



**INFORME SOSTENIBILIDAD
GLOBALES PLAYA ESTEPONA 2019**



NUESTRO NEGOCIO

Globales es una consolidada compañía hotelera con más de 40 años de experiencia.

Globales emplea a más de 3.000 personas y se sitúa en el puesto 8 de las 50 marcas con mayor presencia hotelera. Los principales mercados de **Globales** son, además del nacional, el británico, francés, italiano y alemán.

La mayor parte de nuestros hoteles son de 3 y 4 estrellas. La oferta se basa principalmente en régimen de todo incluido, aunque se ha incorporado en los hoteles mucha oferta extra como nuevos snacks, pizzerías, restaurantes a la carta, y restaurantes gastronómicos.

Se ha creado la categoría 4 estrellas Premium que lo integran los hoteles **Globales Mediterrani**, **Globales Lord Nelson**, **Globales Santa Lucía** y el **Sensimar Don Pedro**. Nuestro precio medio se ha incrementado en un 4%. Este año se han producido grandes reformas en nuestros establecimientos que nos ha permitido subir este precio.

La compañía ha incrementado su portfolio en 3 establecimientos más (**Sensimar Don Pedro**, **Globales Cala Bona** y **Globales los Patos Park**), aumentado así en 545 habitaciones más.

La compañía es propietaria de 49 establecimientos de los cuales explota 41. La compañía está presente en 5 países y cuenta con:

LATAM
Nº Países: 2
Nº hoteles: 3
Nº Habitaciones: 434

EUROPA
Nº Países: 3
Nº hoteles: 41
Nº Habitaciones: 8.787

Desglose de habitaciones por países:

España: 93 %
Suiza: 1 %
Bélgica: 1%
América: 5 %



GLOBALES PLAYA ESTEPONA

Globales Playa Estepona ****, en la provincia de Málaga, es el mayor hotel con parque acuático de la Costa del Sol. Aunque se trata de un hotel en Estepona, está muy bien comunicado con Marbella y Puerto Banús. Este alojamiento es perfecto para familias, ya que combina la calidad y el confort de un cuatro estrellas, con la diversión de su enorme parque acuático y la comodidad de un hotel todo incluido.

Además, en 2015 todas las habitaciones fueron renovadas y en 2016 se realizó una ampliación con nuevas habitaciones, entre ellas algunas estancias adaptadas para minusválidos.

También se mejoró el servicio de restauración, con un gimnasio y una heladería. En el exterior, el parque acuático del hotel se completó con una nueva piscina infantil y una piscina para adultos.

Los clientes del **Globales Playa Estepona ****** pueden elegir entre habitaciones estándar, habitaciones junior suite y habitaciones junior suite familiar y estancias adaptadas para personas con movilidad reducida. Todas ellas con el mejor confort.

Con una superficie de más de 40.000 metros cuadrados, el **Globales Playa Estepona ****** cuenta con aparcamiento gratuito, cinco piscinas (tres de adultos y dos infantiles), extensos jardines, instalaciones para juegos y deportes, un 'beach club', un 'miniclub', la mejor animación para todas las edades, una tienda, una cafetería y un restaurante buffet para probar la mejor gastronomía junto al mar.

Tus vacaciones y escapadas tienen un destino de privilegio: el **Globales Playa Estepona ******. Por supuesto con la excelencia, el confort y la atención de la marca **Globales**.

