



MEMORIA SOSTENIBILIDAD
Informe anual 2022
HOTEL RIU GAROÉ



Introducción

El presente informe pretende dar a conocer las actuaciones que en materia de sostenibilidad han tenido lugar en el Hotel Riu Garoé a lo largo del año 2022.

Para su elaboración, el equipo de trabajo ha seguido las directrices dictadas en la Guía Práctica para Pymes turísticas publicada por la entidad Estatal SEGITUR.

Es un ejercicio voluntario que el hotel Riu Garoé quiere realizar siguiendo los principios de honestidad y transparencia con el objetivo de informar de la gestión sostenible a todos los grupos de interés.



Carta del CEO



Afrontar nuestra actividad después de una pandemia como la Covid 19, que nos ha obligado a permanecer cerrados e inoperativos durante dieciocho meses, no ha resultado nada fácil. Nos hemos enfrentado a retos muy complicados que hemos ido superando poco a poco. Este escenario tan hostil nos mostró de golpe la vulnerabilidad de nuestro sistema y de nuestro modelo de negocio. Era inimaginable pensar que nos enfrentaríamos a una situación tan dramática que nos pondría contra las cuerdas y nos obligaría a dar lo mejor de nosotros mismos para superarla. Hubo momentos, he de reconocer, que fueron muy duros, pero afortunadamente con mucho esfuerzo, podemos decir que los hemos superado.

En nuestro punto de mira siempre estuvo luchar por mantener el empleo de todas las personas que formaban parte de nuestra familia en momentos pre-pandémicos. Adquirimos desde un principio un compromiso ético y moral con todos ellos. Nos acogimos a los ERE como no podía ser de otra manera, para poder conservar sus puestos de trabajo. Sabemos que al Hotel Riu Garoé le dan forma todas las personas que trabajan en él. Por ello es un orgullo reconocer que a finales de 2022 contamos con todos nuestros trabajadores ya incorporados en sus puestos.

También este período de inactividad nos sirvió para plantearnos objetivos más ambiciosos desde el punto de vista de la sostenibilidad. El planeta emitió un grito de socorro que no pudimos desoír. Hemos decidido aunar nuestros esfuerzos en aras de lograr los mejores resultados medioambientales, sin dejar de lado los aspectos de rentabilidad que nos permitan seguir generando riqueza y empleo. Estamos obligados a cuidar de nuestro entorno y entregarlo a nuestras generaciones futuras en las mejores condiciones posibles. Es un deber que no podemos obviar. Y nosotros lucharemos por conseguirlo.

Estamos a finales de este año 2022 en un momento en el que podemos mirar el futuro con optimismo. Las perspectivas muestran una recuperación de la actividad turística que cada día se afianza más y que nos permite pensar que el turismo seguirá siendo un pilar fundamental para la economía a nivel nacional e incluso mundial. Nos mantendremos fieles a nuestros valores y creencias y con la lección aprendida seguiremos en la lucha porque creemos en lo que hacemos, para quien lo hacemos y cómo debemos hacerlo.

A todos nuestros colaboradores

¡Muchas gracias!

Juan Manuel Farrais

CEO Hotel Riu Garoé



La empresa

El hotel Riu Garoé abre sus puertas un 19 de Febrero de 2002. Esta apertura supone la culminación de un proyecto muy ilusionante de una familia tinerfeña que aspiraba a formar parte del mundo de la hotelería por aquel entonces y que, gracias a este establecimiento, da forma a este sueño.

El hotel Riu Garoé es un hotel de corte vacacional situado en la ciudad turística por excelencia, Puerto de la Cruz, en la isla de Tenerife.

Desde sus comienzos, siempre de la mano de la cadena Riu Hoteles & Resorts, la familia Farrais, oriunda del pueblo norteño de los Realejos, ha sabido dirigir el establecimiento sumando año tras año, numerosos éxitos que logran posicionarlo a día de hoy en todo un hotel referente del sector turístico canario.

Su gestión se fundamenta principalmente en cuatro ejes de actuación: **el respeto y cuidado del equipo humano que trabaja el Hotel Riu Garoé.** Las personas importan y hay que cuidarlas. **La excelencia en el servicio que prestan a todos sus huéspedes.** Se trabaja por y para el cliente, son la razón de ser del Hotel Riu Garoé. **El respeto por el medio ambiente aplicando políticas de sostenibilidad.** La defensa del planeta es su máxima, minimizando el impacto que la propia actividad genera en el mismo. **La rentabilidad financiera.** Es importante que la compañía asegure los puestos de trabajo de todos sus empleados a la misma vez que sea capaz de generar riqueza a la comunidad.

Desde el Hotel Riu Garoé confían en superarse año a año haciendo frente con optimismo e ilusión a todos los desafíos que se les presenten y satisfaciendo con su labor a todos sus grupos de interés.



ÍNDICE

- 4. Perfil de la entidad
- 5. Gestión Interna
- 6. Grupos de interés
- 7. Riesgos
- 8. Análisis por criterios ASG
- 9. ODS
- 10. Conclusión

4.- Perfil de la entidad

4.1 Datos generales

4.2 Hitos

4.3 Modelo de negocio

- Propósito
- Misión, visión, valores
- Nuestro cliente
- Adhesiones y alianzas
- Colaboraciones
- Objetivos

4.4 Organigrama

4.1- Datos generales

Datos generales

El hotel Riu Garoé cuenta con 190 habitaciones. Está situado en la zona residencial La Paz, en el municipio de Puerto de la Cruz. Está constituido como sociedad Limitada, cuya razón social es Sancho Caballero S.L. con CIF B38038725. La actividad que desarrolla es la de hotel vacacional. Tiene como sede la Calle Doctor Celestino González Padrón número 3, Urbanización La Paz.

Comunicación

Cuenta con página web propia y con un canal de Instagram.
www.hotelgaroe.com
[@hotelriugaroe](https://www.instagram.com/hotelriugaroe)



4.2- Hitos

22 Distinciones que nos posicionan entre los 100 mejores hoteles del mundo, según clientes TTOO TUI:

- 15 TUI HOLLY
- 3 TUI GLOBAL AWARD
- 4 TUI TOP QUALITY

5 Distinciones que certifican al hotel dentro de los mejores en el mercado UK y Nórdico:

- 5 THOMSON GOLD METAL

18 Galardones que certifican nuestro compromiso y cumplimiento de las políticas medioambientales:

- 10 TUI UNWELT
- 3 CERTIFICACIONES DE TRAVELLIFE
- 1 PREMIO EL PUERTO RECICLA
- 3 PREMIOS SICTED
- 1 PREMIO COMPROMISO PUERTO DE LA CRUZ



5 Galardones que otorga el grupo especializado en excursionistas senior mercado alemana STUDIOSOS:

- 5 STUDIOSOS AWARDS

1 Galardón que certifica el compromiso de Hotel Riu Garoé con la Integración:

- 1 SIMPROMI INTEGRA

25 Reconocimientos de los mayores portales de opinión:

- 11 Holiday Check Award
 - 2 Holiday Check Gold Award
 - 8 Trip Advisor Excelencia
 - 2 Trip Advisor Hall of Fame
 - 2 Trip Advisor Traveller's Choice
- 



Sede del congreso anual de BDI:

- Desde su apertura , el Hotel Riu Garoé es sede del Congreso anual de Berufsverband Deutscher Internistinnen und Internisten.

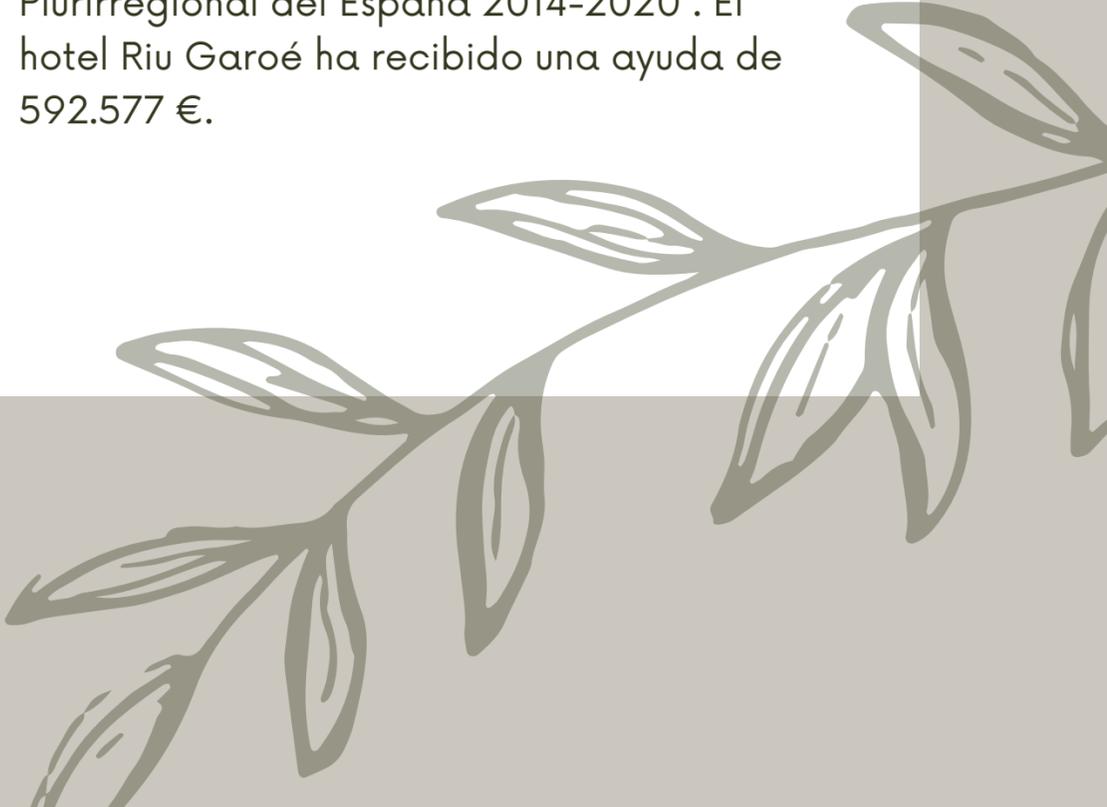


Inversiones:

- Fieles a nuestro compromiso con el medioambiente, la calidad, la excelencia de servicio y la digitalización, desde su apertura se han hecho inversiones en mejoras por un importe de 6.558.000€.



Fondos:

- Proyecto cofinanciado por la Union Europea- Programa Operativo Plurirregional del España 2014-2020 . El hotel Riu Garoé ha recibido una ayuda de 592.577 €.
- 
- A decorative illustration of a leafy branch extending from the right side of the page.

4.3- Modelo de Negocio

- PROPÓSITO

Sostenibilidad

EL PLANETA

Contribuir a la defensa del planeta, implementando las políticas y los procesos medioambientales que minimicen los impactos de la actividad en el entorno.

Personas

CLIENTES

Contribuir a la mejora de la calidad de vida del visitante, ofreciendo un servicio consciente, personalizado, de máxima calidad y excelencia. Darle grandes dosis de felicidad y descanso.

