

INFORME SOSTENIBILIDAD 2018

Hotel
FUERTEVENTURA PRINCESS

Presentación del Informe

Princess Hotels & Resorts es una empresa hotelera con vocación familiar. Situados en destinos turísticos de primer orden, trabajamos según un modelo de gestión sostenible que tenga un impacto positivo en las diferentes áreas de trabajo.

En el sector turístico la sostenibilidad es fundamental para no comprometer el desarrollo de las generaciones futuras, especialmente el canario por su insularidad. Por ello nos esforzamos en mejorar nuestro empeño y en 2014 certificamos a 2 de nuestros hoteles en medioambiente ISO14001. Posteriormente apostamos por certificar nuestros hoteles en sostenibilidad adhiriéndonos a la certificación de turismo sostenible Travelife.

El objetivo del informe es ofrecer de forma clara la información en materia de sostenibilidad del hotel en 2018, para que pueda ser vista por todo el mundo, y marcar las metas futuras que queremos alcanzar. Por ello hacemos este informe público, expuesto en la página web de la empresa.

Los apartados de este informe irán mostrando las actuaciones que se han llevado a cabo en el hotel en 2018, expresando los resultados de la manera más gráfica posible.

Creemos sinceramente que nuestro esfuerzo en los diferentes ámbitos de la sostenibilidad (económico, ambiental y social) es el camino a seguir en el sector turístico canario.

Misión

Somos un hotel vacacional situado frente al mar, con una arquitectura tradicional y un estilo innovador. Nos gusta conocer a las personas para ofrecer experiencias únicas, logrando la rentabilidad para nuestros accionistas y la sostenibilidad de nuestra actividad. Con clara vocación de servicio, las personas son siempre lo primero.

Visión

Ser el hotel de 4* líder en el sector, que busca la excelencia en el servicio y relaciones duraderas y de calidad con nuestros clientes y trabajadores.

Valores

1. **Innovación, orientación al cliente y espíritu de mejora.** Es nuestra filosofía, buscar la excelencia y diferenciarnos, para que nuestros clientes vuelvan.
2. **Sostenibilidad** Respeto al medio ambiente y a las personas. En continua búsqueda para la minimización de nuestro impacto ambiental de forma sostenible.
3. **Responsabilidad Social** Comprometidos con nuestro entorno más próximo, la comunidad y la sociedad en general.
4. **Integridad** Realizar una gestión responsable basada en la honestidad, la confianza y la equidad como valores fundamentales.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO



Estamos asistiendo a la progresiva implantación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en nuestro Programa Princess 360°.



El “círculo virtuoso” de Princess 360° representa los 4 pilares de nuestro programa: el medioambiente, el compromiso social, los clientes y al trabajador como cliente interno.

Compromisos Princess



90° Medioambiente

- Uso del agua
- Gestión de residuos
- Ahorro energía
- Espacios naturales
- Reducción emisiones CO2 (contribución efecto invernadero)
- Certificación en sostenibilidad

180° Social

- Acción social/cultural
- Protección infancia

270° Nuestros clientes

- Concienciación y Satisfacción cliente

360° Nuestros empleados, proveedores y colaboradores

- Colaboradores externos
- Equipo
- Seguridad y salud

90°

Medio Ambiente

Uso del agua

En Fuerteventura cada gota cuenta, los antiguos pobladores ya utilizaban sistemas para su captura como las gavias o las nateras. En el Hotel tomamos medidas para evitar el despilfarro de agua.

Medidas eficientes aplicadas en el hotel para el ahorro de agua:

- Reducción del volumen de descarga en los inodoros.
- Duchas y lavabos eficientes con atomizadores.
- Reutilización del agua para así completar su ciclo.
- Riego de noche con control automático para evitar la evaporación del agua.
- Mantenimiento preventivo de las instalaciones para evitar fugas y asegurar su buen funcionamiento.