SERVICIOS DEL HOTEL

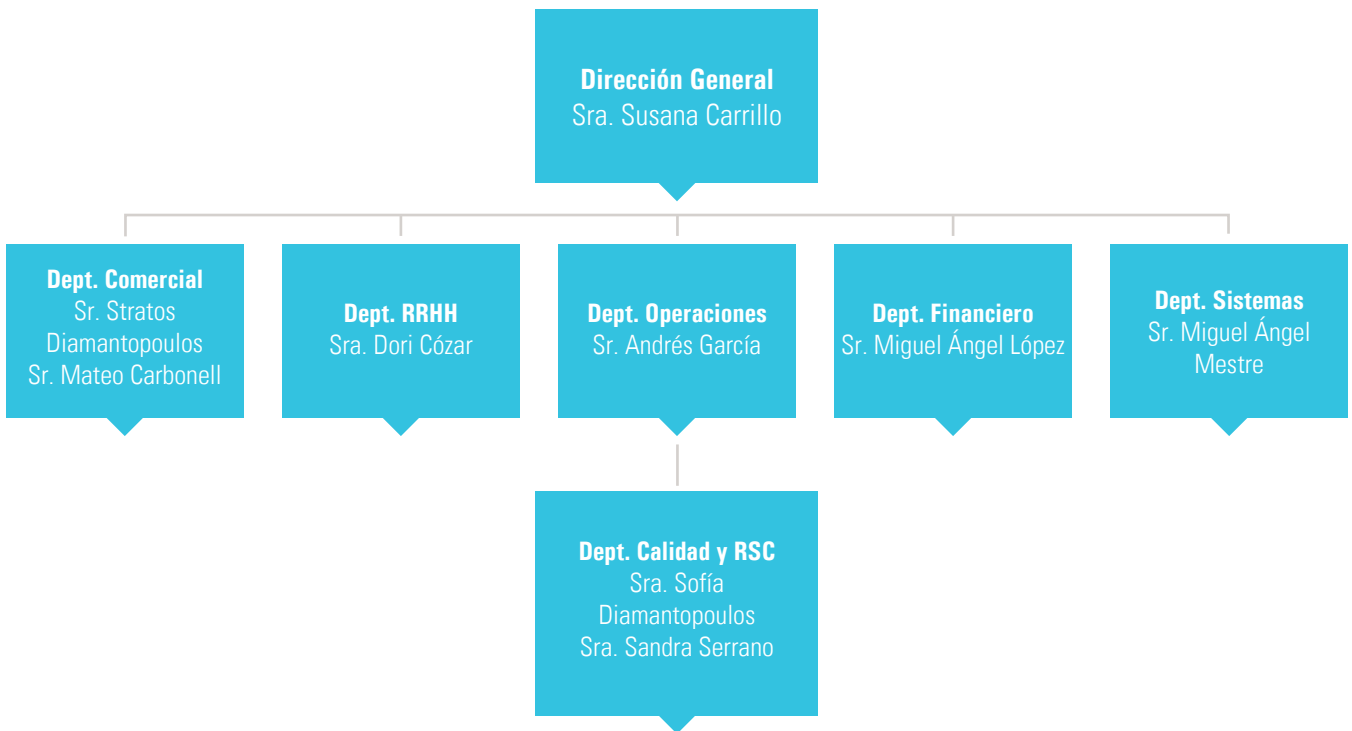
- ✓ Recepción 24 horas
- ✓ Wifi
- ✓ Aire acondicionado
- ✓ Cambio de moneda
- ✓ Gimnasio
- ✓ Alquiler de coches
- ✓ Todo incluido
- ✓ Animación
- ✓ Caja de seguridad en habitación
- ✓ Cambio de toallas

