









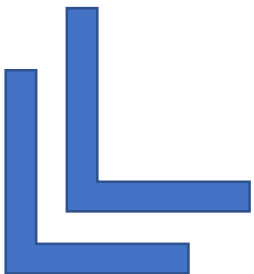
INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023



royal palm
RESORT & SPA



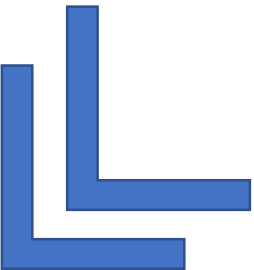
	SOBRE ESTE INFORME.....Pág 3.
	SOBRE NOSOTROSPág 4.
	PROYECTOS Y OBJETIVOSPág 6.
	DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Pág 9.
	NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Pág 12.
	NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE Pág 14.



1. SOBRE ESTE INFORME

Constituye un orgullo para Royal Palm Resort & Spa poder contar ya con un Informe de Sostenibilidad sobre la actividad desarrollada en el hotel. Con éste se pretende informar a nuestros grupos de interés sobre nuestro desempeño en materia de sostenibilidad, además de servir de base para aumentar de manera real y responsable nuestro compromiso.

Es nuestra obligación la elaboración **anual** de una memoria que recoja el trabajo realizado en pro de la sostenibilidad. Esta edición analiza el año 2023.



2. SOBRE NOSOTROS

El **Hotel Royal Palm Resort & Spa** forma parte de la empresa **Canarias Turística 2000**, junto al **Aparthotel Esquinzo y Monte del Mar**. Este grupo familiar de hoteles, fundado por Giovanni Di Meglio, empezó en 2001 con la apertura del Aparthotel Esquinzo y Monte del Mar, seguido del Hotel Royal Palm Resort & Spa en el año 2015. **Hotel Royal Palm Resort & Spa** de 4 estrellas y se encuentran ubicados en Esquinzo. Actualmente, Doña Raffaella Di Meglio es la Directora General.



royal palm
RESORT & SPA
★★★★
FUERTEVENTURA



esquinzo
APPARTHOTEL



monte del mar
APPARTHOTEL

2.1. ACERCA DEL HOTEL ROYAL PALM RESORT & SPA



Número de habitaciones
334

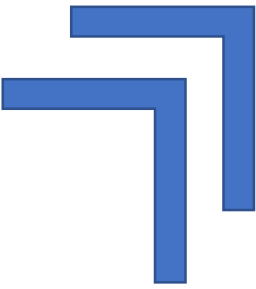


Número de camas
668



Ocupación media 2023
69,78%



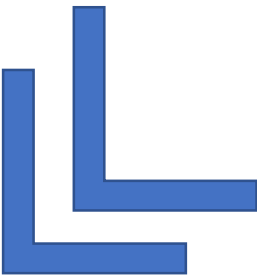


3. PROYECTOS Y OBJETIVOS

3.1. ACCIONES RELEVANTES DE 2023

En la siguiente tabla se recogen las acciones más relevantes en materia de sostenibilidad llevadas a cabo durante el año de 2023, acompañadas de una breve descripción.

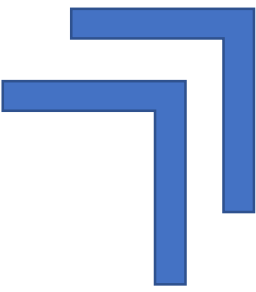
ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
Sustitución de folios por otros mecanismos	Se utilizan tablets para la firma de los partes de viajeros.
Buffet ecológico	Hemos reducido el plástico en el buffet, puesto dosificadores de mermelada y compra de productos a granel.
Artículos de un solo uso	Los artículos de un solo uso son, en un 90% reciclable (vaso y cañitas de papel).
Política de compras	Frutas, verduras, quesos, vinos, cerveza artesanal se compran a proveedores locales. No se compran artículos en veda y se prioriza los artículos de temporada. (queso, pescado, cerveza, huevos, etc..)
Renovación certificación Q y SICTED	Renovación de la certificación de los estándares de calidad Q y SICTED.
Colaboración con ONGs	A través de las donaciones de nuestro clientes, colabora todos los años con una ONG Italia Uganda. Esta recaudación va destinada para la construcción de una escuela hotelera en Kampala, Uganda.



