



INFORME
Sostenibilidad
2016

be
Cordial
hotels & resorts

The logo for be Cordial hotels & resorts features the word "be" in a small, lowercase, italicized font above the word "Cordial" in a larger, bold, italicized font. Below "Cordial" is the text "hotels & resorts" in a smaller, lowercase, italicized font. A stylized graphic element, resembling a heart or a checkmark, is positioned behind the "Cordial" text, extending from the top right and bottom right of the word.

Introducción



Uno de los elementos esenciales que inspira la política de actuación de **beCordial Hotels & Resorts** es el compromiso por el desarrollo sostenible y la protección del Medio Ambiente en todas nuestras actuaciones. Por esta razón, publicamos este documento para dar a conocer los principios que rigen nuestras actuaciones en esta materia, de forma que oriente e inspire las actividades de todo el equipo humano que compone nuestra firma y sirva para poner de manifiesto nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, como una forma de divulgación de este compromiso y de nuestras políticas a todos nuestros huéspedes y empresas vinculadas.

Uno de los pilares básicos en el plan estratégico de **beCordial Hotels & Resorts** es el respeto por el Medio Ambiente. En este sentido, debemos hacer hincapié en el escrupuloso cumplimiento de lo dispuesto en la legislación española y europea, y en especial aquella que regula el sector turístico.

La gestión apropiada de los aspectos medioambientales, el empleo racional de los recursos naturales y la comunicación abierta con nuestros interlocutores se consideran elementos esenciales de nuestra actuación profesional.

En la cadena **beCordial Hotels & Resorts** hacemos un continuo esfuerzo en reducir nuestro impacto medioambiental sin comprometer la comodidad del huésped. Esto es lo que nos hace sostenibles medioambientalmente y en ello concentramos todos nuestros esfuerzos.



sostenibilidad@becordial.com



Historia de beCordial Hotels & Resorts

El **Grupo Cordial** inicio su andadura el 1 de enero de 2004 apoyándose en la experiencia y saber hacer de un equipo de profesionales con más de 30 años de experiencia alojativa, gestionando conocidos y apreciados complejos turísticos en la isla de Gran Canaria (Islas Canarias, España). Fruto de este impulso empresarial, se aunó la gestión de tres establecimientos extrahoteleros que sumaban 470 unidades alojativas, los **Bungalows Cordial Green Golf**, **Cordial Sandy Golf** y **Cordial Biarritz**.

En la temporada de invierno 2004/2005, **Cordial** incorporó el imponente **Hotel Cordial Mogán Playa**, situado en el Puerto de Mogán, un establecimiento que desde su apertura se ha hecho merecedor de la admiración tanto de huéspedes como de los profesionales del sector, siendo reconocido año a año con múltiples premios concedidos tanto por portales de opinión de turistas, agentes de viajes como por touroperadores, afianzando su posición en el mercado y permitiendo unos excelentes resultados operativos y de comercialización.

En esa misma zona, **Cordial** inauguro en verano de 2008 el complejo de **Apartamentos Cordial Mogán Valle**, que desde su apertura ha

contado con una excelente respuesta por parte del mercado y altos índices de ocupación y satisfacción.

Con este desarrollo se sumaron 790 unidades alojativas en el polo turístico de Puerto de Mogán, en Gran Canaria, enclave privilegiado de la isla que **Grupo Cordial** ha logrado posicionar como destino turístico de primer nivel en los principales mercados noreuropeos. Ambos establecimientos fueron gestados desde su proyecto inicial por el **Grupo Cordial**, que concibió para cada uno de ellos una personalidad única con la que diferenciarlos del resto de la oferta alojativa, lo que ha permitido ocupar un lugar destacado en el mercado turístico mundial.

El **Grupo** cuenta desde 2015 con una nueva línea de negocio dedicada exclusivamente a la gestión de la comercialización de establecimientos turísticos por cuenta de terceros, bajo el sello "**The Bright Side of Life**", al que ya se han unido en los últimos meses tres establecimientos, sumando 390 unidades alojativas, con lo que, actualmente el **Grupo Cordial** comercializa 1650 unidades alojativas en Gran Canaria.

