

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2024

Hotel Royal Palm Resort & Spa



ÍNDICE

➤ SOBRE ESTE INFORME	Pág 3.
➤ SOBRE NOSOTROS	Pág 4.
➤ PROYECTOS Y OBJETIVOS	Pág 6.
➤ DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉ	Pág 9.
➤ NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	Pág 12.
➤ NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	Pág 14.
➤ CONCLUSIONES	Pág 18.

SOBRE ESTE INFORME

Constituye un orgullo para **Royal Palm Resort & Spa** poder contar 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 **2024**.



SOBRE NOSOTROS

Inaugurado en el año 2015, por la familia Di Meglio, procedentes de Ischia (Italia), el **Royal Palm Resort & Spa** es un hotel de 4 estrellas superior solo para adultos.

El hotel se caracteriza por su perfecta ubicación en la costa oriental de Fuerteventura, frente a la bellísima playa de Jandia. Su diseño contemporáneo y sus modernas y espaciosas instalaciones hacen del hotel el lugar perfecto para los que buscan unas vacaciones de playa en paz y tranquilidad.

El hotel forma parte de la empresa **Canarias Turística 2000**, junto al **Aparthotel Esquinzo y Monte del Mar**.

Actualmente, Doña Raffaella Di Meglio es la Directora General.



SOBRE NOSOTROS



NÚMERO DE
HABITACIONES

334



NÚMERO DE CAMAS

668



OCUPACIÓN MEDIA
2024

83,20%



PROYECTOS Y OBJETIVOS

ACCIONES RELEVANTES DE 2024

En la siguiente tabla se recogen las acciones más relevantes en materia de sostenibilidad llevadas a cabo durante el año de 2024, acompañadas de una breve descripción.

ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
Instalación de reductores de caudal en las duchas	Hemos instalado reductores de caudal en todas las duchas del hotel para reducir los consumos de agua.
Cambiado el 10% del menú a base de carne por platos vegetarianos	Hemos cambiado el 10% del menú a base de carne por platos vegetarianos para reducir las emisiones de CO2.
Gala benéfica	Realizamos una gala benéfica a favor de: Asociación de Fuerteventura de Familias de Personas con Alzheimer y Otras Demencias, Fundación Canaria de Apoyo a los Trastornos del Neurodesarrollo, Payasos de Hospital de Fuerteventura Hospitran, Asociación Española Contra el Cáncer
Colaboración con ONGs	A través de las donaciones de nuestros clientes, colaboramos todos los años con una ONG Italia Uganda. Esta recaudación va destinada para la construcción de una escuela hotelera en Kampala, Uganda.

PROYECTOS Y OBJETIVOS

ACCIONES EN CURSO

INSTALACIÓN DE PANELES SOLARES

El hotel se encuentra actualmente en proceso de instalación de un sistema de paneles solares, como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.

Este proyecto está pendiente de la aprobación correspondiente por parte del Ayuntamiento, por lo que su implementación definitiva se llevará a cabo una vez recibida dicha autorización.



PROYECTOS Y OBJETIVOS

NUESTROS OBJETIVOS PARA 2025

Para el año 2025, el Hotel **Royal Palm Resort & Spa** se ha propuesto conseguir, al menos, el **50%** de los siguientes objetivos:

1. Reducir las emisiones de CO2 derivadas del desperdicio alimentario en un 3%.
2. Reducir las emisiones de CO2 derivadas del lavado de toallas en un 2%.
3. Reducir el uso de productos químicos para los jardines en un 5%.
4. Aumentar el porcentaje de productos con certificación de sostenibilidad.
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.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Durante el año **2024**, al igual que en años anteriores, **Royal Palm Resort & Spa** continuó cuidando y fortaleciendo su relación con los distintos grupos de interés, conscientes de que el diálogo abierto y la colaboración son fundamentales para un crecimiento sostenible y responsable.

Desde nuestros huéspedes, proveedores y colaboradores internos, hasta las comunidades locales y entidades públicas, cada vínculo ha sido gestionado con un enfoque basado en la transparencia, el respeto mutuo y la creación de valor compartido.

A continuación, podemos ver algunas de estas relaciones con los principales actores.



DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

RELACIONES CON LOS CLIENTES

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	2022	2023	2024
GRI	8,54	8,92	8,85
Habitación	9,16	9,33	9,19
Gastronomía	8,33	8,88	8,45
Entretenimiento	7,50	8,45	8,38
Servicio	8,43	9,05	8,54
Ubicación	8,49	8,88	8,62
Limpieza	9,22	9,13	9,14

REDES SOCIALES

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.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL

El **Hotel 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:

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.

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.

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.

