

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2020

AMO HOTELS



 **Benalmádena Palace** ★★★★★
HOTEL SPA



 **SENTIDO**
BENALMÁDENA BEACH



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
POLÍTICA EMPRESARIAL.....	4
RESUMEN DE INICIATIVAS AMBIENTALES.....	6
CERTIFICACIONES.....	8
DESEMPEÑO AMBIENTAL	9
HOTEL 4* BENALMÁDENA PALACE.....	9
HOTEL 4* SENTIDO BENÁLMADENA BEACH	10
PROGRAMA DE OBJETIVOS	11
ESTRATÉGICOS PARA EL AÑO 2021	11
HOTEL 4* BENALMÁDENA PALACE.....	11
HOTEL 4* SENTIDO BENALMÁDENA BEACH	11

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.

Por otro lado **Hotel 4* Sentido Benalmádena Beach**, con un enclave privilegiado, en primera línea de playa de Benalmádena Costa (Málaga), y recientemente reformado. Este coqueto y exclusivo hotel ofrece en todo momento unas espectaculares vistas del Mar Mediterráneo. En él, pequeños y adultos verán satisfechas sus expectativas con zonas de actividades específicamente dedicadas a ellos y un amplio abanico de servicios gratuitos.

Estratégicamente situado, a solo 20 minutos del Aeropuerto Internacional de Málaga, sus instalaciones y el entorno presentan multitud de posibilidades lúdicas, entre las que destaca Puerto Marina, a tan sólo 500 metros del hotel. A este popular Puerto Deportivo se unen playas, centros comerciales, restaurantes y chiringuitos, campos de golf, zonas verdes y otros espacios recreativos de interés.

En ambos casos:

“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 nuestros Hoteles.



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 la 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 y 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.

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, En el Hotel Sentido Benalmádena Beach contamos con calificación energética en edificios A* ,la más exigente, 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 2019.

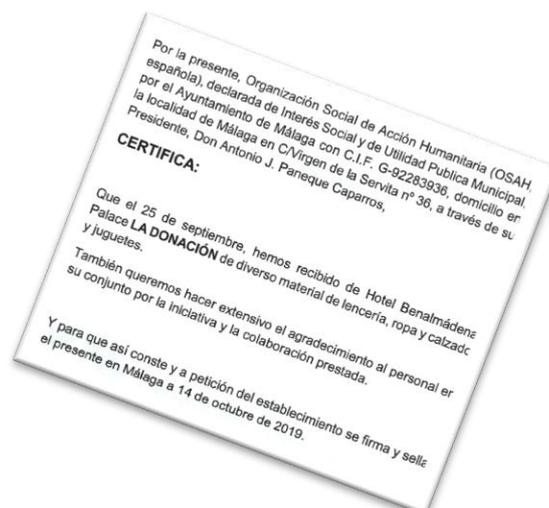
1. Recogida de residuos en la playa Santa Ana:



2. Colaboración con IES Ben Gabirol, Dando a conocer el funcionamiento de la animación en Hoteles y promocionando nuestra actividad.



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





4. Hemos colaborado en el programa de sin barreras, dónde se invita a un almuerzo a 15- 20 pax con movilidad reducida y en colaboración con el Ayuntamiento de Benalmádena y Aehcos.



- 5. Hemos hecho Donaciones Varias a Caritas**, tanto de ropa como juguetes, colaborando nuestro por el personal.
- 6. Recogemos tapones que más tarde llevamos a la biblioteca de Arroyo de la Miel.** Son recogidos para tratar y colaborar en gastos con Carmen, una niña con una enfermedad rara.
- 7. Las mantas y toallas deterioradas las hemos llevado a Fidelio,** Organización de ayuda a perros abandonados.
- 8. Comida sobrante del buffet las donamos a una granja particular para su uso de compost o alimento a animales.**

9. Hemos colaborado con entidades para realización de prácticas en empresa como Ymca, Cruz roja, Málaga acoje.. que ayudan a las personas con dificultad de incorporación laboral.

