	42.8%
28/11/2005	2,098.700 m3	15.988 m3	27/11/2006	907.113 m3	11.851 m3					
05/12/2005	2,572.165 m3		04/12/2006	1,129.496 m3						
12/12/2005	2,345.098 m3		11/12/2006	1,596.734 m3						
19/12/2005	2,664.825 m3		18/12/2006	1,872.940 m3						
26/12/2005	3,444.255 m3	24.247 m3	25/12/2006	3,956.433 m3	17.973 m3					
Totales consumo		190.584 m3			171.729 m3			133.479 m3		

Totales consumo a 24/10		150.349 m3		141.905 m3		133.479 m3	-11.2%	-5.9%
-------------------------	--	------------	--	------------	--	------------	--------	-------

*Aumento del consumo *Reducción del consumo

La fila "Totales consumo a 24/10" refleja los consumos en m3 de gas hasta el 24 de noviembre de los tres años correspondientes y se compara el % de consumo total del 2007 con los años 2006 y 2005 reflejando en este caso una disminución del consumo de gas.



Observando las gráficas podemos ver que principalmente a principio de año, se produce una disminución del consumo medio en relación a los dos años anteriores, sobre todo con respecto al 2.005. Esto se debe principalmente a que el año 2007 no ha sido especialmente duro en lo que hace referencia a las condiciones climatológicas, habiendo pasado un invierno bastante suave. Se aprecia también en el periodo de septiembre, que vamos por debajo en consumo con respecto a años anteriores por el mismo motivo. En el presente mes de noviembre, suponemos que la tendencia cambiará, ya que se están registrando temperaturas bastante inferiores a lo normal por la época. El consumo total que se está registrando el presente 2007, también es inferior a los dos años anteriores. Si extrapolamos el consumo que tenemos hasta la fecha, partiéndolo por 10 y multiplicándolo por 12, veremos que estamos por debajo de los consumos realizados en 2005 y 2006 en un valor aproximado de 11.000 m³ menos que en el 2006.

7.2.3.- Mejoras implantadas para reducir el consumo de gas

Sustitución de las antiguas calderas de aceite térmico (*trabajaban a 200 °C*), por otras de gran rendimiento (*trabajan a temperatura normal*).

Disposición de contadores separados para calderas (*calefacción y a.c.s. –agua caliente sanitaria–*) y cocinas.

7.2.4.- Mejoras pendientes de aprobación en gestión de gas

Incorporar intercambiador de calefacción para un recinto que precisa unas necesidades distintas a otras áreas del hotel.

Incorporar un sistema nuevo de calentamiento de agua para las habitaciones del 9º piso e instalaciones del 10º piso.

7.3.-

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

El consumo de materias primas en el hotel es elevado, especialmente en productos de alimentación, bebidas y papel. El consumo mayoritario de productos peligrosos son los de limpieza, los utilizados para el mantenimiento del edificio y los de tratamiento del agua de la piscina. En consecuencia, todos estos productos implican la generación de un importante volumen de residuos de envases y embalajes, cuya recogida selectiva se efectúa con especial atención para llevarse a cabo posteriormente el reciclaje ó destrucción externa conveniente.

Cada Jefe de Departamento que mantiene contacto con colaboradores externos, tiene presente los **criterios de compra**¹ definidos en el procedimiento POC-G-07 "Evaluación de Proveedores", con el objetivo de seleccionar productos con calidad ambiental positiva, que permitan diferenciar entre productos con más ó menos impacto ambiental. Una de las claves del hotel para ofrecer calidad de servicio, consiste en colaborar con proveedores que disponen de sistemas de calidad y/o medio ambiente certificados/verificados, asegurando de este modo la entrada en el hotel de materias primas de calidad, ofreciéndose posteriormente garantía de calidad. Este proceso permite desarrollar las actividades de tal modo que el servicio y los productos sean respetuosos con el medio ambiente.

Con el propósito de mejorar la gestión interna, se ha mejorado la gestión externa, incrementando el número de visitas de control rutinario a las instalaciones de proveedores (*especialmente de alimentación*) y estableciendo mejores propósitos para el año siguiente.

¹ Productos que suponen ahorro de costes, energía ó agua, utilicen recursos renovables, de bajo contenido ó ausencia de sustancias problemáticas como residuo y con bajas emisiones, productos con materiales reciclados, de larga duración, fácilmente reparables, reutilizables, reciclables, productos con materiales separables, con mínimo embalaje y con envase retornable.

7.3.1.- Mejoras implantadas para reducir el consumo de materias primas

Priorizar el consumo de productos ecológicos o con bajo impacto ambiental.

8.-

GESTIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

8.1.-

VISUAL

El Hotel Majestic se encuentra situado en el centro urbano de Barcelona, concretamente en el barrio de "l'Eixample". El edificio está totalmente integrado en los edificios de su alrededor, donde la mayor parte son de su misma época, apreciándose también otros de arquitectura moderna, no generando por ello impacto visual, debido a ser acorde a su entorno.

8.1.1.- Mejoras implantadas para generar impacto visual positivo

Restaurar la fachada del hotel para potenciar el impacto visual positivo.

8.2.-

EMISIONES ATMOSFÉRICAS

Los focos de emisión a la atmósfera que genera el hotel en condiciones normales son las producidas por el funcionamiento de dos calderas de gas natural (*calentamiento por a.c.s. y calefacción*), las cocinas y el grupo electrógeno.

Para evitarse fugas de gases refrigerantes, se realiza un mantenimiento preventivo de todos los equipos y se controlan diariamente las temperaturas de las cámaras frigoríficas y de congelación.

Asimismo periódicamente se efectúa un Registro de Operaciones y Analíticas de Combustión y Rendimiento, y con carácter quinquenal una analítica oficial. Seguidamente se detallan los parámetros resultantes de los últimos controles realizados en las emisiones atmosféricas, que muestran ser sensiblemente inferiores a los límites establecidos por la legislación vigente.

ENERO 2007

CALDERA Nº SERIE 5893	1ª ETAPA	2ª ETAPA	CALDERA Nº SERIE 4509	1ª ETAPA	2ª ETAPA
CO2%	6.5 %	6.5%	CO2%	6.9%	6.8%
CO ppm	18ppm	62ppm	CO ppm	43ppm	0ppm
Temp. Humos	99° C	56° C	Temp. Humos	75° C	87° C
Temp. Ambiente Sala	17° C	17.4° C	Temp. Ambiente Sala	15.8° C	15.7° C
Rendimiento	95.2%	97.7%	Rendimiento	96.6%	95.8° C
Temp. Agua Salida	60° C	60° C	Temp. Agua Salida	60° C	60° C
Temp. Agua Entrada	50° C	55° C	Temp. Agua Entrada	55° C	50° C

ABRIL 2007

CALDERA Nº SERIE 5893	1ª ETAPA	2ª ETAPA	CALDERA Nº SERIE 4509	1ª ETAPA	2ª ETAPA
CO2%	6.7 %	6.7%	CO2%	7.1%	7.0%
CO ppm	115ppm	78ppm	CO ppm	175ppm	15 ppm
Temp. Humos	82° C	98° C	Temp. Humos	71° C	87° C
Temp. Ambiente Sala	24.0° C	24.1° C	Temp. Ambiente Sala	24.3° C	24.3° C
Rendimiento	96.7 %	95.9%	Rendimiento	97.5 %	96.7 %
Temp. Agua Salida	70° C	70° C	Temp. Agua Salida	70° C	70° C
Temp. Agua Entrada	65° C	60° C	Temp. Agua Entrada	65° C	60° C

ABRIL 2007

CALDERA Nº SERIE 5893	1ª ETAPA	2ª ETAPA	CALDERA Nº SERIE 4509	1ª ETAPA	2ª ETAPA
CO2%	7.5 %	7.4%	CO2%	7.6 %	7.5%
CO ppm	72 ppm	61ppm	CO ppm	42 ppm	21ppm
Temp. Humos	88° C	109° C	Temp. Humos	90° C	112° C
Temp. Ambiente Sala	28.9° C	28.2° C	Temp. Ambiente Sala	28.4° C	28.3° C
Rendimiento	98.8%	94.7 %	Rendimiento	96.1 %	95.4%
Temp. Agua Salida	70° C	70° C	Temp. Agua Salida	70° C	70° C
Temp. Agua Entrada	65° C	65° C	Temp. Agua Entrada	60° C	60° C

