

INFORME ANUAL DE SOSTENIBILIDAD



HOTEL EL TOPE

2019 -2021

1. EL HOTEL Y SU ENCLAVE:

Hotel El Tope cuenta con 220 habitaciones equipadas con baño completo, secador de pelo, teléfono de línea directa, TV vía satélite, caja fuerte, mini nevera, zona de estar y balcón o terraza. Nuestras instalaciones incluyen una magnífica piscina y solarium, preciosas vistas a la ciudad, restaurantes y bares. El hotel se encuentra en la ciudad del Puerto de la Cruz, situado en el norte de la isla, municipio reconocido como uno de los destinos turísticos más populares de las Islas Canarias, el Puerto de la Cruz, goza de un clima primaveral a lo largo de todo el año.



2. ACERCA DE ESTE INFORME:

Este documento pretende ser un informe público de sostenibilidad de Hotel El Tope, que englobe y recoja las acciones ambientales, sociales y culturales acaecidas y desarrolladas durante el ejercicio 2020-2021.

La información contenida en este reporte, así como todo cuanto referido a políticas, estrategias y filosofía concierne a todas las actividades que pertenecen o son administradas por el Hotel El Tope.

3. POLÍTICAS DE HOTEL EL TOPE:

En Hotel El Tope disponemos de un tablón de sostenibilidad, en el que se exponen de cara a cliente nuestras políticas de medio ambiente, de responsabilidad social y laboral y de protección a la infancia.

Así mismo, estas están disponibles para el personal en zonas de trabajadores, y anualmente reciben formación acerca de las mismas.

4. OBJETIVOS 2021-2022:

Para el ejercicio 2022, el Hotel El Tope se ha propuesto conseguir, al menos, el 50% de los siguientes objetivos en materia de medio ambiente y/o RSC:

1. Implantación del sello BIOSPHERE Hotel, basado en los 17 ODS de las Naciones Unidas. Para ello existe un acuerdo con ITR. Esta certificación servirá a completar y mejorar las certificaciones ya obtenidas, las cuales se mantendrán año tras año (SICTED y Travelife).



2. Se está trabajando en la implantación de una Web App, para generar toda la información para los clientes en formato digital, eliminando todo el papel. Para ello existe un acuerdo con Descubre Group.

3.- Se han presupuestado, para su pronta colocación, 2 directorios de servicios en la planta 0 y -1.

4.- Se ha presupuestado, y ya aprobado, la compra de un nuevo hogar para la caldera de gasoil, lo que redundará en ahorros en los consumos.

5. FORMACIÓN:

El conocimiento y capacitación de los empleados del Hotel El Tope es un aspecto fundamental para su realización personal y de cara a la calidad del servicio prestado al cliente. De igual forma, para el ejercicio 2022 se introducirán acciones formativas destinadas a informar acerca de la relación de la actividad hotelera con el término Sostenibilidad, haciendo hincapié en cómo cada uno de los empleados puede contribuir a lograr que el turismo local sea cada vez más sostenible.

Además, estas acciones también se impartirá formación específica en materia de gestión de residuos y de RSC. Para tal fin, hay propuestas dos acciones para el 2022:

- Marzo 2022: Gestión de residuos en hoteles. “Las 3 Rs, ahora más que nunca”.
- Julio 2022: RSC e implicación en el entorno local en el sector hotelero, ¿qué podemos hacer?

6. APLICACIONES DENTRO DEL HOTEL:

A continuación, se recogen evidencias de las acciones más relevantes en materia de sostenibilidad llevadas a cabo durante el año 2020-2021.

Entre ellas se encuentran tanto acciones puramente ligadas a la mejora del entorno natural y medioambiental, como a la integración social, a la cohesión social y al fomento cultural y local.

Acciones ambientales/instalaciones y consumos:

1.- Se ha ampliado el intercambiador del ACS un 25%, con la mejora del rendimiento, y el ahorro de entorno a unos 40 litros diarios de consumos de gasoil.



- 2.- Se ha mejorado el rendimiento del AA, a través de un nuevo intercambiador y el saneamiento de la instalación.
- 3.- Tras la reforma de Bellavista, se lleva produciendo por rotura interna, la salida de aguas negras al jardín y barranco. Se ha procedido a la reparación, ya sin pérdidas de aguas.
- 4.- Se ha instalado manta térmica en el conducto de extracción del show cooking, cumpliendo con la normativa contraincendios.
- 5.- Se ha instalado rejilla de ventilación en el Restaurante/Show cooking, para el cumplimiento de la normativa de Gas.
- 6.- Instalación de máquina pulidora/higienizadora para cubiertos (seca, pule y abrillanta), Thomas Döör 2000, para el repaso del material del restaurante, y tratamiento higiénico.
- 7.- Reducción del consumo de embalajes de plástico gracias a la elección de productos en grandes contenedores, eliminando las dosis individuales y colocando dispensadores.