Personas

EMPLEADOS

Establecer políticas de seguridad e higiene en el trabajo que garanticen en todo momento la buena salud de nuestros trabajadores. Asegurar puestos de trabajo dignos, de larga duración y de calidad.

Personas

COMUNIDAD LOCAL

Contribuir con la comunidad local participando en actividades y realizando acciones que potencien y mejoren la vida de los ciudadanos. Generar riqueza para la comunidad.





• MISION

Ofrecer un servicio de hotelería de calidad que satisfaga las necesidades de nuestros huéspedes. Lograr que encuentren en nuestras instalaciones su segundo hogar.

• VISION

Trabajar para conseguir un turismo de calidad, respetuoso con el medio ambiente, el entorno y con los visitantes.

• VALORES

HONESTIDAD Siendo leales, transparentes, éticos y sinceros en todas nuestras acciones

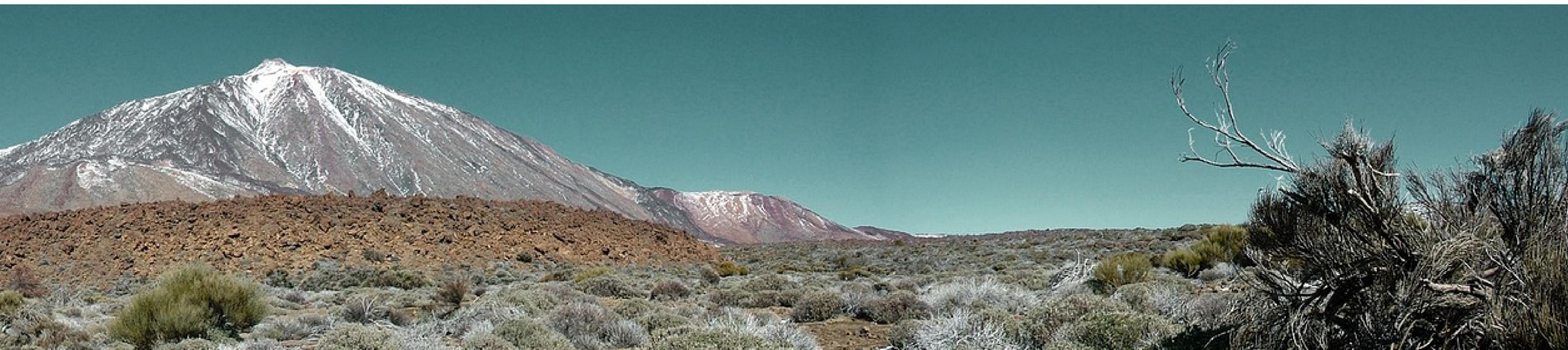
OPTIMISMO Creando un ambiente laboral positivo y dejando huella en el visitante

COMPROMISO Con la calidad y la excelencia en el servicio

HUMILDAD Reconocemos nuestros aciertos . Aprendemos de nuestros errores. Tratamos de enmendarlos

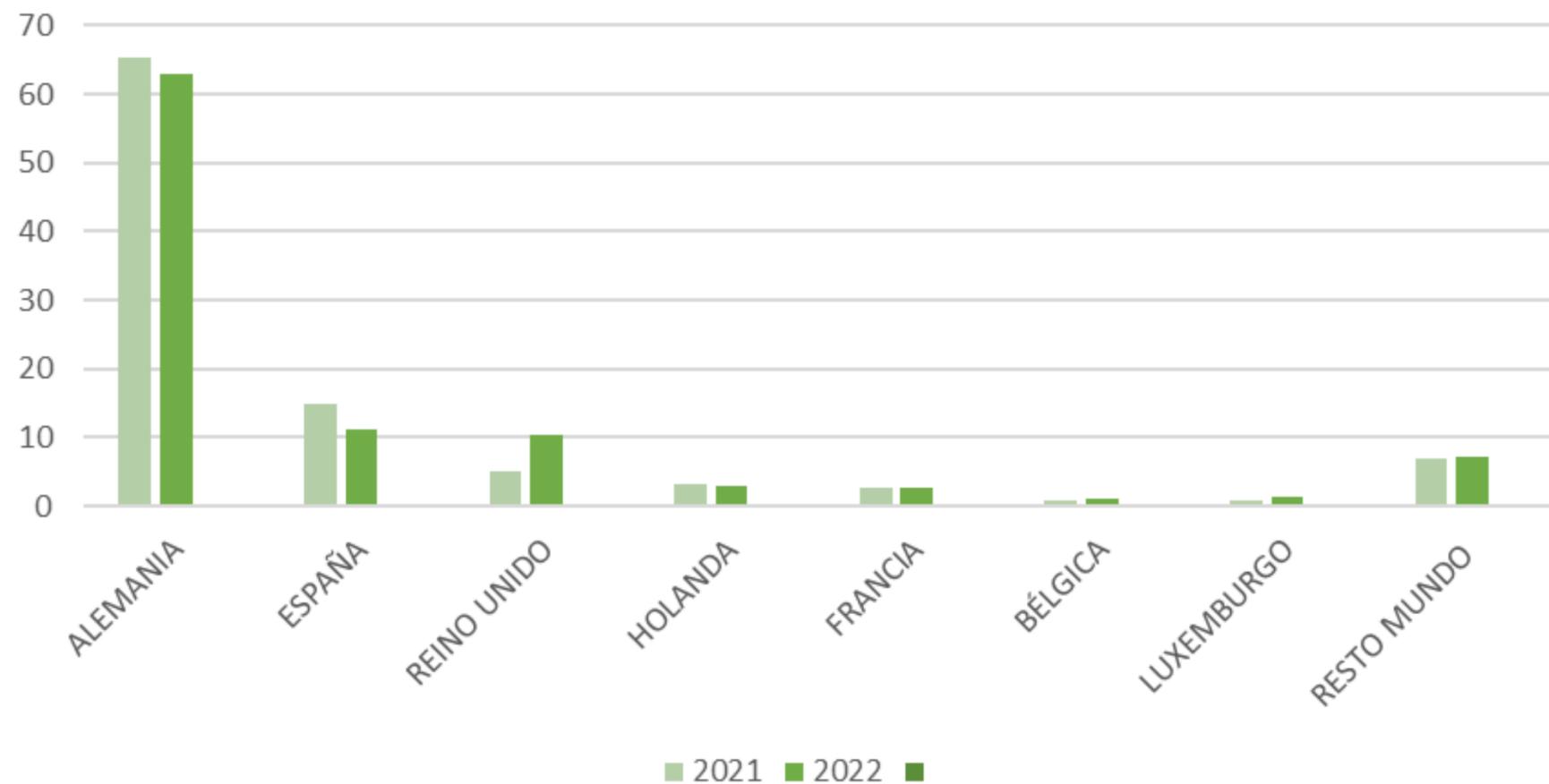
POLITICAS MEDIOAMBIENTALES Cuidamos de nuestro entorno

COMUNICACIÓN Hablamos con todos nuestros grupos de interés con transparencia



• Nuestro cliente

COMPARATIVA PAISES EMISORES



El Hotel Riu Garoé en su apuesta por mantenerse continuamente en puestos de liderazgo dentro de su sector, encamina sus acciones hacia la innovación, adaptándose a las exigencias de sus huéspedes sin perder el objetivo de obtener la rentabilidad que le permita continuar siendo competitivo.

Su enfoque radica en ofrecer a sus clientes una propuesta de valor que consiste en proporcionar un espacio en que puedan disfrutar de unos servicios únicos, de calidad, orientados a satisfacer sus necesidades.

Nuestro perfil de cliente, ya sea en parejas o en familia, viaja por placer, buscando su bienestar y combinando su estancia con excursiones que les permiten conocer la isla de Tenerife.

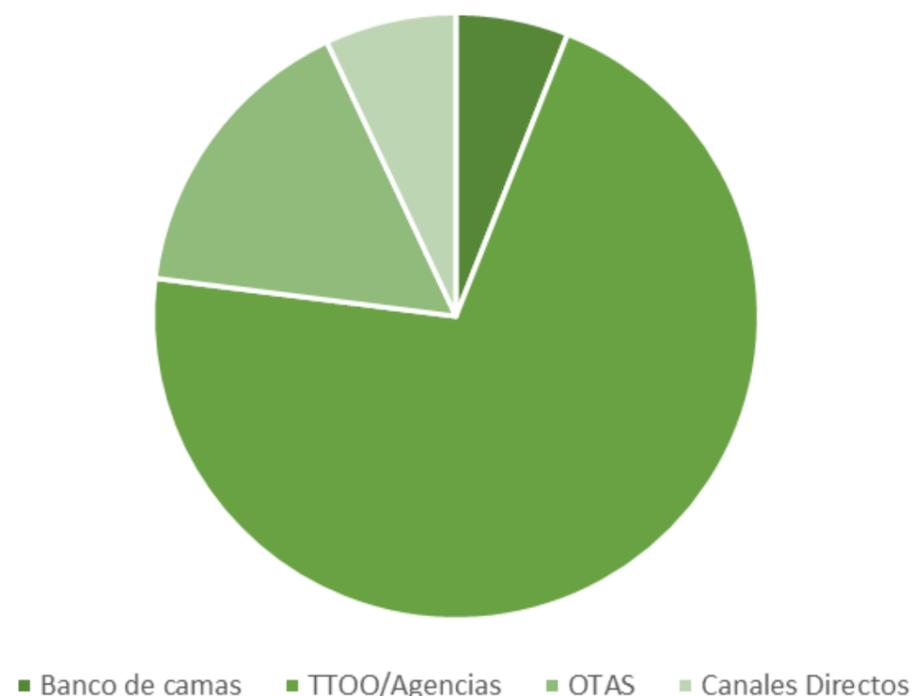
Una propuesta ambiciosa es conseguir llegar a diversificar los mercados de origen, de manera que tengamos la posibilidad de adaptar un mismo servicio a diferentes perfiles de clientes. Queremos fidelizarlos y hacerles sentir en un espacio que se adapta a sus necesidades y hacer su vida más confortable y fácil.

Nuestros canales de ventas son la TTOO tradicional, las OTAs y canales directos.

