

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD



2023



Fdo. Dirección.  
ANDRÉS ZUMAQUERO GARCÍA

Elaborado el 17 de noviembre de 2023 / modificado 22/04/2024



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
POLÍTICA EMPRESARIAL .....	4
PARTES INTERESADAS.....	6
RESUMEN DE INICIATIVAS AMBIENTALES.....	7
CERTIFICACIONES .....	12
DESEMPEÑO AMBIENTAL.....	13
OBJETIVOS .....	14
SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PLAN.....	18
RUEGO A LAS PARTES INTERESADAS.....	18





## INTRODUCCIÓN

**Hotel 4\*Benalmádena Palace Spa**, ubicado en un marco incomparable de la Costa del Sol, popular por su bondad climática, es uno de los hoteles más completos para disfrutar de unas inolvidables vacaciones en familia.

Inaugurado en 2004 y equipado con una moderna infraestructura, Benalmádena Palace Spa es ideal para parejas y familias, dispone de 148 apartamentos y 34 estudios, cuenta con un personal cualificado, amable, cercano y cálido y ofrece un servicio integral de actividades orientadas siempre al máximo confort y bienestar del cliente.

**“Somos conscientes de que desarrollamos nuestra actividad en un entorno muy valioso y queremos contribuir a su conservación y protección en la medida de nuestras posibilidades”**

**Es por ello que con éste INFORME DE SOSTENIBILIDAD, desde AMO HOTELS pretendemos dar a conocer nuestros avances en sostenibilidad, tanto dentro como fuera de nuestro Hotel.**





## **POLÍTICA EMPRESARIAL**

En este sentido, los principios de gestión que marcan nuestra Política empresarial quedan definidos tal y como se muestra a continuación:

**AMO HOTELS busca FIDELIZAR A SUS CLIENTES y motivación de sus empleados con el menor impacto ambiental. Para nosotros lo más importante es dar/entregar a cada cliente recuerdos, momentos y EXPERIENCIAS felices que perduren en el tiempo y provoquen el deseo de volver al hotel y recomendarlo.**

Para el personal de Amo Hotels la prioridad es:

- **DAR RESPUESTA INMEDIATA** a cualquier cliente, en cualquier momento y en cualquier situación. Por este motivo, el equipo de dirección de Benalmádena Palace ayudará a lograr lo mejor de cada uno de sus empleados, estimular buen ambiente de trabajo, lograr las metas y fomentar la formación continua.
- **DISPONER DEL MEJOR EQUIPO HUMANO** posible, motivado y que comparta los mismos fines.
- Benalmádena Palace trabajará para conseguir **SER RECONOCIDO POR OFRECER SERVICIOS SEGUROS, INTEGRALES Y DE CALIDAD EN TODAS Y CADA UNA DE SUS ACTIVIDADES, TALES COMO ANIMACIÓN, INSTALACIONES, TRATO AL CLIENTE ...**

### **COMPROMETIDOS CON:**

- **EL MEDIO AMBIENTE.**, buscando siempre el equilibrio con un servicio de calidad y respetuoso con el medio. Gestionando y mejorando continuamente la eficacia de sus procesos a par que se minimizan sus impactos ambientales, a través de la sistematización, análisis y mejora de los procesos. **PREVENIR LA CONTAMINACIÓN.**
- **, LOS DERECHOS Y PROTECCIÓN DE LOS MENORES**
- **RESPECTO, RESPONSABILIDAD, COOPERACIÓN Y DESARROLLO CON LA COMUNIDAD LOCAL**
- **DERECHOS DE IGUALDAD DE LAS PERSONAS.**
- **CUMPLIR CON LA LEGISLACIÓN Y REGLAMENTACIÓN** que le sea de aplicación, así como otros requisitos que la Organización suscriba.
- **SEGURIDAD Y SALUD DE NUESTROS CLIENTES Y EMPLEADOS.**



## LA MISIÓN:

LA FELICIDAD DEL CLIENTE, la mejor experiencia de vacaciones y el mejor valor posible por su dinero, además de la motivación de sus empleados con el menor impacto ambiental.

## VISIÓN:

Benalmádena Palace persigue ser conocida como una organización LÍDER por su capacidad de innovación, calidad y fiabilidad de los servicios, generando satisfacción en sus clientes, colaboradores, proveedores y la sociedad-Benalmádena Palace buscará sin límite la FIDELIDAD del cliente, su REPETICIÓN y QUE NOS RECOMIENDEN, buscando ser el punto de encuentro en la Costa del Sol, por lo que “luchará” para poder disponer de los medios necesarios para medir y mejorar sus **objetivos tanto de Calidad como Ambientales**, cubriendo las necesidades y expectativas de los clientes.

