

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020

MASPALOMAS RESORT BY DUNAS



Octubre 2021

ÍNDICE

1. Presentación del Grupo Dunas	3
1.1 Historia	3
1.2 Cultura corporativa	3
1.3 Política	3
2. Descripción de Maspalomas Resort by Dunas	4
3. Objetivos y mejoras alcanzadas	5
4. Recursos humanos	5
5. Instalaciones y equipamiento	6
6. Medio ambiente	6
6.1 Identificación y evaluación de aspectos ambientales	6
6.2 Control ambiental	7
6.2.1 Buenas prácticas ambientales.....	7
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	10
6.2.5 Control de emisiones de energía.....	10
6.2.6 Control de la generación de residuos.....	11
6.2.7 Control de los vertidos de agua.....	12
6.2.8 Control de descargas al suelo	12
6.2.9 Control del uso del espacio	12
6.2.10 Gestión de emergencias	13
7. Sensibilización ambiental de huéspedes	13
8. Responsabilidad social	13
9. Auditorías	14
10. Objetivos y mejoras planificadas para el año actual	14

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 MASPALOMAS RESORT BY DUNAS

- Dirección: Avenida T.O. Air Marín S/N. Maspalomas.
- Municipio: San Bartolomé de Tirajana.
- Provincia: Las Palmas.
- Código Postal: 35100.
- Categoría: cuatro estrellas.
- Número de habitaciones: 262, 226 bungalows de 1 dormitorio, 22 bungalows de 2 dormitorios, 14 bungalows de 3 dormitorios.
- Tipos de habitaciones: bungalows, bungalows suites premium, bungalows seniors suites premium.
- Servicios:
 - Restaurante: ofrece desayuno, almuerzo y cena tipo buffet, con gran surtido de platos fríos y calientes, buffet de postres y cocina en vivo.
 - Bar Piscina Tropical: ofrece almuerzo a la carta, snacks calientes, snacks fríos, helados, tarta, té, café y una amplia selección de bebidas.
 - Masaje/Wellness.
 - Gimnasio.
 - Discoteca.
 - Área chill out.
 - Piscina para niños, miniclub, parque y animación infantil.

- Splash park.
- Bike center.
- Minishop.
- Buceo.
- Transporte a la playa.

3. OBJETIVOS Y MEJORAS ALCANZADAS

Para el periodo: febrero 2020 – enero 2021; se planificaron los siguientes objetivos:

- Planificar y realizar la sustitución de vasos plásticos de un solo uso por otros reutilizables en los bares-piscinas. Metas parciales definidas para alcanzarlo:
 - Puesta a disposición de los huéspedes los puntos de recogida de vasos reutilizables.
 - Evaluar la eficacia de la sustitución de los vasos de plástico.
- Reducir el consumo de energía eléctrica en un 1% durante 2020 respecto del consumo obtenido en 2019. Metas parciales definidas para alcanzarlo:
 - Evaluar la evolución del consumo de energía eléctrica.
- Reducir en un 2% el consumo de agua durante 2020 respecto del consumo obtenido en 2019. Metas parciales definidas para alcanzarlo:
 - Realizar obra de mejora en la red interior de distribución de agua.
 - Evaluar la evolución del consumo de agua.

A continuación, se evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos planificados:

- Planificar y realizar la sustitución de vasos plásticos de un solo uso por otros reutilizables en los bares-piscinas:
 - No fue posible planificar el poner a disposición de los huéspedes los vasos reutilizables en los bares piscina. La alerta sanitaria provocó que la mayor parte del año 2020 el Resort estuviera cerrado, y generó incertidumbre sobre cuándo sería posible reanudar la actividad.
 - No se cumplió la sustitución de los vasos de plástico por los reutilizables. Por la situación de alerta sanitaria, fue necesario modificar la programación de mejoras ambientales.
- Reducir el consumo de energía eléctrica en un 1% durante 2020 respecto del consumo obtenido en 2019:
 - El cociente kWh consumidos/nº de huéspedes, se vio afectado por el cierre desde la segunda quincena de marzo de 2020. La ausencia de huéspedes justifica el aumento.
- Reducir en un 2% el consumo de agua durante 2020 respecto del consumo obtenido en 2019:
 - No se realizó la obra general de mejora en la red interior. Sí se hicieron intervenciones puntuales para la detección de fugas y su reparación.
 - Aunque no se incluyó como meta parcial, sí se hizo la colocación de perlizadores en las habitaciones.
 - El cociente metros cúbicos/huésped, se vio afectado por el cierre desde la segunda quincena de marzo. La ausencia de huéspedes justifica el aumento.

