



SEASIDE COLLECTION



Informe de sostenibilidad  
■ 2022 ■



## CONTENIDO

1. REFLEXIONES DE NUESTROS PROPIETARIOS.....	3
2. MODELO DE NEGOCIO SEASIDE - CANARIAS .....	4
3. VALORES FUNDAMENTALES Y COMPROMISOS.....	4
4. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.....	5
a. Consumo de energía .....	5
b. Consumo de agua .....	7
c. Reducción y gestión de residuos .....	8
d. Uso de productos químicos.....	9
e. Estrategia de Economía Circular .....	10
5. CAMBIO CLIMÁTICO.....	10
a. Emisiones de gases de efecto invernadero.....	10
b. Medidas actuales y previstas para reducir las emisiones de GEI.....	11
6. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD, PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL.....	12
a. Proteger y fomentar la biodiversidad .....	12
b. Preservar y promover el patrimonio natural y cultural.....	13
7. NUESTRA COMUNIDAD .....	13
a. La familia Seaside.....	13
i. Diversidad, igualdad, inclusión .....	13
ii. Bienestar de los empleados.....	14
iii. Formación y desarrollo personal.....	15
b. Compromiso con la compra local .....	16
c. Apoyo a las comunidades locales .....	17
d. Bienestar animal.....	18
8. NUESTROS HUÉSPEDES.....	18
a. Satisfacción de los huéspedes.....	18
b. Satisfacción de los huéspedes.....	19
c. Protección de la infancia .....	19
9. CORRUPCIÓN Y SOBORNO.....	19
a. Prevención de la corrupción y el soborno .....	19
b. Lucha contra el blanqueo de capitales.....	20
c. Donaciones financieras .....	20
d. Derechos humanos y esclavitud moderna .....	20
10. COMUNICACIÓN CORPORATIVA .....	20
a. Estrategia Redes Sociales.....	21
b. Certificación y Premios .....	21
11. MIRAR HACIA EL FUTURO .....	22
a. Objetivos .....	22
b. Turismo del mañana .....	23



## 1. REFLEXIONES DE NUESTROS PROPIETARIOS

La inspiración de la cartera de alojamientos de **SEASIDE HOTELS** en las Islas Canarias se remonta a 1970, cuando Theo Gerlach, propietario de la empresa, visitó Gran Canaria por primera vez y vio el potencial de crear experiencias vacacionales excepcionales que celebraran las culturas y tradiciones de las islas.

Decididos a que el turismo puede ser una fuerza positiva e impulsar la prosperidad económica, los hoteles **SEASIDE** se dedican a ofrecer los más altos niveles de alojamiento, servicio y cocina, lo que a su vez hace que un alto porcentaje de clientes fieles regresen constantemente a las islas para disfrutar de sus vacaciones.

Aunque la historia de **SEASIDE HOTELS** se remonta a casi 50 años, la empresa nunca deja de mirar hacia delante. Un programa continuo de renovación de habitaciones e instalaciones garantiza que los hoteles se mantengan en óptimas condiciones, la inversión en las últimas tecnologías y equipos permite reducir continuamente el impacto medioambiental, la conciliación de la vida laboral y personal es una prioridad para el personal y las asociaciones locales impulsan un mayor compromiso con la comunidad y una mayor contribución a las economías locales.

En 2019 nos hizo mucha ilusión lanzar nuestra nueva identidad de marca, que confirma nuestra pasión como anfitriones y el lujo sin esfuerzo de nuestra cartera de alojamientos. Atrayendo a personas exigentes con una ética elevada, ideas ecológicas y responsabilidad social, nuestros hoteles ofrecen espacio para la reflexión y la relajación, promoviendo la oportunidad de reducir la velocidad y encontrar alivio del estrés cotidiano. Este lanzamiento incluyó nuestro nuevo y hermoso complejo en el atolón Baa de las Maldivas, Finolhu. Finolhu ofrece elegantes villas, una gran variedad de restaurantes y una amplia gama de actividades tanto energéticas como relajantes.

En 2022, lanzamos nuestra primera marca de cruceros fluviales de lujo, **RIVERSIDE CRUISES**, con destinos como Austria, Hungría y Alemania. Con capacidad para entre 100 y 150 pasajeros, los cruceros fluviales ofrecen una cocina exquisita y un servicio personalizado del más alto nivel.

Un servicio excepcional respaldado por una gran atención al detalle, posicionando a **SEASIDE HOTELS** y **RIVERSIDE CRUISES** como la marca elegida por los huéspedes actuales y atrayendo a una nueva generación de viajeros a la familia Seaside en las próximas décadas.

*Es nuestro gran deseo que las iniciativas en curso en nuestros hoteles y cruceros fluviales engloben estos principios y sigan siendo nuestro legado para las generaciones futuras.*

Theo Gerlach

PROPIETARIO DE SEASIDE HOTELS

### • HOTEL BEDS GRAN CANARIA

SEASIDE HOTEL SANDY BEACH****	256 habitaciones
SEASIDE HOTEL PALM BEACH*****	328 habitaciones
SEASIDE GRAN HOTEL RESIDENCIA****	94 habitaciones

### • HOTEL BEDS LANZAROTE

SEASIDE LOS JAMEOS****	530 habitaciones
------------------------	------------------

Número total de empleados:	781
----------------------------	-----



## ■ 2. MODELO DE NEGOCIO - ISLAS CANARIAS

SEASIDE COLLECTION es una empresa hotelera líder en su sector, con hoteles radicados en un destino turístico consolidado como son las islas Canarias. Su principal actividad es la gestión y explotación de instalaciones hoteleras situadas en las islas de Gran Canaria y Lanzarote. Dichos hoteles son:

- HOTEL SANDY BEACH (Playa del Inglés, Gran Canaria). Categoría: Cuatro estrellas
- HOTEL PALM BEACH (Maspalomas, Gran Canaria). Categoría: Cinco estrellas
- SEASIDE HOTEL GRAND RESIDENCIA (Maspalomas, Gran Canaria). Categoría: Cinco estrellas
- HOTEL LOS JAMEOS PLAYA (Puerto del Carmen, Lanzarote). Categoría: Cuatro estrellas

Por otro lado, la Sociedad a su vez realiza las tareas de central corporativa, desarrollando las funciones comerciales y marketing, revenue management, reservas, administración y gestión financiera, recursos humanos, y otros servicios generales para el resto de los hoteles que integran el Grupo Seaside Collection en España.

El modelo de negocio centralizado permite a SEASIDE ofrecer un servicio excelente a sus clientes en los distintos hoteles. Esta flexible estructura operativa y financiera ha permitido al Grupo superar los grandes desafíos de los últimos años, a pesar de la grave crisis generada por la pandemia durante los años 2020 y 2021. Las excelentes ubicaciones y el fuerte posicionamiento de mercado y reconocimiento de la marca SEASIDE, hacen que la recuperación del sector beneficie la recuperación de nuestros hoteles para retomar los niveles de actividad previos a la pandemia.

## ■ 3. NUESTROS VALORES Y COMPROMISOS FUNDAMENTALES

SEASIDE COLLECTION se fundó sobre un conjunto de valores fundamentales cuyos principios siguen influyendo en nuestra forma de hacer negocios hoy en día.

- Seguir siendo una empresa familiar con estabilidad financiera.
- Compartir con empleados, clientes y proveedores nuestra visión de un futuro más sostenible.
- Apoyar a la comunidad local y garantizar el mantenimiento y desarrollo responsables del entorno cultural y social.
- Actuar de forma ética y transparente en todas nuestras operaciones
- Innovar para garantizar un crecimiento estable pero sostenible
- Ofrecer niveles constantes de servicio, calidad y gastronomía excepcionales a una clientela cada vez más exigente.

### ■ CONCIENCIA SOSTENIBLE

Concienciamos a nuestros empleados, clientes y proveedores de la importancia que tienen las pequeñas iniciativas para conseguir grandes resultados.

### ■ GESTIÓN DE RESIDUOS

No sólo gestionamos los residuos, sino que trabajamos a diario para reducirlos.

### ■ RECICLAJE

Si no podemos rechazar, reutilizar o reducir, seguimos una estricta política de reciclaje.

### ■ USO DEL AGUA

Aplicamos las últimas tecnologías para reducir el uso de nuestro bien natural más preciado.

### ■ AHORRO DE ENERGÍA

Usamos la energía con cuidado; ¡no la malgastamos!

### ■ REDUCCIÓN DE EMISIONES

Nos comprometemos a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>.

### ■ CERTIFICACIÓN DE SOSTENIBILIDAD

Seguimos manteniendo nuestros certificados Travelife Gold y TUI Environmental Champion en sostenibilidad.



#### ■ ACCIÓN SOCIAL

Contribuimos a la mejora y el bienestar de la comunidad local a través de proyectos sociales.

#### ■ SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La empresa se dedica a sus huéspedes 365 días al año, 24 horas al día.

#### ■ NUESTRO EQUIPO

Garantizamos la igualdad y un trato justo, apoyando y fomentando el desarrollo profesional.

#### ■ SALUD Y SEGURIDAD

Tomamos las máximas precauciones para proteger a nuestros huéspedes y empleados.