Acciones para la mejora de prestación de servicios/calidad:

- 1.- Apertura de nuevo Salón de Belleza para los clientes (peluquería, estética, manicura, pedicura y masajes).
- 2.- Cambio de la antigua carta de almuerzos en la piscina (platos combinados) por menú degustación (3 primeros, 3 platos principales y 3 postres), en una rueda semanal.
- 3.- Cambios en los buffets de cena, eliminando las cenas temáticas (asiático, mejicano, italiano, etc) por una rueda de buffets más amplia y variada, con productos canarios (Km 0) en todos los buffets. Mejora de calidad de productos, presentaciones y elaboraciones.

4.- Se ha reparado, saneado y mejorado el equipo de sonido para los espectáculos del hotel.

5.- El CIT del Norte de la isla procede a conceder una distinción de reconocimiento a clientes asiduos al hotel y, así, al norte de Tenerife.



6.- Reforma en el bar piscina.



Acciones de cara a la seguridad y el bienestar de los trabajadores:

1.- En general, el hotel participa en el fomento de la formación y la contratación de personal local. Concretamente, en esta ocasión, participó en la cesión de espacios para la presentación del trabajo UEC de estudiantes de marketing.



2.- Dentro del acto de IV Reconocimiento a personas trabajadoras del sector hotelero de Ashotel, El Tope designó a D^ª. MARIA LUISA PÉREZ HERNÁNDEZ, para el reconocimiento de ASHOTEL, por su responsabilidad, amabilidad con los clientes y su trabajo en equipo, durante este duro año.



Acciones sociales a favor de la comunidad y de la cultura local:

- 1.- Se mantiene el acuerdo de colaboración con SIMPROMI.
- 2.- Se mantiene el acuerdo de colaboración con PROBOSCO.
- 3.- Al cierre del hotel, por la cuarentena de la pandemia COVID19, en marzo 2020, todos los alimentos perecederos fueron entregados al Banco de Alimentos y al Hogar Santa Rita.



4.- Acuerdo de colaboración (cesión gratuita de una habitación 10 días) para el rodaje del largometraje, Orm.film, titulado: Sabrás donde encontrarme. Productora, equipo y actores canarios. Octubre 2021.

5.- Donativo al Cabildo de La Palma, gestionado por ASHOTEL para el alquiler de viviendas para las familias afectadas por el volcán de cumbre vieja. Septiembre 2021.

6.- Colaboración con varios certámenes de belleza (Miss Tenerife Gold,...) con la cesión de habitaciones, salones y espacios del hotel, para la celebración de dichos eventos. Junio y Septiembre 2021.

7.- Colaboración con la Federación Tinerfeña de Ajedrez, para la celebración de varios torneos, uno insular y otro regional. (Sub 17/14/12). Cesión de salones, habitaciones y servicios. Abril y Junio 2021.



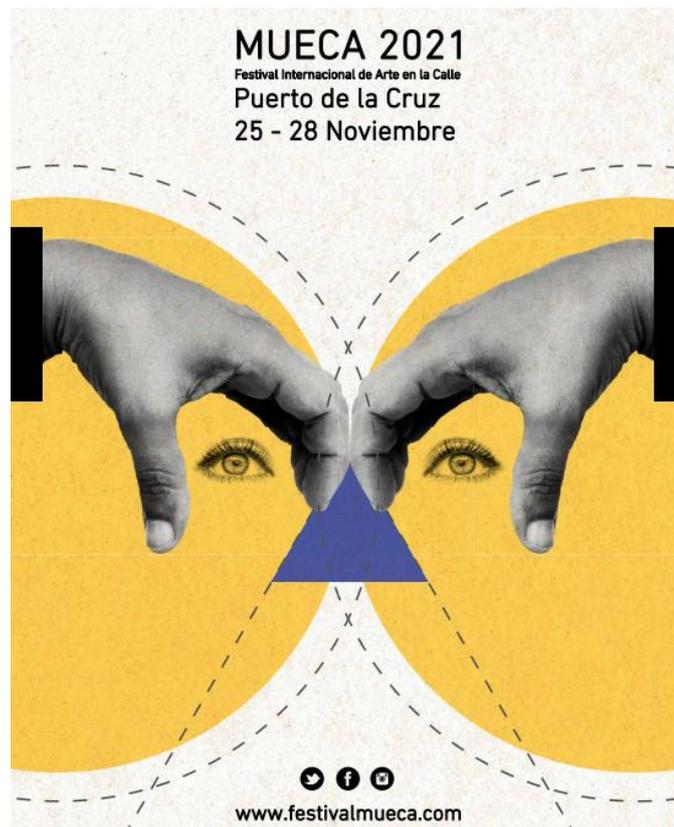
8.- Colaboración con el equipo de Ajedrez del Puerto de la Cruz, para la cesión gratuita cada 15 días de local para jugar sus partidos de competición, debido a que el Ayto. del Puerto no les cede ningún local. Desde Junio 2021.