Compromiso con la sostenibilidad

En ocasiones se ha señalado que el turismo puede tener beneficios positivos al permitir la interrelación entre culturas diferentes y generar flujos económicos. No obstante, los impactos socioculturales pueden llegar a ser negativos para la sociedad anfitriona. Uno de los aspectos más destacados es la tendencia a acelerar cambios culturales que despojan de su significado a los elementos autóctonos para dejarlos sólo en lo epifenoménico, lo "visible", que es tratado como una mercancía más. Además, el desarrollo del turismo puede influir sobre la estructura de las sociedades anfitrionas, generando o incrementando la diferenciación social. Y es que puede ocurrir que los beneficios que se quedan en la zona de destino no sean repartidos con justicia, sino terminar siendo monopolizados por un sector minoritario de la población.

Es para **beCordial Hotels & Resorts** una absoluta prioridad influir positivamente en la comunidad local, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la región donde ejerce su actividad, geográficamente fragmentada, periférica y alejada. Esta apuesta honrada y seria con el destino y sus gentes nos hace sostenibles socialmente.





Objetivos con respecto a la sostenibilidad

Ser autónomos en el suministro de aguas, instalando una planta desaladora en los establecimientos de Mogán.



Compromiso con la sostenibilidad en todos nuestros nuevos proyectos de expansión.



Concienciación y formación continua de nuestros equipos humanos para consolidar nuestra cultura de sostenibilidad.



Avanzar en nuestro proyecto de implementación de una gestión documental digitalizada y de esa forma disminuir la utilización de documentos impresos.



Seguir avanzando en el máximo aprovechamiento de la energía solar.

¿Cómo beCordial Hotels & Resorts coopera en mejorar el medio ambiente?

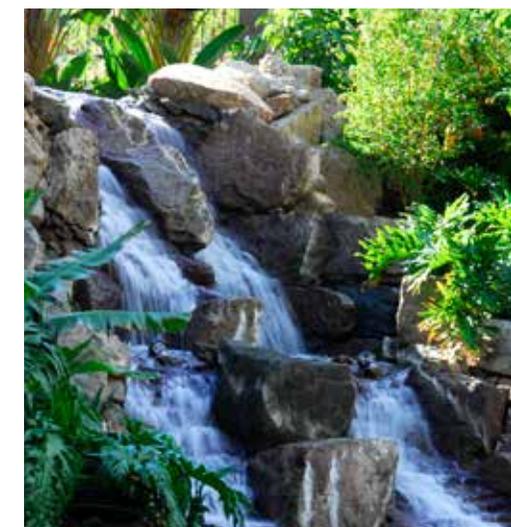
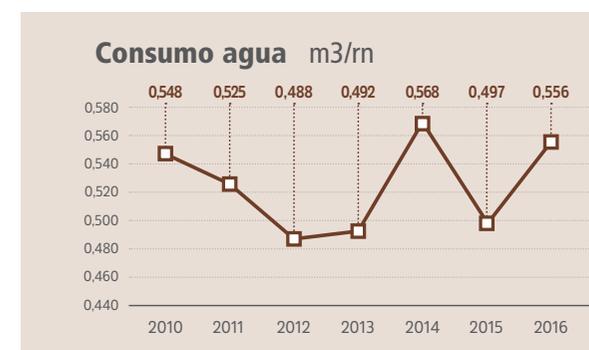
DISMINUYENDO LOS CONSUMOS ENERGÉTICOS

- ☛ Calentamiento de agua sanitaria y el agua de las piscinas a través de biomasa.
- ☛ Sistemas eficientes de iluminación, como por ejemplo aplicando tecnología led, tecnología de bajo consumo, etc.
- ☛ Interruptores de desconexión automática en todas las habitaciones.
- ☛ Aprovechamiento de energías renovables como paneles y mantas solares.
- ☛ Sistema de refrigeración con gases de nueva generación, menos contaminante y más eficiente en los equipos de frío.
- ☛ Control energético diario mediante contadores eléctricos telemáticos.
- ☛ Controles tecnológicos y automáticos de apagado y encendido, como por ejemplo sensores de movimiento, temporizadores, fotocélulas, etc.
- ☛ Realización constante de estudios y auditorías energéticas.



