



INFORME SOSTENIBILIDAD

2021

Hotel

MASPALOMAS & TABAIBA PRINCESS

Presentación del Informe

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

En el sector turístico y especialmente en Canarias, debido al aislamiento que conlleva la insularidad, la sostenibilidad es fundamental para no comprometer el desarrollo de las generaciones futuras. Por ello nos esforzamos en mejorar y en 2014 certificamos a 2 de nuestros hoteles en medioambiente ISO14001. Posteriormente apostamos por avalar nuestros hoteles en materia de sostenibilidad adhiriéndonos a la certificación de turismo sostenible Travelife.

El objetivo de este documento, es ofrecer de forma clara la información en materia de sostenibilidad del hotel referida al año 2021, así como marcar las metas futuras que queremos alcanzar.

En consecuencia, publicamos este Informe de Sostenibilidad en la página web de la empresa, para que sea de conocimiento general.

Los diferentes apartados de este informe irán mostrando las actuaciones que se han llevado a cabo en el hotel, 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 vanguardista 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.

Princess 360°

Es un proyecto de Responsabilidad Social Corporativa que implica compartir nuestros valores con aquellos con los que viven experiencias con Princess Hotels & Resorts. Por supuesto con nuestros clientes, pero también con quienes forman parte del equipo humano de nuestros hoteles, sin olvidar a los diferentes proveedores, a los que consideramos parte de este equipo y por supuesto al entorno social en el que nos ubicamos.

Buscamos aportar una contribución positiva en pro de nuestro entorno, escuchando para mejorar, y participando activamente para cambiar.



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.



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

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 el sur de Gran Canaria el agua es un bien preciado. La isla está bañada por los vientos alisios que descargan la humedad del mar en forma de lluvia. Estas lluvias se suelen quedar en la zona norte dejando un clima más seco en la parte sur de la isla.

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

- Pulsadores de doble descarga en los inodoros.
- Grifos monomando que facilitan la regulación del caudal.
- Duchas y lavabos eficientes con atomizadores.
- Mantenimiento preventivo de las instalaciones para evitar fugas y asegurar su buen funcionamiento.
- Plantas autóctonas con reducido consumo de agua.

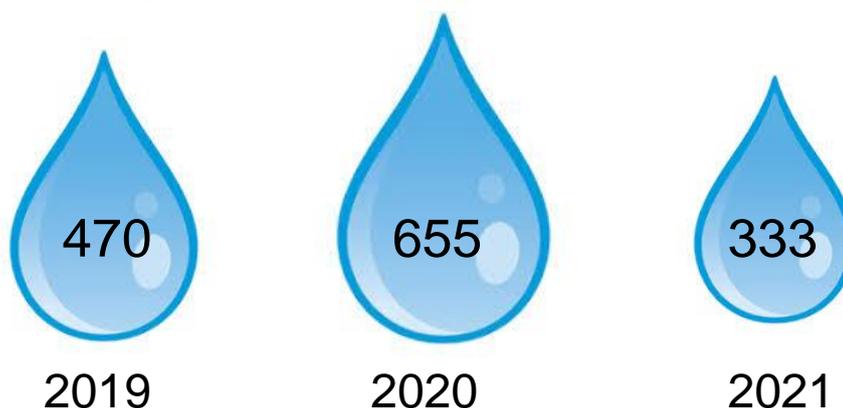
Indicaciones a nuestros huéspedes

- 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:



En 2019 el hotel estuvo cerrado por reformas y en 2020 por la pandemia. Es por ello que los consumos por estancia de esos años son elevados. En 2021 el consumo volvió a la normalidad con 333 L/estancia. Si bien es un buen consumo para un resort nos hemos marcado reducir este consumo en los próximos años.

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.
- Grifos de apertura en frío para el ahorro de agua caliente.
- 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.).

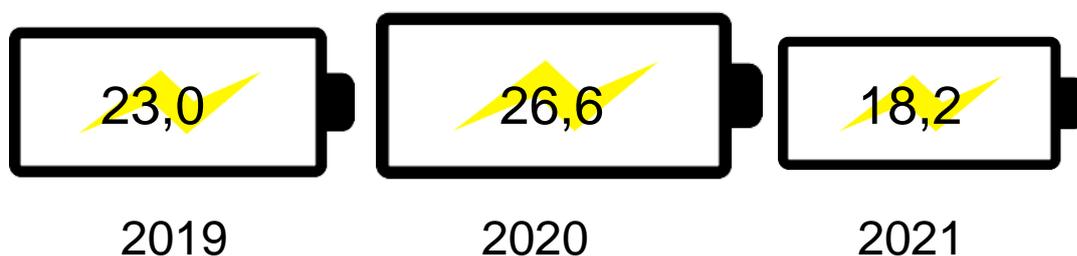
Indicaciones a nuestros huéspedes:

- 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):



En 2019 el hotel estuvo cerrado por reformas y en 2020 por la pandemia. Es por ello que los consumos por estancia de esos años son elevados. Desde 2019 el consumo de GLP se ha reducido drásticamente gracias a una mejor recuperación de calor de las plantas de frío y a la instalación de una bomba de calor de alta temperatura.

Gestión de residuos

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

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 papeleras de habitaciones y zonas comunes.
- Uso de productos fungibles de materiales biodegradables.



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?