También se han logrado una importante mejora al poner en servicio una nueva planta enfriadora. Sustituye a dos máquinas de GHP. Se consigue reducir el consumo de propano, emisiones de gases de efecto invernadero y de ruido.

4. RECURSOS HUMANOS

En Maspalomas Resort 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 2020, no se pudieron desarrollar acciones formativas para mejorar el desempeño ambiental de los miembros del Resort. La alerta sanitaria por COVID-19 generó las siguientes dificultades:

- Cierre temporal.
- Situación de ERTE de parte de los trabajadores.
- Imposibilidad de realización de formación mientras se realizan los trabajos previos a la apertura del establecimiento.

Una vez se ha estabilizado la situación, se han planificado acciones formativas. De esta forma, se recordará el conocimiento de las normas de trabajo y la concienciación del personal, para mejorar el desempeño ambiental, la prevención de la violencia y los derechos laborales.

5. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Durante 2020, no se pudo realizar todas las mejoras en las instalaciones que se habían programado para reducir el impacto ambiental global asociado a las actividades desarrolladas en Maspalomas Resort by Dunas. Se lograron las siguientes acciones:

- Colocar perlizadores en las habitaciones.
- Poner en servicio nueva planta enfriadora sustituyendo dos máquinas de GHP.

A pesar de las dificultades generadas por la alerta sanitaria, y sus consecuencias provocando el cierre del Resort durante una gran parte del año 2020, la inversión económica realizada para implantar estas acciones, pone de manifiesto la implicación de la Dirección de la Empresa para mejorar el desempeño ambiental, 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 agua y propano.

Por otro lado, se realizaron los trabajos rutinarios para mantener en un correcto estado las instalaciones durante el periodo que estuvo cerrado el Resort. Posteriormente, tras su apertura se mantiene la ejecución de los planes de mantenimiento preventivo. De esta forma, se logra tener bajo control los impactos ambientales. Es de destacar el esfuerzo hecho para detectar averías y fugas en la red interna de distribución, y repararlas con rapidez. Esto es importante para poder mantener bajo control este consumo.

Los clientes del Maspalomas Resort by Dunas destacan de las instalaciones los siguientes aspectos:

- La cercanía a las Dunas de Maspalomas.
- La temperatura y estado del agua de las piscinas.
- La tranquilidad y ausencia de ruidos.

DUNAS HOTELS & RESORTS va a mantener el esfuerzo para continuar la mejora de las instalaciones del Maspalomas Resort by Dunas. Se planifican en el Programa de Objetivos aprobado por la Dirección de la Empresa, y una serie de acciones concretadas orientadas a potenciar la sostenibilidad del Resort.

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 Maspalomas Resort by Dunas que pueden interactuar con el medio ambiente. Se agrupan de la siguiente forma:

- Consumo de productos.
- Consumo de recursos (agua, energía eléctrica, combustibles).
- Emisiones al aire.
- Emisiones de energía.
- Generación de residuos.
- Vertidos al agua.
- Descargas al suelo.
- Uso del espacio.

En abril de 2020, se actualizó la identificación de los aspectos ambientales correspondientes al Resort. 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 en Maspalomas Resort by Dunas, se encuentran los siguientes:

- Consumo de productos: alimentos, lavavajillas, hipoclorito, lejía.
- Consumo de recursos: agua, gasóleo por uso de grupo electrógeno.
- Emisiones al aire: emisión de gases de combustión, emisiones de compuestos orgánicos volátiles.
- Emisión de energía: ruido generado por trabajos de mantenimiento de instalaciones, ruido generado por grupo electrógeno.
- Vertido al agua: vertidos de aguas procedentes de cocina de restaurante alquilado.

Para tener una visión global del desempeño ambiental, se puede evaluar la evolución en el tiempo de los promedios obtenidos en la evaluación de los aspectos ambientales. En 2020, se obtuvo un resultado de 21,29, ligeramente superior al logrado en 2019 (21,86). Esto representa una ligera reducción de los impactos ambientales generados por el Resort.

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 Resort.

6.2 Control ambiental

6.2.1 Buenas prácticas ambientales

Con el objetivo de que el personal de Maspalomas Resort 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.
- Buenas Prácticas Ambientales-Lavandería.