DISMINUYENDO LOS CONSUMOS DE AGUA

- ☛ Empleando agua proveniente de pozos naturales para el riego de las plantas.
- ☛ Controles diarios del consumo de agua de los establecimientos los cuales incluyen instalación de contadores de agua por zonas.
- ☛ Reparación inmediata de tuberías, grifos y cisternas de wc.
- ☛ Estableciendo controles para la disminución de frecuencia de lavado para la lencería de las habitaciones.
- ☛ Instalación de economizadores o perlizadores en todos los grifos de lavabos y duchas de los baños.
- ☛ Instalando sistemas de doble descarga en las cisternas / inodoros en nuestros establecimientos.





EN NUESTROS JARDINES

- ☛ Horario de riego nocturno para reducir las pérdidas por evapotranspiración.
- ☛ Sistema de riego localizado con goteros.
- ☛ Programador de riego con sensor de lluvia que permite la parada de todo el riego en caso de lluvia.
- ☛ Las especies vegetales se han plantado y ubicado según sus necesidades hídricas. Se ha tenido en cuenta la cantidad de sombra, la cantidad de sol, la ubicación de los edificios y una óptima combinación de especies.
- ☛ Utilización de lucha integrada para el control de plagas y enfermedades en nuestros jardines, consistente en la integración de métodos de control biológicos (insectos auxiliares beneficiosos), prácticas culturales (control de malas hierbas, eliminación de restos de podas con restos de plagas, lavado de plantas con agua a presión) y métodos de control químico con productos compatibles con la lucha biológica.
- ☛ Análisis periódicos de suelos para conocer las necesidades de fertilizantes y optimizar la aportación de los mismos según dichas necesidades.
- ☛ Contamos con huertos propios con frutas y hierbas aromáticas que se ofrecen a los clientes dentro de alguno de nuestros establecimientos.

GESTIONANDO RESIDUOS Y CONTAMINACIÓN



Primer paso: no comprar basura

- ☛ Comprando productos poco envasados que generen menos residuos.
- ☛ Utilizando productos a granel en nuestros buffets, como algunas mermeladas, cereales, yogures, miel, etc.
- ☛ Generando menos residuos en el baño: se utilizan dosificadores en los baños, los cuales se pueden reponer.
- ☛ Instalando dispensadores de agua en la zona del personal para reducir la compra de agua embotellada.

Segundo paso: separar y reciclar

- ☛ Separando residuos: los materiales reciclables se separan en los diferentes contenedores, ya sea cartón, papel, plástico o vidrio y son posteriormente recogidos por empresas encargadas de su reciclaje.
- ☛ Gestionando los residuos tóxicos o especiales mediante la utilización de empresas especializadas. como por ejemplo grasas, aceites de cocina usados, pilas, disolventes, pinturas, latas de spray, iluminarias, productos de lavandería, productos químicos, etc.
- ☛ Reciclando tóner y cartuchos de impresora de todos los establecimientos.
- ☛ Inspeccionando periódicamente la basura para garantizar que se cumplan las políticas establecidas.

PROTEGIENDO LA HISTORIA DE CANARIAS Y SUS COSTUMBRES



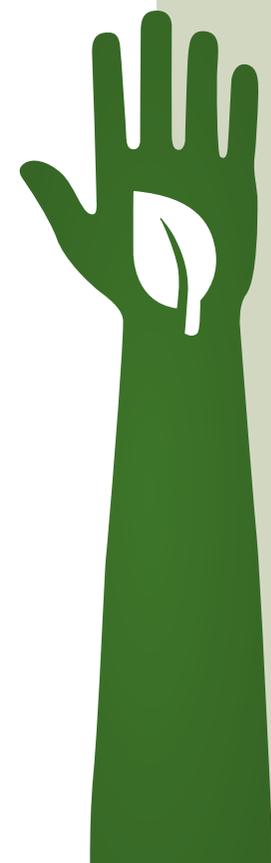
Tenemos un yacimiento arqueológico en el **Hotel Cordial Mogán Playa** denominado "Las Crucecitas" en el que se localizan enterramientos aborígenes prehistóricos. Las Crucecitas está abierto a nuestros huéspedes y a visitas organizadas de colegios y otras instituciones de forma gratuita.





