

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

SENTIDO Aequora Lanzarote \*\*\*\*

PERIODO: 2017 – DICIEMBRE 2018

Aprobado por:	Realizado y liderado por:
<b>Director General</b> <b>Sentido Aequora Lanzarote****</b>	<b>Directora de Calidad</b> <b>Sentido Aequora Lanzarote****</b>
Víctor Reboll Firma:	Rebecca Soulboutta Litassou Firma:
Fecha: 15-01-2019	Fecha: 15-01-2019

## Índice

<b>1. DESCRIPCIÓN</b>	4
1.1. Datos técnicos	4
1.2. Alojamiento	4
1.3. Instalaciones y Servicios	5
1.4. Premios y Distinciones	5
1.5 Organigrama del Hotel	6
<b>2. POLÍTICA GENERAL DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD</b>	6
2.1. Política Medioambiental	7
2.2. Política de Recursos Humanos	8
2.3. Política de Protección Infantil	10
2.4. Política de Compras y Desarrollo de la Comunidad Local	11
2.5. Política de Igualdad	13
<b>3. PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD</b>	13
<b>4. EFICIENCIA ENERGÉTICA</b>	14
4.1. Planificación de Objetivos	15
4.1.1 Consumo de energía	16
4.1.2 Evolución ratios consumos de energía últimos 4 años (2015, 2016, 2017, 2018)	18
<b>5. EFICIENCIA HÍDRICA</b>	19
5.1. Planificación Objetivos	19
5.1.1 Comparación total consumo agua (m3 por estancias) entre 2017 - 2018	20
5.1.2 Evolución ratios consumos de agua en los últimos 4 años (2015, 2016, 2017, 2018)	
5.2. Aguas Residuales	22
<b>6. COMBUSTIBLES – GAS</b>	22
<b>7. GESTIÓN DE RESIDUOS</b>	22
7.1. Planificación Objetivos	24
<b>8. GESTIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS Y SUSTANCIAS PELIGROSAS</b>	25
8.1 Gestión de Productos Químicos	25
8.1.1 Consumo de Productos de Piscinas	25
8.1.2 Consumo de Productos de Limpieza	25
8.1.2 Consumo de Bolsas de Plásticos en Pisos	26
8.1.3 Consumo de Botellas de Agua de Cortesía	26
8.2 Generación de Residuos Peligrosos	27
8.2.1 Producción de Residuos Peligrosos	27

<b>9. RUIDOS.....</b>	<b>28</b>
<b>10. REQUISITOS LEGALES.....</b>	<b>28</b>
<b>11. INFORMACIÓN CLIENTES Y PROVEEDORES .....</b>	<b>28</b>
<b>12. FORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN EL PERSONAL EN EL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL. ....</b>	<b>29</b>
<b>13. COMPROMISOS DE MEJORAS PARA EL 2019.....</b>	<b>29</b>

## 1. DESCRIPCIÓN

Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\* es un complejo hotelero de nueva construcción tras una reforma integral inaugurado en el año 2015. Destaca por su moderno interiorismo y por la calidad y variedad de sus servicios. El Hotel dispone de 398 habitaciones equipadas con todas las comodidades e ideales para quienes quieran disfrutar unos días del entorno privilegiado de la isla de Lanzarote.

### 1.1. Datos técnicos

Nombre del Hotel	Aequora Lanzarote Suites****
Empresa	Sweet Holidays S.A.
Categoría	Vacacional 4 estrellas
Director	Víctor Reboll Morenilla (v.reboll@slasuites.com)
Dirección	C/Urano S/N – Puerto del Carmen – Lanzarote
Teléfono	+34(928)514300
Fax	+34(928)514372
E-mail	<a href="mailto:info@slasuites.com">info@slasuites.com</a>
Página web	<a href="http://www.slasuites.com">www.slasuites.com</a>
Número de Habitaciones	398
Capacidad	926 plazas oficiales
Temporada	Todo el año

### 1.2. Alojamiento

Las habitaciones, prácticamente en su totalidad Junior Suites, están equipadas con todas las comodidades y son ideales para quienes quieran disfrutar unos días del entorno privilegiado de la isla de Lanzarote.

- Tipos de Habitaciones: Habitación Doble, Junior Suite, Suite, Master Suite.
- Conexión Wi-Fi en zonas comunes (gratuita) y en habitaciones (cargo extra).
- Zona Chill-out, piscina con chorros de Hidromasaje (climatizable). Sólo Adultos mayores de 18 años.
- 5 piscinas repartidas en 4 zonas distintas (agua dulce).
- Parking exterior (no vigilado).
- Servicio lavandería y tintorería (cargo extra).
- Pista de tenis y pista multideportiva. Césped artificial.
- Sala polivalente (reuniones/conferencias).
- Servicio médico 24h.
- Centro Wellness: masajes y tratamientos corporales.
- Alquiler de coches y bicicletas.
- Toallas para la piscina (previo depósito).
- Gimnasio
- Servicio de maletero.
- Cuarto de equipajes y/o duchas salida tarde.
- Cunas gratuitas.
- Tarjetas aceptadas: VISA/MasterCard.
- Boutique de regalos.
- Establecimiento Eco-Friendly.

### 1.3. Instalaciones y Servicios

#### 1.3.1. Bares, Restaurantes

NOMBRE	SERVICIO	OBSERVACIONES
Restaurante Poseidón	Desayuno, comida y cena	Buffet para familias
Restaurante Neptuno	Desayuno, comida y cena	Buffet para mayores de 13 años
Restaurante Don Paco	Cena temática cocina española	Restaurante a la carta
Bar Teatro Maris	Bebidas	Bar
Bar Atlántida	Bebidas	Salón-bar
Snack Coral	Snack y Bebidas	Pool Bar
Blue Bar	Bebidas	Zona Chill Out (Sólo adultos)

#### 1.3.2. Deportes y Animación

Equipo de animación especializado que dispone de un amplio programa diurno y nocturno de actividades para todas las edades. Espectáculos profesionales y/o música en vivo durante la semana. Los más pequeños podrán disfrutar en el parque infantil, piscina de juegos (BUBBLE & SPLASH) y según edades MINICLUB (de 4 a 7 años), MAXICLUB (de 8 a 11 años) y a TEENCLUB (a partir de 12 años). Además, en febrero de 2018 se ha abierto un gimnasio para los clientes alojados al hotel.

#### 1.3.3. Otros Servicios

- Wellness Center: Centro de salud y belleza para relajarse y cuidarse durante sus vacaciones. Masajes, tratamientos corporales (exfoliaciones, envolturas, vinoterapia/chocolaterapia), tratamiento facial, así como manicura y pedicura.
- Actividades: En el hotel pueden reservar una gran cantidad de actividades náuticas, terrestres (Golf, vela, buceo, equitación...) y excursiones como: el Parque Nacional de Timanfaya, los Jameos del Agua, el Mirador del Río, El Golfo o visitar la Fundación César Manrique. Todas se podrán reservar en la recepción.
- Distancias:
  - Autobús y Taxi: 150m.
  - Arrecife (Capital): 12km.
  - Aeropuerto: 5 km.
  - Puerto del Carmen (centro): 2 km.
  - Parque Nacional de Timanfaya: 20 km.
  - LANZAROTE GOLF (18 hoyos): 2.5 Km.

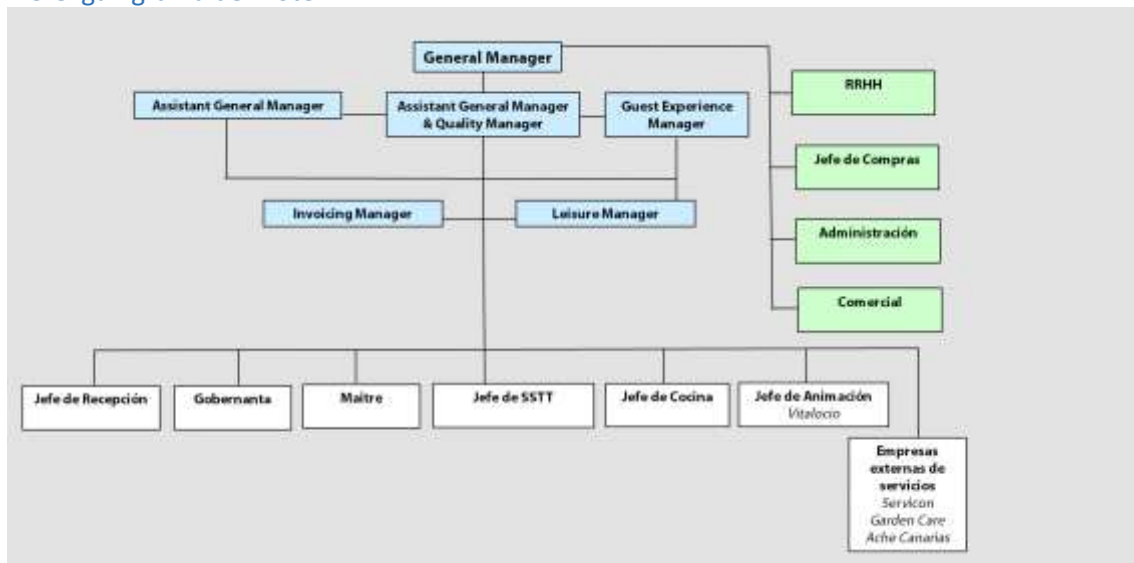
### 1.4. Premios y Distinciones

Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\* con tan solo un año desde su apertura, ya ha obtenido diversos premios otorgados por tour operadores como:

- Best Innovative partner Lanzarote 2018. Expedia group
- 2018 Sunny Heart winner. Thomas Cook Uk
- Sunny Heart awards summer 2017
- Segundo puesto en el premio "Best new Hotel" en 2015 por Thomas Cook
- "Sunny Heart 2015" de Thomas Cook UK
- " Sunny Heart 2016" de Thomas Cook Holand
- Certificación "Proven Quality" de Thomas Cook
- TripAdvisor traveller's choice 2015
- TripAdvisor traveller's choice 2016

- TripAdvisor Certificate of Excellence 2017
- Premios de Excelencia en Julio 2016 de Holiday Check (4.9)
- Premios de Excelencia en abril 2017 de Holiday Check (5.2)
- Premio de Excelencia en 2016 de Booking (8.7)
- Premio Loved by Guests Hoteles.com 4.3
- Travelife Gold Certificate
- ISO 9001

### 1.5 Organigrama del Hotel



## 2. POLÍTICA GENERAL DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

**1. Garantía de Calidad:** La satisfacción de nuestros Clientes, Proveedores Externos y Empleados, es la razón de ser de nuestro trabajo diario. Nuestros huéspedes son la prioridad a la hora de planificar y desarrollar nuestros Servicios y Productos. Nuestros objetivos de mejora parten de sus opiniones y sugerencias.