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

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

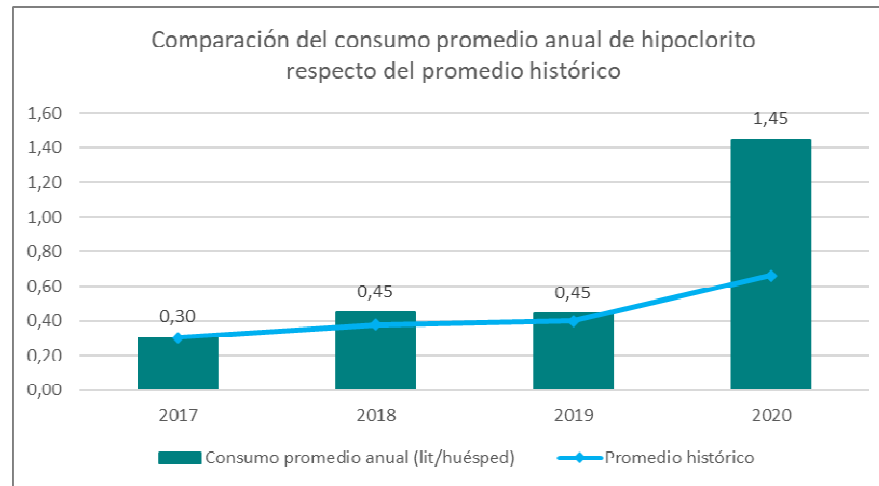
6.2.2 Control de consumo de productos

En Maspalomas Resort 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 – 2020:



El cociente: litros de hipoclorito/número de huéspedes; para el año 2020 es anormalmente alto debido a la ausencia de clientes durante los meses que estuvo cerrado el establecimiento, motivado por la alerta sanitaria por COVID-19.

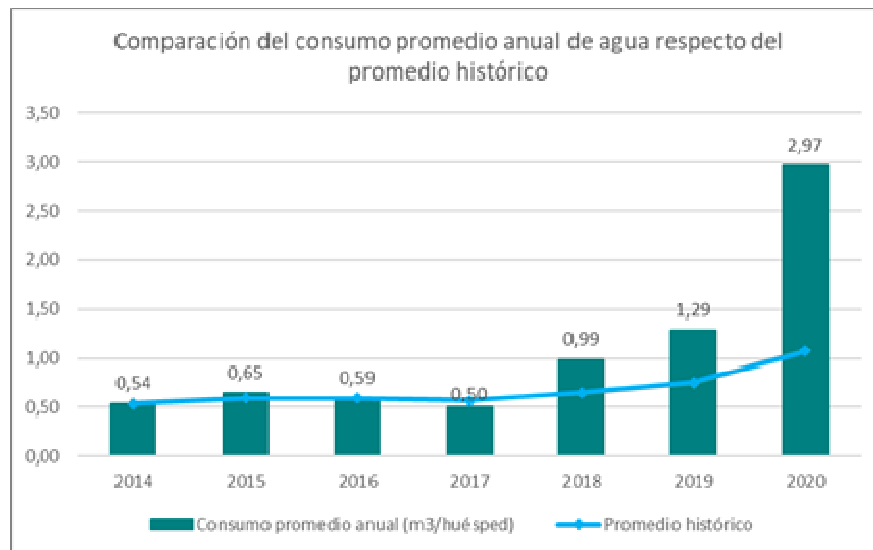
6.2.3 Control de consumo de recursos

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 del sistema de aire acondicionado, instalaciones térmicas y los equipos de refrigeración, revisando periódicamente: líquido refrigerante, sistema de aislamiento, filtros de aire acondicionado.
 - 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 información 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.

