

AMOHotels

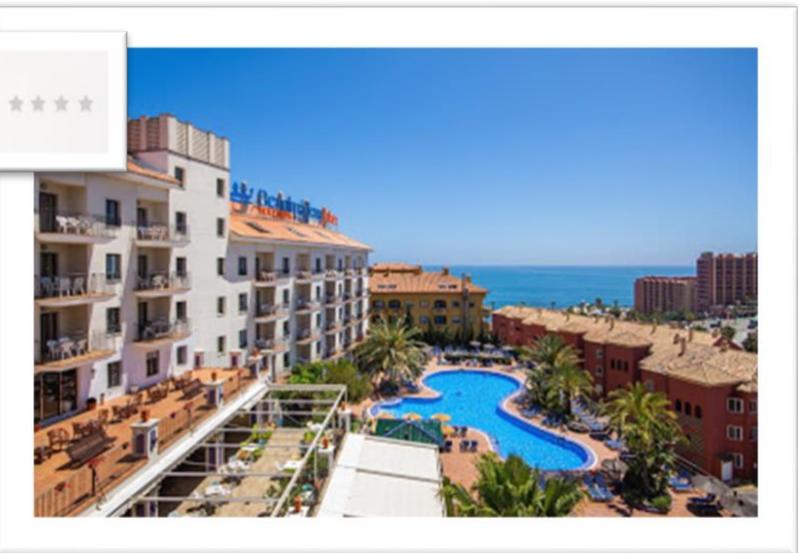
INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2022



Benalmádena Palace

HOTEL SPA



SENTIDO
BENALMÁDENA BEACH



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
POLÍTICA EMPRESARIAL.....	4
RESUMEN DE INICIATIVAS AMBIENTALES	6
CERTIFICACIONES	12
DESEMPEÑO AMBIENTAL	12
HOTEL 4* BENALMÁDENA PALACE	13
HOTEL 4* SENTIDO BENÁLMADENA BEACH.....	14
PROGRAMA DE OBJETIVOS	15
ESTRATÉGICOS PARA EL AÑO 2022/23	15
HOTEL 4* BENALMÁDENA PALACE	15
HOTEL 4* SENTIDO BENALMÁDENA BEACH.....	16



INTRODUCCIÓN

Hotel 4* Benalmádena Palace Spa, ubicado en un marco incomparable de la Costa del Sol, popular por su bondad climática, es uno de los hoteles más completos para disfrutar de unas inolvidables vacaciones en familia.

Inaugurado en 2004 y equipado con una moderna infraestructura, Benalmádena Palace Spa es ideal para parejas y familias, dispone de 148 apartamentos y 34 estudios, cuenta con un personal cualificado, amable, cercano y cálido y ofrece un servicio integral de actividades orientadas siempre al máximo confort y bienestar del cliente.

Por otro lado **Hotel 4* Sentido Benalmádena Beach**, con un enclave privilegiado, en primera línea de playa de Benalmádena Costa (Málaga), y recientemente reformado. Este coqueto y exclusivo hotel ofrece en todo momento unas espectaculares vistas del Mar Mediterráneo. En él, pequeños y adultos verán satisfechas sus expectativas con zonas de actividades específicamente dedicadas a ellos y un amplio abanico de servicios gratuitos.

Estratégicamente situado, a solo 20 minutos del Aeropuerto Internacional de Málaga, sus instalaciones y el entorno presentan multitud de posibilidades lúdicas, entre las que destaca Puerto Marina, a tan sólo 500 metros del hotel. A este popular Puerto Deportivo se unen playas, centros comerciales, restaurantes y chiringuitos, campos de golf, zonas verdes y otros espacios recreativos de interés.

En ambos casos:

“Somos conscientes de que desarrollamos nuestra actividad en un entorno muy valioso y queremos contribuir a su conservación y protección en la medida de nuestras posibilidades”



Es por ello que con éste INFORME DE SOSTENIBILIDAD, desde AMO HOTELS pretendemos dar a conocer nuestros avances en sostenibilidad, tanto dentro como fuera de nuestros Hoteles.

POLÍTICA EMPRESARIAL

En este sentido, los principios de gestión que marcan nuestra Política empresarial quedan definidos tal y como se muestra a continuación:

AMO HOTELS busca FIDELIZAR A SUS CLIENTES y motivación de sus empleados con el menor impacto ambiental. Para nosotros lo más importante es dar/entregar a cada cliente recuerdos, momentos y **EXPERIENCIAS felices** que perduren en el tiempo y provoquen el deseo de volver al hotel y recomendarlo.