## VALORES:

- **Visión conjunta:** Somos una organización que integra sus esfuerzos en alcanzar un objeto común de manera eficiente. Tomamos nuestras decisiones atendiendo a las ideas de todos y considerándolos efectos sobre los demás.
- **Transparencia:** Somos una organización abierta y accesible que facilita y comparte información. Nos comprometemos a comunicar nuestras actuaciones de forma comprensible y fiel a la realidad.
- **Adaptación a los cambios:** Somos flexibles, facilitamos los cambios y sabemos transformarnos y evolucionar. Nos incorporamos a los nuevos contextos sociales, tecnológicos y económicos.
- **Orientación al servicio:** Desempeñamos nuestro trabajo para responder a las necesidades de nuestros clientes.
- **Emprendimiento:** Somos proactivos en la detección y aprovechamiento de las oportunidades. Nos inspiramos en los mejores para ser referentes en cada ámbito de actuación.
- **Coherencia:** Asumimos la misión, visión y valores de la organización y nos comprometemos a ellos.



## PARTES INTERESADAS

Como partes interesadas entendemos todo aquel que interactúe con el Hotel.

Se han identificado las partes interesadas para así poder llevar a cabo de la mejor forma nuestro compromiso de sostenibilidad y poder identificar la mejor forma de ofrecer información relevante así como solicitar su colaboración para la consecución de nuestros objetivos de sostenibilidad.

Se incluye en el documento de identificación de partes interesadas la mejor forma de comunicación con ellos así como el tipo de información que debemos transmitir.

- **COLABORADORES ANFITRIONES** (así identificamos a nuestros empleados). En nuestro Hotel trabajamos con anfitriones que realizan su trabajo siempre desde la perspectiva de satisfacer las EXPECTATIVAS de nuestros Cliente durante su estancia, pre-post venta, acogiendo como lo haría un anfitrión en su casa . Son el pilar de la empresa y elemento esencial para cumplir con nuestro compromiso de sostenibilidad.
- **PROVEEDORES**  
De ellos esperamos que el servicio prestado sea el esperado, cumpliendo las expectativas en ellos depositados al iniciar relación con ellos, así como exigimos cumplan con toda normativa legal y valoramos las distintas normas y procedimientos de Calidad, **Sostenibilidad**, etc.  
Esperamos cumplan estándares calidad similares a los nuestros además del servicio adecuado, y precios competitivos.
- **SUBCONTRATAS**  
Ya sean empresas subcontratadas para aportar personal como por ejemplo como BCM, o realizar cualquier servicio (mantenimiento de algún tipo de maquinaria o instalación, auditorias de AAPPCC como BIO 9000), esperamos que realicen sus servicios conforme los acordado previo contrato, garantizando un buen trabajo y así proporcionarnos un buen servicio, cumpliendo además con toda normativa aplicable y valorando implementación de normas como ISO , **Sostenibilidad**, etc.



- **CLIENTES**

De ellos esperamos que nos escojan por nuestras recomendaciones y buenas reseñas, que repitan, que nos recomienden, que su estancia en nuestras instalaciones haya sido según sus expectativas y se hayan superado incluso.

Que comprendan las normas de convivencia y nos apoyen en la consecución de nuestros objetivos de sostenibilidad.

- **COMUNIDAD**

Todos los individuos , agrupaciones, entidades que nos rodean y forman parte de nuestro territorio, donde nos ubicamos y se ven afectados ( muy positivamente ) por el desarrollo de nuestras actividades ANIMAMOS DESDE ESTE DOCUMENTO VIVO cualquiera que desee darnos su opinión /valoración puede hacerlo en [rrhh@amo-hotels.com](mailto:rrhh@amo-hotels.com).

## RESUMEN DE INICIATIVAS AMBIENTALES

- ✓ **Eficiencia energética**
- ✓ **Buenas prácticas ambientales**
- ✓ **Gestión y separación de residuos en origen**
- ✓ **Control de vertidos**
- ✓ **Compras con criterios sostenibles**
- ✓ **Promoción de la gastronomía local**
- ✓ **Actividades de conservación del entorno**
- ✓ **Promoción activa del desarrollo sostenible**





Utilizamos bombillas led o bajo consumo, separamos y cuidamos nuestro programa de reciclaje y gestión de residuos, mantenemos nuestras instalaciones y equipos para optimizar y garantizar el buen funcionamiento, consumimos productos de la zona, como por ejemplo café con marca “sabor a Málaga”, y colaboramos con las distintas entidades como Cruz Roja, IES de la zona, etc.

Enumeramos algunas de las acciones en común que hemos realizado durante 2023.

**1. Recogida de residuos en la playa Santa Ana:**



**<https://youtube.com/shorts/fckQvubEC08>**

**Enlace a video con el resumen de la actividad.**

Esta actividad es muy importante por varios motivos:

- Retiramos residuos de la naturaleza
- Pasamos un buen rato entre compañeros y amigos, pues después de la recogida Dirección nos invita a una merienda para compartir. (Equipo)
- Formamos y concienciamos a compañeros y peques de la casa.