JULIO 2007

CALDERA Nº SERIE 5893	1ª ETAPA	2ª ETAPA	CALDERA Nº SERIE 4509	1ª ETAPA	2ª ETAPA
CO2%	6.9%	7.0%	CO2%	7.1%	7.1%
CO ppm	110ppm	94ppm	CO ppm	180ppm	76ppm
Temp. Humos	83° C	105° C	Temp. Humos	73° C	84° C
Temp. Ambiente Sala	30.1° C	30.3° C	Temp. Ambiente Sala	32.7° C	31.9° C
Rendimiento	96.8%	95.7%	Rendimiento	97.6%	96.9%
Temp. Agua Salida	70° C	70° C	Temp. Agua Salida	70° C	70° C
Temp. Agua Entrada	65° C	60° C	Temp. Agua Entrada	65° C	60° C

SEPTIEMBRE 2007

CALDERA Nº SERIE 5893	1ª ETAPA	2ª ETAPA	CALDERA Nº SERIE 4509	1ª ETAPA	2ª ETAPA
CO2%	6.7%	6.5 %	CO2%	7.0%	7.1%
CO ppm	99 ppm	22 ppm	CO ppm	101 ppm	69 ppm
Temp. Humos	83° C	107° C	Temp. Humos	79° C	93° C
Temp. Ambiente Sala	27.5° C	27.1° C	Temp. Ambiente Sala	28.9° C	29.2° C
Rendimiento	96.9%	95.4 %	Rendimiento	97.3%	96.5%
Temp. Agua Salida	70° C	70° C	Temp. Agua Salida	70° C	70° C
Temp. Agua Entrada	65° C	60° C	Temp. Agua Entrada	65° C	60° C

*Fuente: Registro de Operaciones y Analíticas de Combustión y Rendimiento realizado por
ADISA Artículos Doméstico-Industriales Calefacción, S.L.*

Fuente de Legislación: (Real Decreto 1751/1998 de 31/07/1998) RITE: Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios.

8.2.1.- Mejoras pendientes de aprobación en gestión de emisiones atmosféricas

Sustitución de torres de refrigeración y compresores de aire acondicionado que usan gas freón.22, por equipos nuevos eficientes que usan gases ecológicos y no precisan de torres de refrigeración.

8.3.-**EMISIÓN DE RUIDO**

El ruido generado por el hotel en condiciones normales procede de las actividades habituales de los clientes internos y externos, y de la maquinaria instalada.

Bianualmente se lleva a cabo una analítica de la emisión de ruidos del hotel. Seguidamente se detallan los parámetros resultantes en el último control realizado, que muestran ser sensiblemente inferiores a los límites establecidos por la legislación vigente.

A continuación se dan los resultados de $L_{Aeq,t}$ en constante de tiempo rápido, en forma de tabla.

PUNTO DE MEDIDA	FASE RUIDO	$L_{Aeq,t}$	UNIDADES
1	I	50,4	dB(A)
1	I	50,2	dB(A)
1	I	50,6	dB(A)
Promedio fase I		50,4	dB(A)
1	II	48,6	dB(A)
1	II	48,6	dB(A)
1	II	48,3	dB(A)
Promedio fase II		48,5	dB(A)

PUNTO DE MEDIDA	FASE RUIDO	$L_{Aeq,global}$	UNIDADES
1	I	55,4	dB(A)

*Fuente: Informe sobre medidas de los niveles de emisión sonora de n°33093910 realizado por ICICT, S.A. con fecha 10/10/07
Fuente de legislación: "Ordenança General del Medi Ambient Urbà, aprovada definitivament per acord del Consell Plenari de data 26 de març de 1999" (BOP n° 143)*

Descripción de los puntos de medida y fases de ruido:

- Punto 1: Medida realizada en la azotea situada en la calle Pau Claris, 149.
- Fase I: Medida realizada con tres ventiladores de los 6 de la torre de refrigeración y de extracción de cocina en funcionamiento.
- Fase II: Medida realizada con las torres de refrigeración y extracción de cocina paradas.

Se valorarán los niveles de guía sonoros en el ambiente exterior con el L_{Aeq} , global.

Aunque se hayan hecho dos tipos de medidas asociadas a dos fases, a efectos del cálculo de los resultados se consideran únicamente la fase de ruido en la cual la torre de refrigeración y el extractor de cocina están en funcionamiento (fase I), dado que estas funcionan durante todo el período nocturno.

La media aritmética en este caso coincide con el valor medido al considerarse una sola fase de ruido.

Tanto las fuentes emisoras como el punto desde donde se han tomado las medidas están situados en un patio isla. No obstante, las calles València y Mallorca están comunicadas a través de un pasaje donde sí pueden circular vehículos, por lo tanto se no aplicará el nivel sonoro guía de 45dB(A) para patios isla donde no pueden acceder vehículos, sino los valores guía de inmisión en ambiente exterior.

En función de los resultados obtenidos en las medidas realizadas, se concluye que no se supera durante el horario nocturno el nivel sonoro guía establecido, ya que de acuerdo con las consultas realizadas con el Servicio Técnico del Ayuntamiento de Barcelona el edificio está situado en una zona de sensibilidad acústica III y por tanto el valor guía de inmisión en el ambiente exterior que le es de aplicación en horario nocturno es de 60 Db (A).

8.3.1.- Mejoras implantadas para minimizar la emisión de ruido

Instalación de un revestimiento insonorizado sobre las torres de refrigeración, para reducir el ruido emitido.
Utilización de un grupo electrógeno totalmente insonorizado para exteriores.
Todas las habitaciones exteriores, están provistas de doble carpintería.
Distribuir a departamentos y exponer en las diferentes áreas del hotel de la “Guía de Buenas Prácticas para el Empleado” (ej.: no molestar a compañeros ni especialmente a los clientes, generando el mínimo ruido durante el trabajo diario, y afectando a Servicios Técnicos: no producir molestias a los clientes por el ruido generado por obras, reformas, reparaciones o mantenimiento, etc).
Restaurar las tribunas de la fachada, colocándose doble cristal y marco en las ventanas, permitiendo reducir la emisión e inmisión de ruido.
Controlar mediante audímetro la emisión de ruido en salas.
Renovar la Sala Mediterráneo (600 m ²) respecto a la primera planta, instalando mejores materiales y paneles móviles que permiten insonorizar el ruido de cada sala de reunión.
Minimizar la emisión de ruido de la Antesala de Economato (donde está ubicada la compactadora de papel, cartón y plástico), para mejorar la calidad laboral en Economato y la calidad de servicio en la Sala Mediterráneo (contigua).

8.4.-

EMISIÓN DE AGUAS RESIDUALES

Las fuentes de emisión de aguas residuales del hotel en condiciones normales son las siguientes:

Servicios Técnicos	Restauración	Cocina	Limpieza	Sanitarios
--------------------	--------------	--------	----------	------------

Las aguas residuales vertidas son mayoritariamente equiparables a las domésticas. La única contribución no doméstica es el agua de la piscina, pero ésta es una fracción minoritaria; la mayor parte procede del uso de los sanitarios.

La periodicidad de las analíticas de la emisión de aguas residuales es anual. En el cuadro siguiente se exponen los parámetros resultantes de uno de los controles significativos realizado sobre el vertido de las aguas residuales del hotel, que muestra estar por debajo de los niveles máximos permitidos por la legislación vigente.

PARÁMETROS A DETERMINAR Y REGLAMENTACIÓN DEL MÉTODO UTILIZADO

PARÁMETROS	MÉTODO
ACEITES Y GRASAS	PNT-MA/ 0017
CLORUROS (CL)	STANDARD METHODS 4500 CL 20 ed
DEMANDA QUÍMICA DE OXÍGENO NO DECONTADA (DQO NO DECONTADA)	UNE 77004-89
FÓSFORO TOTAL	UNE EN 1189 Cap-7
MATERIAS EN SUSPENSIÓN (MES)	UNE EN 872
MATERIAS INHIBIDORAS (MI)	UNE EN ISO 11348-2
NITRÓGENO ORGÁNICO Y AMONÍACAL	UNE-EN 25663:1994
SALES SOLUBLES (SOL)	UNE-EN 27888
TENSIOACTIVOS ANIÓNICOS	UNE-EN 903:1993

RESULTADO DEL VALOR MEDIO DE LAS MUESTRAS DE LOS 5 PUNTOS DE VERTIDO

PARÁMETROS	VALOR	VALOR LÍMITE	UNIDADES
ACEITES Y GRASAS	59.5	250	mg/l
CLORUROS (CL)	320	2500	mg/l
DEMANDA QUÍMICA DE OXÍGENO (DQO NO DECANTADA)	1373	1500	mgO ₂ /l
FÓSFORO TOTAL	8.53	50	mg/l
MATERIAS EN SUSPENSIÓN (MES)	424	750	mg/L
MATERIAS INHIBIDORAS (MI)	5	25	Equitox/m ³
NITRÓGENO ORGÁNICO Y AMONÍACAL	70.6	90	mg/l
SALES SOLUBLES A 25° C	2388	6000	uS/cm
TENSIOACTIVOS ANIÓNICOS	2.65	6	mg/l

Fuente: Informe n° 33084197 realizado por ICICT – Grup TÜV Rheinland

Fuente de Legislación: Reglament Metropolità d'Abocament d'Aigües Residuals (BOP n° 142 del 14/06/04).