3.2. ACCIONES EN CURSO

- Instalación de paneles solares.

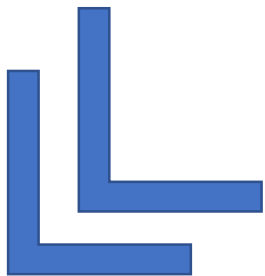


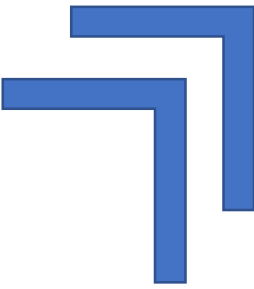


3.3. OBJETIVOS 2024

Para el año 2024, el Hotel Royal Palm Resort & Spa se ha propuesto conseguir, al menos, el 50% de los siguientes objetivos

- 1 Instalación del biodigestor, convertidor de desperdicios alimentarios en biogás
- 2 Comunicar a los clientes los principales indicadores de sostenibilidad.
- 3 Incrementar la oferta gastronómica de productos locales
- 4 Seguir con nuestra colaboración con ONGs locales a través de donaciones de clientes y/o personal
- 5 Continuar con la formación de los empleados en materia de sostenibilidad
- 6 Lograr la certificación GOLD de Travelife sobre sostenibilidad en hoteles y alojamientos





4. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Durante el año 2023, como en años anteriores, Royal Palm Resort & Spa cuidó su relación con los distintos grupos de interés. A continuación, podemos ver algunas de estas relaciones con los principales actores:

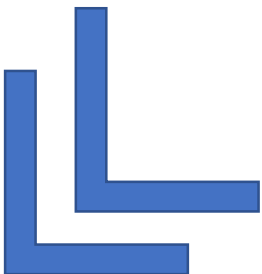
4.1. RELACIONES CON LOS CLIENTES

A. SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Para poder recoger la retroalimentación de los clientes se les facilita un formulario por correo electrónico en el cual pueden valorar los diferentes aspectos de su estancia. Con estos datos, se elaboran estadísticas que nos permiten identificar nuestros puntos fuertes y aquellos en los que necesitamos implementar acciones de mejora.

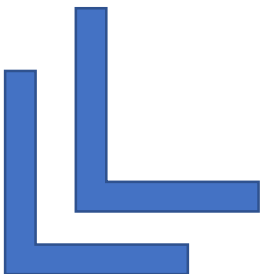
RESULTADOS DE ENCUESTAS (GASP)

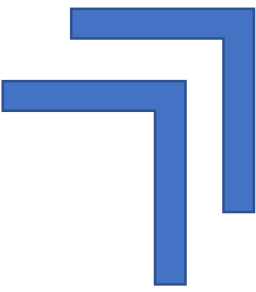
Indicadores	2021	2022	2023
GRI	8,40	8,54	8,92
Habitación	9,50	9,16	9,33
Gastronomía	8,50	8,33	8,88
Entretenimiento	7,90	7,50	8,45
Servicio	8,70	8,43	9,05
Ubicación	8,80	8,49	8,88
Limpieza	9,60	9,22	9,13



B. REDES SOCIALES (RRSS)

El Hotel Royal Palm Resort & Spa mantiene su perfil de la red social **Facebook** y **Instagram**. Allí se comparten contenidos de temática muy variada, desde actividades desarrolladas en el Hotel, hasta eventos que se llevarán a cabo.





4.2. RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL

El Royal Palm Resort & Spa , en su compromiso con el desarrollo de la comunidad local en la cual desarrolla su actividad, recogido en su **Política de Sostenibilidad**, trabaja con los siguientes principios:

A. INCORPORACIÓN DE TRABAJADORES LOCALES

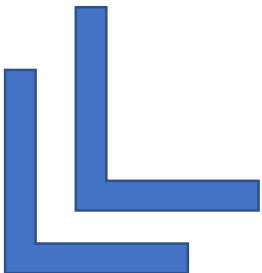


Este principio se implementa a través de una clara apuesta por incorporar, con preferencia, a personas de la localidad donde se sitúa el Hotel.

B. ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PROCEDENTES DE PROVEEDORES LOCALES



Además de lo anterior, desde el Royal Palm Resort & Spa se apuesta por la adquisición de productos y servicios procedentes de proveedores locales, con el fin de generar riqueza en la comunidad local. Esto tiene otro importante impacto positivo, y es que de esta manera disminuimos nuestras emisiones de carbono procedentes de la logística.





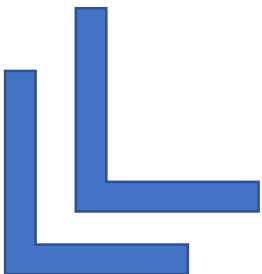
5. NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Canarias Turística 2000 reconoce que las personas son el motor de su actividad y que, como tal, es su responsabilidad velar por su cuidado.

5.1. COMPROMISO CON EL TRABAJO DIGNO

Una de las principales preocupaciones del Hotel Royal Palm Resort & Spa es la satisfacción de sus empleados. Como base de la actividad hotelera, un clima laboral adecuado para los trabajadores se verá directamente reflejado en el servicio al cliente.

Así pues, independientemente de las medidas de seguridad, salud y ergonomía a las que por ley y por principios está obligado a cumplir, el Hotel Royal Palm Resort & Spa ha implementado dos medidas que, sin duda, contribuyen a mejorar la satisfacción laboral:



MANUAL DE BIENVENIDA PARA NUEVOS EMPLEADOS

A cada nuevo empleado, a su incorporación, se le proporciona un Manual de Bienvenida donde se le informa acerca de la empresa, las instalaciones, lo que puede o no hacer, con el objetivo de que tenga una clara visión del lugar al que se incorpora. Esto aleja la desagradable incertidumbre inicial, con lo que le aporta seguridad y confort.



BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Para poder obtener información acerca de las inquietudes de los empleados, se ha instalado un Buzón de Quejas y Sugerencias. Con la recogida de estos datos, la Dirección puede dirigir con mayor eficacia las medidas para la mejora del clima laboral.

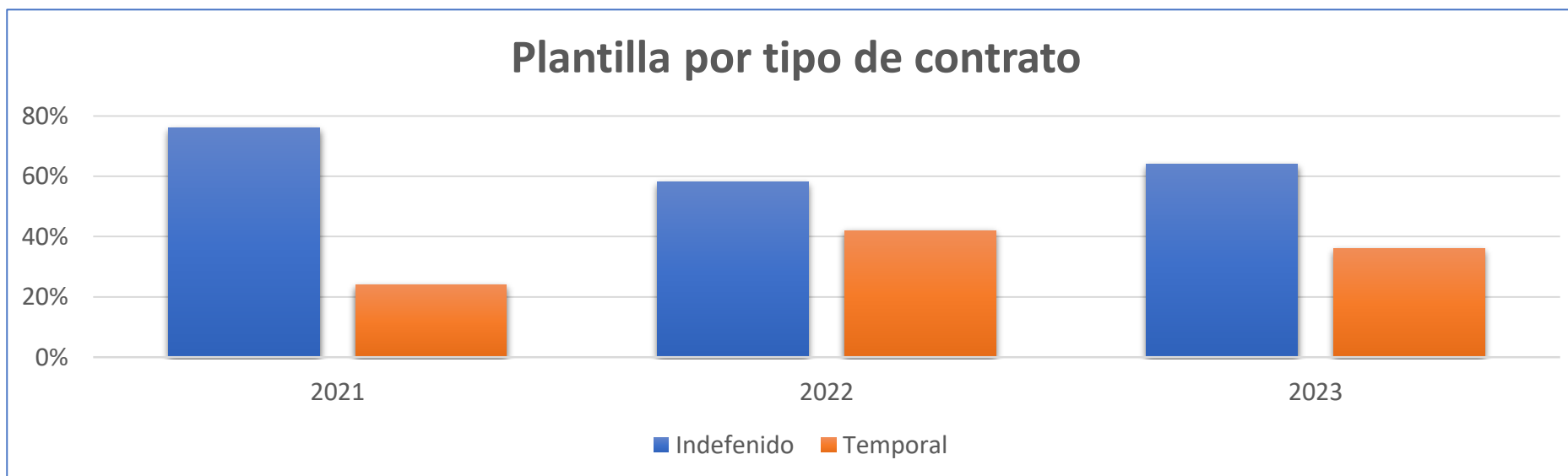
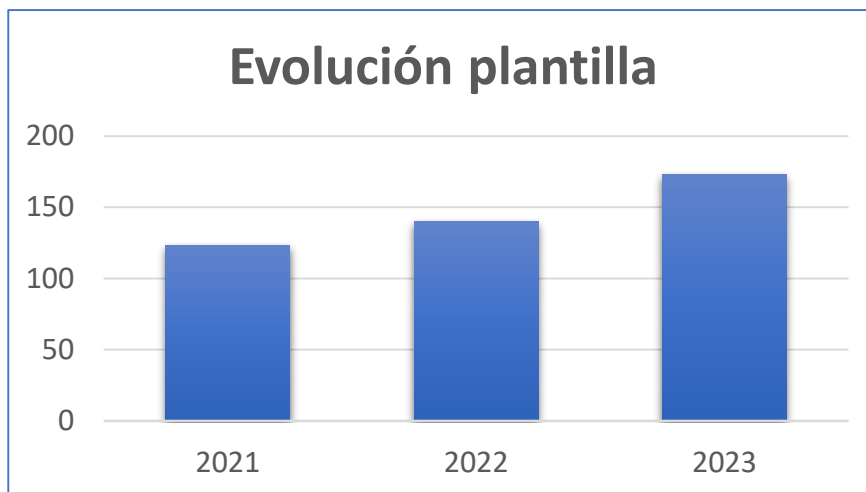