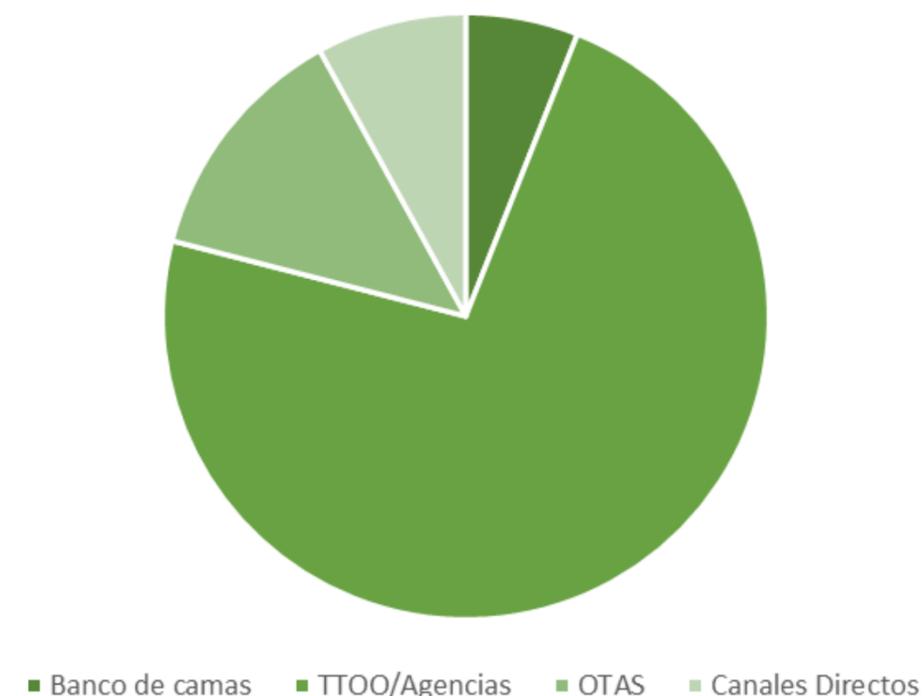
Contamos con nuestra página web que busca ser una de las ventanas principales que nuestro hotel puede utilizar para darse a conocer. Mediante este canal pretendemos ofrecer un servicio de registro, ofertar promociones exclusivas a nuestros clientes, dar información detallada acerca de nuestra localización, habitaciones, entorno, servicios... y, sobre todo, ofrecer un servicio directo de atención al huésped para mejorar la confianza con ellos.

Nuestra red social activa actualmente es Instagram. Tratamos de ganar visibilidad mediante su uso y generar el mayor tráfico posible. Es una propuesta reciente que va afianzándose poco a poco. Es una herramienta muy efectiva para anunciar eventos, promociones y cualquier otro tipo de noticia relevante.

Canales de ventas 2021



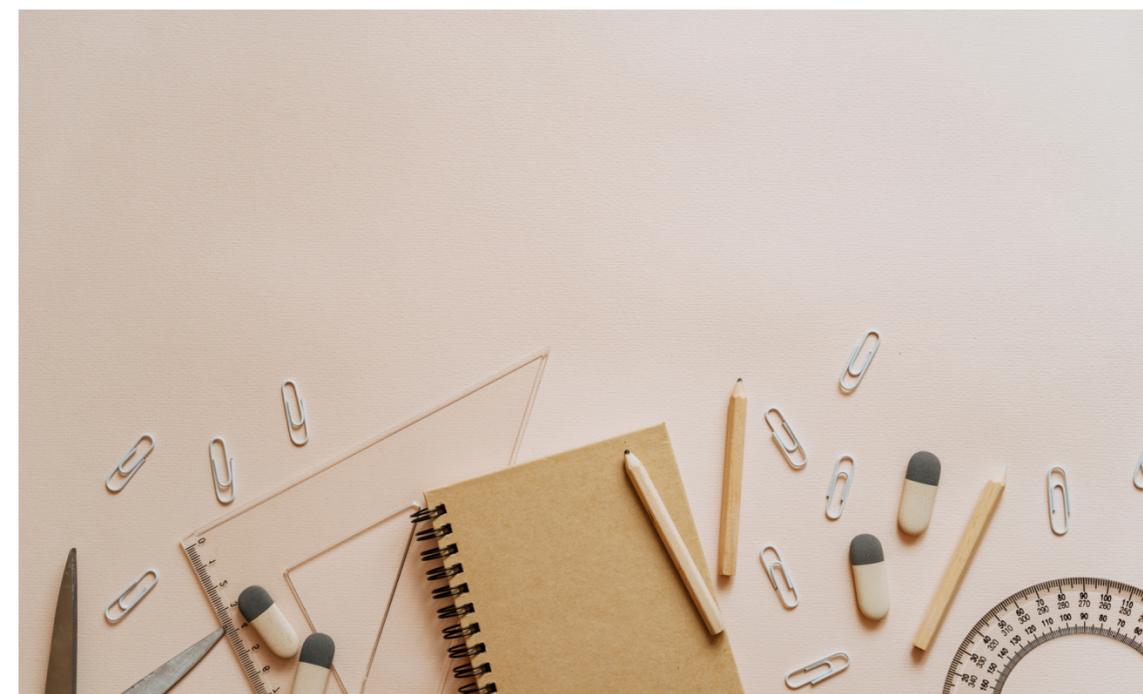
Canales de venta 2022



• Adhesiones y alianzas

Apoyo a la educación

- Convenio con IES Virgen de Guadalupe
- IES La Orotava
- ULL (convenio en trámites)



Asociaciones

- ASHOTEL
- CIT
- TURISMO TENERIFE
- CONSORCIO URBANÍSTICO PUERTO DE LA CRUZ
- CLICLYNG FRIENDLY

• Colaboraciones ONG. Fundaciones

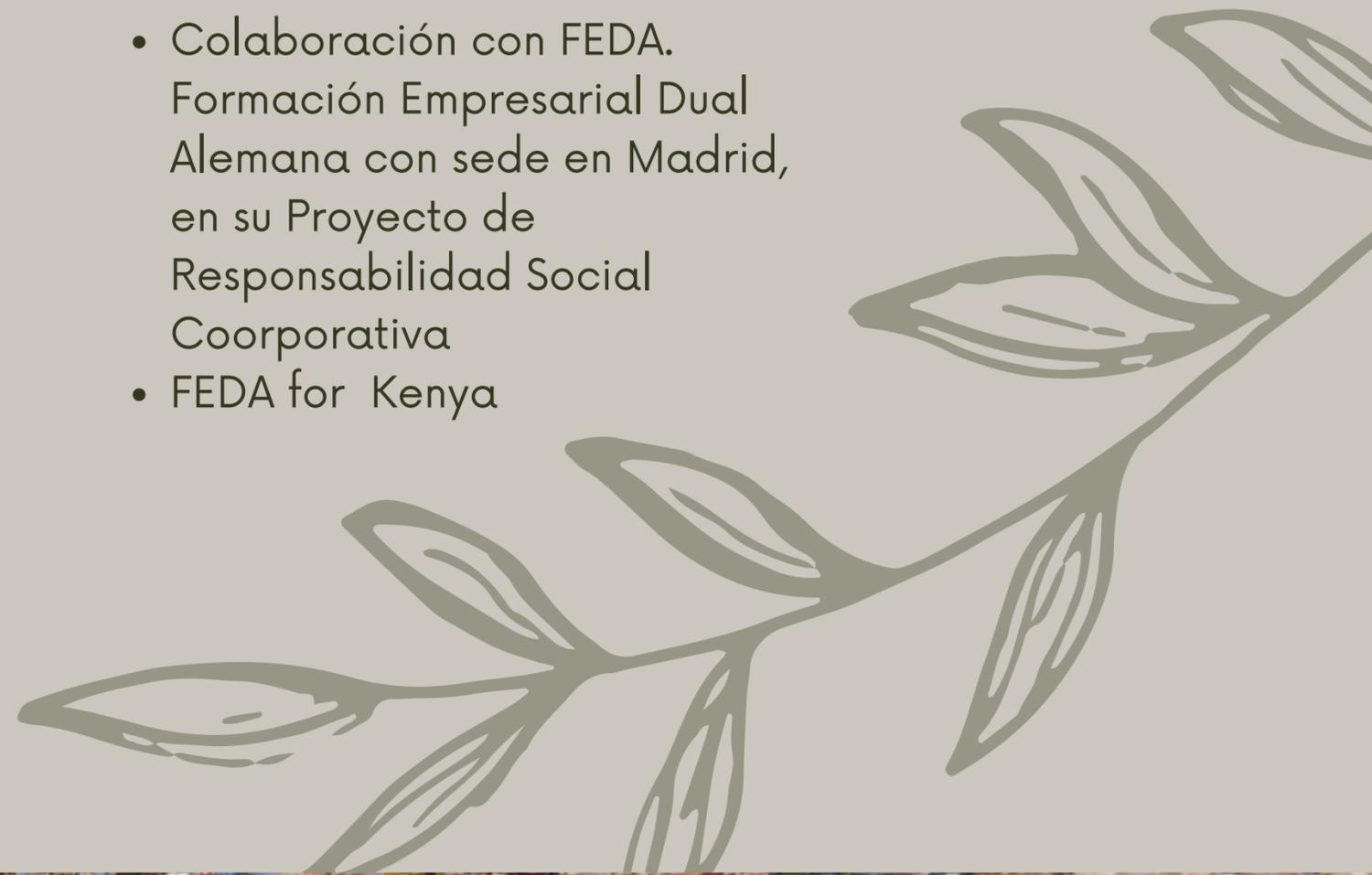
- FUNDACIÓN MARÍA ESTRADA .
Dedica sus esfuerzos hacia la investigación científica contra el cáncer
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA
- AHETE. Entidad sin ánimo de lucro que trabaja por la integración y la mejora de la calidad de vida del colectivo de Hemofilia y otras.
- ATESLAM asociación tinerfeña que lucha por la salud mental

Nuestra comunidad

- FESTIVAL MUECA
- PASEO ROMERO POR EL PTO DE LA CRUZ
- BANDA FILARMÓNICA LOS REALEJOS
- COMISIÓN FIESTAS LA CRUZ SANTA
- MURGA LOS VIRGUERITOS

Colaboración Privada

- Colaboración con FEDA.
Formación Empresarial Dual Alemana con sede en Madrid, en su Proyecto de Responsabilidad Social Corporativa
- FEDA for Kenya



• Objetivos

La actividad hotelera es cambiante. Esto nos obliga a fijar unos objetivos sujetos a continua revisión.

ECONÓMICOS-FINANCIEROS

Lograr la consecución del plan anual de negocios. Ser rentables y crecer de manera eficaz y eficiente. Aumentar la riqueza generada a nuestra comunidad.

DE MERCADO

Consolidar los mercados emisores tradicionales. Búsqueda y fidelización de nuevos mercados.

DE ADAPTACIÓN

Ser capaces de adaptarnos a los gustos cambiantes de nuestros clientes. Satisfacer permanentemente lo que nos requieren nuestros visitantes. Incorporar las innovaciones tecnológicas que se vayan produciendo.





DE PRODUCTO

Mantener y aumentar la calidad de los servicios que ofrecemos.

Que nuestra relación calidad-precio supere la de nuestra competencia.

Mantener y reducir el coste de los servicios aprovechando la adaptación de nuevos procesos tecnológicamente más eficientes.

Adaptar el precio de venta para cada servicio según cada temporada, de modo que se maximice el beneficio de la explotación a corto y largo plazo.

COMERCIALES

Cuidar la imagen del hotel en toda campaña comercial. Conservar su posición de Hotel líder en la ciudad en su ocupación, tarifa, promedio calidad de sus servicios de hospedaje, alimentos y bebidas.

SOCIALES

Mantenimiento y estabilidad del empleo existente en nuestra organización. Lograr incrementar la capacitación de nuestros empleados a través de la formación continua.

POLÍTICOS

Mantener y cuidar las buenas relaciones con medios de comunicación a nivel local.

Continuar con nuestras políticas de cuidado y preservación del medio ambiente, estableciendo acciones que no degraden y tiendan a mejorar el mismo.

