



INFORME
Sostenibilidad
2022-2023



Introducción

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

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

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

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



Historia de Cordial Hotels & Resorts

El Grupo Cordial inició su andadura el 1 de enero de 2004 apoyándose en la experiencia y saber hacer de un equipo de profesionales que llevaba más de 30 años en el negocio alojativo, gestionando conocidos y apreciados complejos turísticos en la isla de Gran Canaria (Islas Canarias, España).

Fruto de este impulso empresarial, se aunó la gestión de tres establecimientos extrahoteleros que sumaban 470 unidades alojativas, los Bungalows **Cordial Green Golf**, **Cordial Sandy Golf** y **Cordial Biarritz**.

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

En esta misma zona, **Cordial** inauguró en verano del 2008 el complejo de apartamentos **Cordial Mogán Valle**, que desde su apertura ha contado con una excelente respuesta por parte del mercado y altos índices de ocupación y satisfacción.

Con este desarrollo, se sumaron 790 unidades alojativas en el polo turístico de Puerto de Mogán, en Gran Canaria, enclave privilegiado de la isla que el **Grupo Cordial** ha logrado posicionar como destino turístico de primer nivel en los principales mercados noreuropeos.

Ambos establecimientos fueron gestados desde su proyecto inicial por el **Grupo Cordial**, que concibió para cada uno de ellos una personalidad única con la que diferenciarlos del resto de la oferta



alojativa, lo que ha permitido ocupar un lugar destacado en el mercado turístico mundial.

Más establecimientos se han ido uniendo a la experiencia de gestión de **Cordial**, contando en la actualidad en Mogán con las viviendas vacacionales **Cordial Mogán Solaz**, los apartamentos **Cordial Mogán Paraiso**, las **VV Cordial Muelle Viejo** y los apartamentos **Cordial Magec Taurito**. Y en Playa del Inglés con los apartamentos **Cordial Judoca Beach** y los bungalows **Cordial Macaro Beach**.

En diciembre de 2020 **Cordial Hotels & Resorts** emprendió la aventura de ser otra vez pioneros en un nuevo destino, en esta ocasión en la bahía de Santa Águeda, el Pajar, en el que se ubican las extraordinarias viviendas vacacionales **Cordial Santa Águeda**. En esta misma ubicación, en enero de 2022, Cordial asumió el reto de abordar una actividad de ocio complementario, con la apertura del magnífico e impresionante Perchel Beach Club.

En 2022 se marca un nuevo hito en la expansión de Cordial, esta vez en el archipiélago canario, concretamente en Playa Blanca, Lanzarote, con la apertura del **Hotel Cordial Marina Blanca**.

En **Cordial Hotels & Resorts** no rechazamos ningún reto y, en los últimos años hemos diversificado la actividad a hoteles de ciudad, gestionando en Las Palmas de Gran Canaria los hoteles boutique, categorizados como emblemáticos; **Cordial Malteses**, **Cordial La Peregrina**, **Cordial La Niña de Vegueta** y **Cordial Plaza Mayor de Santa Ana**.

Además de los establecimientos en gestión integral, el Grupo cuenta con una línea de negocio dedicada exclusivamente a la gestión de la comercialización de establecimientos turísticos por cuenta de terceros.



Compromiso con la sostenibilidad

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

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



PROFIT

Inversión continua
en nuestros establecimientos

Ética empresarial

Innovación y mejora continua

Hoteles únicos
con un servicio Cordial

Productividad
y competitividad

Huéspedes fidelizados

Salud financiera

PEOPLE

Excelente clima laboral

Formación Continua
de nuestros equipos

Filantropía corporativa

Política Cordial con todos
nuestros stakeholders

Compromiso
con la igualdad
y la diversidad

VALORES CON EL COMPROMISO

Eficiencia energética

Apoyo a la comunidad

Gestión de residuos

Apoyo a la protección
medioambiental

Compromiso con nuestra
cultura y valores regionales

PLANET



Objetivos con respecto a la sostenibilidad

Optimizamos y controlamos en todo momento nuestros consumos.



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



Informamos a nuestros huéspedes sobre buenas prácticas medioambientales.





