

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019

MIRADOR MASPALOMAS BY DUNAS



Marzo 2020

ÍNDICE

1. Presentación del Grupo Dunas	3
1.1 Historia	3
1.2 Cultura corporativa	3
1.3 Política	3
2. Descripción de Mirador Maspalomas by Dunas	4
3. Objetivos y mejoras alcanzadas	5
4. Recursos humanos	5
5. Instalaciones y equipamiento	5
6. Medio ambiente	6
6.1 Identificación y evaluación de aspectos ambientales	6
6.2 Control ambiental	6
6.2.1 Buenas prácticas ambientales.....	6
6.2.2 Control de consumo de productos.....	7
6.2.3 Control de consumo de recursos.....	8
6.2.4 Control de emisiones al aire	9
6.2.5 Control de emisiones de energía.....	10
6.2.6 Control de la generación de residuos.....	10
6.2.7 Control de los vertidos de agua.....	11
6.2.8 Control de descargas al suelo.....	11
6.2.9 Control del uso del espacio	12
6.2.10 Gestión de emergencias	12
7. Sensibilización ambiental de huéspedes	12
8. Responsabilidad social	12
9. Auditorías	13
10. Objetivos y mejoras planificadas para el 2020	13

1. PRESENTACIÓN DEL GRUPO DUNAS

1.1 Historia

DUNAS HOTELS & RESORTS es una empresa hotelera que responde al sueño del empresario canario Don Ángel Luis Tadeo Tejera, que comenzó su camino profesional haciendo obras para otras empresas en el sur de Gran Canaria. Con el tiempo consiguió llevar la Marca del Delfín a lo más alto de la industria turística canaria. Adelantado a su tiempo y con un concepto original del modelo alojativo presente en las Islas hasta ese momento, inauguró en 1989 dos de los complejos hoteleros con más prestigio de la Isla, los entonces Maspalomas Villas y Dunas Maspalomas, reflejo fiel de la filosofía constructiva con estructuras horizontales, que aún hoy en día siguen siendo un referente en el sector.

Tras una historia de éxito avalada por más de treinta años, el legado dio paso a revisar nuestra esencia. Se ha definido una nueva cultura que expresa lo que somos, lo que queremos hacer y cómo lo hacemos. Trabajamos con cabeza y corazón, mirando al futuro con ambición por mejorar, sin olvidar nunca nuestras raíces. Queremos generar un impacto positivo en todos los públicos con los que interactuamos.

Durante toda su historia **DUNAS HOTELS & RESORTS**, se ha enfocado en el turismo vacacional para huéspedes de origen europeo, pero también ha dedicado un importante lugar al turismo local, donde la **Marca del Delfín** es conocida por la calidad de sus instalaciones y servicios. En la actualidad, **DUNAS HOTELS & RESORTS** cuenta con 4 establecimientos, de tres y cuatro estrellas, que suman más de 3.000 camas, todos ellos repartidos en los parajes más bellos del sur de Gran Canaria.

1.2 Cultura corporativa

Queremos ser la cadena hotelera referente en las Islas Canarias por nuestro buen hacer, ofreciendo siempre lo mejor de nosotros en un ambiente familiar, cercano y alegre, y respondiendo a las demandas cambiantes de nuestros huéspedes con mentalidad de futuro.

Creamos una atmósfera cálida y amable en la que hacer disfrutar al huésped tanto como lo hacemos nosotros al servirle. Pensamos que una sonrisa compartida es la mejor vivencia. Nuestra seña de identidad es y será siempre la felicidad compartida con nuestros huéspedes y los miembros de **DUNAS HOTELS & RESORTS**. Ponemos todo nuestro empeño en trasladar la alegría del buen vivir canario a nuestros huéspedes con el fin de que vivan experiencias memorables con nosotros y así, siempre querrán volver.

La Dirección General de **DUNAS HOTELS & RESORTS**, adquiere el firme **compromiso** de satisfacer los deseos de sus huéspedes, haciéndoles sentir como en su casa, sin dejar de velar por los recursos naturales de que dispone y reducir al mínimo el impacto ambiental que generan sus servicios de alojamiento, restauración y servicios hoteleros complementarios.

Es por ello que **DUNAS HOTELS & RESORTS** trabaja bajo un Sistema de Gestión Ambiental, revisando periódicamente las actividades, productos y servicios que puedan afectar al medio ambiente o la satisfacción de sus clientes.

1.3 Política

La Dirección General de **DUNAS HOTELS & RESORTS**, adquiere el compromiso de satisfacer los deseos de sus huéspedes proporcionando unos servicios de alojamientos, restauración y organización de eventos, que le permitan sentirse como en casa. Además, establece normas y métodos de trabajo para lograr:

- Reducir al mínimo los impactos ambientales negativos asociados a las actividades de sus establecimientos.
- Crear un ambiente de trabajo que permita prevenir los riesgos laborales, y no afectar negativamente a la salud de sus miembros, y reconocer la responsabilidad hacia sus empleados.
- Prevenir el abuso y la explotación infantil, y pronunciarse en caso de detectar este tipo de comportamientos.