Para el personal de Amo Hotels la prioridad es:

- **DAR RESPUESTA INMEDIATA** a cualquier cliente, en cualquier momento y en cualquier situación. Por este motivo, el equipo de dirección de Benalmádena Palace ayudará a lograr



lo mejor de cada uno de sus empleados, estimular buen ambiente de trabajo, lograr las metas y fomentar la formación continua.

- **DISPONER DEL MEJOR EQUIPO HUMANO** posible, motivado y que comparta los mismos fines.
- Benalmádena Palace trabajará para conseguir **SER RECONOCIDO POR OFRECER SERVICIOS SEGUROS ,INTEGRALES Y DE CALIDAD EN TODAS Y CADA UNA DE SUS ACTIVIDADES, TALES COMO ANIMACIÓN, INSTALACIONES, TRATO AL CLIENTE ...**

COMPROMETIDOS CON:

- **EL MEDIO AMBIENTE.**, buscando siempre el equilibrio con un servicio de calidad y respetuoso con el medio . Gestionando y mejorando continuamente la eficacia de sus procesos a la par que se minimizan sus impactos ambientales, a través de la sistematización, análisis y mejora de los procesos. **PREVENIR LA CONTAMINACIÓN.**
- **, LOS DERECHOS Y PROTECCIÓN DE LOS MENORES**
- **RESPECTO, RESPONSABILIDAD , COOPERACIÓN Y DESARROLLO CON LA COMUNIDAD LOCAL**
- **DERECHOS DE IGUALDAD DE LAS PERSONAS.**
- **CUMPLIR CON LA LEGISLACIÓN Y REGLAMENTACIÓN** que le sea de aplicación, así como otros requisitos que la Organización suscriba.
- **SEGURIDAD Y SALUD DE NUESTROS CLIENTES Y EMPLEADOS.**

LA MISIÓN:

LA FELICIDAD DEL CLIENTE y motivación de sus empleados con el menor impacto ambiental

VISIÓN:

Benalmádena Palace persigue ser conocida como una organización LÍDER por su capacidad de innovación, calidad y fiabilidad de los servicios, generando satisfacción en sus clientes, colaboradores, proveedores y la sociedad-Benalmádena Palace buscará sin límite la FIDELIDAD del cliente, su REPETICIÓN y QUE NOS RECOMIENDEN, buscando ser el punto de encuentro en la Costa del Sol, por lo que “luchará” para poder disponer de los medios necesarios para medir y mejorar sus



objetivos tanto de Calidad como Ambientales, cubriendo las necesidades y expectativas de los clientes.

VALORES:

- **Visión conjunta:** Somos una organización que integra sus esfuerzos en alcanzar un objeto común de manera eficiente. Tomamos nuestras decisiones atendiendo a las ideas de todos y considerándolos efectos sobre los demás.
- **Transparencia:** Somos una organización abierta y accesible que facilita y comparte información. Nos comprometemos a comunicar nuestras actuaciones de forma comprensible y fiel a la realidad.
- **Adaptación a los cambios:** Somos flexibles, facilitamos los cambios y sabemos transformarnos y evolucionar. Nos incorporamos a los nuevos contextos sociales, tecnológicos y económicos.
- **Orientación al servicio:** Desempeñamos nuestro trabajo para responder a las necesidades de nuestros clientes.
- **Emprendimiento:** Somos proactivos en la detección y aprovechamiento de las oportunidades. Nos inspiramos en los mejores para ser referentes en cada ámbito de actuación.
- **Coherencia:** Asumimos la misión, visión y valores de la organización y nos comprometemos a ellos.

RESUMEN DE INICIATIVAS AMBIENTALES



- ✓ **Eficiencia energética**
- ✓ **Buenas prácticas ambientales**
- ✓ **Gestión y separación de residuos en origen**
- ✓ **Control de vertidos**
- ✓ **Compras con criterios sostenibles**

- ✓ **Promoción de la gastronomía local**
- ✓ **Actividades de conservación del entorno**
- ✓ **Promoción activa del desarrollo sostenible**

Utilizamos bombillas led o bajo consumo, En el Hotel Sentido Benalmádena Beach contamos con calificación energética en edificios A* ,la más exigente, separamos y cuidamos nuestro programa de reciclaje y gestión de residuos, mantenemos nuestras instalaciones y equipos para optimizar y garantizar el buen funcionamiento, consumimos productos de la zona, como por ejemplo café con marca “sabor a Málaga”, y colaboramos con las distintas entidades como cruz Roja, IES de la zona, etc.

