

Hoteles Benidorm

Memoria de
sostenibilidad
2021

Cuidamos de ti y
protegemos el
planeta

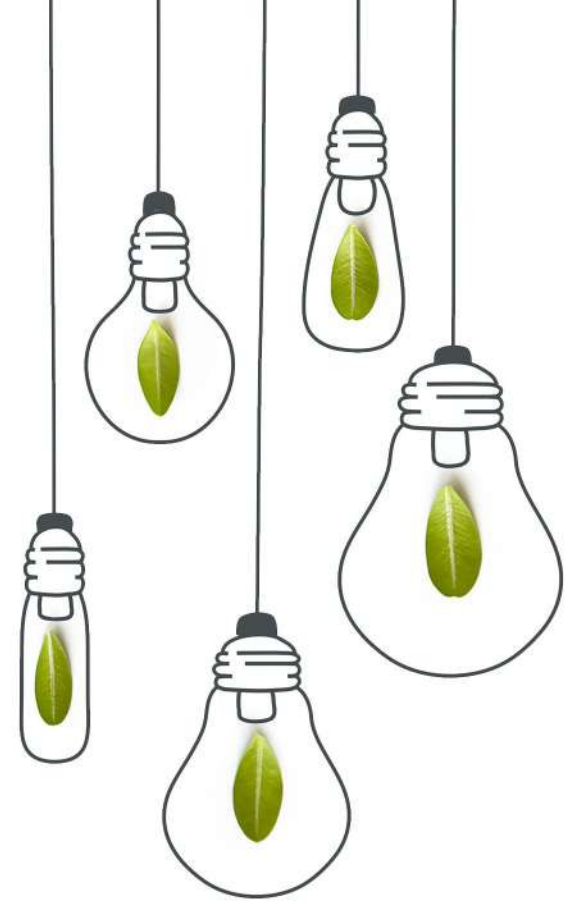


HOTELES
BENIDORM





**Una cadena hotelera
de gran valor **social** y
medioambientalmente
activa y respetuosa**



501

5

5

**El derecho al turismo para todos
debe entenderse como
consecuencia del derecho al
descanso y al ocio, y en particular a
la limitación razonable de la
duración del trabajo y a las
vacaciones pagadas periódicas**

Artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Artículo 7.d del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales



Índice

LA EMPRESA

Carta de la dirección general

Hoteles Benidorm: políticas sostenibles

Misión, Visión y Propósito

Valores

Mapa de grupos de interés

Estructura

Nuestra Política de RSC

Aliniados con los ODS

Los compromisos de Hoteles Benidorm

Alianzas

Cuidamos de ti
y protegemos el planeta

NUESTROS IMPACTOS

Ambiental

Nuestra política medioambiental

Gestión de agua

Ahorro de energía

Residuos y reciclaje

Control de ruido y luminosidad

Instalaciones eficientes y resilientes

Fuentes renovables

Edificios sostenibles

Promoción del vehículo eléctrico

Social

Organización del trabajo

Calidad en el empleo turístico

Formación y concienciación de empleados

Gestión del Covid-19

Clientes satisfechos e implicados

Desperdicio alimentario

Edificios accesibles

Respeto y fomento del Patrimonio cultural de Benidorm

Gobernanza

Buen Gobierno turístico

EcoProveedores locales

Nuestra política de RSC

Código Ético

La digitalización de Hoteles Benidorm

Certificaciones turísticas

Hitos del 2021



**Queremos que conozcas nuestra
contribución al desarrollo
sostenible**

Carta de la dirección general

Transformación del modelo de negocio

Prácticamente todos los grupos de interés, aunque especialmente los clientes, demandan a las empresas avances en sostenibilidad. Muchas organizaciones, conscientes de este hecho, cada vez incorporan más dentro de sus catálogos servicios y productos respetuosos con el medioambiente, impulsan diferentes iniciativas de acción social y desarrollan buenas prácticas desde el departamento de sostenibilidad.

Además de esta voluntad, el verdadero cambio disruptivo supone llevar a cabo acciones más ambiciosas como la integración decidida de la cultura de la sostenibilidad en todas las áreas de la organización a través de formación y sensibilización y de llevar a cabo una gestión responsable de la cadena de suministro, minimizando los impactos negativos y optimizando los positivos. Solo de esta forma se desarrollará una verdadera transformación del modelo de negocio de la empresa que gire en torno a una contribución clara, definida y contrastable al desarrollo sostenible a nivel social, económico y medioambiental. Precisamente esto es lo que llevamos haciendo varios años ya en Hoteles Benidorm y que por primera vez reflejamos en la memoria de sostenibilidad basada en los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) los más importantes del planeta.

Me siento muy satisfecho de la labor y evolución desarrollada en los últimos años en Hoteles Benidorm para implantar con éxito una nueva cultura sostenible que signifique un mayor reconocimiento de todos nuestros grupos de interés y una mayor competitividad en los mercados nacionales e internacionales. Nuestros valores sostenibles van a seguir creciendo para satisfacer cada vez más las exigencias de unos clientes muy concienciados con su salud y bienestar y con la del planeta.

Mi compromiso será firme. Solo así conseguiremos perdurar en el tiempo.