#### ■ PROTECCIÓN DE LA INFANCIA

Nos comprometemos a respetar los derechos del niño y le animamos a que nos preste su apoyo.

Para leer nuestra Política de Sostenibilidad completa de [SEASIDE HOTELS CANARY ISLANDS](#), haga clic aquí.

Cada año nos esforzamos por mejorar continuamente una serie de indicadores medioambientales y sociales. Recopilamos, analizamos y revisamos cientos de datos, desde el consumo de agua y energía hasta las puntuaciones de satisfacción de los clientes, y celebramos reuniones periódicas con nuestro personal para debatir oportunidades y retos.

Gran parte de este trabajo se lleva a cabo entre bastidores y a menudo pasa desapercibido para los huéspedes, pero como equipo directivo reconocemos constantemente los esfuerzos y logros de todo nuestro personal, y el informe anual de sostenibilidad es un excelente lugar para dar vida a su trabajo.

Nos gustaría compartir algunos de los aspectos más destacados de nuestro viaje hacia la sostenibilidad este año, así como reflexionar sobre lo lejos que hemos llegado.

## ■ 4. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

### ■ 4A) CONSUMO DE ENERGÍA

Todos los trimestres, SERE NDIPIA, una consultora de ingeniería, analiza nuestro consumo de energía y agua y supervisa el uso que hacemos de los recursos por noche de cliente, lo que nos permite saber si el rendimiento de los hoteles se ajusta a las expectativas y nos ayuda a fijar objetivos.

En todos nuestros hoteles podemos ver exactamente dónde se utiliza la energía, y los informes nos ayudan a comprender las razones de los aumentos y descensos en nuestros patrones de consumo. El consumo por noche de huésped en el Gran Hotel Residencia es superior al de los demás hoteles debido a que el número de habitaciones es mucho menor en proporción al tamaño total y a las instalaciones que ofrece el hotel.

#### **Resumen de las variaciones interanuales 2021-2022 por hotel.**

En todos los hoteles, el mayor consumidor de energía sigue siendo la combinación de iluminación, habitaciones y ascensores, que no se miden por separado. Además, 2022 fue un año inusualmente caluroso, lo que provocó un aumento de la demanda de aire acondicionado en todos los hoteles de la Seaside Collection.

El Cuadro 1 muestra la variación porcentual interanual de la ocupación y el consumo de energía de 2021 y 2022, lo que demuestra que todos los hoteles han mejorado su rendimiento anual. El uso de paneles solares, sistemas aerotérmicos y sistemas de recuperación de calor también ha desempeñado un papel importante en la reducción del consumo de energía.

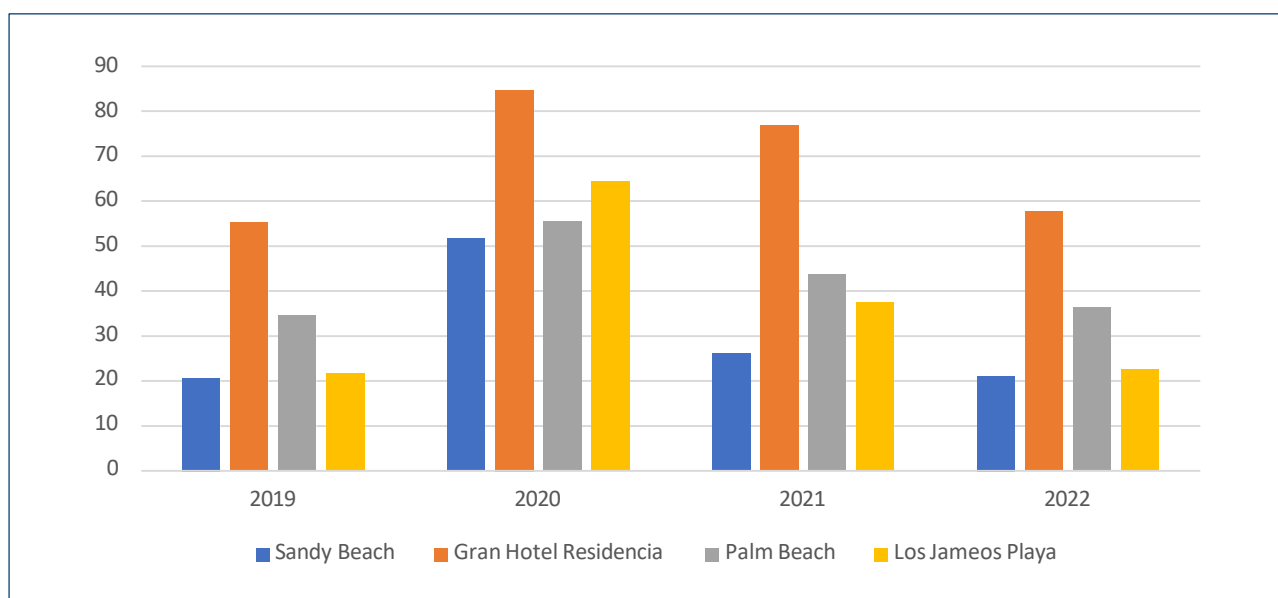
En **Los Jameos Playa**, la producción de agua caliente sanitaria fue mucho más eficiente, ya que la energía solar aumentó del **15 % al 21 %** y la aerotermia del **18 % al 28 %**. En **Palm Beach** la energía solar contribuyó en un **5,7 %** a la producción de agua caliente sanitaria. En **Sandy Beach**, la recuperación de calor aumentó del **9 % al 15 %** y en el Gran Hotel Residencia los sistemas de recuperación de calor contribuyeron en un **50%** a la energía necesaria para la producción de agua caliente sanitaria.



CUADRO 1: COMPARACIÓN INTERANUAL 2021/2022

HOTEL	OCUPACIÓN YOY 2021/2022	CONSUMO ENERGÉTICO INTERANUAL 2021/2022	% DE ENERGÍA PARA ILUMINACIÓN, SALAS Y ASCENSORES
SANDY BEACH	+ 67.6%	+ 37%	17%
GRAN HOTEL RESIDENCIA	+ 48.1%	+ 11.1%	12.7%
PALM BEACH	+ 39.2%	+ 15.4%	37%
LOS JAMEOS PLAYA	+ 125.8%	+ 35.6%	10%

GRÁFICO 1: CONSUMO GLOBAL DE ENERGÍA POR NOCHE DE HUÉSPED 2019-2022 (kW/hora)



#### Entre las principales medidas de ahorro energético de nuestros hoteles figuran:

- El aire acondicionado se apaga o se reduce en los meses de invierno.
- Casi todas las habitaciones están equipadas con sensores para garantizar que el aire acondicionado no funciona cuando las puertas y ventanas están abiertas; las que no tienen sensores disponen de información para pedir a los huéspedes que cierren puertas y ventanas cuando el aire acondicionado está encendido.
- Las luces funcionan con sensores de movimiento en muchas de las zonas traseras y otras zonas de poco paso, como los aseos públicos.
- La iluminación decorativa se apaga por la noche.
- Aproximadamente el 70% de la iluminación de nuestra cartera de hoteles canarios se realiza con luces LED, lo que reduce significativamente el consumo.
- El calor generado por los aparatos de aire acondicionado se recupera para calentar el agua de nuestras piscinas.



#### ■ 4B) CONSUMO DE AGUA

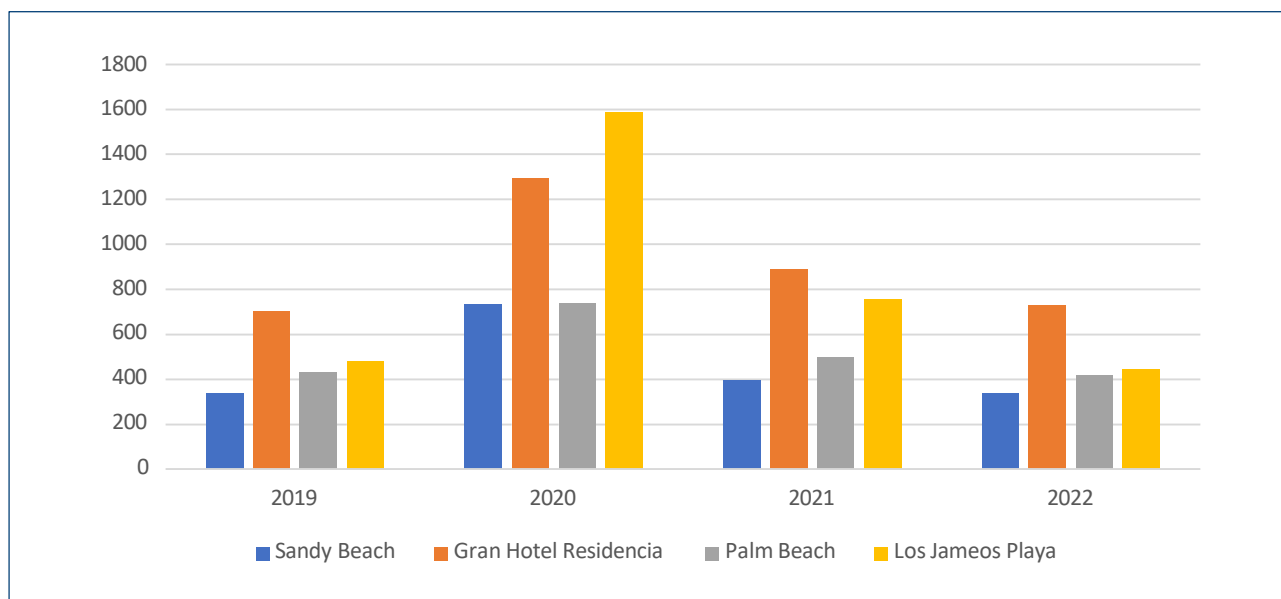
En todos los hoteles se aprecia claramente el impacto del consumo de agua por noche de huésped durante 2020 debido al número significativamente menor de huéspedes, pero con instalaciones como la piscina que siguen funcionando a pleno rendimiento. El consumo de agua por noche de cliente en los cuatro hoteles alcanza su máximo en verano, ya que son los meses de mayor ocupación. El consumo por noche de huésped en el Gran Hotel Residencia es superior al de los demás hoteles debido a que el número de habitaciones es mucho menor en proporción al tamaño total de los jardines y la zona de la piscina.