Indicaciones a nuestros huéspedes

- Cambio de toallas solo si están en el suelo.
- Buenas prácticas de consumo.

Sensibilización y formación a nuestro equipo humano:

- Nuestra plantilla recibe formación enfocada en minimizar el gasto de agua.
- Código de Buenas prácticas adaptado a cada departamento.

Consumo de agua potable del Hotel en L/estancia:



El consumo de agua por estancia aumentó en 2018. Esto es debido principalmente al menor número de estancias en 2018 que eleva la cifra al haber consumos fijos para el mantenimiento del hotel.

Uso de la energía

El consumo de energía conlleva la liberación de CO₂ en la atmósfera, contribuyendo así al cambio climático.

Es por ello que aplicamos medidas para su reducción en el Hotel:

- Sustitución de la luminaria por LED y bajo consumo.
- Adquirimos equipos eficientes para asegurar el mayor confort a nuestros clientes con un consumo energético racional.
- Dispositivos de desconexión automática del aire acondicionado si los clientes abren puertas del balcón.
- Tenemos placas solares en el tejado del hotel para la producción de agua caliente sanitaria.
- Creación de un departamento de I+D que trabaja en el desarrollo de controles para mejorar la eficiencia energética (control temperaturas, horarios de encendido, etc.).

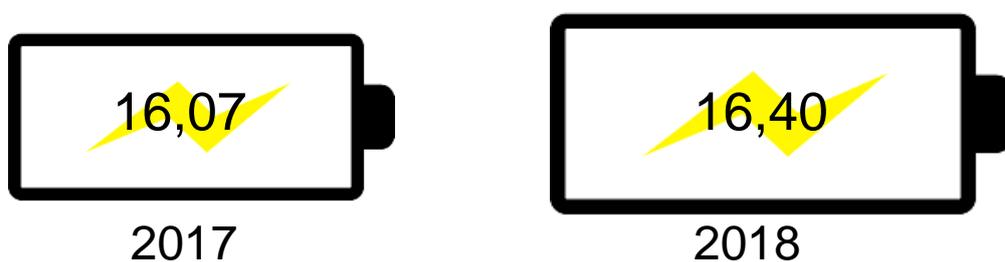
Indicaciones a nuestros huéspedes:

- Indicaciones de buenas prácticas de consumo.

Sensibilización y formación a nuestro equipo humano:

- Nuestra plantilla recibe formación enfocada en minimizar el gasto energético.
- Código de Buenas prácticas.

Consumo energético del Hotel en kWh/estancia (contando todas las fuentes de energía):



El consumo energético por estancia del hotel tiene un ligero aumento en 2018. Ello se debe al aumento del consumo de GLP ya que el consumo eléctrico disminuyó en ese periodo.

Gestión de residuos

La correcta gestión de residuos es primordial en un sistema insular como lo es Fuerteventura.

En el Hotel aplicamos numerosas medidas para mejorar su eficiencia. Nos regimos siempre por la regla de las 3 R. Reducir es la mejor forma de no generar un residuo.



Reduce

- Compra de productos a granel y en gran formato para reducir residuos de envases.
- Reducción del consumo de productos químicos peligrosos mediante el uso de productos ecológicos certificados.
- Reducción de bolsas de plástico retirándolas de las habitaciones y las zonas comunes.



Reutiliza

- Reutilización de las botellas de dosificación de productos de limpieza.
- Uso de vasos reutilizables en las zonas de piscina.
- Dispensadores rellenables de gel en baños y duchas.
- Optamos por proveedores que hagan uso de contenedores reutilizables.



Recicla

- Instalaciones para la separación de residuos para su posterior gestión y reciclaje.
- Reglamento para el tratamiento de todo producto peligroso o especial.
- Tenemos contratado un gestor de residuos peligrosos autorizado por el gobierno de canarias.

Indicaciones a nuestros huéspedes:

- Papeleras de reciclaje en las zonas comunes.