EQUIPO DE SOSTENIBILIDAD

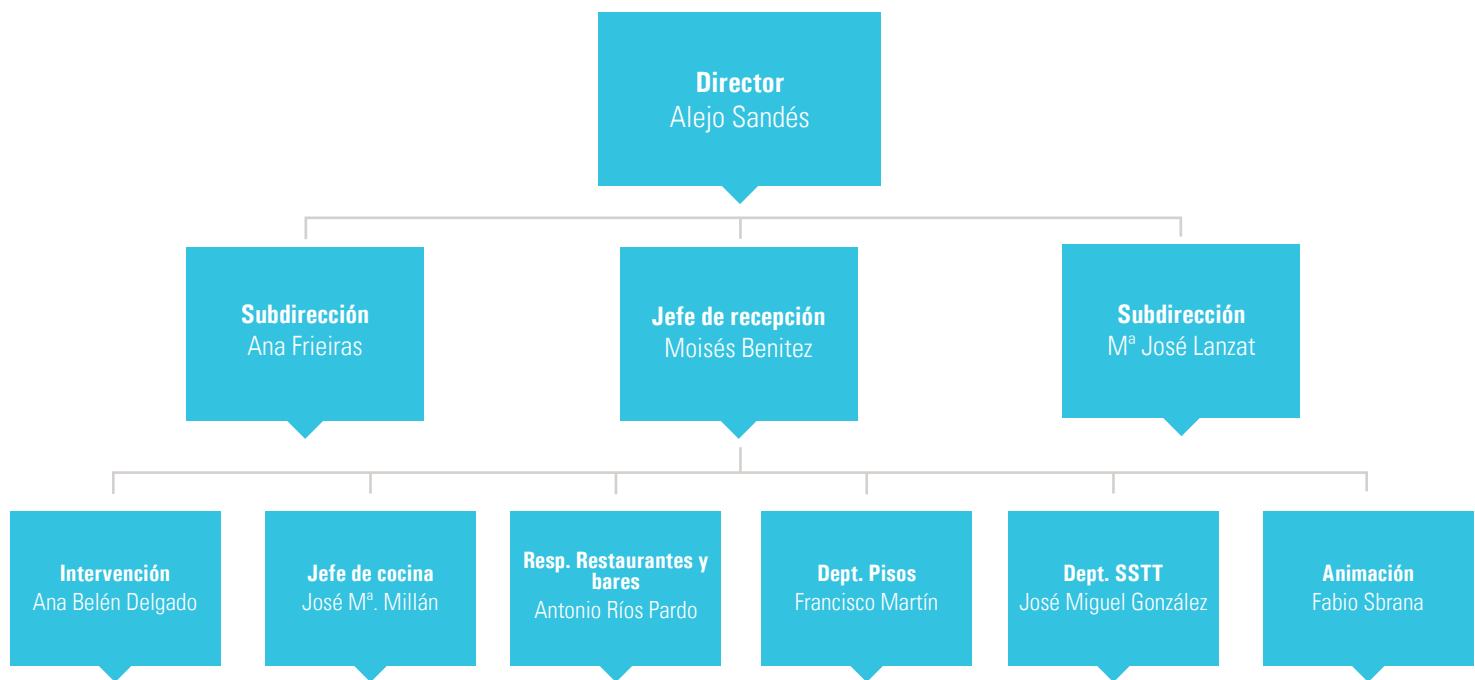
En **Globales** queremos seguir fortaleciendo un modelo hotelero responsable y sostenible, es por ello que, en 2018 iniciamos la integración de los objetivos sostenibles a través de grupos de trabajo específicos para avanzar en cada materia y en el año 2019 seguimos cumpliendo e incrementando nuestros objetivos sostenibles.

Seguimos trabajando con el equipo de desarrollo e implantación de sostenibilidad y medio ambiente, que se creó en 2018.

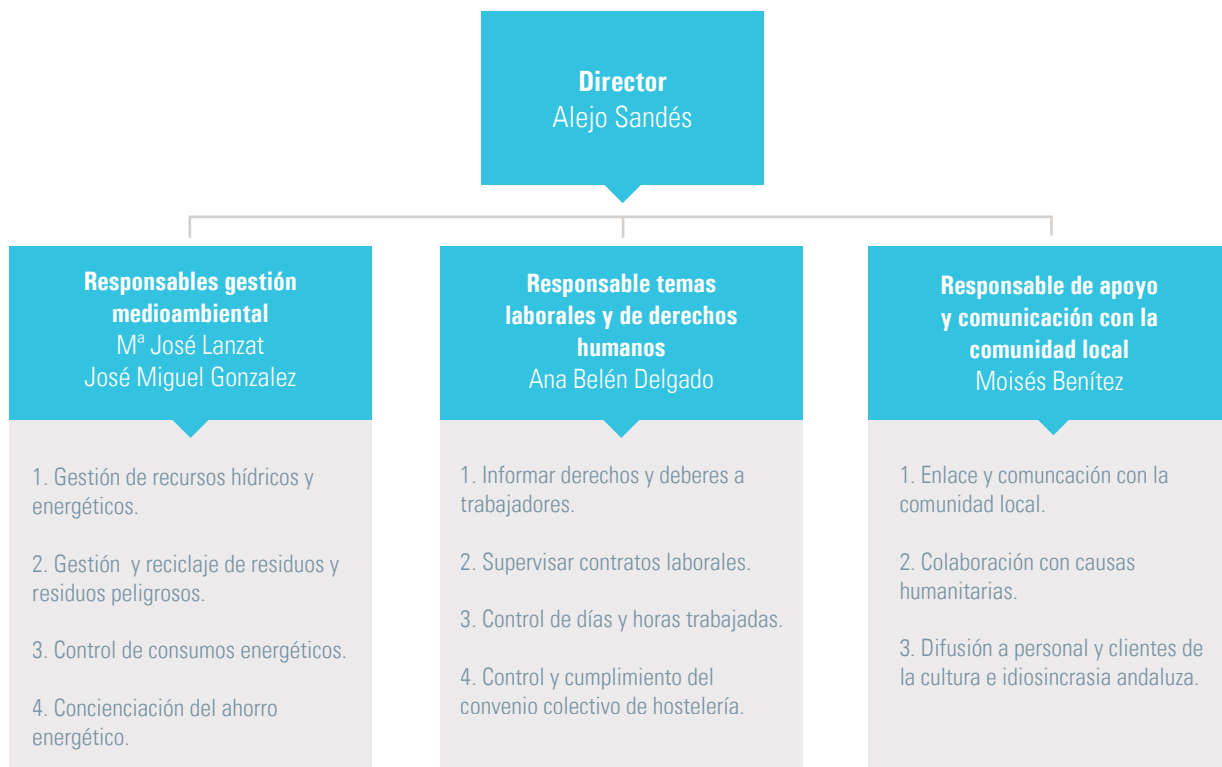
ORGANIGRAMA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA HOTELES GLOBALES