El cuadro 2 muestra la variación porcentual interanual de la ocupación y el consumo de agua de 2021 y 2022, lo que demuestra que todos los hoteles han mejorado su rendimiento anual.

CUADRO 2: COMPARACIÓN INTERANUAL DEL CONSUMO DE AGUA 2021/2022

HOTEL	OCUPACIÓN YOY 2021/2022	CONSUMO DE AGUA INTERANUAL 2021/2022	% DE AGUA CALIENTE SANITARIA
SANDY BEACH	+ 67.6%	+ 43%	17%
GRAN HOTEL RESIDENCIA	+ 48.1%	+ 21.2%	12.7%
PALM BEACH	+ 39.2%	+ 16%	14%
LOS JAMEOS PLAYA	+ 125.8%	+ 32.5%	10%

GRÁFICO 2: CONSUMO GLOBAL DE AGUA POR NOCHE DE HUÉSPED (Litros)



#### Entre las medidas clave para ahorrar agua en nuestros hoteles se incluyen:

- Las fuentes decorativas se apagan por la noche para ahorrar energía y agua. En Los Jameos Playa también funcionan con temporizador.
- Los jardines se riegan a última hora de la noche o a primera hora de la mañana y utilizan sistemas de riego por goteo para minimizar el desperdicio por evaporación.
- Las plantas son endémicas de la zona y, por tanto, están bien adaptadas al clima más seco.
- Los equipos de lavandería están programados específicamente para utilizar cantidades óptimas de agua, energía y detergentes con el fin de minimizar los residuos.



- Todos los filtros de las piscinas se han cambiado de arena a vidrio activo, lo que prolonga la vida útil del equipo y reduce la cantidad de agua necesaria para el lavado a contracorriente.
- Todos los hoteles minimizan la pérdida de calor de las piscinas climatizadas en invierno utilizando Heatsavr, una sustancia no tóxica que ayuda a evitar la evaporación del agua.
- La detección de fugas Smartvatten instalada en todos los hoteles supervisa los niveles de consumo en directo, creando un algoritmo de consumo. Cualquier consumo fuera de este algoritmo alerta al equipo de servicios técnicos del problema para que las fugas puedan detectarse y repararse inmediatamente.
- Se informa a los huéspedes de cómo pueden ayudar, por ejemplo, duchándose menos y siguiendo el programa de reutilización de toallas.

#### ■ 4C) REDUCCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

La reducción de residuos en todos los departamentos operativos es una actividad clave en **SEASIDE HOTELS**. Estamos estudiando diversas posibilidades para sustituir las botellas de agua de plástico para huéspedes y personal en **Los Jameos Playa** y para sustituir los artículos de aseo de pequeño formato por elegantes alternativas rellenables en el Hotel Gran Residencia.

En los hoteles **Sandy Beach** y **Palm Beach** se han eliminado casi todos los artículos de plástico de un solo uso destinados a los clientes, con la excepción de aquellos para los que resulta especialmente difícil encontrar sustitutos en las Islas Canarias, como la leche en monodos en las habitaciones con servicio de té y café.

En **Los Jameos Playa** estamos trabajando de forma proactiva para reducir el desperdicio de alimentos de nuestro buffet. Esto incluye el cambio a platos más pequeños en el buffet frío, algo que nuestros huéspedes han reconocido y por lo que nos han felicitado.

La prevención del desperdicio de alimentos es un área en la que nos proponemos centrarnos más de cerca en los próximos 12 meses.

En 2020 esperábamos participar en un proyecto en el que los residuos orgánicos recogidos en nuestros hoteles se transformarían en biogás, que nos sería devuelto para utilizarlo en nuestras cocinas. Debido a la pandemia, este proyecto se paralizó, pero seguimos investigando otras opciones que nos ayuden a evitar el envío de residuos orgánicos al vertedero.

Cuando los residuos son inevitables, nos aseguramos de que se separan para su reciclaje y realizamos periódicamente cursos de recordatorio con nuestros empleados. Prestamos especial atención a los residuos peligrosos, como bombillas, pilas, pintura, envases de productos químicos y aceite de cocina usado. Todos estos residuos son recogidos por proveedores especializados que nos proporcionan un certificado de recogida.

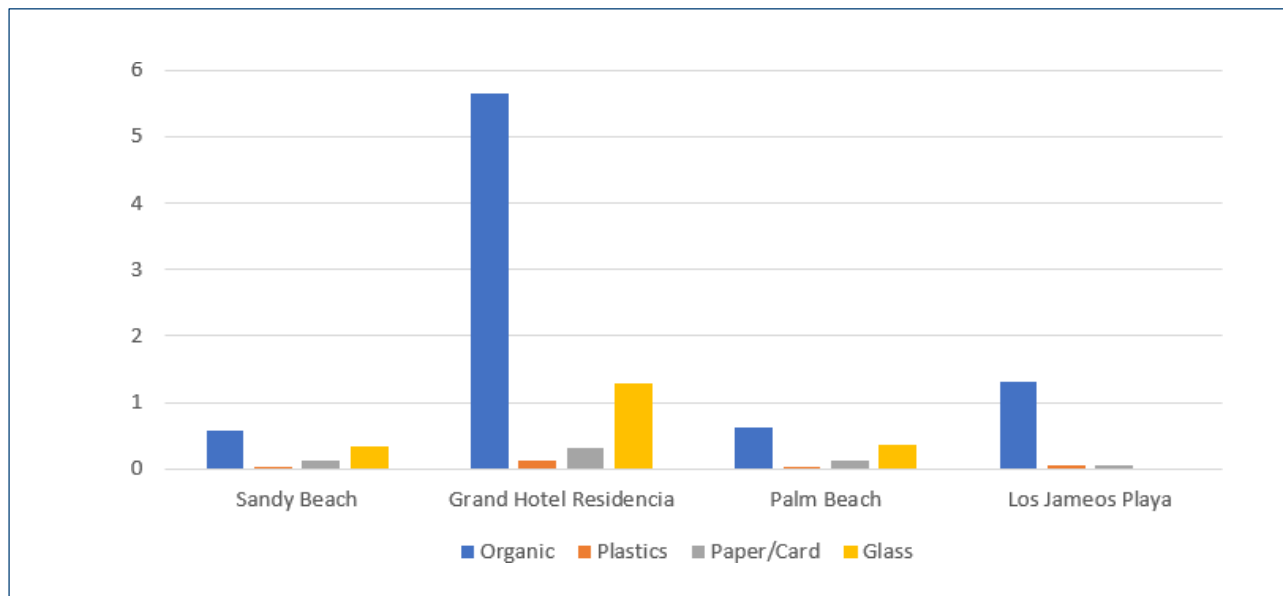
Además de tomar medidas para reducir los residuos en todas las operaciones del hotel, también estamos trabajando más estrechamente con las empresas que recogen nuestros residuos no peligrosos para poder identificar adónde van y cómo se procesan una vez que han salido de nuestras instalaciones. Esta es una consideración importante a la hora de medir la huella de carbono de nuestros residuos, que es uno de nuestros objetivos para el año que viene.

El siguiente gráfico muestra el volumen de residuos producidos en nuestros hoteles en kilogramos durante el año 2022. En el **Hotel Grand Residencia**, los residuos orgánicos se incluyeron en las estadísticas de residuos “no reciclables”, lo que explica el elevado volumen. De cara a 2023, los residuos orgánicos se registrarán por separado. En **Los Jameos Playa**, no disponen de igloo separado para las botellas de vidrio y tienen que depositarlas en los contenedores municipales compartidos con otros hoteles y residentes, lo cual significa que no tenemos estadísticas.