HOTELES
BENIDORM
* * * *



Ramón Martínez Gallinar



Jaime Martínez Gallinar



Hoteles Benidorm

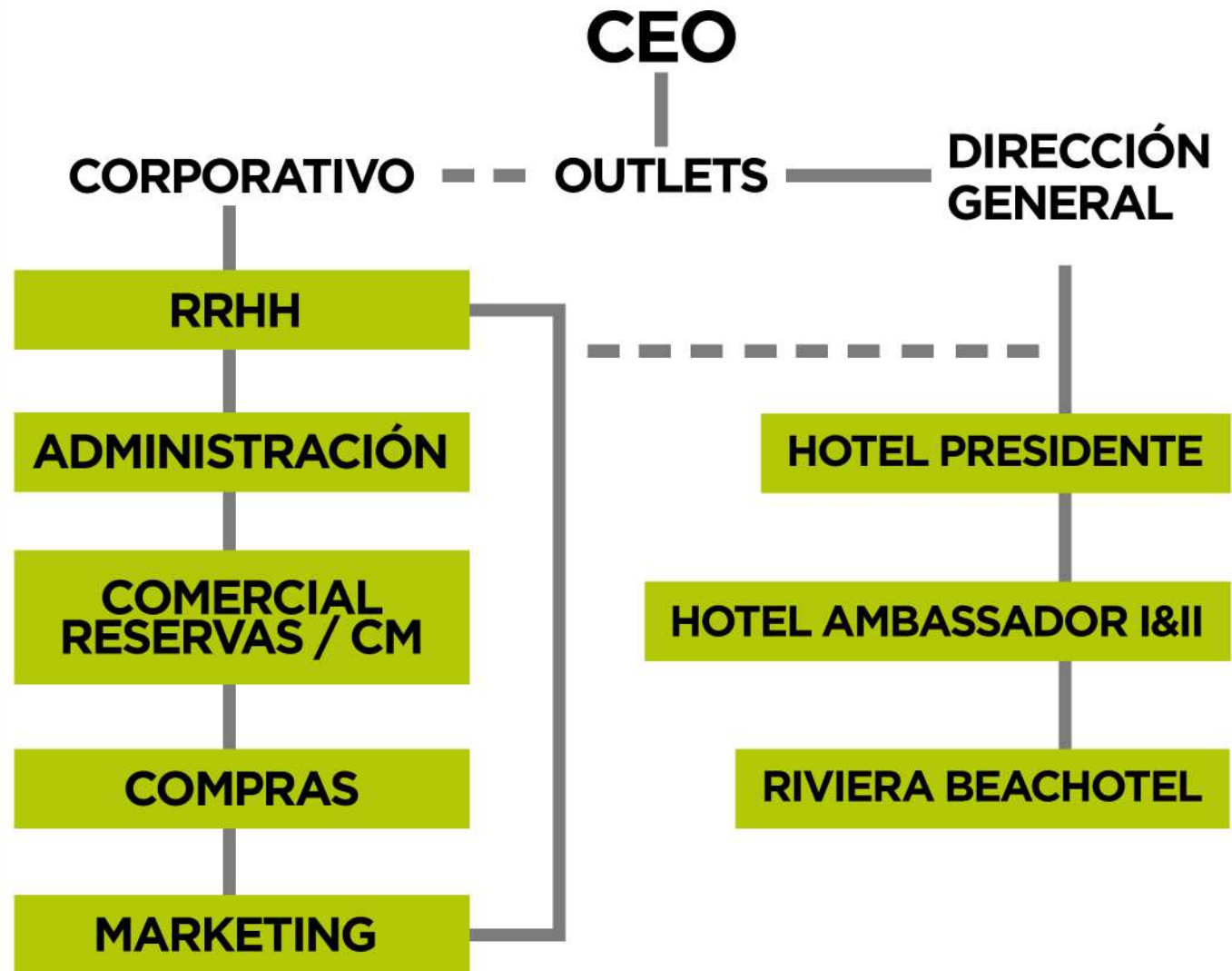
Hoteles Benidorm es una organización que se dedica a cubrir las necesidades de nuestros clientes, siempre buscando la mayor satisfacción para ellos, la cual, conforma la nuestra.

Nuestros compromisos con nuestros grupos de interés son fuertes y consolidados, porque los entendemos como una amistad que se cuida día a día, con esto queremos decir, que los revisamos continuamente.

Nuestra organización nació con unos valores esenciales para vivir en armonía con la sociedad. Pero, aunque estos valores buscan lo mejor para todos, seguimos en fase de crecimiento, aprendizaje y proceso de mejora de estos y queremos continuar así y siempre para no estancarnos en ideas desactualizadas con la sociedad, que no ayuden a progresar.

HOTELES
BENIDORM
* * * *

ORGANIGRAMA



Hoteles Benidorm

Políticas sostenibles



ENERGÍA

Contamos con un sistema energético sostenible

TRANSPORTE Y MOVILIDAD

Fomentamos un transporte seguro, accesible y limpio para el personal

ESPACIOS PARA DISFRUTAR

Contamos con espacios saludables e inclusivos para disfrutar

PRODUCTOS Y MATERIALES

Utilizamos productos y materiales que se pueden reutilizar o reciclar

SERVICIOS FINANCIEROS

Los productos financieros son movilizados para apoyar el desarrollo sostenible

SALUD Y BIENESTAR

Máximo estándar de salud y bienestar para clientes y equipo

AGUA Y SANEAMIENTO

Gestión óptima del consumo de agua

ALIMENTACIÓN

Alimentos seguros, saludables y nutritivos para todos

Misión, Visión y Propósito

Es hora de dejar de medir el éxito del modelo turístico exclusivamente por el aumento del número de turistas. Se debe ir más allá y atender a la sostenibilidad del modelo como una condición no tanto moral sino económica, partiendo de la idea de que, sin sostenibilidad, sencillamente no habrá turismo en el futuro.

Al mismo tiempo, este crecimiento sostenible debe superar los problemas que le acechan como, por ejemplo, la pérdida de identidad de los destinos, la saturación de los espacios, la contaminación ambiental, o la distribución desigual de los beneficios que acompaña al crecimiento turístico actual.

En Hoteles Benidorm tenemos claro cuales son nuestros retos presentes y, sobre todo, futuros. Para ello, nos apoyamos en nuestra misión, visión y propósito para llevar a cabo todos los días, junto a nuestros valores y compromisos, todas nuestras políticas corporativas.

MISIÓN

Hoteles Benidorm es un conjunto de instalaciones de la industria turística con sede en Benidorm especializado en hoteles y otro establecimientos de restauración como bares y pubs.

VISIÓN

Hoteles Benidorm pretende convertirse en una referencia de calidad y diversión para todos los turistas que visiten nuestras instalaciones.

PROPÓSITO

Convertirnos en modelo de calidad de vida y estancia vacacional siguiendo los modelos más exigente de sostenibilidad de modo que cuidemos de la salud de todos nuestros clientes y del planeta reduciendo nuestros impactos negativos y optimizando los positivos.

Valores

Hoteles Benidorm se compromete a realizar su labor de manera profesional, ética y responsable con su entorno y a seguir creciendo con la ayuda de nuestras personas, clientes y profesionales, nuestros principales grupos de interés, siempre teniendo en cuenta los principales valores de la organización:

CERCANÍA

HONESTIDAD

TRANSPARENCIA

**IMPULSO A LAS
PERSONAL**

**RESPONSABILIDAD
SOCIAL Y AMBIENTAL**



Mapa de grupos de interés

Dialogamos a nivel:

Interno

Correos
Boletines
Manuales Corporativos
Formación
Newsletters
Intranet

Externo

Reuniones
Encuestas de satisfacción
Notas de prensa
Memoria de sostenibilidad
Publicidad
Redes sociales
Webs
Call Center

PERSONAS/SOCIEDAD

Creemos en la diversidad y promulgamos el respeto hacia los derechos humanos, indistintamente de su origen, cultura, identidad u orientación sexual y denunciaremos cualquier tipo de vulneración que puedan experimentar. Rechazamos cualquier incitación al odio, abuso o discriminación por enfermedad, capacidades limitadas u otra condición de las personas.

EQUIPO HUMANO

Protegemos los derechos de nuestros trabajadores, ofreciendo un espacio seguro, libre de cualquier tipo de discriminación; un procedimiento de selección y desarrollo profesional en igualdad de condiciones y se incentivará un entorno amable y cooperativo.

COMPETIDORES

Fomentamos la libertad y la igualdad de condiciones, en virtud de lo cual, no pretendemos competir de manera desleal con nuestros competidores, y siempre lo haremos en pleno cumplimiento del marco legal, en materia de defensa de la competencia.

CLIENTES

Junto con nuestro equipo humano, nuestro principal activo y unos de los grupos de interés más importantes. Nuestro diálogo con los clientes es continuo antes de que lleguen a nuestros establecimientos, durante y después, siempre con el objetivo de satisfacer al máximo sus expectativas.

PROVEEDORES

Nuestra actividad no sería posible, así que, nos comprometemos con ellos cumpliendo con los términos y condiciones de los contratos que suscribimos y cuidando la confidencialidad de la información protegida por ley que poseamos en nuestro poder.

