

INFORME DE PROGRESO DE SOSTENIBILIDAD

Presentación

El hotel Parque la paz se encuentra en Playa de las Américas, municipio de Arona, en sur de Tenerife, lo que le permite disfrutar del sol y de una magnífica temperatura todo el año.

Su espléndida situación hace que sea un lugar incomparable y la mejor elección para su descanso y entretenimiento, con una distancia a la playa de 150 metros y muy cerca de otras conocidas playas de la zona (playa de las vistas, playa de Troya...) todas ellas de arena natural, muy limpias y seguras. Parque de la Paz hotel, a pesar de ser una pequeña empresa familiar, quiere prestar a sus clientes un servicio único que le distinga de sus competidores y haga de éste su principal ventaja competitiva.



Por eso, consciente de la continua evolución de las exigencias del sector turístico y de la importancia de asegurar la máxima satisfacción de sus huéspedes proporcionándoles servicios conformes con sus necesidades y expectativas, se compromete a incorporar aspectos relacionados con la accesibilidad universal, el desarrollo sostenible, el respeto al medioambiente y la conservación de nuestro entorno a sus procesos. La Dirección dotará de los medios, tanto humanos como materiales, que sean necesarios para el desarrollo y despliegue de esta Política en la organización.

Las directrices reflejadas en la documentación del Sistema son vinculantes en todos los niveles de la organización. El conocimiento de esta Política y la participación de todos en su implantación es un requisito imprescindible para cumplir nuestra misión y alcanzar los objetivos previstos.

Compromisos y participación de los grupos de interés:

En hotel Parque la Paz tenemos un compromiso social corporativo con los siguientes pilares:



Los grupos de interés de la empresa son aquellas personas o colectivos que se ven afectados o tienen impacto en las actividades, servicios o productos / residuos de la compañía.

Con el fin de potenciar la sostenibilidad a largo plazo de la organización, es especialmente relevante para Hotel Parque la Paz conocer, priorizar y segmentar a los diversos grupos de interés, para comprender mejor sus expectativas y establecer un diálogo constructivo con ellos que permite crear valor para todos y obtener su confianza. Con respecto a los clientes nuestro compromiso va más allá de los servicios prestados en nuestras instalaciones, sino que también están orientados a la información y divulgación de los valores y tradiciones de nuestra tierra (Tenerife), tanto en la atención directa como en RR.SS. Los principales grupos de interés que identifica y a los que la compañía se dirige son los siguientes:

Grupos de Interés; a continuación detallamos dichos grupos de interés, la comunicación y el idioma elegido para todas las comunicaciones necesarias:

-GRUPOS DE INTERES CORPORATIVOS

PROPIETARIOS → Ofrecemos los mejores servicios integrales para rentabilizar su inversión y potenciar su activo, gestionando con profesionalidad, seriedad y consultando decisiones que puedan afectar al hotel o al negocio. **La vía de comunicación con la propiedad suele ser o bien por teléfono o por e-mail.**

PROVEEDORES → Construimos relaciones duraderas basadas en la confianza, respeto, beneficio mutuo. La gran mayoría son proveedores locales por lo tanto entendemos que es un fortalecimiento de nuestra economía interior. **La vía de comunicación con la propiedad suele ser o bien por teléfono o por e-mail o respetando la comunicación establecida por dicho proveedor.**

-GRUPO DE EMPLEADOS

EMPLEADOS → Ofrecemos mejores oportunidades de desarrollo profesional, desde la estabilidad de una empresa familiar y la solidez de un hotel que lleva operando casi 40 años y que sabe reconocer con equidad el compromiso, el talento y los logros. Las comunicaciones oficiales suelen ser por e-mail, personalmente y también dando un espacio a los empleados para que puedan, de forma más anónima si lo prefieren, hacer sus sugerencias tenemos un buzón al lado del comedor de personal.

-GRUPO DE CLIENTES

CLIENTES → Creemos en un buen servicio cercano y familiar. Disfrutamos de muchos clientes repetidores que una vez probaron nuestra fórmula no paran de repetir y volver a disfrutar con nosotros. Servicio de atención al cliente/ email y redes sociales / atención telefónica

-GRUPOS DE INTERES LOCAL

COMUNIDAD – AUTORIDADES LOCALES → Estamos en continuo contacto con ambos ya que es vital para nuestro correcto crecimiento y desarrollo de nuestra actividad. Con la comunidad local estamos en constante contacto ya que todos los empleados formamos parte de ella y por ello tiene un valor para nosotros. Por ello la enriquecemos por medio de donaciones colaborando por ejemplo con asociaciones locales tanto de animales o relacionadas con el medio ambiente o simplemente con la parroquia local donando mantas o excedentes. Con las autoridades locales colaboramos como parte del entorno que gestionan, de vez en cuando solicitan nuestra colaboración si ha habido algún hecho en las inmediaciones del hotel...tratamos con el ayuntamiento para contribuir al mantenimiento de las calles....La comunicación suele ser telefónica o por e-mail.