CANAL DE DENUNCIAS ANÓNIMO

Se ha implementado un canal de denuncias anónimo para recoger denuncias sobre conductas irregulares en la empresa. El canal está a disposición de todos los grupos de interés: empleados, proveedores, clientes, etcétera.



5.2. RECURSOS HUMANOS



6. NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

6.1. GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RESIDUOS

Uno de los pilares de la nueva gestión medioambiental es la puesta en marcha de un procedimiento de gestión responsable de los residuos producidos en el Hotel.

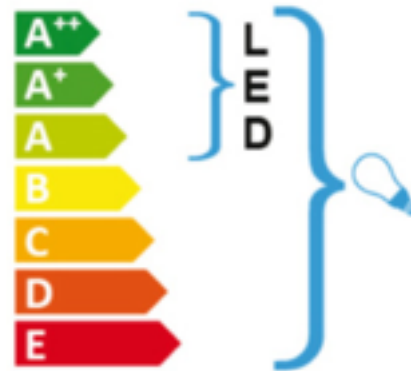
Esta gestión comienza con la instalación de contenedores de recogida separada de residuos por las zonas comunes del hotel y en el interior de los distintos departamentos productores. Posteriormente, se procede a la retirada por los distintos gestores de residuos, según su tipología. De cara a mejorar en cada ejercicio, el Hotel Royal Palm Resort & Spa se encuentra trabajando en el registro de la cantidad de residuos de cada tipo que se produce.



