



## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (a 30 de Junio 2024)



## 1) MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE GARDEN HOTELS

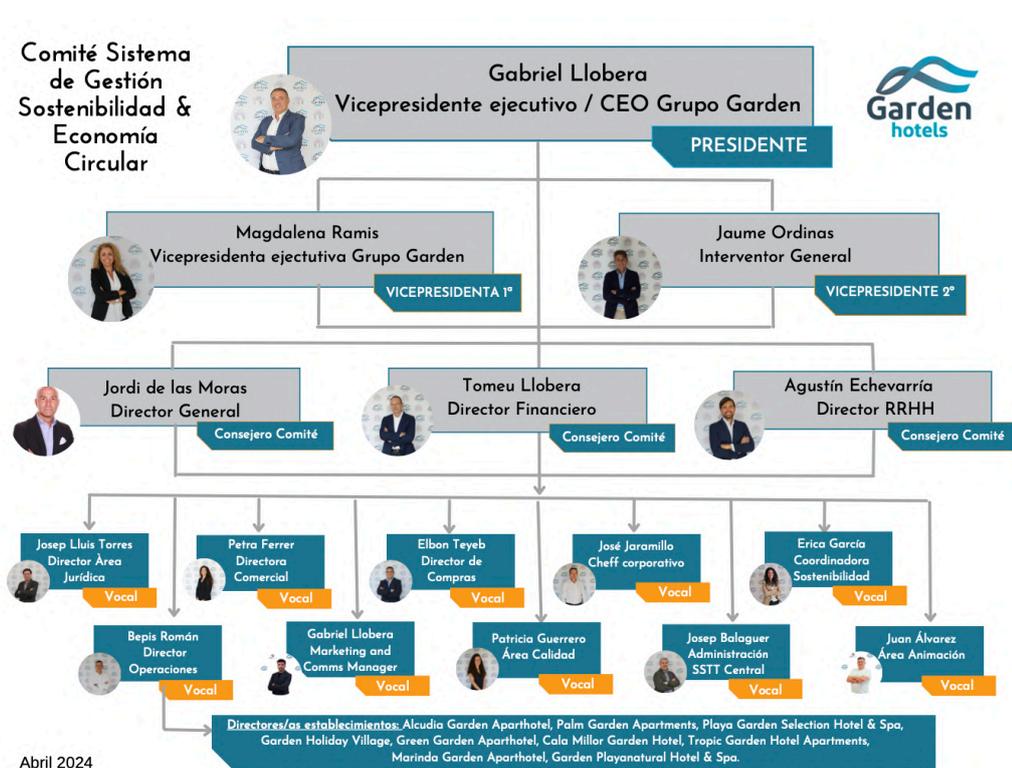
Sant Joan, 19 i 20 marzo 2015

Año 2015.... año de cambios.....Garden Hotels, nuestra empresa, inició su despegue hacía un gran cambio.....empezando por la reforma de nuestras infraestructuras y siguiendo por la apuesta de ser los números uno del mercado.

Entre todo el equipo directivo se definió nuestra misión, visión y valores actuales. El paso siguiente fue darlo a conocer a todo el equipo humano que forma parte de la plantilla. A raíz de ahí se han ido definiendo los pasos y estrategia de la empresa, así como las acciones y objetivos a poner en marcha anualmente.

### 2021: Comité de Gestión de Sostenibilidad y Economía Circular

En 2021 se creó a nivel corporativo el Comité de Gestión de Sostenibilidad y Economía Circular, una vez asumido el compromiso hacia una estrategia de economía circular, que meses después la empresa conseguiría certificar. El Comité a día de hoy está conformado por:



### MISIÓN (QUIÉN SOMOS)

Somos una empresa familiar en constante desarrollo, que gestiona establecimientos hoteleros vacacionales, que ofrecen distintas experiencias con un equipo de profesionales que buscan la máxima calidad para alcanzar la satisfacción total del cliente y la mejor rentabilidad.

### VISIÓN (META)

La dirección y camino de Garden es ser un referente en el sector hotelero basado en nuestros valores y nuestra marca.

Diferenciar nuestros productos, buscar la sostenibilidad del entorno, afianzar nuestro posicionamiento fidelizando a nuestros clientes, con expansión equilibrada y visión de empresa.

### VALORES

**1. Calidad.** Nos comprometemos a mejorar y ofrecer un producto y servicio de calidad en todos nuestros establecimientos. La calidad es fruto de la participación de todos y cada uno de nosotros, brindando excelencia en el servicio ofrecido con extremo cuidado en el pequeño detalle, trato cordial, empatía y sobre todo siempre con una SONRISA.

**2. Hospitalidad y cercanía.** Es prioridad para la empresa que nuestros clientes, empleados y otros grupos de interés se sientan acogidos, escuchados, especiales y atendidos con amabilidad, respeto y profesionalidad.

**3. Compromiso y Confianza.** Desarrollamos y cumplimos con todo aquello que ofrecemos a nuestros clientes y colaboradores. Garantizamos la lealtad a los principios de la empresa, nos sentimos seguros del producto y nuestros colaboradores para proyectarlo al exterior, y hacer así de nuestra marca símbolo de tranquilidad, solidez y seriedad.

**4. Sostenibilidad.** El desarrollo sostenible forma parte de la línea estratégica de la empresa, compatibilizando su desarrollo económico con el compromiso social y respeto por el medio ambiente.

**5. Ilusión.** Amamos y creemos en lo que hacemos, y somos capaces de transmitir nuestra alegría y convicción entre nuestros grupos de interés.

**6. Innovación y tradición.** Analizamos las necesidades del mercado desarrollando propuestas diferenciadas para estar a la vanguardia del sector, siempre manteniendo el valor de nuestras tradiciones y el arraigo a nuestra cultura.

## 2) POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



### POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Garden Hotels, cadena hotelera ubicada en las Islas Baleares y Andalucía, es consciente de la necesidad de desarrollar sus valores éticos y ambientales, y comunicarlos a sus partes interesadas y a la sociedad en general, siempre atentos a nuestra visión como empresa y marca referente, la diferenciación de nuestros productos y la fidelización de nuestros clientes.

Desarrollando nuestras actividades y servicios de acuerdo con el respeto a estos valores, se adopta esta Política de Responsabilidad Social que tiene como objeto el desarrollo sostenible de la empresa, compatibilizando su desarrollo económico con el compromiso social y respeto por el medio ambiente.

Esta política se basa en los siguientes principios:

- Fomentar el desarrollo personal, laboral y social de todos los trabajadores de la empresa, incentivando su formación y muy especialmente la de aquellos que estén desarrollando una labor vinculada directamente con los aspectos ambientales y sociales de su actividad. Valorar la capacitación profesional de todos ellos y de sus dignas condiciones laborales.
- Adoptar todas las medidas oportunas para conocer, cumplir y promover en nuestra área de influencia toda la legislación y normativa vigente en materia de medio ambiente, riesgos laborales e higiénico-sanitarios, aspectos laborales, financieros y derechos humanos.
- Fomentar la comunicación con clientes y otras partes interesadas, buscando la cooperación en la protección del medio ambiente, la economía circular, y el fomento de la cultura y tradiciones de las comunidades locales donde operamos.
- Revertir el desarrollo económico de la empresa en la comunidad, valorando la contratación de personal local y la compra de productos locales. Involucrar asimismo a los proveedores y empresas subcontratadas en la economía circular y la calidad de sus productos.
- Establecer las medidas necesarias para conocer, controlar y mejorar los aspectos ambientales de nuestra actividad. Reducir el consumo de recursos naturales y nuestra huella de carbono aplicando la mejor gestión posible y tecnología disponible. Potenciar la minimización en la generación de residuos alargando la vida útil de los recursos, y en todo caso asegurar la mejor opción de gestión de los residuos.
- Colaborar con la administración, así como con las entidades o colectivos que promuevan una mejor gestión de nuestro entorno y de los beneficios de la sociedad en general.
- Desarrollar cada uno de estos principios de forma acorde a la búsqueda de la máxima satisfacción de nuestros clientes y la mejora continua de nuestros servicios.

Al objeto de asegurar el correcto desarrollo de esta Política, Garden Hotels valorará y reconducirá cualquier desviación de los principios aquí establecidos con la ayuda de las recomendaciones del sistema de gestión ambiental según las normas ISO 14001, del sistema de gestión de sostenibilidad hotelera TRAVELIFE, y la estrategia de Economía Circular de la empresa. El desarrollo de estos valores y nuestro desempeño se publicarán anualmente en nuestra Memoria de Sostenibilidad, siguiendo los principios del GRI Standards y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Los principios de este documento están complementados con los anexos correspondientes en cuanto a Buenas Prácticas Laborales y Derechos Humanos se refiere, Apoyo a la Comunidad Local, Salud y Seguridad, Política Ambiental y Política de Calidad. Estos documentos serán objeto de revisión periódica con el fin de mantenerse actualizados ante cambios en las circunstancias internas y externas de la empresa y acordes a la evolución de la sociedad.