Los **principios básicos** de actuación de **DUNAS HOTELS & RESORTS** son:

- ⇒ Identificar y satisfacer las necesidades de nuestros huéspedes, realizando el esfuerzo de conocer sus deseos, y atendiendo en la medida de lo posible sus sugerencias, para así lograr que se sientan como en casa, y la mejora continua de los servicios.
- ⇒ Evaluar las actividades que se desarrollan en sus instalaciones, y los servicios que se prestan, para asegurar que se desarrollan con el máximo respeto ambiental, evitando la contaminación del entorno, minimizando la generación de residuos, y el consumo de productos y recursos naturales.
- ⇒ Tener presente en sus actuaciones el cumplimiento de la normativa legal que le es de aplicación, así como los requisitos derivados de los compromisos adquiridos voluntariamente.
- ⇒ Fomentar el sentido de responsabilidad con el medio ambiente entre sus huéspedes, para sensibilizarlos en el cuidado del entorno y así evitar su deterioro.
- ⇒ Mantener condiciones seguras de trabajo, cumpliendo las normas establecidas en la legislación y en las prácticas aceptadas en el sector turístico.
- ⇒ Prestar los servicios de los huéspedes siguiendo las pautas marcadas para asegurar que se cumplen sus expectativas.
- ⇒ Garantizar un trato digno y justo entre todos los miembros de DUNAS HOTELS & RESORTS, evitando cualquier tipo de discriminación, facilitando la igualdad de oportunidades, y aplicando unas pautas retributivas y de beneficios sociales equitativos.
- ⇒ Favorecer la comunicación, el diálogo y cooperación entre los miembros de DUNAS HOTELS & RESORTS.
- ⇒ Apoyar y respetar los derechos humanos, en especial los de los menores, condenando todo tipo de injusticia y explotación, y responder dentro de nuestra esfera de influencia, los casos que tengamos información de abuso físico y sexual, trato negligente y abuso emocional, y asegurando la máxima protección de la privacidad de los niños, niñas y adolescentes.
- ⇒ Ejercer un control adecuado sobre los proveedores y empresas que se puedan subcontratar, para que su labor sea compatible con las directrices marcadas por DUNAS HOTELS & RESORTS.
- ⇒ Establecer relaciones con organizaciones locales para fomentar el desarrollo de la comunidad local y sus empresas, en el ámbito económico, social y cultural.
- ⇒ Desarrollar planes de información y formación dirigido al personal, para alcanzar la mayor concienciación y motivación, en el cumplimiento de los compromisos adquiridos por DUNAS HOTELS & RESORTS, y favorecer su desarrollo personal y profesional.
- ⇒ Definir e implantar objetivos y metas que permitan asegurar el cumplimiento de esta Política y alcanzar la mejora continua.
- ⇒ Mantener el esfuerzo de mejorar día a día los procesos y servicios.

DUNAS HOTELS & RESORTS revisa periódica su Política para asegurar que los compromisos adquiridos se mantienen vigentes, y la difunde a todos sus miembros, a todo aquel que trabaje en su nombre, y la tiene a disposición de cualquier persona o entidad ajena a la misma. Se compromete a llevarlos a cabo, desarrollándolos en objetivos, realizando los esfuerzos técnicos y humanos necesarios, y proporcionando los medios necesarios.

2. DESCRIPCIÓN DE MIRADOR MASPALOMAS BY DUNAS

- Dirección: Calle Einstein S/N. Sonnenland.
- Municipio: San Bartolomé de Tirajana.
- Provincia: Las Palmas.
- Código Postal: 35100.
- Categoría: tres estrellas.
- Número de habitaciones: 436.
- Tipos de habitaciones: habitación doble, habitación familiar.
- Servicios:
 - Gastronomía: tres comidas principales en el buffet, snacks fríos y calientes en el bar piscina y amplia selección de bebidas con o sin alcohol.
 - Masaje/Wellness.
 - Gimnasio.
 - Piscina para niños, miniclub, parque y animación infantil.
 - Minishop.
 - Transporte a la playa.

3. OBJETIVOS Y MEJORAS ALCANZADAS

Para el periodo: enero 2019 – marzo 2020; se planificaron los **objetivos**:

- Realizar obra para habilitar aparcamiento disponible para clientes.
- Reducir en un 2% el consumo de energía eléctrica durante 2019.

Respecto al primer objetivo, se ha realizado la obra habilitar el aparcamiento para los clientes. Incluye 20 plazas de aparcamiento de coches y otras 20 para motos. Además, se han colocado 2 puntos de recarga para vehículos eléctricos. No ha sido posible su uso porque no han finalizado los trámites para la obtención del vado por parte del Ayuntamiento. Se está a la espera de recibirlo. Desde ese momento se pondrá a disposición de los huéspedes. Se puede considerar que este objetivo se ha logrado.

El consumo de energía eléctrica durante 2019 fue igual a 23,95 kWh/huésped. Respecto al consumo del 2018, representa un descenso del 0,25%, por lo tanto, se ha logrado reducir, sin embargo, no en la magnitud que se había planificado. Es probable que las mejoras en las instalaciones, realizadas durante los últimos meses del año y orientadas a reducir el consumo, se manifiesten en el 2020.