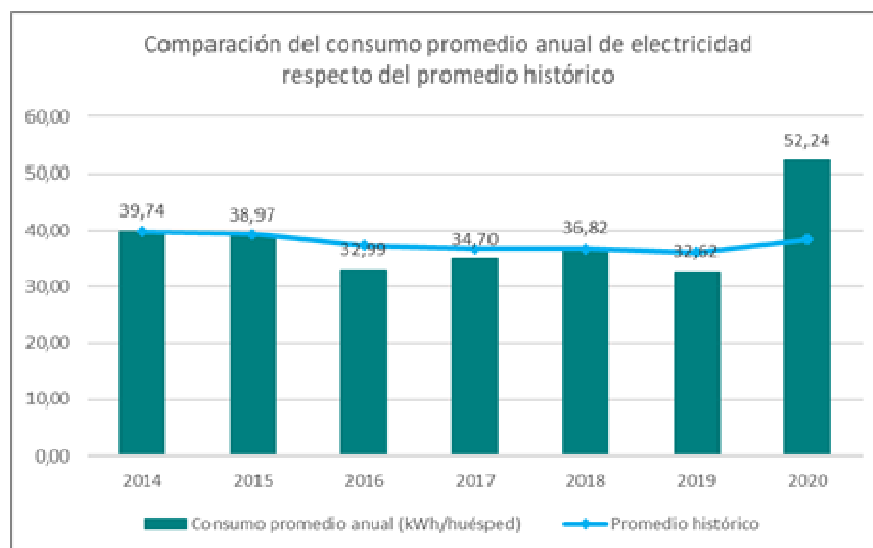
- Limpiar placas de cocina con la debida frecuencia, para facilitar la transmisión del calor.
- Poner en práctica las normas básicas de conducción eficiente.

La evolución del consumo de agua durante el periodo 2014 - 2020, se representa en la siguiente gráfica:



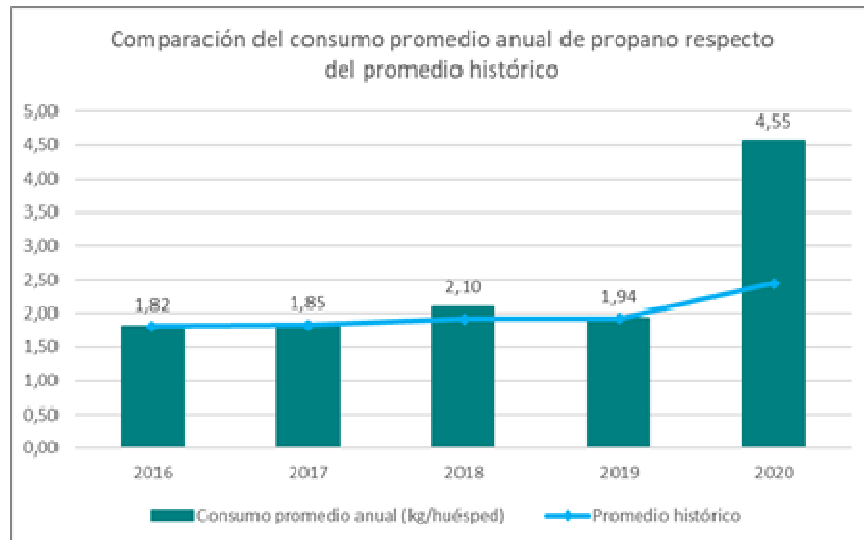
El cociente: metros cúbicos de agua/número de huéspedes; es anormalmente alto, debido a la ausencia de clientes durante los meses que estuvo cerrado el establecimiento, motivado por la alerta sanitaria por COVID-19.

La evolución del consumo de energía eléctrica durante el periodo 2014 - 2020, se representa en la siguiente gráfica:



El cociente: kilovatios hora/número de huéspedes; es anormalmente alto, debido a la ausencia de clientes durante los meses que estuvo cerrado el establecimiento, motivado por la alerta sanitaria por COVID-19.

La evolución del gas propano durante el periodo 2016 – 2020, se representa en la siguiente gráfica:



El cociente: kilogramos de propano/número de huéspedes; es anormalmente alto, debido a la ausencia de clientes durante los meses que estuvo cerrado el establecimiento, motivado por la alerta sanitaria por COVID-19.

6.2.4 Control de emisiones al aire

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

- A los huéspedes que acuden en vehículo propio, facilitarles un aparcamiento.
- Poner a disposición información sobre los transportes públicos.
- Informar del servicio de transporte propio para reducir el uso individual de vehículos para los desplazamientos a la Playa del Inglés y Playa de Maspalomas.
- 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.

A partir de los consumos de electricidad y propano, se puede estimar las emisiones de gases de efecto invernadero por huésped debido a las actividades del Resort. En comparación con los años anteriores, se observa un aumento significativo. Esto es debido al cierre a partir de los últimos días de marzo. Las instalaciones no estaban abiertas al público, pero las tareas rutinarias de mantenimiento generaron dichos consumos. A continuación, se indican los resultados del 2020 en comparación con el año anterior:

- Emisiones CO₂ por electricidad: 9,456 kg/huésped en 2020, 5,904kg/huésped en 2019.
- Emisiones CO₂ propano: 13,391 kg/huésped en 2020 5,690 kg/huésped en 2019.