**GRÁFICO 3: RESIDUOS NO PELIGROSOS POR VOLUMEN Y POR HOTEL**

(KG of Non-Hazardous Waste Per Guest Night 2022)



**Entre las principales medidas de reducción de residuos figuran las siguientes:**

- En el **Gran Hotel Residencia** funciona 5 veces por semana un servicio de cena a la carta, que reduce significativamente el desperdicio de alimentos en comparación con un servicio de bufé.
- Las necesidades de nuestros buffet de hotel se encargan semanalmente, en estricta consonancia con el número de huéspedes, para evitar el desperdicio innecesario de alimentos en todos nuestros hoteles.
- Los artículos de un solo uso se están eliminando en favor de alternativas reutilizables y rellenables.
- En la medida de lo posible, los artículos se compran en grandes cantidades para minimizar los residuos de envases.
- Los productos químicos de limpieza se compran en fórmulas concentradas que minimizan los envases de plástico.

■ **4D) USO DE PRODUCTOS QUÍMICOS**

Se hace todo lo posible para reducir al mínimo el uso de productos químicos nocivos. Los productos químicos utilizados por los equipos de limpieza, en la lavandería, en la cocina y para la higiene de la piscina proceden de proveedores acreditados y se dosifican automáticamente siguiendo las instrucciones del fabricante. Se toman todas las precauciones para evitar derrames accidentales; los productos químicos se almacenan en recipientes de plástico resistentes y se mantienen alejados de los desagües. Los empleados que manipulan productos químicos reciben la formación adecuada y disponen de equipos de protección individual.

Periódicamente pedimos a los proveedores de productos químicos que revisen las opciones disponibles para asegurarnos de contar con los productos químicos menos perjudiciales posibles. De hecho, en el **Gran Hotel Residencia** utilizamos una alternativa a los limpiadores ácidos que son bacterias naturales cultivadas in situ que prosperan digiriendo la grasa, el aceite y los residuos orgánicos de las tuberías de agua, lo que reduce considerablemente el uso de productos químicos tóxicos.



#### ■ 4E) ESTRATEGIA DE ECONOMÍA CIRCULAR

Es un reto extremo para los territorios insulares ser autosuficientes. Canarias depende de la importación de combustibles fósiles y materias primas, aunque e s t a m o s asistiendo a un aumento de la contribución porcentual de las energías renovables disponibles y a un incremento de los proveedores que se toman en serio la circularidad.

Confiamos en que La Estrategia Canaria de Economía Circular 2021 - 2030, liderada por la Consejería de Transición Ecológica, Lucha contra el Cambio Climático y Ordenación del Territorio, en colaboración con la Consejería de Economía, Conocimiento y Empleo, realice la transición de Canarias hacia un modelo productivo en el que el valor de los recursos se mantenga el mayor tiempo posible, y en el que la generación de residuos se reduzca gracias a un uso más inteligente y sostenible de los recursos.

Sin embargo, también tenemos que tomar medidas proactivas dentro de nuestra propia esfera de influencia, entre las que se incluyen:

- Dar prioridad a los proveedores que recuperan sus propios envases para reutilizarlos y animar a otros proveedores a seguir su ejemplo.
- Implantación de sistemas dispensadores de agua para ofrecer agua potable en botellas de vidrio reutilizables que se lavan y rellenan in situ, lo que reduce los residuos y disminuye nuestra huella de carbono.
- Captación de aguas residuales de ósmosis para su uso en jardines.
- Investigar oportunidades para transformar los residuos orgánicos en compost y/o biogás en nuestras propias instalaciones.
- Comprar artículos con un alto porcentaje de contenido reciclado.

## ■ 5. CAMBIO CLIMÁTICO

### ■ 5A) EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

La consultora Serendipia nos proporciona un análisis trimestral de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) por huésped. Los GEI que se evalúan en los hoteles son:

#### **Emisiones directas (Alcance 1).**

- El consumo de gasóleo para la producción de agua caliente sanitaria.
- El consumo de gas propano para la producción de agua caliente sanitaria.

#### **Emisiones directas (Alcance 2).**

- Consumo total de electricidad.
- Consumo total de agua.

Los factores de emisión utilizados en los cálculos son los siguientes:

**Diesel:** Constante e igual a 0,311 kgCO<sub>2</sub>e/kWh.

**Gas propano:** Constante e igual a 0,254 kgCO<sub>2</sub>e/kWh.

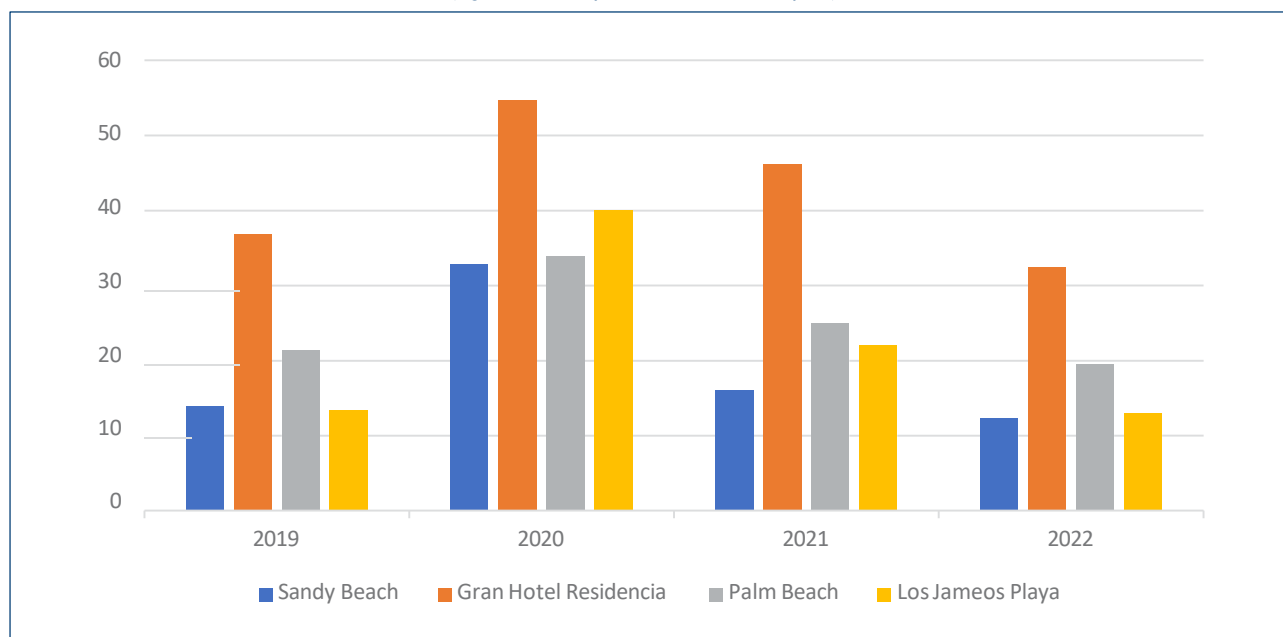
**Agua:** Se aplica un factor de paso de 4,90 kWh/m<sup>3</sup> para la producción y distribución de agua desalada, un factor de 0,67 kWh/m<sup>3</sup> para su tratamiento y depuración tras su uso, y un factor de 0,180 kgCO<sub>2</sub>e/m<sup>3</sup> para los procesos bioquímicos en la planta de tratamiento.

**Electricidad:** Variable en función del grado de penetración de las energías renovables en el sistema de la red eléctrica.

CUADRO 3: FACTORES GHG EN GRAN CANARIA Y LANZAROTE

FACTORES DE EMISIÓN DE GEI PARA LA RED ENERGÉTICA DE GRAN CANARIA		FACTORES DE EMISIÓN DE GEI PARA LA RED ENERGÉTICA DE LANZAROTE	
2019	0,636 kg CO <sub>2</sub> e/kWh	2019	0,665 kg CO <sub>2</sub> e/kWh
2020	0,608 kg CO <sub>2</sub> e/kWh	2020	0,681 kg CO <sub>2</sub> e/kWh
2021	0,579 kg CO <sub>2</sub> e/kWh	2021	0,647 kg CO <sub>2</sub> e/kWh
2022	0,550 kg CO <sub>2</sub> e/kWh	2022	0,627 kg CO <sub>2</sub> e/kWh

GRÁFICO 4: EMISIONES EQUIVALENTES DE CARBONO POR NOCHE DE HUÉSPED EN KG 2019-2022 (Kg de CO<sub>2</sub>e por noche de huésped)



■ 5B) MEDIDAS ACTUALES Y PREVISTAS PARA REDUCIR LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

Mejorar la eficiencia energética es un objetivo constante de SEASIDE HOTELS, nuestro excelente equipo de servicios técnicos nos ayuda a identificar oportunidades para mejorar el rendimiento.

Una actividad clave que nos ayuda a ser más eficientes es la captación del calor residual generado por los sistemas de aire acondicionado, que luego se utiliza para calentar parcialmente el agua caliente sanitaria. Desde 2010 hemos invertido en energía solar hasta el punto de que no disponemos de capacidad adicional en el tejado para instalar más paneles.

En 2014 se instaló una caldera de biomasa en Los Jameos Playa para reducir la dependencia del gas propano en la producción de agua caliente sanitaria. En el año 2022, la reducción en las emisiones de GEI fue de 43 toneladas en comparación con si no la hubiéramos instalado.

En 2020, el hotel Los Jameos Playa se sometió a una sustitución completa de ventanas y puertas de patio para mejorar el aislamiento en las habitaciones de los huéspedes.

