
**TUI SENSIMAR NATURA PALACE
INFORME SOSTENIBILIDAD
2018-2017**



TUI SENSIMAR

ENERO 2019

DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN



Hipotels es una cadena hotelera familiar con un crecimiento moderado, que busca ofrecer la mejor calidad en servicios, instalaciones y ubicación.

Es una compañía de gestión hotelera orientada al turismo vacacional europeo del segmento medio-alto. La calidad de nuestro producto y la completa gama de prestaciones que ofrecemos, acompañadas de una óptima relación calidad-precio, nos ha hecho consolidarnos como una marca de confianza y una referencia en el sector.

Nuestra principal preocupación consiste en satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de nuestros clientes a través de un sistema de trabajo en la que prima la prevención, detección, corrección y mejora continua de nuestros procesos.

Conscientes de la limitación de los recursos naturales, de los impactos medioambientales asociados al desarrollo de nuestra actividad y con el fin de contribuir a un desarrollo sostenible, nos sumamos al compromiso de proteger y conservar el medioambiente.

Para ello hemos establecido un Sistema de Gestión que nos conduzca a la consecución de nuestros objetivos orientados a la mejora de los resultados. Atendiendo siempre a los siguientes principios de actuación:

- ✓ Fomentar la formación y motivación de nuestro equipo humano para asegurar el buen funcionamiento de la actividad que desarrolla, así como su participación en la protección y conservación de la naturaleza.
- ✓ Velar por la seguridad y salud de nuestros clientes y trabajadores dando cumplimiento a las prescripciones establecidas por la ley en materia de prevención, así como, aspirar a mejorar las condiciones de vida laboral de nuestros trabajadores.
- ✓ Prevenir la contaminación en su origen adoptando medidas como minimizar la generación de residuos facilitando su reutilización y reciclado, así como adecuar nuestras instalaciones para optimizar los consumos energéticos y asegurar el uso racional del agua.
- ✓ Revisar y evaluar periódicamente el cumplimiento de los principios establecidos en nuestra política, los objetivos, así como el resto de los elementos del Sistema de Gestión.
- ✓ Informar a nuestros clientes así como a cualquier persona o entidad que lo requiera, de los aspectos medioambientales relativos al uso y disfrute de nuestras actividades, productos y servicios.

Para todo ello garantizamos que nuestra organización cumplirá en todos los ámbitos con la legislación y reglamentación aplicable, en el ámbito social, laboral, medioambiental y de Derechos Humanos, así como otras acciones de carácter voluntario encaminadas a mejorar la vida de nuestros empleados, las comunidades en las que operamos y de la sociedad en su conjunto.

El Presidente
Juan Llull

PRESENTACIÓN, OBJETIVOS Y ALCANCE



Presentamos el **informe de sostenibilidad de 2018-2017** de **TUI Sensimar NATURA PALACE** en el que se informa del desempeño social y ambiental.

Los objetivos de esta memoria son:

- Poner en valor la labor hasta ahora desarrollada en responsabilidad social.
- Satisfacer las expectativas de información a nuestros grupos de interés
- Incorporar objetivos de mejora para el periodo 2020/2019 actuando como una guía de mejora continua.
- Fortalecer la dimensión responsable de nuestra empresa actuando como valor diferenciador y competitivo.

El contenido de esta memoria es consecuencia de la reflexión y apuesta por la mejora continua realizada por la dirección y los empleados de TUI Sensimar Natura Palace, teniendo en cuenta los objetivos y valores corporativos.

Para atender cualquier duda en la interpretación del informe o ampliar información, contacte con nuestra organización a través del email dir.naturapalace@hipotels.com

PREMIOS DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD



DESEMPEÑO AMBIENTAL OBJETIVOS 2018-2017 INDICADORES



Programa de Ahorro de consumo de agua

- Grifos Ecológicos para el ahorro de agua.
Atomizadores en todos los grifos, en todas las habitaciones de clientes y zonas de personal.
- WC cisterna de doble descarga, con el ahorro de agua que conlleva.
- Disminuimos zona de jardines con riego por aspersión y aumentamos riego por goteo
- Seguimiento exhaustivo de las zona de riego
- Plantas de ornamentación autóctonas en jardines que precisan poco riego