Mantener relaciones de cordialidad con todos los stakeholders identificados.

DE CONSERVACIÓN

Mantener y conservar las instalaciones y los equipos en condiciones impecables de funcionamiento y apariencia de la misma.



4.4- ORGANIGRAMA



CEO
Juan Manuel Farrais

Responsable del área de RRHH
Raquel Aguilar

Responsable del área de Administración
Verónica Sosa

Responsable del área de Pisos
Elena Báez

Community Manager
Carla Farrais

Responsable del área de Spa
Damián Sosa

Responsable del área de Compras
Carlos Alberto

Responsable del área de SSTT
José Miguel Luis

Responsable del área de RRPP
Jorge Valverde



Plantilla del hotel

Chef Ejecutivo
Rafael Carrasco

Responsable del área de Restaurante
Juan Carlos Rguez

Responsable del área de Recepción
Emiliano del Pino

Responsable del área de Bares
Marcos Abella

Director
Luis Hernández

5.- Gestión Interna

5.1 Políticas

- Calidad
- Comunidad local
- Seguridad alimentaria
- Medioambiental
- Compras
- Responsabilidad social
- Recursos Humanos
- Seguridad y salud

5.2 Acciones

5.1 - Políticas

Política de calidad

Los Principios Básicos del Hotel Garoé determinan que la satisfacción del cliente es un valor en sí mismo y, por tanto, la Empresa se debe a sus clientes. Existimos por y para él. Buscamos siempre su máxima satisfacción.



- 1.- Establecer un contacto cercano y permanente con los clientes para poder adelantarnos a sus necesidades y atenderlas.
- 2.- Medir de forma objetiva el nivel de satisfacción de nuestros clientes como base para efectuar mejoras continuas en nuestro producto y nuestro servicio.
- 3.- Promover la gestión participativa y el trabajo en equipo, fomentando la formación y el aprendizaje de la plantilla.
- 4.- Buscamos diferenciarnos por el servicio que transmiten nuestros empleados. En nuestro ADN está que nos debemos al cliente.
- 5.- Garantizar la calidad del producto y del servicio, manteniendo los márgenes de rentabilidad que permitan seguir creciendo y creando riqueza, de acuerdo a los Principios Básicos.
- 6.- Cumplir con los requisitos legales, la normativa aplicable y con los compromisos suscritos por la Empresa.
- 7.- Mantener y actualizar el sistema de gestión a través del desarrollo y el cumplimiento de los manuales, procedimientos e instrucciones que permitan su implantación efectiva; con las políticas como marco de referencia para establecer y revisar los objetivos anuales.

• Políticas con la comunidad local

La empresa Hotel Garoé, como entidad integrada en la Comunidad, tiene la obligación de contribuir a la mejora y mayor bienestar del entorno social donde opera, generando oportunidades de desarrollo económico y social a través de los siguientes compromisos:

- 1.-**Integración:** respetar, apoyar y promover la cultura, las normas y la conservación del entorno local.
- 2.-**Colaboración:** mantener un diálogo permanente con la comunidad local y los agentes sociales para conocer sus necesidades y contribuir a su progreso a través de comportamientos responsables.
- 3.-**Compras:** priorizar la adquisición de productos locales para reforzar el desarrollo económico y social de la comunidad, siempre que se garanticen los estándares de calidad, precio y los criterios sanitarios y de seguridad.
- 4.-**Empleo:** priorizar la contratación de personal que resida en la localidad para favorecer el desarrollo de las sociedades donde la empresa está presente y el enriquecimiento de la diversidad cultural de nuestros equipos de trabajo.
- 5.-**Inversión social:** colaborar con entidades publico privadas apoyando iniciativas comunitarias, proyectos de biodiversidad, programas a favor de la salud infantil, apoyo a grupos vulnerables entre otras.





• Política de seguridad alimentaria

La empresa Hotel Garoé entiende que es esencial garantizar la Seguridad Alimentaria de todos sus clientes y empleados, en todos los procesos de manipulación, elaboración y servicio de alimentos, así como el control de la calidad y salubridad del suministro y tratamiento de agua de consumo humano, y para ello se compromete al cumplimiento de los siguientes principios:

- 1.- Proteger a clientes y empleados ante posibles riesgos existentes, derivados de la elaboración, manipulación y servicio de alimentos.
- 2.-Aplicar el cumplimiento de los requisitos legales existentes en materia de seguridad alimentaria.
- 3.-Desarrollar y mejorar continuamente los Sistemas de Control de Higiene Alimentaria aplicados (APPCC y Planes de Higiene) en el contexto de una Normativa Global de máximo rigor que contempla todos los factores implicados en la cadena alimentaria desarrollada en nuestro ámbito.
- 4.-Ofrecer a los clientes garantías de calidad de los productos empleados, facilitando su accesibilidad y la información sobre los mismos.
- 5.-Implicar al personal como pieza clave. Formando y concienciando a la plantilla sobre la importancia de su contribución a la seguridad alimentaria, a través de la formación continua.

• Política medioambiental

La gestión medioambiental es un pilar fundamental en las políticas llevadas a cabo en el Hotel Riu Garoé. Se trabaja intensamente para reducir el impacto de nuestra actividad en el ecosistema. Para ello seguimos, entre otros, estos principios básicos:

- 1.-Hacer un buen uso de los recursos naturales.
- 2.-Prevenir, mitigar, corregir y compensar los impactos ambientales sobre la población y los ecosistemas.
- 3.-Adoptar tecnologías más limpias y prácticas de mejoramiento continuo de la gestión ambiental.
- 4.-Adecuar continuamente el cumplimiento de la legislación.
- 5.-Aprovechar los residuos.
- 6.-Promover formación sobre aspectos medioambientales al equipo humano, clientes y grupos de interés.
- 7.-Prevenir la contaminación.





• Política de compras

Nuestro compromiso en el departamento de compras se centra en adquirir nuestros productos bajo los siguientes criterios, rechazando aquellos que no cumplan los mismos:

Criterios de responsabilidad

- Compramos productos según su idoneidad.
- Exigimos altos estándares de calidad.
- Buscamos relación calidad-precio-rendimiento del producto.
- Exigimos a nuestros proveedores garantía de registro sanitario y ficha técnica del producto.
- Exigimos plazo de entrega y calidad del servicio respetando las temperaturas adecuadas a cada productos sin romper dichas cadenas.

Criterios de Sostenibilidad

- Priorizamos la compra de productos locales.
- Priorizamos la compra de productos biodegradables.
- No utilizamos productos químicos considerados dañinos.
- Reducimos al máximo el consumo de especies marinas amenazadas.
- Compramos productos en gran formato y productos concentrados reduciendo la generación de residuos.
- Garantizamos la recogida de residuos peligrosos por los proveedores autorizados.
- Adquirimos maquinaria de bajo consumo energético y de agua.
- Compramos y tenemos en cuenta a las empresas de productos ecológicos.

- Política de responsabilidad



Es de vital importancia para el Hotel Riu Garoé velar por el respeto a los derechos humanos y las libertades, para ello aplicamos los siguientes principios:

- 1.-Promover los Derechos Humanos y, en particular, los Derechos de la infancia.
- 2.-Rechazar, reprimir y condenar la explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual y en particular cuando afecte a menores.
- 3.-Adoptar medidas preventivas para impedir la elaboración o difusión de programas turísticos que promuevan o fomenten contactos sexuales con personas menores de edad.



• Política de RRHH

La Dirección del Hotel Garoé de acuerdo con los Principios Básicos, se compromete al cumplimiento de las siguientes políticas:

- 1.-Garantizar un trato digno y justo, respetuoso con las diferentes sensibilidades culturales. Que no permita la discriminación por razón de nacionalidad, grupo social, edad, sexo, discapacidad o religión, excluyendo cualquier tipo de abuso o acoso y estableciendo las condiciones necesarias de seguridad y salud en los puestos de trabajo.
- 2.-Contar con procedimientos de reclutamiento y selección que garanticen la igualdad de oportunidades, evaluando a las personas candidatas con criterios claros para identificar las capacidades idóneas para el puesto, así como asegurar el estricto cumplimiento de la legislación vigente en materia de contratación.
- 3.-Favorecer la realización profesional de las personas empleadas, en un marco de realización personal, sin interferencia con los objetivos de la empresa, a través de procesos objetivos y transparentes y, si se requiere, estableciendo programas de formación y capacitación que sirvan de elemento clave para la mejora continua.
- 4.-Adecuar la política retributiva y los beneficios sociales al marco económico y social, al nivel de responsabilidad asignado a cada puesto, al desempeño y a la consecución de los objetivos; de forma equitativa y de acuerdo con la normativa establecida.
- 5.- 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 de la Empresa.



• Política de salud y seguridad

La empresa Hotel Garoé, consciente de la necesidad de que el desarrollo de su actividad se realice en condiciones seguras y preservando la salud y la seguridad de sus clientes y empleados, se compromete al cumplimiento de los siguientes principios:

1. Evaluar los riesgos a los efectos de eliminar o reducir los mismos en los lugares de trabajo.
2. Proveer y garantizar un entorno seguro y saludable, manteniendo los lugares de trabajo, en condiciones adecuadas desde el punto de vista de la seguridad y salud de clientes y empleados, con el fin de eliminar o minimizar accidentes y enfermedades.
3. Proporcionar Información y Formación a nuestros empleados sobre el desempeño, las responsabilidades y obligaciones relativas a la seguridad y salud derivadas de la realización de sus tareas.
4. Consultar y cooperar eficazmente con las autoridades competentes y nuestros representantes de los trabajadores, en la promoción y el desarrollo de medidas para preservar la seguridad y la salud en el trabajo de nuestros empleados y clientes.
5. Evaluar y revisar esta política, comprobando la eficacia de los programas y acciones emprendidas para lograr una mejora continua y mantener unas condiciones de trabajo seguras.



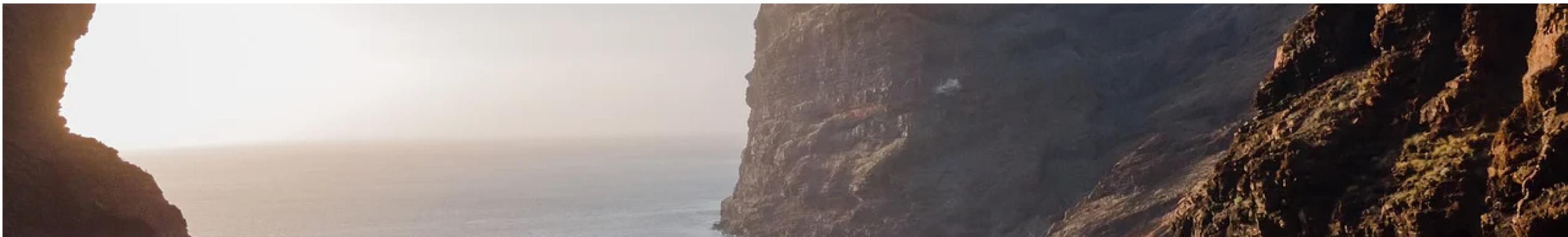
HEALTH



5.2 Acciones

• Acciones por la calidad

- Encuestas quincenales que permiten a todos nuestros clientes expresar sus opiniones sobre los servicios recibidos.
- Trato personalizado en nuestro Front office desde su llegada.
- Cocktail de bienvenida semanal que permite un contacto directo con el cliente.
- Seguimiento diario de las opiniones de nuestro huéspedes en los entornos digitales. Nos permite conocer con inmediatez sus necesidades y satisfacerlas.
- Reuniones semanales con parte de la plantilla donde se hace una puesta en común de ideas y se recogen propuestas de mejora.
- Reuniones de los jefes de departamento periódicas con sus equipos de trabajo.
- Cuidamos el detalle en todas las acciones que realizamos.
- Tratamos cordialmente a todos nuestros stakeholders.
- Ponemos en práctica la empatía como seña de identidad.
- Procuramos sonreir y servir con alegría en todo momento.
- Analizamos desde nuestro departamento financiero todas las acciones que acomete la empresa para garantizar su rentabilidad.
- Revisión continua de la legislación vigente.
- Aplicamos en tiempo y forma cualquier novedad que se produzca desde esta perspectiva.
- Cumplimos con todas las leyes aplicables a nuestra actividad.