Durante el mes de Noviembre se realizaron unos nuevos análisis donde se obtuvieron valores superiores en los parámetros de Aceites/Grasas y DQO. El hotel ha solicitado al proveedor de los productos de lavandería un estudio de las causas que han podido producir estos aumentos y se han tomado las medidas para asegurar internamente la reducción de los valores obtenidos.

8.4.1.- Mejoras implantadas para reducir el vertido de toxicidad a las aguas residuales

Distribuir a departamentos y exponer en las diferentes áreas del hotel de la "Guía de Buenas Prácticas para el Empleado" (ej.: no se debe tirar ningún residuo sólido al sanitario ni al lavamanos, haciendo uso de pequeños contenedores, utilizar la cantidad mínima imprescindible de ciertos productos –detergentes, suavizantes, abrillantadores, disolventes, pinturas, etc, ya que, las sustancias que contienen pueden ser agresivas y afectar a las cañerías y a las depuradoras, etc).
Control estricto del vertido de productos tóxicos a las aguas residuales, durante la limpieza de salas.

8.4.2.- Mejoras pendientes de aprobación en gestión de emisión de aguas residuales

Sustitución de torres de refrigeración y compresores de aire acondicionado que usan gas freón.22, por equipos nuevos eficientes que usan gases ecológicos y no precisan de torres de refrigeración.

8.5.-

GENERACIÓN DE RESIDUOS

En el hotel está establecido un "Control Operacional y Seguimiento: Gestión de Residuos" según el procedimiento POC-G-40, en el que queda definida la recogida selectiva de 38 tipos de residuos de los que se generan. Para llevarse a cabo se disponen de contenedores ubicados en las diferentes áreas, identificados mediante pictogramas según el tipo de residuo a depositarse en éstos (clarificándose los que son tóxicos e inflamables, así como, los que salen al exterior marcándose con el nombre y dirección del hotel), y de este modo realizar un tratamiento correcto. Con posterioridad, dependiendo del tipo de residuo, se llevan al Punto Verde, un Gestor Autorizado efectúa su recogida, o bien, la realiza el Servicio de Recogida Municipal.

GESTIÓN EXTERNA	RESIDUO
PUNTO VERDE – PV	Aerosoles, barnices, baterías, bombillas, cables con plástico, cables sin plástico, cola, disolventes, electrodomésticos, envases de lata con aceite, envases de plástico con aceite, envases de productos de limpieza, hardware, hierros, insecticidas, latas de cocina, madera (mobiliario), metal, pesticidas, pintura, plástico, resina, textil (en gran volumen), tintes.
GESTOR AUTORIZADO – GES	Aceite doméstico, cartuchos de tinta, cintas de impresión, fluorescentes, medicamentos caducados, pilas (bastón y botón), tóner.
SERVICIO MUNICIPAL – MUN	Basura, cartón, orgánico, papel, vidrio.
GESTOR AUTORIZADO/ PUNTO VERDE	Trastos viejos, orgánico (de origen mineral).

Todo el personal es responsable de proceder en su trabajo diario según las buenas prácticas establecidas para minimizar la generación de residuos, los Jefes de Departamentos supervisar que la recogida selectiva se realice correctamente, y los Responsables del Control de Generación de Residuos transmitir por vía escrita al Director de Calidad y Medio Ambiente su seguimiento mensual.

BALANCE 2007 – 2006 GENERACIÓN DE RESIDUOS MÁS SIGNIFICATIVOS

RESIDUO	GESTIÓN	MEDIDA	VOLUMEN Ene. a Dic. 2006	VOLUMEN Ene. a Oct. 2007	2007-2006
Aceite Doméstico	GES	L	1650	3250	1600
Basura	MUN	L	1317200	1207800	-109400
Bombillas	PV	KG	91	229	138
Electrodomésticos	PV	KG	110	175	65
Envases de Productos de Limpieza	PV	KG	419.5	414	-5.50
Fluorescentes	GES	KG	102.5	56	-46.50
Hardware	PV	KG	420	355.6	-64.40
Orgánico	MUN	L	394200	314280	-79920
Orgánico (de origen mineral)	GES/PV	L	1635	1398	-237
Papel y Cartón	MUN	KG	48545	47620	-925
Pilas (Bastón y Botón)	PV	KG	112	89	-23
Plástico	PV	KG	5295	4053	-1242
Textil (en gran volumen)	PV	KG	1655	216	-1439
Vidrio	MUN	L	154960	130220	-24740

*Aumento de la generación

* Reducción de la generación

Durante el 2007 se registra una reducción relevante de la generación de los diferentes residuos producidos hasta el mes de octubre, debido al esfuerzo dedicado al máximo cumplimiento de los "Criterios Ambientales de Compras" (ver apartado 7.3.- Consumo de Materias Primas) se ha logrado reducir la generación de papel, cartón y plástico.

8.5.1.- Mejoras implantadas en la reducción y recogida selectiva de residuos

Distribuir a departamentos y exponer en las diferentes áreas del hotel la "Guía de Buenas Prácticas para el Empleado", e informar sobre el tratamiento de residuos según indicaciones del procedimiento POC-G-40 "Control Operacional y Seguimiento: Gestión de Residuos".

Identificar con etiquetas adhesivas los pequeños contenedores ubicados en despachos y oficinas, para la reutilización del papel y reciclaje del papel y cartón.

Para reducir las dimensiones de las balas de papel, cartón y plástico, en el interior de cada prensa de la compactadora hay una placa de hierro que permite que la dimensión de la bala sea menor. De este modo, se manipulan mejor y se reducen riesgos de lesión.

Reducir la entrada-salida de residuos:

- Cocina Central ha mejorado en la compra de productos con mínimo embalaje, sin que ello afecte a su calidad.
- Restauración ha mejorado en la compra de productos cuyo envase es retornable.
- Pisos enfatiza la reutilización de todo el textil que no es válido ó está deteriorado.

Reducir en Cocina Central un 20% la generación de residuos de envases de productos de limpieza, mediante la compra de productos concentrados.

9.- PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DE EFECTOS AMBIENTALES

El Hotel Majestic toma las medidas de actuación, control y corrección necesarias para conocer, prevenir y mejorar progresivamente y de forma continua los impactos ambientales de su actividad.

La mayor parte de los efectos ambientales potenciales del hotel son derivados de alguna situación de emergencia. La única que no lo sería se trata de la generación de residuos en caso de sustitución de equipos, maquinaria y mobiliario, prestando una especial atención a los equipos refrigerantes que contienen sustancias que degradan la capa de ozono, para lo cual se lleva a cabo una correcta gestión de estos residuos voluminosos, llevándose al Punto Verde ó bien, efectuando un gestor autorizado su recogida.

Se dispone del Plan de Emergencia General (Plan de Autoprotección) y del Plan de Emergencia Ambiental. El primer documento es distribuido de forma controlada a los cargos que quedan definidos en éste y del segundo documento se distribuye copia controlada a todos los Componentes del Comité de Calidad y Medio Ambiente, de modo que, puedan mantener informados a los respectivos equipos departamentales, con el propósito de tener conocimiento sobre cómo proceder en caso de suceder una emergencia (incendio, bomba, explosiones de gas, inundaciones, derrame de productos químicos, rotura de equipos de frío, derrame de combustibles, corrimiento de tierras, emisiones atmosféricas y vertidos accidentales y contaminación de suelos).

Respecto a la prevención de incendios, el hotel dispone en diferentes espacios, de diversos sistemas de prevención y extinción como detectores de humo, luces de emergencia, extintores y BIE (*Boca de Incendio Equipada*).

De forma continua se imparte al equipo profesional del hotel, formación de prevención de incendios y actuación

en caso de suceder, haciéndoles partícipes de los simulacros de los Planes de Emergencia General (*anual*) y Ambiental (*bianual*) que se realizan en el hotel.

Con el objetivo de evitar que sucedan inundaciones y fugas, se fomenta la prevención y el mantenimiento diario, realizándose un seguimiento de las reparaciones y problemas localizados, para observarse en las instalaciones o equipos cuáles presentan problemas de forma continuada.

9.1.- Mejora implantada para potenciar la prevención, la seguridad y optimizar la gestión interna de la calidad de servicio

Definir y distribuir a los Componentes del Comité de Calidad y Medio Ambiente el "Listado de Condiciones Adversas a la Calidad y al Medio Ambiente" aprobado por la Dirección General.
--

10.-

FORMACIÓN-RECICLAJE y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Se considera conveniente la formación y el reciclaje del personal. Anualmente se detectan las necesidades formativas y de reciclaje del equipo profesional del hotel, para elaborar posteriormente el Plan Anual de Formación Interna, que es aprobado por la Dirección General.