Estructura del grupo

HOTELES

HOTELES
BENIDORM
* * * *



HOTEL PRESIDENTE



RIVIERA BEACHOTEL



HOTEL AMBASSADOR I&II



BENICALDEA



Estructura del grupo

BARES Y PUBS

HOTELES
BENIDORM
* * * *



**WESTERN
SALOON**



**MORGAN
TAVERN**



**HOTEL
CALIFORNIA**



**PHILIPPINES
10**



**RIVIERA MUSIC
LOUNGE**



**THE EXPLORER'S
CLUB**



**SURPRISE
ATTACK**

Nuestras cifras 2021

Hoteles Benidorm



HOTELES : 3

HABITACIONES : 900

CAMAS : 1770

CAMAS ADAPTADAS : 44

EQUIPO HUMANO : 231

PERNOCTACIONES : 105.955

BARES Y PUBS : 7

HABITACIONES ADAPTADAS : 12

Nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Hoteles Benidorm posee una política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que establece un marco general de actuación según unos principios generales básicos:

EL OBJETIVO PRINCIPAL DE LA POLÍTICA DE HOTELES BENIDORM ES GARANTIZAR UN SERVICIO DE CALIDAD QUE RESPETE EL MEDIO AMBIENTE Y GENERE RIQUEZA A LA SOCIEDAD.

1 Favorecer los objetivos estratégicos de Hoteles Benidorm siendo respetuoso con el medio ambiente.

2 Cumplir con la legislación vigente en todos los ámbitos donde desarrollamos nuestra actividad

3 Alinear la misión, visión, propósito y valores de la organización con nuestra actividad diaria.

4 Comunicar la información relevante de Hoteles Benidorm para ser transparentes y generar confianza.

5 Apoyar la conservación del patrimonio artístico y cultural de Benidorm

6 Garantizar un crecimiento económico de Hoteles Benidorm que tenga en cuenta el desarrollo sostenible.

HOTELES
BENIDORM
* * * *

Alineados con los ODS

TODAS LAS POLÍTICAS DE HOTELES BENIDORM ESTÁN
ALINEADAS CON 10 OBJETIVOS DE DESARROLLO
SOSTENIBLE CON EL FIN DE QUE LA CONTRIBUCIÓN
A LA SOSTENIBILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
PROGRESE Y SE INCREMENTE AÑO TRAS AÑO.



Los compromisos de Hoteles Benidorm

Hoteles Benidorm está comprometido junto con todo su equipo a prestar un servicio de calidad a los clientes con el objetivo de satisfacer sus expectativas y satisfacer plenamente sus necesidades.

LEGISLACIÓN

Cumplimos con la legislación vigente y añadimos iniciativas adquiridas voluntariamente

CALIDAD

Integramos el sistema de gestión de calidad en la estrategia de la organización

ESCUCHA

Realizamos encuestas entre nuestros clientes para realizar un seguimiento de nuestra calidad de servicio

AMBIENTE DE TRABAJO

Promovemos un ambiente de trabajo que favorezca el desarrollo personal, fomentando la iniciativa y participación de nuestros profesionales, proporcionándoles la formación y los recursos necesarios para ello



MEJORA CONTINUA

Buscamos siempre la mejora continua en nuestros servicios, evaluando y optimizando periódicamente nuestros procedimientos

ATENCIÓN AL CLIENTE

Cuidamos la atención y relación con los clientes, la calidad de servicio y el control de nuestros proveedores

COMUNICACIÓN

Mantenemos una comunicación abierta y activa con nuestros grupos de interés, valorando sus opiniones y propuestas

Alianzas



En los últimos años, Hoteles Benidorm se ha aliado con organizaciones sectoriales y asociaciones que analizan e investigan la evolución del turismo y cómo se ha de gestionar correctamente una industria turística para ser lo más responsable posible en las relaciones con las personas, la sociedad en general, sobre todo, el respeto al medio ambiente.



ASOCIACIÓN EMPRESARIAL
HOSTELERA DE BENIDORM Y
LA COSTA BLANCA



ASOCIACIÓN DE BARES,
RESTAURANTES,
CAFETERÍAS Y OCIO
NOCTURNO DE BENIDORM



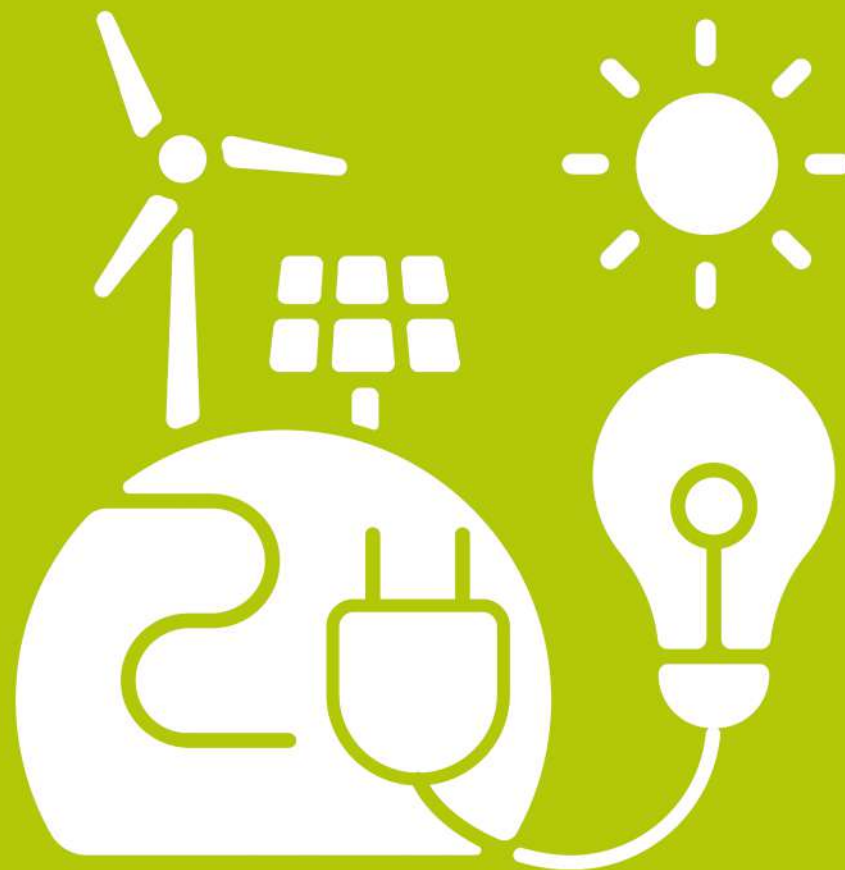
CRUZ ROJA
ESPAÑOLA



ALDEAS
INFANTILES

Impacto Ambiental

HOTELES
BENIDORM
* * * *





Nuestra Política Medioambiental

Nuestra organización participa en la protección y crecimiento socioeconómico y medioambiental de nuestro alrededor..

Hoteles Benidorm tiene recogido en su política ambiental que las diferentes actividades, productos y servicios que desarrollan siempre buscan la mejora continua a través de un compromiso con la prevención de la contaminación, la preservación de la biodiversidad y la conservación del medioambiente.

PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

COMPROMISOS AMBIENTALES

**Reducir nuestra
huella ambiental**

**Incluir criterios
ambientales en
todos los
procesos**

**Minimizar el
riesgo
ambiental**

**Cadena de
valor implicada
y responsable**

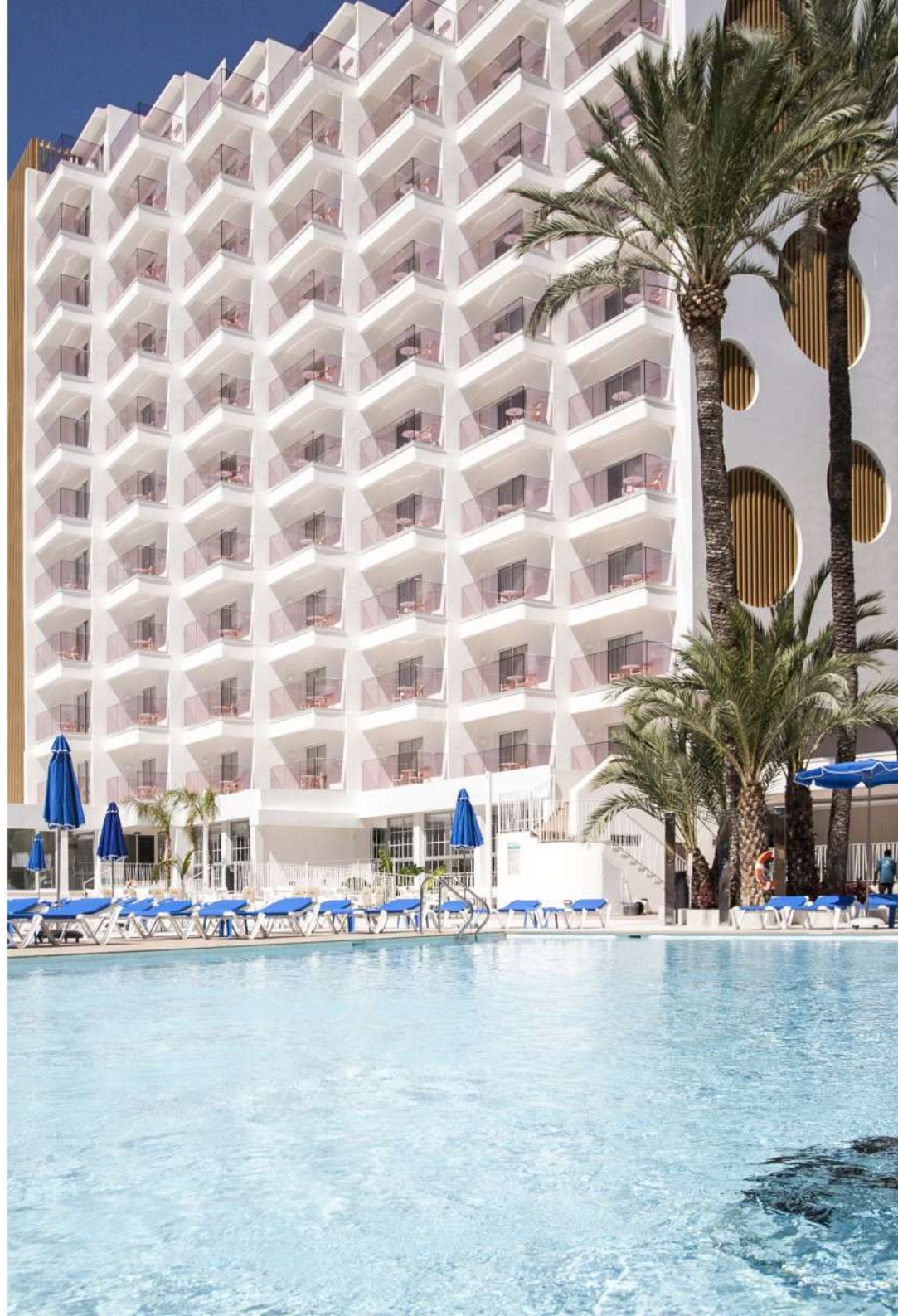
**Formación
medioambiental
del equipo**

**Recursos para
ser sostenibles
ambientalmente**

Gestión del agua

En Hoteles Benidorm somos conscientes de la importancia de una buena gestión en el consumo del agua. Por ello, tratamos cada año de reducir las m³ consumidos. Además, para evitar cualquier posible problema con su consumo, pasteurizamos el agua.

117.645 m ³		2019
29.147 m ³		2020 (AÑO COVID)
40.808 m ³		2021



Ahorro de energía

En Hoteles Benidorm contamos con un sistema de producción de energía a través de paneles solares fotovoltaicos para autoabastecer a nuestros hoteles de energía eléctrica de forma parcial. El objetivo es poder contribuir con el medio ambiente, generando parte de nuestra demanda mediante energías renovables.

El Hotel Presidente cuenta con la mayor instalación solar fotovoltaica en la ciudad turística de Benidorm, con panel alemán de última generación de 545Wp y una potencia total instalada de 78kWp, auto consumiendo de forma instantánea lo generado.

Utilizando materiales de máximas calidades y de última generación el Hotel Presidente, a través de una importante inversión, ha conseguido tener la mayor instalación de este tipo, ayudando a la ciudad a ser más sostenible, obteniendo del mismo modo un gran ahorro energético y aportando al huesped la confianza de alojarse dentro de una ciudad de rascacielos y contribuyendo con la protección del medio ambiente y la sostenibilidad.

Los resultados de esta instalación son muy satisfactorios a nivel de rendimiento, pero sobre todo como responsabilidad social y medioambiental, ya que con ella se evitará a 25 años cista el equivalente a la tala de mas de 2.700.000 árboles, 636 toneladas de emisión de CO2 y 5.637 m³ de residuos.

HOTELES
BENIDORM
* * * *

101.481 kWh/año de producción de energía limpia.

La energía renovable de Hoteles Benidorm ahorra la tala de casi 3M de árboles.

Los paneles fotovoltaicos de nuestros hoteles evitan la emisión de 636 toneladas de CO2 a la atmósfera.

GAS NATURAL

2,5 MILLONES 2019
1,2 MILLONES 2020*
0,9 MILLONES 2021

*2020 AÑO COVID

KW ELECTRICIDAD

4,6 MILLONES 2019
1,4 MILLONES 2020*
1,9 MILLONES 2021

*2020 AÑO COVID



Ahorro de energía

Los edificios de Hoteles Benidorm están contruidos siguiendo las últimas novedades de la arquitectura sostenible para aprovechar la luz natural al máximo, que la luz artificial provoque el menor impacto posible y que los ruidos, tanto internos como externos, afecten lo menos posible tanto al cliente como al entorno.

HOTELES
BENIDORM
★★★★★

Instalaciones eficientes y resilientes

Aprovechar al máximo la iluminación natural, cubrir el techo con paneles fotovoltaicos o recolectar el agua de lluvia para su posterior uso son prácticas cada vez más frecuentes en las nuevas construcciones. Además, las soluciones basadas en la naturaleza como el uso de cubiertas vegetales en los edificios, entre otros beneficios, mejora el aislamiento térmico reduciendo la demanda de energía, y mejorar la calidad del aire de las ciudades.