• Acciones por la comunidad local

- Colaborar con entidades públicas y ayuntamientos para la divulgación de la cultura local cediendo espacios dentro de nuestras instalaciones.
- Publicar en nuestras redes sociales eventos y celebraciones para dar a conocer nuestra identidad canaria.
- Celebrar del día de Canarias semanal para dar a conocer parte de la gastronomía, cultura y tradiciones.
- Implementar estrategias que permitan un flujo de comunicación bidireccional con la comunidad local que nos permita conocer sus inquietudes y poder actuar sobre ellas. Será un objetivo prioritario para el próximo ejercicio.
- Contar con numerosos proveedores locales.
- Participar de manera regular en iniciativas de este tipo aportando habitaciones y servicios.



• Acciones por la Seguridad alimentaria

- Se imparte formación a nuestros empleados sobre la temática relacionada con la manipulación de alimentos.
- Se revisan mensualmente las instalaciones del establecimiento por una empresa externa que certifica el correcto cumplimiento de todos los estándares relativos a la seguridad alimentaria.
- Se ejerce un control y seguimiento de la formación por una empresa externa .
- Se revisa el cumplimiento de las pautas señaladas por las empresas externas de forma periodica por personal interno encargado de esta tarea.
- Se cuenta con una cartelería con indicaciones de cada alimento así como de alérgenos en los mismos.
- Se promueve la formación anual al personal involucrado en la gestión de los alimentos.



• Acciones por el Medioambiente

AGUA

- Uso de aireadores para disminuir el gasto de agua
- Grifos de pulsadores y monomandos
- Dispositivos de ahorro de agua en duchas
- Sistema de riego en zonas de jardín por aspersión con temporizadores
- Anotación diaria del gasto de agua de consumo humano, de piscinas y de riego, para controlar perdidas por mal uso o averías.
- Información a nuestros clientes en las habitaciones de medidas de ahorro de agua
- Información a nuestros empleados de medidas de ahorro de agua

ENERGÍA

- Alumbrado de bajo consumo. Implantación de alumbrado LED
- Dispositivos que consumen poca energía.
- Sistemas de desconexión automática del alumbrado
- Recuperador de calor. Instalación de bombas de calor con recuperación de energía
- Sistema de aire acondicionado controlado por Termostatos que controlan la temperatura, con sensor de desconexión con la apertura de las puertas de balcones en las habitaciones impidiendo que se alcancen valores perjudiciales





GESTIÓN DE RESIDUOS NO PELIGROSOS

- Papel y cartón.
- Cristal Vidrio.
- Envases no contaminados.
- Pilas/baterías.
- Aceite usado de cocina.
- Metales.
- Basura orgánica, Orgánico y restos.

GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS

- Pilas y baterías.
- Envases de plástico contaminados.
- Envases metálicos contaminados.
- Absorbentes y trapos.
- Pinturas y barnices.
- Fluorescentes y lámparas de bajo consumo.
- Equipos eléctricos y electrónicos.
- Aerosoles.
- Equipos de frío.
- Tóner usados.

ECONOMÍA CIRCULAR

- Adhesión al programa impulsado por las autoridades locales de economía circular centrado en la recogida de residuo orgánico con el fin de generar compost reingresándolo en el proceso productivo.
- Colaboración con una empresa de recogida de residuos que integra personas en situación de exclusión social.

MODERNIZACIÓN DE LA SALA DE MÁQUINAS DEL HOTEL

- Automatización y digitalización de los procesos de gestión de la maquinaria con vistas al ahorro de energía.

LEGISLACIÓN

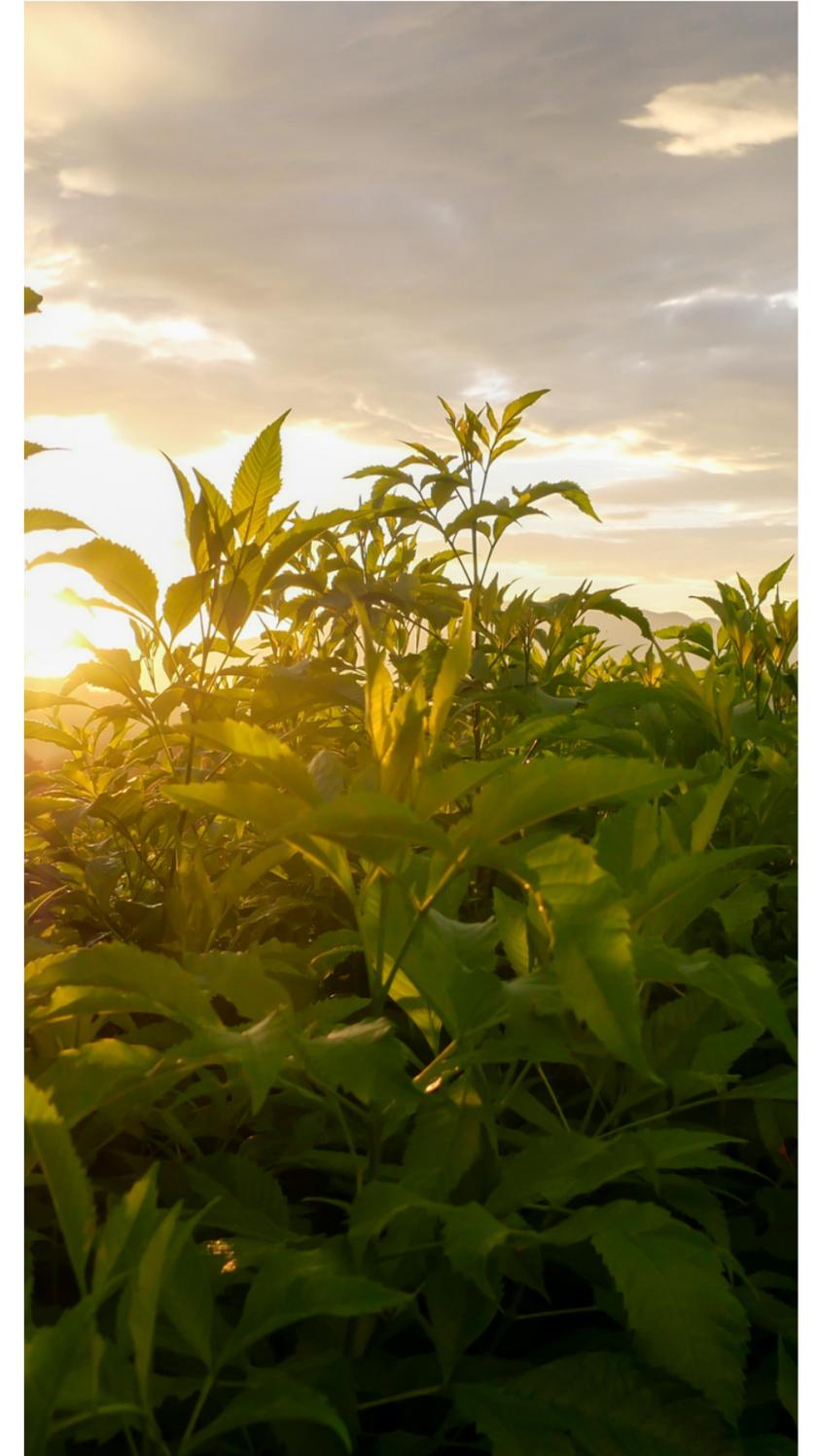
- Cumplimos con las leyes en materia medioambiental.
- Revisamos el cumplimiento de la leyes periódicamente.

FORMACIÓN

- Formamos a nuestros empleados en materias medioambientales. Se imparten dos cursos anuales sobre temática medioambiental.

CONTAMINACIÓN

- Adoptamos medidas de prevención en aquellos lugares del hotel objeto de posibles accidentes con incidencia ambiental.
- Los residuos peligrosos están adecuadamente guardados, registrados, controlados.
- Vigilancia periódica establecida.
- Control exhaustivo de los ruidos generados por nuestra actividad protegiendo de ellos al huésped y a la comunidad local.