Sistematizamos nuestra Gestión de Calidad y Sostenibilidad implantando Sistemas Operativos que incluyen Procedimientos de Trabajo y de Mejora Continua, que nos permiten alcanzar los requisitos exigidos por nuestros Clientes y nuestro Entorno, aplicando las Normativas Legales Locales, Regionales, Nacionales e Internacionales.

**2. Sostenibilidad y Medio Ambiente:** Nos comprometemos con la protección medioambiental y nos esforzamos por reducir y minimizar los impactos en el medio ambiente. Separamos residuos, reducimos el consumo de agua y energía, adaptamos las infraestructuras al entorno y gestionamos los vertidos de residuos peligrosos, a través de gestores autorizados. Promovemos la sostenibilidad a través de Proveedores Locales, priorizamos los productos menos agresivos con el medio ambiente, incluyendo transporte y envasado y participamos solidariamente en actividades locales.

**3. Recursos Humanos, Seguridad y Salud:** El personal es nuestro mayor activo; manifestamos nuestro compromiso social y responsabilidad en la relación laboral con nuestros Empleados, en base al desarrollo personal y profesional, al apoyo, respeto y valoración justa, así como al

estricto cumplimiento de la legislación en todos los ámbitos relacionados con su actividad laboral y los Derechos Humanos.

Valoramos las aportaciones de todos los Empleados, la creatividad y la implicación en los objetivos definidos, respetando la libertad de asociación y las Políticas de Igualdad.

Estamos comprometidos con la prevención, el control de riesgos laborales y el desarrollo de acciones que mejoren la Seguridad y Salud de nuestros Empleados y Clientes.

**4. Protección Infantil:** Evitamos cualquier tipo de discriminación y cualquier forma de explotación, incluyendo la explotación sexual infantil, implicando para ello a Empleados, Colaboradores, Proveedores Externos y Clientes. Participamos en el programa HOTELES AMIGOS implantado por UNICEF Comité Español, apoyando el Proyecto de Prevención de la explotación sexual infantil y protección contra la violencia en el sector del turismo en República Dominicana.

**5. Compras y desarrollo de la Comunidad Local:** Aplicamos procedimientos estrictos respecto a evaluación y selección de Colaboradores y Proveedores Externos en base a la aplicación de la legislación vigente sobre Medioambiente, política de Recursos Humanos y Protección Infantil. Priorizamos a los Proveedores Locales y apoyamos el desarrollo de la Comunidad Local de forma solidaria.

**La Política General de Calidad y Sostenibilidad está a disposición de Colaboradores, Proveedores Externos y Clientes y será conocida por todos los Empleados de Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\* y promovida a través de las acciones formativas correspondientes.**

#### 2.1. Política Medioambiental

Sentido Aequora Lanzarote\*\*\*\* se compromete con la protección medioambiental y se esfuerza por reducir y minimizar los impactos en el medio ambiente, separar residuos, reducir el consumo de agua y energía, adaptar las infraestructuras al entorno y gestionar los vertidos de residuos peligrosos. Promovemos la sostenibilidad a través de Proveedores Locales, priorizando productos menos agresivos con el medio ambiente y participamos solidariamente en actividades locales.

#### OBJETIVOS

1. Cumplir con todas las leyes y normativas medioambientales vigentes atribuibles a nuestra actividad incluyendo la normativa legal relativa al desecho de agua residual.
2. Evaluar y comprobar nuestros resultados medioambientales en base a nuestros objetivos y metas.
3. Obtendremos y conservaremos nuestro galardón Travelife for Hotels & Accommodations.
4. Involucrar y fomentar entre: Empleados, Colaboradores, Proveedores Externos y Clientes, el objetivo y alcance de nuestra Política Medioambiental.
5. Involucrar y fomentar entre Empleados el Manual de Buenas Prácticas Ambientales.
6. Conseguir el máximo ahorro de las instalaciones eficientes energéticas, tanto de la energía solar como de la energía geotérmica y el máximo ahorro de las instalaciones eficientes hídricas.
7. Separar los residuos sólidos conforme a las directrices de la autoridad local.
8. Reducir el empaquetado de los productos adquiridos en la medida de lo posible y utilizar alternativas biodegradables o naturales, gestionando responsablemente las sustancias peligrosas.
9. Informar a los Clientes sobre especies protegidas según Catálogo de Especies Amenazadas de Canarias.

**VISIÓN:** Pretendemos minimizar el consumo de energía y agua sin perturbar los niveles de comodidad de los Clientes, reduciendo en la mayor medida posible residuos sólidos, aguas residuales y vertidos.

**LIDERAZGO, ALCANCE Y COMPROMISOS**

Dirección lidera la aplicación y desarrollo de la Política Medioambiental.

**Alcance:** Colaboradores y Proveedores Externos; Empleados; Clientes; Comunidad Local.

**Compromisos de la Dirección:**

1. Llevar a cabo el seguimiento y control correspondiente sobre la aplicación de la política y consecución de los objetivos definidos, a través de los registros de control y actas correspondientes.
2. Promover y fomentar entre: Empleados, Colaboradores, Proveedores Externos y Clientes, el objetivo y alcance de nuestra Política Medioambiental; promover y fomentar entre Empleados el Manual de Buenas Prácticas Ambientales; invitar a nuestros Clientes a que reduzcan y minimicen el impacto medioambiental.

**Compromiso de nuestros Empleados:**

1. Mantener y revisar de forma regular todas las instalaciones energéticas e hídricas.
2. Racionalizar y hacer buen uso de los recursos naturales, minimizando el consumo de recursos, fomentando la eficiencia y ahorro energético e hídrico y previniendo la contaminación.
3. Aceptación y aplicación de la Política definida y desarrollada en el Manual Integrado de Calidad y Sostenibilidad, en lo referente a Política Medioambiental.

**Compromisos de nuestros Colaboradores y Proveedores Externos:**

1. Aceptación y aplicación de la Política Medioambiental. Racionalizar y hacer buen uso de los recursos naturales, minimizando el consumo de recursos, fomentando la eficiencia y ahorro energético e hídrico y previniendo la contaminación, además de minimizar los residuos de embalaje y utilizar embalaje reciclado en la medida de lo posible.

**2.2. Política de Recursos Humanos**

Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\* el personal es el mayor activo; manifestamos nuestro compromiso social y responsabilidad en la relación laboral con nuestros Empleados, en base al desarrollo personal y profesional, al apoyo, respeto y valoración justa, así como al estricto cumplimiento de la legislación en todos los ámbitos relacionados con su actividad laboral y los Derechos Humanos.

Valoramos las aportaciones de todos los Empleados, la creatividad y la implicación en los objetivos definidos, respetando la libertad de asociación y la Política de Igualdad.

Estamos comprometidos con la prevención, el control de riesgos laborales y el desarrollo de acciones que mejoren la Seguridad y Salud de nuestros Empleados y Clientes.

**OBJETIVOS**

1. **Sistema de Captación:** Priorizamos la captación de personal local y las personas en situación de desempleo; mínimo 80%, evitando cualquier tipo de discriminación por sexo u otras.
2. **Sistema de Selección:** Seleccionamos a los candidatos según su perfil, ateniéndonos a las necesidades de cada puesto de trabajo y contratando con criterios estrictamente socio-laborales.



3. **Sistema de Contratación:** Nos atenemos al marco laboral, regulado por el Estatuto de los Trabajadores de la Provincia de Las Palmas y controlamos que se sigan los convenios de las Empresas de Trabajo Temporal, servicios o Subcontratadas legalmente establecidos. En este último caso, comprobamos que cumplen con la legislación vigente en materia laboral.
4. **Sistema de Bienvenida e Integración del nuevo personal:** Todas las personas que se incorporan al Hotel, deben disponer de información relativa al Sistema de Calidad y Sostenibilidad así como de la información sobre el Hotel y sus objetivos, de los procedimientos y normas propias del puesto de trabajo, y de los materiales y útiles de trabajo necesarios para su desempeño. Deben sentirse apoyados, integrados en su nuevo equipo y respetados en la relación con compañeros y Jefes.
5. **Sistema de Gestión Administrativa del Personal:** La Gestión Administrativa de los Empleados se desarrolla conforme a la Normas Legales relativas a su actividad laboral, informando a los Empleados y a sus representantes legales de los pormenores de su contrato y obligaciones legales.
6. **Sistema de Evaluación del Desempeño y desarrollo de Carrera:** Todos los Empleados son evaluados, en base a las necesidades de su puesto de trabajo, personalmente, con el objetivo de que se acuerde con su responsable directo, los aspectos a mantener y reforzar y los de mejora a desarrollar.
7. **Sistema de Comunicación Interno:** La comunicación permanente, basada en la confianza y compromisos de todos los Empleados, es fundamental para el desarrollo diario de nuestros Productos y Servicios. Para ello se establece un Sistema de Comunicación Interno, definido y documentado.
8. **Sistema de Formación:** La Formación de nuestros Empleados es una prioridad, de ella depende su capacidad para el correcto desarrollo de nuestros Productos y Servicios. Por ello, se planifica anualmente un Plan de Formación, que incorpora las necesidades de conocimiento, aplicación y desarrollo de nuestro Sistema Integrado de Calidad y Sostenibilidad.
9. **Sistema de Seguridad y Salud:** Estamos comprometidos con la prevención y el control de riesgos laborales y en la mejora de la Seguridad y Salud, de acuerdo a la normativa legal.