De cara al futuro, nuestro principal objetivo es alcanzar o superar el objetivo de la UE para 2030 de reducir los gases de efecto invernadero en un 55% con respecto a las emisiones de 2010.

En 2022, la compañía adquirió dos proyectos de 1,8 Mw a desarrollar en los próximos meses de paneles fotovoltaicos en el municipio de Telde (Gran Canaria) y también estamos estudiando la



implantación de instalaciones solares fotovoltaicas en terrenos disponibles en las inmediaciones de nuestros hoteles, con el objetivo de compensar nuestro consumo eléctrico con la aportación de electricidad renovable a la red insular.

Otras consideraciones son:

- Participar, solos o con otros hoteleros, en la instalación de aerogeneradores, con el mismo objetivo de compensar parte de nuestro consumo eléctrico.
- Sustitución de las plantas enfriadoras de aire acondicionado por unidades de alta eficiencia, mantenimiento o mejora de la recuperación de energía del calor residual y aumento de la capacidad nominal para adaptarse a situaciones extremas. Las nuevas unidades funcionarían con refrigerantes de efecto invernadero cero o casi cero.
- Sustitución de combustibles fósiles en cocinas, lavanderías y calderas por biogás producido a partir de residuos orgánicos.
- Sustitución de los gases refrigerantes de nuestras instalaciones de frío industrial por otros de efecto invernadero nulo o casi nulo. Integración de los sistemas con el resto de las instalaciones térmicas, para recuperar el calor residual de las mismas.
- Adaptar nuestros menús para reducir el volumen de alimentos con altas emisiones
- Reducir el volumen total de residuos, desviarlos de los vertederos y aumentar el porcentaje de residuos reciclados.

## 6. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### 6A) PROTECCIÓN Y FOMENTO DE LA BIODIVERSIDAD

Toda la isla de Lanzarote fue declarada Reserva de la Biosfera en octubre de 1993, con el objetivo de preservar y generar valores naturales y culturales mediante una gestión científicamente adecuada, socialmente respetuosa, culturalmente creativa y operativamente sostenible. El estatus de Reserva de la Biosfera de Lanzarote debe mucho a la figura de César Manrique, cuyo legado es visible en la arquitectura y el paisaje de toda la isla.

Animamos activamente a nuestros huéspedes a descubrir la isla en bicicleta o siguiendo rutas de senderismo que los llevan a través de paisajes volcánicos únicos. Creemos firmemente que la isla de Lanzarote inspira una relación con la naturaleza, que a su vez anima a las personas a conservarla.

En Gran Canaria, nuestros hoteles están situados cerca de la reserva natural de dunas de arena, el Palmeral y la laguna, todos ellos forman parte de la reserva de la biosfera de Gran Canaria, designada en 2005 y que es un paraíso para muchas especies endémicas de flora y fauna, además de ser un lugar de descanso para aves nidificantes y migratorias.

Nos aseguramos de que nuestros huéspedes estén informados sobre cómo ser un visitante responsable en la reserva de dunas con los siguientes consejos en nuestro libro de información para huéspedes disponible mediante código QR o en las zonas públicas de los hoteles:

- Camine siempre por los senderos señalizados.
- No construyas refugios con piedras o plantas, ya que esto altera la dinámica de las dunas.
- Respete la vegetación, ya que es crucial para la formación y el desarrollo del ecosistema dunas.
- Evita hacer ruidos innecesarios que puedan molestar a la fauna.
- Absténgase de dar de comer a los animales de la Reserva Natural, ya que puede dañar el ciclo natural.
- Traiga la basura que haya generado y deposítela en la papelera correspondiente.

Recomendamos encarecidamente una visita al “Centro de Interpretación” para aprender todo lo posible sobre la reserva de dunas y animamos a los huéspedes a que nos ayuden a proteger esta zona informando de cualquier irregularidad que puedan encontrar al personal de vigilancia autorizado en la zona.



## ■ 6B) CONSERVACIÓN Y PROMOCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL

Visitar monumentos y lugares de interés cultural que cobran una pequeña entrada es una buena forma de contribuir a la protección del patrimonio cultural. En nuestras hojas informativas para huéspedes, les informamos sobre los primeros pobladores de las Islas Canarias, conocidos como “guanches”, una sociedad cavernícola con una estructura social relativamente sofisticada. Promocionamos atracciones turísticas como el Mundo Aborigen, que da vida a la historia guanche, y también informamos a nuestros huéspedes en Gran Canaria sobre un antiguo asentamiento que se encuentra cerca del hotel, en la mitad del paseo marítimo de Meloneras.

Además, en Gran Canaria recomendamos a nuestros huéspedes que visiten lugares como la Casa de Cristóbal Colón, el Museo de la Cueva Pintada y el Centro Atlántico de Arte Moderno. Una visita de un día a las calles empedradas de Vegueta en Las Palmas es muy recomendable para los huéspedes que deseen sumergirse en la cultura gastronómica de las islas. Nuestro equipo de recepción también estará encantado de sugerirle otras experiencias culturales.

Lanzarote fue la cuna del escultor, artista y activista César Manrique. Su compromiso de dar prioridad a un turismo de alta calidad centrado en visitantes que apreciaran el patrimonio natural y cultural de la isla se sigue sintiendo hoy en día, y recomendamos a nuestros huéspedes que visiten la fundación César Manrique.

Además, el pueblo de Tegüise es conocido por ser una zona donde se originó gran parte de la cultura canaria y acoge numerosos eventos de danza tradicional y folclore. Las cuevas volcánicas de Jameos del Agua y Cueva de los Verdes son también sitios que recomendamos a nuestros huéspedes, sobre todo para disfrutar de festivales de música en fechas concretas del año.

## ■ 7. NUESTRA COMUNIDAD

### ■ 7A) LA FAMILIA DE SEASIDE

Toda la isla de Lanzarote fue declarada Reserva de la Biosfera en octubre de 1993, con el objetivo de preservar y generar valores naturales y culturales mediante una gestión científicamente adecuada, socialmente respetuosa, culturalmente creativa y operativamente sostenible. El estatus de Reserva de la Biosfera de Lanzarote debe mucho a la figura de César Manrique, cuyo legado es visible en la arquitectura y el paisaje de toda la isla.

La familia Seaside en las Islas Canarias estaba formada por unas 781 personas en el año 2022, incluidos los que trabajan en nuestra sede central. Proporcionar un entorno seguro, saludable, agradable y gratificante para todo nuestro personal es una prioridad absoluta.

#### 7Ai) DIVERSIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN

Nuestro Código Ético, así como las políticas desarrolladas en su marco, garantizan y promueven la igualdad entre hombres y mujeres. En 2022, la distribución de empleado/as era prácticamente igual, con 394 hombres y 387 mujeres.

El Código Ético fomenta la comunicación abierta ante cualquier posible conducta contraria a la igualdad y regula un canal de denuncia formal y directo para comunicar posibles incumplimientos en esta materia al presidente del Comité de Auditoría.

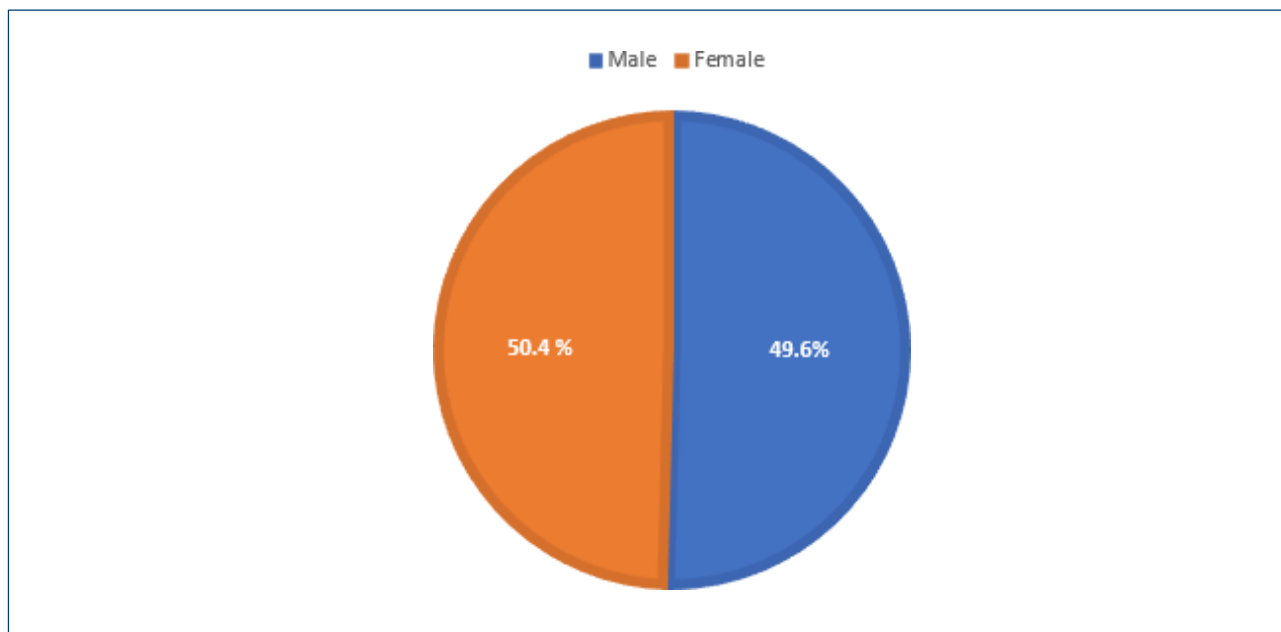
Nuestro Protocolo de Conducta Inadecuada también define claramente la posición de Seaside a favor de la diversidad y la no discriminación por motivos de género, raza, religión, edad, estado civil, discapacidad, orientación sexual o nacionalidad, y tampoco aprobamos ninguna forma de acoso, ya sea sexual, físico, mental o de cualquier otro tipo.