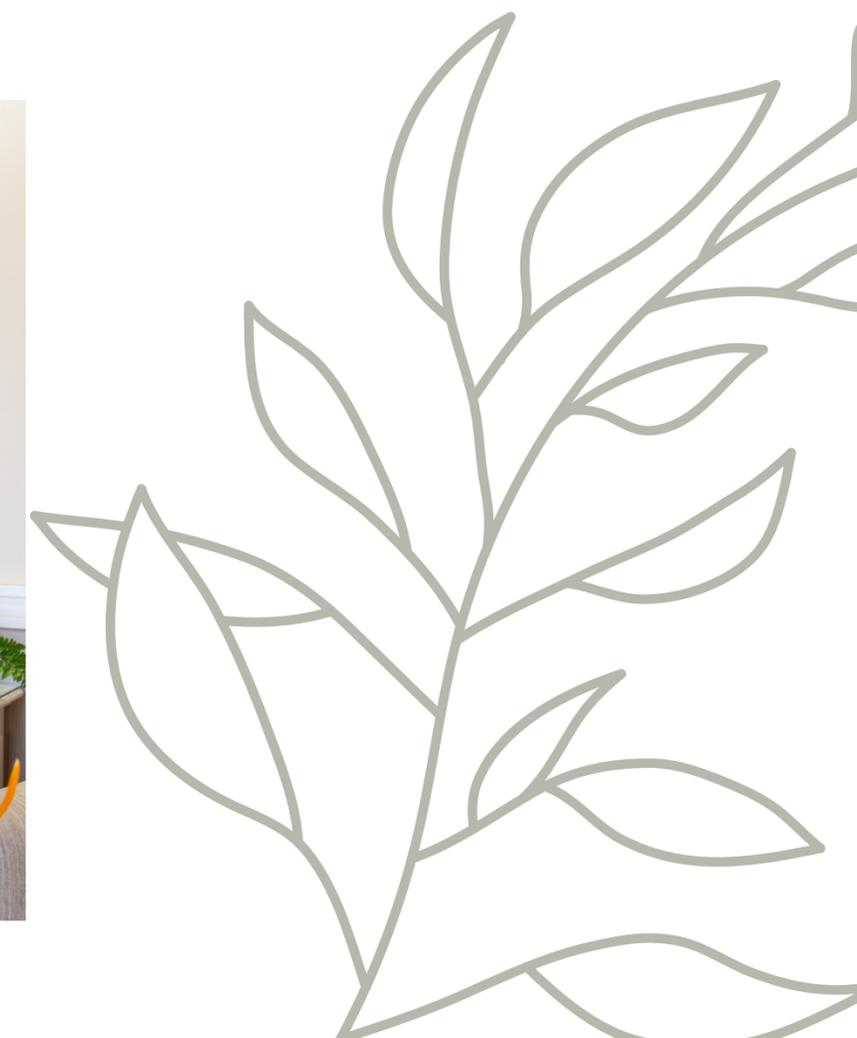
• Acciones por los Recursos Humanos

- Contamos con empleados de al menos siete nacionalidades distintas.
- Cumplimos con los requisitos sobre contratación de personas con discapacidad.
- Realizamos entrevistas personales que nos permiten conocer las capacidades de los aspirantes.
- Seguimos procedimientos de selección transparentes.
- Realizamos encuestas a los empleados para establecer las necesidades de formación de manera bidireccional.
- Buscamos e impartimos la formación más adecuada en cada departamento según las necesidades del momento.
- Cumplimos con un calendario anual de formación.
- Aplicamos la legislación vigente en cada momento.
- Contamos con la vigencia del actual Convenio colectivo de hostelería.
- Revisamos la legislación de manera continua para establecer su correcto cumplimiento.
- Contamos con un comité de empresa con quien mantenemos una relación de dialogo y cooperación continua.



• Acciones por la Seguridad y salud

- Contamos con el asesoramiento y revisión continuo de una empresa especializada en la gestión de riesgos a estos efectos.
- Recibimos visitas mensuales.
- Subsanaamos las posibles desviaciones.
- Revisamos mensualmente las condiciones laborales en este sentido.
- Recibimos formación en esta temática al menos una vez al año.
- Conversamos frecuentes con los miembros del comité de los trabajadores así como de las autoridades competentes en esta materia.
- Recibimos evaluación continua llevada a cabo por la empresa externa.

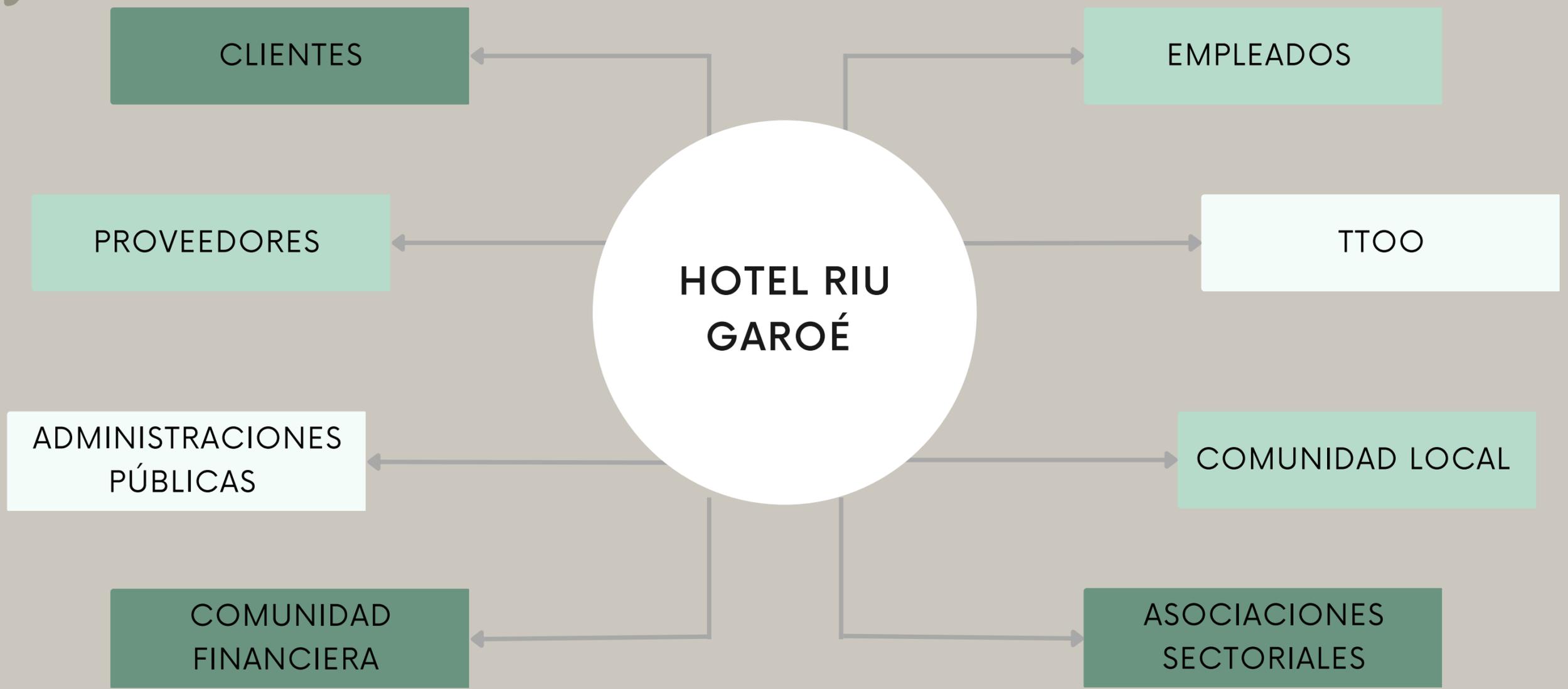


6.-Grupos de Interés





GRUPOS DE INTERÉS

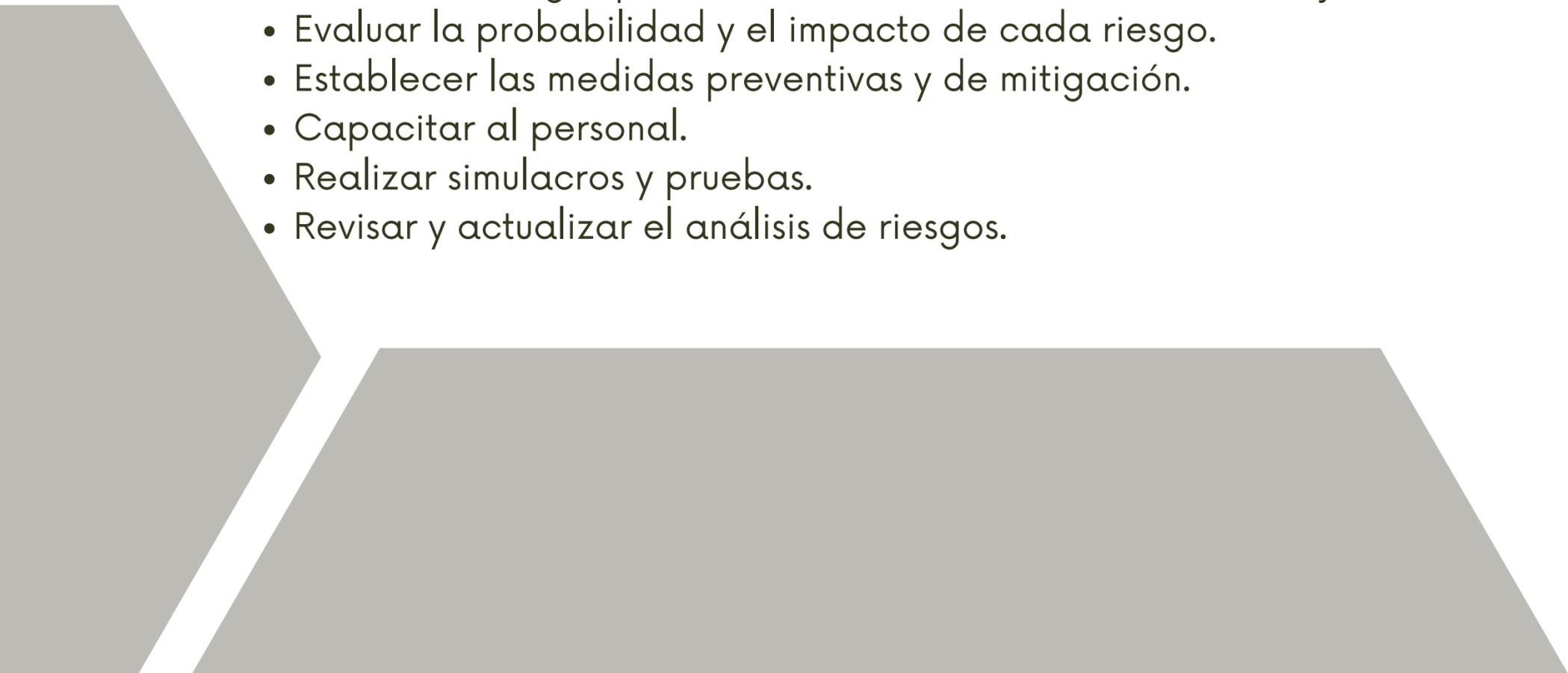


7.- Análisis de riesgos



- **Gestión de riesgos**

En un mundo tan globalizado y tan cambiante, en una industria como el turismo entendemos que contar con un departamento que gestione los riesgos es imprescindible. Actualmente tenemos distribuidas las funciones de control de riesgos en diferentes departamentos. A través del diálogo y la coordinación trabajamos para mitigar los efectos de cualquier situación compleja que pudiera darse. Nuestro objetivo es contar en los próximos ejercicios con un departamento específico que canalice y lidere estas funciones. En estos momentos planteamos un proceso que pasa por:

- Identificar riesgos potenciales. Tener en cuenta nuestros objetivos.
 - Evaluar la probabilidad y el impacto de cada riesgo.
 - Establecer las medidas preventivas y de mitigación.
 - Capacitar al personal.
 - Realizar simulacros y pruebas.
 - Revisar y actualizar el análisis de riesgos.
- 
- 

- Catálogo de riesgos

Seguridad y salud

Políticas que mitiguen la propagación de enfermedades.
Guardias de seguridad.
Plan contra incendios.
Formación en este área.

Desastres naturales

Protocolos ante pandemias.
Plan de contingencia para manejar situaciones de emergencia.
Formación e información en esta área.

Económicos

Ampliar la base y tipología de clientes.
Diversificamos la oferta.
Uso de RRSS para captar nuevos mercados.
Vigilancia de Tesorería.
Control financiero de inversiones.

Tecnológicos

Implementar nuevas tecnología para mejorar competitividad.

8.- Análisis por criterios ASG

8.1 Medio Ambiente

8.2 Sociales

8.3 Gobierno corporativo



8.1 MEDIO AMBIENTE

Como toda actividad económica, todas las actividades que el Hotel Riu Garoé desarrolla generan un impacto social, ambiental y económico.