## **VISIÓN**

Aequora Lanzarote Suites\*\*\*\* a través de sus políticas y acciones pretende respetar y fomentar la integración y participación de sus Empleados, con estricto cumplimiento de la normativa legal, promoviendo y apoyando su desarrollo profesional.

## **LIDERAZGO, ALCANCE Y COMPROMISOS**

Dirección lidera la aplicación y desarrollo de la Política de Recursos Humanos, atendiendo a cualquier incidencia que pudiera darse en el Hotel o con sus Colaboradores y Proveedores Externos.

### **Alcance:**

1. Empleados del Hotel
2. Colaboradores y Proveedores externos

### **Compromisos de la Dirección:**

1. Informar a Empleados, Colaboradores, Proveedores Externos y Clientes, sobre la Política, Alcance y Compromisos sobre Recursos Humanos.
2. Priorizar la captación de personal local y las personas en situación de desempleo. Garantizando un trato digno, justo, sin realizar ningún tipo de discriminación por razón de nacionalidad, grupo social, sexo, edad, discapacidad o religión y excluyendo cualquier tipo de abuso o acoso.

3. Atender al marco laboral, regulado por el Estatuto de los Trabajadores de la Provincia de Las Palmas y controlar que se sigan los convenios de las Empresas de Trabajo Temporal, servicios o Subcontratadas legalmente establecidos, comprobando que cumplen con la legislación vigente en materia laboral.
4. Realizar las Evaluaciones del Desempeño, en base a las necesidades del puesto de trabajo, personalmente y con su participación a todos los Empleados.
5. Informar y formar a sus Empleados sobre objetivos, procedimientos y normas propias de su puesto de trabajo, materiales y útiles de trabajo necesarios para su desempeño, así como de todos los aspectos relacionados con su actividad laboral que afecten a su correcto desarrollo profesional.
6. Establecer un Sistema de Comunicación interno, definido y documentado del Equipo.
7. Reconocer el derecho de asociación y afiliación sindical y establecer con los sindicatos y sus representantes una relación de diálogo y cooperación, sin que ello pueda atentar contra la propia existencia del Hotel.
8. Planificar anualmente un Plan de Formación, desarrollando acciones formativas que cumplimenten las necesidades detectadas a través de observación directa, indicadores de satisfacción o de procesos y análisis de debilidades y riesgos.
9. Establecer las condiciones necesarias de seguridad y salud e informar a los trabajadores y responsables sobre las situaciones de riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores.
10. Documentar, implementar, y controlar el cumplimiento de la Política de Recursos Humanos.

**Compromisos de nuestros Empleados:**

1. Conocimiento y aplicación del Manual de Bienvenida.
2. Cumplimentar y entregar el cuestionario de Control del Manual de Bienvenida a la dirección de Recursos Humanos.
3. Atender al sistema de Comunicación interno, definido y documentado del Equipo.
4. Evitar acciones que generen riesgos y velar, según sus posibilidades, por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas personas que pueda afectar su actividad profesional.
5. Usar adecuadamente cualquier medio con el que desarrolle su actividad y no poner fuera de funcionamiento los medios y equipos de protección.
6. Conocimiento y aplicación de los Manuales Operativos, Seguridad y Salud, Autoprotección, Medioambiente, así como de la información relativa a acciones formativas específicas en las que participe.

**Compromisos de nuestros Colaboradores y Proveedores Externos:**

1. Aceptación y aplicación de la Política definida y desarrollada en el Manual Integrado de Calidad y Sostenibilidad, en lo referente a Recursos Humanos.

**2.3. Política de Protección Infantil**

Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\* evita cualquier tipo de discriminación y cualquier forma de explotación, incluyendo la explotación sexual infantil. Participa en el programa HOTELES AMIGOS implantado por UNICEF apoyando el Proyecto de Prevención de la explotación sexual infantil y protección contra la violencia en el sector del turismo en República Dominicana de UNICEF Comité Español.

**OBJETIVOS**

1. Promover y fomentar entre: Empleados, Colaboradores, Proveedores Externos y Clientes, el Objetivo, Definiciones y Alcance de nuestra Política de Protección infantil.

2. Colaborar activamente con UNICEF Comité Español en la consecución de los objetos principales de la iniciativa HOTELES AMIGOS DE UNICEF en España y captar fondos para apoyar el Proyecto de Prevención de la explotación sexual infantil y protección contra la violencia en el sector del turismo en República Dominicana.

#### **VISIÓN**

Asegurar un espacio de protección infantil en donde Empleados, Colaboradores, Proveedores Externos y Clientes respeten y promuevan los derechos de los niños respecto a protección sobre daños, abuso, abandono o explotación.

#### **LIDERAZGO, ALCANCE Y COMPROMISOS**

Dirección lidera la aplicación y desarrollo de la Política de Protección infantil, atendiendo a cualquier incidencia que pudiera darse en el Hotel o con sus Colaboradores y Proveedores Externos.

##### **Alcance:**

1. Empleados del Hotel; Colaboradores y Proveedores Externos; Clientes.

##### **Compromisos de la Dirección:**

1. Informar a Empleados, Colaboradores, Proveedoras Externos y Clientes, sobre la Política, Alcance y Compromisos sobre Protección Infantil, incluyendo el acuerdo con UNICEF Comité Español.
2. Investigar incidencias sobre Abuso Infantil, a nivel interno o a través de las Autoridades correspondientes según la legislación española.
3. Expulsar del Hotel o impedir la entrada a Personas con antecedentes o hechos probados de Abuso Infantil; exigiendo a Proveedores Externos o Colaboradores el mismo compromiso.
4. Evitar la toma de acciones en contra de denunciantes, si se obra de buena fe, independientemente del resultado final de la incidencia denunciada.
5. Empezar acciones legales u otras complementarias, según el criterio de Dirección, ante denuncias falsas o maliciosas de Abuso Infantil llevadas a cabo por Empleados o Clientes.

##### **Compromisos de nuestros Empleados:**

1. Evitar acciones que generen riesgo de daño a los niños, comunicando a Dirección cualquier incidencia sobre Abuso Infantil detectada en el Hotel y cooperando para crear un ambiente de respeto a los derechos del menor, o en caso de abuso, con las Autoridades.
2. Evitar situaciones de riesgo físico o emocional en las actividades llevadas a cabo en el Hotel, así como contenidos exclusivamente para adultos en el Programa de Actividades del Hotel, solicitando permiso a padres o tutores antes de tomar imágenes de niños.

##### **Compromisos de nuestros Colaboradores y Proveedores Externos:**

Aceptación y aplicación de la Política definida y desarrollada en el Manual Integrado de Calidad y Sostenibilidad, en lo referente a Protección Infantil.

#### **2.4. Política de Compras y Desarrollo de la Comunidad Local**

Sentido Aequora Lanzarote\*\*\*\* aplica procedimientos estrictos respecto a evaluación y selección de Colaboradores y Proveedores Externos en base a la aplicación de la legislación vigente sobre Medioambiente, política de Recursos Humanos y Protección Infantil. Priorizando Proveedores Locales y apoyándose en el desarrollo de la Comunidad Local de forma solidaria.

#### **OBJETIVOS**

1. Mantener una relación recíproca con los Colaboradores y Proveedores Externos, ética y lícita.
2. Seleccionar Colaboradores y Proveedores Externos que cumplan la normativa legal; atiendan a los criterios de Calidad y Sostenibilidad en base a las Políticas de Sentido Aequora Lanzarote\*\*\*\*; minimicen la producción de residuos y riesgos medioambientales; apoyen el desarrollo de la Comunidad Local, incluida la protección de menores; desarrollen políticas de Recursos Humanos y riesgos laborales de acuerdo a la normativa legal vigente, excluyendo cualquier tipo de discriminación o abuso laboral o de otra índole.
3. Priorizar Proveedores Locales siempre que sea posible, manteniendo contacto con la Comunidad Local, Entidades e Instituciones para apoyar el desarrollo de acciones sociales y/o comerciales.
4. Promover y aplicar su Política de protección Infantil.
5. Promover entre sus Clientes el conocimiento y respeto de los espacios naturales y especies autóctonas de Lanzarote, informándoles sobre distintas posibilidades de consumo local en los ámbitos culturales, gastronómicos o artesanales.

#### **VISIÓN**

Sentido Aequora Lanzarote\*\*\*\* a través de sus políticas y acciones pretende asegurar un espacio de cooperación con Colaboradores y Proveedores Externos, que favorezca el desarrollo permanente de sus Políticas de Calidad y Sostenibilidad, a la vez que colabora con la Comunidad Local para su desarrollo.

#### **LIDERAZGO, ALCANCE Y COMPROMISOS**

Dirección lidera la aplicación y desarrollo de la Política de Compras y desarrollo de la Comunidad Local.

##### **Alcance:**

1. Colaboradores y Proveedores Externos; Empleados; Clientes; Comunidad Local.

##### **Compromisos de la Dirección:**

La Dirección se compromete a llevar a cabo el seguimiento y control correspondiente sobre:

1. La información a Empleados, Colaboradores y Proveedores Externos de las Políticas, Objetivos y Compromisos respecto a Compras, Desarrollo de la Comunidad Local y Protección Infantil.
2. La información, a disposición de los Clientes, de las Políticas y Compromisos respecto a Compras, Desarrollo de la Comunidad Local y Protección Infantil.
3. La aplicación de los criterios de selección y evaluación de Proveedores Externos.
4. La aplicación de las políticas y consecución de los objetivos definidos, a través de los registros de control y actas correspondientes.

##### **Compromisos de nuestros Colaboradores y Proveedores Externos:**

1. Aceptación y aplicación de la Política definida y desarrollada en el Manual Integrado de Calidad y Sostenibilidad, en lo referente a Política de Compras y Desarrollo de la Comunidad Local.

## 2.5. Política de Igualdad

El Hotel Sentido Aequora Lanzarote\*\*\*\* lleva a cabo en su Política de Igualdad el control de sus actuaciones que eviten la discriminación salarial, laboral o por razón de sexo.