- Damos la oportunidad a los clientes de participar (Colaboración)
- Colaboramos a que nuestro pueblo sea más sostenible.

## 2. Donación de ropa de objetos olvidados sin reclamar (según procedimiento interno) a:



Además, nuestros clientes y compañeros de trabajo nos ceden pertenencias que no quieren, sabiendo que colaboramos en estos casos con distintas asociaciones.

Es por esto que reflejamos el agradecimiento a dichos clientes y compañeros comprometidos, que comparten nuestros valores y colaboran con nosotros en dichas actividades.



**3. Hemos colaborado en charlas de formación y graduación de alumnos de cursos en BENALFORMA (entidad de formación perteneciente al ayuntamiento), APOYANDO AL DESEMPLEO Y FORMACIÓN DE LAS PERSONAS MÁS DESFAVORECIDA DE NUESTRO PUEBLO.**

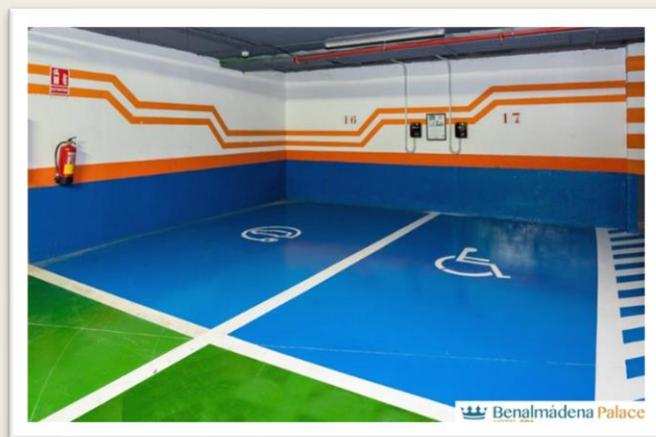
Tras estos encuentros se crean relaciones para más tarde dar como resultado colaboraciones de prácticas en nuestras instalaciones, por ejemplo este año varias personas quisieron hacer sus prácticas en el departamento de pisos con nosotros.



**4. La comida sobrante del buffet las donamos a una granja particular para su uso de compost o alimento a animales.**



- 5. Hemos colaborado y seguimos haciéndolo con entidades para realización de prácticas en empresa como YMCA, Cruz roja, Málaga acoge, etc. que ayudan a las personas con dificultad de incorporación laboral.**
  
- 6. Colaboramos con un convento cercano de clausura suministrando alimentos varios para las monjas que a su vez colaboran con personas necesitadas.**
  
- 7. Colaboramos con CUDECA, asociación que ayuda a dar cuidados paliativos a los enfermos de cáncer, cuyas instalaciones entre otros lugares se encuentran en nuestro municipio. Disponemos de una hucha en el mostrador de recepción donde se pueden hacer donaciones, tanto por clientes como por todo aquel que lo desee.**
  
- 8. Disponemos de parking con cargador eléctrico, y minusválidos, fomentando así el uso de automóviles eléctricos y la facilidad para quienes tienen dificultad de movilidad.**





## CERTIFICACIONES

**AMO HOTELS** dispone de las certificaciones en materia de calidad del servicio al cliente (**ISO 9001, Q-Calidad**), en materia de gestión ambiental (**ISO 14001**) y en materia de sostenibilidad turística (**Travelife**)



Todas estas certificaciones no hacen más que confirmar el buen camino a la hora de cumplir con nuestro desempeño de sostenibilidad y calidad en el servicio al Cliente.



## DESEMPEÑO AMBIENTAL

En **AMO HOTELS** medimos y hacemos un seguimiento periódico de las características fundamentales de nuestras operaciones que pueden tener un impacto significativo sobre el medio ambiente. Estos indicadores nos sirven como base para la valoración de la eficacia de las medidas que tomamos en relación con el desarrollo sostenible de nuestra actividad.

Ejem.

Resumen	Total por noche de huésped	por m <sup>2</sup> de GFA	Total <b>Marzo 2023</b> ↗	Diferencia	% de cambio	
Energía total (kWh)	98.762	8,25	6,43	215.681	-116.919	-54,21%
Consumo total de agua (m <sup>3</sup> )	1762	0,15	0,11	1979	-217	-10,97%
Total de residuos sólidos (kg)	19.126	1,6	1,25	15.626	+3500,1	+22,4%
Emissiones totales (kg CO <sub>2</sub> e)	28.503	2,38	1,86	80.429	-51.926	-64,56%
Emissiones netas totales (kg CO <sub>2</sub> e)	28.503	2,38	1,86	80.429	-51.926	-64,56%
Sustancia nociva para el medio ambiente (kg)	0	0	0	410	-410	-100%
Sustancia perjudicial para el medio ambiente (l)	178	0,01	0,01	1515	-1337	-88,25%
Alimentos de altas emisiones comprados (kg)	3810,4	0,32	0,25	3473	+337,38	+9,71%
Alimentos de altas emisiones comprados (l)	226,64	0,02	0,01	698	-471,36	-67,53%
Artículos de plástico de un solo uso comprados	10.406	0,87	0,68	10.210	+196	+1,92%