ORGANIGRAMA GLOBALES PLAYA ESTEPONA



ORGANIGRAMA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA GLOBALES PLAYA ESTEPONA



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Los objetivos de desarrollo sostenible para el Globales Playa Estepona 2019 están encaminados en nuestro compromiso con la protección y conservación de nuestro entorno:

Objetivos de desarrollo sostenible	Líneas estratégicas	Página
1 Salud y seguridad del cliente	Privacidad del cliente.	6
2 Empleo y formación	Formación interna y externa. Colaboración con convenios de prácticas. Difunde tu Know-how	6
3 Consumo y eficiencia energética	Registro de consumos energéticos. Nuevas inversiones de energía renovable	7
4 Derechos humanos y laborales	Diversidad e igualdad de oportunidades Promociones internas	7
5 Desarrollo socioeconómico en comunidades locales	Ayuda y cooperación a las comunidades locales donde operan nuestros hoteles	7
6 Residuos y vertidos	Formación, reciclaje y control de todos nuestros residuos y vertidos	9
7 Responsabilidad Corporativa	Potenciar la reputación y reconocimiento en RSC	9
8 Digitalización e Innovación	Impulsamos las nuevas tecnologías para mejorar la experiencia de nuestros clientes y colaboradores	9/10
9 Sostenibilidad en Globales Playa Estepona	Inversiones y mejora de control para hacer nuestro hotel más sostenible	10
10 Gestión centralizada de compras e impulso del proveedor local	Selección de proveedores en base a criterios transparentes	10
11 Impulsar proyectos responsables	Sensibilización hacia nuestros equipos en estos temas	10
12 Ética e industria turística	Compromiso de defender la infancia y sus derechos en la industria turística	11
13 Pro reducción de la pérdida y desperdicio de alimentos	Formación y concienciación	11

Origen: Objetivo sostenible ejercicio 2019 Globales Playa Estepona

1 SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

- Seguimos actualizando la seguridad de nuestros clientes según el Reglamento General de Protección de Datos.
- Se ha aumentado la instalación de video vigilancia en la zona de bares, para salvaguardar la seguridad de nuestros clientes y empleados.
- Incorporación de tablets con las recetas y alérgenos de los platos ofertados, para garantizar la seguridad alimentaria de nuestros clientes.
- Incorporación de una empresa externa Geshotels, para que, a través de sus auditorías, nos asegure la calidad total ofertada al cliente.
- Incorporación de una consultora turística para realización de visitas como mystery guest, para garantizar que las medidas correctoras que nos propone, sean incorporadas a la mejora del servicio de nuestro cliente.

2 EMPLEO Y FORMACIÓN

Apostamos por un sistema de promoción interna para premiar a nuestros empleados. En este 2019 se han realizado promociones a nivel de hotel, así como un total de 28 empleados han pasado de eventuales a ser fijos discontinuos. Y ha habido un total de 7 promociones internas.

Se ha creado la plataforma "comparte tu know-how". El Departamento de Operaciones de la compañía ha estado realizando formaciones a los Jefes de Departamento de toda la cadena y cada Director Corporativo ha explicado el Manual de procedimientos de su departamento y ha compartido su know how entre sus colaboradores, los cuales a la vez lo han hecho llegar al resto del personal en los diferentes departamentos de nuestro hotel.