Acogiéndose a la ley orgánica 3/2007 y aplicando las medidas recogidas en ella y la ley 3 /2012 del 6 de julio.

La contratación de los empleados del Hotel Sentido Aequora Lanzarote\*\*\*\*; se lleva a cabo a partir de “grupos profesionales” en los que se evalúan las aptitudes, profesiones, titulaciones y contenidos de la prestación, incluyendo funciones, tareas y responsabilidades asignadas a cada trabajador, por lo que se garantiza la no discriminación entre hombres y mujeres.

Respecto a la Política Salarial, se aplica íntegramente el convenio de hostería de la provincia de Las Palmas.

En cualquier caso, es de aplicación:

- La Ley de Igualdad
- La No Discriminación respecto a:
  - La relación laboral
  - La política salarial
  - El acoso sexual y por razón de sexo
  - La negociación colectiva
  - El acceso al empleo
  - La conciliación de la vida familiar y laboral

Asimismo, la prevención de riesgos laborales se lleva al cabo con un enfoque de género.

**Tabla informativa con el nº de hombres y mujeres que trabajan en el Hotel Aequora Lanzarote Suites**

DEPARTAMENTOS	N.º MUJERES	N.º HOMBRES
MANTENIMIENTO	0	13
PISOS	44	10
RECEPCIÓN	4	10
DIRECCIÓN	2	3
ADMINISTRACIÓN	8	1
BARES Y RESTAURANTES	23	28
COCINA	18	23

## 3. PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD

El Informe de Sostenibilidad explica el progreso que Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\* realiza para abordar asuntos medioambientales y sociales, junto con los resultados económicos. Nos permite planificar, gestionar y mejorar nuestro desempeño ambiental en base al cumplimiento de la normativa ambiental, la mejora continua y la implicación de Empleados, Colaboradores, Clientes y Proveedores Externos.

La persona encargada de gestionar e implementar el programa de Sostenibilidad es la Directora de Calidad; la cual se compromete a:

- Definir éxitos, desafíos y planes futuros e informar de éstos a las partes implicadas.
- Demostrar el cumplimiento con la legislación, la regulación y otros estándares de mejores prácticas.

- Incrementar la concienciación de las partes implicadas en relación a sus acciones para la sostenibilidad.

Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\* fue diseñado con los equipamientos necesarios para reducir el consumo de energía, agua y residuos, atendiendo a criterios medioambientales de sostenibilidad. Para ello se están implementando sistemas de calidad, y específicamente, la obtención de la certificación Travelife.

El objetivo general es hacer práctica de consumo de energía en la menor cantidad posible sin perturbar los niveles de comodidad de los Clientes, utilizar la mínima cantidad de agua necesaria y reducir por tanto, aguas residuales y vertidos. Atiende por otra parte, a los criterios de sostenibilidad siguientes: eficiencia energética, eficiencia hídrica, gestión de agua residuales, vida silvestre y conservación, minimización, reutilización y reciclaje de residuos, prevención y control de la contaminación, gestión de sustancias peligrosas, tratamiento justo de recursos humanos, política de colaboración con la comunidad local, protección infantil y cumplimentación de la legislación en todos los campos comentados.

El Hotel Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\* se ha adherido a Hoteles Amigos y colabora con Unicef Comité Español en la lucha contra la prostitución infantil en República Dominicana.

#### 4. EFICIENCIA ENERGÉTICA

La eficiencia energética es la práctica del consumo de la menor cantidad de energía posible sin perturbar los niveles de comodidad de los Clientes, implicándoles al mismo tiempo que a Colaboradores, y Proveedores Externos para la consecución de los objetivos de sostenibilidad definidos.

Sentido Aequora Lanzarote\*\*\*\* hace uso de Energía Solar y Energía Geotérmica, contando con la instalación de placas solares y un anillo geotérmico alrededor del hotel que extrae y aprovecha el calor interno de la tierra para producir agua caliente sanitaria (ACS) y climatizar el agua de las piscinas y el aire acondicionado.

Desde apertura el Hotel cuenta con las siguientes instalaciones para mejorar la eficiencia energética:

- Placas Solares
- Anillo Geotérmico
- Domótica: Sistema informatizado de control remoto para la gestión energética
- Reloj Astrológico para controlar la iluminación
- Sensores de movimiento en los baños de zonas comunes
- LED: iluminación de bajo consumo
- Sistema tarjeta llave: se desactiva la iluminación y el aire acondicionado al desconectar la llave en las habitaciones
- Aires acondicionados regulados a temperatura confort según la normativa europea
- Calderas de GLP
- Conmutador magnético en puertas y ventanas para controlar la climatización
- Grupo de presión con variador
- Extractores de cocina con variador
- Aislamiento térmico en tuberías

Se estima que el ahorro eléctrico en climatización de piscinas y aire acondicionado mediante el uso de la energía geotérmica es de un 55%, lo que supone 153.000 Kwh. El 53% del total de calor

producido por los equipos de aire acondicionado es recuperado para calentar el ACS y un 49% del calor producido es recuperado para la climatización de las piscinas. Por otro lado, la aportación solar térmica para climatizar el ACS es de un 20%. Todo ello conlleva a evitar la emisión a la atmosfera de 260.000 kgCO<sub>2</sub> al año.

MEDIDA DE SOSTENIBILIDAD	ESTIMACIÓN ANUAL % EN BASE A DISTRITOS	CANTIDAD ANUAL ESTIMADA
CALOR RECUPERADO DEL AIRE ACONDICIONADO PARA ACS	53%	615.000 Kwh
APORTACIÓN DE ENERGÍA SOLAR PARA ACS	20%	245.000 Kwh
APORTACIÓN DEL AIRE ACONDICIONADO PARA CLIMATIZACIÓN DE PISCINAS	49%	582.000Kwh
AHORRO ELÉCTRICO EN CLIMATIZACIÓN DE PISCINAS Y AIRE ACONDICIONADO MEDIANTE ENERGÍA GEOTÉRMICA	55%	153.000 Kwh
<b>CO<sub>2</sub> EVITADOS 260.000 Kg/año</b>		

#### 4.1. Planificación de Objetivos

En el siguiente listado se muestran los objetivos que se han planificado desde la apertura del hotel para disminuir el consumo de Energía en Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\*. Se estimaba una reducción de consumo de energía de un 5% con respecto al año anterior, debido principalmente a las buenas prácticas llevadas a cabo que vienen a continuación.

#### Acciones

- Sustituir puerta de Recepción por una con cierre automático para mantener la climatización
- Sustituir puerta de Restaurante Neptuno y puerta de Restaurante Poseidón por una con cierre automático para mantener la climatización
- Sustituir 2 puertas de Restaurante a Snack Coral por una con cierre automático para mantener la climatización
- Control consumo Equipos de cocina: tener en cuenta el mínimo consumo atendiendo al encendido y apagado en función de necesidades por servicio
- Registrar consumo de Energía y Gas por Estancia
- Involucrar a los clientes a través de carteles informativos para que conserven el medio ambiente y hagan uso responsable de los recursos
- Involucrar a los clientes a través de carteles informativos de ahorro energético, agua y reciclaje en baños comunes
- Control de luces: crear un parte de trabajo para el vigilante nocturno de forma que apague luces o equipos encendidos
- Cartelería de apagado y encendido de equipos y luces
- lavadoras con la carga máxima, separar los tipos de lavado

- Comprometer a Empleados (tablón anuncios), Proveedores Externos (correo), Colaboradores (correo) y Clientes (carteles + libro de información) en disminuir el consumo de Energía
- Modificar norma de luces encendidas a la entrada de Clientes en habitaciones de salida y de Clientes. Solo luces de entrada y cabeceros
- Sustituir puerta de Bar Atlántida por una con cierre automático para mantener la climatización
- Cartelería de las instrucciones de aire acondicionado en las habitaciones

**4.1.1 Consumo de energía**

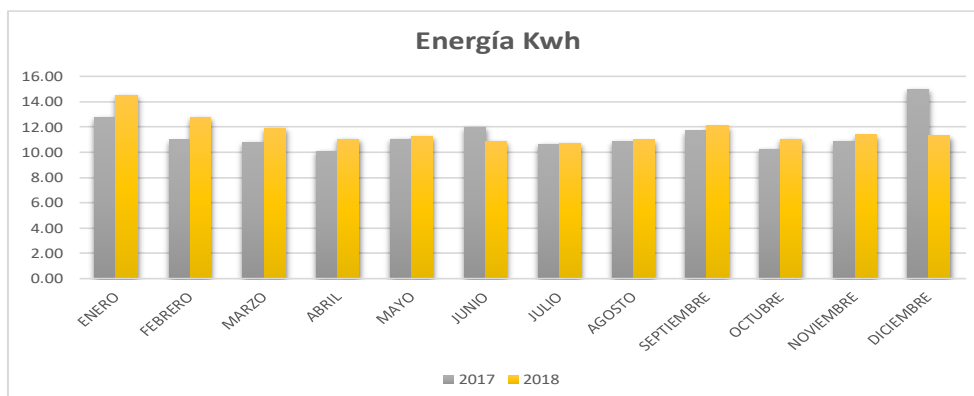
El consumo de energía en el Hotel Sentido Aequora Lanzarote Suites, deriva principalmente de la iluminación de las distintas áreas del hotel, así como de la actividad de determinadas instalaciones, maquinaria (instalación de buffet, equipos eléctricos de cocina y lavandería, agua caliente, aire acondicionado, etc.)