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



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



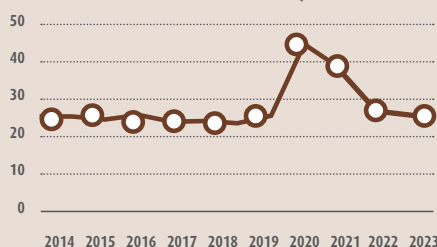
Inversión continua en
nuestros establecimien-
tos e instalaciones en la
tecnología más avanzada
que nos permita la mayor
eficiencia posible.

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

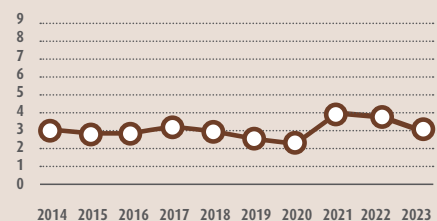
DISMINUYENDO LOS CONSUMOS ENERGÉTICOS

- Renovación de los Bungalows Biarritz y Apartamentos Mogán Valle teniendo en cuenta la sostenibilidad lo cual nos permite mejorar en los consumos energéticos, mejorar en iluminación, aprovechamiento de la luz natural, etc con un gasto de más de 3 millones de euros.
- Se han renovado también nuestras lavanderías y nuestros sistemas de climatización apostando por la tecnología más avanzada y eficiente con un gasto superior a 1,5 millones de euros.
- Actualización de nuestros sistemas de control integral en toda la maquinaria de generación de calor y frío.
- Se ha renovado la iluminación de los jardines del Biarritz y el Hotel Cordial Mogán Playa con tecnología Led como resultado hemos realizado la belleza de nuestros jardines a la vez de disminuir los consumos energéticos. Interruptores de desconexión automática en todas las habitaciones.
- Aprovechamiento de energías renovables como paneles y mantas solares.
- Sistema de refrigeración con gases de nueva generación, menos contaminante y más eficiente en los equipos de frío.
- Calentamiento de agua sanitaria y el agua de las piscinas a través de biomasa y recuperadores de calor.
- Control energético diario mediante contadores energéticos y eléctricos telemáticos.
- Controles tecnológicos y automáticos de apagado y encendido, como por ejemplo sensores de movimiento, temporizadores, fotocélulas, etc.
- Realización constante de estudios y auditorías energéticas.
- Sustitución de todas las calderas de Gas por bombas de calor con una mayor eficiencia y menos contaminante.
- Sistemas eficientes de iluminación controlados por programa informático.

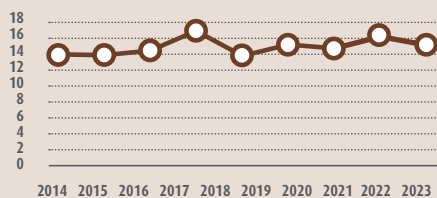
Consumo electricidad Kwh/RN



Consumo gas Kwh/RN



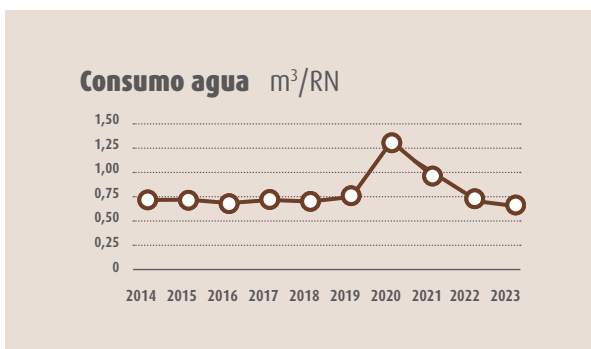
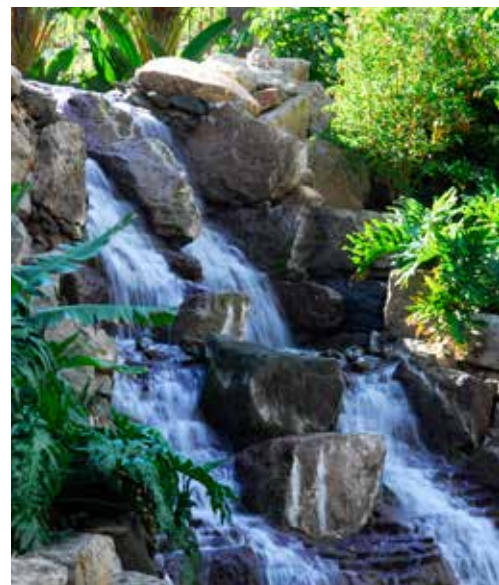
Consumo PELLET Kwh/RN