10. En Cruz Roja a parte de ser socios durante el año 2019 hemos colaborado dando charla a jóvenes sobre entrevistas de trabajo , elaboración de CV e importancia de las prácticas en empresas, así como hemos participado en charla provincial en el edificio La Noria, sobre resumen proyectos cruz roja con los jóvenes en búsqueda de empleo.



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**)





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.

HOTEL 4* BENALMÁDENA PALACE



Respecto a 2018
-13,46 %



2018 : 993 M3
2019: 1090,5M3
+9,03 %



2018 : 8085 kg
2019: 8060 kg
-0,31 %



HOTEL 4* SENTIDO BENÁLMADENA BEACH



2018: 186.686 KW

2019: 183.066 KW

- 1,93 %



2018: 1709 m3

2019: 1727 m3

+1,04 %



Respecto a 2018

-13,46 %



2018: 68817 m3

2019: 70752 m3

+2,73 %

PROGRAMA DE OBJETIVOS

ESTRATÉGICOS PARA EL AÑO 2021



HOTEL 4* BENALMÁDENA PALACE

Reducir el consumo respecto al año anterior en :

- **Luz : 3%**
- **Papel : 10%**
- **Agua : 5%**
- **Gas: 5%**
- **Detergente: 10%**

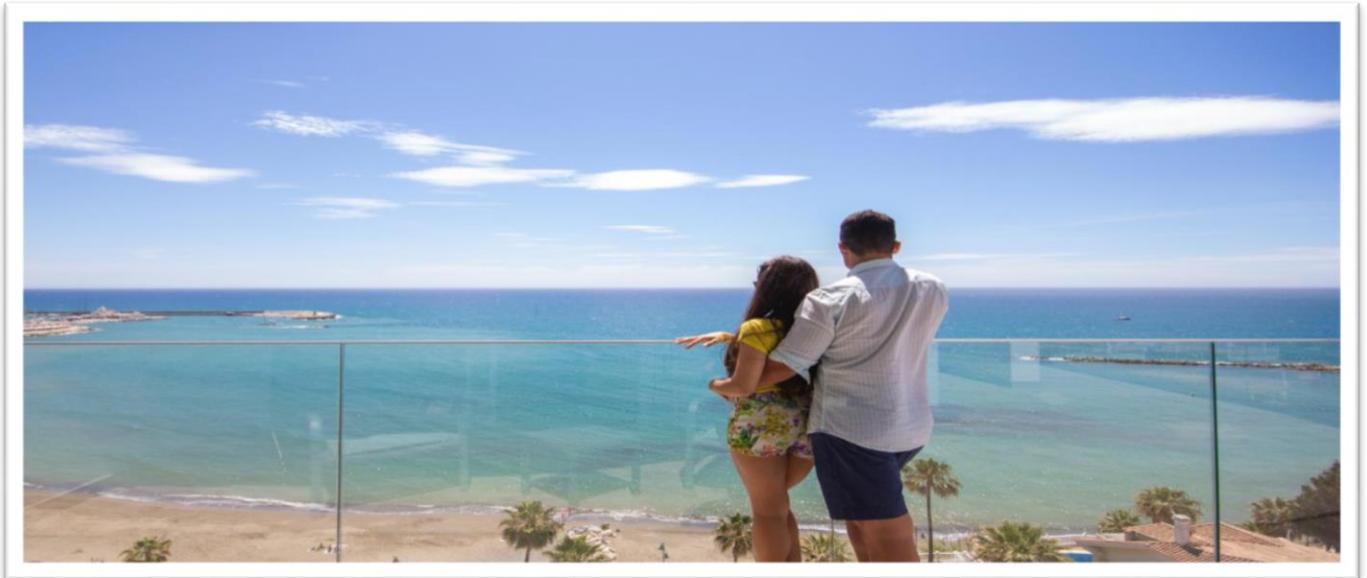
HOTEL 4* SENTIDO BENALMÁDENA BEACH

Reducir el consumo respecto al año anterior en :

- **Luz : 5%**
- **Papel : 10%**
- **Agua : 5%**
- **Gas: 5%**



GRACIAS POR LA ATENCIÓN



AMO HOTELS

APOSTANDO POR UN MUNDO SOSTENIBLE