- Información de buenas prácticas en el directorio y en la recepción del hotel.

Sensibilización y formación a nuestro equipo humano:

- Nuestra plantilla recibe formación enfocada en la reducción, reutilización y reciclaje.
- Código de Buenas prácticas.

Huella de carbono

Las actividades propias del sector hotelero generan emisiones de gases a la atmosfera, causa del efecto invernadero y el cambio climático.

En Princess queremos disminuir el impacto que generamos en el medio reduciendo esta huella en nuestros hoteles, es por ello que hemos empezado a calcular nuestra huella de carbono.

¿Qué medimos?

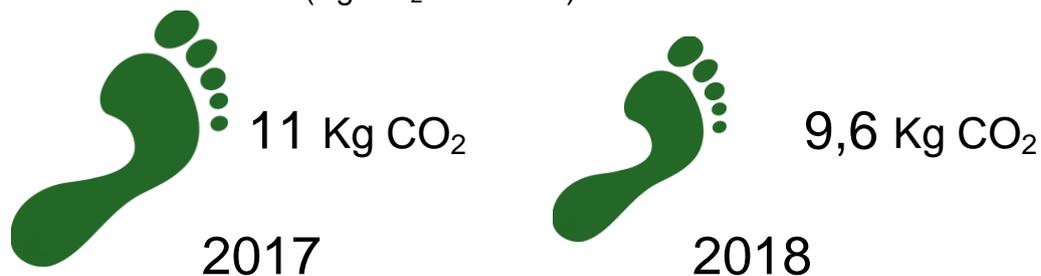
Las emisiones directas debidas a 2 factores; la combustión de combustibles fósiles en el hotel y el consumo de gases refrigerantes.

Las emisiones indirectas debidas al consumo de energía eléctrica del hotel. La producción eléctrica de la isla no es 100% renovable por lo que emite gases de efecto invernadero ¡Los tenemos en cuenta!

Medidas en el hotel para reducir las emisiones:

- Uso de sistemas menos contaminantes.
- Uso de maquinaria y equipos más eficientes.
- Mantenimiento preventivo de los equipos, mejorando su eficiencia y prolongando su vida, evitando así la fabricación de nuevos materiales.
- Cambio de gases de equipos refrigerantes por otros con un potencial de calentamiento atmosférico (PCA) menor.
- Apuesta por las energías renovables.
- Código de buenas prácticas.
- Control operacional sobre consumos para reducir.
- Inicio medida de la huella de carbono de alcance 1 (directos) y 2 (indirectos de energía) del hotel.
- Compromiso reducción emisiones.

Huella de Carbono (Kg CO₂/ estancia)



Espacios naturales

La protección de espacios naturales con alto valor ecológico o paisajístico es fundamental para su conservación.

Creemos que la protección de estos espacios es fundamental para el sector turístico, ya que de su buen estado depende que el turista escoja canarias como destino.

La promoción al turista de estos espacios así como las medidas para su correcta conservación es vital, además de un elemento diferenciador.

El hotel Fuerteventura Princess (círculo rojo) tiene 3 espacios Natura 2000 próximos:



Natura 2000 es una red ecológica europea de áreas de conservación de la biodiversidad.

Su finalidad es asegurar la supervivencia a largo plazo de las especies y los tipos de hábitat en Europa, contribuyendo a detener la pérdida de biodiversidad. Es el principal instrumento para la conservación de la naturaleza en la Unión Europea.

Las zonas natura 2000 próximas al hotel son:

- Jandía: Engloba gran parte del istmo de Jandía, sobretodo la zona montañosa y la costa oeste. Esta reserva se concretó debido a que presenta todos los hábitats importantes de la isla y que dispone de gran cantidad de endemismos. Solo en flora hay 7 especies de plantas que solo se encuentran en dicho parque natural, 2 endemismos de Fuerteventura y 27 endemismos del archipiélago canario.