Con el propósito de evaluar la eficacia de la formación impartida, se efectúa seguimiento de la mejora profesional del empleado en su área de trabajo. Seguidamente se detalla la formación impartida durante los años 2003 a 2007.

AÑO	FORMACIÓN
2003	Auditorías internas de calidad.
	Contabilidad general.
	Dirección financiera.
	Formación en materia de prevención de incendios.
	Gestión de hoteles.
	Idiomas.
	Informática.
	Manejo de programa de finanzas.
	Manejo de programa de nóminas.
	Manipulación de alimentos.
	Prevención de riesgos específicos.
	Prevención en materia de protección contra incendios.
	Primeros auxilios.
	Reglamentación técnica en salud y prevención.
	Sistemas de calidad y medio ambiente.
2004	Dreamwaver MX 2004 (<i>Edición de Páginas Webcom html</i>).
	Flash MX 2004.
	Funcionamiento de la extinción automática por CO ² de la cocina principal.
	Gestión eficaz en hoteles.
	Habilidades de liderazgo y conducción de equipos.
	Higiene y seguridad alimentaria.
	Idiomas.
	Manipulador de alimentos.
	Prevención de incendios.
	Técnico en prevención, mantenimiento y control higiénico y sanitario de instalaciones de riesgo frente a la legionelosis.
2005	Adaptación de ISO 14001:1966 a ISO 14001:2004.
	Habilidades directivas. Trabajo en equipo.
	Idiomas.
	Investigación de accidente laboral.
	Manipulación de alimentos.
	Prevención de riesgos laborales (<i>nivel básico</i>).
2006	Técnicas de liderazgo y motivación (<i>nivel superior</i>).
	Gestión de residuos.
	Calidad de servicio y atención al cliente.
	Cocina internacional.
	Cómo dirigir con éxito un restaurante.
	Dirección y gestión turística.
	Formación de riesgos específicos de puestos de trabajo y Plan de Emergencia.
	Gestión de hoteles.
	Gestión de restauración.
	Gobernanta profesional.
	Idiomas.
	Informática.
	Investigación de accidentes.
	Manipulación de alimentos.
	Nuevas tecnologías en reservas.
	Cocina Internacional
	Prevención de riesgos laborales.
	Proceso de actuación en una emergencia general.
	Todos a vender.
2007	Calidad de servicio y atención al cliente
	Dirección y gestión turística
	Dirección y Administración turística
	Excel Avanzado
	Francés I y II
	Formación Específica: Ergonomía en Camareras de Pisos
	Flash nivel I y II
	Gobernanta Profesional
	Gobernanta Ejecutiva
	Inglés
	Manipulación de alimentos
	Manipulación y montaje de andamios
	Organización de Alojamiento
	Primeros auxilios
	Plan de emergencia y evacuación
	Recibo de salarios-nóminas
	Técnicas de limpieza
	Simulacro de emergencia ambiental

Anualmente el departamento de Calidad y Medio Ambiente imparte/organiza sesión anual formativa y sensibilizadora al cliente interno, con ponentes internos (*clientes internos*) y externos (*colaboradores: ej: consultoría, entidad certificadora, proveedores, etc*), sobre aspectos de calidad y medio ambiente.

El Director de Calidad y Medio Ambiente y la Coordinadora de Calidad y Medio Ambiente asisten anualmente a eventos para estar al día en novedades sobre su área profesional y mantener informado al equipo del Hotel Majestic. Asimismo, se aplica el benchmarking sectorial¹ y extrasectorial², para detectar mejoras que se puedan implementar en el hotel.

1- Se imita y se consigue que nuestra competencia no sea superior.

2- Se innova y se consigue ser mejor que nuestros competidores en algo.

AÑO	TEMA DEL EVENTO
2003	Jornada modelo EFQM mejora continua y sello de excelencia.
	I Convención de la confederación empresarial.
	XIV Congreso de factores y entornos de progreso.
2004	Cumbre de la calidad turística española.
	IV Jornada Ingecal. Calidad a través de la diversidad.
	10 años de la creación del distintivo de garantía de calidad ambiental.
2005	Jornada informativa- El nuevo enfoque de la norma UNE-EN ISO 14001:2004.
	Jornada informativa- Actualización de la norma UNE-EN ISO 14001:2004.
	Jornada las mejores técnicas disponibles.
	Jornada EMAS II/ISO 14001:2004 sector hotelero.
	XIV Congreso de factores y entornos de progreso.
2006	Jornada Asociación de Organizaciones registradas con EMAS en Cataluña.
	Entrega de premios medio ambiente 2006.
	Feria Hostelco.
	Forum de prevención del fuego.
2007	La gestió dels residus municipals als hotels del Gremi d'Hotels de Barcelona
	Premi Medi Ambient 2007. Disseny per al reciclatge Generalitat de Catalunya
	Gestión de la cadena hotelera y la calidad del servicio grupo de investigación en gestión turística.
	Charla Sistemas de gestión de la calidad en el sector turístico hotelero.

10.1.- Mejoras implantadas en la capacitación del personal

Queda revisado el "Manual de Bienvenida" y distribuida copia controlada a todo el equipo. Asimismo, el Jefe de Administración de Personal entrega copia controlada a todas las nuevas incorporaciones (tanto personal contratado, como alumnos en prácticas).

11.-

COMUNICACIONES AMBIENTALES

11.1.- Mejoras implantadas en la comunicación ambiental externa

Transmitir en toda comunicación externa, inclusive campañas publicitarias el mantenimiento de los Sistemas de Gestión Ambientales en el hotel; así como, entregar material publicitario en Ferias Nacionales e Internacionales del sector turístico-hotelero, en cuya organización participe el Hotel Majestic.

Impartir clases de calidad y medio ambiente en Postgrado en Gestión de Restauración y Hostelería, organizado por l'Escola de Restauració i Hostalatge de Barcelona en los años 2003, 2004, 2005 y 2006.

Impartir clases de calidad y medio ambiente en Master en Alta Dirección y Grupos Hoteleros, organizado por l'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera (*Campus de la UAB – Bellaterra, Barcelona*) en los años 2003, 2004, 2005, y 2006.

Impartir clases de calidad y medio ambiente en Master en Dirección Estratégica de la Calidad y del Medio Ambiente, organizado por Cett Escola Universitària d'Hoteleria i Turisme de Barcelona en el 2006.

Charla en l'Escola d'Hosteleria i Turismo Sant Ignasi-ESADE.

Atender a todas las comunicaciones externas recibidas, interesadas en recibir información sobre los sistemas certificados/verificado en el hotel.

Dirigir visitas guiadas por el hotel a las escuelas o otros entes interesados en conocer las actividades que realiza el hotel en gestión de Calidad y Medio Ambiente.

11.2.- Mejoras implantadas en la comunicación ambiental interna (hacia clientes internos y externos)

Informar al cliente externo sobre la implantación del Sistema de Gestión Ambiental, mediante el "Directorio de Servicios", que dispone en la habitación, en el que consta un apartado de Calidad y Medio Ambiente, que incluye la "Política de Calidad" y la "Política Ambiental".
Ofrecer vía de comunicación interna y externa a través del e-mail c&ma@hotelmajestic.es del Departamento de Calidad y Medio Ambiente para que el cliente interno y externo, colaborador externo y otras partes interesadas demanden ó consulten información sobre los Sistemas de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente certificados.
Insertar en la web del Majestic www.hotelmajestic.es , apartado de Calidad y Medio Ambiente, permitiendo mejorar la comunicación ambiental externa.
Impartir sesión anual formativa y sensibilizadora al cliente interno, con ponente interno (<i>cliente interno</i>) y/o externo.

