royal palm
RESORT & SPA

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021

SOBRE ESTE INFORME.....Pág 3.

SOBRE NOSOTROS .....Pág 4.

PROYECTOS Y OBJETIVOS .....Pág 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 2021.

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 Raffaela 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 2021
47,67%

3. PROYECTOS Y OBJETIVOS

3.1. ACCIONES RELEVANTES DE 2021

En la siguiente tabla se recogen las acciones más relevantes en materia de sostenibilidad llevadas a cabo durante el año de 2021, acompañadas de una breve descripción.

ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
Creación del sistema QR	El sistema QR nos ha permitido reducir del uso de tóner y papel. Todas las cartas de los restaurantes y bares, información de bien bienvenida, carteles, etc... Se ofrecen ahora de forma digital.
Air acondicionado por zonas	El air acondicionado se ha puesto en marcha por zonas, lo que nos permite ahorrar electricidad.
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

- Cambio de amenities a productos reciclados

- Instalación de paneles solares.

3.3. OBJETIVOS 2022

Para el año 2022, el Hotel Royal Palm Resort & Spa se ha propuesto conseguir, al menos, el 50% de los siguientes objetivos

1 Comunicar a los clientes los principales indicadores de sostenibilidad.

2 Habilitar zona de hamacas para personas discapacitadas con movilidad reducida

3 Lograr la certificación GOLD de Travelife sobre sostenibilidad en hoteles y alojamientos

4 Incrementar la oferta gastronómica de productos locales

5 Seguir con nuestra colaboración con ONGs locales a través de donaciones de clientes y/o personal

6 Continuar con la formación de los empleados en materia de sostenibilidad

4. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Durante el año 2021, 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 VERANO (GASP)

Indicadores	2019	2020	2021
GRI	9,10	8,90	8,40
Habitación	9,70	9,60	9,50
Gastronomía	9,20	8,90	8,50
Entretenimiento	9,20	8,50	7,90
Servicio	9,30	9,10	8,70
Ubicación	9,20	8,70	8,80
Limpieza	9,60	9,50	9,60

B. REDES SOCIALES (RRSS)

El Hotel Royal Palm Resort & Spa mantiene su perfil de la red social **Facebook**. Allí se comparten contenidos de temática muy variada, desde actividades desarrolladas en el Hotel, hasta eventos que se llevarán a cabo. Actualmente la página cuenta con 8450 seguidores.

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:

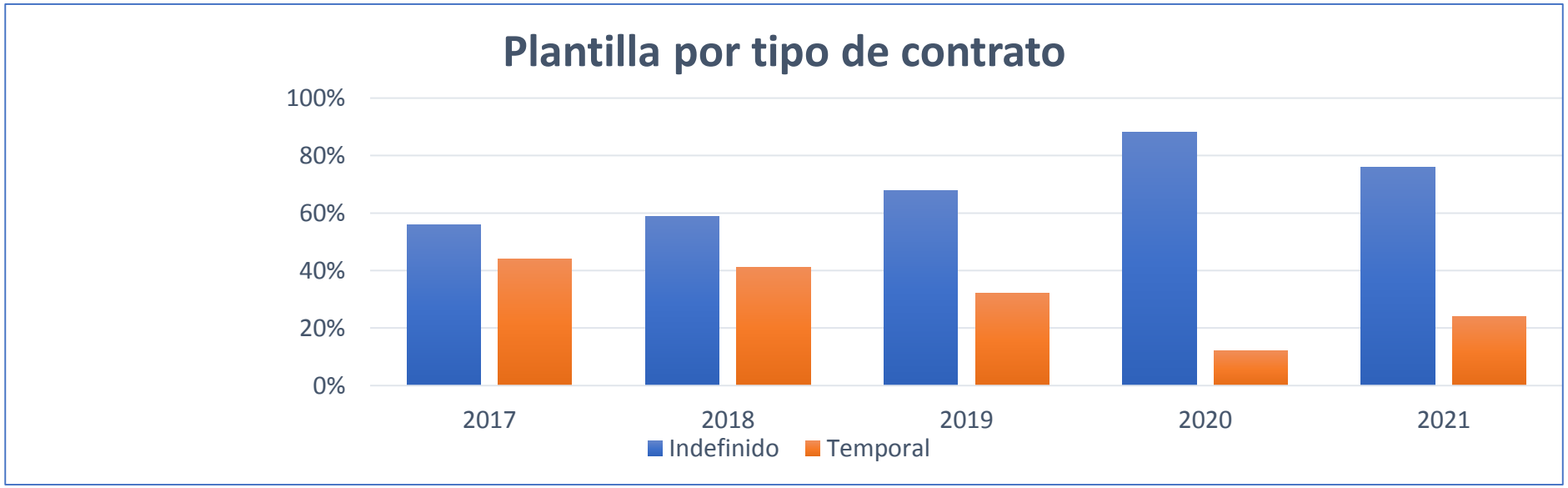
MANUAL DE BIENVENIDA PARA NUEVOS EMPLEADOS

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.