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 climatización y refrigeración, se debe asegurar que funcionan correctamente y realizar un mantenimiento adecuado.

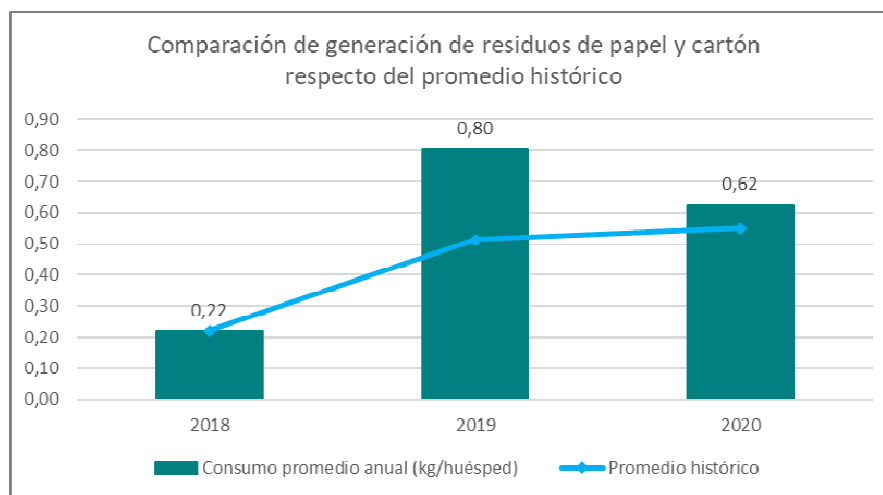
6.2.6 Control de la generación de residuos

En Maspalomas Resort 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.
- 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.

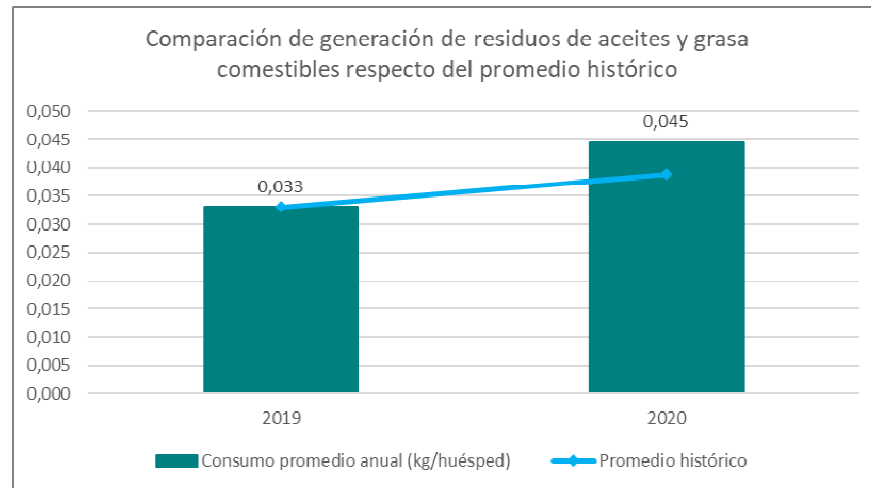
Para cumplir con la legislación, se tienen definidas las normas de gestión interna de residuos no peligrosos y peligrosos.

La evolución durante el periodo 2018 – 2020, de las cantidades generadas de residuos de papel y cartón se representa en la siguiente gráfica:



Durante 2020, la generación de residuos de papel y cartón fue inferior al año anterior pero mayor al promedio correspondiente a los años 2018 y 2019.

La evolución durante el periodo 2019 – 2020 de las cantidades generadas de residuos de aceites y grasas 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 Maspalomas Resort 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 de correcto almacenamiento de residuos para **evitar** el vertido de **contaminantes** al suelo, se tienen medidas definidas para no estropearlos. 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 Maspalomas Resort 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 Maspalomas Resort 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 2020, los trabajadores del Resort alcanzaron un promedio de 78,42% de aciertos. El resultado es satisfactorio. El porcentaje de aciertos es muy alto, lo que da confianza en la capacidad de los miembros del Resort en caso de tener que hacer frente a una situación de emergencia ambiental.

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.
- Facilitar información para fomentar el uso del transporte público.

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.