El nuevo concepto de habitabilidad, sobre todo después de la pandemia por la COVID-19, pone de relevancia la necesidad de espacios abiertos naturalizados, la luz solar o una calidad de aire como elementos esenciales. En Hoteles Benidorm renovamos nuestros edificios no solamente bajo criterios ambientales y de calidad, sino teniendo en cuenta todas las necesidades para que las construcciones sean lo más eficientes y resistentes posible.

Hoteles Benidorm cuenta con edificios contruidos con los más altos estándares de la arquitectura sostenible para el ahorro de energía tanto en verano como en invierno.



Edificios sostenibles

El sector de la construcción impacta sobre todas las esferas del desarrollo, incidiendo directamente sobre el bienestar social, el crecimiento y el fortalecimiento de la economía y el cuidado del medioambiente.

En concreto, las empresas de la construcción tienen una incidencia significativa sobre el uso de la energía no contaminante (ODS 7), el desarrollo de nuevas técnicas y materiales de construcción derivados de la innovación (ODS 9), la transformación de las ciudades hacia modelos más sostenibles e inclusivos (ODS 11) y, por supuesto, en la circularidad de los materiales (ODS 12). La salud y seguridad (ODS 13) así como la integración de la mujer en el sector (ODS 5), son retos sobre los cuales debe trabajar.

Los edificios sostenibles producen menores cantidades de emisiones para combatir el cambio climático y fortalecen la resiliencia de Benidorm ante desastres naturales protegiendo a las personas.



Promoción del vehículo eléctrico

Desde la dirección de Hoteles Benidorm
tratamos de que tanto clientes como
nuestro equipo humano hagan uso de
una movilidad sostenible a la hora de
realizar cualquier desplazamiento.

*(publicacion RRSS @ghbenidorm)



PRESIDENTE
HOTEL



**BIG
NEWS**

¡EN AGOSTO!
SI VIENES CON TU VEHICULO ELÉCTRICO Y QUIERES
HACER USO DEL PARKING ¡¡SOLO COBRAMOS ESTACIONAMIENTO
LA CARGA ES GRATUITA!!

AUGUST OFFER!
IF YOU HAVE AN ELECTRIC VEHICLE AND WANT TO USE OUR
PARKING, WE WILL ONLY CHARGE FOR THE PARKING SLOT.
CHARGING YOU VEHICLE IS TOTALLY FREE!!



Emisiones

Hoteles Benidorm redujo casi un 20% sus emisiones de CO2 en el trienio 2018-2020 en comparación con el periodo anterior en alcance 1 y 2.



Huella de carbono



↓

18,63%

Amenities eco friendly

El proveedor de Hoteles Benidorm de los llamados Amenities es una marca concienciada con el cuidado del Medio Ambiente tal y como establecen en su política corporativa de calidad y ambiental. Amenitiespack integra sistemáticamente la protección del medio ambiente en sus materiales en todas sus actividades.



**Impacto
Social**
HOTEL
BENIDORM
* * * *



Desde 2018, el Hotel Presidente, cuenta en sus instalaciones con el sistema de camas elevables. Una de las tareas más costosas y sacrificadas en un hotel es la limpieza. Gracias a las camas elevables disminuimos los sobreesfuerzos de nuestro personal de limpieza, y agilizamos esta dura tarea.





HOTELES
BENIDORM
* * * *

Equipo humano 2021

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
PLANTILLA	129	103	231
ALTAS	47	39	99
BAJAS	36	31	77
ACCIDENTES LABORALES	1	7	8

Organización del trabajo

Fomentar unas buenas prácticas en los Recursos Humanos es considerado un deber para la organización porque constituye una oportunidad de transparencia dirigida hacia los trabajadores y también los clientes. Hoteles Benidorm garantiza a sus equipo humano:

Ambiente de trabajo libre de violencia, acoso o abuso de cualquier forma

Eliminación de cualquier tipo de discriminación, tanto interna como externa, que se pueda dar

Actividades empresariales de forma honesta, íntegra, profesional y transparente

Trato digno, respetable, de igualdad y justo dentro y fuera de la empresa

Condiciones de trabajo seguras, saludables, dignas y transparentes

Se sancionará cualquier comportamiento deshonesto en la organización

Actividad profesional minimizando su huella medioambiental

Fomento del desarrollo personal de nuestro equipo con formación continua

Respeto y protección de los intereses de la organización de manera ética y responsable

En la línea de protección de los derechos humanos, nuestra empresa ha puesto en marcha por primera vez la Política de Igualdad y la Política de Protección de la Infancia y la Adolescencia.

La política de RRHH de Hoteles Benidorm está alineada con el 5, 8 y 10 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas.

5 IGUALDAD DE GÉNERO



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Calidad en el empleo turístico

La organización es consciente de que atraer y retener el mejor talento es clave para la sostenibilidad del negocio desde el punto de vista económico. Por este motivo, la dirección, dentro de la política de Recursos Humanos, ha establecido una serie de compromisos orientados a mantener la calidad en el empleo turístico.

“ Hoteles Benidorm atrae y retiene el mejor talento porque los trabajadores son los responsables últimos de la satisfacción de los turistas ”

DIVERSIDAD

Impulsamos el desarrollo profesional y la formación continua con criterios de igualdad.

INTEGRIDAD MENTAL

Protegemos al equipo, cuidando su integridad mental y física, a través de unas condiciones seguras, higiénicas y saludables en el ámbito laboral.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Velamos por la igualdad de oportunidades y la no discriminación por motivo de raza, orientación sexual, estado civil, cargas familiares, edad, cultura, género, limitación de cualquier tipo o jerarquía, entre otros.

CONTRA EL ACOSO

No toleramos ninguna forma de amenaza, acoso, abuso de poder o coacción en el entorno laboral de la empresa.

PRIVACIDAD

Protegemos la información personal de los empleados que nos sea confiada y se respetará su privacidad.

CONTRA LA EXPLOTACIÓN LABORAL

Velamos y respetamos los derechos humanos, evitando cualquier actuación contraria como explotación laboral, esclavitud, trabajo forzoso y trabajo infantil.

MÉRITO PROFESIONAL

Los procesos de selección, promoción interna, formación y retribución, estarán basados en criterios objetivos de capacidad, competencia y mérito profesional.

REPUTACIÓN DE LA EMPRESA

Defensa y protección de la reputación de la empresa, siendo conscientes de su responsabilidad como empleados y como embajadores de la marca y sus valores.

CAPITAL ÉTICO

Salvaguarda del material físico, tecnológico y financiero, así como el capital intelectual de la empresa y realizar un uso ético y adecuado.

RESPETO ENTRE LA PLANTILLA

Comportamiento de respeto hacia otros miembros de la plantilla, evitando cualquier tipo de abuso de poder en su relación, trato o lenguaje.

TRATO DE FAVOR

Evitar el trato de favor en base a relaciones familiares o personales.

DISCRIMINACIÓN

No toleramos ningún tipo de acción discriminatoria por razón de raza, orientación sexual, estado civil, edad, cultura, género, limitaciones de cualquier tipo, jerarquía u otros.

CONSUMO DE SUSTANCIAS TÓXICAS

Acudir al puesto de trabajo bajo los efectos de sustancias tóxicas y/o alcohol ni consumido durante la jornada laboral.