5.2. RECURSOS HUMANOS



6. NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

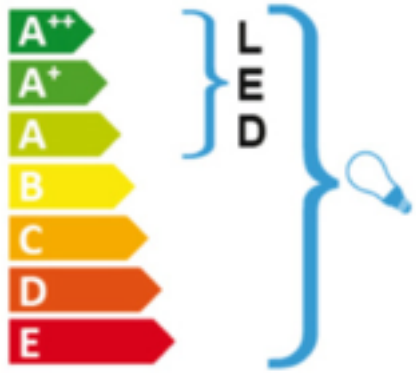
6.1. GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RESIDUOS

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.

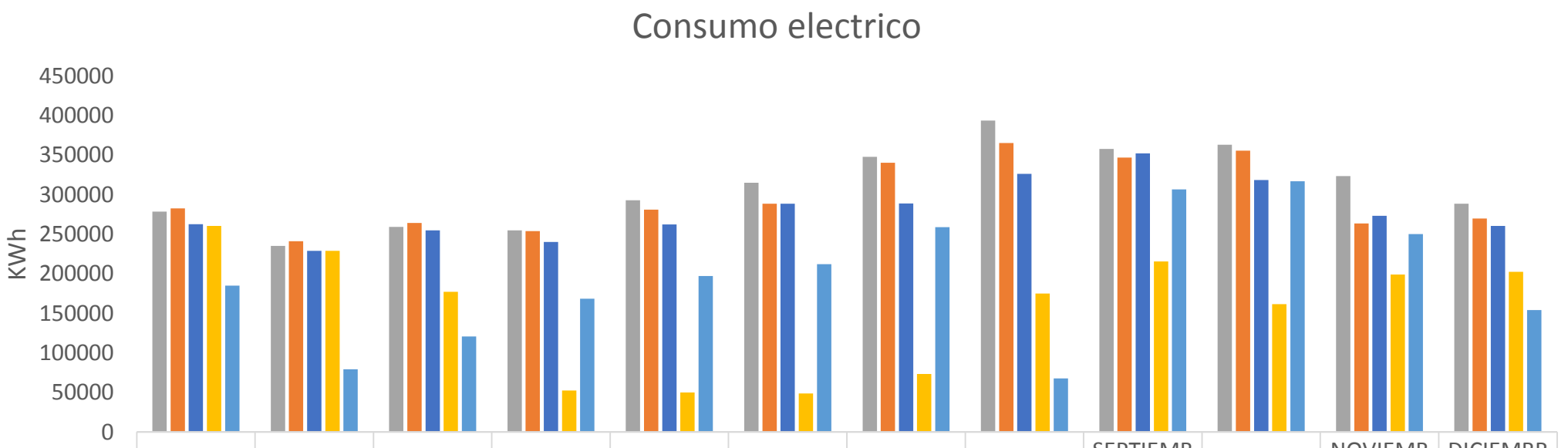
Esta gestión comienza con la instalación de contenedores de recogida separada de residuos por las zonas comunes del hotel y en el interior de los distintos departamentos productores. Posteriormente, se procede a la retirada por los distintos gestores de residuos, según su tipología. De cara a mejorar 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 CO_2

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.