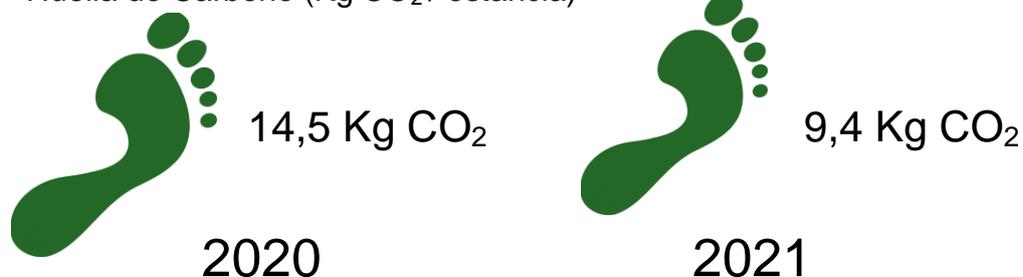
Las emisiones directas debidas a 2 factores; la combustión de combustibles fósiles en el hotel y el consumo de gases refrigerantes.

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:

- Instalación de bombas de calor para calentar agua sin GLP.
- 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 su reducción.
- Compromiso reducción emisiones.

Huella de Carbono (Kg CO₂ / estancia)



Mayor en 2020 por la pandemia que redujo las estancias. Compromiso de reducción futura.

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 esencial para el sector turístico, ya que de su buen estado depende que el turista escoja las Islas 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 Maspalomas & Tabaiba Princess (círculo rojo) tiene 5 espacios Natura 2000 a menos de 5 Km:



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:

- Dunas de Maspalomas: Con una superficie de 360 ha, este espacio comprende una amplia área dunar y un sector lacustre conocido como la Charca de Maspalomas. En la reserva hay representados seis hábitats de interés comunitario, tres de ellos de carácter prioritario. Con respecto de la fauna se puede enumerar un grupo de más de 11 especies de aves nidificantes y más de 20 especies migratorias. Resaltar la importancia ornitológica de la Charca de Maspalomas con especies excepcionales como la cerceta pardilla (*Marmaronetta angustirostris*) o el charrán común (*Sterna hirundo*). A nivel vegetal es de destacar la buena representación de elementos endémicos, algunos locales como *Schizogyne glaberrima* y otras incluidas en normativas. También es de destacar la rica entomofauna ligada al ecosistema dunar.
- Sebadales de Playa del Inglés: Ocupando un área de 2.722 hectáreas, el sebadal de Playa del Inglés es el más extenso de la isla de Gran Canaria y uno de los tres mayores del archipiélago. Representa un área de vital importancia para la productividad bentónica primaria y secundaria de la isla y constituye un área de gran biodiversidad marina. En este espacio hay presente el hábitat Bancos de arena cubiertos permanentemente por agua marina poco profunda y las especies de interés comunitario *Caretta caretta* y *Tursiops truncatus*.
- Amurga: Ocupando un área de 5.341 hectáreas, se encuentra situado entre los barrancos de Tirajana y Fataga. Declarada como tal por incluir hábitats de interés comunitario del Anexo I de la Directiva Hábitats. Incluye cuatro hábitats de interés comunitario así como especies de interés comunitario. En las cotas más bajas aparece una representación de cardonal y, en las zonas altas, pinar. Entre ambas formaciones aparecen restos de bosque termófilo e importantes comunidades rupícolas. En este ámbito se concentra el mayor número de poblaciones de *Solanum liddii*.
- Fataga: Con una superficie de 2.963 ha, este espacio alberga hábitats naturales en buen estado de conservación, como los palmerales y los escarpes. También destacan especies como la gildana (*Teline rosmarinifolia*) o la siempreviva (*Limonium preauxii*), así como la presencia de sabinas, por constituir elementos naturales raros y singulares en Gran Canaria.

Franja Marina de Mogán: Su declaración se debe a la presencia de hábitats naturales de interés y a las especies de interés comunitario *Caretta caretta* (tortuga boba) y *Tursiops truncatus* (delfín mular).

180°

Sociedad

Acción social/cultural

El hotel Maspalomas Princess trata de contribuir al bienestar de las diferentes comunidades locales en las que operamos generando oportunidades de desarrollo y apoyando proyectos sociales.

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

Trabajando codo con codo con empresas comprometidas con la sociedad, como Ilunion la cual emplea a personas con discapacidad.



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



Colaborando con empresas sin ánimo de lucro como la Asociación de Familias de Personas con Autismo (APNALP), la Asociación Alzheimer de Canarias, la TUI Care Foundation y Cruz Roja.



Protección de la infancia

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 y hombres en la plantilla está en paridad.
- 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.

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.

Objetivo 2022

Reducción del consumo de agua (L/estancia) un 5%.

- Se instalarán 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 cloro un 20%

- Regulación óptima de piscina.
- Mejor estabilización del cloro de piscina.
- Piscinas sostenibles.

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.

Reducción del plástico de un solo uso

- Cambiar amenities.
- Eliminar las porciones envasadas en buffet.

Certificación en sostenibilidad

Este año se ha apostado por certificarse con el sello Biosphere Responsible Tourism.

Biosphere Sustainable es un sistema de la sostenibilidad, involucra a sus empleados y conecta con sus clientes. Para ello se basa en una plataforma digital vinculando la gestión con los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) marcados por la ONU.

Esta certificación está reconocida por el Global Sustainable Tourism Council (GSTC)



El programa BIOSPHERE cuenta con 169 metas de la AGENDA 2030 de las Naciones Unidas:

- 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