También se han logrado las siguientes **mejoras**:

- Fomentar la formación del personal para mejorar el desempeño ambiental y el ahorro de consumo de energía eléctrica, agua y productos. Durante el año se ha realizado:
 - Formación interna sobre: gestión de residuos, derechos humanos, explotación sexual y mobbing.
 - Formación externa sobre gestión de residuos.
- Realizar acciones que permitan aumentar la concienciación de los huéspedes para el cuidado del medio ambiente a través el ahorro de energía eléctrica y productos:
 - Aumento de puntos de recogida selectiva de residuos domésticos.
 - Tener en recepción, a disposición de los huéspedes el Código de Conducta del Turista Responsable.

4. RECURSOS HUMANOS

En Mirador Maspalomas by Dunas tenemos los recursos humanos necesarios para la prestación de servicios a los huéspedes, y para el correcto control de los aspectos ambientales asociados a dichos servicios. Durante 2019, se desarrollaron las siguientes acciones formativas externas:

- Gestión de residuos.
- Mantenimiento higiénico sanitario de piscinas.

La actividad formativa a nivel interno fue: “Formación e información sobre gestión de residuos, derechos humanos, explotación sexual y mobbing”.

Respecto a años anteriores, ha habido un incremento significativo en el número de participantes en la formación orientada a la mejora del desempeño ambiental.

5. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Durante 2019, se ha hecho un significativo esfuerzo para mejorar las instalaciones, permitiendo reducir el impacto ambiental global asociado a las actividades desarrolladas en Mirador Maspalomas by Dunas. Destacan las siguientes acciones:

- Realizar obra para hacer aparcamiento disponible para clientes.
- Sustitución de bombillas por LED en zonas comunes.
- Sustitución de luminarias para poder usar tres bombillas LED en baños de las habitaciones.

Esto ha supuesto una fuerte inversión económica, lo que pone de manifiesto, la implicación de la Dirección para mejorar el desempeño ambiental del Hotel y dar cumplimiento a los requisitos de carácter ambiental de

clientes (touroperadores) y huéspedes. Además, van a suponer una reducción del coste económico asociado al consumo de energía eléctrica.

DUNAS HOTELS & RESORTS va a mantener el esfuerzo para continuar la mejora de las instalaciones del Mirador Maspalomas by Dunas. Se planifican en el Programa de Objetivos aprobado por la Dirección de la Empresa.

6. MEDIO AMBIENTE

6.1 Identificación y evaluación de aspectos ambientales

Los **aspectos ambientales** son los elementos de las actividades, productos o servicios desarrollados en Mirador Maspalomas by Dunas que pueden interactuar con el medio ambiente. Se agrupan de la siguiente forma:

- Consumo de productos.
- Consumo de recursos.
- Emisiones al aire.
- Emisión de energía.
- Generación de residuos.
- Vertidos al agua.
- Descargas al suelo.
- Uso del espacio.

En abril de 2019, se hizo por primera vez la identificación de los aspectos ambientales correspondientes al Hotel. Para diferenciar aquéllos que tienen un mayor impacto ambiental negativo, se hizo una evaluación de los mismos, aplicando los siguientes criterios:

- **Naturaleza:** propiedad que puede caracterizar a un aspecto ambiental o como el efecto negativo o repercusión que puede tener dicho aspecto.
- **Magnitud:** valoración cualitativa o cuantitativa del impacto asociado al aspecto ambiental.
- **Frecuencia:** cuantificación de la presentación en el tiempo del aspecto ambiental que genera el impacto.

Entre los aspectos ambientales significativos identificados Mirador Maspalomas by Dunas, se encuentran los siguientes:

- **Consumo de productos:** papel, alimentos, lavavajillas, hipoclorito, detergente/suavizante, lejía.
- **Consumo de recursos:** energía eléctrica, gasóleo por calderas y grupo electrógeno, propano.
- **Emisiones al aire:** emisión de gases de combustión, emisiones de compuestos orgánicos volátiles
- **Emisión de energía:** ruido generado en cocinas, ruido generado en servicio de restaurante y bar-piscina, ruido y vibraciones durante el funcionamiento de maquinaria y equipos, ruido generado por trabajos de mantenimiento de instalaciones, generado por trabajos de limpieza, ruido y vibración generado por grupo electrógeno, emisión de calor desde equipos de refrigeración.
- **Generación de residuos:** residuos de envases mezclados.
- **Vertidos al agua:** vertido de aguas sanitarias, vertido de aguas procedentes de cocinas.

Este análisis permite conocer los aspectos en los que se deben aplicar mayor esfuerzo para mantener bajo control, y en la medida de lo posible reducir, los impactos ambientales asociados a la actividad del Hotel.

6.2 Control ambiental

6.2.1 Buenas prácticas ambientales

Con el objetivo de que el personal de Mirador Maspalomas by Dunas, conozca las **normas de trabajo** adecuadas para mantener bajo control los impactos ambientales relacionados con las tareas que desempeñan, se han elaborado y difundido entre los trabajadores los siguientes documentos:

- Buenas Prácticas Ambientales-Compras.