9.- Cesión de las instalaciones del hotel para la presentación del libro RAMON X 3, de Ramón Michán, promovido por el Cit del Puerto de la Cruz. Septiembre 2021.



10.- Participación en el evento cultural Conferencia Agatha Christie.

11.- Complice Mueca: evento cultural de gran relevancia en el municipio.



12.- Cesión Salas de reuniones a Excelencia de Tenerife, presentaciones.

13.- Se participa en un programa de intercambio cultural con el Carnaval con Dusseldorf.



7. COMPORTAMIENTO AMBIENTAL:

Residuos: El Hotel tiene a disposición de huéspedes y de empleados diferentes puntos de recogida selectiva de los residuos generados.

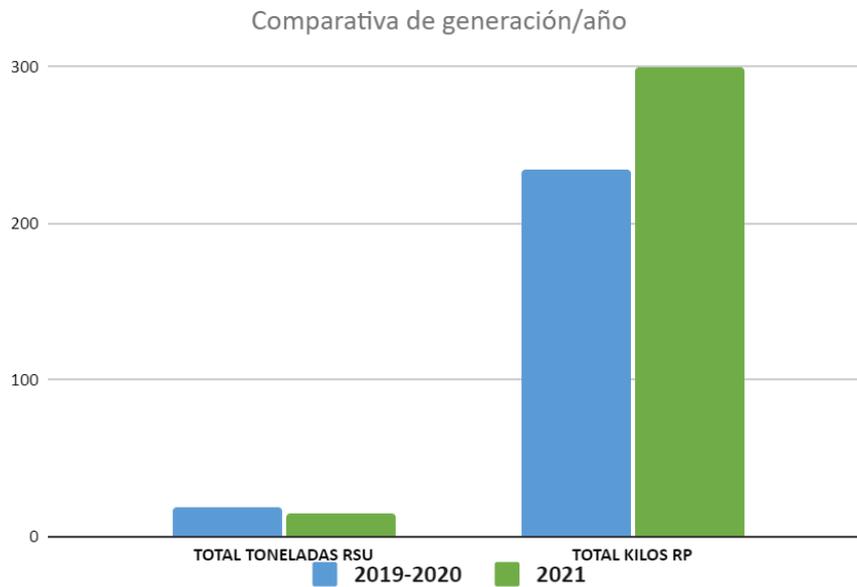


A continuación, se muestran las gráficas de generación y gestión de los RSU y los RP en comparación con el ejercicio 2020-2021:

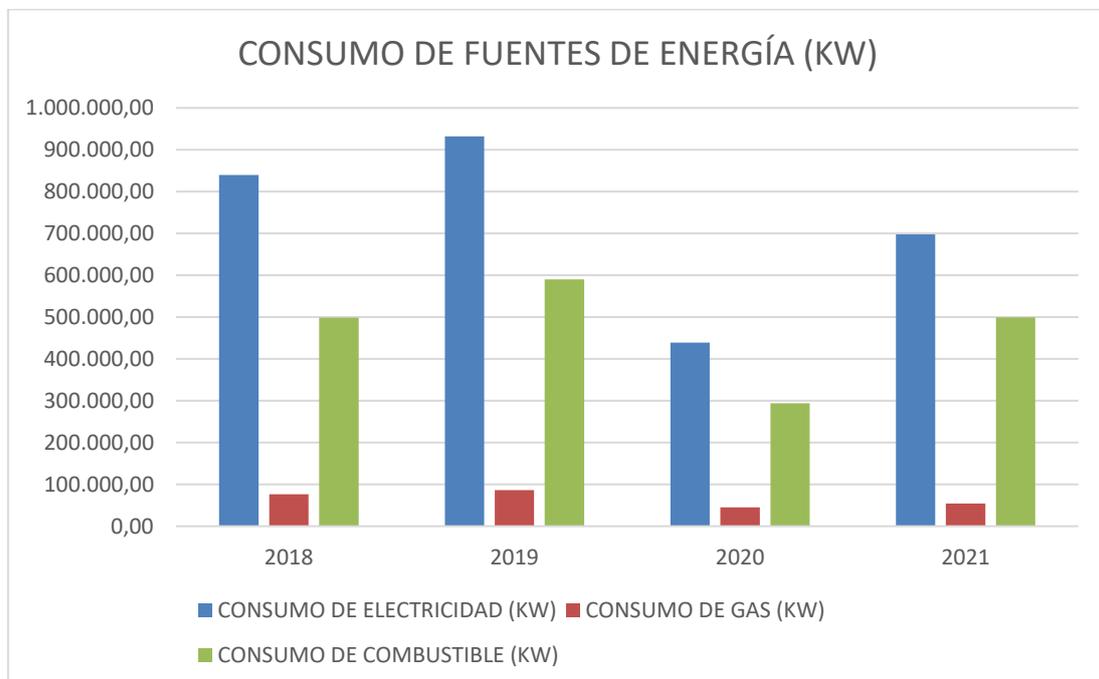
- La cantidad de RSU* generado se ha reducido de un 21,5%, pasando de 19Tn a 15Tn.
- Los RP, en cambio, han aumentado en un 28%, pasando de 243Kg a 300Kg. Esto es debido al periodo de cierre del hotel, en el que no teniendo actividad no era necesario el empleo de ciertos productos (sustitución de luminarias, productos químicos, etc...).