**Indicador: Consumo de Energía Eléctrica HWH por estancias**

MES	2017		2018	
	ESTANCIAS	310481	ESTANCIAS	310134
	HWH TOTALES	KWH / ESTANCIAS	HWH TOTALES	KWH / ESTANCIAS
ENERO	318515.8	12.77	343399.1	14.50
FEBRERO	265073.0	11.01	289444.2	12.78
MARZO	274986.3	10.81	304082.2	11.89
ABRIL	276978.0	10.06	289277.6	11.05
MAYO	267860.4	11.06	272531.6	11.26
JUNIO	324541.2	11.99	290653.1	10.87
JULIO	326695.2	10.68	325014.0	10.70
AGOSTO	350220.3	10.86	349127.8	10.99
SEPTIEMBRE	291815.9	11.69	296461.5	12.10
OCTUBRE	289651.5	10.25	307034.8	11.04
NOVIEMBRE	257376.2	10.82	266399.1	11.39
DICIEMBRE	314990.5	14.99	262835.5	11.31

**Fuente: Facturación Compañía Suministradora y el Hotel.**

**Indicador: Consumo de Energía Eléctrica HWH por estancias**



**Fuente: Facturación Compañía Suministradora y el Hotel.**



Se observa en la tabla y la gráfica de consumos de energía que el año 2017 vs 2018 que hubo algunas variaciones en los diferentes meses, si bien se ve un pequeño incremento en algunos meses del 2018 derivado de la compra e instalaciones de varias máquinas y materiales con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente y los procesos de trabajo de los departamentos implicados.

Siendo nuestro objetivo consumir 5% menos en 2018 respecto al 2017, se observa en la tabla del consumo total anual de 2018 vs 2017 que no hemos cumplido el objetivo establecido por las razones siguientes:

- Instalación de 3 vitrocerámicas en los shows cookings de los restaurantes Neptuno y Poseidón
- Instalación de un horno de pizza en el restaurante Neptuno
- Uso de máquina de gofres en los restaurantes durante de par de meses
- Instalación en agosto de 2018 de un nuevo tren de lavado de 60 kwh
- Cambios de bufets del Neptuno
- Instalación de un nuevo aljibe que ha permitido producir más agua evitándola compra de esta
- Activar en aire acondicionado centralizado dependiendo de la temperatura que está haciendo
- Instalación de una monta carga en cocina
- Instalación de 2 máquinas de kebab eléctricos

Esta nueva maquinaria ha permitido mejorar el servicio y los procesos de trabajo de los departamentos implicados, aunque ha conllevado un aumento del consumo energético no previsto, pero necesario para mejorar el servicio.

A parte del seguimiento de las buenas prácticas medioambientales, a partir de diciembre 2018 como acción de mejora del consumo energético, se ha establecido una temporización de los aires acondicionados función de la temperatura. Esta mejora ha dado resultado positivo de un ahorro de 3.68 Kwh por estancia en diciembre 2018 como se puede apreciar en la gráfica.

Debido a que no podemos asegurar el mismo ahorro energético durante todos los meses de año, de acuerdo con nuestro Jefe de Mantenimiento y previendo la ausencia de quejas de clientes que no hemos tenido hasta ahora, hacemos un estimado mínimo del 25 % del 3.68 Kwh y nos lo marcamos como objetivo para el año 2019.

Aunque en el 2018 no hemos alcanzado nuestro objetivo, apostamos por la eficiencia energética, reduciendo el consumo energía con medidas sostenibles puesta en marcha desde la apertura del hotel:

- Aprovechamos al máximo posible la luz solar mediante un sistema remoto informatizado (reloj astronómico) que establece los horarios de encendido y apagado de luces
- Utilizamos iluminación de bajo consumo (LEDS), sensores de movimiento en determinadas zonas públicas y sistema tarjetero en las habitaciones
- Contamos con placas solares instaladas
- Domótica: Sistema informatizado de control remoto para la gestión energética
- Aires acondicionados regulados a temperatura confort según la normativa europea
- Contamos con calderas de GLP

- Conmutador magnético en puertas y ventanas para controlar la climatización
- Aislamiento término en tuberías
- Lavadoras con carga máxima, separando las prendas según tipos de lavado

**4.1.2 Evolución ratios consumos de energía últimos 4 años (2015, 2016, 2017, 2018)**

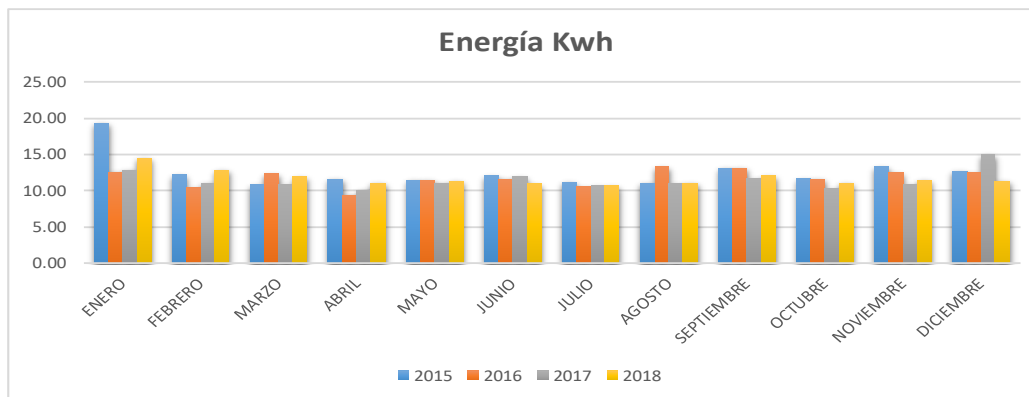
El consumo total de energía en los últimos 4 años ha reducido considerablemente desde la apertura hasta ahora con una reducción de 0.61 kW/h por estancia entre el 2016 y el 2018. Se ha tomado varias acciones para poder ahorrar años tras años en energía a parte de las instalaciones bajo consumo que tiene todo el hotel.

**Indicador: Consumo de Energía Eléctrica HWH por estancias**

	TOTAL CONSUMO ENERGÍA KW/H por estancia	TOTAL CONSUMO ENERGÍA KW/H por estancia	TOTAL CONSUMO ENERGÍA KW/H por estancia	TOTAL CONSUMO ENERGÍA KW/H por estancia
	2015	2016	2017	2018
ENERO	19.26	12.60	12.77	14.50
FEBRERO	12.21	10.42	11.01	12.78
MARZO	10.76	12.32	10.81	11.89
ABRIL	11.59	9.38	10.06	11.05
MAYO	11.37	11.37	11.06	11.26
JUNIO	12.07	11.62	11.99	10.87
JULIO	11.12	10.57	10.68	10.70
AGOSTO	11.11	13.38	10.86	10.99
SEPTIEMBRE	13.03	13.13	11.69	12.10
OCTUBRE	11.63	11.61	10.25	11.04
NOVIEMBRE	13.34	12.48	10.82	11.39
DICIEMBRE	12.71	12.40	14.99	11.31
<b>TOTAL</b>	<b>12.21</b>	<b>11.77</b>	<b>11.33</b>	<b>11.60</b>

**Fuente: Facturación Compañía Suministradora y el Hotel.**

**Indicador: Consumo de Energía Eléctrica HWH por estancias**



**Fuente: Facturación Compañía Suministradora y el Hotel.**

Como podemos observar en la tabla y en el gráfico Consumo de Energía Eléctrica HWH por estancias de los últimos 4 años, el consumo ha disminuido debido a las medidas de ahorro energético arriba comentado puesta en marcha desde la apertura y las buenas practicas medioambientales por parte de los clientes y del personal.

## 5. EFICIENCIA HÍDRICA

La eficiencia hídrica es el proceso de gestión del agua, de forma que se utilice únicamente la cantidad que se necesita, reduciendo aguas residuales, ya sea como resultado de las mejoras en el consumo diario o de las reparaciones de fugas.

El Hotel Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\* produce agua por Ósmosis inversa a través de una desaladora. La Ósmosis inversa (OI) es un proceso en el que se obtiene agua dulce del agua salada.

El control en la calidad de agua potable de consumo humano se realiza de forma conjunta entre el personal de Mantenimiento del Hotel, que analiza diariamente la calidad de esta, y por empresas externas que realizan analíticas de toda el agua del recinto.

Desde apertura el Hotel cuenta con las siguientes instalaciones para mejorar la eficiencia hídrica:

- Desalinización por Ósmosis Inversa (OI)
- Reductores de caudal: aireadores en grifería termostática tipo ECO (triple ahorro y doble posición - monomando).
- Sistema de riego por goteo
- WC con dos descargas de agua
- Mopas pre impregnadas para limpieza de superficie y suelos (Ahorro medio mensual de 40.000 Lt).
- Plantas autóctonas que suponen bajo riego.
- Cloradores salinos en las piscinas
- Partes de trabajo para los Empleados de Mantenimiento para mantener y reparar tuberías, grifos y equipos con fugas.
- Incluir grifería termostática en las duchas
- Contadores en todos los bloques de agua caliente fría y retorno. Realizamos lecturas diarias de dichos contadores para prevenir que se produzcan fugas y controlar los consumos.

### 5.1. Planificación Objetivos

En el siguiente listado se muestran los objetivos que se han desarrollado en los últimos 2 años para disminuir el consumo de Agua en Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\*. Se pretende reducir el consumo de agua en un 2% con respecto al año anterior.