En Inca, a 1 de julio de 2021

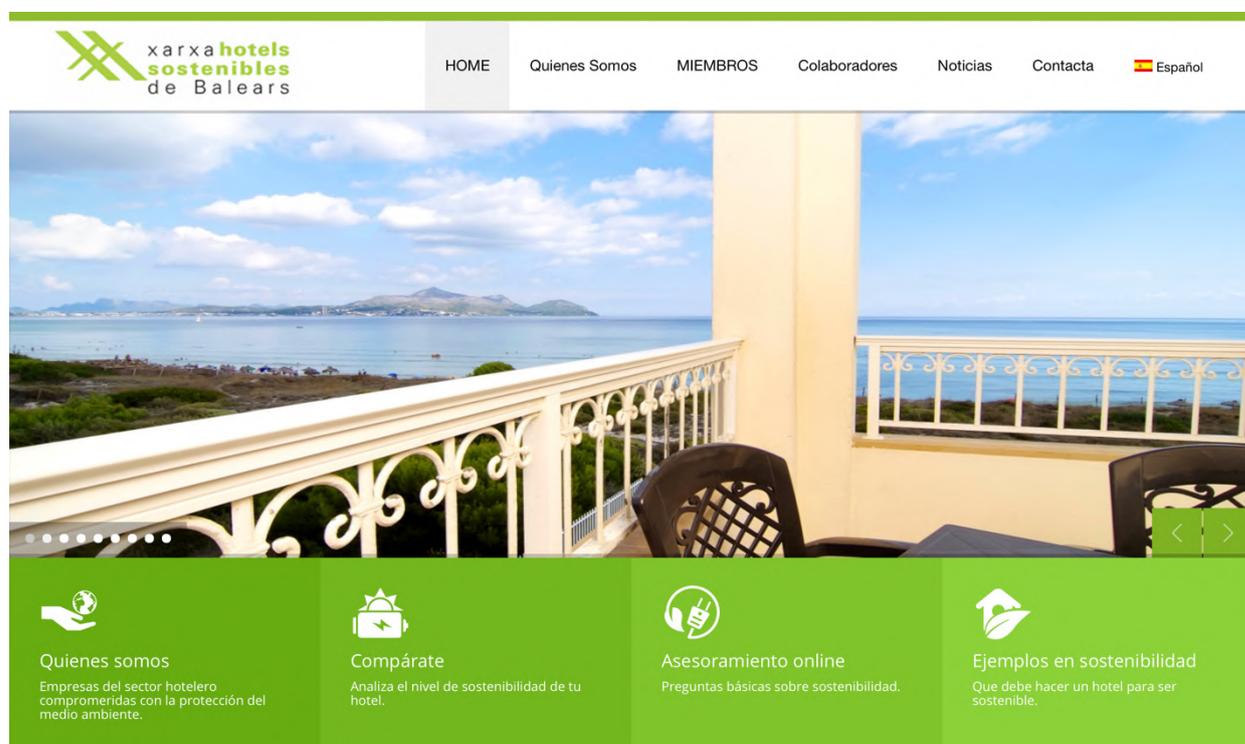


Gabriel Llobera  
Vicepresidente Ejecutivo - CEO  
Grupo Garden

### 3) ACCIONES Y MEJORAS REALIZADAS EN EL DESEMPEÑO DE LA RSC

#### 3.1. Miembros de la XHSB

El Alcudia Garden Aparthotel y los apartamentos Palm Garden son miembros desde el año 2016 de la **Xarxa d' Hotels Sostenibles de Balears**, asociación de hoteles que han apostado todos por un turismo más responsable. Los asociados comparten experiencias, además de sus indicadores ambientales y sociales, de manera que nos podemos comparar con la media del resto de establecimientos, aportando el Alcudia Garden Aparthotel y los apartamentos Palm Garden también sus datos para la media.



#### 3.2 Tapones para una nueva vida

Se recogen los tapones de plástico en todos los departamentos del hotel, en favor de la campaña **“Tapones para una nueva vida”** de la Fundación SEUR, con la que se apoya a proyectos destinados a ayudar a niños con problemas de salud.



PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

Proyecto estrella de Fundación SEUR

Tapones para una nueva vida®, con el que ya hemos conseguido ayudar a **200** niños y niñas a través del reciclaje de los tapones de plástico. Esta iniciativa nos ha permitido entregar **1.377.903€** para ayudar a financiar tratamientos médicos y ortopédicos que no están cubiertos por la seguridad social, o se cubra sólo en parte. Pero esto no es todo porque, gracias a este proyecto y a la ayuda de todos, ya hemos **reciclado 7.875 toneladas** de tapones de plástico, **evitando la emisión de 9.863 toneladas de CO<sup>2</sup>**, principal gas causante del cambio climático.

TAPO-CALCULADORA

AÑO	TAPONES ENTREGADOS			TAPONES RECICLADOS	DISTANCIA EN FILA	CO2 evitado	CO2 equiv. absorbido por bosque en 1 año	O2 equiv. generado por bosque respirado por personas	CO2 equiv. emitido por avión	CO2 equiv. emitido por calefacción de 1 piso	CO2 equiv. emitido por 1 bombilla	
	KG ENTREGADOS	EUROS EQUIV.	TONELADAS (neto)	Nº	(m)	(kg)	(nº árboles)	(nº personas)	(km de vuelo)	(nº vueltas Tierra)	(años calefacción encendida)	(años bombilla encendida)
2021 - 2022	60	12	0,06	30000	2	90	15	0,75	802,17	0,02005425	0,3555	2,919971199



3.3 Campaña Operación Kilo

Se trata de una iniciativa de la FEHM (Federación hotelera de Mallorca) para la recopilación de alimento seco con fecha caducidad de largo plazo en los establecimientos hoteleros para donarlos posteriormente a **ONGs Locales**, que se encargan de su distribución en comedores sociales o directamente a familias necesitadas.



Fotos Operación kilo 2021



Fotos Operación kilo 2023

### 3.4 Convenio de colaboración con la Asociación Sonrisa Médica

La Asociación Sonrisa Médica es una asociación sin ánimo de lucro, pionera en España en el acompañamiento de Payasos de Hospital a pacientes como herramienta terapéutica.



**¡Hazte con el cuento Woogi Nature y colabora con Sonrisa Médica!**  
**Get your Woogi Nature story and collaborate with Sonrisa Médica!**  
**Unterstützen Sie die gemeinnützige Vereinigung "Sonrisa Médica" und besorgen Sie sich die Geschichte "Woogi Nature"!**

**6\*** €

**sonrisa médica**

SONRISA MÉDICA  
 Asociación sin ánimo de lucro pionera en España en el acompañamiento de Payasos de Hospital a pacientes como herramienta terapéutica.  
 A pioneering charitable organisation in Spain which brings Hospital Clowns to visit patients as a therapeutic aid.  
 Non-Profit-Organisation in Spanien mit Vorreiterrolle auf dem Gebiet der Patientenbegleitung durch Krankenhaus-Clowns zur therapeutischen Unterstützung.  
 gardenhotels.com

El recaudado de la venta del cuento Woogi Nature se destina íntegramente a la asociación Sonrisa Médica.  
 El total del coste del cuento Nature story will be donated entirely to the hospital clowning association Sonrisa Médica.  
 1/6 der Erlösbeim aus dem Verkauf der Woogi Nature-Geschichte geht vollständig an Sonrisa Médica.

Garden Hotels colaboró con Sonrisa Médica en 2022 a través del cuento Woogi Nature, ya que parte de la recaudación obtenida fue para la fundación, concretamente 1 € de cada 6 € que valía el cuento.

El Alcudia Garden Aparthotel y los apartamentos Palm Garden colaboraron el último mes de Septiembre 2023 con la creación, promoción y venta del **Cóctel de Narices**, cuya recaudación se destinó íntegramente a la Asociación Sonrisa Médica.



## sonrisamédica

### 3.5 Participación anual en las campañas del Día Mundial del Medio Ambiente

Cada año, el 5 de junio, la Xarxa de Hoteles Sostenibles de Baleares, en colaboración con la FEHM y la ACH, organiza una campaña para difundir el Día Mundial del Medio Ambiente entre los clientes y toda la sociedad balear, con el objetivo de concienciar y celebrar la acción medioambiental.

Cada 5 de junio se conmemora, desde 1973, el **Día Mundial del Medio Ambiente**, que en 2023 celebró su cincuenta aniversario con el foco puesto en uno de los temas más graves a los que nos enfrentamos: **la contaminación por plásticos**.

En un intento por abordar la contaminación plástica, la Comisión Europea adoptó en 2018 una [estrategia dirigida a mejorar la gestión del plástico en la UE](#), en la que plantea que para 2030 todos los envases de plástico sean reciclables, así como que se reduzca el consumo de plásticos de un solo uso y el uso de micro plásticos.



La campaña consistió en exponer la temática del Día y concienciar a los clientes respecto a semejante problema.

En 2021 Naciones Unidas promovía la concienciación por el medio ambiente entre toda la sociedad centrado en la restauración de ecosistemas con el lema “Generación Restauración: Re imagina, recrea, restaura”

Para impulsar la restauración de los ecosistemas en todo el mundo, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) publicó una guía práctica que proporcionaba una introducción a la gama de acciones que podían aplazar y detener la degradación de los ecosistemas y fomentar su recuperación. Diseñada para todas las personas y todas las partes interesadas, la guía describía tres caminos para involucrarse en la restauración de ecosistemas durante el Decenio de las Naciones Unidas.



En 2022, la consigna del día Mundial del Medio Ambiente era “Una sola Tierra”, destacando la necesidad de vivir de forma sostenible, en armonía con la naturaleza, a través de cambios sustanciales impulsados por políticas y elecciones cotidianas que nos guíen hacia estilos de vida más limpios y ecológicos.



### 3.6 Convenio de Colaboración con FACE

Por medio de este convenio de colaboración, el Alcudia Garden Aparthotel y los apartamentos Palm Garden se compromete a elaborar un menú sin gluten con productos aptos para celíacos, lo que aumenta la seguridad para el celíaco. Se ha recibido formación sobre la EC (enfermedad celíaca), la dieta sin gluten y la forma de elaboración, manipulación y presentación de platos sin gluten, y se cuenta con el asesoramiento permanente de FACE para todas aquellas cuestiones que necesiten en este ámbito.



El logotipo de restauración diseñado por FACE, está expuesto en puertas y ventanas visibles para el público, de esta manera, el celíaco puede reconocer sin dificultad que el establecimiento ofrece menú sin gluten.

### 3.7 Campaña Restaurantes contra el hambre

Campaña de **Acción contra el hambre** y la Federación Española (FEHR) por la lucha contra la desnutrición infantil. Todos los años, desde el mes de Septiembre hasta final de temporada, para varios platos de la carta de Snacks en el Bar se dona 1€ por comanda. Se difunde la información a los clientes para su conocimiento, y así poder colaborar con la campaña.



**25 MILLONES DE GRACIAS**  
**HOTEL ALCUDIA GARDEN**  
 POR SER UN RESTAURANTE COMPROMETIDO  
 Y APOYAR LA LUCHA CONTRA LA DESNUTRICIÓN INFANTIL  
 VUESTRA SOLIDARIDAD NOS PERMITE AYUDAR A 25 MILLONES DE PERSONAS AL AÑO



*Olivier Longué*  
 Olivier Longué  
 Director General Fundación Acción contra el Hambre



DEL 15 DE SEPTIEMBRE AL 15 DE NOVIEMBRE  
 FROM 15<sup>th</sup> OF SEPTEMBER UNTIL 15<sup>th</sup> OF NOVEMBER  
 VOM 15. SEPTEMBER BIS 15. NOVEMBER

**PIDE TU PLATO SOLIDARIO**  
 y 1 euro irá destinado a  
 Acción Contra el Hambre:  
 Hamburguesa Experience,  
 espagueti bolognese y ensalada rústica.

**ASK FOR YOUR COLLABORATIVE PLATE**  
 and 1 euro will go to  
 Action against Hunger:  
 Experience burger,  
 spaghetti bolognese and rustic salad.