**SEASIDE HOTELS** está comprometido con la accesibilidad de sus instalaciones tanto para el personal como para los huéspedes. Cumplimos con las normas legales establecidas en nuestros nuevos edificios e instalaciones. Además, realizamos las reformas necesarias para garantizar el acceso de personas con movilidad reducida allí donde sea necesario.

En términos de empleo, 17 miembros del personal empleado en 2022 tenían un grado de discapacidad superior al 33%.



GRÁFICO 5: DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL MASCULINO Y FEMENINO



Nuestro Departamento de Recursos Humanos desempeña un papel fundamental a la hora de garantizar que seguimos cumpliendo una legislación cada vez más exigente en materia de bienestar y derechos humanos en el lugar de trabajo. Naturalmente, los contratos, las horas de trabajo, las estructuras salariales y los procedimientos disciplinarios y de reclamación se ajustan a la legislación nacional, y todos los empleados son libres de afiliarse al sindicato local, que ofrece asistencia en materia de medidas disciplinarias y reclamaciones en caso necesario. Nuestro equipo directivo mantiene las puertas abiertas y es accesible para resolver cuestiones laborales.

CUADRO 4: DIFERENCIA SALARIAL, CALCULADA PARA PUESTOS DE TRABAJO COMPARABLES EN SU NIVEL SALARIAL ESTABLECIDO EN EL CONVENIO COLECTIVO APLICABLE

NIVEL SALARIAL SEGÚN CONVENIO COLECTIVO	DIFERENCIAS SALARIALES ENTRE HOMBRES Y MUJERES
Total GRUPO I	-9%
Total GRUPO II	9%
Total GRUPO III	3%
Total GRUPO IV	3%
Total GRUPO IV BIS	0%
Total GRUPO I	1%

#### 7Aii) BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

Consideramos a nuestro personal como una familia y queremos que se nos considere un empleador de elección. Ir más allá de la legislación en términos de bienestar para el personal es clave para nuestro éxito.

Nuestros empleados disfrutan de permisos de maternidad y paternidad sin restricciones y su reincorporación a la empresa está garantizada. En 2022 nacieron 6 hijos de empleados. Todos



los padres disfrutaron del permiso de paternidad y maternidad. Todos estos empleados se han reincorporado a sus puestos de trabajo si así lo han deseado.

Entendemos que la vida no siempre va según lo previsto y ofrecemos a nuestros empleados horarios flexibles siempre que sea posible para permitir la compatibilidad con otras responsabilidades personales. Hemos contratado tarifas especiales en seguros médicos privados y tomamos medidas para garantizar que se vigila el bienestar emocional del personal, además de proporcionar áreas de trabajo cómodas y adecuadas.

También garantizamos la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva de todo nuestro personal, tal y como prevén los convenios de la Organización Internacional del Trabajo.

La negociación colectiva, según lo dispuesto en los convenios de la Organización Internacional del Trabajo, materia al presidente del Comité de Auditoría.

### 7Aii) FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL

Realmente queremos que nuestros empleados tengan éxito y a menudo les proporcionamos ayuda financiera para que realicen cursos relevantes que les permitan avanzar en áreas específicas de su elección. Invertir en oportunidades de desarrollo para nuestros empleados no sólo es una gran oportunidad para ellos, sino que también respalda nuestro propio negocio. Nuestro enfoque de la formación colectiva e individual se estructura en torno a tres pilares:

**1. Estrategia** - Competencias para ejecutar con éxito nuestra estrategia y afrontar los retos del futuro. La principal acción en 2022 ha sido la definición del programa, cuyo objetivo es mejorar el conocimiento de las siguientes competencias

**2. Liderazgo** - Refuerzo de la cultura y los valores de Seaside comportamientos que todos los empleados deben tener para alcanzar los objetivos de la empresa y maximizar la experiencia de los empleados y de nuestros clientes.

**3. Funcionales** - Desarrollo de competencias funcionales: conocimientos y competencias que necesitan áreas específicas de la organización para ejecutar los retos del plan estratégico.

Estos tres pilares son responsabilidad del área corporativa de RRHH, desde donde se han diseñado e implementado diferentes programas con la intención de ayudar a las personas que ocupan los diferentes puestos en la organización a inspirarse, apoyarse y desarrollarse a sí mismas y a los miembros de sus equipos.

CUADRO 5: COMPARACIÓN INTERANUAL DE LAS HORAS DE FORMACIÓN

2021 (617 EMPLEADOS)			2022 (617 EMPLEADOS)		
NÚMERO DE PERSONAS FORMADAS	% DE PERSONAL QUE RECIBE FORMACIÓN	TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN	NÚMERO DE PERSONAS FORMADAS	% DE PERSONAL QUE RECIBE FORMACIÓN	TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN
43	4.81%	406	266	29.75%	2.253



## ■ 7B) COMPROMISO CON LA COMPRA LOCAL

Los **HOTELES SEASIDE** están comprometidos a formar parte de una economía canaria vibrante. Comprar productos locales es una prioridad absoluta y, por término medio, el 90 % de los productos frescos proceden directamente de las Islas Canarias. Los productos locales más comunes son carnes, pescados, frutas y verduras. Estamos muy orgullosos de servir vinos locales y nos esforzamos por recomendarlos en nuestra carta de vinos, sobre todo en Lanzarote, un destino famoso entre los entendidos del vino por sus condiciones de cultivo únicas. Las Islas Canarias son también cuna de productos artesanos de excelente calidad, como quesos, miel, confituras, mermeladas y otras conservas, todos ellos servidos en los buffet y restaurantes de nuestros hoteles.

En el **Hotel Palm Beach**, La Bodega se especializa en tapas al estilo canario para ofrecer a nuestros huéspedes un sabor de los platos tradicionales de las islas. Casi 2.500 de nuestros huéspedes eligen disfrutar de los platos de inspiración local de La Bodega cada año.

Wolfgang Grobauer, Chef del **SEASIDE Grand Hotel Residencia**, galardonado con una estrella Michelin, continúa en su papel de embajador de las Salinas de Tenefefé en Pozo Izquierdo. La sal de excelente calidad es un componente clave de muchos de nuestros platos únicos y nos permite desempeñar nuestro papel en mantener viva esta tradición local de la isla.

Además, en el **Hotel Grand Residencia** se enorgullece de comprar la mayoría de sus frutas y verduras a productores locales, como la Finca Davinia, situada a menos de 10 km, y las fresas de Valsequillo, en el centro de la isla, a sólo 50 km.







A **SEASIDE HOTELS** le apasiona el éxito de las Islas Canarias como destino sostenible. Es importante para nuestro negocio y vital para la prolongada prosperidad económica de las islas que la industria turística siga adaptándose a los nuevos y exigentes huéspedes que buscan una experiencia más envolvente.

**Los Jameos Playa** sigue participando en un proyecto en Lanzarote que se centra en apoyar la viticultura ecológica y tradicional para preservar los recursos naturales y el patrimonio cultural de La Geria. Al mismo tiempo, se está vinculando a los productores de vino locales con la industria hotelera, de modo que se creen nuevos canales de distribución y los huéspedes puedan degustar el carácter único de La Geria.

Alrededor de la mitad de nuestros empleados proceden de las islas, lo que no sólo es importante en términos de empleo local, sino que también beneficia a nuestros huéspedes: nuestro personal es una gran fuente de conocimientos locales para los huéspedes interesados en aprender más sobre la cultura canaria y las islas.

### ■ 7C) APOYO A LAS COMUNIDADES LOCALES

En cualquier comunidad global siempre habrá miembros de la sociedad menos afortunados que otros, y esto no es diferente en las Islas Canarias. Estamos muy orgullosos de apoyar a organizaciones muy trabajadoras que se esfuerzan por crear mayores oportunidades para los demás. Desde 2013 colaboramos con la Fundación Randstad, cuyo objetivo es garantizar la igualdad de oportunidades en el sector laboral para personas en riesgo de exclusión social: personas con discapacidad, mujeres en riesgo de exclusión social, víctimas de violencia de género, parados de larga duración y mayores de 45 años.

Las donaciones económicas a la Fundación Randstad han alcanzado un total de 108.058,43 € hasta la fecha y los fondos se destinan a continuar la labor de la fundación Randstad, que se centra en la creación de lugares de trabajo diversos e inclusivos para todos los miembros de la sociedad.

En línea con las oportunidades de empleo de Seaside Hotels, se organizan jornadas de prácticas en nuestro hotel hermano, el **Seaside Palm Beach**. Coordinados por la Fundación Randstad, los jóvenes en prácticas de la “Asociación Down Las Palmas” son recibidos por el hotel y reciben una formación introductoria a la teoría y la práctica de los diferentes departamentos del hotel.

