

POLÍTICA DE CALIDAD BALNEARIO DE ARCHENA

El modelo de gestión del Balneario de Archena está basado en la calidad para asegurar nuestros estándares de servicio que nos ayudan a fidelizar clientes, mejorando su satisfacción, dando una respuesta rápida y profesional a sus necesidades, mediante las actividades de Hostelería, ocio y salud a través del uso terapéutico y preventivo del agua mineromedicinal.

Los estándares de gestión nos permiten dirigir con eficacia las diferentes unidades de servicio del establecimiento, consiguiendo una rentabilidad adecuada, mejorando continuamente la propia posición competitiva y contribuyendo al desarrollo de las personas que integran la empresa, en el marco del pleno respeto al entorno social y medioambiental.

Consideramos la calidad como un elemento diferencial y básico para nuestra estrategia empresarial y también como una garantía de futuro para la organización.



CLIENTES

- Atención personalizada
- Confort de instalaciones
- Encuestas de satisfacción
- Accesibilidad
- Protocolo anti agresión



CALIDAD MEDIOAMBIENTAL

- Eficiencia energética
- Gestión de residuos
- Recogida selectiva



CERTIFICADOS DE CALIDAD

- Q de calidad



COMPLIANCE

- Código ético
- Prevención riesgos penales
- RGPD



PERSONAL

- Formación continua
- Prevención acoso laboral
- Política de igualdad
- Prevención de riesgos laborales
- Protocolo anti agresión



SALUD E HIGIENE

- Servicio médico y enfermería
- Nutrición y psicología
- Fisioterapia
- Tratamientos termales

Qué

En el Balneario de Archena nos preocupamos por el medioambiente y, en la medida de lo posible, ponemos en marcha iniciativas en este sentido. Para una correcta gestión medioambiental necesitamos contar con la colaboración de todo el personal, por lo que la Dirección debe concienciar al equipo sobre este tema.

El contenido de este procedimiento es aplicable, en general, a todo el establecimiento y está basado principalmente en dos ejes:

- Eficiencia energética y reducción de consumos.
- Gestión y reducción de la contaminación.

De estos dos ejes se desprenden las siguientes áreas:

- Ahorro de energía.
- Ahorro de agua.
- Utilización de detergentes y otros productos de limpieza e higiene.
- Minimización de la generación de desechos.
- Clasificación de desechos.
- Sensibilización y motivación de clientes y/o empleados.
- Aprovisionamiento.
- Nuevos proyectos de inversión.
- Formación e información.
- Recogida de aceites usados.

Cómo

Ahorro de energía.-

En aquellos aparatos en los que sea posible se montan con modo sistema de gestión individual.

Se dan instrucciones específicas a todos los departamentos de que apaguen los aparatos eléctricos o similares cuando no se estén utilizando o no se vayan a utilizar de inmediato.

Se comunica a mantenimiento y al departamento de compras que gestionen la utilización y compra de aparatos y luminarias de bajo consumo o que utilicen energías alternativas.

Se dan instrucciones a mantenimiento para que se coloquen en aseos, pasillos y lugares donde sea posible, detectores de presencia que enciendan las luminarias automáticamente y que se coloquen relojes para el control de las mismas.

Ahorro de agua.-

Se dan instrucciones a mantenimiento para que elimine los puntos de pérdida de agua, tanto en tuberías como en griferías.

Se debe limitar la capacidad del inodoro mediante la compra de aquellos cuyo sistema contemple la media carga en la cisterna o reducir la capacidad, mediante la manipulación por personal especializado de la cisterna. En los que no sea posible se introducirá en la cisterna un sistema para el control del agua (p.ej. una botella de 1,5 litros) que reduzca el consumo cada vez que se proceda al vaciado.

En el baño de cada habitación existe un cartel indicando al cliente cómo se ahorra agua mediante el lavado selectivo de toallas y albornoces. El cartel es el siguiente:



Utilización de detergentes y otros productos de limpieza e higiene.-

Se seleccionan proveedores y/o empresas que sigan para la elaboración y/o creación de sus productos criterios medioambientales, como por ejemplo detergentes biodegradables y sprays que no contengan CFC y FREON.

Se elaborará una lista, si es posible, de proveedores que cumplan estos criterios.

Minimización de la generación de desechos.-

Se intentará reducir los desechos generados utilizando básicamente productos con envases retornables.

Clasificación de desechos.-

Los desechos se clasificaran mediante la instalación de contenedores de:

- Papel y cartón.- todo el papel que se produce de desecho se almacena en un contenedor especial para que lo retire la empresa de reciclaje de papel. Aquel papel que en su uso normal se estropee o inutilice y se pueda reutilizar se usará para documentos internos y notas. “Lista de distribución de contenedores” (R-017).
- Envases de vidrio.- todos aquellos envases de vidrio no retornable se introducirán en los contenedores destinados a tal fin para que lo retire una empresa de reciclaje de vidrio. “Lista de distribución de contenedores” (R-017).
- Residuos orgánicos (urbanos).- se introducirán aquellos residuos orgánicos procedentes de cafeterías, bares, comedores, etc., en contenedores que serán retirados por la empresa de recogida de residuos urbanos. “Lista de distribución de contenedores” (R-017).
- Recogida de pilas.- todas aquellas pilas agotadas que alimentan aparatos o mecanismos, así como las de Clientes del establecimiento se introducirán en los recipientes destinados a tal efecto para que los retire la empresa homologada. “Lista de distribución de contenedores” (R-017).
- Cartuchos de tinta / tóner.- todos aquellos cartuchos de tinta / tóner agotados que alimentan aparatos o mecanismos del establecimiento se introducirán en los recipientes destinados a tal efecto para que lo retire una empresa de reciclaje. “Lista de distribución de contenedores” (R-017).
- Residuos peligrosos.- todos aquellos envases que han contenido lejías, detergentes, cloro, etc, se introducirán en los contenedores destinados a tal efecto para que lo retire una empresa de reciclaje. “Lista de distribución de contenedores” (R-017).
- Envases MPB.- todos aquellos envases de metal, plástico y bricks se introducirán en los contenedores destinados para tal efecto para que lo retire una empresa de reciclaje. “Lista de distribución de contenedores” (R-017).
- Residuos vegetales.- todos los restos vegetales, tales como plantas, árboles y arbustos se introducirán en los contenedores destinados a tal efecto para que lo retire una empresa de reciclaje. “Lista de distribución de contenedores” (R-017).

Sensibilización y motivación de clientes y/o empleados.-

Se informará a proveedores, empleados y clientes del contenido de este procedimiento de forma que colaboren y faciliten su aplicación en la gestión medioambiental del establecimiento.

Aprovisionamiento.-

Se seleccionarán proveedores y/o empresas que sigan para la elaboración y/o creación de sus productos criterios medioambientales como por ejemplo su embalaje.

Si es posible, se elaborará una lista de proveedores que cumplan con estos criterios.

Nuevos proyectos de inversión.-

Para la elaboración, y preparación de nuevos proyectos se tendrán en cuenta criterios medioambientales y ecológicos.

Formación e información.-

Se informará y formará al personal acerca de la gestión medioambiental del establecimiento para conseguir su colaboración, de igual manera se motivará a los proveedores en este sentido.

Recogida de aceites usados.-

Todo el aceite procedente de motores y calderas, freidoras de las cocinas, etc., se colocará en un recipiente indicado para ello y será retirado por una empresa homologada. “Lista de distribución de contenedores” (R-017).

Quién

Es la Dirección la que se responsabilizará de hacer llegar las directrices medioambientales a toda la organización.

Este procedimiento es de aplicación a todo el personal del establecimiento.

Archena, 10 Enero 2018
Davi Rull Jara
Director de Operaciones

Certificación

certification

Concedida a

Awarded to

Balneario de Archena. Termalium
Ctra. del Balneario, S/N, Archena

El Instituto para la Calidad Turística Española certifica que la organización es conforme a los requisitos de la norma para su categoría y/o clasificación oficial.

The Spanish Institute for Tourist Quality certifies that the organization complies with the requirements of this standard for its category and/or official classification

Norma *Standard:* UNE-ISO 21426:2019 Balnearios. ESP-28-AUD-19 Especificación de Gestión de Calidad Turística / Medical Spas. Tourist Quality Management Specification

Validez del certificado *Certificate validity*

Desde *From:* 28/10/2020

Hasta *To:* 27/10/2023

Nº expediente *File Nº:* 00853/20

Razon social *Corporate Name:* Balneario de Archena S.A

Miguel Mirones Díez
Presidente del ICTE
ICTE President

Este certificado es válido siempre que se mantengan las condiciones de aplicación de la norma de referencia, superando las auditorías anuales y respetando los procedimientos y reglamentos. Puede consultarse la vigencia del mismo en www.calidadturistica.es

This certificate is valid provided that the conditions of application of the referenced standard are maintained, succeeding the annual audits and respecting the procedures and regulations. Validity can be checked on www.calidadturistica.es



Certificación

certification

Concedida a

Awarded to

Hoteles Balneario de Archena
Crta. de Balneario, S/N, Archena

El Instituto para la Calidad Turística Española certifica que la organización es conforme a los requisitos de la norma para su categoría y/o clasificación oficial.

The Spanish Institute for Tourist Quality certifies that the organization complies with the requirements of this standard for its category and/or official classification

Norma *Standard:* Norma UNE 182001:2008 / 1M:2010 Hoteles y Apartamentos Turísticos / Hotels and Tourist Apartments

Validez del certificado *Certificate validity*

Desde *From:* 28/10/2020

Hasta *To:* 27/10/2023

Nº expediente *File Nº:* M-047/20

Razon social *Corporate Name:* Balneario de Archena S.A

Miguel Mirones Díez

Presidente del ICTE

ICTE President

Este certificado es válido siempre que se mantengan las condiciones de aplicación de la norma de referencia, superando las auditorías anuales y respetando los procedimientos y reglamentos. Puede consultarse la vigencia del mismo en www.calidadturistica.es

This certificate is valid provided that the conditions of application of the referenced standard are maintained, succeeding the annual audits and respecting the procedures and regulations. Validity can be checked on www.calidadturistica.es