** Los RSU contemplados en esta memoria no incluyen datos de vidrio ya que, si bien se gestionan correctamente, la empresa gestora, responsable de entregar los partes de cantidades recogidas, no ha facilitado estos datos a tiempo para incluirlos en la memoria antes de la realización de la auditoría. En cuanto se disponga de los datos, se incluirán y se actualizará la memoria.*

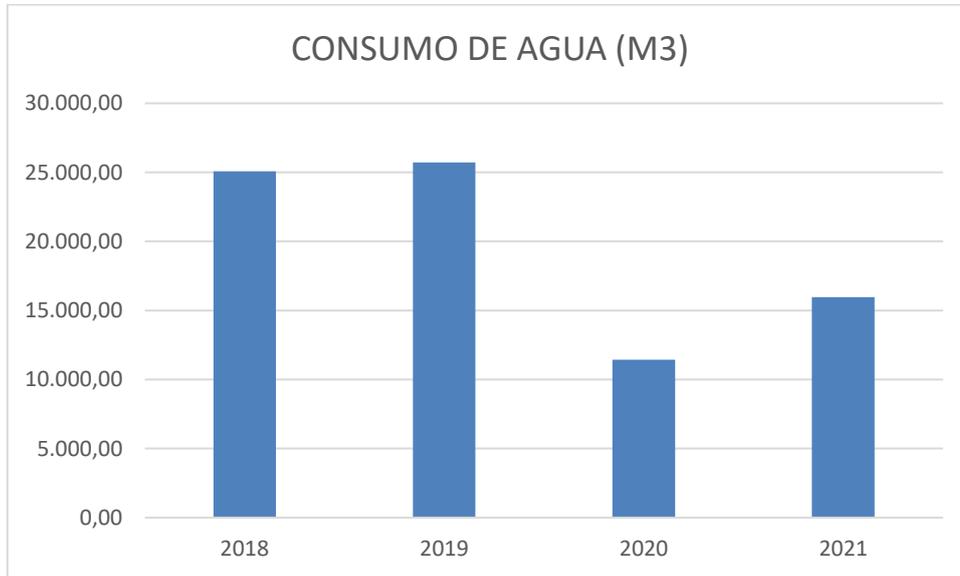
RSU y PR:



Energía y combustible:



Agua:



8. RELACIONES CON DIFERENTES ORGANIZACIONES:

El Hotel el Tope colabora con organizaciones y colectivos que trabajan para mejorar la calidad de vida de personas en riesgo de exclusión y, además, es miembro de asociaciones del sector turístico local:



SOCIEDAD INSULAR
PARA LA PROMOCIÓN
DE LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD, S.L.



9. EMPLEADOR DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES:

Hotel El Tope se comprometen a brindar igualdad de oportunidades a todos los empleados y solicitantes de empleo. Su objetivo es garantizar que ningún solicitante de empleo reciba un trato menos favorable por motivos de sexo, edad, estado civil, orientación sexual, raza, religión o cualquier otro tipo de discriminación. Reconocemos que pueden surgir malentendidos en los que personas de diferentes sexos, intereses y culturas trabajan juntos. Cualquier empleado que crea que está siendo tratado de una manera que sea contraria a esta política debe plantear el problema con su gerente de departamento. Si un empleado siente que no es

apropiado dirigirse a su Gerente de departamento, puede comunicarse con el Departamento de Recursos Humanos.

10. CALIDAD DEL SERVICIO A CLIENTES:

El hotel dispone de un sistema de encuestas de calidad y valoración de la opinión del cliente en sistema código QR, al que el huésped puede acceder en la recepción, tableros de información, etc. Los datos obtenidos, mensualmente, se vuelcan en un Excel con los comentarios y/o valoraciones más relevantes, y son pasados a la Dirección.