DISMINUYENDO LOS CONSUMOS DE AGUA

- Renovación y mejora continua de nuestra red de riego.
- Seguimos un proceso de sustitución de todas las bañeras por plato de duchas para un mayor ahorro. Empleando agua proveniente de pozos naturales para el riego de las plantas.
- Controles diarios del consumo de agua de los establecimientos los cuales incluyen instalación de contadores de agua por zonas.
- Reparación inmediata de tuberías, grifos y cisternas de wc.
- Estableciendo controles para la disminución de frecuencia de lavado para la lencería de las habitaciones.
- Instalación de economizadores o perlizadores en todos los grifos de lavabos y duchas de los baños.
- Instalando sistemas de doble descarga en las cisternas / inodoros en nuestros establecimientos.





EN NUESTROS JARDINES

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

GESTIONANDO RESIDUOS Y CONTAMINACIÓN



Primer paso: no comprar basura

- 🌿 Comprando productos poco envasados que generen menos residuos.
- 🌿 Utilizando productos a granel en nuestros buffets, como algunas mermeladas, cereales, yogures, miel, etc.
- 🌿 Generando menos residuos en el baño: se utilizan dosificadores en los baños.
- 🌿 Instalando dispensadores de agua en la zona del personal para reducir la compra de agua embotellada.
- 🌿 Apostamos por mejorar la calidad de las aguas residuales y para ello hemos invertimos en sistemas de ozono y separadores de grasas.
- 🌿 Generando menos residuos plásticos, sustituyendo los vasos, pajitas, envases y paletillas por materiales biodegradables y madera.

Segundo paso: separar y reciclar

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

PROTEGIENDO LA HISTORIA DE CANARIAS Y SUS COSTUMBRES



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





Nuestro entorno, nuestro mundo

- Trabajamos con proveedores en base a criterios de calidad y compromiso ambiental.
- Perteneceemos a la **Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Las Palmas (FEHT)**, a la **Asociación Spa Wellnes Gran Canaria**, a la **Estación Náutica Gran Canaria** y **Asociación Gran Canaria Tri, Bike & Run**.
- Colaboramos con diferentes asociaciones como **Cáritas**, **Reto...** mediante las donaciones de colchones, toallas y mantas.
- Informamos a nuestros huéspedes de qué actividades o eventos culturales y/o religiosos se pueden realizar en los alrededores de nuestros establecimientos.
- Perteneceemos al programa **Hoteles Amigos** de **Unicef**, en el que **Cordial Hotels & Resorts** y sus empleados colaboran económicamente con una aportación de su nómina dirigida a diferentes proyectos de **Unicef** o bien con **Asdownsur** (Asociación de personas con Síndrome de Down).
- Colaboramos ofreciendo patrocinio o diferente apoyo a la lucha contra el cáncer, a personas afectadas por esclerosis múltiple, a diferentes ong's, etc.
- Realización periódica, en colaboración con el **Instituto Canario de Hemodonación y Hemoterapia (ICHH)**, de varias jornadas en la que nuestros empleados han tenido la oportunidad de donar sangre en una unidad móvil ubicada en nuestros establecimientos.