En el 2019 el personal de nuestro hotel participó en los siguientes 12 cursos de formación, cinco más que en el 2018:

- Formaciones de Emergencias y Simulacro de Incendios.
- Formaciones en primeros auxilios.
- Formaciones en upselling y crossselling.
- Formaciones de animación.
- Formaciones de F&B.
- Formaciones de cocina. (APPCC, buenas prácticas e higiene).
- Formaciones de toxiinfecciones.
- Formación con todos los departamentos sobre uso con dosificadores de productos de limpieza
- Formaciones de Restaurante y Bar
- Formaciones Internas a nivel de cadena para todos los jefes de departamento para implantar una marca, una filosofía, un compromiso.
- Formación nuevas tendencias en el buffet del siglo XXI.
- Formación de Grab & Go.

Colaboramos con las Escuelas de Turismo internacionales.

Este año hemos tenido dos becarios de nacionalidad holandesa, en recepción. Han realizado trabajos en la Recepción del hotel, tales como check-in, venta de merchandising y todas las tareas que desarrolla un Ayudante de Recepción.

3 CONSUMO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

- Se realizan registros de todos los consumos energéticos que se generan en nuestro hotel, facilitándonos así la revisión mensual y acciones correctoras en caso de desvío.
- Metodología de apagado y encendido de las luces en nuestro hotel.
- En nuestro hotel, desde el año 2016, hemos ido renovando el 95% de la iluminación tradicional a luz LED, y el 5% de la iluminación restante tenemos como objetivo cambiarla. Realizar auditorías hídricas para determinar los consumos de agua, averiguar deficiencias del sistema y determinar cómo y dónde se puede ahorrar en cada proceso. Además, se tendrá en cuenta la cantidad de agua utilizada en las limpiezas de las instalaciones, en los aseos, las duchas y los lavabos.
- Poner contador en lavandería, para conocer exactamente el consumo que nos reporta dicho departamento.
- Modificar sistema de descarga de duchas y urinarios para conseguir los consumos ideales marcados.

4 DERECHOS HUMANOS Y LABORALES

- Seguimos formando a nuestros empleados en el protocolo de derechos humanos y laborales.
- A través del plan de igualdad creado en **Globales**, se desarrollan políticas que garanticen los principios de igualdad de oportunidades y que permitan un adecuado desarrollo profesional en un entorno de calidad y seguridad en el trabajo

5 DESARROLLO ECONOMICO EN COMUNIDADES LOCALES

- Mantener buen Feedback con el vecindario, interesándonos por posibles molestias que les podamos causar (ruidos).
- Colaborar con organizaciones benéficas donando comida a final de temporada en comedores sociales, ofreciéndoles material que nosotros no vayamos a utilizar como por ejemplo mantas que tenemos y no utilizamos. Y también colaboráramos con diversas asociaciones locales para ayuda contra el cáncer infantil (AVOY) y la fundación DUCHESNE.
- Mantenemos una buena relación con la Asociaciones de Vecinos de la zona, asistiendo y participando en las reuniones y juntas, siendo el **Globales Playa Estepona** un referente y pilar en la Comunidad de Isdabe.
- Estamos contratando, en lo posible, empresas locales, en ámbitos como: socorrismo (AQUATAS), seguridad (MALACA), prevención de plagas (ANTICIMEX), etc...

SOSTENIBILIDAD

ÉTICA

EQUIDAD

INNOVACIÓN

DESARROLLO

DERECHOS



6 RESIDUOS Y VERTIDOS

- Promoción y formación de la separación y reciclaje de basuras, tanto en zonas de clientes como de personal mediante la colocación de puntos de reciclaje con cubos separados, señalados con colores y pictogramas dependiendo del tipo de residuos.
- Nuevos sistemas de limpieza de habitaciones, cocinas y restaurantes. Se han colocado dosificadores de productos de limpieza y se han eliminado el uso de los productos de limpieza que eran dañinos para el medio ambiente. Se ha estandarizado a través de un manual los productos que son más eficientes y menos dañinos para el medio ambiente.
- Seguimos trabajando en la reducción de envases ligeros (botellas, latas) optando por formatos de mayor volumen como los Bag in box.
- Se han eliminado las pajitas de plástico de nuestro hotel.
- Incorporación de vasos de propileno para eliminar vasos de un solo uso.
- Sensibilización de nuestros empleados a través de formaciones y comunicaciones de cómo gestionar correctamente los residuos.
- Se comunica a los clientes nuestra política de gestión de residuos y los animamos a que sigan nuestra política.
- Nuestro equipo de animación realiza talleres de reciclaje con niños. Recycling Art.
- Concienciar a todo el personal de la importancia del reciclaje: cartón, plástico, vidrio.
- Seguimos gestionado los residuos peligrosos a través de compañías autorizadas al efecto.
- Este año se implantado el cristal en nuestro bar terraza, como en el bar principal, reduciendo considerablemente el uso de plástico.
- 60 % de aumento de venta de vaso y jarra térmica de merchandising globy que reduce consumo de plástico.