**UNTERSTÜTZEN**  
 Sie mit 1 Euro pro Bestellung die  
 Aktion gegen den Hunger  
 und bestellen Sie einen  
 Hamburger Experience,  
 Spaghetti Bolognese  
 oder einen Rustikalen Salat.

**TU TRABAJO ES CLAVE EN LA LUCHA CONTRA LA DESNUTRICIÓN INFANTIL.**  
 YOUR COLLABORATION FOR IS CRUCIAL IN THE FIGHT AGAINST CHILDHOOD MALNUTRITION  
 IHRE UNTERSTÜTZUNG IST IM KAMPF GEGEN MANGELERNÄHRUNG VON KINDERN VON GRÖSSTER WICHTIGKEIT

**ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE**  
 Acción Contra el Hambre es una organización humanitaria internacional que lucha contra las causas de la desnutrición infantil.  
 Action against Hunger is an international humanitarian association that fights against the causes of child hunger.  
 Die Aktion gegen den Hunger ist eine gemeinnützige, internationale Organisation, die gegen Ursachen und Auswirkungen des Hungers in der Welt kämpft.



### 3.8. Colaboración con la Asociación Pa i Mel



# ¡MUY INTERESANTE!

## Colaboración con la asociación Pa i Mel

En nuestra continua apuesta por ser una empresa socialmente responsable Garden Hotels colabora desde hace varias temporadas con la asociación Pa i Mel de sa Pobla.

Pa i Mel es una reconocida entidad sin ánimo de lucro creada en 1996 y que interviene dentro del ámbito social para atender a los colectivos más desfavorecidos. Dentro de este marco Pa i Mel ofrece cursos de formación destinados a personas más vulnerables y que requieren de un acompañamiento social.

Por nuestro lado ofrecemos la posibilidad de realizar la parte práctica en el Playa Garden Selection Hotel Spa, nuestro establecimiento ubicado en Playas de Muro, donde los y las usuarias pueden comprobar in situ el trabajo que se realiza en un establecimiento hotelero y el aprendizaje que ello supone.

Con esta, ya son tres las ediciones de este curso y como novedad principal es importante señalar que mientras el perfil en las pasadas ediciones era 100 % femenino y con un rango de edad más elevado, este último curso el perfil ha cambiado, dando la oportunidad a chicos de 17 años interesados en el mundo de la hostelería. Desde la asociación Pa i Mel nos agradecen "la oportunidad de que los diferentes chicos y chicas vivan esta experiencia y la fluida comunicación con el personal del hotel, quienes han facilitado siempre nuestra labor".

Sin duda esta edición ha resultado ser un gran éxito ya que han sido contratadas dos personas de la formación y una tercera está en periodo de prueba. Por todo ello nos queda únicamente agradecer a Pa i Mel la confianza en Garden Hotels y esperamos poder colaborar juntos durante mucho tiempo.

*Departamento de Marketing.*



### 3.9 Colaboración con cooperativas agroalimentarias locales

Con el fin de potenciar y **apoyar la agricultura y ganadería local** el Grupo Garden tiene varios acuerdos con cooperativas locales, mediante las cuales le permite realizar y ofrecer a sus trabajadores y clientes finales varias acciones que ayudan por un lado a ofrecer un producto local, sostenible y de calidad, y por otro lado afianzar la agricultura y ganadería local. Esta labor que realiza Garden no solo contribuye a respetar el medio ambiente, sino que además de dar a conocer a sus clientes el producto local, impulsa y garantiza un futuro a la agricultura local.

Garden Hotels compra semanalmente productos locales a dichas cooperativas y los ofrece en los buffet de sus hoteles y los identifica con la bandera Balear y cartel de Km.0, lo que reconoce delante de sus clientes la garantía de calidad de los productos locales y a la vez promueve la marca “Producto Balear”.

**Garden Hotels ofrece a sus clientes Cordero Ecológico en el Bufet, colaborando con APAEMA (Asociación de Agricultores ecológicos de Mallorca).** El cordero ecológico nace y crece en fincas ecológicas de Mallorca. Se alimenta principalmente de leche materna y pastos. Todos estos alimentos provienen de agricultura ecológica y son libres de pesticidas, adobos químicos y transgénicos. Han crecido en libertad y en todo momento se han respetado las normas que hacen referencia a su bienestar y dignidad. La carne de “me ecológico” es una carne de máxima Calidad, 100% natural y local.



En 2023 se adquirieron en Alcudia y Palm Garden 742,5 kg de cordero ecológico, frente a los 395 kg en 2022, lo que supone un incremento de compra de 88%.



Fruto de esa colaboración, cada sábado potenciamos la cocina autonómica con diversos platós típicos de las islas elaborados varios de ellos con productos locales y ofrecemos al cliente la posibilidad de conocer a través del paladar nuestra cultura gastronómica, las diferentes especialidades de cada isla, así como también damos la oportunidad a través del bodegón temático que nuestros huéspedes conozcan también detalles de nuestra cultura.



### 3.10 Eco Garden Bio Corner

En Garden Hotels y concretamente en el Alcudia Garden tenemos una fuerte apuesta por los alimentos ecológicos, de temporada y de proximidad (km 0). Lo que se conoce mundialmente como la filosofía Slow Food y que se caracteriza por **promover la gastronomía como un placer que debe disfrutarse de manera limpia, justa, sana y que contamine lo menos posible.**

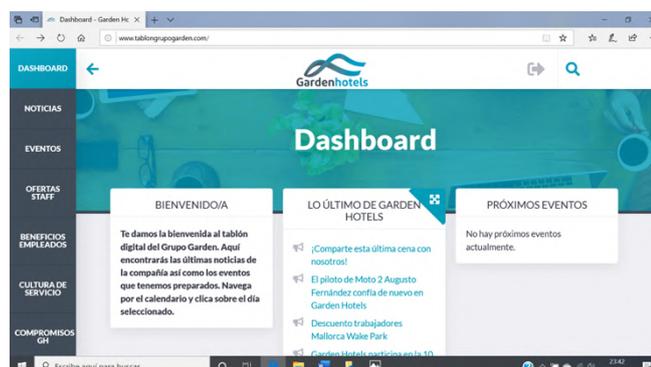


Siguiendo esta filosofía, en este hotel hemos destinado un rincón especial donde solo se ofrecen este tipo de productos, el **Bio Corner**. Lo más destacable es que todos los platos y/o productos que se presentan son **100% ecológicos**, es decir son ingredientes libres de fertilizantes químicos y pesticidas. Además, en el BioCorner, siempre que es posible los productos son de temporada y de proximidad.

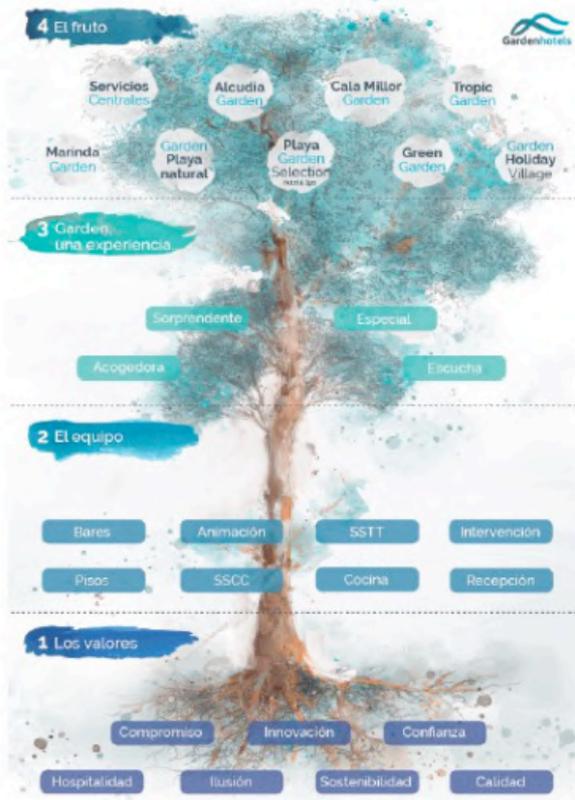
Para darle un plus de exclusividad al BioCorner, los días temáticos de la cadena - el Día Balear, Mexicano y Asiático - también se podrán encontrar diferentes platos y productos ecológicos en este buffet relacionados con la temática en cuestión. En el resto del buffet también se pueden encontrar platos de proximidad, identificados con una etiqueta km 0 que así los señala, destacando y promocionando la marca de “producto balear”.

### 3.11 Tablón Digital Interno- Noticias de la compañía

Tablón digital para el empleado, donde se expone la Cultura de Servicio, y las noticias y eventos organizados o a los que participa la compañía, de forma que el personal pueda estar siempre informado de la contribución de la compañía a la sociedad y el medio ambiente. También se publican los beneficios para empleados, como descuentos en los hoteles y restaurantes de la compañía, u otros descuentos en servicios con los que la empresa pueda tener algún tipo de convenio.



# Cultura de servicio



## Cultivando nuestro jardín

**¿Qué es la Garden Experience?**

Innovación. Diferencia. Vivencias. Experiencias. Emociones. Sentidos. Personas. Clientes. Fans. Proximidad. Familia. Un mundo mejor. Vacaciones inolvidables. Espacio de encuentro. Memorables. Sorpresas. Crecimiento. Aprendizaje. Un lugar al que querer volver.

**¿Que podemos aportar a la Garden Experience?**

- Que todos se sientan en casa.
- Liderazgo. Resolver las necesidades de los clientes. Nuestra experiencia. Conocimiento. Creatividad. Compromiso. Esfuerzo. Colaboración. Disponibilidad. Ilusión. Profesionalidad. Rigor. Excelencia. Dedicación. Alegría. Valores. Sabor.

**El 100% de Garden queremos cultivar esta semilla**

### Comportamientos generales de la Garden Experience

Comportamientos generales que es necesario que todos tengamos pe independientemente de su departamento y perfil.

Estos comportamientos de base, los que se tienen que dar en todo caso y para que el cliente:

- **Aplica nuestra regla PRR: Presentación, Recomendación y Recordo.**
  - **Preséntate** a todos nuestros huéspedes siempre que contactas por primera vez.
  - **Recomienda**, un plato o bebida especial, un lugar que visitar, un local que conocer...
  - **Sorprende Recordando** algún aspecto del cliente, su nombre, su equipo de fútbol, su bebida favorita...
- **Acoge a nuestros huéspedes**, utiliza el contacto visual, la sonrisa, la escucha activa, un lenguaje corporal cercano y educado.
- **Potencia la sonrisa**, aunque el idioma sea una limitación. **¡Todos sonreímos en el mismo idioma!**
- **Mantén una imagen profesional impecable** cuidando tu higiene corporal y la uniformidad.
- **Trata a los huéspedes de forma respetuosa**, utilizaremos palabras como "por favor" y "gracias".
- **Nunca decir que "no"**, "lo preguntaré, haré lo que pueda, lo contactaré..." siempre ofrecer opciones.