## OBJETIVOS

- El hotel ha desarrollado su programa ambiental y de sostenibilidad donde se han establecido responsabilidades y plazos de finalización
- Todos los empleados y la dirección del hotel están comprometidos en la implementación del programa medioambiental/ sostenible.
- Se establece el plan de acción pertinente para su finalización, que además se evalúa y se establecen acciones correctivas para una mejora.
- Responsabilidad general de la implementación y el logro de los objetivos del programa de sostenibilidad recae en el Gerente del Hotel y el Equipo de Sostenibilidad

Una vez evaluados los aspectos cuyos impactos son significativos, (se dispone de la documentación en soporte Word, en PC ) y estudiado los datos /registros hemos establecido los siguientes objetivos :





## OBJETIVO 2

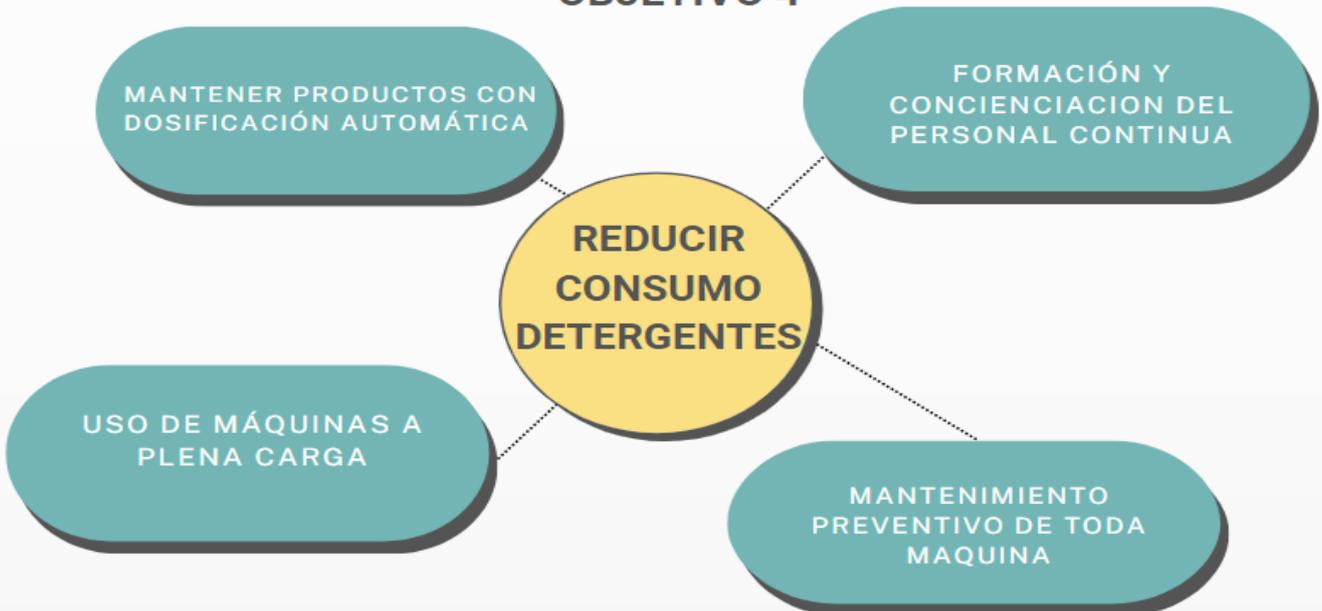




### OBJETIVO 3



### OBJETIVO 4





## OBJETIVO 5



## OBJETIVO 6





## SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PLAN.

Cada sponsor llevará a cabo un seguimiento de las acciones planificadas, y de sus efectos a través de los datos mensuales del sistema de indicadores.

El Comité de Gestión en sus reuniones hará un seguimiento de la evolución y grado de consecución de los objetivos ambientales, definiendo, en caso necesario, las modificaciones precisas.

## RUEGO A LAS PARTES INTERESADAS

**Solicitamos encarecidamente a todas las partes interesadas, clientes, proveedores, empleados, subcontratas y comunidad, nos apoyen en la consecución de nuestros objetivos de sostenibilidad, así como realicen un buen uso responsable de los suministros ( agua, luz, et.)y elementos de nuestra “casa”**

**GRACIAS**



**“APOSTANDO POR UN MUNDO SOSTENIBLE”**