


La cadena "HOVIMA Hoteles" surge gracias a D. Kurt Konrad Mayer, arquitecto de origen chileno llega a Tenerife en el año 1969 y al poco de establecerse en la isla comienza a desarrollar una intensa actividad profesional como arquitecto, constructor, promotor y empresario turístico. En 1973 funda la sociedad Kurt Konrad y Cía. S.A., entidad con la que emprende sus ideas y proyectos, como Las Flores o Villamar que conforma el embrión de la que más adelante se convertirá en la cadena hotelera HOVIMA.

El fenómeno de la responsabilidad medioambiental ha dejado de ser una moda pasajera de marca en HOVIMA Hotels para implantarse en la estrategia de la cadena. El origen de la iniciativa medioambiental fue a mediados del 2014 con la compra del complejo

Hovima Costa Adeje, consiguiendo en el año 2015 la certificación , pero fue a finales del 2017 cuando se estableció el plan estratégico medioambiental 2018-2020 con la creación dentro de la organización de un departamento de sostenibilidad y medio ambiente.

Este plan estratégico se ha convertido en nuestra hoja de ruta y nos ayuda a mejorar cada día. Nuestro compromiso se sustenta en múltiples facetas, teniendo en cuenta aspectos medioambientales, sociales y culturales. Esto nos supone un importante esfuerzo y mucha dedicación, pero nos recompensa con creces saber qué hacemos todo lo que está en nuestra mano para ser fieles a nuestros principios.

Este documento recoge el quehacer de nuestra empresa durante el 2019-2020 y 2021-2022. Cada capítulo de este informe de sostenibilidad se irá desgranando las políticas internas en este terreno, las actuaciones o buenas prácticas que se han llevado a cabo a lo largo de 2019-2020 y 2021-2022 los datos resultantes. El objetivo final es ofrecer de una forma clara y concisa toda la información de sostenibilidad que sea de utilidad para nuestros grupos de interés.

Los objetivos medioambientales que nos habíamos propuestos para los años 2021/2022 fueron los siguientes:

- 5% de reducción en el consumo de energía.
- 5% de reducción en el consumo de agua.
- 5% de reducción en la generación de residuos.

Tanto en agua como en energía, hacemos un seguimiento continuo de nuestros consumos que nos sirven para evaluar los indicadores sobre los que actuamos para reducirlos de forma progresiva. En todos nuestros complejos hemos contratado suministro eléctrico con garantía de origen verde cumpliendo así con los compromisos de sostenibilidad. En todas las estancias de los distintos complejos la iluminación es mediante luminarias Led y todas las griferías son de bajo consumo. La reducción del consumo energético en el futuro pasará por la regeneración de las instalaciones de climatización que aún no estén renovadas, que están



programadas a medio plazo. También se está estudiando el aprovechamiento del agua que proviene de los contra lavados de piscina para reutilizarla en el riego de jardines.

Se ha creado un logo para el departamento de sostenibilidad dentro de HOVIMA y un



lema **"HOVI GREEN"**

## 1. GESTION DE AGUA

Es importante el ahorro de agua ya que se trata de un recurso limitado, principalmente en el caso del consumo que genera la actividad turística durante los meses de verano.

Medidas eficientes aplicadas para el ahorro de agua:



Grifos mono mando en las duchas que mejoran la regulación de la temperatura.



Duchas y lavabos eficientes con reductor de caudal.



Redecoración de las zonas ajardinadas creando un ambiente minimalista y moderno.



Riego en las horas de menor insolación para evitar la evaporación.



Inspecciones periódicas de las instalaciones para evitar fugas de agua

Indicaciones a nuestros Huéspedes y empleados a través de pantallas informativas, cartelería o comunicados:



Optar por duchas cortas



Cerrar el grifo mientras se enjabonan, se cepillan los dientes o se afeitan



Reutilizar las toallas de baño y piscina, en lugar de reemplazarlas a diario.



**Consumo:  
 Agua (Litros por noche/Pax)**

	<b>Agosto-Marzo</b>	<b>Octubre-Marzo</b>	<b>Julio- Febrero</b>
	<b>JARDIN CALETA</b>	<b>SANTA MARIA</b>	<b>PANORAMA</b>
	<b>Litros/Pax</b>	<b>Litros/Pax</b>	<b>Litros/Pax</b>
<b>2019-2020</b>	226.05	238.33	283.19
<b>2021-2022</b>	160.32	171.75	259.80
<b>%</b>	-29.08%	-27.94%	-8.26%

## 2.GESTION DE ENERGIA

Se ha producido aún cambio progresivo de la iluminación general con bombillas de bajo consumo en dormitorios y zonas comunes. En las habitaciones de clientes hemos cambiado a bombillas LED de 7w a 3/5 w. Hemos aumentado los detectores de movimiento en las zonas comunes.