Cada hotel se compromete a apoyar a la organización benéfica local de su elección y a participar en actividades benéficas en países subdesarrollados.

El **Grand Hotel Residencia** y el **Palm Beach** colaboran con dos organizaciones benéficas locales, Caipsho y Elomar.

Caipsho trabaja con personas sin hogar de San Fernando ofreciéndoles un lugar seguro donde comer y cobijarse. Los hoteles contribuyen de varias maneras, como proporcionando sábanas, almohadas, batas y colchones que ya no se utilizan en el hotel y proporcionando comida para 30 personas durante dos semanas concretas del año a petición de la organización benéfica.

Elomar también está situado en San Fernando, en el mercado central, y funciona como un banco de alimentos, distribuyendo alimentos básicos a las familias que los necesitan. Los hoteles donan paquetes de alimentos todos los años en Navidad.

El **Sandy Beach** colabora directamente con una escuela de Nepal, celebrando una lotería de Navidad anual, cuyos fondos se donan a la escuela y se utilizan para pagar el material escolar de los niños.

Todos los hoteles de Gran Canaria contribuyen con donaciones de alimentos al Banco de Alimentos de Las Palmas, que ayuda a unas 33.000 personas cada mes.

Los cuatro hoteles de las Islas Canarias donan regularmente premios a organizaciones locales que organizan actos benéficos, por ejemplo, ofreciendo un vale para un fin de semana en el hotel en régimen de media pensión, para una comida en el restaurante o un tratamiento en el centro de spa.

Los huéspedes reciben información sobre nuestra labor benéfica en nuestros libros informativos de la recepción y, por supuesto, son bienvenidos a apoyarnos. Los huéspedes que deseen hacer una donación pueden ponerse en contacto con un miembro del equipo directivo del hotel.



CUADRO 6: CONTRIBUCIONES EN KG AL BANCO DE ALIMENTOS DE LAS PALMAS POR HOTEL

HOTEL	KG 2021	KG 2022	TOTALES
Grand Hotel Residencia	336	1.268	1.604
Hotel Palm Beach	108	332	440
Hotel Palm Beach	212	965	1.177

CUADRO 7: DONACIONES FINANCIERAS Y VALOR DE LAS DONACIONES NO FINANCIERAS EN EL 2022

DONACIÓN	OFICINA CENTRAL	SANDY BEACH	GRAN HOTEL RESIDENCIA	PALM BEACH	LOS JAMEOS PLAYA
Financiera	5.000 €	250 €	250 €	250 €	250 €
No Financiera	-	5.700 €	7.032 €	5.163 €	-

#### ■ 7D) BIENESTAR ANIMAL

A excepción de Los Jameos Playa, que alberga carpas coy, ninguno de nuestros hoteles tiene animales cautivos en sus instalaciones. Es muy común en las Islas Canarias que las colonias de gatos se instalen en los hoteles, en estos casos, los “cafés de gatos” están situados en puntos estratégicos del hotel para que los gatos tengan acceso a comida y agua sin causar ningún problema a nuestros huéspedes.

En Gran Canaria y Lanzarote hay varios lugares con animales en cautividad y excursiones para ver animales en libertad. En nuestro folleto de información para huéspedes, animamos a nuestros huéspedes a reservar únicamente con proveedores de confianza que tengan políticas claras de bienestar animal.

## ■ 8. NUESTROS HUÉSPEDES

La experiencia de los huéspedes es de suma importancia para nuestro negocio y contamos con procedimientos de garantía de calidad bien establecidos para asegurarnos de que seguimos superando las expectativas de los huéspedes antes, durante y después de su estancia.

#### ■ 8A) SATISFACCIÓN DE LOS HUÉSPEDES

Animamos a nuestros huéspedes a que nos informen inmediatamente si algo no cumple sus expectativas, dándonos así la oportunidad de rectificar cualquier problema con prontitud para que puedan seguir disfrutando de sus vacaciones.

Durante la estancia se distribuyen cuestionarios a los clientes en los que se les invita a dar su opinión y que son revisados por nuestro equipo comercial. Cuando procede, las áreas susceptibles de mejora se debaten con los jefes de departamento y, si es necesario, se introducen cambios en las prácticas. Un ejemplo de ello es la creciente preocupación de nuestros clientes por el uso de botellas de plástico de un solo uso en las habitaciones. En respuesta a ello, estamos investigando las mejores opciones disponibles para minimizar los residuos sin dejar de suministrar agua potable de excelente calidad a nuestros huéspedes.

Los procedimientos internos se revisan periódicamente y nuestros objetivos de calidad se comunican a todos nuestros empleados mediante reuniones de equipo y formación adicional si es necesario. Todos los miembros del personal están en posesión de la documentación sobre “directrices de buenas prácticas” correspondiente a su departamento.

También respondemos a las opiniones y comunicaciones de los huéspedes a través de canales digitales y de las redes sociales. El departamento de medios sociales gestiona la reputación en



línea de los hoteles, respondiendo a todos los comentarios de los clientes en 9 plataformas como Tripadvisor, Holidaycheck, Booking.com y Zoover por ejemplo.

CUADRO 8: VALORACIONES DE 2022

HOTEL	AVERAGE RATING (% 2021)	AVERAGE RATING (% 2022)	AVERAGE RATING (2021)	AVERAGE RATING (2022)
Grand Residencia	97.4%	96.7%	4.92	4.95
Sandy Beach	92.7%	91%	4.54	4.48
Palm Beach	90.7%	90.7%	4.48	4.42
Los Jameos Playa	92.8%	90.8%	4.55	4.52

#### ■ 8B) SALUD Y SEGURIDAD DE LOS HUÉSPEDES

La seguridad y el bienestar de nuestros huéspedes y del personal es de suma importancia para nosotros. Los hoteles Seaside cumplen plenamente toda la legislación pertinente en materia de salud y seguridad en todas nuestras áreas operativas. Esto incluye la seguridad en las piscinas, la prevención de incendios, las normas de higiene y la seguridad general en las zonas públicas.

Las autoridades locales y los representantes de los turoperadores con los que trabajamos nos inspeccionan periódicamente, y el personal clave recibe formación para evaluar y mitigar los riesgos en caso de que surjan. Nos adelantamos a la legislación en algunos aspectos gracias al cumplimiento de las normas establecidas por los turoperadores europeos.

#### ■ 8C) PROTECCIÓN DE LA INFANCIA

Ser una empresa responsable también significa tener mucho cuidado para evitar la explotación infantil. Los Hoteles Seaside no utilizan mano de obra infantil y respetan la edad mínima legal para trabajar en todos sus hoteles y tienen las mismas expectativas con respecto a sus proveedores.

Somos conscientes de que las instalaciones de viajes y turismo pueden utilizarse indebidamente con el fin de violar los derechos de los niños y no aprobamos ninguna acción de este tipo. Nuestro personal está formado para identificar comportamientos inapropiados o sospechosos o negligencias y para informar de ello inmediatamente a la dirección. A nuestros huéspedes se les aconseja el mismo modo de proceder mediante la información que figura en nuestra hoja para huéspedes disponible en todas las habitaciones.

En los clubes infantiles de nuestros hoteles, trabajamos con Animateur y Vital Ocio, cuyo personal es sometido a una exhaustiva comprobación de antecedentes antes de ofrecérsele empleo y recibe la formación adecuada sobre la gestión apropiada de las instalaciones infantiles y las medidas que debe tomar en caso de detectar un comportamiento sospechoso. Agradecemos no haber tenido que presentar denuncias de este tipo.

### ■ 9. CORRUPCIÓN Y SOBORNO

#### ■ 9A) PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

SEASIDE aplica una política de tolerancia cero frente a la corrupción. Como medida adoptada para la prevención de la corrupción y el soborno, así como para la prevención de cualquier otra infracción penal, la empresa ha creado un canal de denuncia específico, [canaldenuncias@seaside-collection.es](mailto:canaldenuncias@seaside-collection.es), para los casos de corrupción y soborno, así como para la denuncia de cualquier infracción penal en la que la persona jurídica pueda tener responsabilidad. El correo electrónico está habilitado las 24 horas del día, es totalmente anónimo y dichos correos son gestionados únicamente por la persona responsable en esta área.



Aplicamos un enfoque de tolerancia cero frente al soborno y la corrupción en relación con los sobornos (pago, oferta o promesa de pagar o proporcionar algo de valor), regalos y hospitalidad.

## ■ 9B) LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALS

De conformidad con la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, Seas ide ha formalizado una escritura pública de titularidad real de las empresas, en la que se indica quiénes son los titulares reales directos o indirectos.

En cuanto a los pagos en efectivo, los responsables de cada uno de los centros conocen los límites legales que existen para los pagos y cobros en efectivo y han informado de este hecho a todos los empleados que pueden entrar en contacto con efectivo tanto para operaciones con clientes como con proveedores.

## ■ 9C) DONACIONES FINANCIERAS

No realizamos donaciones políticas; nuestro apoyo financiero se destina a causas benéficas locales.