- Playa del Matorral: Este espacio protegido corresponde al saladar de Jandía. Los saladares son hábitats en regresión en todo el archipiélago, quedan muy pocos en buenas condiciones. Tienen una riqueza florística importante y sirven como importantes zonas de recaladas de aves marinas.
- Playas de Sotavento de Jandía: Es una reserva marina en el sureste de la isla. Su declaración se debe a la presencia del tipo de hábitat natural de interés comunitario bancos de arena cubiertos permanentemente por agua marina, poco profunda y de las especies de interés comunitario *Tursiops truncatus* (delfín mular) y *Caretta caretta* (tortuga boba).

Además, promovemos el uso de flora autóctona en las instalaciones. Es el caso de la palmera canaria (*Phoenix canariensis*) endemismo de las Islas Canarias, cuya población está inventariada y protegida.



La flora autóctona al estar más adaptada, necesita menos recursos.

180°

Sociedad

Acción social/cultural

Princess Hotels & Resort trata de contribuir al bienestar de las diferentes comunidades locales en las que operamos generando oportunidades de desarrollo y apoyando proyectos sociales. En concreto en el Fuerteventura Princess, como entidad integrada en la comunidad, sentimos la obligación de contribuir a la mejora y al mayor bienestar del entorno social donde operamos, generando oportunidades para el desarrollo económico y social.

¿Cómo nos involucramos, apoyamos y preservamos la economía y la cultura de la comunidad local?

Colaborando con empresas comprometidas con la sociedad, como "NOVAVIDA" la cual emplea a personas con discapacidad.

Dando prioridad a los proveedores y productos locales, mejorando así la economía local.



Promoviendo el deporte local mediante patrocinio del Club de Lucha Saladar de Jandía.

Publicitando y organizando actividades culturales y deportivas como el campeonato mundial de Wind & Kitesurf, el concierto benéfico de la banda de música de Pájara, fiestas con grupos musicales isleños.



Ofreciendo formación tanto para nuestros empleados como a la comunidad local a través de conferencias como la impartida por el actor El Langui en la que se hace especial hincapié a la superación personal y profesional.



Preparando a las generaciones futuras organizando una visita guiada a los alumnos de ciclos formativos de hostelería.



Protección de la infancia

Implicados contra la explotación infantil.

Princess Hotels & Resorts es consciente de que la explotación sexual infantil es una lacra que afecta a la industria del Turismo. Es por ello que suscribimos los siguientes criterios:

- Contamos con una política de protección de la infancia.



POLITICA DE PROTECCIÓN DE LA INFANCIA

En Princess Hotels & Resorts estamos plenamente comprometidos a apoyar los derechos de los niños según lo declarado por UNICEF, y en particular los siguientes puntos:

- Damos formación a la plantilla sobre esta problemática.
- Proporcionamos información a los clientes a través de material divulgativo.
- Adoptamos medidas preventivas para impedir la elaboración o difusión de programas turísticos que promuevan o fomenten contactos sexuales con menores de edad.



**El comercio sexual
con personas menores de 18 años
es un CRIMEN**

270°

Nuestros clientes

Cientes

En Princess Hotels & Resorts la satisfacción del cliente es lo primero ya que en ello se basa nuestro éxito. Por ello buscamos ante todo que su estancia en el hotel sea lo más placentera posible. Es nuestro equipo quien establece un contacto cercano con el cliente, atendiéndoles siempre con una sonrisa y adelantándose a sus necesidades.

En Princess trabajamos por y para el bienestar del Cliente

- Cuidamos hasta el más mínimo detalle, brindando un trato personalizado, cálido y respetuoso. Procuramos que el cliente se sienta como en casa.
- Menús sanos y saludables: La gastronomía es un pilar básico, ofrecemos variedad de productos aptos para todo tipo de necesidades, con opciones vegetarianas, sin gluten y sin lactosa.
- Primamos el producto local, priorizando siempre a productores canarios.