Formación y concienciación de empleados

Hoteles Benidorm, al mismo tiempo que garantiza el óptimo desarrollo de su equipo, también reclama a su plantilla un compromiso con la organización de lealtad a través de una serie de premisas.

“ El equipo humano de Hoteles Benidorm adquiere un compromiso de lealtad con la organización que se refuerza en su desarrollo profesional ”

Igualdad, diversidad e inclusión

Hoteles Benidorm está comprometido a velar por la igualdad de oportunidades en cualquiera de sus ámbitos, eliminar la discriminación y fomentar la diversidad, para impulsar la innovación.

Para alcanzar el objetivo de la igualdad de oportunidades, la organización ha puesto a disposición de nuestro equipo una Política de Igualdad, diversidad e inclusión que tiene como objetivo principal la igualdad de género y empoderamiento de la mujer, asociado al ODS 5



PRIMER PLAN DE IGUALDAD

1 Promovemos que nuestro equipo aporte sus experiencias, conocimientos y habilidades para fomentar la inclusión y la colaboración

2 Garantizamos un proceso de selección y contratación objetivo, basado en criterios de capacidad y al mismo tiempo, apoyando a colectivos que tienen más complicado el acceso al mercado laboral

3 La discriminación, el abuso y el acoso de cualquier tipo no es tolerado y hay previstas medidas disciplinarias en caso de que se produzca cualquier caso

4 Nuestro equipo tiene la responsabilidad de actuar de manera inclusiva, según nuestros objetivos y políticas de igualdad

5 Impulsamos la participación de nuestro personal en igualdad de condiciones, en base a unos criterios imparciales, para alcanzar el éxito profesional

6 Empleamos un lenguaje inclusivo en cualquier tipo de comunicación de Hoteles Benidorm, tanto interna como externa, para evitar un lenguaje discriminatorio

7 Los directivos de Hoteles Benidorm se comprometen a apoyar y promover un ambiente inclusivo, de diversidad e igualdad, tomando las medidas necesarias

IDENTIFICAMOS LOS PELIGROS

Identificamos los peligros y riesgos que pueda comprender la realización de la actividad de nuestro personal y procedemos a una evaluación y consecuente mitigación o eliminación de estos.

FORMACIÓN SOBRE RIESGOS

Realizamos actividades formativas con la finalidad de prevenir riesgos y procurar comportamientos saludables.

INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Proveemos la recopilación de información y participación por parte de nuestro personal para conseguir un entorno más seguro y saludable.

MEJORA CONTINUA

Mejoramos continuamente en la acción preventiva de los riesgos laborales mediante una revisión, inspección y actualización frecuente de la información.

DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES

Definimos una estructura organizativa y clarificamos las responsabilidades de cada integrante de nuestro personal basándonos en el principio de subsidiariedad.

Salud y seguridad de nuestro equipo

Nuestro equipo humano es nuestro principal activo y es lo más importante que tenemos para conseguir nuestros objetivos, por lo que, su seguridad es nuestra prioridad.

En Hoteles Benidorm somos conscientes de los riesgos de seguridad y salud que existen en nuestra organización. Nuestro compromiso es ofrecer unas condiciones de trabajo seguras y saludables y contribuir a cumplir con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS 8) 3 y 8.



Cientes y huéspedes satisfechos e implicados

La satisfacción de los turistas y su implicación en contribuir al desarrollo sostenible de nuestra organización son dos aspectos básicos de la relación entre la empresa y nuestros clientes.

El equipo humano de Hoteles Benidorm tienen la obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia. Además, aseguran la absoluta transparencia de las cláusulas de los contratos que proponen a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio y a la calidad de las prestaciones. Además, en Hoteles Benidorm velamos por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurren a nuestros servicios.

“ Las personas que solicitan nuestros productos y servicios se convierten desde su primer contacto en nuestros clientes: cuando llegan a nuestras instalaciones pasan a ser nuestro huéspedes, una parte más de nuestra familia, a la que cuidamos y protegemos. ”

Modelo de encuesta para medir la satisfacción de los clientes en Hoteles Benidorm.

	MUY BIEN VERY GOOD	BIEN GOOD	REGULAR POOR	MAL VERY POOR
LIMPIEZA / CLEANING				
Habitación / Room				
Baño / Bathroom				
Limpieza general del hotel Hotel general cleanliness				
Amabilidad del personal Staff friendliness				
Sugerencias / Suggestions				
CONFORT / HOTEL COMFORT				
Agua caliente / Hot water				
Aire acondicionado / Calefacción Air conditioning / Heating				
Televisión / Flat screen Tv				
Wifi				
Colchón / Mattress comfort				
Eficiencia y rapidez reparaciones Maintenance speed and efficiency				
Sugerencias / Suggestions				

Desperdicio alimentario

“ En Hoteles Benidorm nos hemos propuesto disminuir el desperdicio alimentario con la implicación de clientes y proveedores y con una premisa muy clara:
Cocinamos solo según las necesidades para que no sobre comida ”





Edificios accesibles

HOTELES
BENIDORM
* * * *

“ Nuestros espacios están adaptados para
las personas con discapacidad
física ”

PROVEEDORES LOCALES

Adquirimos bienes y servicios de proveedores locales

CULTURA LOCAL

Fomentamos la promoción y conservación de la cultura de Benidorm, sus lugares de interés culturales, naturales y mercados municipales, para de este modo colaborar en la explotación de la gastronomía, tradiciones e historia del municipio. También colaboramos en la realización del Libro de Fiestas Patronales

ACTIVIDAD EN LA COMUNIDAD

Integramos nuestra actividad en la comunidad y colaboramos con sus instituciones y manifestaciones culturales, además de participar en organizaciones y foros que estudian y promuevan el desarrollo de la economía local

REALIDAD SOCIAL

Consolidamos la actividad con las realidades sociales, lingüísticas y culturales que existen en Benidorm

ACTIVIDADES COMUNITARIAS

Participamos en actividades de apoyo a organizaciones sociales comunitarias y les damos visibilidad entre nuestro equipo o nuestros clientes

Respeto y fomento del patrimonio cultural de Benidorm

Nuestra organización es consciente del impacto de la actividad de Hoteles Benidorm en la comunidad local y en el municipio. Gran parte de los esfuerzos de la organización están encaminados a reducir su impacto negativo en el entorno en la medida de lo posible y a incrementar los positivos.

De este modo, Hoteles Benidorm refuerza su compromiso con la sociedad, y consolida su apoyo al número 12, 16 y 17 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que promueve garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles y la alianza para conseguir objetivos.