- Apoyo y esponsorización de equipos deportivos de la isla de Gran Canaria: **Unión Deportiva Las Palmas, Club Voleibol Guaguas, CD Arguineguín** o con el **Circuito de la Copa del Mundo de Windsurf 2022**.
- Contamos con **contenedores** en nuestros establecimientos **para el desecho de jeringuillas**, disponibles para nuestros huéspedes con diabetes entre otros.
- Participamos en la Jornada **“Un futuro renovable para Canarias”** impulsada por la **Asociación para el Progreso de la Dirección**.
- Formamos parte del **Comité Organizador del VII Foro Internacional de Turismo Maspalomas Costa Canaria**.
- **Colaboramos y apoyamos a los estudiantes en su formación**, realizando visitas y charlas en nuestros establecimientos.
- Colaboramos con el **Club Rotario de Las Palmas de Gran Canaria** en su proyecto **“Casa Magia”** para apoyar a **familias con menores con cáncer** mediante el **XIX torneo de Golf en el Real Club de Golf de Bandama**.
- Colaboramos con **UNICEF Comité Canarias** en su **XI Trofeo de Golf** en el Cortijo Club de Campo para recaudar fondos a sus **programas de Educación Infantil**.

- Colaboramos con la **Asociación Española Contra el Cáncer** en su **XXII Torneo de Golf de Bandama**.
- Participamos en la donación a la **Fundación Foresta** para la plantación de **2.000 árboles en la finca de Osorio** organizada por la familia **Alonso Rohner**.
- Apostamos por la **mejora continua de la formación de nuestros empleados** en términos de medioambiente con cursos de formación de productos químicos en nuestros establecimientos impartidos por **ECOLAB**.
- Nos unimos al esfuerzo comunitario colaborando con el **Banco de Alimentos** para ayudar a combatir la inseguridad alimentaria y apoyar a quienes más lo necesitan en nuestra comunidad.
- Tenemos el calificativo de **“Empresa solidaria”** al contribuir a través de nuestro Impuesto de Sociedades, en un 0,7% de la cuota íntegra del impuesto a mejorar la sociedad y fortalecerla para hacerla más justa, inclusiva e igualitaria, aportando esa cuantía específicamente a la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030**
- Hemos recibido el **reconocimiento de la ULPGC** por nuestra inestimable colaboración en la formación práctica de los estudiantes de esta Universidad.
- Trabajadores de Cordial participan en la **limpieza de playas y barrancos**.
- Apoyamos la diversidad y la inclusión al ser anfitrión de las **Jornadas sobre Neurodiversidad** en colaboración con el municipio de Mogán, donde profesionales y familias se reunieron para abordar el tema del abordaje de la neurodiversidad en diferentes entornos, incluyendo el educativo y familiar.
- Demostramos nuestro compromiso con la cultura y las tradiciones locales al ofrecer apoyo a las **Fiestas de Veneguera**, proporcionando habitaciones gratuitas a los artistas participantes cada año.
- Nos asociamos con la **Asociación Solidaria “Felices con Narices”** para brindar alegría y esperanza a niños y niñas provenientes de familias en exclusión social, huérfanos, tutelados por el Gobierno de Canarias e incluso pacientes de Oncología Infantil.
- Participamos en el Bingo Benéfico organizado por la **Asociación Gull Lasègue para el Estudio y Tratamiento de la Anorexia y Bulimia**.

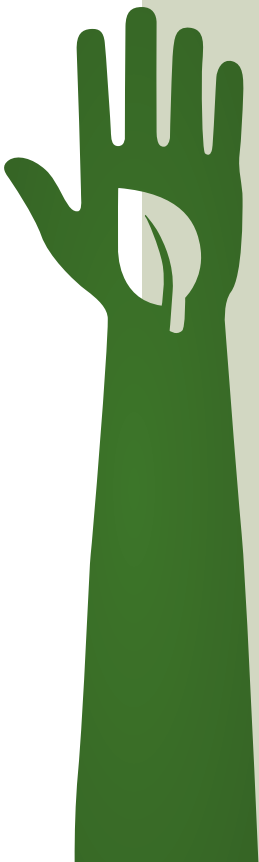


- Colaboramos con la **Asociación de Personas Sordas** de La Provincia de Las Palmas en la celebración del 66 Aniversario de su entidad.
- Participamos en el seminario **“Industria turística y Agenda 2030”** de la Semana Universitaria de Erradicación de la Pobreza.
- Apoyamos la captación de talento local participando en **ferias de empleo**.
- Perchel Beach Club renueva su condición de Patrocinador Oficial de la **Gran Canaria Swim Week By Moda Cálida 202**.
- Patrocinio de la Reina Infantil del **Carnaval de Las Palmas de Gran Canaria**.
- En nuestra línea de colaboración e integración social con nuestros vecinos de comunidad colaboramos con la Comisión de Fiestas organizadora de las **Fiestas de Santa Agueda**, en El Pajar, Arguineguín.