Enumeramos algunas de las acciones en común que hemos realizado durante 2021/22.

- 1. Recogida de residuos en la playa Santa Ana:**





Además de recoger residuos, fue una clase práctica para los pequeños que nos acompañaron, y así participar en una actividad conjunta entre compañeros de trabajo y familias de los mismos.

- 2. Colaboración con IES Ben Gabirol,** Nuevamente dando a conocer el funcionamiento de la animación en Hoteles y promocionando nuestra actividad, esta vez de la mano de dos estudiantes que están realizando sus prácticas con nosotros, Marina y José Ramón.



- 3. Donación de ropa de objetos olvidados sin reclamar (según procedimiento interno) a :**



Parroquia La Inmaculada

Arroyo de la Miel, 5 de Abril 2022



Además, nuestros clientes nos ceden pertenencias que no quieren llevar de vuelta, sabiendo que colaboramos en estos casos con distintas asociaciones.

Es por esto que reflejamos el agradecimiento a dichos clientes comprometidos, que comparten nuestros valores y colaboran con nosotros en dichas actividades.

- 4. Hemos hecho Donaciones varias a Ucrania, colaborando con Remar que ha flotado camiones para apoyar a los más perjudicados del conflicto (Guerra Rusia – Ucrania), tanto ropa, comida, elementos de botiquines, etc. Destacando la implicación y colaboración además nuestro personal.**



CENTRO CRISTIANO-BENEFICO DE REHABILITACION Y REINSERCIÓN DE MARGINADOS

REMAR ANDALUCIA

Camino San Rafael nº 45 A Telf: 952310412 -- 009289028
29006 MALAGA CIP: G-41773987
<http://WWW.Remar.Org> - (e-mail: malaga@remar.org)

Reciba un cordial saludo.

El motivo de la presente es extender nuestros más sinceros agradecimientos a la dirección del HOTEL BENALMÁDENA PALACE de parte de todos los que hacemos vida en la ONGD REMAR Málaga por su valiosa colaboración destinada a la ayuda de refugiados ucranianos en este desfavorable momento. Su apoyo nos permite avanzar en nuestra labor de reivindicar y dar felicidad a muchas familias.