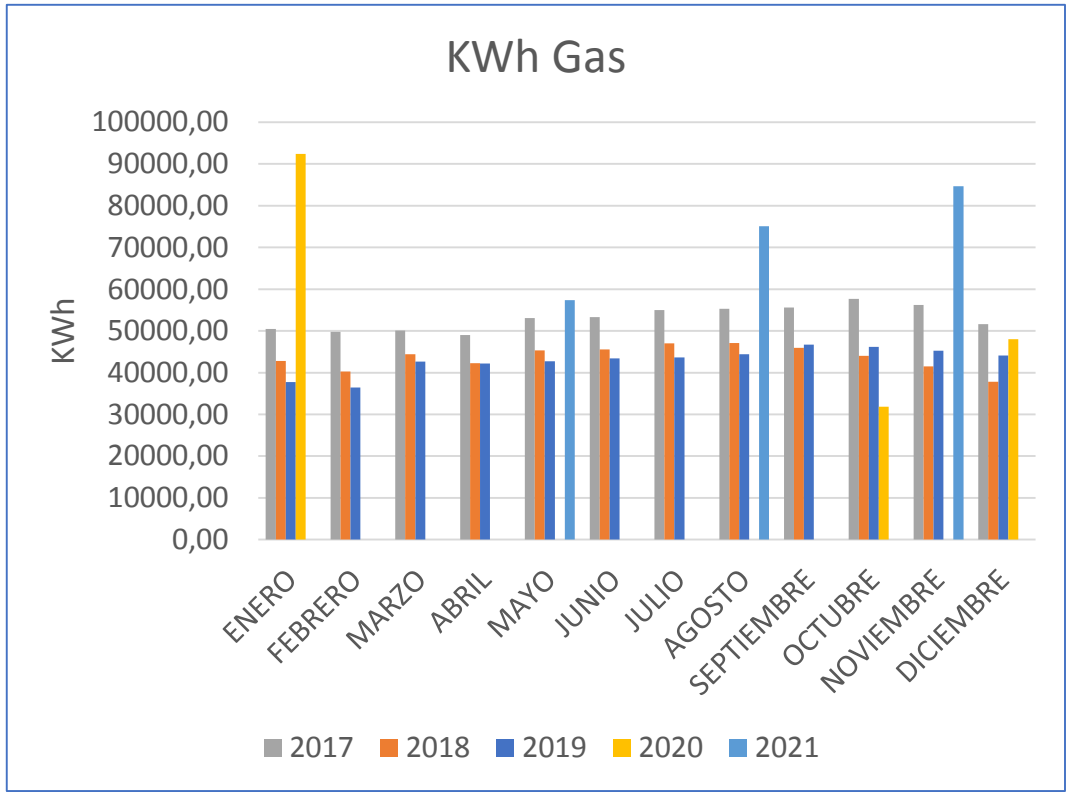


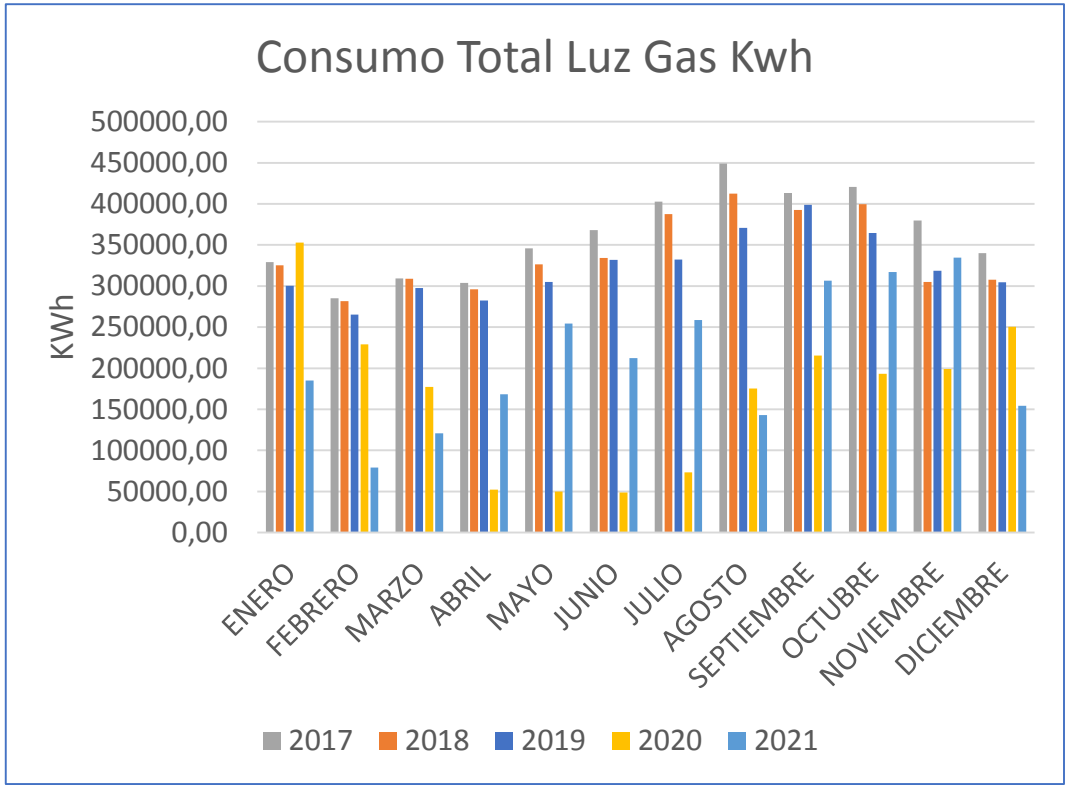
INDICADORES DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (ELECTRICIDAD)