Además, parametrizamos los datos de consumo. Ello nos permite conocer los consumos y proponer opciones de mejora en base a los análisis de benchmarking entre hoteles de las mismas características. Este control nos sirve, además, para verificar que nuestro hotel cumple con sus objetivos de ahorro energético.

Medidas aplicadas:

Iluminación LED y bajo consumo.



Renovación de los electrodomésticos con aparatos con etiqueta energética de clase "A"

Sustitución de caldera de gasóleo por gas natural que genera energía más limpia.



Controles horarios de encendido y apagado según las horas de luz solar

Utilización de energía solar térmica para agua caliente sanitaria.

Indicaciones a nuestros clientes y empleados a través de pantallas informativas, cartelería o comunicados:

Apagar todas las luces cuando salen de la habitación.

Recomendar el uso del transporte público u otros medios

Consumo





Luz (KWh por noche/PAX)

	<b>Agosto-Marzo</b>	<b>Octubre-Marzo</b>	<b>Julio- Febrero</b>
	<b>JARDIN CALETA</b>	<b>SANTA MARIA</b>	<b>PANORAMA</b>
	<b>KWh por noche/PAX</b>	<b>KWh por noche/PAX</b>	<b>KWh por noche/PAX</b>
<b>2019-2020</b>	6.35	7.29	8.98
<b>2021-2022</b>	6.30	7.27	8.68
<b>%</b>	-0.79%	-0.27%	-3.34%

### 3.GESTIÓN DE RESIDUOS

En cuanto a residuos las tres "R" definen nuestra política de residuos. Reducimos al máximo lo que generamos, también reutilizamos con la filosofía de convertir residuos en recursos, dándoles como mínimo un segundo uso. Todo lo que ya no utilizamos como ropa de cama, mobiliario... lo derivamos a entidades sociales. Y por último reciclamos, tanto en la zona de clientes como en la zona de empleados, hay papeleras selectivas para depositar por separado las fracciones de papel y cartón, envases y plásticos, y vidrio.





Según nuestra filosofía de mejorar cada día estamos sustituyendo al máximo el material de plástico, por otros biodegradables o reutilizables mediante las siguientes acciones: hemos eliminado la bolsa de plástico que disponen los clientes en las habitaciones para enviar la ropa a la lavandería, sustituyéndola por una bolsa de tela 100% no tejida de polipropileno.



Hemos sustituido las bolsas plásticas donde vienen los amenities, por bolsas de papel de seda 100% reciclable.



Hemos cambiado los platos y vasos desechables en los bares piscinas por los reutilizables.



Hemos puesto en diferentes zonas de la piscina atriles para depositar vasos y platos reutilizables.



Hemos eliminado las cañitas de plástico y agitadores de café, por pajitas compostables y agitadores de madera. Aunque nos resulte más caro, sabemos el daño que hacen las pajitas de plástico en el medioambiente. Por eso no hemos dudado en sustituirlas por pajitas biodegradables.



En todos los restaurantes se ha sustituido las botellas de plásticos, de agua, refrescos..... por botellas de vidrio, en los bares piscinas como no se puede utilizar vidrio en los complejos de todo incluido, se ha colocado grifos de agua para que el cliente pueda coger el agua con vasos reutilizables.





Hemos sustituido los vasos de plástico en el comedor personal por cristal y cerámica. Este pequeño gran cambio ha hecho ahorrar al medio ambiente 54000 vasos anuales.



Llevamos un control de los residuos que generamos, esto nos permite saber en tiempo real si las iniciativas tomadas generan resultados positivos.

#### **4. FORMACIÓN**

En Hovima sabemos que es fundamental formar al personal.

Con respecto a los empleados, el 90% han sido formados en conocimientos de sostenibilidad y medioambiente, así como las nuevas incorporaciones, hay plan formativo continuo.



En 2019/2021 son muchos los cursos que se han impartido a nuestros empleados:

Cursos sobre las buenas prácticas para el ahorro de energía, agua, papel, y el reciclaje y la gestión de residuos



Gestión de crisis frente Gastroenteritis, Norovirus y Cryptosporidium.



**Además de:**

- ✓ Prevención de riesgos laborales
- ✓ Sistema contra incendios
- ✓ Manipulación de alimentos
- ✓ Sostenibilidad
- ✓ Cursos técnicos
- ✓ Primeros auxilios

**Formación prevista en 2022/2023:**

- ✓ Formación técnica específica para cada departamento.
- ✓ Curso de liderazgo para mandos intermedios.