### Recepción

Experiencia acogedora	Escuchado	Especial	Sorprendido
<p>Disuade el contacto visual, sonreír e interactuar con amabilidad.</p> <p>• <b>Críasitas</b>, la experiencia sensorial, otros comportamientos agradables, los saludos, evitamos situaciones que provoquen desasosiego.</p> <p>• <b>Mantenemos</b> nuestro espacio de trabajo limpio y ordenado, gestionamos el orden de los clientes cuando hay cola.</p> <p>• <b>Realizamos</b> la despedida de una manera cordal y personal. Si hay niños nos aseguramos de ellos que el mundo.</p>	<p>• <b>Siempre</b> a punto con una pregunta de contacto.</p> <p>• <b>Asesoramos</b> regularmente cuando el cliente habla siempre con una sonrisa.</p> <p>• <b>En caso de</b> incomodidades, molestias... se intenta solucionar el motivo y así poder ofrecer alternativas concretas para solucionar.</p> <p>• <b>Observamos</b> siempre la expresión de satisfacción.</p>	<p>• <b>Solíamos</b> por el nombre siempre que sea posible, en especial a los repiteles, o aquellos clientes con los que se ha interactuado (una incidencia, un cumpleaños, una petición especial...)</p> <p>• <b>Explicamos</b> las actividades del día.</p> <p>• <b>Cuando</b> la habitación no está lista, se le pregunta, se le ofrece la piscina, etc, etc para que ya puedan disfrutar de los servicios.</p> <p>• <b>Después</b> de una petición o incidencia damos feedback al cliente.</p>	<p>• <b>Cuidamos</b> el detalle de bienvenida. Por ejemplo los días que hay festivales en el restaurante se pondrá un detalle asociado con esa temática.</p> <p>• <b>Ofrecer</b> el servicio de desayuno fijo cuando sabemos que se marchan de madrugada el día de salida siempre no lo pedes.</p> <p>• <b>Tu creas</b> la Experiencia Garden, ¿cómo una idea? ¿lo creas y compartes?</p>

### Bares

Experiencia acogedora	Escuchado	Especial	Sorprendido
Tenemos presente el ritual de saludo. Buscamos el contacto visual, sonrisa e interacción con amabilidad.	Conocemos a nuestros clientes. Nos adelantamos a lo que nos van a pedir.	Profesionalmente la receta de cada bebida de la carta es conocida por todos los miembros del equipo de la barra (no importa si el cliente lo pide o no).	Si al final de una barra, podemos traer un detalle para los niños, "regal" un chocolate o un dulce.
Cuidamos la limpieza. Cuando el cliente recibe a un cliente por primera vez, siempre se ofrece un menú y se ofrece para resolver cualquier duda sobre el menú.	Asesoramos regularmente. Cuando el cliente busca siempre con una sonrisa.	Si conocemos al cliente, le saludamos por su nombre y ofrecemos la bebida que acostumbra tomar.	Impulsar en nuestras acciones como la noche temática y el EXPERIENCIA DAY. Animación: reunir al cliente en la barra, compartir platos o cosas.
Cuando el cliente se acerca a la barra, mantenemos la sonrisa y le damos la bienvenida que el cliente merece en el hotel. Le damos su nombre para generar vínculo.	En caso de incomodidades, molestias... se intentará conocer el motivo y así poder ofrecer alternativas o soluciones para solucionarlas.	Durante todo el servicio mantenemos una constante atención a los clientes, con contacto visual y próximo, pero sin abrumar.	Tu eres la Experiencia Garden, ¿Tienes una idea? ¡Se creativo y comparte!
Mantendremos el ritmo de trabajo para que el cliente se sienta cómodo por el día.	Nos aseguramos de pedir feedback a la salida.	Los ofrecerá siempre la ayuda necesaria en cualquier momento o situación.	

### Cocina

Experiencia acogedora	Escuchado	Especial	Sorprendido
"Agradecer" al cliente, de una forma amable y respetuosa reduce la distancia.	Cuando prepares una elaboración para un cliente pide feedback.	Hacer recomendaciones personalizadas, preguntar por sus preferencias.	Showcooking. Muestra al cliente cómo cocinamos, la mesa es protagonista.
Definir la norma, aunque el cliente sea una familia. ¡Toda norma es un estándar!	Asesoramos regularmente cuando el cliente busca siempre con una sonrisa.	Añadirle el toque a los platos de los clientes (punto de la carne, sal, picante... pregunta y responde).	El chef se para de vez en cuando por las mesas. Es un momento para el cliente y la familia para que se sienta parte del equipo, presente para recomendar, mostrar, servir, hacer (actuando como un chef) el contacto con el cliente.
Se practica. Cuando mucho de comunicación con otros compañeros, debe ser correcta y respetuosa (que diga y cómo lo digan).		Trabaja personalmente de los platos, comparte con el cliente y su familia, siempre con una sonrisa.	Tu eres la Experiencia Garden, ¿Tienes una idea? ¡Se creativo y comparte!

### Intervención + SSCC

Experiencia acogedora	Escuchado	Especial	Sorprendido
Cuidamos de salud especial la limpieza, asegurando que los niveles de higiene sean los adecuados en cada momento del día.	Resolvimos cada solicitud recibida por el equipo en el menor tiempo posible, si nos adelantamos en lo necesario.	Conocemos los datos de todos los platos como si fueran del menú.	Nos alegramos y nos damos los agradecimientos por los cumplidos, palabras, comentarios, bromas...
Definiremos el ritmo de trabajo para que el cliente se sienta cómodo por el día.	Indagamos para entender mejor las necesidades de los clientes.	Aprendemos las preferencias de algunos clientes, con una sonrisa amable y escucharlos.	Tu eres la Experiencia Garden, ¿Tienes una idea? ¡Se creativo y comparte!

### Pisos

Experiencia acogedora	Escuchado	Especial	Sorprendido
Buscamos el contacto visual, sonrisa e interacción con amabilidad.	Siempre que podemos, escuchamos y atendemos. Ofreceremos las soluciones al cliente. Si no, consultamos a recepción.	Personalizamos en la medida de lo posible la entrega de la habitación.	Incluimos recomendaciones en la tabla de bienvenida (por ejemplo, la carta de bienvenida un día de bienvenida).
Cuidamos el orden y buen olor en la habitación.	Si no sabemos el idioma del cliente, pedimos ayuda a recepción.		Tu eres la Experiencia Garden, ¿Tienes una idea? ¡Se creativo y comparte!

### Servicio Técnico

Experiencia acogedora	Escuchado	Especial	Sorprendido
Tenemos presente el ritual de saludo. Contacto visual, sonrisa e interacción.	Aunque hay menos contacto con el cliente, también es importante.	Siempre que se pueda, escuchamos y atendemos directamente las solicitudes del cliente. Si no, remitimos a recepción.	Somos rápidos y ágiles en la resolución de incidencias.
Cuando solicitamos un problema del cliente, recordamos al cliente que nos está ayudando y lo felicitamos por ello.	Si no sabemos el idioma del cliente, pedimos ayuda a recepción.		Tu eres la Experiencia Garden, ¿Tienes una idea? ¡Se creativo y comparte!

### Animación

Experiencia acogedora	Escuchado	Especial	Sorprendido
Tenemos presente el ritual de saludo. Contacto visual, sonrisa e interacción.	Proponemos proactivamente a los clientes con la finalidad de hacerlos felices. Cualquier momento para tener una conversación con el cliente.	Fomentamos los momentos especiales. Si sabemos que el cliente tiene una ocasión especial, le ofrecemos un detalle que le gusta ese tipo de actividad.	Preparamos para las acciones especiales de la noche temática y el EXPERIENCIA DAY. Atención especial al cliente que se sienta parte del equipo, presente para recomendar, mostrar, servir, hacer (actuando como un chef) el contacto con el cliente.
Aplicamos nuestro regla PRR: Presentación, Recomendación y Respeto.	Asesoramos regularmente cuando el cliente busca siempre con una sonrisa.	En caso de incomodidades, molestias... se intentará conocer el motivo y así poder ofrecer alternativas o soluciones para solucionarlas.	Tu eres la Experiencia Garden, ¿Tienes una idea? ¡Se creativo y comparte!

### 3.12 Eficiencia hídrica en griferías

Alcudia y Palm Garden apuestan por **sistemas eficientes de regulación de caudal en griferías**. La compañía ha apostado por reguladores de alta gama, que consiguen un caudal de confort para el cliente, sin sobrepasar los 5 litros por minuto en lavabos y 10 litros por minuto en duchas, gracias a su tecnología CFR "Constant Flow Regulator".



En los baños públicos situados en el Hall del hotel se cuenta con griferías con sensor de presencia.

### 3.13 Aprovechamiento de la luz natural, tecnología Led y apuesta por energías más eficientes

El hotel apuesta también por la sustitución progresiva de las luminarias a **tecnología Led**. Hoy en día la sustitución de las antiguas bombillas de bajo consumo o fluorescentes, es una inversión eficiente y sostenible a todos los niveles.



Además, gracias a la sustitución de la planta enfriadora para aire acondicionado con sistemas más eficientes y con recuperación de calor parcial, se trabaja en disminuir notoriamente el consumo de gas natural para la calefacción y agua caliente sanitaria.



### 3.14 Instalación de sistemas de tratamiento para nuestras piscinas más sostenibles

Se ha apostado recientemente en la piscina exterior por el **tratamiento con hipoclorito cálcico**. Los resultados están siendo satisfactorios y se trabaja en reducir el consumo de productos químicos para su tratamiento.

### 3.15 Correcta gestión de residuos

La gestión de residuos es altamente relevante en un hotel, pues las cantidades de residuos que se pueden llegar a generar deben ser correctamente gestionados para tratar de reciclar la fracción máxima. Por ello en Alcudia Garden y Palm Garden, el cliente cuenta de forma accesible con **papeleras bien señalizadas** para cada tipo de residuo que generan en el hotel (envases, papel-cartón, vidrio y residuo banal). El personal de limpieza también colabora con el **reciclaje en habitaciones**. En las zonas de servicios, además el personal separa la fracción orgánica (restos de comida), que posteriormente retira Garden Hotels **para el compostaje en los campos de cultivo de productos ecológicos**.