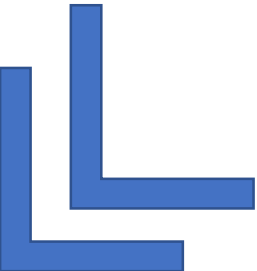
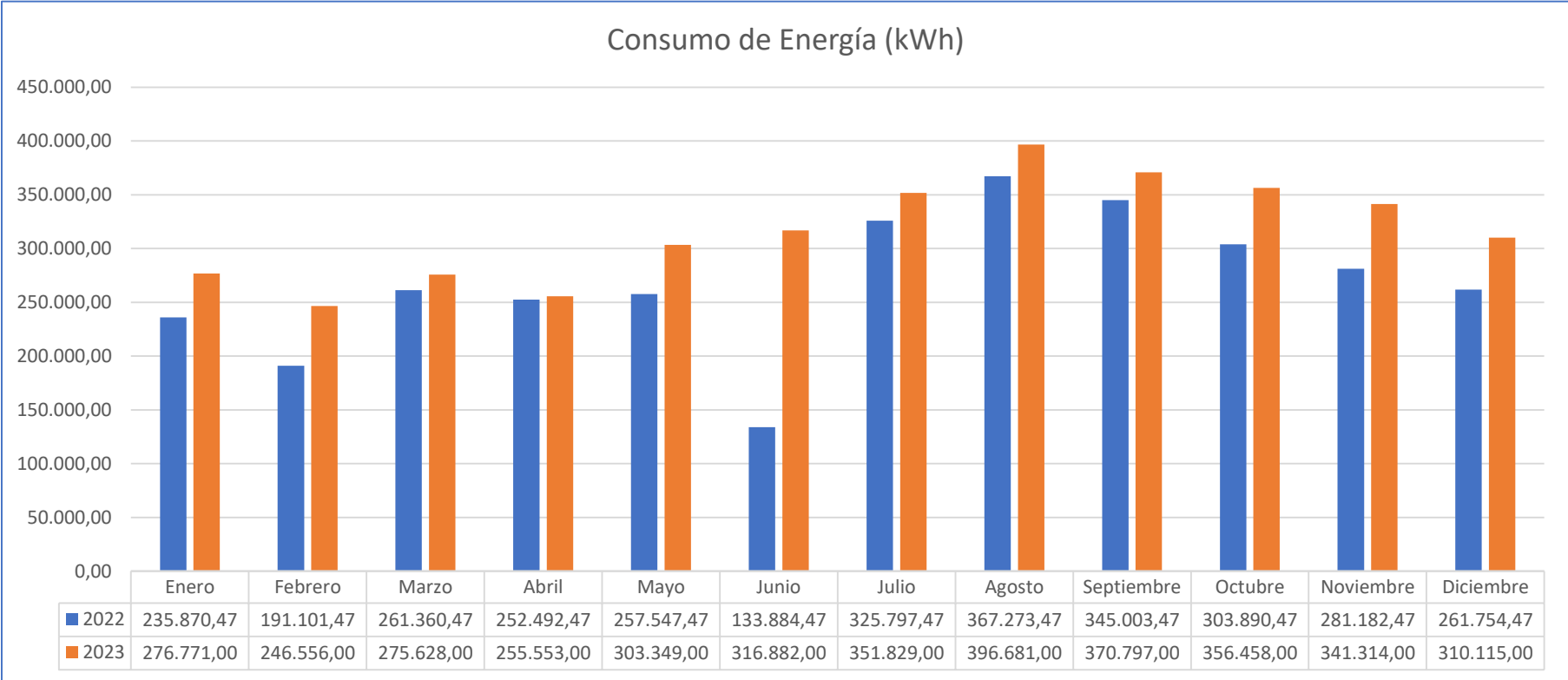
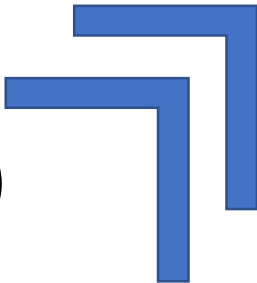
6.2. EFICIENCIA ENERGÉTICA Y REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE CO₂

Como medida para aumentar la eficiencia energética de los sistemas de iluminación se procedió a la instalación (desde el principio) de todas las lámparas por tecnología LED (Light-Emitting Diode). Esto, además de ayudar a la sostenibilidad económica del negocio, contribuye a la reducción de la huella de carbono.