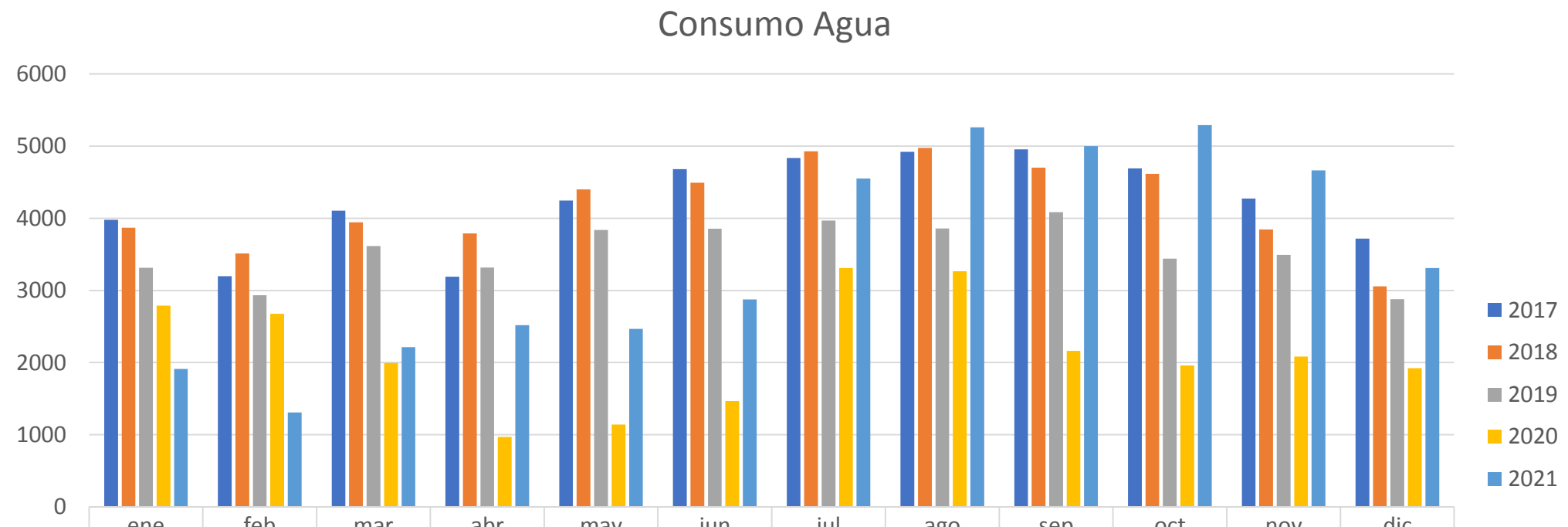
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2017	278688	235343	259328	254743	292877	314898	347822	393632	357586	363065	323371	288373
2018	282551	241142	264335	253894	281083	288549	340418	365221	346762	355531	263466	269750
2019	262700	229016	254965	240260	262474	288562	288749	326206	351998	318313	273199	260588
2020	260435	229016	177341	52347	50033	48795	73341	175126	215572	161553	199055	202395
2021	184916	79218	120841	168415	197046	212175	258803	67720	306694	316958	250044	154149

INDICADORES DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (GAS)





INDICADORES DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (AGUA)



	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
2017	3979	3198	4105	3191	4245	4682	4837	4923	4955	4692	4274	3718
2018	3869	3514	3944	3792	4400	4494	4929	4978	4702	4618	3846	3057
2019	3313	2935	3615	3319	3840	3855	3968	3859	4084	3442	3491	2877
2020	2789	2678	1993	968	1142	1465	3311	3267	2163	1961	2082	1921
2021	1913	1307	2212	2520	2468	2874	4551	5262	5001	5292	4664	3309

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 ahorra 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