- Buenas Prácticas Ambientales-Jardinería.
- Buenas Prácticas Ambientales-Mantenimiento.
- Buenas Prácticas Ambientales-Restauración.
- Buenas Prácticas Ambientales-Limpieza.
- Buenas Prácticas Ambientales-Administración y Recepción.

También se informa a partes interesadas externas sobre las pautas que pueden aplicar para colaborar en la mejora ambiental del Hotel. Para lograrlo, se tienen los documentos siguientes:

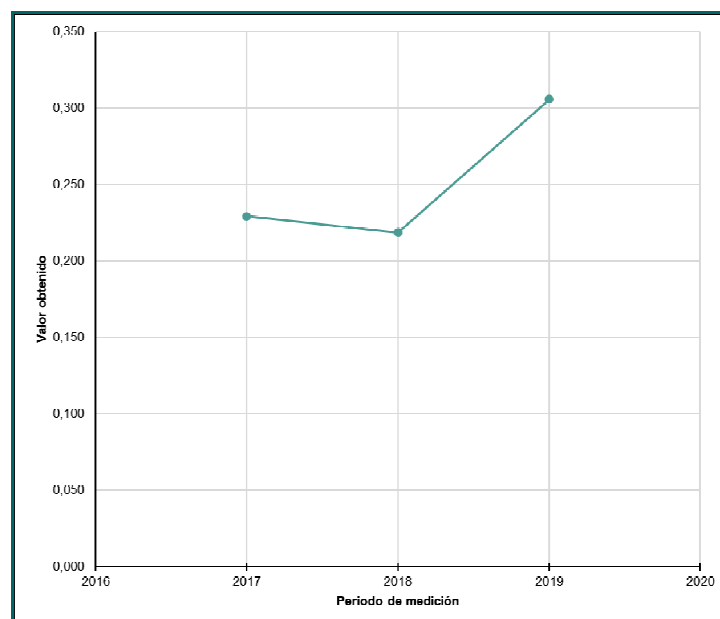
- Buenas Prácticas Ambientales-Subcontratas.
- Buenas Prácticas Ambientales-Huéspedes.
- Buenas Prácticas Ambientales-Código de Conducta del Turista Responsable.

6.2.2 Control de consumo de productos

En Mirador Maspalomas by Dunas se está comprometido para consumir los productos en las cantidades estrictamente necesarios y minimizar el impacto ambiental negativo. A continuación, se exponen algunas de las medidas adoptadas para lograrlo:

- ⇒ Adquirir los productos con el menor embalaje posible.
- ⇒ Adquirir la cantidad estrictamente necesaria de productos.
- ⇒ Adquirir productos de larga duración y que no se conviertan en residuos peligrosos al final de la vida útil.
- ⇒ Elegir los productos químicos de limpieza menos agresivos con el medio ambiente.
- ⇒ Seguir las instrucciones del fabricante de los productos de limpieza.
- ⇒ Cumplir los requisitos de conservación de alimentos para evitar que se deterioren.
- ⇒ Siempre que sea posible, utilizar abonos y tratamientos naturales.
- ⇒ Reducir el consumo de papel modificando los hábitos: controlar el número de copias, fotocopiar, escribir e imprimir a doble cara, reducir el tamaño de la letra o imagen cuando sea posible.
- ⇒ Atender al criterio ambiental en el aprovisionamiento, mediante la elección de materiales, productos y proveedores con certificación ambiental.
- ⇒ Dar prioridad a los productos locales y de temporada.

A continuación, se presenta la evolución del consumo de hipoclorito, durante el periodo 2017 – 2019:



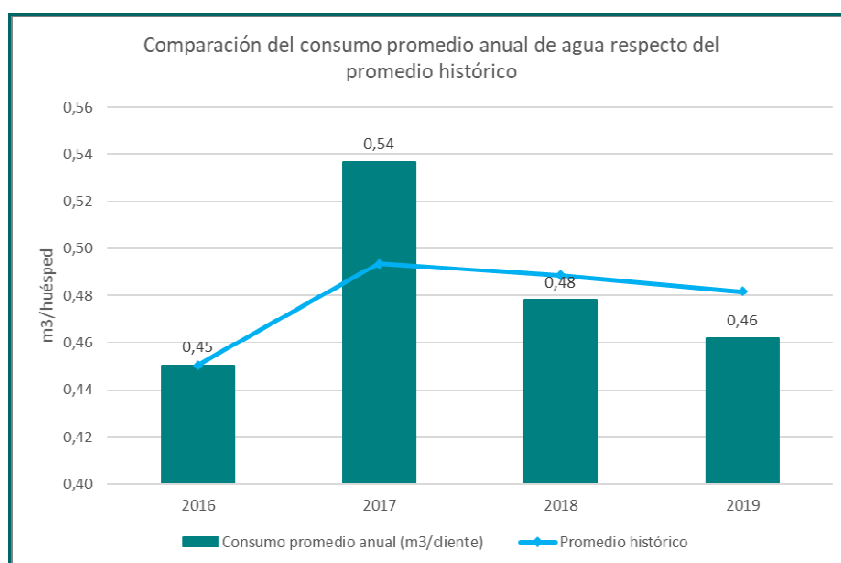
Durante 2019, se han definido indicadores para realizar el seguimiento de los siguientes consumos: cemento, bolsas de basura, alimentos, detergente-suavizante, papel, lavavajillas, lejía, tinta. Con los datos que se están registrando, se podrá evaluar su evolución en los próximos años.