Norma UNE-EN-ISO 14001:2004 Reglamento Europeo 761/2001 EMAS II	12.-	PROGRAMA AMBIENTAL	PA	Revisión: 6 Fecha: Noviembre de 2007
--	-------------	---------------------------	-----------	---

OBJETIVO AMBIENTAL	META AMBIENTAL	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	LOGRO
Reducción y Recogida Selectiva de Residuos	Elaborar Manual de Buenas Prácticas para Colaboradores Externos (<i>este objetivo debe permitir reducir la entrada y generación de residuos, disminuir el consumo de energía, de agua y la generación de ruido interior y asegurar la entrada de calidad tanto de productos como de servicios subcontratados</i>).	Dtor. Calidad y Medio Ambiente– Componentes Comité de Calidad y Medio Ambiente	31-12-08	PENDIENTE
Reducción y Control de Consumo de Agua	Sustituir el 100% de los colectores de agua caliente de las habitaciones del hotel Majestic para así evitar la generación de aguas marrones en duchas y baños	Jefe Servicios Técnicos	31-12-08	PENDIENTE
	Instalar contadores para sectorizar las diferentes zonas del hotel, para: • Conocer dónde se consume más agua y poder actuar en consecuencia. • Verificar que el consumo de agua del hotel es el mismo que detectan los contadores de la compañía suministradora del agua, eliminando posibles fugas de aljibes principales, etc.	Jefe Servicios Técnicos	31-12-08	PENDIENTE
Reducción y Control de Consumo Energético	Sustituir progresivamente el transformador tradicional por el electrónico en todas las lámparas halógenas del hotel. Esta mejora supondrá el ahorro de un 30% del consumo energético (<i>electricidad</i>).	Jefe Servicios Técnicos	No determinada.	PENDIENTE
Potenciar la prevención, la seguridad y optimizar la gestión interna para mejorar la calidad de servicio	Definir instrucciones de funcionamiento de instalaciones varias en habitaciones y salones, para que los dptos. de Pisos, Restauración y Recepción las conozcan (<i>diferenciando entre avería ó desconocimiento del cliente sobre el funcionamiento de la instalación y poder solicitar la atención de Servicios Técnicos para repararse o informar al cliente sobre el funcionamiento de la instalación</i>).	Jefe Servicios Técnicos	31-12-08	PENDIENTE
	Crear un archivo histórico de las reparaciones efectuadas en cada máquina ó instalación, para fomentar la prevención y reducir la corrección (<i>reparaciones</i>).	Jefe Servicios Técnicos	31-12-08	PENDIENTE
	Finalizar la colocación de tapas a los registros de entrada de todos los tubos de bajada de la ropa sucia, situados en los offices de las plantas.	Jefe Servicios Técnicos	31-12-08	PENDIENTE
Reducción de productos contaminantes	Minimizar los productos de limpieza en general que contengan elementos contaminantes para el medio ambiente.	Jefe de Compras	31-12-08	PENDIENTE

El Programa Ambiental es revisado anualmente por el Director Calidad y Medio Ambiente y aprobado por el Director General.

13.-**CONSULTAS REALIZADAS EN
COMUNICACIONES EXTERNAS RECIBIDAS****13.1.-****EVOLUCIÓN LOGRADA GRACIAS A LOS SGA**

Inicialmente, incremento de costes debido a la implantación y el mantenimiento de los sistemas.
Progresivamente, adaptación del personal a los cambios.
Reducción del consumo de recursos (<i>agua y energía</i>).
Reducción del consumo de materias primas. Progresivamente se ha incrementado la colaboración con proveedores certificados en algún sistema de gestión de calidad y/o medio ambiente, permitiendo asegurar y mejorar la calidad de servicio.
Incremento del impacto visual positivo.
Reducción de las emisiones atmosféricas.
Reducción de la emisión de ruido.
Reducción del vertido de productos tóxicos a las aguas residuales.
Mejora en la recogida selectiva de residuos, así como la reducción de su generación. Esta mejora ha permitido optimizar los espacios.
Reducir costes.
Incrementar la calidad de servicio y la fidelización del cliente. Aumentar los beneficios.
Mejorar la operativa interna.
Disponer de los procesos relacionados con los aspectos ambientales, documentados. Éstos se toman como referencia para ejecutar el trabajo correctamente (ej: <i>Plan de Emergencia Ambiental, potenciar el mantenimiento preventivo al correctivo, etc</i>).
Reducción de errores, de riesgos y de tiempo que se invierte en la ejecución de las tareas, debido a la formación y comunicaciones que recibe el personal. Incremento de la satisfacción del empleado y del proveedor.
Otros.

13.2.-**TIEMPO DEDICADO A LA IMPLANTACIÓN DE LOS SGA**

Un año.

13.3.-**GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL CLIENTE**

Se informa al cliente sobre la implantación del Sistema de Gestión Ambiental, mediante la “Guía de Buenas Prácticas para el Cliente”, documento que está integrado en el “Directorio de Servicios” que el cliente tiene a su disposición en la habitación.

Con el propósito de promover la eficacia ambiental en el Hotel Majestic, se transmite al cliente su agradecimiento por contar con su cooperación al tener presente las siguientes indicaciones:

Parte del texto de la “Guía de Buenas Prácticas para el Cliente”

Cierre bien el grifo para evitar que gotee agua.
Sobre el sanitario dispone de un mecanismo de doble pulsación que permite el ahorro de agua (<i>pulsando una vez vierte la carga, pulsando nuevamente corta la descarga</i>).
No tire el cigarrillo al sanitario, utilice el pequeño contenedor ubicado en el baño.
Si fuma, no tire el cigarrillo al sanitario, apáguelo en el cenicero.
Dispone una bolsa para la recogida selectiva de residuos (<i>papel, cartón, vidrio y pilas</i>), que serán retirados por la camarera.
Mantenga puertas y ventanas cerradas para evitar pérdidas de frío o calor.
Mantenga un volumen agradable del televisor y de la cadena musical para evitar molestias a los clientes alojados en las proximidades a su habitación, así como, el de los aparatos audiovisuales utilizados en la sala privada del hotel.

13.4.-**COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA POLÍTICA AMBIENTAL**

Exposición de la Política Ambiental (<i>y la Política de Calidad</i>) en el Hall, en la Biblioteca Interna, en los vestuarios masculinos y femeninos y en el Comedor de Personal.
En el “Directorio de Servicios” presente en la habitación del cliente.
En el Manual de Medio Ambiente.
En la Declaración Ambiental.
En la web del hotel (<i>Apartado de Calidad y Medio Ambiente</i>).

La Declaración Ambiental del hotel es solicitada por estudiantes de diversas especialidades de turismo y medio ambiente, consultores, organizaciones-gremios-asociaciones del sector turístico y otros sectores y organismos oficiales, de ámbito nacional e internacional.

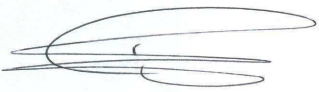

DOCUMENTO	COMUNICACIÓN
Manual de Medio Ambiente	INTERNA y EXTERNA
Declaración Ambiental	INTERNA y EXTERNA
Política Ambiental	INTERNA y EXTERNA
Semáforo Ambiental	INTERNA y EXTERNA
Procedimientos Generales	INTERNA
POC-G-01 Reuniones de Seguimiento del Sistema	
POC-G-05 Control y Elaboración de la Documentación y de los Datos	
POC-G-06 Compras y Subcontrataciones	
POC-G-07 Evaluación de Proveedores	
POC-G-08 Tratamiento de Pertenencias del Cliente	
POC-G-23 Tratamiento de No Conformidades	
POC-G-24 Tratamiento de Reclamaciones de Clientes	
POC-G-25 Acciones de Mejora, Preventivas y Correctivas	
POC-G-29 Control de los Registros de Calidad	
POC-G-30 Auditorías Internas y Externas de Calidad y Medio Ambiente	
POC-G-31 Organización, Selección y Formación de Personal	
POC-G-32 Identificación y Evaluación de los Aspectos Ambientales	
POC-G-33 Establecimiento de Objetivos, Metas y Programa del Sistema de Gestión	
POC-G-34 Definición de la Estructura y Responsabilidades del SGMA	
POC-G-35 Comunicación Interna	
POC-G-36 Comunicación Externa	
POC-G-40 Control Operacional y Seguimiento: Gestión de Residuos	
POC-G-44 Plan de Emergencia Ambiental	
POC-G-45 Identificación y Registro de Requisitos Legales Ambientales y Normativos	
POC-G-46 Elaboración de la Declaración Ambiental	
POC-G-47 Gestión de Indicadores de Calidad y Medio Ambiente	
Procedimientos específicos	INTERNA
POC-A-12 Programa de Limpieza y Controles de Cocina	
POC-M-38 Control Operacional y Seguimiento: Gestión del Agua	
POC-M-39 Control Operacional y Seguimiento: Gestión de las Aguas Residuales	
POC-M-41 Control Operacional y Seguimiento: Gestión Energética	
POC-M-42 Control Operacional y Seguimiento: Gestión y Control de Emisiones a la atmósfera	
POC-M-43 Control Operacional y Seguimiento: Gestión y Control del Ruido	
POC-P-18 Programa General de Limpieza	

El Hotel Majestic durante el período de implantación y mantenimiento de los SGA, no ha recibido ninguna queja ni sanción de la Administración.