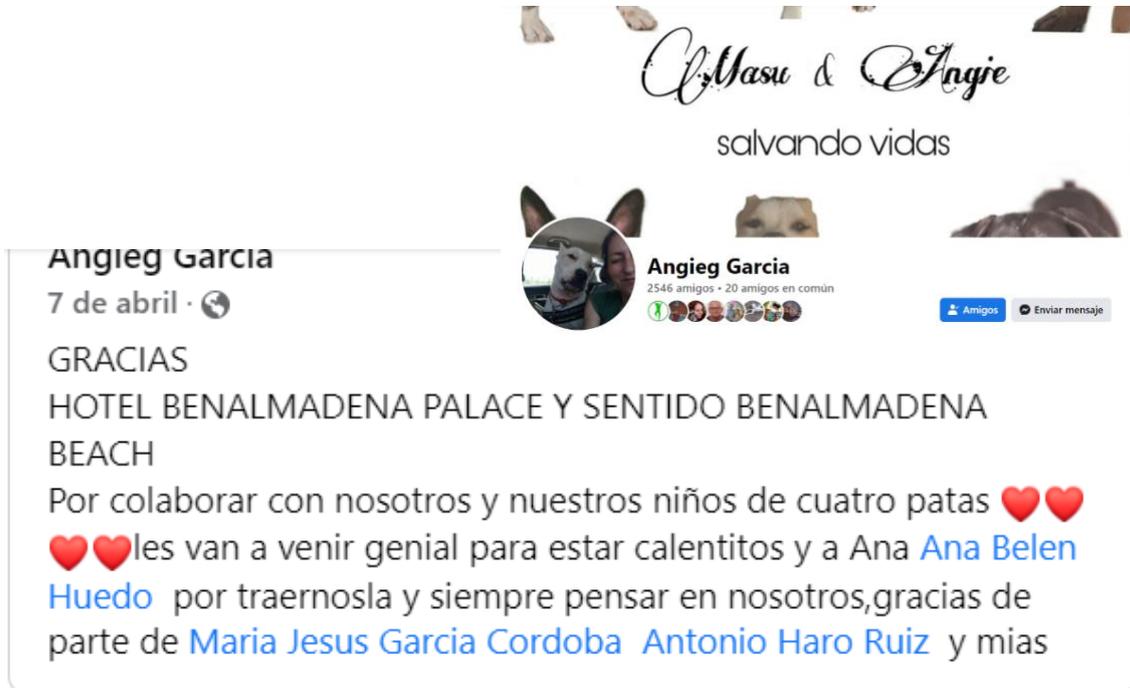

Director REMAR Málaga

JAVIER JIMENEZ ORDUÑA

DNI. 09049134-Z

- 5. Seguimos recogiendo tapones que más tarde llevamos a la biblioteca de Arroyo de la Miel.** Son recogidos para tratar y colaborar en gastos con Carmen, una niña con una enfermedad rara.

- 6. Este año hemos hecho renovación de mantas en todas las habitaciones y hemos podido llegar a más de una asociación que las necesita.** Fidelio (ayudan a perros abandonados) Masu y Angy (ayudan a PPP, entre otras, además hemos llevado a puntos de recogida para Ucrania y Cáritas.



- 7. Comida sobrante del buffet las donamos a una granja particular para su uso de compost o alimento a animales.**
- 8. Hemos colaborado y seguimos haciéndolo con entidades para realización de prácticas en empresa como Ymca, Cruz roja, Málaga acoje.. que ayudan a las personas con dificultad de incorporación laboral.**
- 9. Colaboramos con un convento cercano de clausura suministrando alimentos varios para las monjas que a su vez colaboran con personas necesitadas.**



10. **Hemos introducido la opción de parking con cargador eléctrico, disponemos actualmente de dos plazas, fomentando así el uso de automóviles eléctricos.**

CERTIFICACIONES

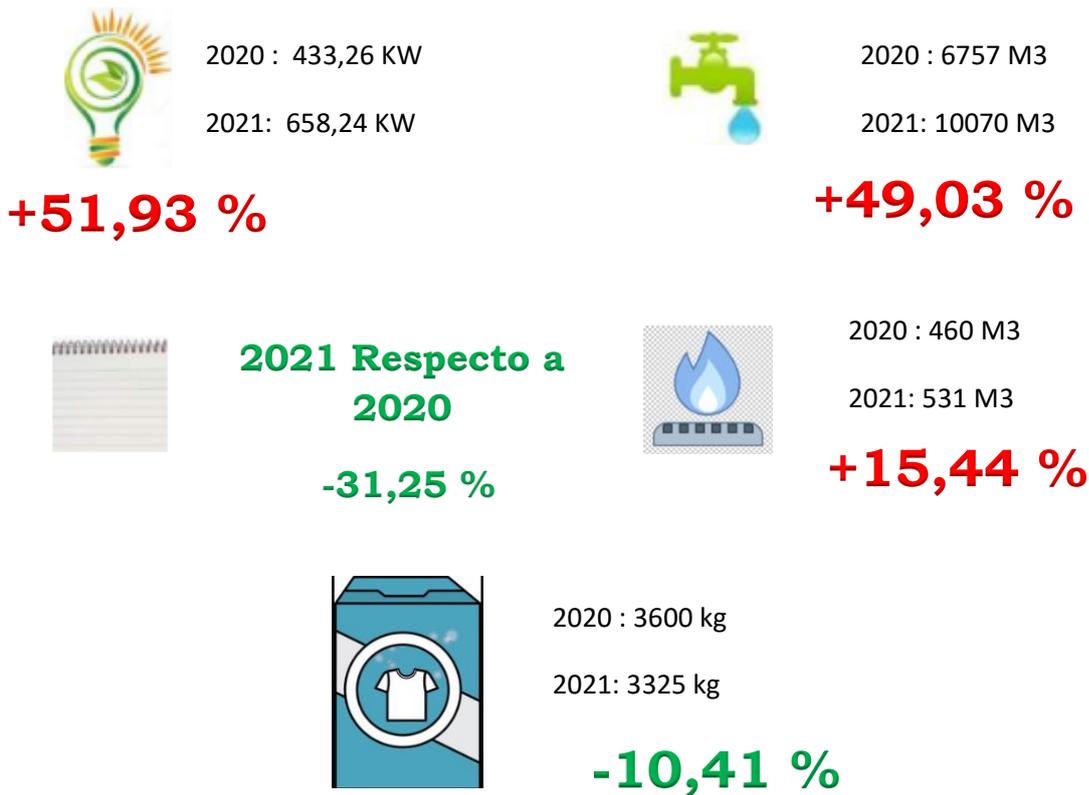
AMO HOTELS dispone de las certificaciones en materia de calidad del servicio al cliente (**ISO 9001, Q-Calidad**), en materia de gestión ambiental (**ISO 14001**) y en materia de sostenibilidad turística (**Travelife**)