Impacto Gobernanza

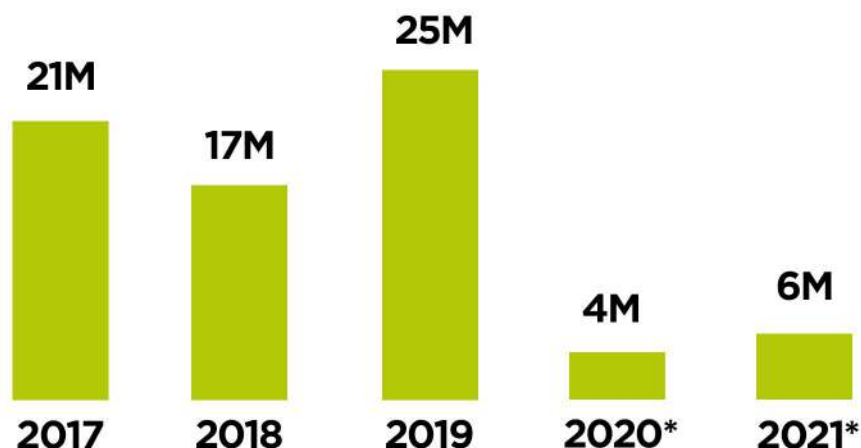
HOTELES
BENIDORM
* * * *



Buen gobierno turístico

La organización es consciente de que atraer y retener el mejor talento es clave para la sostenibilidad del negocio desde el punto de vista económico. Por este motivo, la dirección, dentro de la política de Recursos Humanos, ha establecido una serie de compromisos orientados a mantener la calidad en el empleo turístico.

VOLUMEN DE VENTAS



*Años Covid-19

CRECIMIENTO SOCIOECONÓMICO

Trabajamos en favor de la competitividad y rentabilidad del sector, apostando por la calidad y acelerando el proceso de transformación digital

PRESERVAMOS LOS VALORES NATURALES Y CULTURALES

Conservar el extenso patrimonio cultural y natural de Benidorm es un objetivo prioritario para nuestra organización

BENEFICIO SOCIAL

Los beneficios de la actividad turística deben repartirse de manera justa entre el equipo humano que trabaja para un crecimiento constante

PARTICIPACIÓN Y BUEN GOBIERNO

Fomentamos la participación de nuestros grupos de interés en la Gobernanza de Hoteles Benidorm como punto de partida en las decisiones

ADAPTACIÓN PERMANENTE

Fomentamos la participación de nuestros grupos de interés en la Gobernanza de Hoteles Benidorm como punto de partida en las decisiones

LIDERAZGO

La dirección de Hoteles Benidorm se compromete a trabajar activamente en conseguir y reforzar constantemente un modelo que contribuya al desarrollo sostenible de Benidorm



HOTELES
BENIDORM
* * * *

Ejes estratégicos de Hoteles Benidorm

GOBERNANZA COLABORATIVA

CRECIMIENTO SOSTENIBLE

TRANSFORMACIÓN COMPETITIVA

**NUEVO ESPACIO TURÍSTICO: EMPRESA
PERSONAS Y MEDIOAMBIENTE**

**PRODUCTO, SERVICIO E INTELIGENCIA
TURÍSTICA DIGITAL**

Proveedores locales

En Hoteles Benidorm estamos comprometidos a realizar un procedimiento cuidadoso, objetivo y ético en la evaluación y selección de proveedores con preferencia a los locales y a que tengan una vinculación demostrable con la sostenibilidad.

Además de criterios sostenibles para la elección de proveedores, evitamos tratos de favor y seleccionamos a los que ofrecen las mejores condiciones de negociación relativas a calidad, niveles de servicio y precio y comparten los principios y compromisos de nuestra organización.

Con el objetivo de evitar cualquier tipo de relación de nuestra empresa con personas o empresas que pudieran estar implicadas en conductas o comportamientos ilegales o poco éticos, y en especial, en actividades relacionadas con el fraude, la corrupción, el soborno, la financiación ilegal, la violación de los derechos de las personas o nocivos para el medioambiente, todos los proveedores deberán estar alineados con el Código Ético de Hoteles Benidorm.

“ El 100% de nuestros proveedores
son de KM 0 ”





HOTELES
BENIDORM
* * * *

Código ético

El Código Ético de Hoteles Benidorm agrupa las líneas de conducta de nuestro equipo profesional en su actividad y propone un comportamiento profesional, ético y responsable en la realización de la labor dentro de nuestra organización.

Este conjunto de normas está relacionado directamente con la moral y define sus principios, valores y actuaciones ante diversos ámbitos y situaciones. El Código vincula a todos los que integran el equipo humano de Hoteles Benidorm, los cuales deberán conocer, cumplir y ayudar a implementarlo en el ámbito de nuestra actividad comercial.

Del mismo modo, es aplicable a todos los grupos de interés de Hoteles Benidorm, en la medida en que las normas del Código puedan serles de aplicación, tales como clientes, proveedores, competidores y otros grupos de personas.

Digitalización de Hoteles Benidorm

En los últimos años, la transformación digital se está acelerando en todos los ámbitos de la sociedad y está cambiando la forma en la que interactuamos con nuestro entorno.

El uso de redes sociales para comunicarnos, la gestión de información a través de servicios de almacenamiento en la nube o la automatización de procesos mediante nuevas aplicaciones informáticas son solo algunos de los ejemplos de cómo las nuevas tecnologías están moldeando nuestra forma de concebir el mundo. Se considera que estas tecnologías son disruptivas ya que tienen la capacidad de sustituir procesos, productos y otras tecnologías ya existentes. La transformación digital que ha irrumpido en todos los sectores y afecta a todos los actores no sería posible sin datos. Estos permiten obtener información sobre la realidad que nos rodea con el objetivo de tomar decisiones informadas y determinar la dirección a seguir.

En Hoteles Benidorm, el procesamiento, análisis de datos y el uso de las últimas herramientas digitales es clave para el crecimiento de nuestra organización.

Del mismo modo, y con el objetivo de un disfrute de la experiencia digital pleno de nuestros huéspedes en nuestras instalaciones, disponemos de cortafuegos de alta tecnología que dan seguridad a todas las operaciones e impiden cualquier forma de delito.

Además, la transformación digital a través del impulso de tecnologías disruptivas se está convirtiendo en un catalizador de prácticamente todos los ODS. El ODS 9, el de industria, innovación e infraestructuras, es el más directamente relacionado con este mercado emergente, pero en todos los ámbitos de la Agenda 2030 es posible incorporar innovaciones tecnológicas y sociales que aceleren la consecución de los Objetivos



“ En Hoteles Benidorm usamos la tecnología Gpon como aliado importante para promover la sostenibilidad en nuestros espacios inteligentes. Se trata de una tecnología de acceso mediante fibra óptica con arquitectura multipunto que tiene por objetivo básico mejorar la calidad de vida de nuestros clientes durante su estancia en cualquiera de las instalaciones de nuestra organización ”



HOTELES
BENIDORM
* * * *

Certificaciones turísticas



Benidorm

Hitos 2021



MAYO

Se instalan en el Hotel
Presidente una cubierta
de paneles
fotovoltaicas

JUNIO

El Hotel Ambassador
logra el primer puesto del
ranking de Tripadvisor

OCTUBRE

Renovación del Hotel
Ambassador Playa I&II
con 4 estrellas

Acerca de esta memoria

HOTELES
BENIDORM
* * * *



Alcance

Los datos de este documento demuestran el compromiso de Hoteles Benidorm con la Sostenibilidad y el progreso a través de políticas desarrolladas durante un año.

Los contenidos que se incluyen en el informe hacen referencia a los impactos de la empresa desde 1 de enero a 31 diciembre del 2021 y cubren todas las actividades de la organización dando prioridad a la información que ha sido considerada como material y omitiendo la información que se ha considerado no relevante para nuestros grupos de interés.