### 3.16 Vasos reutilizables en zona de piscinas

La utilización de vidrio no está permitida en zonas de piscinas, por ello, el hotel utiliza para esta zona vasos de polipropileno, de forma que son reutilizables, evitando así la gran generación de plásticos. Para facilitar la recogida de estos vasos se han instalado varios muebles en la zona de la piscina, promoviendo así la concienciación del cliente para su **retorno y reutilización**.



Además de ello en el 2022 se empezaron a utilizar tazas y platos para café de melamina, un material reutilizable y de gran resistencia, para que los clientes puedan disfrutar de sus bebidas calientes en las zonas exteriores del hotel.



### 3.17 Eliminación de plásticos de un solo uso

- Sustitución de los amenities de plástico de un sólo uso por dispensadores rellenables



En Garden Hotels damos un paso más en nuestro compromiso por la sostenibilidad con el proyecto **Plástico Cero en los amenities de nuestros establecimientos**. Esta iniciativa consiste en sustituir las tradicionales botellitas de plástico de gel, acondicionador y champú que se ofrecen en las habitaciones por dispensadores de policarbonato reutilizables.

Este proyecto, iniciado en el Playa Garden Selection Hotel & Spa en 2019, fue en parte subvencionado por el Govern de les Illes Balears, y continuó años después en el resto de los establecimientos hoteleros del Grupo Garden. Contando con la implicación de la empresa mallorquina Tot Herba, responsables de la elaboración de los productos eco certificados de champú, acondicionador y gel, los envases son reutilizados tras el proceso de limpieza y desinfección realizado por parte de este proveedor.

De esta manera reducimos considerablemente el uso del plástico durante la estancia de nuestros huéspedes. Se ahorran según nuestros estudios realizados aproximadamente 24.600 botellitas de plástico por temporada en un solo hotel.

o Eliminación de botellas de plástico de un solo uso

Ofertamos a nuestros clientes la botella Garden y puntos de relleno de agua en las instalaciones (dispensadores de agua osmotizada en cada uno de los bloques de apartamentos) con la idea de eliminar el consumo de botellas de plástico. La botella de agua de bienvenida de cliente es de vidrio. Trabajamos continuamente en este tipo de acciones, promoviendo así la concienciación del cliente para su **retorno y reutilización**.



Datos desde inicio 2018 a 30.06.24

Botellas regaladas a nuestros clientes: 455

Botellas extra compradas por nuestros clientes: 661

Botellas entregadas a personal: 421

3.18 Hotel cardio protegido

El Aparthotel Alcudia Garden es un **hotel cardio protegido**, consiguiendo la certificación oficial SEMST (Sociedad Española de Medicina y Seguridad en el Trabajo) que corrobora que poseen desfibrilador en sus instalaciones y personal cualificado y preparado para su manejo en caso de necesidad.



### 3.19 Proyecto de utilización de restos de materia orgánica para compostaje ecológico

Tras la prueba piloto realizada en el año 2017 en el Playa Garden Selección Hotel & Spa, se consolidó en 2019 esta actividad como proyecto pionero de economía circular en las Islas Baleares en el resto de los hoteles de la compañía de la zona norte de Mallorca.

Gracias a la materia orgánica generada en nuestros establecimientos y los restos de poda propios y también procedentes de diferentes alianzas, que actúan como material estructurante, se consigue un compost de alta calidad para la agricultura ecológica de la isla. Este proceso se lleva a cabo con recursos propios de la empresa y con un convenio de colaboración con la Finca “Sa Teulera” para el proceso final del compost.

El objeto principal del proyecto es la realización de una actividad clasificada relacionada con el compostaje en prácticas sostenibles. De esta forma, se pretende reproducir un modelo de compostaje agrícola descentralizado para tratar los residuos orgánicos recogidos selectivamente procedentes de los generadores singulares que son los establecimientos hoteleros de la zona norte de la empresa Cesgarden SL, adaptándolo a las necesidades de los usuarios y características de la zona, asegurando en todo momento todas las garantías ambientales y sanitarias, y que además cree sinergias positivas a nivel social y económico en la zona.

A su vez, este proyecto se enmarca en un proyecto piloto subvencionado por la Conselleria de Medi Ambient, Agricultura i Pesca del Gobierno Balear denominado “*Proyecto de economía circular de compostaje generado de la fracción orgánica de los hoteles para su uso en agricultura ecológica*”. Se pretende desarrollar un modelo referente para otras zonas similares de Baleares y del Estado. De este modo, al tiempo que el proyecto pretende ser un laboratorio para la investigación, formación y divulgación estatal de este modelo de bioeconomía a escala local, se quiere consolidar la actividad ecológica de la explotación agrícola de “*Sa Teulera*”, al garantizarse un suministro de nuevos fertilizantes y/o sustratos orgánicos que permitan mejorar la fertilidad y conservación de su tierra de cultivo, que es la base de su actividad.



### 3.20 Patrocinios y colaboraciones

Algunas de las colaboraciones y/o patrocinios de Garden Hotels, entre otros son:

- Participación en el proyecto CAEB para la Alianza Empresarial contra la Pobreza Extrema con la Fundación Vicente Ferrer (donación para adquisición viviendas en La India para el empoderamiento de la mujer en aldeas de la región de Anantapur).
- Donaciones puntuales para zonas afectadas por catástrofes naturales.
- Patrocinio con el equipo femenino Garden Hotels Mallorca Volley.
- Patrocinio con la triatleta mallorquina Marga Fullana.
- Patrocinio equipo de fútbol de Campanet.
- Colaboración en la carrera ciclista Challenge Fémimas Garden Hotels.



Garden Hotels patrocina la *Marxa Ciclista Familiar* a favor de Aspanob

La primera edición de la Mallorca Cycling Festival llega a Consell los días 4, 5 y 6 de Octubre y desde Garden Hotels patrocinamos la carrera solidaria *Marxa Ciclista Familiar* by Garden Hotels a favor de Aspanob. La carrera se celebrará el sábado 5 de octubre a las 10.00h y todas las inscripciones de esta Marxa Ciclista Familiar irán destinadas a esta noble causa. ¡Apúntate ya!



📍 **Marcha Ciclista Familiar**  
 Garden Hotels a favor de Aspanob  
 📅 **Sábado, 5 de octubre de 2019**  
 🕒 **10.00h**  
 📍 **Ruta: CONSELL - SES ALQUERIES - CONSELL**  
 📍 **ZONA A: Av Francesca Homar, 15, Consell, Islas Baleares, Spain**  
 📧 **Más información e inscripciones:**  
<https://cutt.ly/bwb2Ewr>

No hay límite de edad, si te cansas o haces parche ¡no pasa nada! Te ayudamos para seguir disfrutando.

- Inscripción solidaria a favor de Aspanob ( 5€)
- Incluye avituallamiento y sorpresas para los participantes
- Si eres empleado ¡tenemos un regalo para ti! Una vez apuntado a la Marxa Ciclista Familiar Garden Hotels, envíanos un justificante de ello a este email ([salesmanager@gardenhotels.com](mailto:salesmanager@gardenhotels.com)), y ven a recoger tu camiseta Sporters para el evento.

Departamento de Market



Garden Hotels y Luxcom, patrocinadores oficiales de la Challenge Ciclista Mallorca 2022



¡Vuelve la Challenge! El acontecimiento deportivo más internacional y esperado del año regresa a Mallorca del 26 al 30 de enero y este año Garden Hotels y Luxcom serán los patrocinadores oficiales de la carrera, un hecho que supone un gran honor y un privilegio para nuestra cadena, ya que va en perfecta sintonía con nuestra política deportiva y de sostenibilidad.

Este año la Challenge celebra su edición número 31, y lo hace totalmente consolidada como uno de los grandes referentes del ciclismo profesional y recuperando, además, dos de sus principales señas de identidad. Por un lado recupera el tradicional calendario de invierno, ya que el año pasado tuvo que celebrarse en primavera debido a la pandemia, y por otro lado, después de diez años la Challenge Ciclista Mallorca volverá a contar con cinco trofeos y la participación de los mejores equipos ciclistas del panorama internacional.

Esperamos que tanto corredores, personal de equipos, organización puedan disfrutar de una estancia de lo más agradable y confortable en nuestros establecimientos Alcudia Garden Aparthotel y Playa Garden Selection Hotel & Spa, donde estarán perfectamente instalados y disfrutarán de los servicios e instalaciones especializados para ciclistas.



### 3.21 Aumento de la reutilización o valorización de residuos voluminosos a través de organizaciones sin ánimo de lucro, que además contribuyen a una transición justa hacia la economía circular

El Alcudia Garden Aparthotel y los apartamentos Palm Garden donan, de forma sistemática, los muebles y materiales textiles que ya no utilizan a instituciones públicas y privadas, como a la Fundación Deixalles y su proyecto “Fem que circuli” para que sean utilizados en sus talleres ocupacionales y sean repartidos entre las familias más desfavorecidas de Mallorca.

En 2022:



#### Fem que Circuli. Certificat de Recollida i Gestió del Material Donat

La Fundació Deixalles, amb CIF i domicili social en C/ Son Gibert, 8 A de Palma, certifica:

1. Que l'empresa Cesgarden S.L, amb CIF B07887441, membre del programa d'economia circular Fem que Circuli, ha col·laborat amb la Fundació Deixalles donant el següent material:

Hotel	Data	Article	Unitats (uds)	Pes total (kg)
Alcúdia Garden Aparthotel	27/6/2022	Taula plàstic	26	156,0
	Total 27/6/2022		26	156,0
	18/8/2022	Cadira fusta	5	12,5
		Cadira plàstic	10	5,0
	Total 18/8/2022		15	17,5
Total Alcúdia Garden Aparthotel			41	173,5



#### CERTIFICADO DE DONACIÓN DE BIENES

El Ayuntamiento de Campanet, con CIF P0701200H, situado en C/Mayor, 24, 07310 – Campanet (Mallorca), CERTIFICA que ha recibido por parte de Alcúdia Garden Aparthotel (Cesgarden S.L), con CIF B0788744, y domicilio en Avinguda de la Plaça, 1 – 07400 – Alcúdia (Mallorca), los siguientes objetos a título de donación de bienes materiales:

Fecha	Artículo	Cantidad	Foto (si procede)
12/05/2022	Sillas de terraza de plástico	195 Uds.	