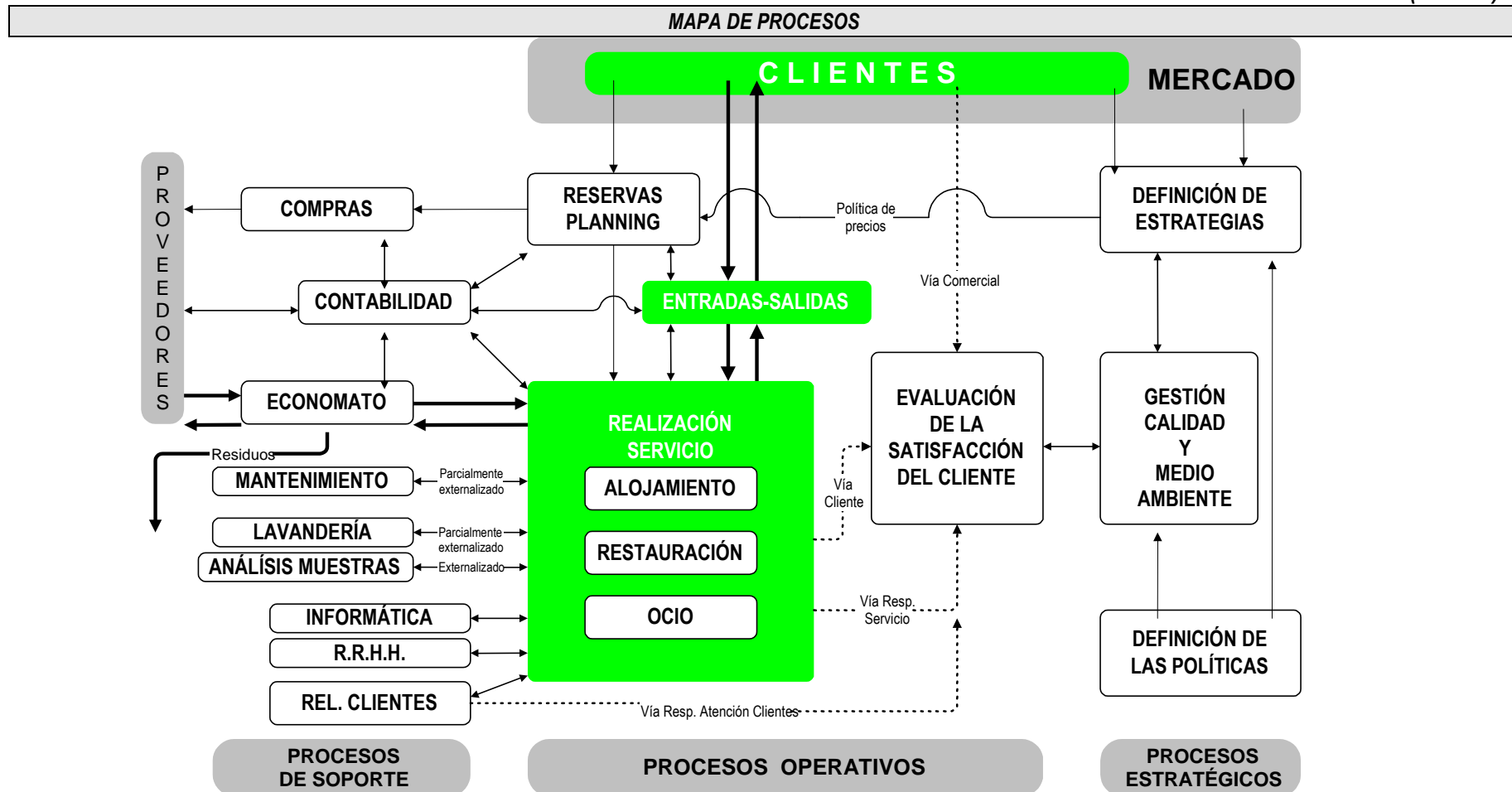
14.-

VALIDEZ DE LA DECLARACIÓN AMBIENTAL

El presente documento ha sido:

Aprobado:	Elaborado:
INMA, S.L. HOTEL MAJESTIC	INMA, S.L. HOTEL MAJESTIC
	
Sr. Jean-Louis Dulau <i>Director General</i> HOTEL MAJESTIC	Sr. José Vidal <i>Director Calidad y Medio Ambiente</i> HOTEL MAJESTIC
Verificado el SGA y Validada la Declaración Ambiental:	
Sra. Anja Oels <i>Responsable Entidad de Verificación Ambiental</i> TÜV Internacional Grupo TÜV Rheinland Nº del Verificador: E-V-0010	

La Declaración Ambiental es revisada anualmente por el Director Calidad y Medio Ambiente y aprobada por el Director General.



“Mapa de Procesos” (I3-MGC): Los sistemas certificados/verificado están soportados por un sistema operativo basado en procesos definidos y controlables, explicitados en este documento.

HOTEL MAJESTIC

Anexo 4: Manual de Gestión de la Calidad

Revisión 4 (I4-MGC)

PLAN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

ACCIONES	SITUACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
(DA) <u>Revisión</u> de Declaración Ambiental	PREVISTO												
DA – Anual	REAL												
(I4-MGC) <u>Definición</u> del Plan de Calidad y Medio Ambiente (año próximo)	PREVISTO												
MGC	REAL												
(I6-MGC) <u>Revisión</u> de Política Calidad	PREVISTO												
MGC	REAL												
(I2-MA) <u>Revisión</u> de Política Ambiental	PREVISTO												
MA	REAL												
(I1-01) Definición de Objetivos de Calidad y Medio Ambiente	PREVISTO												
POC-G-01	REAL												
(I2-01) Reuniones de Comité de Calidad y Medio Ambiente	PREVISTO												
POC-G-01	REAL												
(I4-01) Revisión del Sistema	PREVISTO												
POC-G-01	REAL												
(I8-01) <u>Balance</u> de Objetivos e Indicadores de Calidad y Medio Ambiente	PREVISTO												
POC-G-01	REAL												
(I9-01) <u>Cierre</u> de Plan Actas de Grupos de Mejora	PREVISTO												
PO-C-G-01	REAL												
(I3-05) <u>Actualización</u> de Normativa y Legislación de Calidad y Hotel	PREVISTO												
POC-G-05	REAL												
<u>Actualización</u> de Listado de Proveedores Calificados	PREVISTO												
POC-G-07	REAL												
(I1-07) <u>Balance</u> de Partes de Incidencias de Proveedores	PREVISTO												
POC-G-07	REAL												
(I3-07) <u>Balance</u> de Informe de Cuestionario para la Evaluación de Proveedores	PREVISTO												
POC-G-07	REAL												
(I1-24) <u>Revisión</u> de Condiciones Adversas a la Calidad y al Medio Ambiente	PREVISTO												
POC-G-24	REAL												
(I2-25) <u>Actualización</u> de Informe Acciones de Mejora/Preventivas	PREVISTO												
POC-G-25	REAL												
(I3-25) <u>Actualización</u> de Informe Acciones Correctivas	PREVISTO												
POC-G-25	REAL												
(I4-25) <u>Balance</u> de Acciones de Mejora/ Preventivas	PREVISTO												
POC-G-25	REAL												
(I1-30) <u>Definición</u> de Plan Anual de Auditorías Internas (año próximo)	PREVISTO												
POC-G-30	REAL												

(I2-30) <u>Informes</u> de Auditorías Internas de Calidad y Medio Ambiente (presente año) POC-G-30	PREVISTO													
	REAL													
Auditorías Externas POC-G-30	PREVISTO													
	REAL													
(I7-31) <u>Definición</u> de Plan Anual de Formación Interna POC-G-31	PREVISTO													
	REAL													
(I9-31) <u>Revisión</u> de Política de Selección, Contratación y Capacitación POC-G-31	PREVISTO													
	REAL													
(I17-31) <u>Actualización</u> de Listado Perfiles y Tareas, Responsabilidades de Puestos de Trabajo POC-G-31	PREVISTO													
	REAL													
(I21-31) <u>Balance</u> de Control Solicitud-Formación-Opinión del Personal POC-G-31	PREVISTO													
	REAL													
(I1-32) <u>Revisión</u> de Listado de Aspectos Ambientales POC-G-32	PREVISTO													
	REAL													
(I2-32) <u>Revisión</u> de Valoración de Aspectos Ambientales POC-G-32	PREVISTO													
	REAL													
(I3-40) <u>Balance</u> de Control de Generación de Residuos POC-G-40	PREVISTO													
	REAL													
Plan Emergencia Ambiental POC-G-44 - <i>Bianual</i>	PREVISTO													
	REAL													
(I1-44) <u>Revisión</u> de Evaluación de Accidente Ambiental Potencial POC-G-44	PREVISTO													
	REAL													
Simulacro de Emergencias Ambientales POC-G-44 - <i>Bianual</i>	PREVISTO													
	REAL													
Simulacro de Emergencias Generales Plan de Emergencia General - <i>Anual</i>	PREVISTO													
	REAL													
Revisión de Normativa y Legislación Ambiental POC-G-45	PREVISTO													
	REAL													
(I1-47) <u>Definición</u> de Indicadores de Calidad y Medio Ambiente POC-G-47	PREVISTO													
	REAL													
(I1-04) <u>Revisión</u> de Tarifas Año (próximo año) POC-C-04	PREVISTO													
	REAL													
Balance de Consumo de Agua POC-M-38	PREVISTO													
	REAL													
Balance de Consumo de Electricidad POC-M-41	PREVISTO													
	REAL													
Balance de Consumo de Gas POC-M-42	PREVISTO													
	REAL													

Analítica de Aguas Residuales POC-M-39 – <i>Anual</i>	PREVISTO													
	REAL													
Analítica de Emisiones a la Atmósfera POC-M-42 – <i>Bimestral</i>	PREVISTO													
	REAL													
Analítica de Ruido (emisión) POC-M-43 - <i>Bianual</i>	PREVISTO													
	REAL													

“Plan de Calidad y Medio Ambiente” (I4-MGC): Todas las acciones que tienen influencia en el funcionamiento de los sistemas de gestión certificados/verificado, están explicitadas en este documento de emisión anual, para asegurar que se cumplen los requisitos de las normativas y que las modificaciones en los sistemas mantienen su integridad. Este registro es elaborado, revisado y aprobado por el Director Calidad y Medio Ambiente; así como, distribuido de forma controlada a los Componentes del Comité de Calidad y Medio Ambiente.