Los grupos de interés para Parque la Paz hotel que se han identificado como prioritarios y/o que tienen mayor impacto en el negocio, cuentan con diferentes vías de participación, tanto formales como informales, para comunicar sugerencias, quejas o indicaciones de cualquier tipo, que contribuyen a la mejora del desempeño y al progreso continuo de la organización.



Compromiso con iniciativas externas:

Valoramos positivamente el contenido de los principios recogidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y apoyamos la implantación de los mismos en el sector empresarial, de tal manera que el respeto a los derechos humanos y laborales, el cuidado del medio ambiente y la

lucha contra la corrupción estén en la agenda de todas las entidades en materia de responsabilidad social.

Indicadores de desempeño en el apartado ambiental:

Objetivo de desarrollo sostenible:

Calidad de nuestro servicio - Uso eficiente de recursos
Calidad y salud -Protección de la biodiversidad - Impacto socioeconómico
Contribución al bienestar comunitario- Producto local
-Cumplimiento de prácticas responsables

La gestión Ambiental en nuestro Hotel:

Pisos y Limpieza:

- Detector de presencia e iluminaciones Led
- Botellas pulverizadoras reutilizables
- Separación de papel, cristal...
- Reducir bolsas plásticas para lavandería.

Habitaciones de los clientes:

- No minibares.
- Usar toallas y sábanas durante más días.
- Dosificador gel y champú.
- Cisterna doble pulsador.
- Ducha y no bañera.
- Adquirir electrodomésticos con el mejor consumo energético posible disponible
 - Ejemplo termos Marca Teka disponibles en los apartamentos;



**Termo eléctrico Slim de 80 litros
con instalación vertical/horizontal**

Restaurante:

- Fomento de consumo de productos locales
- Reducir botellas de plástico y sustituir pajitas de plástico
- Reciclaje: Cristal, papel, plástico
- Reutilizar vasos.

Jardines:

- Mejoras en técnicas de riego

Políticas sostenibles que fomentamos entre los huéspedes:

Reducir el uso del agua y luces al necesario.

Reducir la basura que se genera y concienciar.

Tratar de reutilizar las toallas del baño; tanto del lavabo como de la ducha.

La gestión residuos/ separar y reciclar:

Siempre que sea posible compramos a granel o formatos grandes (pasta, yogur) o eco friendly (productos limpieza cocina).

Evitamos generar residuos innecesarios evitando dar amenities a los clientes y en lugar de ellos ofreciendo los productos con dosificador.

En la piscina ofrecemos agua para beber a todos los clientes del grifo filtrada, para reducir compra de botellas de plástico.

Ofrecemos varios tipos de contenedores para que los clientes reciclen, incluido contenedor de pilas.

Apartado Social:

Que repercute en la salud y bienestar, educación de calidad e igualdad de Género:

- Mejoras a los acuerdos estipulados en el convenio colectivo sectorial Medidas de flexibilidad horaria de la jornada laboral (ej.: jornada parcial, permisos, horarios de días libres, flexibilidad de turnos,..)
- Beneficios sociales (manutención, anticipos, seguro médico, etc.)
- Planes de formación, evaluación de empleados
- Participación en programas de formación profesional dual (con alternancia en el centro educativo y la empresa) o colaboración con centros de formación para contratos de prácticas Programas de seguridad, salud y bienestar en el puesto de trabajo (acciones para la prevención de riesgos laborales, programas de salud y fomento de hábitos de vida saludable como actividad física, etc.)
- La igualdad de género es parte esencial de nuestra cultura La mujer representa el 45% del personal Seguridad y salud laboral Oportunidades de formación.
- Otro objetivo social importante para la empresa es proteger la infancia impidiendo y denunciando, si fuera necesario, el abuso de menores.
- El hotel tiene un depósito de libros en varios idiomas para que los clientes los disfruten y si cualquier cliente tuviera un libro que no desea el hotel lo recoge para que otros huéspedes lo disfruten.