#### Acciones

- Contador de agua de riego del jardín
- Contadores de placas solares, de aire acondicionado y de piscinas
- Registrar consumo de Agua por Estancia
- Involucrar a los clientes a través de carteles informativos para que conserven el medio ambiente y hagan uso responsable de los recursos
- Involucrar a los clientes a través de carteles informativos de ahorro energético, agua y reciclaje en baños comunes
- Comprometer a Empleados (tablón anuncios), Proveedores Externos (correo), Colaboradores (correo) y Clientes (carteles + libro de información) en disminuir el consumo de Agua
- Definir pautas de lavado en lavandería
- Controlar y registrar la Cantidad de ropa de cama y toallas enviada a lavandería

**5.1.1 Comparación total consumo agua (m3 por estancias) entre 2017 - 2018**

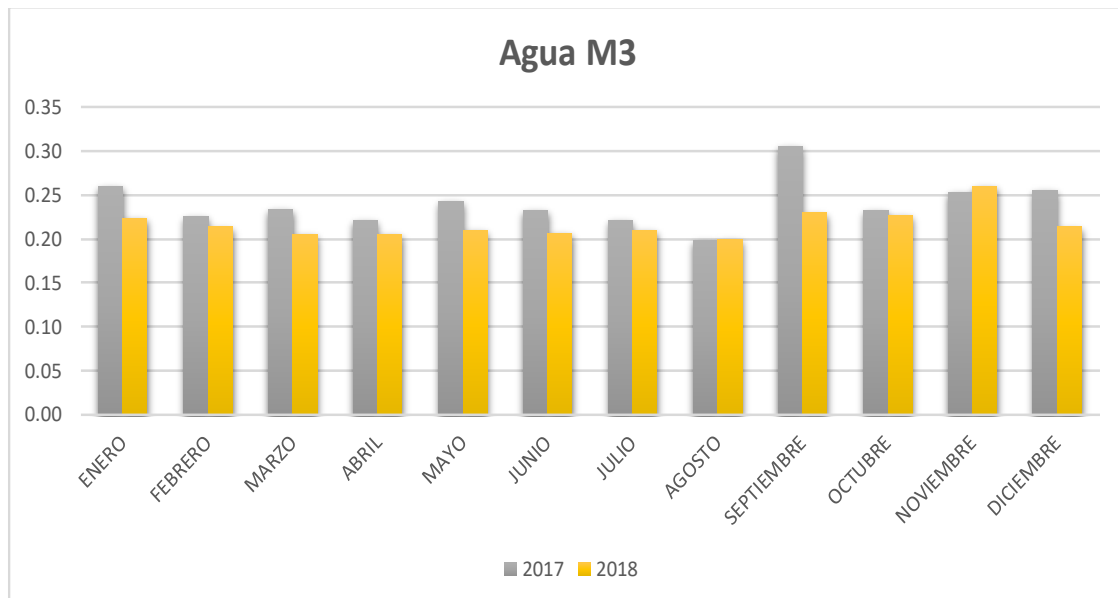
Se observa en la siguiente tabla y la gráfica de consumos de agua en m3 por estancias que entre el año 2017 y 2018 hubo ahorro considerable.

**Indicador: Consumo de Agua M3 por estancias**

MES	2017		2018	
	ESTANCIAS	310481	ESTANCIAS	310134
	M3 TOTALES	M3 / ESTANCIAS	M3 TOTALES	M3 / ESTANCIAS
ENERO	6491.0	0.26	5315.0	0.22
FEBRERO	5435.0	0.23	4843.0	0.21
MARZO	5955.0	0.23	5233.0	0.20
ABRIL	6090.0	0.22	5373.0	0.21
MAYO	5881.0	0.24	5084.0	0.21
JUNIO	6283.0	0.23	5535.0	0.21
JULIO	6763.0	0.22	6344.0	0.21
AGOSTO	6390.0	0.20	6326.0	0.20
SEPTIEMBRE	7649.0	0.31	5611.0	0.23
OCTUBRE	6557.0	0.23	6312.0	0.23
NOVIEMBRE	6008.0	0.25	6083.0	0.26
DICIEMBRE	5375.0	0.26	4962.0	0.21

**Fuente: Facturación Compañía Suministradora y el Hotel.**

**Indicador: Consumo de Agua Eléctrica M3 por estancias**



**Fuente: Facturación Compañía Suministradora y el Hotel.**

El objetivo establecido era de consumir 2% menos en 2018 respecto al 2017, se observa en el consumo total anual de 2018 vs 2017 que hemos cumplido nuestro objetivo. A parte del seguimiento de las buenas prácticas medioambientales, con la instalación de un aljibe extra de apoyo en el hotel, hemos conseguido ahorra la compra del agua al Ayuntamiento.

Este aljibe nos ha permitido evitar comprar agua en el exterior y utilizar nuestra propia potabilizadora. Esta medida ha con llevado un ahorro en el coste de producción de agua, 0.02 m3 por estancia como se puede apreciar en la gráfica. La falta de ahorro que tuvimos el mes de noviembre es debido a una fuga que tuvimos en el aljibe que perdía mucha agua.

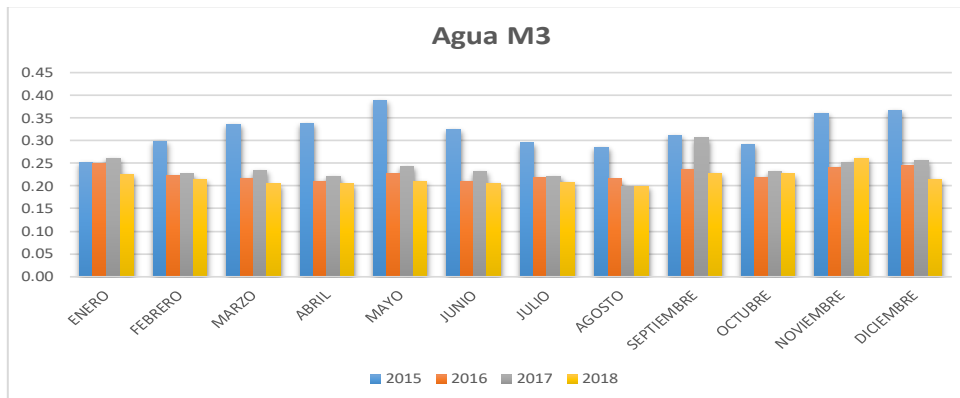
El Hotel Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\*apostamos por la eficiencia hídrica, reduciendo el consumo de agua:

- El Hotel produce agua por ósmosis inversa a través de una desaladora
- WC con dos cargas de agua
- Reductores de caudal: aireadores en grifería termostática tipo ECO con triple ahorro y doble posición
- Sistema de riego por goteo
- Plantas autóctonas que suponen bajo riego
- Definimos pautas de lavado en Lavandería
- Mopas pre impregnadas para limpieza de superficies y suelos (supone un ahorro medio mensual de 40.000L)
- Cloradores salinos en las piscinas

**5.1.2 Evolución ratios consumos de agua en los últimos 4 años (2015, 2016, 2017, 2018)**

Es importante promover el ahorro de agua ya que se trata de un recurso escaso, principalmente en el caso del consumo que genera la actividad turística durante los meses de verano. Hemos analizado el consumo de agua total a lo largo de estos años observando sus incrementos o decrementos en función de la ocupación.

**Indicador: Consumo de Agua Eléctrica M3 por estancias**



**Fuente: Facturación Compañía Suministradora y el Hotel.**

**Indicador: Consumo de Agua Eléctrica M3 por estancias**

	TOTAL CONSUMO AGUA m3	TOTAL CONSUMO AGUA m3	TOTAL CONSUMO AGUA m3	TOTAL CONSUMO AGUA m3
	2015	2016	2017	2018
ENERO	0.25	0.25	0.26	0.22
FEBRERO	0.30	0.22	0.23	0.21
MARZO	0.34	0.22	0.23	0.20
ABRIL	0.34	0.21	0.22	0.21
MAYO	0.39	0.23	0.24	0.21
JUNIO	0.32	0.21	0.23	0.21
JULIO	0.30	0.22	0.22	0.21
AGOSTO	0.29	0.22	0.20	0.20
SEPTIEMBRE	0.31	0.24	0.31	0.23
OCTUBRE	0.29	0.22	0.23	0.23
NOVIEMBRE	0.36	0.24	0.25	0.26
DICIEMBRE	0.37	0.25	0.26	0.21
TOTAL	0.32	0.23	0.24	0.22

**Fuente: Facturación Compañía Suministradora y el Hotel.**

Como podemos observar en la tabla y en el gráfico Consumo de Agua en M3 por estancias de los últimos 4 años, el consumo ha disminuido debido a las medidas de ahorro de agua arriba mencionadas puesta en marcha desde la apertura y las buenas prácticas medioambientales por parte de los clientes y del personal.

#### 5.2. Aguas Residuales

El Hotel Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\* realiza mensualmente un examen organoléptico de la planta potabilizadora y un control diario del contenido desinfectante residual de la red de distribución lo más alejado del complejo a través de una empresa externa autorizada (Otagua). Diariamente se realizan controles de pH y cloro.

El vertido procede de las aguas residuales generadas en las distintas estancias del hotel que se vierte a la red de la depuradora municipal.

### 6. COMBUSTIBLES – GAS

El Hotel Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\* el consumo del gas se deriva de las actividades de lavandería (1 secadora de gas), cocina de buffet y del restaurante Don Paco, y calderas. Se mantiene con una baja significancia. Disponemos de un contador de gas y se recogen datos diarios para controlar los consumos. Las calderas disponen horarios dependiendo de las estaciones del año para disminuir el consumo de gas. Además, priorizamos la energía geotérmica y la energía solar a través de placas solares antes de hacer uso de las calderas de GLP.

### 7. GESTIÓN DE RESIDUOS

La gestión de residuos es el proceso de supervisión de los materiales residuales, es decir, cuánto se produce, cómo se recoge y cómo se elimina. Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\* con el plan de gestión de Residuos Sólidos pretende reducir, reciclar y reutilizar los residuos generados, y describir los objetivos para cumplir a lo largo del año.

En primer lugar, Sentido Aequora Lanzarote\*\*\*\* dispone de dos puntos limpios a disposición de Clientes y Empleados con contenedores de: papel y cartón, vidrio, envases y orgánicos reutilizando 8 contenedores de vidrio que disponíamos en el almacén. De esta forma pretendemos animar a Empleados, proveedores y Clientes a que reduzcan residuos y sean conscientes del impacto que generan en el medioambiente. Además, para la recogida selectiva de residuos se ha instalado en los departamentos y zonas comunes contenedores específicos. Nuestros principales objetivos para minimizar residuos son los siguientes:

- Animar a proveedores externos para que reduzcan el embalaje de la mercancía.
- Animar a Empleados, proveedores y Clientes a que reutilicen, reduzcan y reciclen residuos.
- Entregar mobiliario o artículos reutilizables a una organización benéfica (Remar Organización-2016-).
- Buscar contratistas de residuos autorizados que recojan y reciclen residuos:
  - Compactadora de cartón
  - Contenedor de vidrio (servicio de recogida municipal)
  - Contenedor de envases
  - Contenedor de restos de residuos
  - Recogida aceite por una empresa externa

- Restos de jardinería recogidos por empresa externa
- Otros: mantenimiento se encargará de llevarlo al punto limpio

En la siguiente tabla se define el procedimiento que se marca como objetivo para reciclar los residuos generados en el Hotel: tipo de residuo, donde se generan, como reciclarlo, quien se encarga de su recogida, la documentación soportada y la persona que lidera el procedimiento.