- Semanalmente hay noches temáticas donde se fomenta la riqueza gastronómica de los clientes con platos de diferentes culturas. Además, un día a la semana se promociona la cultura gastronómica canaria con comida tradicional de las islas.
- Princess Hotels & Resorts ofrece a sus clientes un completo programa de actividades con clases de fitness, estiramientos, ejercicios acuáticos, etc. para todos los públicos.

CONCIENCIACIÓN

Desde la llegada al hotel concienciamos al cliente sobre la sostenibilidad en su estancia. Tenemos a disposición información en la recepción del hotel y en las habitaciones. Se realizan también talleres para los niños sobre el reciclaje y la sostenibilidad.

360°

Nuestros empleados,
proveedores y colaboradores

Colaboradores externos

Trabajamos a diario para concienciar a todas las partes implicadas en nuestro hotel y que se impliquen en una gestión sostenible.

Proveedores

Siguiendo nuestra política de proveedores nuestro departamento de compras apuesta siempre por aquellas empresas que cumplan en materia de respeto a las personas, seguridad y medio ambiente (sostenibilidad).

Compras sostenibles:

- Prioridad a productos locales (hecho en Canarias).
- Uso de productos químicos de limpieza con certificado EU ECOLABEL.
- No utilización de productos químicos de limpieza con frases de peligro H350 y H351 “puede causar cáncer”.
- Envases de cartón en vez de plástico.

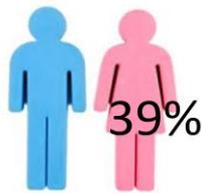
Contratas

Elegimos aquellas empresas que cumplen con los compromisos que exige nuestro grupo. Siempre realizamos la coordinación con dichas empresas para asegurarnos que cumplen con la legislación vigente y que priman la seguridad y salud de sus trabajadores.

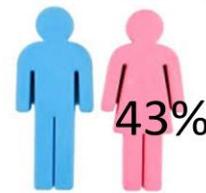
Equipo

El Equipo humano de Princess Hotels & Resorts es nuestro principal activo, es por ello que priorizamos su bienestar respetando sus derechos fundamentales.

- Legal: Cumplimos con la legislación laboral vigente.
- Igualdad: No discriminamos a ningún empleado por motivos de raza, creencia, nacionalidad o género. En cuanto a la proporción de mujeres en la plantilla aumentó en 2018 y está al nivel de la población activa de mujeres de la isla que es del 46%.



2017



2018

- Seguridad: Proporcionamos las medidas de seguridad adecuadas para proteger a nuestros empleados.
- Descuentos: Ofrecemos tarifas reducidas para empleados en hoteles del grupo.
- Equipo/colaboración: Promovemos la comunicación y el trabajo en equipo.
- Representación: Respeto de la representación sindical y derecho de reunión.
- Información: medidas sobre seguridad, calidad y sostenibilidad en diversos documentos expuestos en las áreas de personal.
- Formación: Para fomentar el desarrollo personal y ayudar a la mejora continua se realizan diversas formaciones a todos los niveles para tener a nuestro personal actualizado en materia de sostenibilidad, prevención, seguridad, etc.

Horas de formación impartidas:



154 horas

2017



185 horas

2018

Seguridad y salud

Canarias se caracteriza por ser un destino seguro y de ello depende el éxito de las islas como destino turístico. Desde Princess Hotels & Resorts trabajamos día a día para aportar nuestro granito de arena.

- Evaluamos continuamente nuestras políticas de seguridad y salud.
- Realización de evaluaciones para mejorar el trabajo de nuestro equipo (Evaluaciones ergonómicas, Higiene industrial, etc.).
- Se mantiene la maquinaria de forma preventiva para asegurar su buen funcionamiento. De esta forma se reducen y previenen accidentes y emergencias.
- Simulacros de evacuación por diversas causas como pueden ser incendio o bomba.
- Contamos con un sistema de control de Higiene alimentaria (APPCC) implantado y auditado en los diferentes puntos de venta, con el objetivo de proteger a nuestros clientes.
- El trato con clientes implica que dispongamos de datos de clientes para prestarles el servicio. Por ello cumplimos con los requisitos legales marcados por la LOPD (Ley Orgánica 3/2018) de protección de datos.