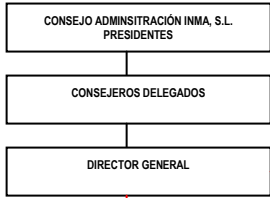
HOTEL MAJESTIC

Anexo 7: Manual de Gestión de la Calidad

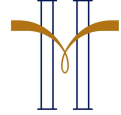
Revisión 1 (I7-MGC)

SISTEMAS CERTIFICADOS / VERIFICADO

SISTEMA CERTIFICADO / VERIFICADO	TIPO SISTEMA	CERTIFICADO / INFORME / VERIFICACIÓN	ÁREA APLICACIÓN	FECHA ACREDITACIÓN / RENOVACIÓN	CONSULTORÍA	ENTIDAD CERTIFICADORA / VERIFICADORA
Q “Calidad Turística” UNE 182001:2005	Sistema de Gestión de la Calidad. Norma Nacional “Hoteles y Apartamentos Turísticos”	Certificado Nº: 0121/99	Todo el hotel.	20/12/99 20/12/01 09/04 20/03/07	THR	TÜV Internacional -Grupo TÜV Rheinland-
UNE-EN ISO 9001:2000	Sistema de Gestión de la Calidad. Norma Europea e Internacional	Certificado Nº: CS/00/052 (ISO 9002:1994) Certificado Nº: CS/00/052 (ISO 9001:2000)	Servicios de alojamiento, restauración y complementarios (banquetes, convenciones y fitness)	21/12/00 6/04/04 17/10/07	Euroquality	Calitax
UNE-EN ISO 14001:2004	Sistema de Gestión Ambiental. Norma Europea e Internacional	Nº Registro Certificado: 3.00.01011 (ISO 14001:1996) Informe Nº: 01011 Nº Registro Certificado: 3.00.01011 (ISO 14001:2004) Informe nº: 01011	Servicios de alojamiento, restauración y complementarios (banquetes, convenciones y fitness)	13/11/01 17/02/05 28/02/06	Ecogesa XXI	TÜV Internacional -Grupo TÜV Rheinland-
EMAS Reglamento Europeo 761/2001	Sistema de Gestión Ambiental. Reglamento Europeo	Nº Registro Certificado: E-CAT-000110 Informe Nº: 3.00.01002 (VMA) Verificación Nº: E-V-0010	Servicios de alojamiento, restauración y complementarios (banquetes, convenciones y fitness)	11/12/01 13/11/01 14/04/05	Ecogesa XXI	TÜV Internacional -Grupo TÜV Rheinland-