Estos artículos serán reutilizados por parte de esta entidad, alargando así su vida útil y promoviendo la economía circular, para el siguiente fin:

Celebración de fiestas y actos municipales.

Campanet, a 12 de mayo de 2022

Rosa Maria Bestard Pons, batllessa de Campanet

BESTARD PONS ROSA MARIA -  
Firmado digitalmente por BESTARD PONS ROSA MARIA -  
Fecha: 2022.05.12 14:47:02 +02'00'

2. Que la Fundació Deixalles ha gestionat el material donat de la següent forma:

Hotel	Article	Reutilització (uds)	Rebuig (uds)	Reutilització (kg)	Rebuig (kg)
Alcúdia Garden Aparthotel	Taula plàstic	26	0	156,0	0,0
		Total Alcúdia Garden Aparthotel	26	0	156,0

2. Que la Fundació Deixalles ha gestionat el material donat de la següent forma:

Hotel	Article	Reutilització (uds)	Rebuig (uds)	Reutilització (kg)	Rebuig (kg)
Alcúdia Garden Aparthotel	Cadira fusta	5	0	12,5	0,0
	Cadira plàstic	10	0	5,0	0,0
	Taula plàstic	26	0	156,0	0,0
Total Alcúdia Garden Aparthotel		41	0	173,5	0,0

En 2023:

1. Que l'empresa Cesgarden S.L, amb CIF B07887441, membre del programa d'economia circular Fem que Circuli, ha col·laborat amb la Fundació Deixalles donant el següent material:

Hotel	Article	Unitats (uds)	Pes total (kg)
Alcúdia Garden Aparthotel	Caixa forta	26	273,0
Total Alcúdia Garden Aparthotel		26	273,0

2. Que la Fundació Deixalles ha gestionat el material donat de la següent forma:

Hotel	Article	Reutilització (kg)	Rebuig (kg)
Alcúdia Garden Aparthotel	Caixa forta	273,0	0,0
Total Alcúdia Garden Aparthotel		273,0	0,0

### 3.22 Participación en los programas de Responsabilidad Social de CAEB

La red "Empresas comprometidas, empresas con valores" está conformada por todas aquellas que participan o han participado en alguno de los programas de Responsabilidad Social de CAEB.



### 3.23 Colaboración en una campaña para potenciar el uso de productos menstruales reutilizables

Alcudia Garden y Palm Garden Hotels participan en la campaña como primera cadena hotelera en unirse a la iniciativa a través de la difusión de esta información en sus medios digitales de comunicación con los clientes explicando las ventajas y beneficios para las personas y el planeta de sustituir los productos de higiene íntima de un solo uso por los productos reutilizables. Existe un estudio que establece que los productos menstruales desechables y las toallitas húmedas son de los diez principales productos plásticos que se encuentran con más frecuencia en playas y superficies marinas.



### 3.24 Colaboración con la Fundación Joan XXIII

En 2022 y 2023 varios usuarios de la Fundación Joan XXIII junto con sus monitores pudieron disfrutar de una estancia de dos noches en el hotel favoreciendo que las personas con diversidad funcional pudieran disfrutar el tiempo de ocio en un lugar diferente al habitual. La Fundación Joan XXIII es una asociación sin ánimo de lucro constituida en el año 1975. Ofrecen servicios a personas con discapacidad intelectual y a sus familias durante todas las etapas de la vida. Cuentan con más de 265 usuarios y alrededor de 180 trabajadores



### 3.25 Colaboración con el proyecto de UIB “Intervenciones de comportamiento para reducir el consumo de agua en habitaciones de hoteles”

El experimento de campo pionero e innovador que hemos llevado a cabo en cooperación con la UIB para reducir el consumo de agua en habitaciones tuvo lugar en el Alcudia Garden. El proyecto consistió en realizar un experimento de campo para analizar el impacto de diferentes intervenciones en el comportamiento de los clientes con respecto a su consumo de agua durante su estancia. Así pues, 20 habitaciones dobles estándar (sin cocina) del hotel fueron objeto del estudio durante la temporada 2023 por parte de una doctoranda de la UIB. Durante el proyecto se instalaron 40 contadores de agua ultrasónicos de última generación en las habitaciones donde se realizaron tres intervenciones diferentes y un concentrador para facilitar la transmisión de la información a una plataforma web.



### 3.26 Proyecto KITRO

Se trata de una prueba piloto de 3 meses (Marzo - Mayo) realizada en 2023 que nos permitió analizar la viabilidad de la puesta en marcha de una nueva solución tecnológica. La herramienta KITRO desarrollada por una startup suiza en 2017 fue identificada durante nuestro proyecto conjunto con el ITH “Smart Gastro Cycle 4.0 Hotels, IoT for no Food Waste” en el que se realizó un estudio de viabilidad técnica para analizar la aplicación de la Inteligencia Artificial, el Internet de las Cosas y las herramientas digitales disponibles en el mercado para facilitar la creación de una economía circular en la cadena de generación, transformación y distribución de la alimentación en el sector hotelero con el objetivo de minimizar el desperdicio alimenticio maximizando su reutilización. Esta herramienta permite medir de manera totalmente automatizada y digitalizada la cantidad de residuos por categorías de alimentos y platos que generamos en el restaurante buffet una vez finalizado el servicio. De esta manera pretendimos disponer de datos objetivos que nos permitieran tomar decisiones efectivas sobre la generación de desperdicio alimentario en el buffet del hotel para prevenir y reducir residuos, así como conocer mejor la aceptación de los platos por parte de los clientes.



### 3.27 Colaboración en la campaña sensibilización tortugas marinas - COFIB

El "Consorti de Recuperació de la Fauna de les Illes Balears (COFIB)", organismo perteneciente al "Servei de Protecció d'Espècies de la Conselleria de Medi Ambient i Territori de les Illes Balears" organizó el 2022 una campaña de sensibilización ciudadana para posibles casos de nidificación de tortugas marinas en nuestras playas. A causa del cambio climático, la nidificación de ejemplares de tortugas marinas



en verano es cada vez más frecuente en nuestras costas y es importante sensibilizar a la población y turistas a través de un vídeo informativo donde

brevemente se explica cómo actuar en caso de encontrar una tortuga marina, un rastreo de estas o de sus crías, y se diseñó una pegatina con un código QR que conduce a este vídeo. Durante el verano se repartieron pegatinas en lugares visibles (hoteles, playas, clubs náuticos...) con el objetivo de llegar al máximo de personas posible.



En la segunda edición de esta campaña en 2023, se reproduce el video en canales o pantalla de recepción, mostrando el código QR en la aplicación, publicando las imágenes en web etc.

### 3.28 Huerto ecológico

Contamos desde este año con un **huerto ecológico a la vista del cliente**, el cual nos ayuda a la concienciación de nuestros clientes por una alimentación más saludable y de Km 0.

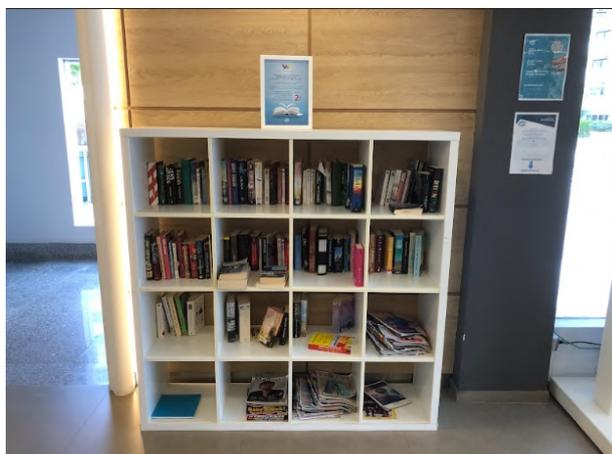


### 3.29 Colaboración Asociación Síndrome de Williams España.



El síndrome de Williams es una de las enfermedades catalogadas como raras. En Alcudia Garden y Palm Garden nos hemos propuesto colaborar con ellos para apoyar la investigación y ayudar a las personas que la padecen.

Para ello ponemos en marcha su campaña LECTURA SOLIDARIA, todo aquel que lo desee puede adquirir un libro de 2ª mano por 2€, todo lo recaudado se envía a la Asociación.



### 3.30 Jornada de limpieza de la playa

Siendo conscientes del gran valor natural del entorno que rodea nuestros establecimientos, la conservación de los ecosistemas y la protección de la biodiversidad es un aspecto fundamental.

Tratamos de garantizar que nuestros clientes entienden la importancia de tener en consideración unas buenas prácticas ambientales que no dañen los valores naturales de estos espacios. Les facilitamos la información que los ayuntamientos ponen a nuestra disposición en diferentes idiomas, ya sea a través de folletos digitales o a través de las webs de los diferentes municipios.

En establecimientos cercanos a playas se organizan de forma periódica jornadas de limpieza de plásticos, que sirven de sensibilización a nuestros clientes, empleados y voluntarios del municipio que se adhieren a estas jornadas.

Alcudia Garden y Palm Garden organizan junto con sus clientes jornadas de limpieza de playa cuyo objetivo no es solo ayudar al medio ambiente pero también crear una conexión positiva entre el hotel, sus huéspedes y la comunidad. En el hall de recepción se muestra el cartel informativo junto con un recipiente llenado de algunos de los residuos recogidos por los participantes de dicha actividad.



# NUESTRO MAR, NUESTRO HOGAR.

**8 JUN - 10hrs**

**Seamos parte del cambio.**

Queremos invitarte a asistir a la inauguración de la nueva actividad de Garden Experience y unirnos en el día Mundial de los Océanos limpiando juntos siete playas de forma simultánea

**Playa de Muro**

Playa Garden Selection Hotel & Spa y Garden Holiday Village

**Playa de Alcudia**

Alcudia Garden Aparthotel

**Cala Agulla**

Green Garden Aparthotel

**Playa de Cala Millor**

Cala Millor Garden

**Playa Es Faralló**

Tropic Garden Aparthotel

**Playa Cala'n Bosch**

Marinda Garden Hotel

**Playa de San Miguel**

Garden Playanatural Hotel & Spa

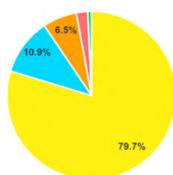
En la actividad desarrollada con nuestros clientes el día 08.06.24, Día Mundial de los Océanos mostramos el [resumen de los datos registrados en la plataforma Marnoba](#) y el enlace para visualizarlo directamente en la misma. La plataforma Marnoba, impulsada por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD) del Gobierno de España, esta enfocada a la caracterización de las basuras marinas en playas y fondos del litoral español y facilita la información necesaria a las administraciones públicas para priorizar acciones tendentes a la prevención y eliminación.