7 RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Seguimos potenciando la reputación y reconocimiento nacional e internacional de nuestra responsabilidad social corporativa como valor añadido a nuestros colaboradores y clientes., dando a conocer todas nuestras políticas corporativas y las acciones realizadas en la compañía en este sentido.

El Equipo de RSC de **Globales Playa Estepona** sigue trabajando conjuntamente en todas las consultas y sugerencias relacionadas con estos temas y continuamos velando pro el cumplimiento de la legislación aplicable en todos los ámbitos de nuestro hotel.

8 DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

Impulsamos las nuevas tecnologías para diferenciar la experiencia de nuestros clientes y optimizar la operación en los hoteles.

Hemos implantado un conjunto de soluciones creadas in house, diseñadas con el objetivo de eliminar papel y dar un valor añadido a nuestros clientes y colaboradores.

- Toda la gestión de incidencias, averías y planificación de las tareas preventivas de mantenimiento se realizan a través de nuestro programa E hot.
- Todos los registros y manuales del departamento se registran y consultan a través de nuestro programa E hot.
- Trabajamos con la plataforma Voxel y realizamos toda la facturación electrónica, de forma que se elimina todo el papel de la generación de facturas.
- Creación de un portal del empleado donde el colaborador puede consultar su contrato y nóminas, sin necesidad de imprimirlas.
- Implantación de dispositivos electrónicos como tablets en los departamentos de Pisos y Servicio Técnico.

9 SOSTENIBILIDAD EN NUESTROS HOTELES

- Ponemos especial énfasis en el consumo de energía de **Globales Playa Estepona**, es por ello que apostamos por una gestión eficiente que permita la reducción de los diferentes consumos.
- Implantamos métodos tradicionales de riego, porque en Andalucía el agua es un bien escaso y sabemos de una forma ancestral como minimizar el uso de agua.

10 GESTIÓN CENTRALIZADA DE COMPRAS E IMPULSO DEL PROVEEDOR LOCAL

- Seguimos avanzando por un modelo centralizado de compras.
- Seleccionamos a nuestros proveedores en base a criterios transparentes y definidos.
- Apostamos por proveedores locales. El 83% (Un 3% más que el año anterior) es de origen local. En nuestro hotel trabajamos con los siguientes proveedores locales:
- Consideramos proveedores locales aquellos proveedores que son estrictamente locales o que tiene base en Andalucía y por ello tiene contratados a personal local, tributan o minimiza el desplazamiento y emisiones de CO2.
- Tenemos en nuestro buffet un rincón de comida andaluza que ayuda a impulsar la compra y promoción de nuestros productos.

11 RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

- Sensibilización hacia nuestros equipos en esta materia.
- Se ha colaborado con unas huchas solidarias de la Cruz Roja en la causa "Seguridad Alimentaria, la salud, el agua y su saneamiento en África".
- Se ha organizado una limpieza de playas.

12 ÉTICA E INDUSTRIA TURÍSTICA

Compromiso de defender a la infancia y sus derechos en la industria turística y para ello se ha creado un protocolo de actuación y formación en defensa del menor.

Así mismo como parte de **Globales** nos hemos adherido a la red española contra la explotación sexual y promocionamos los derechos de la infancia apoyando a las campañas iniciativas de FAPMI-ECPAT, y nos hemos comprometido a participar en campañas de sensibilización tanto a proveedores como a turistas.

13 ÉTICA E INDUSTRIA TURÍSTICA

En el **Globales Playa Estepona** estamos concienciados con el cuidado de nuestro entorno y el máximo aprovechamiento de nuestros recursos. Es por ello, que con el fin de ahorrar todo aquello que no sea necesario consumir y evitar despilfarros y compras innecesarias, implantamos la presente política dedicada a establecer directrices claras sobre cómo proceder en este sentido:

- Presentación de monodosis de comida para evitar el despilfarro.
- Reposición del buffet según las necesidades de los clientes
- Potenciación de la cocina en vivo.