Nuestro entorno, nuestro mundo

- Trabajamos con proveedores en base a criterios de calidad y compromiso ambiental.
- Pertenece a la **Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Las Palmas (FEHT)**, a la **Asociación Spa Wellnes Gran Canaria**, a la **Estación Náutica Gran Canaria** y **Asociación Gran Canaria Tri, Bike & Run**.
- Colaboramos con diferentes asociaciones como **Cáritas, Reto...** mediante las donaciones de colchones, toallas y mantas.
- Informamos a nuestros huéspedes de qué actividades o eventos culturales y/o religiosos se pueden realizar en los alrededores de nuestros establecimientos mediante grandes pantallas táctiles y redes sociales.
- Pertenece al programa **Hoteles Amigos de Unicef**, en el que **beCordial Hotels & Resorts** y sus empleados colaboran económicamente con una aportación de su nómina dirigida a diferentes proyectos de **Unicef** o bien con **Asdownsur** (Asociación de personas con Síndrome de Down).
- Colaboramos ofreciendo patrocinio o diferente apoyo a la lucha contra el cáncer, a personas afectadas por esclerosis múltiple, a diferentes ong's, etc.
- Realización periódica, en colaboración con el **Instituto Canario de Hemodonación y Hemoterapia (ICHH)**, de varias jornadas en la que nuestros empleados han tenido la oportunidad de donar sangre en una unidad móvil ubicada en nuestros establecimientos.
- Participamos en el programa operativo plurirregional de lucha contra la discriminación.
- Colaboramos con **Tierhilfe** para el establecimiento de un programa de control de la población y el cuidado de los gatos.
- Apoyo y esponsorización de equipos deportivos de la isla de Gran Canaria: **Unión Deportiva Las Palmas, Equipo Femenino de Fútbol Femarguín, Gimnasia Rítmica de El Tablero** o con el **Campeonato de Triatlón Series Canarias**.



Nuestro equipo humano, nuestra ventaja competitiva

- Cumplimos escrupulosamente con todas las legislaciones laborales.
- Hacemos un esfuerzo por motivar y formar a nuestros colaboradores. Durante el año 2015 hemos invertido en formación más de 28.000 euros y 1.626 horas, formando a más de 167 trabajadores.
- Nuestra filosofía **beCordial** al ser un valor de empresa es utilizada en nuestras relaciones con nuestros colaboradores.
- En el proceso de acogida de nuestros nuevos empleados se les entrega un Manual de Acogida e Información sobre los principios, valores y código ético de la cadena **beCordial**.
- Trimestralmente realizamos encuestas de clima laboral entre el personal para mejorar en este importante apartado.
- En su apuesta por la integración laboral de personas con discapacidad, la empresa mantiene un acuerdo con un Centro Especial de Empleo (Grupo Sifu/Avanza), que realiza todas las funciones de servicios auxiliares al área de cocina con personal con discapacidad. La facturación anual con este Centro Especial de Empleo fue en 2015 de 237.067,81€.
- Hemos creado nuestra página de Facebook, denominada "factor humano".
- Formación y sensibilización permanente de nuestros equipos sobre la gestión de residuos en los establecimientos hoteleros y extrahoteleros, impartida por Ecoembes en colaboración con Eurocontrol y Martínez Cano.
- Seguridad y Prevención de la Salud: contamos con un departamento responsable para la seguridad de riesgos laborales en nuestros establecimientos.

Premios y reconocimientos

Hemos obtenido unos altos índices de satisfacción por parte de nuestros clientes, siendo reconocidos con los siguientes premios:

Guest Review Booking Award 2015

Jet2holidays Quality Award 2015

Certificado de Excelencia Trip Advisor 2016

Top Partner Award de RTK 2016

Premio Caixabank de Innovación y Modernización
de Empresas Turísticas en Canarias



be
Cordial
hotels & resorts