“ Este es el primer año que Hoteles Benidorm publica una memoria de Sostenibilidad tomando como referencia los Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) En este informe se rinde cuenta de los impactos positivos, negativos y potencialmente negativos en materia de sostenibilidad de la empresa bajo los enfoques de buen gobierno, económico, social y medioambiental ”



Materialidad

En una primera fase, detectamos a través de varias reuniones con directivos de Hoteles Benidorm los temas que la organización está en condiciones de reportar de una manera fiable y fidedigna a los grupos de interés que tenemos reconocidos como los más importantes en los procesos de la gestión de la organización. Todos los temas son del funcionamiento habitual de Hoteles Benidorm y sus diferentes departamentos.

Los temas clave de esta memoria han sido elegidos por la dirección de Hoteles Benidorm en función del impacto en la gestión y en la relación con los grupos de interés. Los contenidos elegidos reflejan con el mayor rigor posible la actividad de Hoteles Benidorm y sus impactos en la comunidad donde opera.

La dirección de Hoteles Benidorm realizó la validación definitiva y aprobó los contenidos seleccionados para ser incluidos en la Memoria de Sostenibilidad 2021 titulada “Cuidamos de ti y del Planeta”

La Memoria ha contado con asesoramiento externo para su realización.

Los límites de la Memoria se justifican por el tamaño de la organización y en que los contenidos reportados dan buena cuenta de la actividad sostenible de la misma que ejecuta la empresa.

Con el fin de mejorar continuamente la presentación de las sucesivas memorias, con carácter anual, y publicar aquella información que sea de más importancia para nuestros grupos de interés, tenemos habilitada la siguiente dirección de correo electrónico para cualquier sugerencia sobre los contenidos de la memoria presente o futura a: info@hotelesbenidorm.com

Hoteles Benidorm adquiere un compromiso claro y transparente con sus grupos de interés de reportar periódicamente su política de sostenibilidad a través de una memoria siguiendo los Estándares GRI.

La entidad incluida en los estados financieros consolidados es Hoteles Benidorm.

En esta primera memoria tomando como referencia los Estándares GRI no se ha considerado una verificación externa dado que la veracidad de los datos expuestos en estas páginas está garantizada a través de los mecanismos internos de control y transparencia de Hoteles Benidorm. Interés temático habilitada la siguiente dirección de correo electrónico para cualquier sugerencia sobre los contenidos de la memoria presente o futura a: Info@hotelesbenidorm.com

Hoteles Benidorm adquiere un compromiso claro y transparente con sus grupos de interés de reportar periódicamente su política de sostenibilidad a través de una memoria siguiendo los Estándares GRI.



Asuntos Materiales



Ambientales

Energía

**Evaluación ambiental
de proveedores**

Emisiones

Residuos y efluentes

Materiales

Agua

Sociales

Empleo

**Evaluación social de
proveedores**

Seguridad y salud laboral

Relación y satisfacción del cliente

Calidad del producto

Formación y Enseñanza

Marketing y etiquetado

Comunidades locales

Gobernanza

Desempeño Económico

Anticorrupción

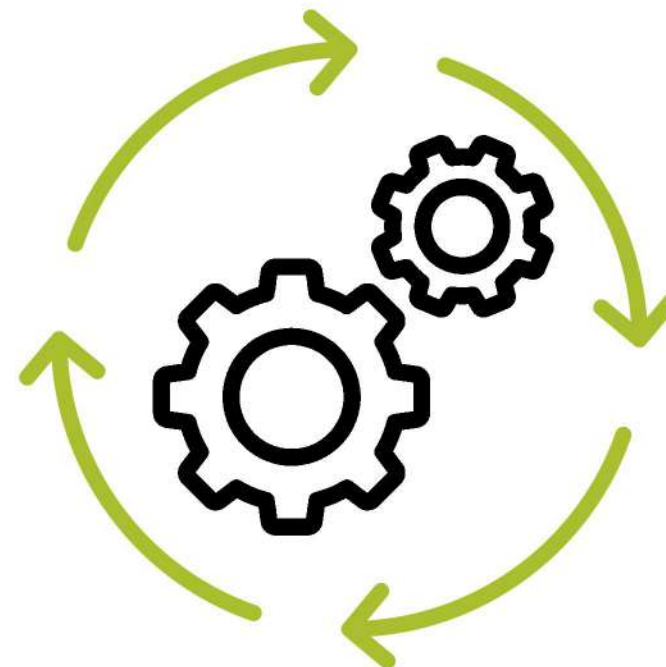
Presencia en el mercado

Impacto Económico Indirectos

Prácticas en adquisición

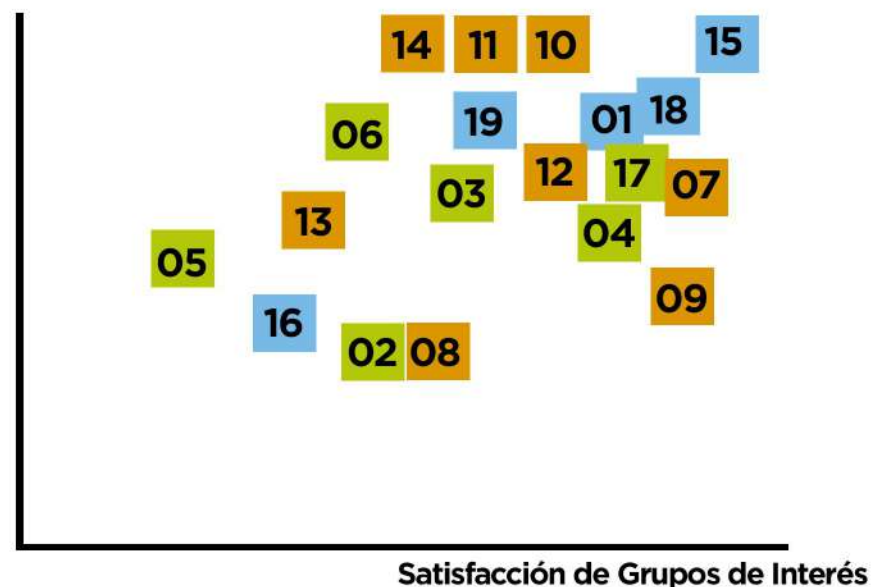
Matriz de materialidad

Hoteles Benidorm ha diseñado una matriz que incluye los principales contenidos materiales de su actividad. Cada punto establece un asunto material que ha sido evaluado en su gestión. A las conclusiones de esta matriz se llega tras varios procesos de calidad y el constante diálogo que se mantiene con los grupos de interés a lo largo del año.



Importancia estratégica

Ambientales	Sociales	Gobernanza
01 Energía	07 Empleo	15 Desempeño Económico
02 Evaluación ambiental de proveedores	08 Evaluación social de proveedores	16 Anticorrupción
03 Emisiones	09 Seguridad y salud laboral	17 Presencia en el mercado
04 Residuos y efluentes	10 Relación y satisfacción del cliente	18 Impacto Económico Indirectos
05 Materiales	11 Calidad del producto	19 Prácticas en adquisición
06 Agua	12 Formación y Enseñanza	
	13 Marketing y etiquetado	
	14 Comunidades locales	





MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021