Nuestro equipo humano, nuestra ventaja competitiva

- Formamos a todo nuestro personal en la implantación de un proyecto de recuperación de servicios denominado **"Todo Bien? de todos para todos"**, lo cual significa involucrar a todos nuestros colaboradores en detectar clientes insatisfechos y aprovechar la inteligencia colectiva para mejorar la experiencia de nuestros huéspedes.
- Cumplimos escrupulosamente con **todas** las legislaciones laborales.
- Hacemos un esfuerzo por **motivar y formar a nuestros colaboradores**. En el periodo 2022/2023 hemos invertido en formación 38.000 euros y 2.834 horas, formando a más de 710 trabajadores.
- Nuestra filosofía **"beCordial"**, al ser un valor de empresa, es utilizada en nuestras relaciones con nuestros colaboradores.
- En el proceso de acogida de nuestros nuevos empleados se les entrega un **Manual de Acogida e Información** sobre los principios, valores, código ético y buenas prácticas medioambientales de la cadena **Cordial Hotels & Resorts**.
- Trimestralmente realizamos **encuestas de clima laboral** entre el personal para mejorar en este importante apartado.
- En su apuesta por la **integración laboral de personas con discapacidad**, la empresa mantiene un acuerdo con el centro especial de empleo SERIN-GLOBAL CANARIAS. La facturación anual con estos centros fue en 2023 de 438.180,25 €.
- Hemos creado, y mantenemos activa, nuestra página de Facebook, denominada **"Cordial Hoteles Factor Humano"**.
- Formación y sensibilización permanente de nuestros equipos sobre la gestión de residuos en los establecimientos hoteleros y extrahoteleros, impartida por **Fundación Ataretaco**.
- **Seguridad y Prevención de la Salud**: contamos con un departamento responsable para la seguridad de riesgos laborales en nuestros establecimientos.
- Plan de igualdad: Garantizamos la **igualdad** de trato y oportunidades entre hombres y mujeres en el acceso, la selección, la contratación, la promoción y la formación.
- Fomentamos el uso de los **medios de transporte sostenible** creando puntos de recarga para vehículos eléctricos, estaciones de bicicletas e informando





sostenibilidad@becordial.com

Premios y reconocimientos

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

Holiday Check 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019

Tui Holly 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018

Trip Advisor Traveller's Choice winner 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2020 | 2021 | 2023

Red Star Awards de ITS 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2022 | 2023

Silver Award en la categoría "Hotel General Impression" de TUI NORDIC 2020

Gold Award TUI UK 2014

Primo Award de Neckermann 2011 | 2012 | 2013

Zoover Highly Recommended 2014

Certificate Excellence Sunway 2015

Proven Quality Thomas Cook 2015

Traveller Review Awards Booking.com 2021 | 2022 | 2023 | 2024

Top Hotel Partner Certificate Schauinsland Reisen 2017 | 2022

Premio Responsabilidad Social Corporativa Hotelera CEHAT 2014

Premio Responsabilidad Social Corporativa CaixaBank 2020

Best Service & Silver Customers Choice Awards Apollo 2019 | 2020

GoldCustomers Choice Awards Apollo 2023

Loved by Guest Hotels.com 2018 | 2021

TUI Family Champion & Top Quality 2019

Premio InnoBankia a la Sostenibilidad 2018

Travelife Silver Award de sostenibilidad 2010

Travelife Gold Award de sostenibilidad 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2022 | 2023

Campeón Medioambiental TUI 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020

TUI Global Hotel Award 2022 | 2023

BIOSPHERE Sustainable Lifestyle 2023

Jet2Holidays Quality Award 2017 | 2023

Premio CaixaBank Hotels & Tourism 2024