TIPO		GENERADOS	PROCESO DE RECICLAJE	EMPRESA ENCARGADA	DOCUMENTACIÓN	LIDERAZGO
<b>Papel / cartón</b>		Por todos los departamentos	Vaciar contenedores de papel/cartón en la compactadora	Martínez Cano (quincenal aprox.)	Contrato	Responsable de Calidad
<b>Vidrio</b>	<b>Retornable</b>	Bares y Restaurante	Depositar en cajas a la salida de cocina (jaula habilitada para ello)	Coca Cola, Heineken, Terror, (Semanal aprox.)	Contrato	
	<b>No retornable</b>	Pisos y Cocina	Vaciar contenedores de los puntos limpios en el container verde de fuera de cocina	Cabildo	-	
<b>Envases</b>		Cocina, Lavandería, Pisos, Bares y restaurante	Vaciar contenedores de los puntos limpios en el container amarillo de fuera de cocina	Cabildo	-	
<b>Restos (residuos orgánicos)</b>		Cocina, Comedor de Personal, bares y restaurante, pisos	Vaciar residuos orgánicos en los contenedores habilitados por el ayuntamiento	Ayuntamiento	-	
<b>Restos (jardinería)</b>		Jardines	Depositar restos de jardinería en el contenedor habilitado detrás de la Sala Halia	Garden Care SL	Contrato	
<b>Aceite</b>		Cocina	Depositar el aceite usado en los bidones de cocina para su posterior recogida	Canarias Biodiesel y reciclaje (semanal aprox.)	Recibo	
<b>Metales</b>		Mantenimiento	Se acumula en el almacén de mantenimiento hasta que se considere necesario llevar los metales / chatarra a la recicladora canaria	Recicladora canaria	Recibo	
<b>Escombro</b>		Mantenimiento	Se acumula en el almacén de mantenimiento hasta que se considere necesario llevarlo a la escombrera	Escombrera	Recibo	

Una vez definido el procedimiento que se va a llevar a cabo para reciclar los residuos generados en el hotel, se definen ciertos objetivos para reducirlos y reutilizarlos; recogidos en la siguiente tabla:

<b>REDUCIR</b>	<b>REUTILIZAR</b>
<b>PAPEL</b>	
Hacer un mayor uso de Tecnologías Ejemplos: Tablet para rueda de menú, plataforma para subir políticas y manuales, mayor uso del canal interno para clientes	Imprimir a doble cara en folios que ya no queramos utilizar
Disminuir las impresiones de todos los Departamentos: realizar un control de las impresiones por Departamento y poner límites a la impresora.	Utilizar papel 100% reciclado preferentemente o que contenga la mayor fracción posible de fibras recicladas (folios y papel higiénico)
Formar e informar a Empleados del uso de la Impresora para evitar impresiones erróneas. (Imprimir a Doble Cara, ByG, márgenes, letra, etc)	Reutilizar cartón y papel para actividades en el Mini Club, informar a los niños que se usan materiales reciclados.
Animar a proveedores para que reduzcan el embalaje (cartón/papel) de la mercancía	Animar a proveedores para que reutilicen el embalaje de la mercancía
Disponer de secadores de mano en baños públicos para reducir el uso de papel	
<b>VIDRIO</b>	
Consumir preferentemente vidrio retornable	Reutilizar vidrio: botellas, frascos... en actividades del mini club
<b>ENVASES</b>	
Sustituir vasos de plástico por vasos de Polipropileno homopolímero en Bar Piscina (Suponen 60.000 vasos de plástico anuales)	Reutilizar envases en actividades del mini club
Renovar las jaboneras de las Habitaciones y seguir evitando un mayor uso de amenities (envases de plástico).	Las bolsas grandes de papeleras solo se sustituirán si están llenas o muy sucias (como máx. Un cambio por papeleras al día).
Se cambiarán bolsas de plástico por sacos de lona para recogida de lencería de las habitaciones y transportar a lavandería	
Gran parte de los productos de limpieza y de lavandería son retornables	En bolsas pequeñas de hab. No se sustituirán si no están manchadas, volcando el contenido en la bolsa de basura de cada camarera.
Productos de piscinas de envases retornables	

### 7.1. Planificación Objetivos

En Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\* se comenzó a reciclar en los puntos limpios habilitados para los clientes en septiembre de 2016. Además, se han instalado contenedores de reciclaje de vidrio, papel/carón, orgánico y envases en el departamento de mantenimiento, bares y restaurante, cocina y pisos. Se pretende para el próximo año fomentar a los empleados para que reciclen y colaboren con el medio ambiente.

Se fija como objetivo para el próximo año aumentar un 3% la separación y reciclaje de los residuos y para el desarrollo de este objetivo se fijarán metas de separación y medición de residuos generados, mediante la formación y sensibilización de los empleados.



Además, el Hotel se fija como objetivo disminuir el consumo de papel.

## 8. GESTIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS Y SUSTANCIAS PELIGROSAS

Las sustancias nocivas son residuos tóxicos, productos químicos peligrosos y herramientas con sustancias químicas peligrosas que deben ser administradas adecuadamente, garantizando que su uso y eliminación se gestiona de forma correcta y que se dan los pasos necesarios para minimizar el uso de aquellos que se sabe que son más perjudiciales para las personas o para el medio ambiente.

### 8.1 Gestión de Productos Químicos

#### 8.1.1 Consumo de Productos de Piscinas

El consumo de productos de piscina es realizado en las operaciones de mantenimiento de la piscina.

**Indicador: consumo de productos de piscinas kg por estancias**

AÑO	ESTANCIAS	KG/L TOTALES	KG/EST
2016	318511	5755	0.0181
2017	317056	22157	0.0699
2018	309044	21700	0.0702

*\*No se ha documentado datos de enero a julio de 2016*

**Fuente: Registros Interno del Hotel**

Se observa que no hay mucha diferencia en el consumo de 2017 y 2018 debido a que el mantenimiento de las piscinas con estos productos debe hacerse dentro del parámetro establecido por la normativa. Estamos trabajando en colaboración con la empresa Proquimia que nos provee estos productos que tienen Certificado de Calidad.

#### 8.1.2 Consumo de Productos de Limpieza

**Indicador: productos de Limpieza kg por estancias**

AÑO	ESTANCIAS	KG/L TOTALES	KG/EST
2016	318511	5240	0.0165
2017	317056	2150	0.0068
2018	309044	2890	0.0094

*\*No se ha documentado datos de enero a mayo de 2016*

**Fuente: Registros Interno del Hotel**

Se observa que hay una diferencia en el consumo de 2017 y 2018 debido a algunas acciones que se han puesto en marcha a finales de 2017:

- Instalación de back in box para una mejor dosificación de los productos que usan las camareras y en la cocina evitando los desperdicios de productos.
- Reducción del número de productos innecesarios usando sólo las más eficientes y eficaces.
- Cambio en del método de limpieza de cristal. Se cambia el producto limpia cristal más bayeta con el uso del haragán.

En 2018 se observa un incremento en el consumo debido a la colaboración con una empresa externa que se ha hecho en 2018. Esta empresa estaba encargada de la limpieza de las zonas nobles teniendo su propia gestión de productos de limpieza.

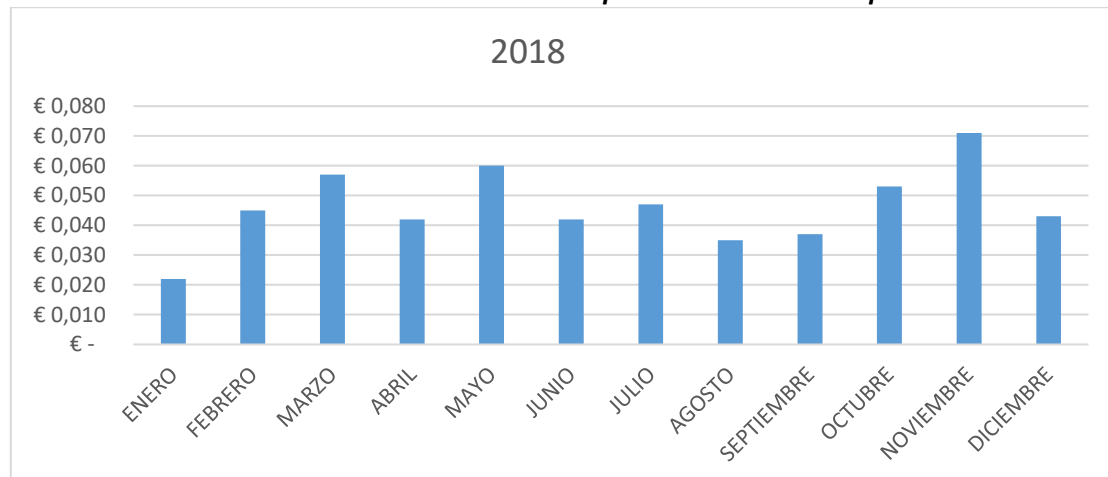
Desde 2018, nuestro hotel está gestionando todos sus productos de limpiezas tanto de las habitaciones como los productos de limpieza de las zonas nobles. Con las acciones arriba mencionadas en 2017 más las de 2018, se prevé que el indicador por estancia mucho menor.

### 8.1.2 Consumo de Bolsas de Plásticos en Pisos

El Hotel Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\* en sus acciones medioambientales a través el Manual de Buenas Prácticas Ambientales, se preocupa del uso de los envases y bolsas de plástico por su impacto en el medioambiente.

En el comparativo del control de consumo del año 2018 que el consumo tiene diferentes variaciones. Estas son debidas a aumento del número de ocupación en los meses de marzo, mayo, octubre salvo, en noviembre que el aumento en euros por estancias es por motivo de desbloqueo de habitaciones que hubo en ese mes.