- ✓ Cursos relacionados con los recursos humanos como: trabajo en equipo, comunicación, manejo y comportamiento de reuniones, calidad de servicio y atención al cliente, ventas, trabajo y manejo actitudinal ante la presión
- ✓ Informática.

## 5.COMPRAS RESPONSABLES

En relación a nuestros proveedores el 90% de ellos son locales. Buscamos proveedores comprometidos, como Resuenas que es la primera compañía del sector Hospitality en obtener el certificado STEP



Informamos a los proveedores de nuestras políticas de sostenibilidad. Ayudamos a la comunidad local dando prioridad de adquisición a productos locales en la medida de lo posible.

Todos los productos químicos de limpieza que utilizamos, están fabricados bajo la Norma de Calidad ISO 9001, la norma de Gestión Ambiental ISO 14001 y la norma de Gestión de la Salud y Seguridad Laboral BS OHSAS 18001.

Las Gamas de productos concentrados ECOCONPACK y XOP que utilizamos, permiten optimizar los procesos de limpieza a menor coste y mayor respeto por el medioambiente.

## 6.TODOS COMPROMETIDOS POR UNA CAUSA

Se apuesta por la comida española y la cultura local con grupos locales de folclore típico canario.





En todos los complejos hacemos varias actividades de animación fomentando la protección medioambiental como es hacer papel reciclado.

Otra actividad de animación que se realiza todas las semanas, es explicar a los clientes pautas a seguir para reciclar correctamente.

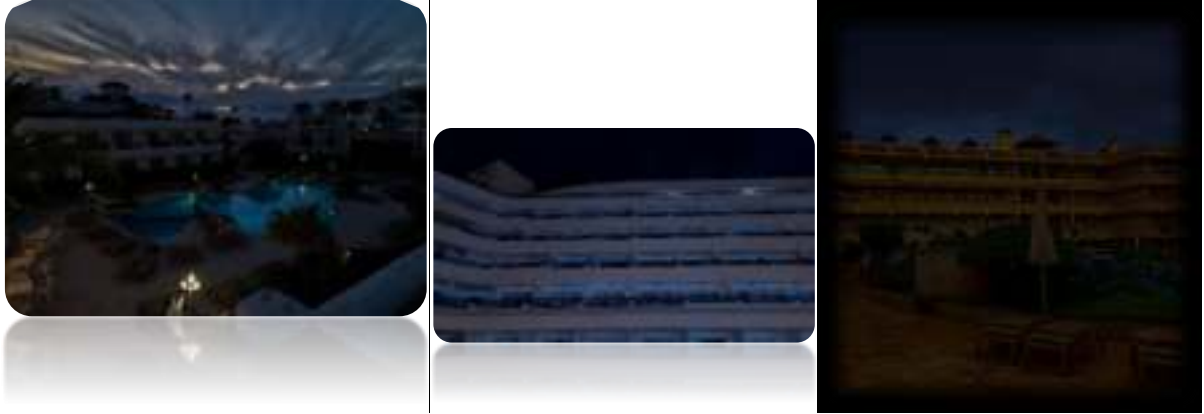


HOVIMA HOTELES apuesta por la sostenibilidad, siguiendo los 17 objetivos (ODS) propuestos por la ONU y el cuidado del Medio Ambiente.



## 7.INICIATIVAS

Cada 24 de marzo nos sumamos a la iniciativa organizada por WWF "la hora del planeta".



El 5 de junio celebramos el Día Mundial del Medio Ambiente, con la emisión de videos informativos queremos concienciar a nuestros clientes.

Y el día 10 de diciembre, recordamos a nuestros clientes el día mundial de los derechos humanos.



## 8.COLABORACION CON ONG Y COMUNIDAD LOCAL

En Hovima nos sentimos con la obligación de colaborar con los más desfavorecidos apoyando la comunidad local en diferentes iniciativas. Entre otros colaboramos con los siguientes: **Asociación San Miguel Vida.** Es una Asociación de cooperación Juvenil y tiene como finalidad prioritaria la problemática juvenil en todos sus aspectos, destacando el marco de la inadaptación social y drogodependencias. **Cruz Blanca.** Colaborar en la construcción de una sociedad más justa y fraterna ofreciendo espacios en los que se promueva, defienda, cuide y celebre la vida facilitando el desarrollo integral de aquellas personas más vulnerables, desde el pensamiento humanista cristiano, permitiendo



la participación activa de todos los miembros de nuestra sociedad, a través de acciones de intervención, formación y sensibilización social.....

## 9. NUESTRA PLANTILLA

En Hovima somos reflejo de multiculturalidad:

Contamos con empleados de más de 10 nacionalidades diferentes.

Luchamos día a día para evitar que exista algún tipo de discriminación.