En **DUNAS HOTELS & RESORTS** apostamos por el ciclismo en Gran Canaria. Este compromiso se manifiesta mediante el patrocinio y colaboración activa en el evento: **Cicloturista Gran Canaria Bike Week**. Se trata de un encuentro con mucha historia en la Isla, que tiene como objetivo acercar las excelentes condiciones

que tiene Gran Canaria para practicar este deporte. Durante más de 30 años, cicloturistas de todo el mundo se reúnen para disfrutar de todas nuestras ventajas:

- La temperatura media que tiene la Isla, se encuentra en los 20°C durante todo el año, así como los 300 días de sol de media anual, hacen de Gran Canaria un lugar ideal para hacer cualquier tipo de actividad.
- Los múltiples escenarios que es posible encontrar, desde paraísos de playa hasta rutas rurales en medio de extensos y frondosos pinares. Llena de matices y rincones que maravillan a todo aquel que los visita.

Con la participación en este evento, se colabora con la promoción de Gran Canaria con destino turístico ideal para la práctica de deportes al aire libre y el fomento de hábitos de vida saludables.

Durante el año 2020, no se pudo realizar la **Cicloturista Gran Canaria Bike Week** debido a las restricciones impuestas por la alerta sanitaria. Sin embargo, **DUNAS HOTELS & RESORTS** ha renovado su compromiso de colaboración para la edición a celebrar en diciembre de 2021.

9. AUDITORÍAS

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

En 2020, se realizó la auditoría externa de segundo seguimiento correspondiente al ciclo de certificación: 2018-2021, del sistema de gestión ambiental según Norma **ISO 14001:2015**. Se desarrolló durante los días del 10 al 14 de febrero. Se destacaron los siguientes puntos fuertes:

- Alto grado de implicación del Responsable del Sistema en la mejora continua.
- Elevado número de indicadores ambientales y el exhaustivo seguimiento realizado los mismos.
- La eficacia y grado de concreción de la auditoría interna elaborada por el Consultor Externo.

A su vez, se identificaron oportunidades de mejora, observaciones y pequeñas desviaciones, que fueron resueltas.

Previamente, los días 28 y 29 de enero de 2020, se hizo la auditoría interna del sistema de gestión ambiental. Los resultados fueron satisfactorios, comprobándose el cumplimiento de los compromisos adquiridos por **DUNAS HOTELS & RESORTS** a través de su Política. Entre los puntos fuertes identificados, destacaron los siguientes:

- Control del estado de las instalaciones a través de los registros que evidenciaban el mantenimiento preventivo.
- Inversiones realizadas para la mejora de las instalaciones con repercusión positiva en el control de los impactos ambientales asociados a las actividades del Resort.
- Alto porcentaje oportunidades de mejora identificadas en la revisión por la dirección que han sido implantadas.

Al igual que en la auditoría externa, se detectaron observaciones y algunas desviaciones, para las que se definieron acciones correctivas, que fueron implantadas eficazmente. De esta forma, se pone de manifiesto el interés por la mejora continua.

Por otro lado, Maspalomas Resort by Dunas debería haber pasado, durante 2020, la auditoría de renovación de la certificación **Travelife**. Sin embargo, no fue posible realizarla debido al cierre del Resort durante la mayor parte del año. Se acordó el aplazamiento hasta 2021.

10. OBJETIVOS Y MEJORAS PLANIFICADAS PARA EL AÑO ACTUAL

Los objetivos mejorar el desempeño ambiental en Maspalomas Resort by Dunas, previstos para realizar durante el año 2021, son las siguientes:

- Planificar y realizar la sustitución de vasos plásticos de un solo uso por otros reutilizables en el bar-piscina.
- Reducir más de un 5% el consumo de agua durante 2021 respecto del consumo obtenido en 2020.

- Reducir más de un 5% el consumo de electricidad durante 2021 respecto del consumo obtenido en 2020.

Por otro lado, también se ha considerado la implementación de las siguientes mejoras:

- Valorar la posibilidad de instalar en las recepciones dispositivos para la previsualización de las facturas por parte de los huéspedes, para reducir el consumo de papel.
- Tener indicador para ver la evolución de los resultados de evaluaciones anuales de los aspectos ambientales.
- Planificar y realizar actividades formativas orientadas a mejorar el conocimiento de las buenas prácticas ambientales.
- Valorar la posibilidad de sustituir dos máquinas de GHP en sistema de aire acondicionado y climatización de Maspalomas Resort by Dunas por planta enfriadora eléctrica.