**Indicador: Consumo Bolsas de Plásticos en euros por estancias en el Departamento de Pisos**



**Fuente: Registros Interno del Hotel**

Para el 2019 está previsto un objetivo de reducir un 3% el consumo de las bolsas de plásticos en el departamento de piso con la siguiente medida medioambiental: se quita en todas las papeleras de las habitaciones del hotel las bolsas de plásticos salvo, en las habitaciones de familias con niños y bajo petición del cliente.

### 8.1.3 Consumo de Botellas de Agua de Cortesía

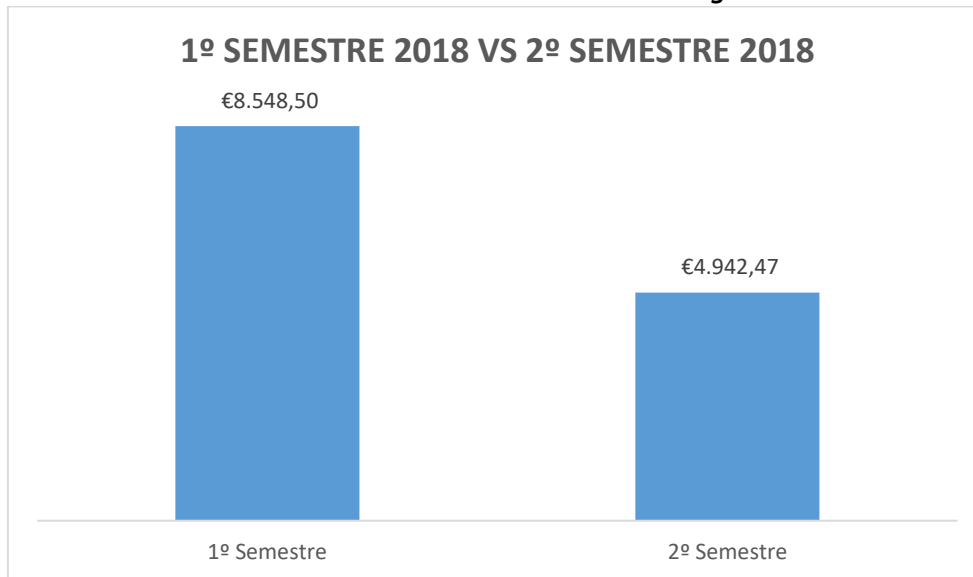
Beber mucha agua es parte de un estilo de vida saludable y activo. Sin embargo, hay un problema: la botella de plástico. Una botella de plástico tarda alrededor de 1000 años en degradarse. La renuncia al agua de las botellas de plástico representa, por tanto, una contribución a nuestro medio ambiente. No es tarea fácil renunciar a agua en botellas de plásticos, pero se puede reducir adoptando algunas medidas.

El hotel Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\* tuvo con respecto al consumo de botellas de agua y de capsulas de café de las habitaciones la siguiente evolución:

- Antes del año 2016 en el hotel Sentido Aequora Lanzarote Suites, se entregaba en todas las habitaciones del hotel botellas de agua con reposición diaria.

- Después del 2016 al 2017 sólo se entrega una botella de agua de cortesía en las habitaciones, se entrega a los clientes en la recepción agua bajo petición y se instala en todas las zonas nobles dispensadores de agua incitando a los clientes ha reutilizar sus botellas.
- 2018 se deja de entregar botellas de agua en la recepción

**Indicador: Consumo Total en euros de Botellas de Agua de Cortesía 2018**



**Fuente: Registro de Compra del Hotel**

Se observa en la gráfica que el consumo total ha disminuido en el segundo semestre. La prohibición de entrega en mayo 2018 desde recepción siendo un hotel *ecofriendly* incitando al cliente a usar los dispensadores de agua de las zonas comunes ha permitido lograr estos resultados un ahorro de 3603,06€ entre el primer semestre y el segundo semestre. Se prevé que, en 2019, se va a seguir reduciendo el consumo de agua en botellas de plásticos.

## 8.2 Generación de Residuos Peligrosos

### 8.2.1 Producción de Residuos Peligrosos

**Indicador: Generación de residuos peligros Kg totales y Kg por estancias.**

TIPO DE RESIDUOS PELIGROS EN KG	2016	2017	2018
Aerosoles		10	12
Envases vacío-contaminados	50	100	50
Toners	13	36	24
Equipos eléctricos			15 (incluye 2017)
Envases metálicos contaminados			14 (incluye 2017)
Envases con líquidos			18 (incluye 2017)
Residuos de plásticos		10	
Pilas		42	
<b>TOTAL, KG</b>	<b>63</b>	<b>198</b>	<b>133</b>
<b>ESTANCIA</b>	<b>318511</b>	<b>317056</b>	<b>309044</b>
<b>KG/EST</b>	<b>0.0001978</b>	<b>0.000624495</b>	<b>0.000430359</b>

\*Solo se dispone de datos de diciembre de 2016

**Fuente: Albaranes del Gestor Autorizado**

La gestión de la generación de los residuos peligrosos en el hotel Sentido Aequora Lanzarote\*\*\*\*, tiene mucha importancia. A través de nuestro Manual de buenas prácticas ambientales, se pretende sensibilizar a los clientes, el personal del hotel y todas las empresas colaboradoras. Además tenemos cursos de formación medioambiental del personal y la recogida selectiva de residuos en el hotel.

En las diferentes áreas del Hotel se generan diversos residuos peligrosos o tóxicos, principalmente en las labores de mantenimiento. Por ello, se cuenta con una zona específica para el almacenaje de estos residuos y se mantienen controlados el Director de Mantenimiento y la Gobernanta. Dichos residuos son recogidos por gestores habilitados o llevados al punto limpio de la Isla. Por un lado, los productos de piscinas y los productos de lavandería son recogidos por el propio proveedor. Mientras que para los demás productos químicos o sustancias peligrosas hemos habilitado un punto limpio de residuos peligrosos para que una empresa externa retire los residuos peligrosos.

## **9. RUIDOS**

El aspecto ambiental ruido, no se considera significativo en el hotel, ya que el ruido emitido por el Hotel no afecta de forma indebida al nivel del ruido exterior. No obstante como medida preventiva en Aequora Lanzarote Suites se tiene en cuenta que quienes vienen a descansar al establecimiento generalmente están sobresaturados de los ruidos de las grandes ciudades, por lo tanto es más sensible a ellos; por ello hemos visto conveniente adoptar una serie de medidas en nuestro Manual de buenas prácticas medioambientales:

- Comunicarse entre compañeros evitando los gritos y las expresiones a viva voz.
- Los televisores y equipos musicales instalados en todo el complejo deberán ser revisados constantemente en su limitación de volumen. Asimismo los teléfonos.
- Marcar en sus pautas un horario de silencio, de 23 a 8 de la mañana, por ejemplo, recordar esta norma, cumplirla y hacerla cumplir.

## **10. REQUISITOS LEGALES**

El Hotel Sentido Aequora Lanzarote\*\*\*\* identifica y controla el cumplimiento de todos los requisitos legales aplicables de ámbito europeo, estatal, autonómico y local, así como otros requisitos que el establecimiento se haya comprometido a cumplir. Los listados de legislación medioambiental, de derechos humanos, de seguridad y salud y financieros están disponibles en el departamento de Calidad.

## **11. INFORMACIÓN CLIENTES Y PROVEEDORES**

El Hotel Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\* informa a sus clientes como a sus proveedores de las buenas prácticas medioambientales y de nuestras políticas (Medioambiental, Recursos Humanos, Calidad, Compras y Desarrollo de la Comunidad Local, Igualdad y de Protección infantil)

A través la pantalla de información táctil que está ubicado en la Recepción y en nuestra página web, todos los clientes del hotel tienen la información de los servicios generales que se ofrece en la isla además de un apartado dedicado a las recomendaciones Medioambientales y de Seguridad y Salud.

Los nuevos y antiguos proveedores y colaboradores reciben anualmente recordatorios de buenas prácticas Medioambientales, información de los logros sostenibles y de Seguridad y Salud.

## **12. FORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN EL PERSONAL EN EL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.**

El Hotel Sentido Aequora Lanzarote \*\*\*\*, planifica anualmente la formación y sensibilización de todo el personal del hotel. Esta planificación de la formación del personal está disponible en nuestro departamento de recursos humanos. Esto permite asegurarse de que todas las tareas se realicen teniendo en cuenta los impactos potenciales de las actividades y de acuerdo con las políticas y metas que se va a alcanzar en materia medioambiental que se encuentra en los tabloneros de información de todos los departamentos. La organización reconoce que la participación del personal es un elemento clave en el éxito y la mejora del comportamiento ambiental. La retroalimentación de información entre el staff y sus jefes directos además del equipo de dirección es muy importante en la consecución de las metas y objetivos medioambientales establecidas.

## **13. COMPROMISOS DE MEJORAS PARA EL 2019**

- Mejoras en la gestión de residuos donde tuvimos deficiencias
- Mantenimiento del sistema de indicadores medioambientales
- Mantenimiento de los programas de protección de especies en vía de extinción
- Mantenimiento de la colaboración con UNICEF
- Evitar usar bolsas de plásticos para tirar las plantas de las podas de los jardines
- Parar el tren de lavado en el caso de que no se esté utilizado para ahorrar consumo de luz
- Reducir el uso de bolsas de plásticos de las papeleras de las piscinas comprando nuevas papeleras grande tipo Mc Donald.
- Nomina por vía digital e imprimirlos al personal solo en caso necesario
- Secador de mano para los baños de la oficina.
- Sistema de comunicación interna tipo galileo entre departamentos para evitar usar papel de partes y tener un mejor seguimiento de los partes emitido entre diferentes departamentos.
- Control de rollos de bolsas de basuras que se usa en cocina
- Apagar en cada salida de cliente las luces en caso de que el cliente deje la llave en el piloto y las luces encendidas.
- Conseguir le sello de sostenibilidad Biosphere
- Debido a que no podemos asegurar el mismo ahorro energético durante todos los meses de año, de acuerdo con nuestro Jefe de Mantenimiento y previendo la ausencia de quejas de clientes que no hemos tenido hasta ahora, hacemos un estimado mínimo del 25 % del 3.68 Kwh y nos lo marcamos como objetivo para el año 2019.