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:

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

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

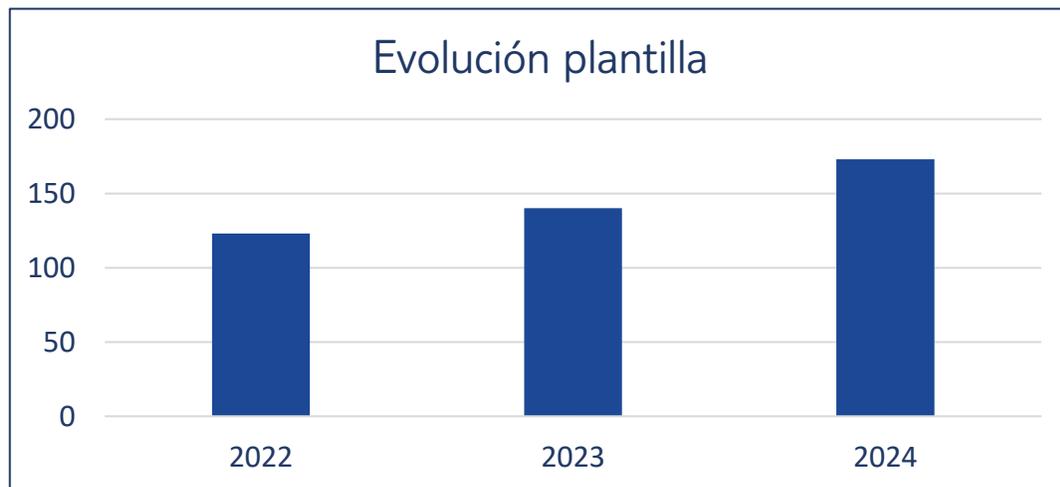
Para poder obtener información acerca de las inquietudes de los empleados, se ha instalado un Buzón de Quejas y Sugerencias. Con la recogida de estos datos, la Dirección puede dirigir con mayor eficacia las medidas para la mejora del clima laboral.

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.

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

RECURSOS HUMANOS



NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

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.

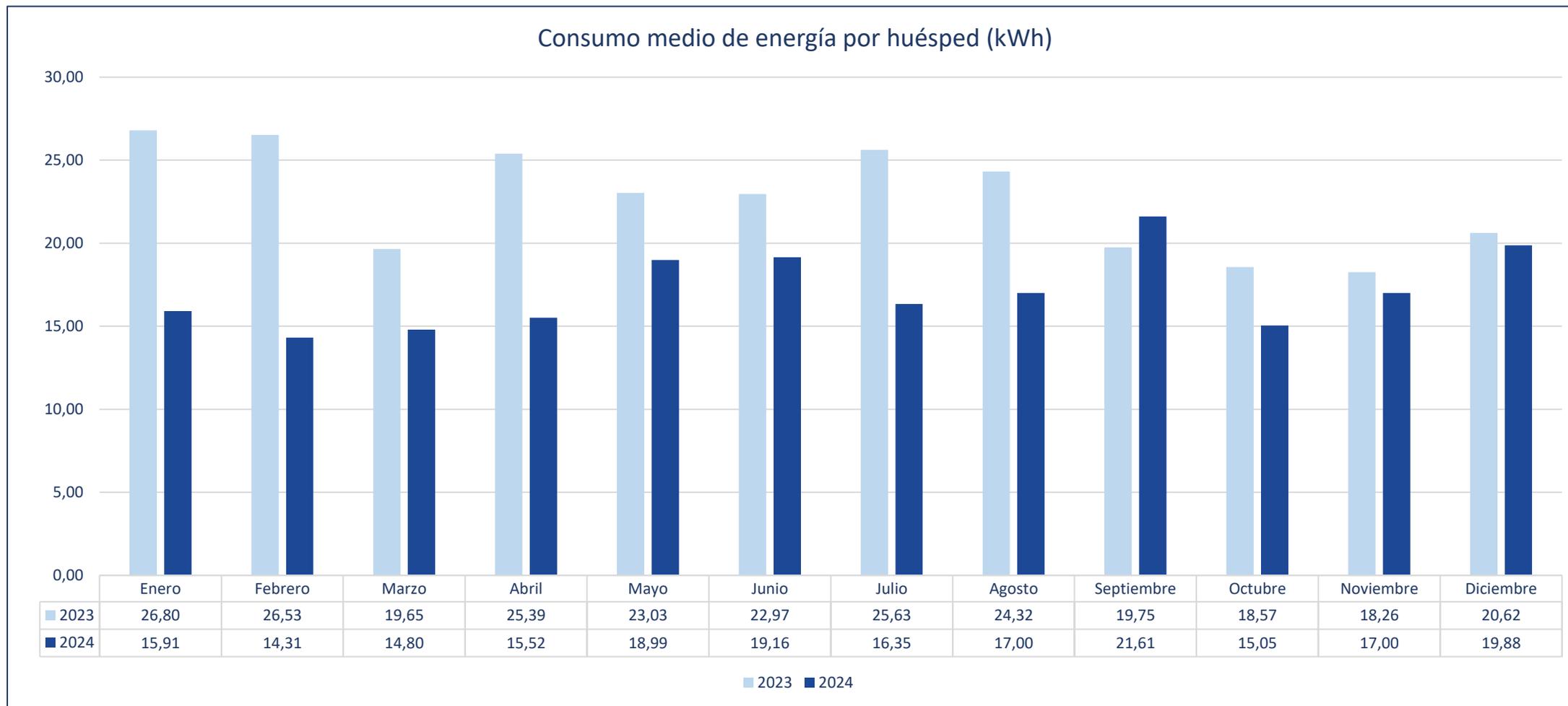
EFICIENCIA ENERGÉTICA Y REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE CO2