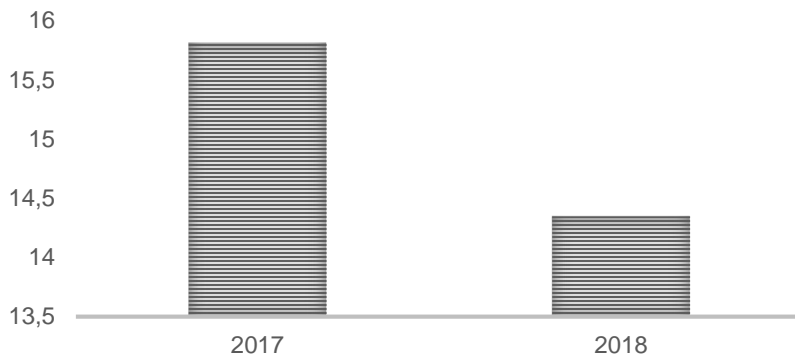
Programa de Ahorro de Energía

- Luces LED (que no contienen Mercurio) en lugar de las lámparas halógenas tradicionales.
- La electricidad en la habitación solo funciona con tarjeta.
- El AA se detiene automáticamente cuando la puerta de la terraza se abre.
- Alarmas en las cámaras Frigoríficas para que no queden abiertas

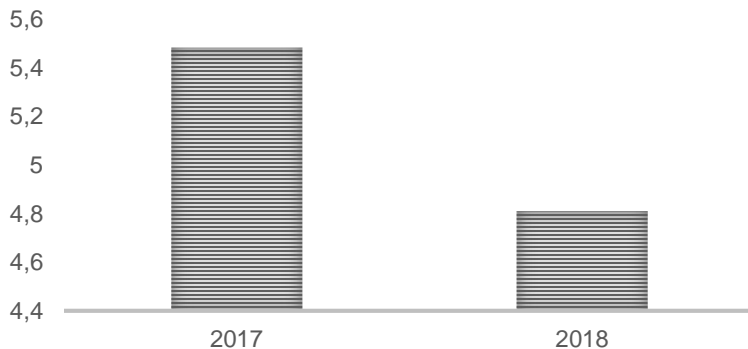
DESEMPEÑO AMBIENTAL OBJETIVOS 2018-2017 INDICADORES



CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA KWH/ESTANCIA



CONSUMO DE PROPANO KWH/ESTANCIA



OBJETIVO PERIODO **2018,**

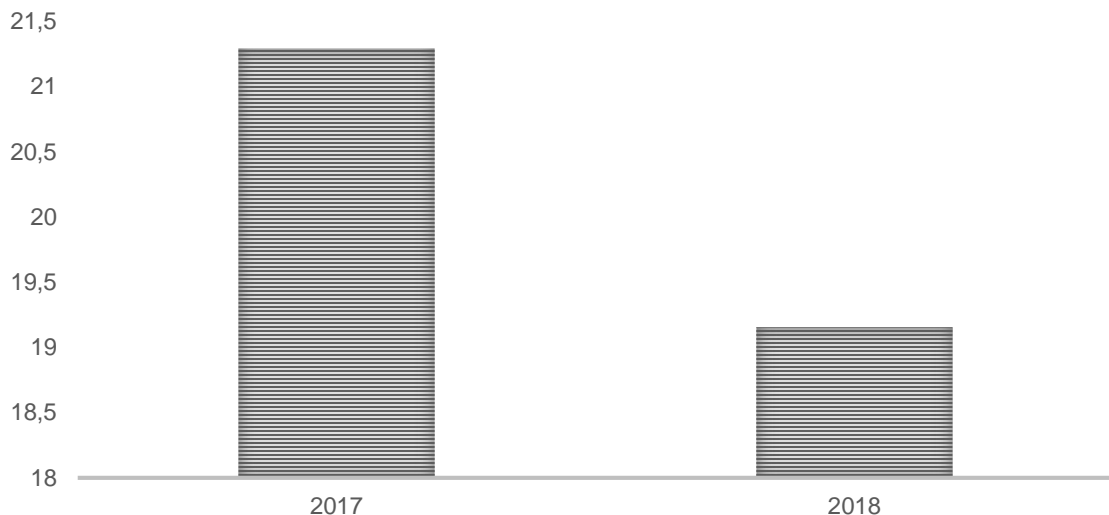
Reducir el consumo eléctrico por estancia:
Este 2018, se ha reducido en un 9% respecto de 2017, se están instalando luces led en zonas de personal y zonas nobles y habitaciones. Este 2018 se han instalado alarmas en las cámaras frigoríficas y se trabaja en la sensibilización de los trabajadores.