6.2.3 Control de consumo de recursos

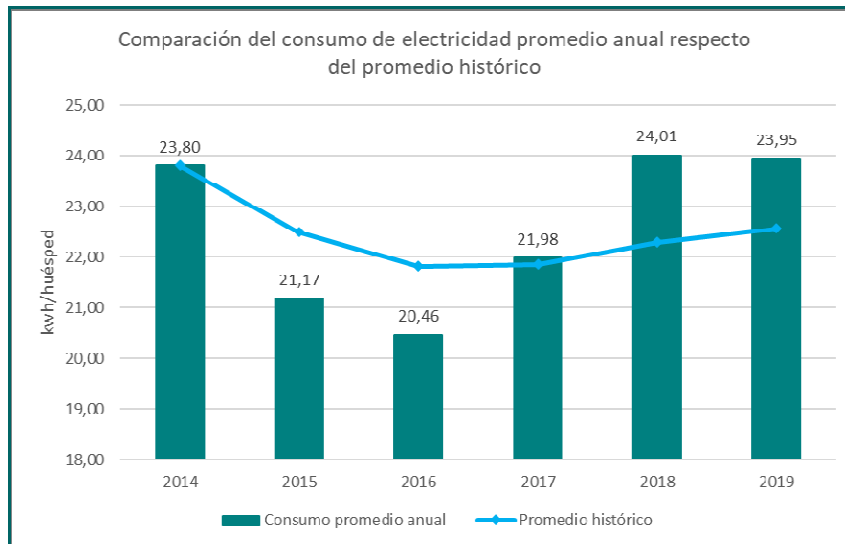
Algunas de las medidas definidas para controlar el consumo de agua, energía eléctrica y combustibles, se describen a continuación:

- Consumo de agua:
 - Cerrar bien los grifos.
 - Comunicar lo antes posible al personal de mantenimiento la existencia de fugas de agua o goteos que puedan encontrar.
 - Arreglar los goteos de los grifos e informar a los usuarios.
 - No descongelar los alimentos poniéndolos bajo el chorro del agua.
- Consumo de electricidad:
 - Mantener apagadas las luces en las estancias que no estén ocupadas.
 - Apagar o suspender el equipo informático durante periodos largos de inactividad, como comidas, reuniones o actividades similares.
 - Desconectar de la corriente eléctrica los equipos que estén periodos largos de tiempo fuera de uso.
 - Utilizar equipos informáticos energéticamente eficientes.
 - Realizar un adecuado mantenimiento de equipos de refrigeración, revisando periódicamente: líquido refrigerante, sistema de aislamiento y filtros.
 - Controlar el horario de encendido del alumbrado de las diferentes estancias y zonas comunes.
 - Mantener limpios los hornos para evitar que las grasas impidan la transmisión del calor.
 - No abrir las puertas de las cámaras y neveras innecesariamente, para evitar escapes de frío.
 - No dejar las puertas de neveras y congeladores abiertas.
- Consumo de combustibles:
 - A los huéspedes que acuden en vehículo propio, facilitarles un aparcamiento.
 - Poner a disposición de la clientela planos de los transportes públicos, en los que se indiquen las paradas próximas y los horarios.
 - Planificar los suministros de tal manera que se minimice el número de visitas de los proveedores.
 - Acordar con los proveedores la realización de sus entregas durante las horas de menor actividad, reservándoles una zona de carga y descarga.
 - Concienciar a los proveedores para que apaguen el motor de sus vehículos mientras se realiza el suministro.
 - Limpiar placas de cocina con la debida frecuencia, para facilitar la transmisión del calor.
 - Poner en práctica las normas básicas de conducción eficiente.

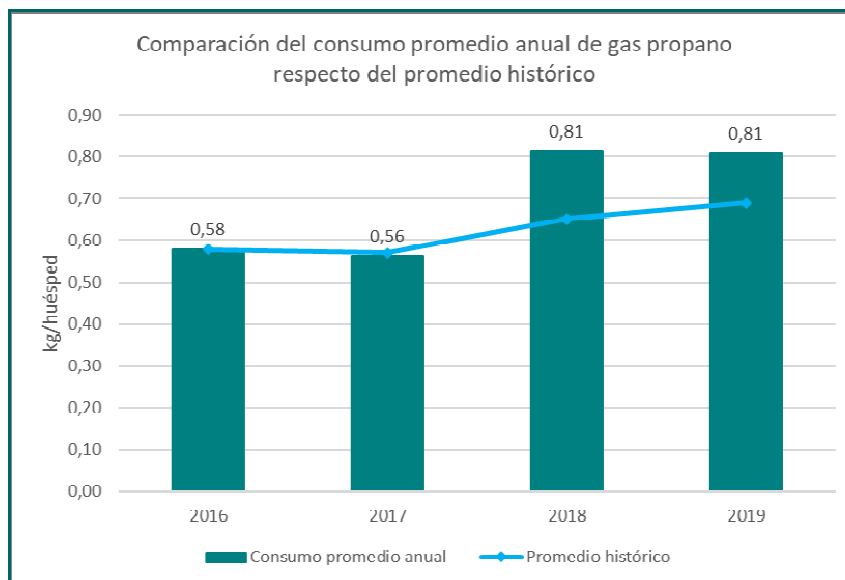
La evolución del consumo de agua durante el periodo 2016 - 2019, se representa en la siguiente gráfica:



La evolución del consumo de energía eléctrica durante el periodo 2014 - 2019, se representa en la siguiente gráfica:



La evolución del consumo del gas propano durante el periodo 2016 – 2019, se representa en la siguiente gráfica:



6.2.4 Control de emisiones al aire

Para minimizar la contaminación atmosférica, en Mirador Maspalomas by Dunas, se han establecido las siguientes pautas de trabajo:

- A los huéspedes que acuden en vehículo propio, facilitarles un aparcamiento.
- Poner a disposición de la clientela planos de los transportes públicos, en los que se indiquen las paradas próximas y los horarios.
- Informar del servicio de transporte propio para reducir el uso individual de vehículos.
- Poner en práctica las normas básicas de conducción eficiente.
- Planificar los suministros de tal manera que se minimice el número de visitas de los proveedores.
- Acordar con los proveedores la realización de sus entregas durante las horas de menor actividad, reservándoles una zona de carga y descarga.
- Concienciar a los proveedores para que apaguen el motor de sus vehículos mientras se realiza el suministro.
- Emplear productos exentos de emanaciones nocivas.
- Aislar y cerrar adecuadamente los recipientes con compuestos volátiles.
- Realizar un buen mantenimiento de maquinaria y equipos.

6.2.5 Control de emisiones de energía

Algunas de las medidas definidas para controlar las emisiones de energía (ruidos y vibraciones, calor, iluminación), se describen a continuación:

- Mantener en los niveles estrictamente necesarios las emisiones desde bares y áreas exteriores para no provocar contaminación acústica.
- En la planificación de las actividades de animación, establecer y respetar un período de silencio prudencial para salvaguardar el descanso en las habitaciones.
- Realizar un buen mantenimiento de vehículos, maquinaria y equipos.
- Realizar los trabajos con maquinaria al aire libre que genera ruido perceptible por los huéspedes a horas menos molestas.
- Colocar la maquinaria que genera ruidos y vibraciones alejadas de las zonas ocupadas habitualmente por los huéspedes.
- A la hora de comprar cualquier maquinaria, tener en cuenta el ruido y la vibración que produce.
- La iluminación exterior debe estar bien orientada para así disminuir la contaminación lumínica.
- Para mantener bajo control las emisiones de calor desde equipos de refrigeración, se debe asegurar que funcionan correctamente y realizar un mantenimiento adecuado.

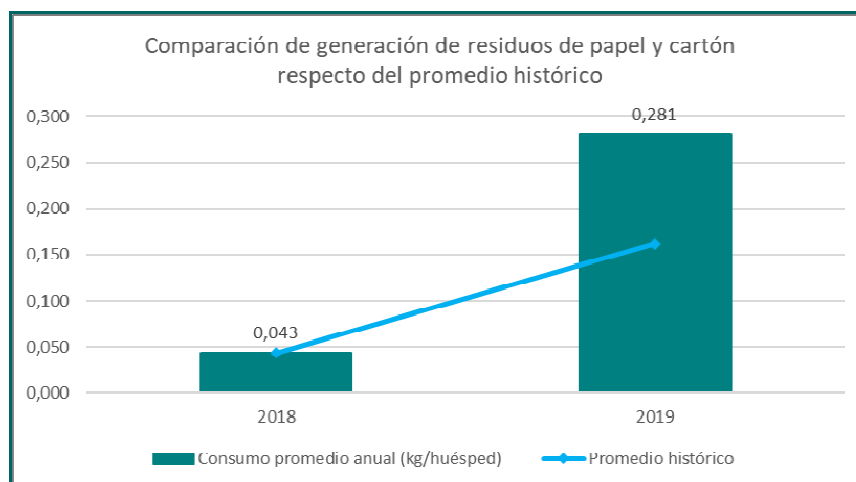
6.2.6 Control de la generación de residuos

En Mirador Maspalomas by Dunas se está comprometido para reducir las cantidades que se generan de residuos a las estrictamente necesarias y minimizar el impacto ambiental negativo. A continuación, se exponen algunas de las medidas adoptadas para lograrlo:

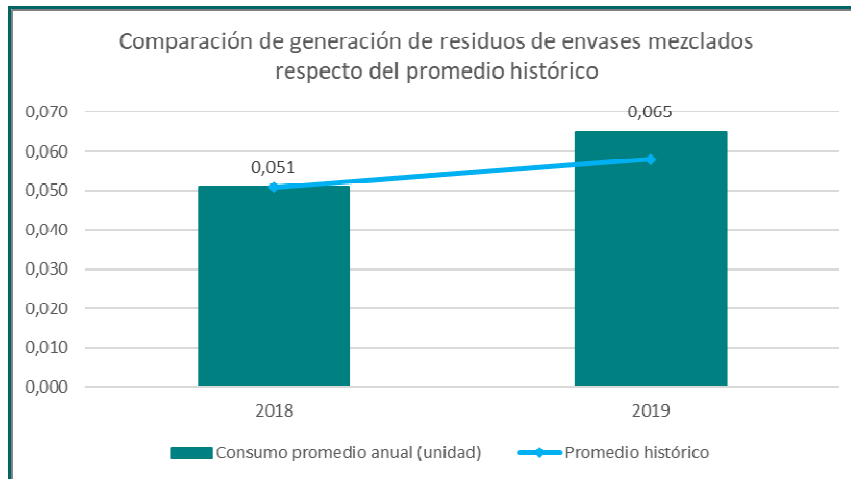
- Evitar el uso de elementos desechables de plástico.
- Utilizar, en lo posible, productos en envases fabricados con materiales reciclados, biodegradables y que puedan ser reutilizados o por lo menos retornables a los proveedores.
- Mantener en buen estado las papeleras situadas en las zonas comunes a disposición de los huéspedes para el depósito de residuos.
- Separar los restos de podas para emplearlos en la producción de compost: abono orgánico.
- Mantener los contenedores de basura limpios para evitar malos olores y la aparición de insectos y roedores.
- Las toallas y sábanas viejas se pueden reutilizar como trapos de limpieza.

Para cumplir con la legislación, se tienen definidas las normas de gestión interna de residuos no peligrosos y peligrosos.

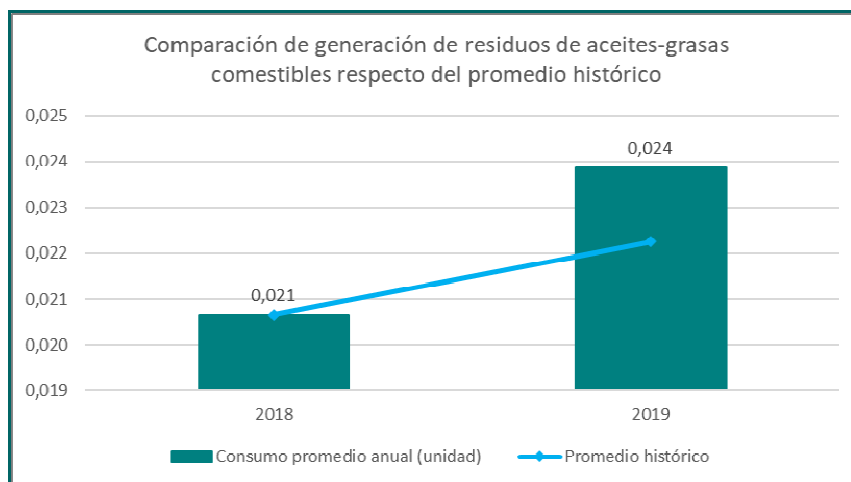
La evolución durante el periodo 2018 – 2019, de las cantidades generadas de residuos de papel y cartón se representa en la siguiente gráfica:



La evolución durante el periodo 2018 – 2019, de las cantidades generadas de residuos de envases mezclados se representa en la siguiente gráfica:



La evolución durante el periodo 2018 – 2019, de las cantidades generadas de residuos de aceites comestibles se representa en la siguiente gráfica:



6.2.7 Control de los vertidos de agua

Para **minimizar** la **contaminación** por el vertido de aguas residuales, en Mirador Maspalomas by Dunas, se han establecido las siguientes pautas:

- No usar el inodoro como cubo de basura donde se vierten residuos.
- No verter productos peligrosos en la red de saneamiento
- No verter por el desagüe el aceite usado en la cocina, almacenarlo en bidones destinados para ello y entregar a gestor de residuos autorizado.
- Elegir los agentes de limpieza que permitan reducir la contaminación por vertido tanto en volumen como en peligrosidad. Usar, en la medida de lo posible, detergentes biodegradables, sin fosfato ni cloro.
- Evitar verter productos de limpieza a la red de aguas residuales ya que dificulta la depuración de las aguas.
- Usar los productos de limpieza siguiendo las pautas marcadas por el fabricante, evitando excesos que dan lugar a un aumento de la carga contaminante de los vertidos.

6.2.8 Control de descargas al suelo

Además de las normas para el correcto almacenamiento de residuos para **evitar** el vertido de **contaminantes** al suelo, se tienen medidas definidas para no contaminar los suelos. Entre ellas, se encuentran las siguientes:

- Conservar la estructura natural del suelo.