## ■ 9D) DERECHOS HUMANOS Y ESCLAVITUD MODERNA

El compromiso de SEASIDE HOTELS S.L. con la defensa de los derechos humanos, el respeto a las libertades individuales y colectivas, el rechazo a cualquier forma de trabajo infantil y el respeto a las personas está recogido en nuestro Protocolo de Conductas Indebidas.

Este Protocolo de conductas impropias también define claramente la posición de Seas ide a favor de la diversidad y la no discriminación por razón de sexo, raza, religión, edad, estado civil, discapacidad, orientación sexual o nacionalidad, ni consentimos ninguna forma de acoso, ya sea sexual, físico, mental o de cualquier otro tipo.

Todos los empleados de Seas ide han recibido información y formación detalladas sobre el contenido del Protocolo de Conducta Indebida y éste forma parte del proceso de iniciación de todos los nuevos empleados.

SEASIDE HOTELS se compromete a evitar que se produzcan actos de trata de seres humanos y esclavitud moderna dentro de su negocio y en toda su cadena de suministro. Esperamos que nuestros proveedores, contratistas y otros socios comerciales mantengan los mismos altos estándares e incluyan referencias a estas expectativas en nuestros contratos con proveedores.

## ■ 10. COMUNICACIÓN CORPORATIVA

Nuestro contenido de cara al cliente está diseñado para inspirar a los huéspedes actuales y potenciales a pasar sus vacaciones en uno de nuestros hoteles en las Islas Canarias. Además de presentar nuestros servicios hoteleros, también podemos utilizar estos puntos de contacto de comunicación para dar vida a los destinos con historias e imágenes que transmitan la belleza de los paisajes, las tradiciones, la gastronomía y el clima, motivando a la gente a viajar por las razones que son importantes para ellos y destacando nuestras acciones de sostenibilidad.

La página web de cada hotel incluye un enlace a nuestra política de sostenibilidad y al último informe de sostenibilidad.

En el año 2020 introdujimos una nueva página de aterrizaje [www.seasidemenu.com](http://www.seasidemenu.com) vinculada a un código QR que los huéspedes pueden escanear en varios puntos de nuestros hoteles. En este menú también pueden encontrar nuestra política y nuestro informe más recientes, así como una útil hoja informativa para huéspedes que incluye consejos sobre cómo reducir al mínimo el consumo de agua y energía durante su estancia en el hotel, cómo contribuir a la conservación del patrimonio natural y cultural y cómo desplazarse en transporte público.



## ■ 10A) ESTRATEGIA DE MEDIOS SOCIALES

SEASIDE HOTELS está presente en las redes sociales desde 2012. La variedad de canales nos permite mantener un servicio más personalizado e informal con nuestros huéspedes, al tiempo que reforzamos nuestra marca y nuestros valores.

Mantene mos relaciones profesionales en las redes sociales a través de nuestra página de LinkedIn, un medio útil para atraer talento y estar al día de las tendencias del sector.

A pesar de la distancia física entre nuestros hoteles y nuestros clientes, las redes sociales nos mantienen estrechamente conectados y construimos relaciones respondiendo activamente a los comentarios de una manera personalizada que sabemos que nuestros clientes y seguidores aprecian, es un medio para hacerles sentir parte de la familia Seaside y, de hecho, muchos clientes habituales nos siguen ávidamente en las redes sociales.

Estas plataformas también son lugares ideales para comunicar nuestros compromisos y logros en materia de sostenibilidad a una audiencia global. Todos nuestros hoteles reciben regularmente los más altos niveles de certificación medioambiental y nos enorgullece compartir estas historias con la comunidad en línea. El crecimiento en todos los ámbitos de las redes sociales es parte integrante de nuestra planificación estratégica.

## ■ 10B) CERTIFICACIONES Y PREMIOS

Nuestros cuatro hoteles canarios se someten periódicamente a procesos de certificación medioambiental y de calidad.

ISO 9001 es una certificación reconocida internacionalmente que reconoce el “Sistema de Gestión de Calidad” de hoteles y empresas. Contamos con la certificación ISO 9001 en el **Gran Hotel Residencia** desde 2007.

Travelife for Hotels es una certificación de sostenibilidad reconocida por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC). Los criterios incluyen la gestión de recursos y residuos, el impacto social, el abastecimiento local, la protección infantil, la salud y la seguridad, el bienestar del personal, y nuestro cumplimiento se audita cada dos años. El **Grand Hotel Residencia** ha sido galardonado con el premio **Travelife GOLD** desde 2015.

Llevar a cabo el proceso de certificación es extremadamente gratificante y útil. Estas certificaciones no solo proporcionan una garantía por escrito por parte de un tercero independiente de la conformidad de nuestros hoteles con estas normas, sino que el proceso en sí es una oportunidad para el aprendizaje y el desarrollo continuos y los premios son una representación visual para nuestros huéspedes.

Además de la certificación, estamos orgullosos de haber recibido muchos otros galardones en el año 2022:

### CUADRO 9: PREMIOS 2022

PREMIO	HOTELES QUE LO CONSIGUIERON
TRAVELIFE GOLD CERTIFIED FOR ACCOMMODATION SUSTAINABILITY	TODOS LOS HOTELES (2021-2023)
TUI GLOBAL HOTEL AWARDS	TODOS LOS HOTELES (2022)
BEST TUI HOTEL IN THE WESTERN MEDITERRANEAN	GRAND HOTEL RESIDENCIA
HOLIDAY CHECK SPECIAL AWARD	LOS JAMEOS PLAYA • PALM BEACH SANDY BEACH



CUADRO 9: PREMIOS 2022 (continuación)

PREMIO	HOTELES QUE LO CONSIGUIERON
TRIP ADVISOR TRAVELLERS CHOICE BEST OF THE BEST	GRAND HOTEL RESIDENCIA
TRIP ADVISOR TRAVELLERS CHOICE AWARD	LOS JAMEOS PLAYA • PALM BEACH SANDY BEACH
TRIP ADVISOR 5TH OF 25 OF THE BEST HOTELS IN SPAIN	GRAND HOTEL RESIDENCIA
BRITISH AIRWAYS CUSTOMERS EXCELLENCE AWARD	GRAND HOTEL RESIDENCIA (4.9/5) PALM BEACH (4.6/5)
1 SUN REPSOL GUIDE	GRAND HOTEL RESIDENCIA
RED STAR AWARD	PALM BEACH • SANDY BEACH
CAIXABANK HOTELS & TOURISM 2022 AWARDS: THEO GERLACH RECEIVES SPECIAL RECOGNITION FOR "BEST BUSINESS CAREER"	TODOS LOS HOTELES

Alcanzar estos niveles de reconocimiento es un testimonio de la dedicación de nuestro personal y de los equipos de gestión que trabajan duro cada día para ofrecer las mejores experiencias posibles y para mejorar constantemente el impacto sobre los entornos locales y las comunidades en las que estamos establecidos. Estamos orgullosos de exponer públicamente nuestros premios en las zonas de recepción y ofrecemos información más detallada sobre ellos en nuestros libros de información para huéspedes.

## 11. MIRAR HACIA EL FUTURO

Como hemos mencionado al principio del informe de sostenibilidad, Seaside Hotels es una empresa con visión de futuro. Nos hemos comprometido a construir sobre una base sólida de calidad y sostenibilidad y nos hemos fijado objetivos ambiciosos para los próximos años.

### 11A) OBJETIVOS

Nuestros objetivos para el año 2023 son:

- Medir la huella de carbono asociada al consumo de energía de nuestros cuatro hoteles en las Islas Canarias.
- Mantener el consumo de energía por pernoctación igual o mejor con respecto al año 2019.
- Mantener el consumo de agua por pernoctación igual o mejor con respecto al año 2019.
- Medir el desperdicio de alimentos de todos nuestros establecimientos con vistas a crear una base de referencia y fijar un objetivo de reducción.
- Contribuir con al menos 3 actividades anuales comunitarias y medioambientales fuera de los hoteles.
- Promover la creación de espacios en cada hotel dedicados a la protección y promoción de la biodiversidad local.



## ■ 11B) TURISMO DEL MAÑANA

El futuro del turismo sostenible dependerá en gran medida de nuestras acciones de hoy. Queremos inspirar a los jóvenes para que vean la industria del turismo como una gran opción profesional que amplía horizontes, acoge la diversidad, celebra las culturas de los destinos y protege el medio ambiente, para que todo lo que hemos disfrutado a lo largo de la historia de Seaside pueda seguir siendo disfrutado por otros.

Colaboramos con centros educativos como el IES Faro Maspalomas donde los estudiantes adquieren experiencia en Administración de Empresas, el CIF Villa Agüimes que se centra en estudios culinarios, el Grupo MBC para estudiantes de hostelería y HECANSA, la Escuela de Hostelería. En 2022, 56 personas realizaron prácticas en los hoteles Seaside. Los estudiantes pasan entre uno y tres meses con nosotros dependiendo del tipo de curso que realicen. Nuestra muy baja rotación de personal limita el número de nuevas oportunidades disponibles, sin embargo, de los 56, 3 de los estudiantes están ahora empleados en el equipo de **SEASIDE**.



Pablo González-Haba  
CFO





SEASIDE COLLECTION