Contribución social, nuestro equipo humano:

- Cumplimos con todas las legislaciones laborales.
- Hacemos un esfuerzo por motivar y formar a todos nuestros colaboradores, invirtiendo en formación.
- Tienen a su disposición, tanto clientes como trabajadores, manera de hacer llegar quejas y sugerencias anónimas.
- Contamos con un comité laboral y de Seguridad y salud que se encarga de que se cumplan todas las medidas en materia Recursos Humanos.
- Contamos con la ayuda de una empresa externa, FREMAP, que se encarga de la prevención de riesgos laborales.
- Hotel Parque la paz colabora con diferentes asociaciones donando todos los enseres que los clientes dejan de sus vacaciones para evitar generar residuos de más, también dona enseres que ya no son válidos para seguir usándolos pero siguen teniendo vida útil (por ejemplo colaboramos con el refugio de animales K9 donando mantas, toallas estropeadas)

Turismo Responsable con los animales:

- Evitar apoyar el uso de animales como objeto
- Intentar no participar en actividades que impliquen animales enjaulados o encadenados
- No asistir a fiestas crueles aunque sean tradicionales
- No comprar souvenirs hechos con partes de animales



Turismo Responsable con el Patrimonio Histórico:

→ Fomentamos contribuir con la conservación del patrimonio de nuestros pueblos recomendando visitar y cuidar sus centros históricos a nuestros huéspedes, tales como:

Centro Histórico Arona – Centro Histórico Buena vista del norte – Centro Histórico de Garachico- Centro histórico de Guía de Isora – Centro histórico de Güimar- Centro histórico Icod de los vinos – Centro histórico de la laguna- Centro histórico de la laguna – Centro histórico de la Orotava-Centro histórico Santa Cruz-Centro histórico San Miguel...



Patrimonio Histórico y Parque nacional y espacios protegidos:

Con el fin de fomentar turismo local y sostenible desde el departamento de recepción ofrecen información turística a todo huésped que la necesite sobre: Historia de las islas, Patrimonio histórico y natural, Romerías...

Fomentamos que los huéspedes visiten el Teide y demás espacios naturales protegidos, situado a una hora en coche del hotel, respetando a la naturaleza y las normas que se han de cumplir en un parque nacional / espacio natural protegido. Así nuestros huéspedes siempre que quieran podrán disfrutar de este maravilloso entorno lleno de conos volcánicos, conocer su historia y saber comportarse y tratar el medio natural que nos rodea.



Pequeños actos contribuyen a un mundo mejor:

- Creando y manteniendo entre todos un turismo sostenible cuidamos de nuestra tierra y por extensión del planeta a largo plazo.
- La base es reducir la basura que creamos y así poder frenar la contaminación.

→ Con un buen trato a los compañeros creamos un buen ambiente laboral. La base es la empatía.



Objetivos



Compromiso con la sostenibilidad en todos nuestros nuevos proyectos y nuestro día a día

Futura instalación de placas solares



Concienciación y formación continua de nuestros equipos humanos para consolidar nuestra cultura de sostenibilidad

Implementación y mantenimiento de una gestión documental para disminuir la utilización de documentos impresos y así evitar imprimir todos los documentos



Implementar procedimiento de reciclaje cartuchos/tóner impresoras



FUTURAS MEJORAS: COMPROMISO PARQUE LA PAZ

→ Actualmente tenemos un proyecto de extender el riego mediante programador automatizado al 100% del area de los jardines (actualmente el 70% que no está automatizado lo controlan los jardineros).

→ Cambio de los productos de limpieza para el departamento de pisos a formato eco friendly en bag in box.

→ Tenemos en proyección medir la huella de carbono que producimos desde Parque la paz.



Compromiso con la sostenibilidad

El hotel Parque la Paz se compromete a:

- Considerar la puesta en marcha de mejoras ambientales y sociales como un factor clave de su gestión para asegurar su competitividad futura.
- Proporcionar a sus empleados un entorno seguro y de calidad, velando por la defensa de la igualdad de oportunidades y el fomento de la formación y el desarrollo profesional de sus empleados
- Aplicar principios de transparencia y veracidad en la comunicación con sus colaboradores (AAVV, TTOO...) y utilizará las buenas prácticas como elementos de referencia para avanzar en su desempeño como empresa socialmente responsable

Esta declaración implica un comportamiento empresarial que va más allá del cumplimiento de la legislación aplicable, e implica que los sistemas de gestión y mejora existentes o en desarrollo, la tendrán en cuenta para su puesta en práctica