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.

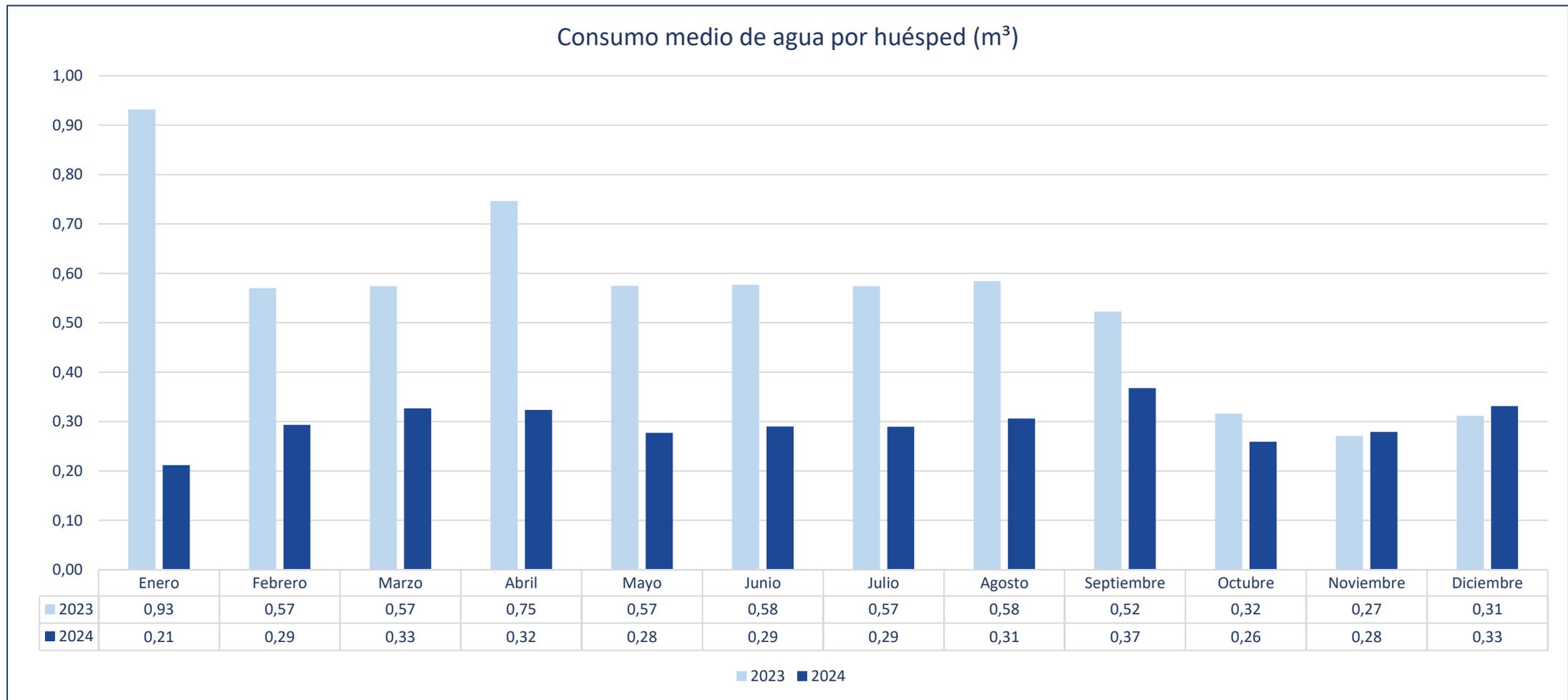
NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

INDICADORES DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (ELECTRICIDAD)



NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

INDICADORES DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (AGUA)



CONCLUSIONES

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 de 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 a los huéspedes, proveedores y demás grupos de interés, para una participación más 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 conlleve procedimientos e instrucciones técnicas y seguimiento de estos los mismos, en todas las áreas del establecimiento.



royal palm
RESORT & SPA

Royal Palm Resort & Spa

Avda. de los Pueblos, s/n - 35626 - Esquinzo

+34 828 120 150 | info@royalpalmfuerteventura.com | www.royalpalmfuerteventura.com