

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



2023



Fdo. Dirección.
ANDRÉS ZUMAQUERO GARCÍA

Elaborado el 17 de noviembre de 2023



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
POLÍTICA EMPRESARIAL	4
RESUMEN DE INICIATIVAS AMBIENTALES.....	6
CERTIFICACIONES.....	11
DESEMPEÑO AMBIENTAL.....	12
RESUMEN PROGRAMA DE OBJETIVOS EN CUANTO A CONSUMOS PARA EL AÑO 2022/23	14



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.

“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 nuestro Hotel.





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, 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 2023.

1. Recogida de residuos en la playa Santa Ana:



<https://youtube.com/shorts/fckQvubEC08>

Enlace a video con el resumen da la actividad.

Esta actividad es muy importante por varios motivos:

- Retiramos residuos de la naturaleza
- Pasamos un buen rato entre compañeros y amigos, pues después de la recogida Dirección nos invita a una merienda para compartir. (Equipo)
- Formamos y concienciamos a compañeros y peques de la casa.
- Damos la oportunidad a los clientes de participar (Colaboración)
- Colaboramos a que nuestro pueblo sea más sostenible.



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



En Benalmádena a 10/10/2023

Hotel Spa 4* Benalmádena Palace

Dpto. Dirección

Desde Caritas , queremos darle las gracias a Hotel Spa 4*Benalmádena Palace , por las donaciones de Ropa y zapatos para las familias más desfavorecidas de nuestro Municipio.

En el nombre de Caritas y en especial en nombre de estas familias hacer extensible este agradecimiento al personal del Hotel por su trabajo y Solidaridad .

Cada día hay más familias en situación difícil y complicada.

Reciba un cordial saludo de afecto y amor.

Antonio Herrero


Caritas
Parroquia
La Inmaculada
Arroyo de la Miel



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

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

3. Hemos colaborado en charlas de formación y graduación de alumnos de cursos en BENALFORMA (entidad de formación perteneciente al ayuntamiento), APOYANDO AL DESEMPLEO Y FORMACIÓN DE LAS PERSONAS MÁS DESFAVORECIDA DE NUESTRO PUEBLO.

Tras estos encuentros se crean relaciones para más tarde dar como resultado colaboraciones de prácticas en nuestras instalaciones, por ejemplo este año varias personas quisieron hacer sus prácticas en el departamento de pisos con nosotros.



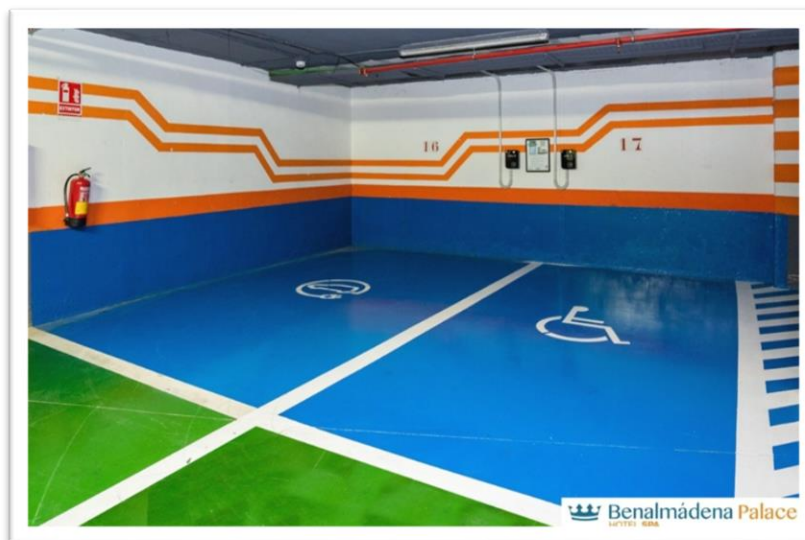


- 4. La comida sobrante del buffet las donamos a una granja particular para su uso de compost o alimento a animales.**

- 5. Hemos colaborado y seguimos haciéndolo con entidades para realización de prácticas en empresa como YMCA, Cruz roja, Málaga acoge, etc. que ayudan a las personas con dificultad de incorporación laboral.**

- 6. Colaboramos con un convento cercano de clausura suministrando alimentos varios para las monjas que a su vez colaboran con personas necesitadas.**

- 7. Disponemos de parking con cargador eléctrico, y minusválidos, fomentando así el uso de automóviles eléctricos y la facilidad para quienes tienen dificultad de movilidad.**





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.



2019: 1.289,14 KW

2023: 1.211,83KW

-5,99 %



2019: 22.743 M3

2021: 19.265 M3

-15,29%



**2022 Respecto a
2019**

-38,38 %



2020 : 460 M3

2021: 531 M3

-22,64 %



2019: 8.060 kg

2022: 9040 kg

+12,15 %

Tomamos como referencia el año 2019 al ser el último que el hotel permaneció abierto durante todo el año



ELECTRICIDAD:

El objetivo de disminuir en un 3% el nivel de ahorro de 2019 **SI** se ha conseguido ya que se ha DISMINUIDO el consumo en un 5,99 % consiguiendo bajar el consumo en 77,31 kws.

En 2022 sólo hemos permanecido cerrados del 09.01.22 al 09.02.22 y del 20.11.22 al 20.12.22.

Supone un gran ahorro, a pesar de la subida de los costes energéticos.

Para 2023 el objetivo es reducir el CONSUMO un 3% en 2022.

CONSUMO DE PAPEL:

HEMOS CONSEGUIDO el objetivo de disminuir en un 10% el nivel de ahorro de 2019 ya que se ha DISMINUIDO el consumo en un 38,38 % consiguiendo bajar el consumo en 190 paquetes de papel.

Para 2023 el objetivo es bajar un 15 % los costes de 2022

AGUA:

El objetivo de disminuir en un 5% el nivel de ahorro de 2019 **SI** se ha conseguido ya que se ha DISMINUIDO el consumo en un 15,29 % consiguiendo bajar el consumo en 3.478 m3.

Para 2023 el objetivo es bajar un 5 % los costes de 2022

DETERGENTE:

El objetivo de disminuir en un 10 % el nivel de ahorro de 2019 **NO** se ha conseguido ya que se ha AUMENTADO el consumo en un 12,15% pasando de 8.060 kg de detergente a 9.040 kg.

El nº de clientes de 2019 , tomando datos de ambos hoteles, fue de 236.937 y el nº de clientes de 2022 fue de 192.755; A pesar de haber bajado el nº de clientes en 44.182 , (un 18,64 %) el consumo aumenta en un 12,15 %.

Para 2023 el objetivo es bajar un 5 % los costes de 2022.

GAS:

El objetivo de disminuir en un 5% el nivel de ahorro de 2019 **SI** se ha conseguido ya que se ha DISMINUIDO el consumo en un 22,64 % consiguiendo bajar el consumo en 246,97 kws

Para 2023 el objetivo es lograr 5% ahorro sobre 2022.



RESUMEN PROGRAMA DE OBJETIVOS EN CUANTO A CONSUMOS PARA EL AÑO 2023



HOTEL 4* BENALMÁDENA PALACE

Reducir el consumo respecto al 2019 en :

- **Luz:** 3% ahorro s/2019
- **Papel:** 15 % ahorro s/2019
- **Agua:** 5 % ahorro s/2019
- **Gas:** 5 % ahorro s/2019
- **Detergente:** 5 % ahorro s/2019



GRACIAS POR LA ATENCIÓN



“APOSTANDO POR UN MUNDO SOSTENIBLE”