En cuanto al gas propano, este también se ha reducido en un 12%

DESEMPEÑO AMBIENTAL OBJETIVOS 2018-2017 INDICADORES



CONSUMO ENERGÉTICO GLOBAL KWH/ESTANCIA



Si tenemos en cuenta el consumo energético global del 2018, se sitúa en 19 kWh estancia, respecto a 2017 se ha reducido en un 10%, se considera un resultado muy satisfactorio. Cabe destacar que en 2018, se se ha contratado a un suministrador energético con energía proveniente 100% renovable



Certificado Energía 100% Verde

Fenie Energía, S.A. y la CNMC certifican que la energía eléctrica suministrada a:

CLUB LANZAROTE, S.A.

HOTEL NATURA PALACE & SPA

*Es de origen 100% renovable,
contribuyendo de esta forma a la protección del medio ambiente.*

Fenie Energía, S.A. sólo comercializará al consumidor energía verde certificada. Por lo tanto, se habrá inyectado en la red tanta electricidad, proveniente de instalaciones productoras de electricidad de origen renovable, cogeneración o residuos en una cantidad equivalente al consumo eléctrico del consumidor.

Periodo Año 2018



fenie energía



COMISIÓN NACIONAL DE LOS
MERCADOS Y LA COMPETENCIA

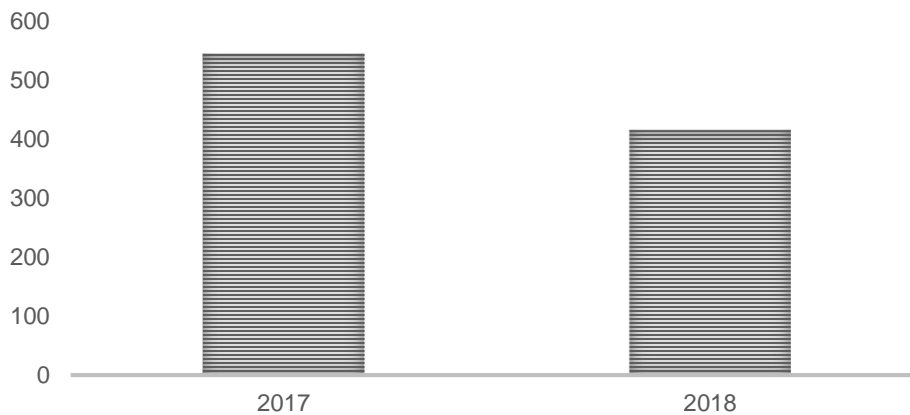
ELECTRICIDAD

- No existe electricidad en la habitación a menos que inserte la llave en la ranura que se encuentra en la entrada. (seguridad y economía) Nuestras instalaciones están equipadas en su mayoría con bombillas de bajo consumo (economizan el 80% de energía y duran 8 veces más).
- En temporada baja, intentamos alojar a todos nuestros huéspedes en el mismo ala del hotel, evitando encender luces y aires acondicionados innecesariamente.
- Se dispone de placas solares, energía solar térmica, para calentar el agua de las piscinas y agua caliente sanitaria.
- Se dispone de un sistema de tele gestión energético para mayor control de:
 - Iluminación interior y exterior
 - Aire acondicionado/ climatizadores
 - Aljibes
 - Piscinas
 - Calderas y placas solares

DESEMPEÑO AMBIENTAL OBJETIVOS 2018-2017 INDICADORES



CONSUMO DE AGUA EN LITROS/ESTANCIA



- El consumo de agua en 2018 se ha reducido en 23%, dado que se están cambiando progresivamente las dobles descargas de los baños, y se ha mejorado el seguimiento de consumos y control de fugas, a parte de la formación del personal, (ajustar al máximo tren de lavado, lavadoras, aviso de fugas...)