Conocedores de ello, vamos a impulsar un proyecto que nos permita calcular las emisiones de carbono emitidas por la entidad de forma indirecta. Este proyecto está gestándose y esperamos ver los resultados en el próximo ejercicio.

Una vez obtengamos esos datos pondremos en marcha las medidas necesarias para su reducción.

En estos momentos disponemos de datos por consumo de fuentes de energía y datos de residuos reciclados durante el período que abarca esta memoria.

Nuestro propósito es que podamos reducir los impactos negativos así como establecer planes y objetivos para la gestión medioambiental y para potenciar aquellos que sean positivos.

CONSUMO POR PERNOCTACIONES ENERGÍA - AGUA

2021

2022

CONSUMO DE ENERGÍA

0.018 MWh

0.015 MWh

CONSUMO DE AGUA

0.255 M3

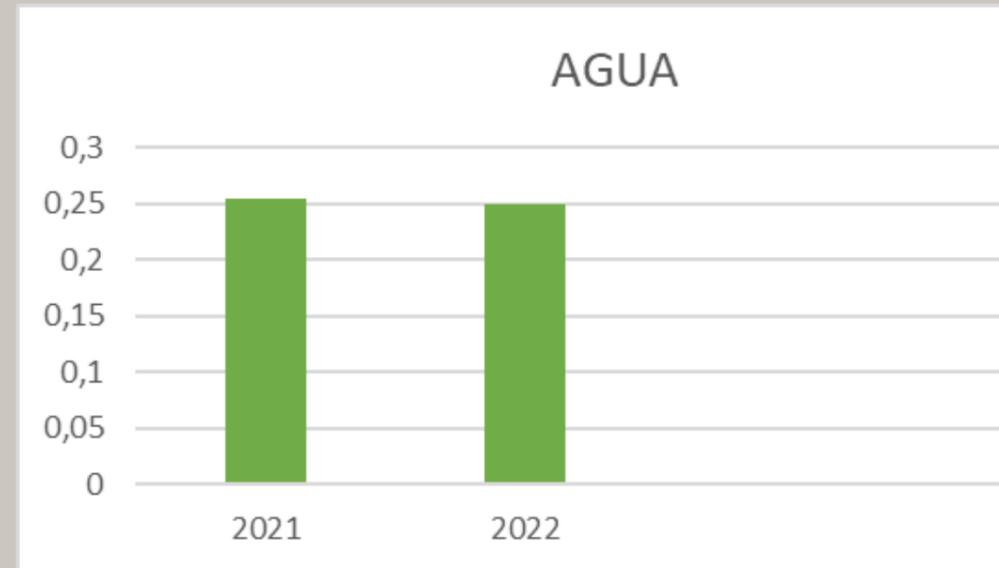
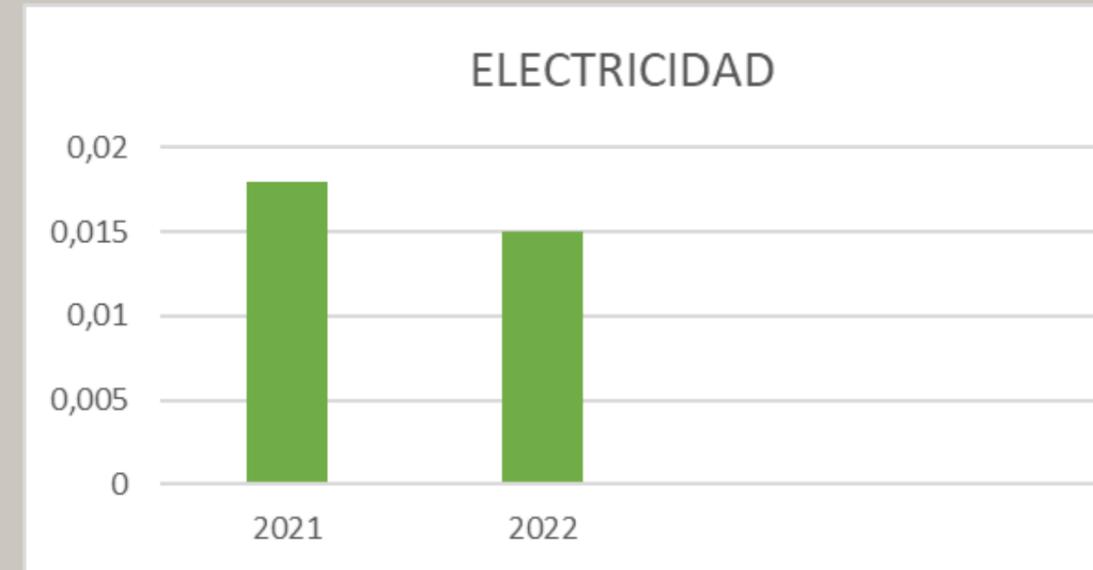
0.249 M3

PERNOCTACIONES

47.138

107.294

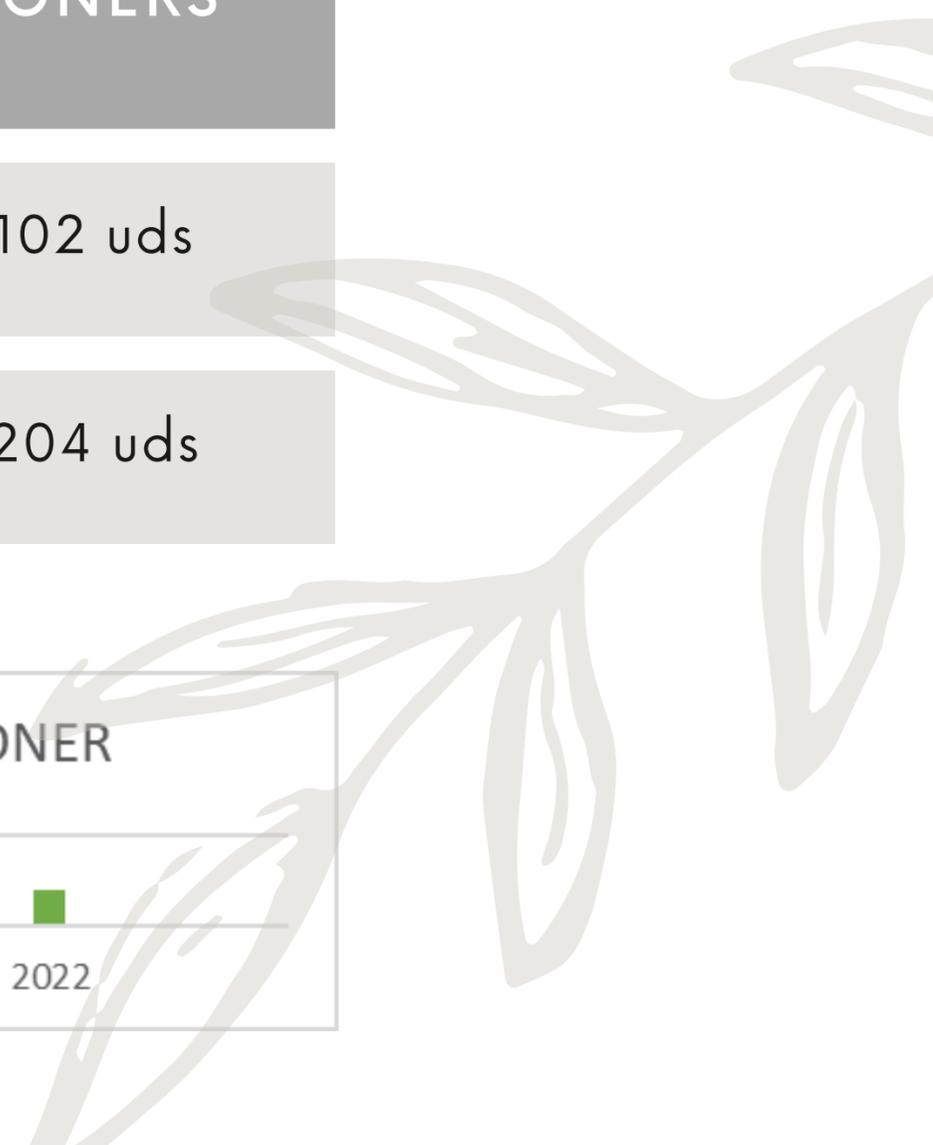
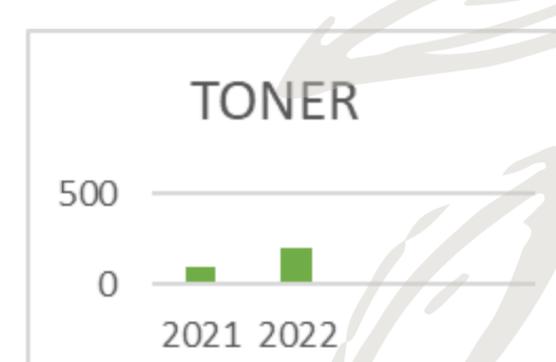
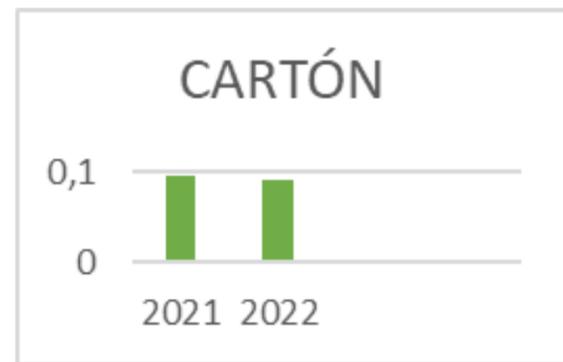