Objetivos

El espíritu de mejora está marcado en nuestros valores. Para alcanzar esta mejora continua cada periodo nos fijamos objetivos y evaluamos su cumplimiento.

Cumplimiento objetivos marcados en 2016

- ❌ **Reducir el consumo eléctrico (kWh/estancia) en un 5%**
Se ha conseguido reducir un 3,5% el consumo eléctrico pero no se ha llegado al objetivo marcado. Como principal medida tomada ha sido la adopción de buenas prácticas y la sustitución de luminaria de bajo consumo.
- ✅ **Reducir el consumo de agua potable (L/estancia) en un 5%**
Se ha reducido 13% el consumo de agua. Esto se ha conseguido gracias a las medidas tomadas como la aplicación de reductores de caudal en grifos.
- ✅ **Reducción de residuos urbanos**
Se realiza compost con los restos de la poda de los jardines del hotel. Solicitamos a nuestros proveedores que reduzcan el empaquetado y utilicen envases reutilizables.
Se hace hincapié en el correcto reciclaje de los residuos.
- ✅ **Evitamos fugas de productos químicos**
Nuestro objetivo es mantener 0 fugas= 0 accidentes
- ✅ **Aumentar la cantidad de proveedores locales en un 5%.**
Se ha aumentado el número de proveedores locales y se trabaja para seguir aumentándolo.
- ✅ **Aumento de la contratación de servicios a empresas locales**
Trabajamos principalmente con empresas locales
- ✅ **Colaborar con ayudas sociales en la comunidad**
Colaboración con instituciones de ayuda a varias causas y apoyo a Clubs Deportivos locales.
Queremos que nuestros clientes se hagan parte de esta costumbre y colaboración. Hacemos recolecta de tapones de botellas de plástico, que procedemos a entregar a entidades benéficas.
- ✅ **Aumentar y mantener la igualdad de oportunidades**
Respeto a la igualdad de géneros, ideologías y razas.
Priorizando las promociones internas.
Formación continua. Cada año se imparten más formaciones y más variada para el personal.
Desde 2016 se han ascendido a más de 15 trabajadores

Objetivo 2020

Reducción del consumo de agua (L/estancia) un 3%.

- Se instalan limitadores de caudal en grifos y duchas.
- Pulsadores nuevos en inodoros.
- Mejora de la gestión del agua en piscinas.
- Concienciación e implementación de buenas prácticas.

Reducción del consumo de GLP (Kg/estancia) un 2%

- Reducción caudales grifos conlleva un menor gasto de agua caliente.
- Concienciación e implementación de buenas prácticas en cocina.

Seguir colaborando con la comunidad local

- Apoyo de actividades benéficas.
- Realización de conferencias o seminarios.
- Participación de los clientes en actividades culturales.

Aumentar y mantener la igualdad de oportunidades

- Respeto a la igualdad de géneros, ideologías y razas.
- Priorizando las promociones internas.
- Formación continua.

Certificación en sostenibilidad

Desde 2015 Princess Hotels and Resorts se certifican con el programa internacional de certificación TRAVELIFE, especializado en la gestión de la sostenibilidad en la industria turística, que garantiza una gestión responsable y el cumplimiento de todos los compromisos de sostenibilidad.



El programa TRAVELIFE cuenta con 163 requisitos basados en 13 categorías que engloban las siguientes temáticas:

- Buenas prácticas en las Políticas de organización
- Relaciones y condiciones de Trabajo
- Medio Ambiente
- Cumplimiento de la legislación
- Desarrollo local
- Compromiso con las comunidades y con los clientes