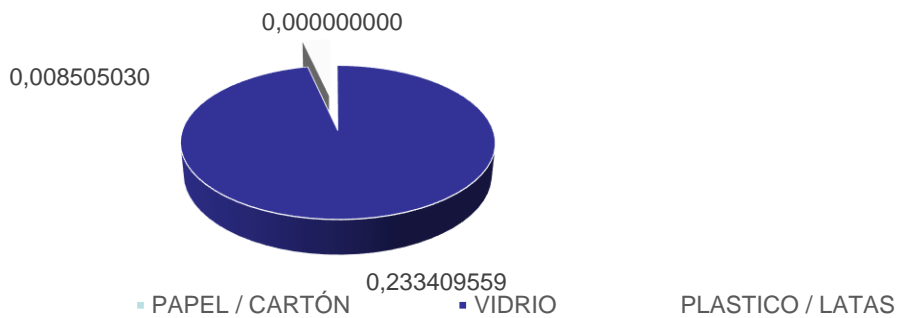
AGUA

- Hemos instalado pulsadores de doble descarga en todas nuestras cisternas de los cuartos de baño de las habitaciones y de las áreas públicas del Hotel.
- El cambio de toallas se realiza bajo solicitud del cliente (si el cliente deja las toallas colgadas, significa que todavía está en condiciones de ser utilizada nuevamente). El cambio de las sábanas en las habitaciones ocupadas se realiza cada 3 días, y a petición del cliente, se cambiará con mayor frecuencia.
- Los grifos están con ahorradores de agua y los lavavajillas están dotadas de dosificadores para ahorrar el consumo de agua.
- Se hace un seguimiento de los contadores de agua, que están sectorializados por zonas con el objetivo de detectar posibles fugas de agua

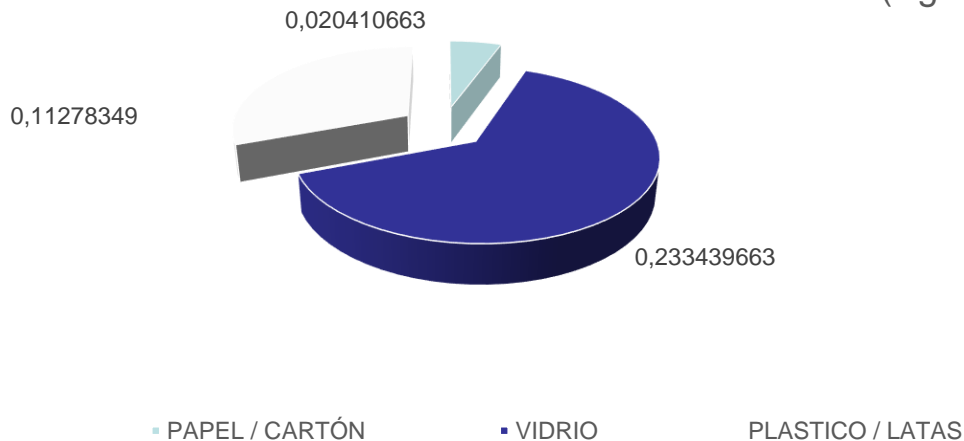
DESEMPEÑO AMBIENTAL OBJETIVOS 2018-2017 INDICADORES



GENERACION DE RESIDUOS 2017



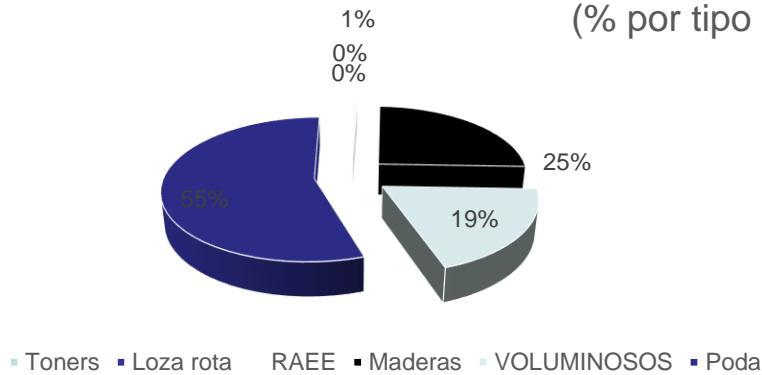
GENERACION DE RESIDUOS 2018(Kgr./Est.)