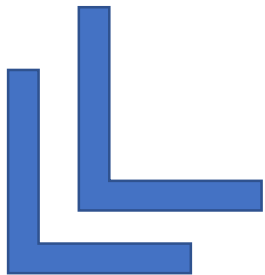
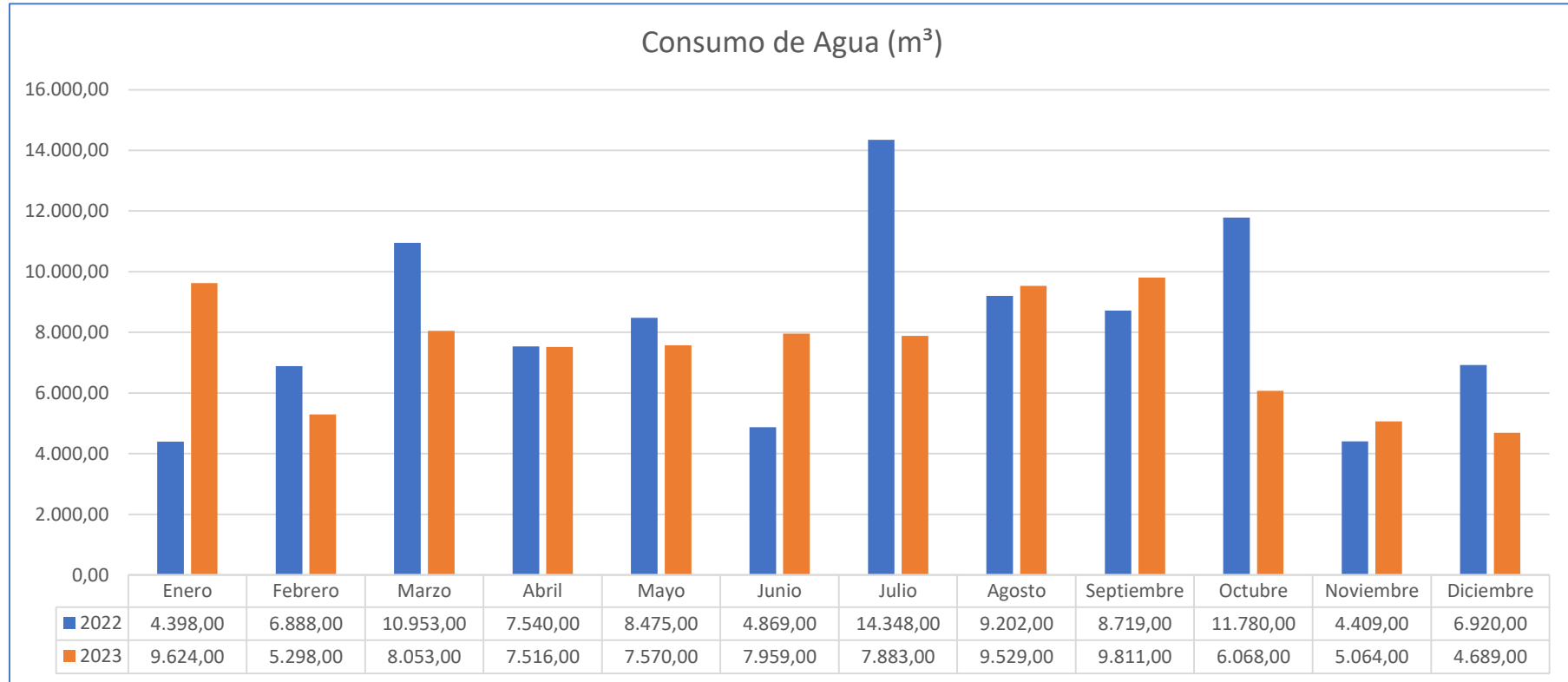
Las lámparas que se retiran, se gestionan como residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), siendo recogidos por un gestor autorizado.



INDICADORES DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (ELECTRICIDAD)



INDICADORES DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (AGUA)



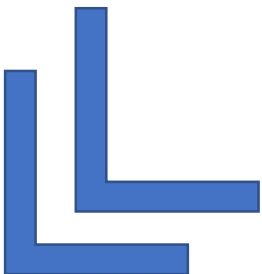


7. COCLUSIONES

Debido a las instalaciones modernas, automatizadas, maquinaria y dispositivos modernos que disponen de sistemas de programación y sistemas de autocontrol hay poca posibilidad de ahorro agua, energía y productos químicos, ya que sus consumos dependen, sobre todo, de la ocupación del hotel y las condiciones climáticas. Únicamente con formaciones constantes del personal al respecto del medio ambiente y un mantenimiento preventivo se puede ahorrar en agua, energía y productos químicos y reducir el impacto medioambiental.

También la información y comunicación al huésped para una participación mas directa en la protección del medio ambiente y valoren las acciones del establecimiento.

El aspecto clave para poder operar sostenible es la implantación de un sistema de gestión de calidad que conlleva procedimientos e instrucciones técnicas y seguimiento de los mismos, en todas las áreas del establecimiento.





royal palm

RESORT & SPA

www.royalpalmfuerteventura.com

info@royalpalmfuerteventura.com