- Optimizar el uso de fertilizantes y herbicidas en áreas ajardinadas, para evitar la contaminación del suelo.
- Tener especial cuidado cada vez que se utilice agua para la limpieza de suelos, cerca de la zona de almacenamiento de residuos, para evitar el arrastre de productos contaminantes.

6.2.9 Control del uso del espacio

Para asegurar un uso del espacio con el mínimo impacto ambiental, las normas establecidas en Mirador Maspalomas by Dunas, son las siguientes:

- Usar pavimentos de diferentes materiales, paseos terrizos y plantas tapizantes para cubrir superficies amplias.
- Plantar árboles que producen sombra para reducir la temperatura del suelo y disminuir así las pérdidas de agua por evaporación.
- Emplear de especies autóctonas por estar adaptadas a la climatología de la zona, de fácil mantenimiento y en armonía con el entorno.
- Seleccionar las plantas con menores requerimientos hídricos.

6.2.10 Gestión de emergencias

En Mirador Maspalomas by Dunas se tienen planes de actuación para cada de las situaciones de emergencias detectadas en la identificación y evaluación de aspectos ambientales. Periódicamente se evalúa el grado de conocimiento del personal de esos planes. En 2019, los trabajadores del Hotel alcanzaron un promedio de 86,51% de aciertos. El resultado es satisfactorio. Además, en noviembre se realizó simulacro de derrame de producto peligroso en la sala de máquinas de la piscina. Se actuó correctamente y se comprobó que se dispone de los medios necesarios para hacer frente a la emergencia.

7. SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL DE HUÉSPEDES

El personal de recepción está en continuo contacto con los huéspedes. Son conscientes de la importancia influir en su comportamiento, invitándoles a que tomen acciones para ahorrar en los consumos de productos y recursos, evitar la generación excesiva de residuos y emisiones contaminantes.

Entre las medidas planificadas para la **sensibilización** ambiental de huéspedes, encuentran las siguientes:

- Tener en recepción, a disposición de los huéspedes, el Código de Conducta del Turista Responsable.
- Animar a los huéspedes para que apliquen medidas de sostenibilidad durante su estancia:
 - Ahorro de agua en las habitaciones y servicios públicos.
 - Retrasar el cambio de toallas.
 - Apagar las luces de las habitaciones siempre que no sean necesarias.
 - Hacer un uso responsable del aire acondicionado.
- Informar a los huéspedes sobre iniciativas locales que se llevan a cabo en favor del medio ambiente.

8. RESPONSABILIDAD SOCIAL

DUNAS HOTELS & RESORTS reconoce su **responsabilidad** con la **comunidad** en la que desarrolla su actividad, y se compromete a:

- Respetar, apoyar y promover la cultura, las normas y la conservación del entorno local.
- 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.
- 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.
- Incentivar la contratación de personal local para favorecer el desarrollo de la sociedad y el enriquecimiento de la diversidad cultural de nuestros equipos de trabajo.
- Establecer una estrategia de colaboración con entidades sociales en las siguientes líneas de acción:
 - Iniciativas de apoyo comunitario.

- Proyectos de biodiversidad.
- Programas de salud y bienestar infantil.
- Donaciones de habitaciones y servicios.

DUNAS HOTELS & RESORTS reconoce su **responsabilidad** hacia sus **empleados** y se compromete a:

- Garantizar un trato digno, justo, respetuoso y que no permita la discriminación hacia y entre sus empleados.
- Proceder hacia sus empleados de forma que se garantice la igualdad de oportunidades.
- Favorecer el desarrollo personal y profesional de sus empleados fomentando la formación y capacitación para su mejora continua.
- Tener una política retributiva y de beneficios sociales equitativos y de acuerdo con el marco social y normativo.
- Reconocer el derecho de asociación y afiliación sindical, estableciendo una relación de diálogo y cooperación.

Durante el año 2019, Mirador Maspalomas by Dunas ha colaborado con la comunidad local en los siguientes aspectos:

- Precios especiales para nuestros empleados y sus familias para alojarse en nuestros establecimientos.
- Recaudación de fondos para la Asociación de Protección de Animales.

9. AUDITORÍAS

Las auditorías internas y externas, representan una herramienta eficaz para mejorar la gestión ambiental de Mirador Maspalomas by Dunas. Permite verificar la eficacia del sistema de gestión implantado en el Hotel, detectar anomalías y establecer acciones correctivas para eliminarlas.

En julio de 2019, Mirador Maspalomas by Dunas superó con éxito la auditoría externa para lograr la certificación **Travelife**. De esta forma el Hotel alcanza la renovación de este reconocimiento. Se detectaron algunas áreas de mejora que fueron resueltas.

10. OBJETIVOS Y MEJORAS PLANIFICADAS PARA EL 2020

Los objetivos y las mejoras en el desempeño ambiental en Mirador Maspalomas by Dunas, previstas para realizar durante el año 2020, son las siguientes:

- Planificar y realizar la sustitución de vasos plásticos de un solo uso por otros reutilizables en el bar-piscina.
- Realizar obra en el área de piscina principal para reducir el consumo de agua.

Durante el año es posible que se incluyan otras acciones que permitan mejorar el desempeño ambiental en el Hotel.