Un gran número de cargos directivos como intermedios están ocupados por mujeres.

**NUESTRA MISIÓN:** Somos una cadena hotelera de carácter familiar cuyo objetivo es trabajar cada día para ser referentes en el destino en el que operamos, por ofrecer experiencias diferenciadoras a través de nuestros servicios y productos orientados a un diverso segmento de clientes. Para ello contamos con un alto grado de personalización y cercanía, así como con una localización privilegiada junto al mar de nuestros establecimientos.

Todo esto es posible gracias a un equipo humano cualificado, comprometido con nuestros valores y que trabaja cada día para seguir progresando.

## PLANTILLA POR SEXO

**Mujeres=52%**  
**Hombres=48%**

**Indefinido=60%**  
**Temporal=40%**

## NUESTRA CULTURA

En nuestro buffet temático ofrecemos comida tradicional canaria y española. Una propuesta que cuenta con gran aceptación entre nuestros clientes.





Amenizamos la noche con música típica canaria en vivo.

Queremos demostrar a nuestros clientes que las Islas Canarias no son solo sol y playa. Es por ello que fomentamos la cultura canaria y española, disponemos en la recepción el programa cultural de Tenerife.

Actividades que realizamos para fomentar la cultura local:

- "Paella Demostración": Nuestro equipo de animación (con certificado de manipulador de alimentos) hace una demostración a los clientes de cómo se hace una paella. Posteriormente, éstos tienen la posibilidad de degustar el resultado.
- Clase de español: Semanalmente ofrecemos a nuestros clientes una clase de español básica para moverse con más facilidad fuera del hotel
- Día de Canarias: se celebra a lo grande con degustación de productos típicos canario, shows música y folklor canario.
- Animamos a los clientes a participar en la actividad "Make Holidays Hovigreen", consiste en realizar una promesa sostenible para sus vacaciones. Por ej.: prometer adquirir productos locales, practicar una movilidad sostenible o separar los residuos.

La SGAE, bajo el lema **YO CREO CULTURA** nos reconoce como establecimiento que colabora en la difusión de la cultura, agradeciendo nuestra colaboración por el cumplimiento de la Ley de Propiedad Intelectual.





## 10. OBJETIVOS FUTUROS

El haber conseguido ciertos objetivos nos anima a seguir y a promover nuevas iniciativas, todo para el bien común del medioambiente. Seguimos reformando nuestro hotel y en cada reforma que realizamos, siempre tenemos en cuenta el reducir y minimizar el impacto medioambiental para así garantizar el logro de todo nuestro objetivo futuros.

Objetivos medioambientales para los años 2022:

- ✓ **Reducir los consumos energéticos**  
Sensibilizamos al personal y a los clientes para reducir el consumo energético de electricidad y combustibles.
- ✓ **Mejorar la gestión de residuos**  
Reducimos al máximo la cantidad de residuos que genera nuestra actividad, separando los residuos para que puedan ser reciclados y tratados.
- ✓ **Reducir el plástico**  
Reducir y eliminar elementos de plástico sustituyéndolos con material biodegradable
- ✓ **Conciencia sostenible**  
Sensibilizamos a nuestra plantilla, clientes y proveedores de lo importante que son las pequeñas iniciativas para sumar grandes resultados.
- ✓ **Somos todos iguales**  
Nuestro principal valor son las personas, por ello priorizamos las oportunidades de desarrollo personal y profesional de nuestro equipo.
- ✓ **Compromiso con la comunidad**  
Nos integramos con la comunidad local, contribuyendo a su mejora y mayor bienestar a través de proyectos sociales y generando oportunidades de desarrollo.



- ✓ Nueva estrategia de comunicación en RSC
- ✓ Seguir con la formación en Sostenibilidad para la plantilla.
- ✓ Seguir con criterios de sostenibilidad en COMPRAS.
  
- ✓ A medida que se vayan reformando los hoteles seguir con criterios de sostenibilidad
- ✓ Inversión en sistemas eficientes para el ahorro de agua y energía
- ✓ Mejoras en gestión de RESIDUOS
- ✓ Eliminación total de plásticos de un solo uso
- ✓ Aumentar la oferta de servicios ligados al mantenimiento de un estilo de vida saludable
- ✓ Involucrar a los clientes en nuevas actividades de promoción del destino
- ✓ Hacer partícipes a los clientes de actividades más ambiciosas en favor de la sostenibilidad
- ✓ Incrementar la oferta gastronómica de productos locales
- ✓ Mejorar en al menos un 1% en los principales indicadores de sostenibilidad: energía eléctrica (kW/estancia) // gas natural (kW/estancia) // agua (m<sup>3</sup>/estancia)
- ✓ Renovar la certificación GOLD de Travelife.