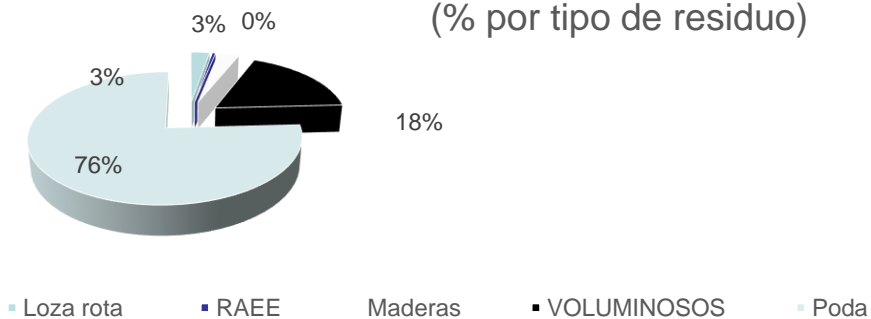
DESEMPEÑO AMBIENTAL OBJETIVOS 2018-2017 INDICADORES



GENERACION DE RESIDUOS 2017
(% por tipo de residuo)



GENERACION DE RESIDUOS 2018
(% por tipo de residuo)



RESIDUOS

- Separamos nuestros residuos y los echamos en los eco puntos respectivos (amarillo, verde y azul).
- Separamos y gestionamos los residuos peligrosos y especiales, a través de empresas gestoras autorizadas, Reutilizamos el papel para blocs de notas.
- Reutilizamos ropas utilizadas para paños de limpieza.
- Los equipos que se agotan (tinteros de impresoras, bombillas fundidas, pilas etc...) se devuelven a los proveedores acreditados.
- Los aceites culinarios utilizados que provienen de nuestra cocina, se vierten en recipientes apropiados y se devuelven a un proveedor acreditado.
- Incentivamos la “no impresión” de los correos electrónicos.

DESEMPEÑO AMBIENTAL

OBJETIVOS 2020-2019



TUI SENSIMAR

REDUCCIÓN CONSUMO DE AGUA en 5% respecto de 2018

- **Pasar de 415,53l/estancia a 394,75l/estancia**
- Seguir con la formación de buenas prácticas con el personal (ajustar al máximo tren de lavado, lavadoras, aviso de fugas...)
- Mejorar el seguimiento con contadores, y arreglo de fugas,
- Ir cambiando progresivamente los pulsadores de doble descargar en WC
- Ir cambiando a platos de ducha
- Nuevo tren lavado menor consumo

REDUCCIÓN CONSUMOS ENERGÉTICOS RESPECTO 2018

- **Reducir un 2,5% consumo de energía eléctrica pasar de 14,34kWh/estancia a 13,98kWh/estancia**
- **Mejoras a implementar EN ENERGÍA ELÉCTRICA:**
 - estudiar cambiar la planta enfriadora con recuperación de calor
 - Continuar con la sustitución de iluminación a LED en las habitaciones y en zonas de personal mejorar la eficiencia de la iluminación
 - Buenas prácticas del personal
- **Reducir un 1,5% consumo de propano pasar de 4,8 kWh/estancia a 4,7kWh/estancia**
- **Mejoras en la parte de consumo propano**
 - instalar contador de gas en cocina
 - contratar un mantenimiento más exhaustivo de las placas solares
- Trabajar en la formación, sensibilización e implicación del personal:
 1. Elaborar nueva cartelería ambiental propia de Hipotels
 2. Elaborar manuales de buenas prácticas ambientales propia de Hipotels
 3. Difundir un decálogo de buenas prácticas en la vida diaria para todo el personal

COMPROMISO SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS Y LAS COMUNIDADES LOCALES DE HIPOTELS

- ✓ Crear entornos de trabajo donde impere la confianza y el respeto a la dignidad de las personas, la cordialidad y el esfuerzo del trabajo en equipo. HIPOTELS no tolera ninguna forma de acoso basada en cualquier característica protegida por las leyes vigentes
- ✓ Garantizar la igualdad de oportunidades y se compromete a poner los medios para ayudar a toda la plantilla a su desarrollo profesional y personal; Así mismo no se permite ningún tipo de discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, ideas religiosas, políticas o sindicales, sexo, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares.
- ✓ Trabajar para la integración de la diversidad y complejidad de sus recursos humanos, al mismo tiempo que se garantiza la aplicación colectiva de una misma normativa interna.
- ✓ Contribuir de forma positiva al desarrollo de las comunidades locales donde opera, realizando acciones sociales para mejorar la calidad de vida, y hacer respetar el valor de la cultura y las tradiciones locales, actuando como transmisores hacia los clientes de HIPOTELS
- ✓ Relacionarse con proveedores de bienes y servicios de forma ética y lícita; Todo proveedor debe cumplir con la normativa vigente
- ✓ Asegurar la protección y seguridad de los menores en todas las actividades e instalaciones.