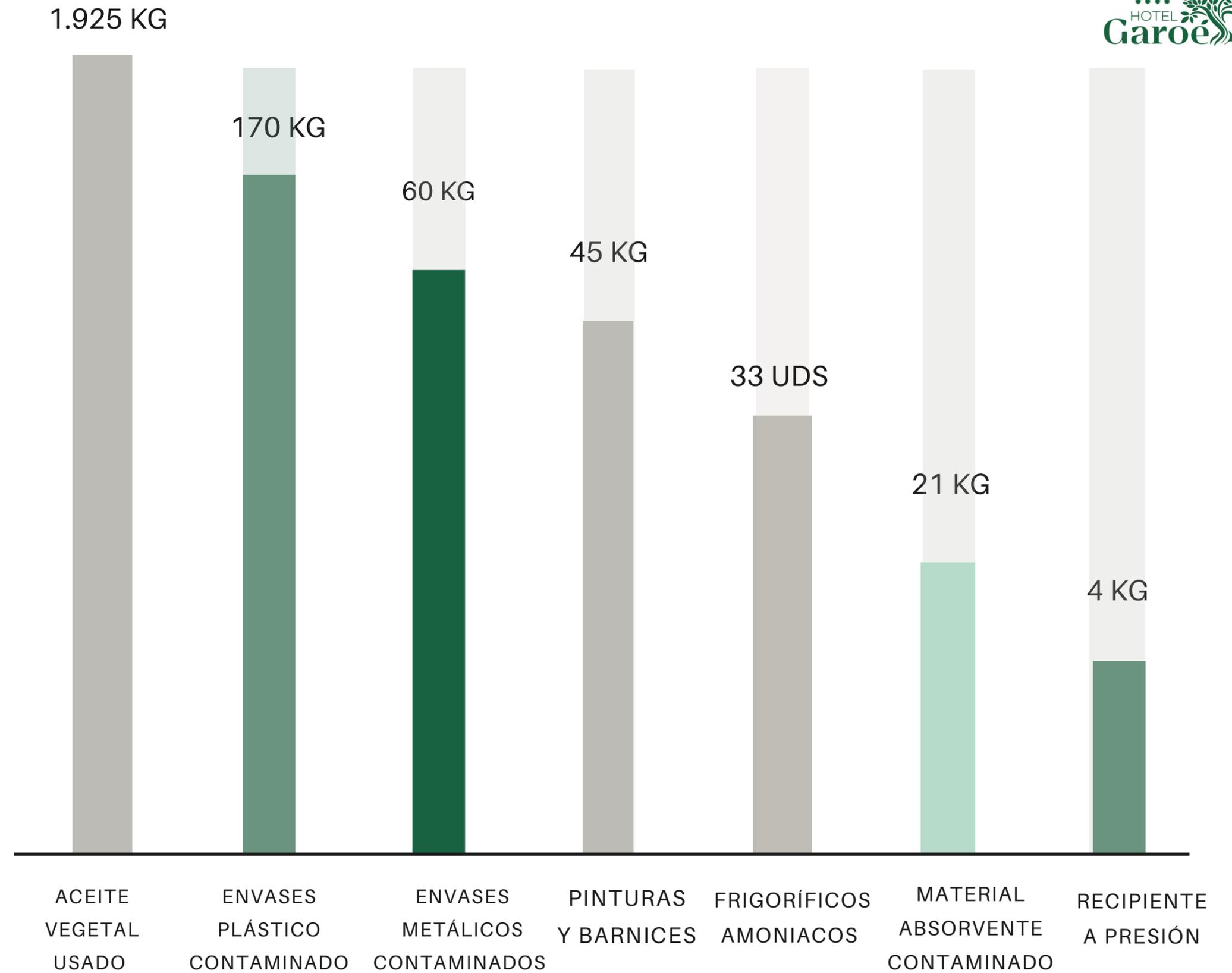


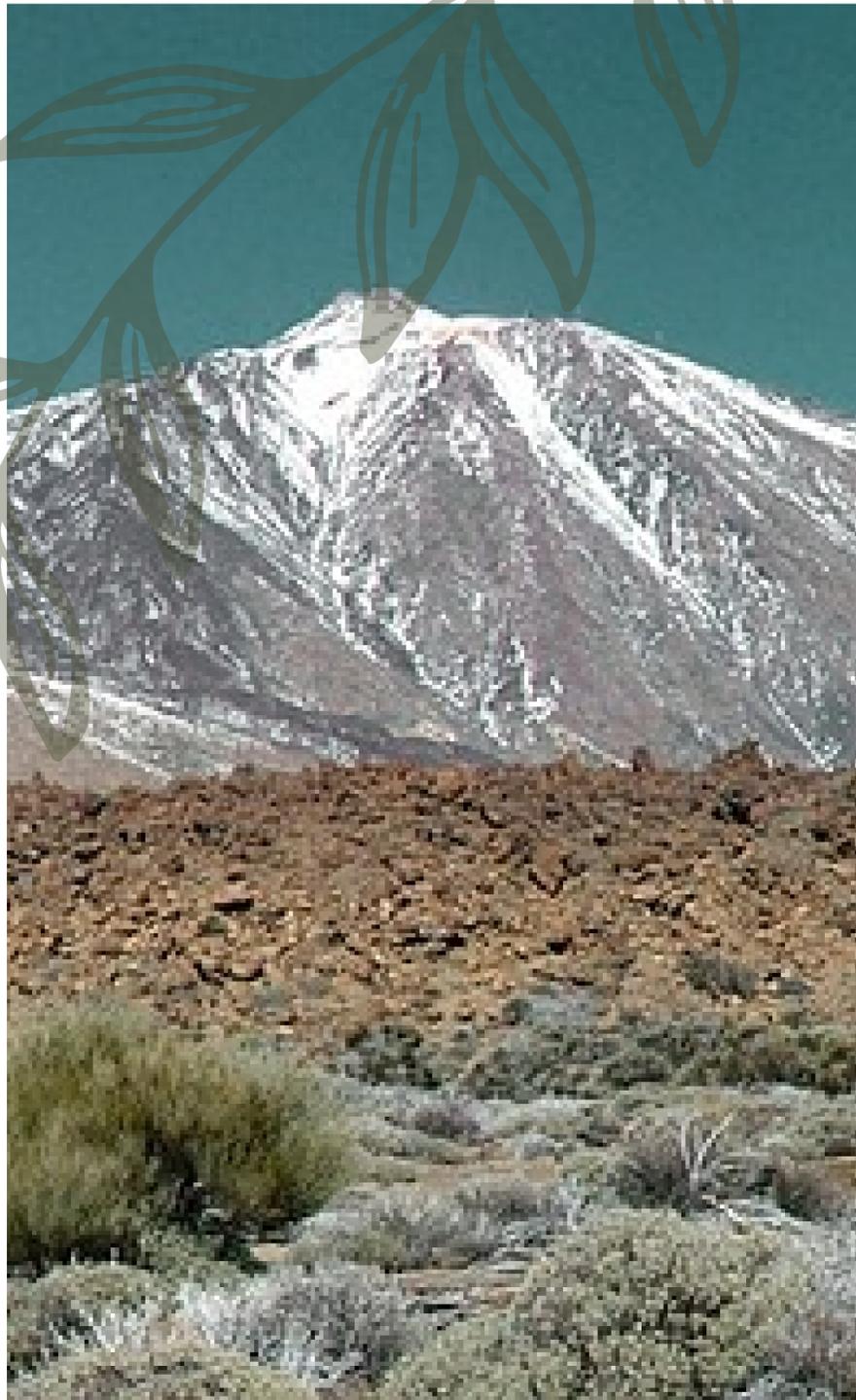
GESTIÓN DE RESIDUOS NO PELIGROSOS

	PLÁSTICOS	CARTÓN	VIDRIO	TONERS
2021	0.079 Kg/estancia	0.095 Kg/estancia	5.510 KG	102 uds
2022	0.091 Kg/estancia	0.094 Kg/estancia	14.530 KG	204 uds



Gestión de Residuos peligrosos





• 8.2 SOCIALES

Las personas importan y eso lo sabemos en el hotel Riu Garoé. Por esa razón, desde sus inicios ha existido un sentimiento de familia. Un sentido de pertenencia a una entidad que lucha diariamente por preservar el bienestar económico, físico y psíquico de las personas en todas las etapas de sus vidas.

La familia Garoé la formamos todos los integrantes de la empresa. Nos cuidamos. Nos respetamos y hacemos lo mejor para nuestro cliente, haciendo que se sienta en casa, proporcionándole una experiencia vital inolvidable.

El respeto de los derechos humanos, la relación con la comunidad donde operamos, el impacto de nuestra actividad en la población, nuestra contribución al desarrollo local y social, nuestros proveedores, el cumplimiento de la regulación en materia laboral, nuestra política en materia de igualdad, la prevención de riesgos laborales son pilares fundamentales de nuestro hacer diario. En datos:

PLANTILLA TOTAL POR SEXO



PLANTILLA DIRECTIVA POR SEXO



POR CONTRATO NO FIJO



POR CONTRATO FIJO





Nuestra gente.
Diversidad. Integración



El hotel Riu Garoé deposita en su equipo humano todas su confianza. Es su principal valor, el que hace posible que el cliente se sienta siempre como en casa.

Por ello, nuestra filosofía es la nula tolerancia hacia cualquier tipo de discriminación.

Nos comprometemos además por continuar equilibrando nuestras plantillas. El principio de igualdad es fundamental en nuestra compañía. Prueba de ello, es que en cumplimiento con la normativa existente, hemos firmado el Plan de Igualdad. Además contamos con un protocolo para la prevención y actuación frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo en la empresa.

- 8.3 GOBIERNO CORPORATIVO

El buen gobierno implica la transparencia, el cumplimiento de la legalidad, medidas en materia de ética y lucha contra el fraude. Por esta razón el Hotel Riu Garoé se mantiene actualizado y en continua revisión del conjunto de normas, protocolos y principios necesarios para cumplir este propósito de buen gobierno, consiguiendo así un desempeño eficaz de nuestra gestión , un liderazgo responsable y un comportamiento ético.



9.- Compromiso con los ODS





Garantizamos la igualdad de salarios y oportunidades a las mujeres, reforzamos su protección jurídica y promovemos su liderazgo en nuestra empresa. Planificamos una estrategia de formación para nuestros empleados.



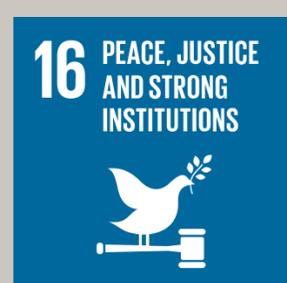
Consolidamos una oferta de empleo de calidad y ofrecemos oportunidades a personas jóvenes, personas con discapacidad o colectivos en riesgo de exclusión.



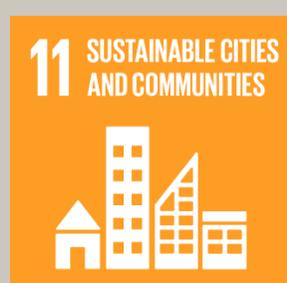
Impulsamos medidas contra el cambio climático y sensibilizamos a los grupos de interés en las empresas del sector.



Apostamos por la innovación y por la transformación digital para generar una actividad turística más eficiente, inclusiva y sostenible. Buscamos un turismo inteligente.



Introducimos procesos de transparencia en la empresa, que garantizan entornos seguros con los derechos humanos y evitan prácticas corruptas.



Preservamos nuestros destinos, promovemos la cultura y los productos locales y promocionamos las ciudades y los turismos sostenibles,



Promovemos el intercambio de conocimientos a través de alianzas estratégicas entre diferentes grupos de interés.



Implantamos criterios de economía circular. Promocionamos pautas de consumo sostenible entre nuestros clientes.





Conclusión

El turismo es una actividad que depende de muchos factores. Una gestión deficiente de dicha actividad puede causar impactos irreversibles. Por ello desde Hotel Riu Garoé tomamos consciencia e intentamos no solo obtener un beneficio económico que nos permita crear riqueza y garantizar los puestos de trabajo, sino también reducir al máximo posible los impactos negativos que de nuestra actividad se puedan derivar.

A pesar de la situación de crisis que hemos vivido, la empresa no ha abandonado los proyectos de sostenibilidad. Hemos continuado con nuestras iniciativas tratando de mitigar estos impactos.

Para Hotel Riu Garoé los retos que se plantea de cara a 2023 son ambiciosos. Esperamos mejorar los resultados de nuestras políticas de sostenibilidad expuestas en esta memoria. Concienciar de la necesidad de actuar de manera urgente para cuidar de nuestro planeta a todos nuestros grupos de interés será prioritario. Por tanto trabajaremos por y para ello.