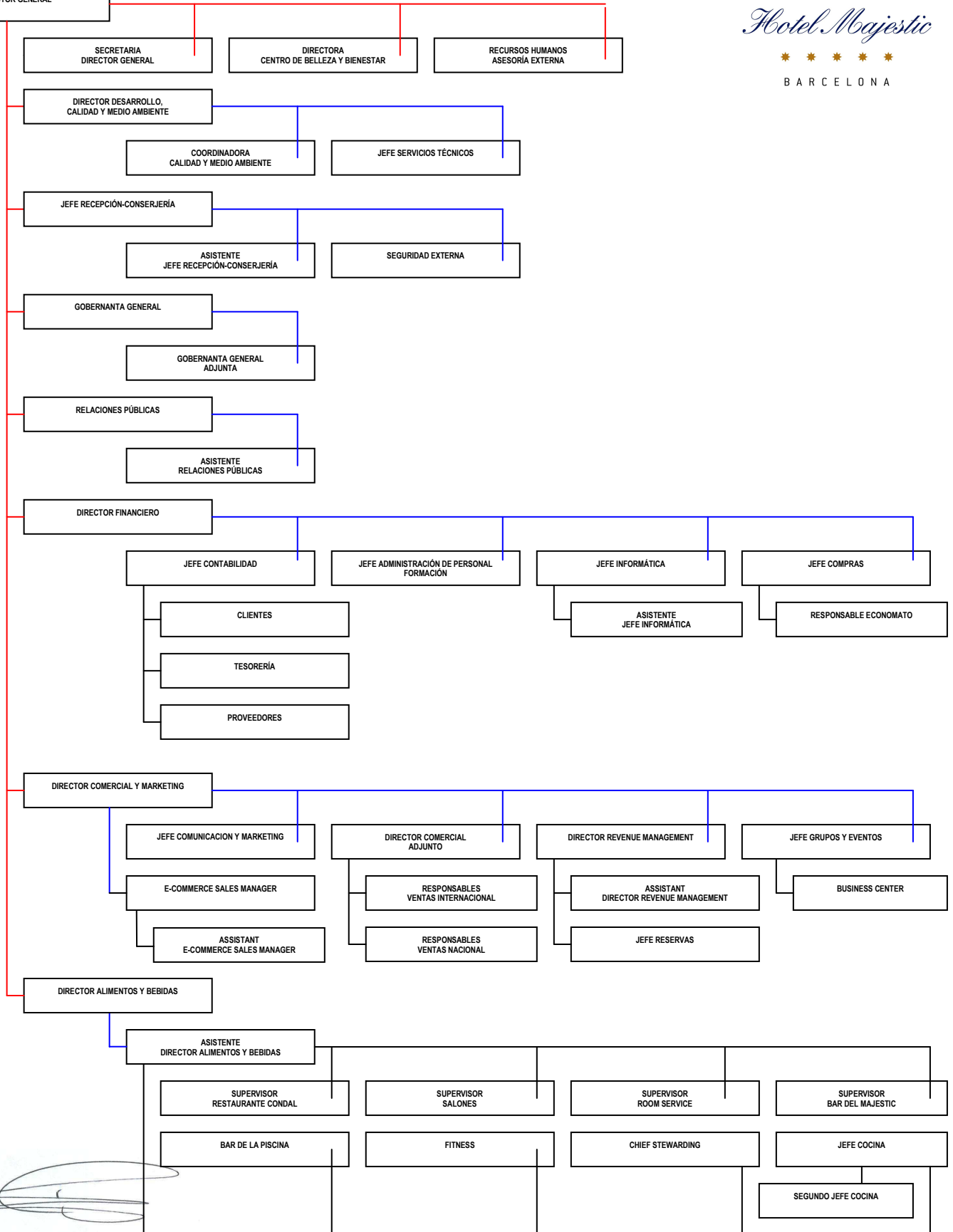


ORGANIGRAMA



Hotel Majestic

BARCELONA



SEMÁFORO AMBIENTAL

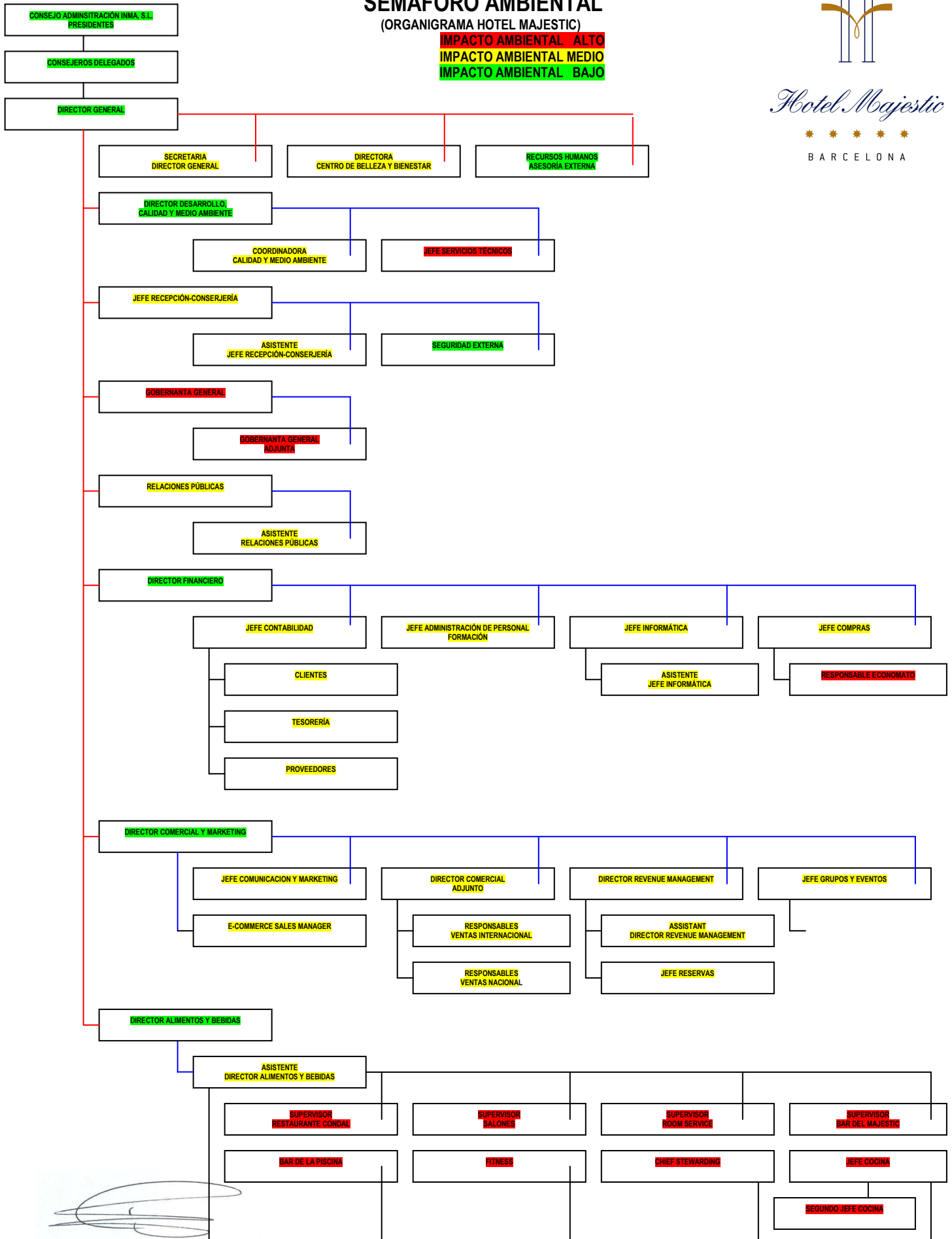
(ORGANIGRAMA HOTEL MAJESTIC)

IMPACTO AMBIENTAL ALTO
IMPACTO AMBIENTAL MEDIO
IMPACTO AMBIENTAL BAJO



Hotel Majestic

BARCELONA



ÁREAS PÚBLICAS



Recepción



Majestic Shopping

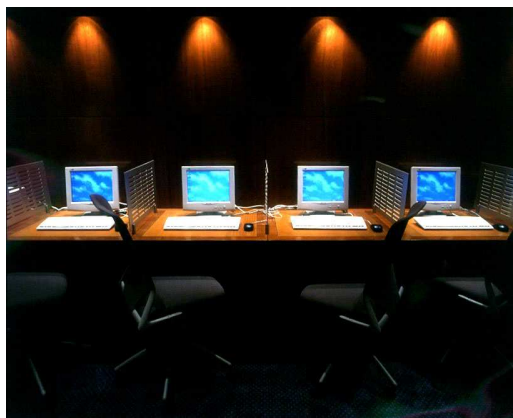


Lobby



Lobby

BUSINESS CENTER



Business Center



Business Center

RESTAURANTE CONDAL



Restaurante Condal



Restaurante Condal

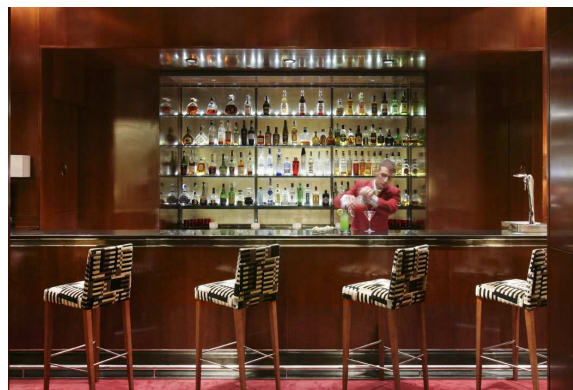


Restaurante Condal

BAR DEL MAJESTIC



Bar del Majestic



Bar del Majestic



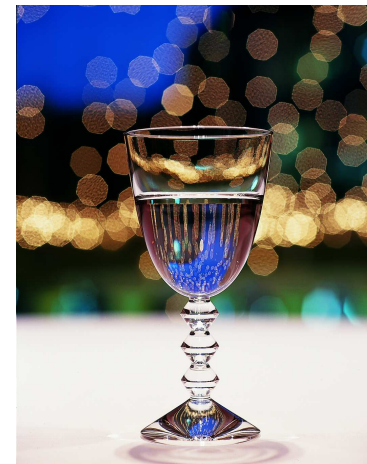
Cigar's Bar (new)



Drolma Stairs



Drolma Chef Fermi Puig



Copa Baccarat Drolma



Restaurante Drolma



Restaurante Drolma



Sala Mediterráneo (escuela)



Sala Mediterráneo (teatro)



Sala Passeig de Gràcia (imperial)



Sala Mediterráneo (banquete)



Sala Mediterráneo (banquete)



Superior



Junior Suite



Baño Junior Suite



Privilege



Suite



Vestidor Suite



Suite Sagrada Familia (9ª planta)



Suite Sagrada Familia



Terraza Suite Sagrada Familia



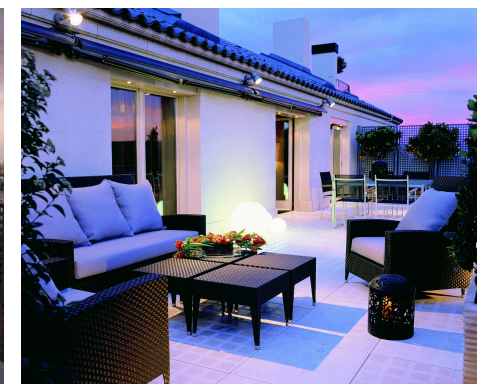
Apartamento Passeig de Gràcia (9ª planta)



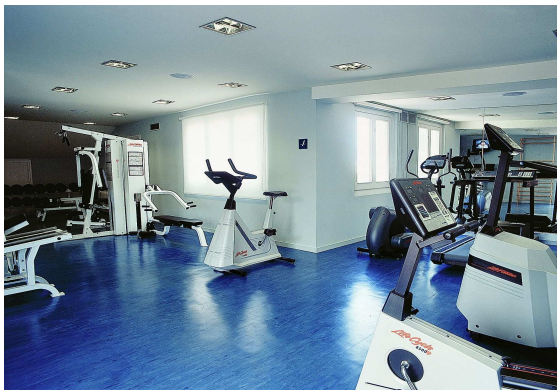
Vestidor Apto. P. Gràcia



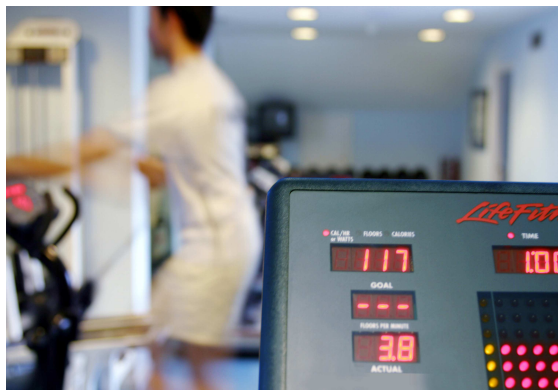
Terraza Apartamento Passeig de Gràcia



Terraza Apartamento Passeig de Gràcia



Sala Fitness (10ª planta)



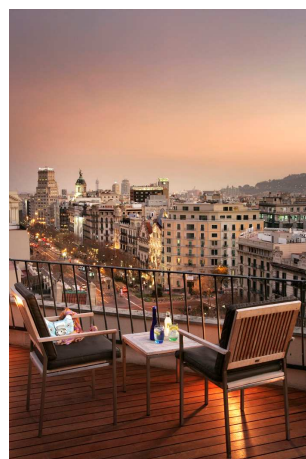
Sala Fitness



Sala Fitness



Piscina (10ª planta)



Terraza Piscina



Terraza Piscina (cocktail)