DESEMPEÑO SOCIAL

ACCIONES

INDICADORES



Programa Social Externo

- Convenio con la ULPGC/EUTL
- Contratación de personal de Grevislan (integración de personas con minusvalía)
- Colaboración con el Ayuntamiento de Yaiza con los voluntarios para limpieza Medioambiental
- Colaboración con Asociación Sara
- Colaboración con ASOLAN para Turismo Sostenible
- Cena temática Regional
- Cursos gastronómicos
- Clases de español



Programa Social con el Personal

- Cestas de personal
- Promociones internas
- Reunión Anual entre Dirección y los trabajadores
- Cena de Navidad
- Sorteo Premios Navidad
- Buzón de Sugerencias
- Posibilidad de Vivienda para Personal Fijo

DESEMPEÑO SOCIAL ACCIONES INDICADORES



Ratios de personal:

	Mujer	Varón	SUMA
2013	51	58	109
2014	48	53	101
2015	51	51	102
2016	57	56	113
2017	59	68	127
2018	62	72	134

Coexistencia social:

	ESPAÑOLA	EXTRANJEROS	Suma:
2013	57	52	109
2014	50	51	101
2015	54	48	102
2016	62	51	113
2017	71	56	127
2018	80	54	134

Promociones internas:

	Mujer	Varón
2014		1
2015	1	3
2016	3	4
2017	3	4
2018	4	2

Contratos fijos discontinuos*/eventuales: Días abiertos por año

	EVENTUALES	FIJOS	SUMA
2013	54	55	109
2014	46	55	101
2015	51	51	102
2016	55	58	113
2017	66	61	127
2018	69	65	134

DESEMPEÑO SOCIAL ACCIONES INDICADORES



TUI SENSIMAR

Accidentes: enfermedad:

Baja por

Nº DE ACCIDENTES	
2013	9
2014	8
2015	8
2016	16
2017	12
2018	18

Nº DE BAJAS TOTALES	
2013	34
2014	38
2015	40
2016	51
2017	52
2018	69

FORMACIÓN PERSONAL 2013 – 2019

2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Atencion al cliente	Sistema APPCC	Calidad y norma ISO 9001	Riesgos del puesto	Gestion control financiera	Avalon	Gestion ambiental
Prevencion riesgos laborales	Ges y emerg ambientales	PRL Online	Prevencion Riesgos laborales	Enologia	Atencion al cliente	Alta dirección ejecutiva
Sistema APPCC	Planes generales de higiene	Gestion ambiental Travelife	Curso Ingles	Seguridad contraincendios	Ley de proteccion de datos	Prevencion Legionela
Seguridad Contraincendios	Experto en sistema creta y nominas	Coaching	Ley de protección de datos	Contraincendios	Alta direccion ejecutiva	Espacios Confinados
Riesgos del puesto de trabajo	Limpieza Diversey	Gestion prevencion riesgos laborales		Master direccion empresas superior	Mantenimiento de piscinas	Primeros Auxilios
	PRL Online	Excelencia, mejora y calidad		Decoracion floral eventos y hoteles	Gestion del cambio	
	Riesgos del puesto de trabajo			Riesgos del puesto	Plan de emergencia	
	Sietetica y nutricion					
	Plan de emergencia					

DESEMPEÑO SOCIAL ACCIONES INDICADORES



8 de Marzo 2019 – Celebración de día Internacional de la Mujer.



Formación de Jefes y segundos en gestión de equipos. 2019



Premio al departamento de Pisos con mayor índice de mejora en satisfacción del cliente. 2019

DESEMPEÑO SOCIAL ACCIONES INDICADORES



Premios obtenidos en la cena de Personal 2019.



**Durante la subasta hemos recaudado 357€ para el TUI Care Foundation.
Octubre 2019**