DESEMPEÑO AMBIENTAL

En **AMO HOTELS** medimos y hacemos un seguimiento periódico de las características fundamentales de nuestras operaciones que pueden tener un impacto significativo sobre el medio ambiente. Estos indicadores nos sirven como base para la valoración de la eficacia de las medidas que tomamos en relación con el desarrollo sostenible de nuestra actividad.

HOTEL 4* BENALMÁDENA PALACE



Debido a la PANDEMIA, estos datos son dispares a la proyección de años anteriores, pues en 2021 la valoración del objetivo **anual** no se puede realizar ya que el Hotel cerró el 20 de marzo de 2020 y posteriormente volvimos a abrir nuestras instalaciones, pero sólo el mes de agosto. En 2021 reabrimos en junio hasta el 21.11.21 y volvimos a cerrar para abrir el 19.12.21 hasta el 09.01.22

Por tanto , estamos comparando 3,50 abiertos en 2020 con apenas 6 meses abiertos en 2021.

Aún así hay consumos que se han mejorado como el detergente y el papel, gracias a los planes de acción seguidos para tal efecto.

No es así en luz, agua, gas, que es inevitable por la diferencia de meses abiertos.

En Electricidad gestionamos contrato a 5 años y hemos evitado subida precios, no así en el GAS que estamos sufriendo las consecuencias de la Guerra Ucrania y en encarecimiento tarifas.

Hemos eliminado tras el Covid el uso de MANTELERÍA en la RESTAURACIÓN adquiriendo mesas de PVC/MADERA y usando mantelería de papel lo que permite un ahorro importante en el gasto en lavandería tanto en agua, electricidad, gas como en mano obra y para ello hemos invertido en la compra de equipamiento (mesas de madera-pvc modernas).



HOTEL 4* SENTIDO BENÁLMADENA BEACH



2020: 420241KW
2021: 493212KW

+17,37 %



2020: 4059 m3
2021: 5432 m3

+33,83 %



**2021 Respecto a
2020**

23,08 %



2020: 124473 m3
2021: 175974 m3

+41,38 %

Debido a la PANDEMIA, estos datos son dispares a la proyección de años anteriores, pues en 2021 la valoración del objetivo **anual** no se puede realizar ya que el Hotel cerró el 20 de marzo y posteriormente volvimos a abrir nuestras instalaciones, pero sólo los meses de julio y agosto; EN 2021 reabrimos en junio y volvimos a cerrar en noviembre para luego volver a abrir el 19 de diciembre para la temporada de Navidad y volviendo a cerrar el 04.01.22.

Así que estamos comparando 4,5 meses de 2020 con aprox.6 meses en 2021.

PROGRAMA DE OBJETIVOS

ESTRATÉGICOS PARA EL AÑO 2022/23



HOTEL 4* BENALMÁDENA PALACE

Reducir el consumo respecto al año anterior en :

- **Luz** : 3% ahorro s/2019
- **Papel** : 10 % ahorro s/2019
- **Agua** : 5 % ahorro s/2019
- **Gas**: 5 % ahorro s/2019
- **Detergente**: 10 % ahorro s/2019



HOTEL 4* SENTIDO BENALMÁDENA BEACH

Reducir el consumo respecto al año anterior en :

- **Luz** : 5 % ahorro s/ 2019
- **Papel** : 5% ahorro s/2019
- **Agua** : 5% ahorro s/2019
- **Gas**: 5 % ahorro s/2019



GRACIAS POR LA ATENCIÓN



AMO HOTELS
APOSTANDO POR UN MUNDO SOSTENIBLE