Por tanto cada una de nuestras limpiezas de playa no solo sirve para concienciar a los participantes, sino que también es una colaboración en la identificación de basuras marinas para encontrar soluciones.



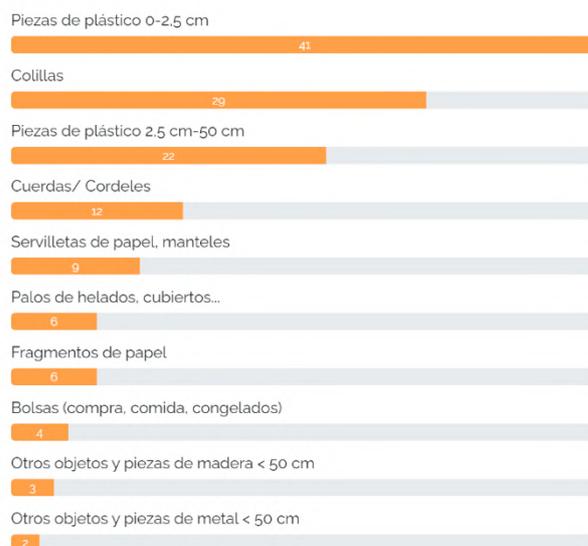
España > Islas Baleares > Illes Balears > Alcúdia > Alcúdia  
 Proyecto : Garden Experience  
 Desde : 2024-06-08

Reparto por categorías



Categorías	Objetos	Porcentaje
Plástico	110	79.7 %
Papel / Cartón	15	10.9 %
Madera (trabajada)	9	6.5 %
Metal	3	2.2 %
Vidrio	1	0.7 %
Residuos Higiénicos	0	0 %
Residuos Médicos	0	0 %
Otros	0	0 %

Top 10



### 3.31 Comunicación de valores ambientales y culturales

Disponemos de una aplicación en castellano, inglés y alemán,

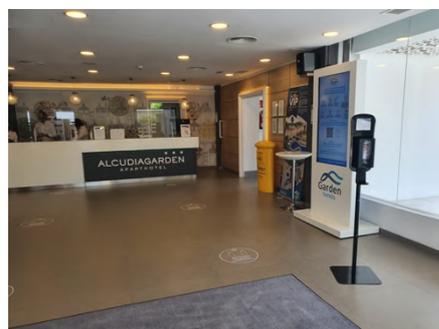
<https://alcudiaapp.gardenhotels.com/es/home>

donde a través de la leyenda “*Obtén información sobre actividades, horarios, nuestro compromiso con la sostenibilidad y ¡mucho más!*” invitamos a que cualquier cliente del establecimiento y persona interesada conozca nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa, y pueda encontrar información sobre todas las acciones para el beneficio social y nuestro comportamiento ambiental.

Esta aplicación está publicitada en varios lugares del establecimiento y el soporte digital del QR está ubicado en un exclusivo soporte de madera en todas las habitaciones.

Trabajamos con diferentes empresas locales de servicios complementarios y especialmente las que nos ofrecen actividades que permiten al turista vivir experiencias diferentes y únicas en entornos espectaculares, a la vez que queremos concienciar a nuestros clientes de la preservación de nuestro entorno a través de la información disponible en el QR. Queremos que el turista conozca nuestros valores y los de Mallorca.

En el Hall de recepción del Aparthotel Alcudia Garden se encuentra también un Tótem con las Políticas de Responsabilidad Social de la empresa, así como información sobre el valor natural de las playas de la zona, rutas y visitas recomendadas, y valores culturales del municipio y sus tradiciones.



También comunicamos todos estos valores ambientales y culturales a través de nuestra web corporativa <https://www.gardenhotels.com>, donde cualquier persona interesada puede encontrar información sobre la Responsabilidad Social Corporativa en Garden Hotels. Igualmente mostramos en nuestra página web, en el apartado de Sostenibilidad, nuestro compromiso con la economía circular.

Nuestros clientes pueden encontrar cartelería informativa en los apartamentos sugiriéndoles un consumo de recursos responsable.



Potenciamos nuestra Programación Feel Exclusive y Woogy Nature en el área de animación, con la inclusión de talleres de Upcycling (rincón textil para Teens), actividades de limpieza de playas y concienciación de micro plásticos.

En Garden Hotels siempre buscamos formas innovadoras de enriquecer la experiencia de nuestros huéspedes, y es por eso por lo que presentamos una de nuestras más recientes y emocionantes actividades: las **Local Gastro Talks**. Esta nueva propuesta forma parte del variado [programa de animación](#) de los hoteles Garden, diseñado para ofrecer momentos únicos y memorables durante la estancia de nuestros clientes. Una invitación a explorar los sabores y secretos de [Mallorca](#).

Comenzamos las novedosas Local Gastro Talks con una pequeña cata donde nuestros clientes degustan productos locales característicos de Mallorca. Con los exquisitos embutidos mallorquines cada bocado es una oportunidad para conectar con la esencia culinaria de la región. Después de la cata, invitamos a nuestros clientes a acompañarnos a un recorrido exclusivo por el interior del hotel. Durante esta visita, descubren todos los rincones y espacios que hacen del Alcudia y Palm Garden un lugar especial, conociendo de primera mano nuestras prácticas sostenibles, los detalles arquitectónicos y decorativos que reflejan la identidad local, y los esfuerzos que realizamos para ofrecer un servicio excepcional.



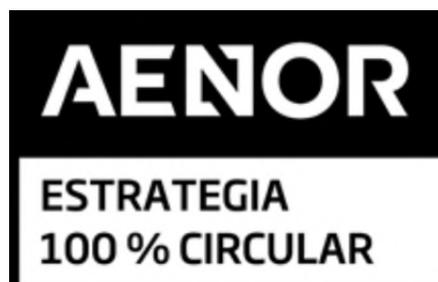
### 3.32 Certificación Estrategia de Economía Circular

Garden Hotels fue pionera en el ámbito de la economía circular, llevando a la práctica determinadas acciones orientadas a cuidar de nuestra tierra y de nuestra gente.

Garden Hotel apuesta por establecer un modelo circular en sus operaciones, además de contribuir a la lucha contra el cambio climático, al desarrollo de la economía local y/o a la revitalización de la agricultura ecológica y de km 0, pretende alcanzar la circularidad de los recursos, la mejora de la calidad ambiental y el desarrollo sostenible del sector turístico.

Tuvo lugar en septiembre de 2021 la auditoría de verificación de la Estrategia de Economía Circular de Garden Hotels según el Modelo de Aenor de estrategias empresariales en materia de Economía Circular. De esta forma Garden Hotels se convertía en la primera empresa hotelera y tercera empresa en España, en obtener esta Distinción.

Se realizan auditorías de seguimiento anuales y de renovación cada tres años.



#### 4) INDICADORES DE DESEMPEÑO

El Alcudia Garden Aparthotel y los apartamentos Palm Garden, siguiendo las pautas de su Política de Responsabilidad Social Corporativa, analiza anualmente las acciones realizadas a nivel de contribución social y los indicadores sociales, siguiendo el GRI Standards (Guía Global Report Initiative) en nuestra herramienta de [indicadoresostenibles.com](http://indicadoresostenibles.com), y enfocados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.



### indicadores sostenibles

Recopile todos sus **indicadores** relacionados con la **Responsabilidad Social Corporativa**, **adaptados al sector al que pertenezca su empresa**.

 **indicadores ambientales**

consumos energéticos, agua, residuos, emisiones, vertidos... Conozca su nivel de **eficiencia energética** y su huella de carbono, y minimice su impacto.

 **indicadores sociales**

prácticas laborales, ética en el trabajo, derechos humanos, formación, ... La **RSC alineada a su estrategia**.

 **indicadores productivos**

Nº de servicios o productos, desempeño, presencia en el mercado, competencia, prácticas de adquisición...

 **indicadores estratégico-económicos**

Analícelos para **enfocar su estrategia** y permitir ratios en el análisis de otros indicadores.

**BENCHMARKING<sup>2</sup>**: La base de datos de [indicadoresostenibles.com](http://indicadoresostenibles.com) le permitirá comparar sus indicadores con su competencia de forma anónima, y con la media de su sector (filtros según características), garantizando la protección de sus datos.

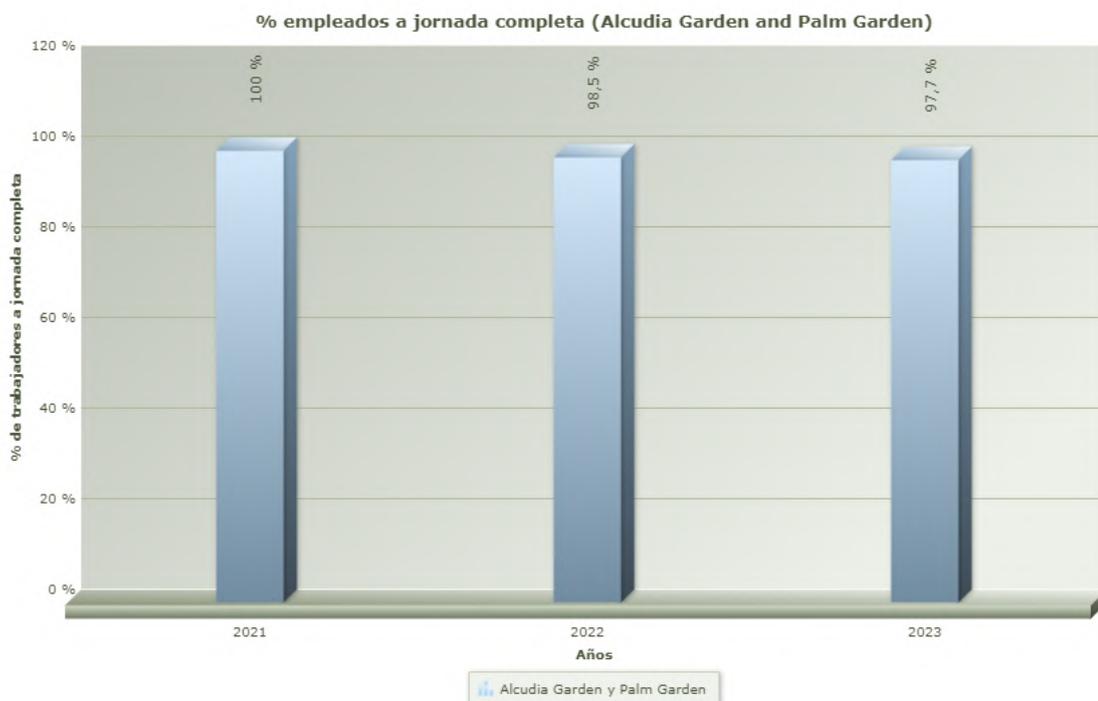
Los indicadores analizados le permitirán conocer su desempeño, **según las diferentes guías o normas internacionales en Responsabilidad Social Corporativa y/o Sostenibilidad**:

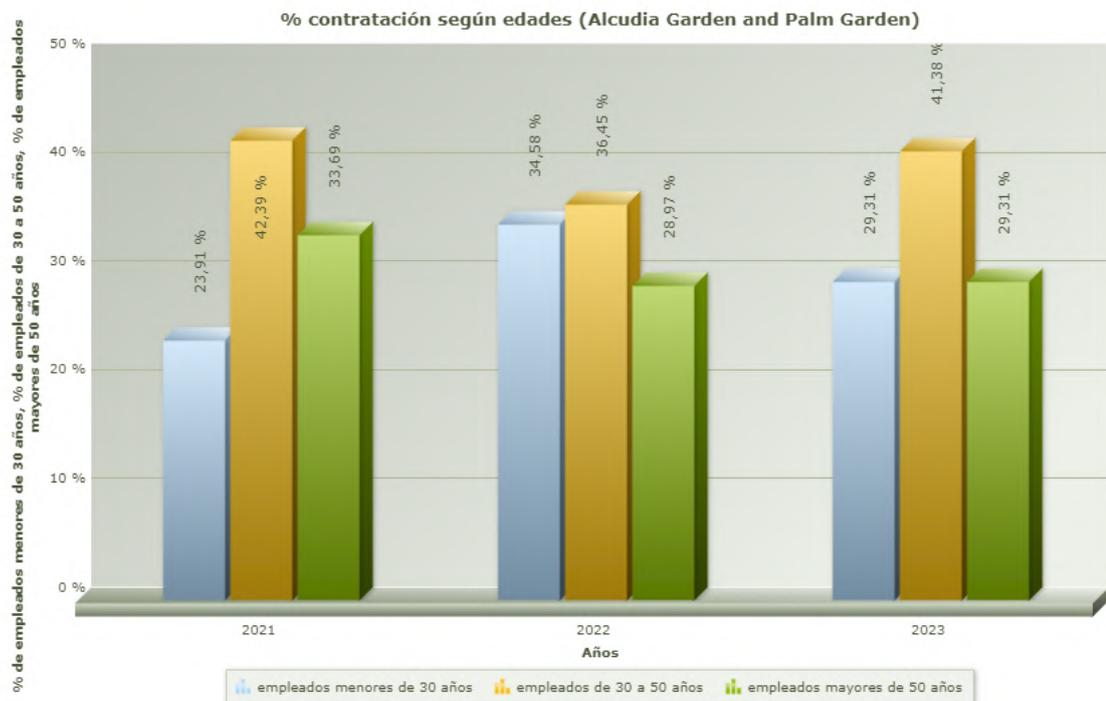
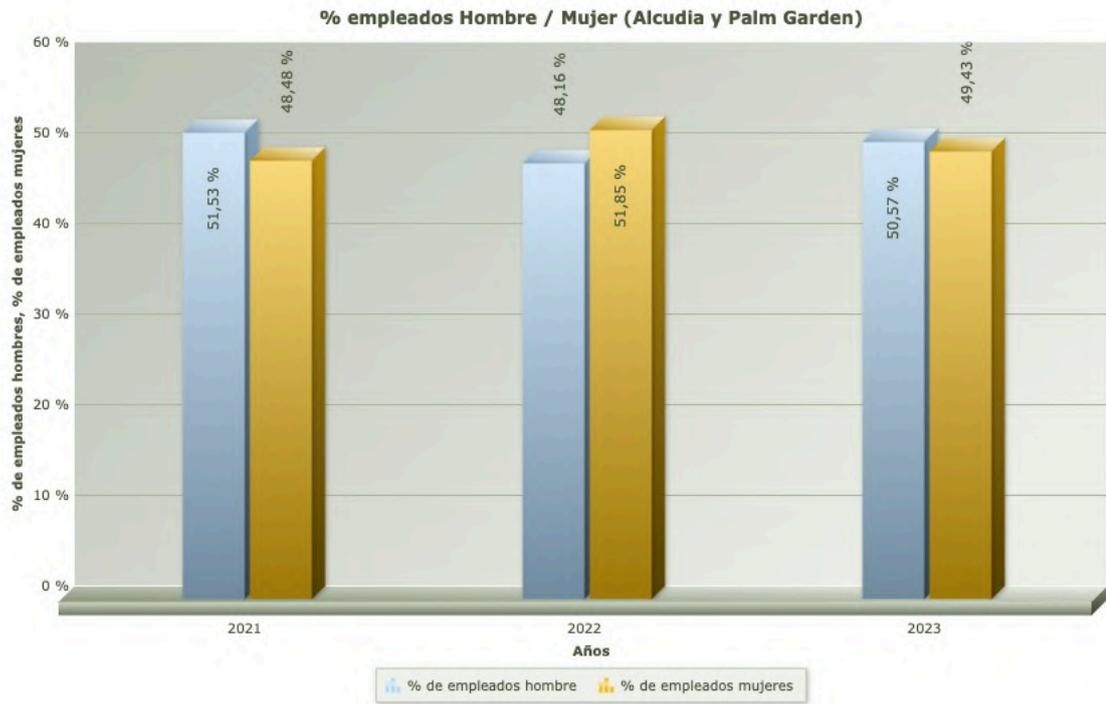


**4.1 Indicadores sociales (presencia en el mercado y laborales)**

Contamos desde 2014 con datos indicadores de nuestro impacto en la sociedad a nivel laboral y presencia en el mercado. Se muestran los indicadores sociales 2021 – 2023. Con esta información se refleja la no discriminación alguna a la hora de contratar personal, tomando siempre como referencia la competencia profesional, habilidades y experiencia, y nunca motivos por cuestión de sexo, edad, religión, etc.

Nuestra política de Derechos humanos y buenas prácticas laborales manifiesta nuestro compromiso de capacitar al personal de la empresa para que conozca y se comporte de acuerdo a prácticas y políticas para la protección de las niñas, niños y adolescentes contra la explotación sexual comercial; y para el adecuado manejo de situaciones de esta naturaleza que se les presenten en el ejercicio de sus labores, fomentando que actúen como agentes preventivos ante esta problemática. Así mismo animamos a nuestros clientes a colaborar comunicando a la Dirección cualquier conducta extraña que pudieran detectar, ya sea de trabajadores o de otros clientes.





#### 4.2 Indicadores de nuestro impacto en la Comunidad local

Según procedimiento de Compras de Garden Hotels se evalúan a los proveedores y empresas subcontratadas con el fin de poder valorar su comportamiento ambiental, conocer si cuentan con algún certificado ambiental o de calidad, y valorar también el beneficio que aporta a la sociedad. Por ello el área de Compras de Garden Hotels realiza un proceso de valoración con el envío cuestionarios a los proveedores más significativos de forma periódica.

Así mismo, analizamos el impacto de nuestras compras de Km.0. Desde 2023 se realiza el desglose de las compras de todas y cada una de las familias de productos. Siguiendo los últimos requisitos legales del Govern de les Illes Balears se dispone del valor de compra de los productos locales 2023 y 2024 (acumulado a 30.06.24).

*Solo se muestra el dato de compra 2024 (acumulado a 30.06.24) ya que en 2024 este indicador ha disminuido debido a las correcciones realizadas para la aplicación del criterio establecido en la interpretación del artículo 102 bis de la ley turística 3/2022.*

2024 acumulado a 30.06.24	Valor total de compras	Valor de compras del producto local	% del valor de compra del producto local
<b>Alimentación</b>	655.803,09 €	63.128,75 €	<b>9,63 %</b>
<b>Bebidas</b>	81.177,08 €	1.506,12 €	<b>1,86 %</b>
<b>TOTAL a 30.06.24</b>	736.980,17 €	64.634,87 €	<b>8,77 %</b>

### 4.3 Indicadores ambientales

Con la información que se ofrece en los siguientes apartados se refleja el compromiso en Alcudia y Palm Garden para la optimización de los recursos, el fomento de la economía circular, la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, y la protección de la biodiversidad.

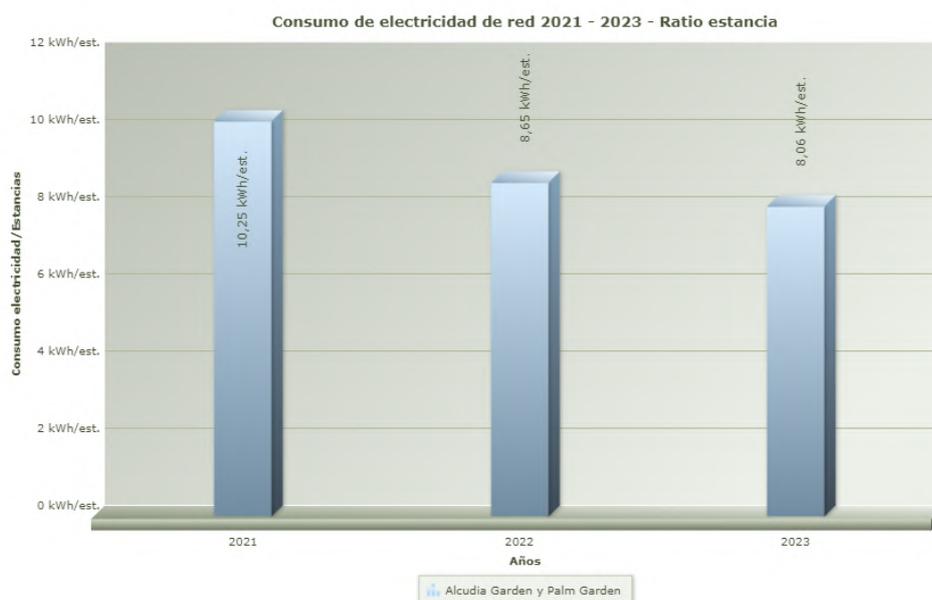
Desde el 2014 la Dirección lleva un seguimiento exhaustivo de los consumos energéticos y de agua del establecimiento. Se toman lecturas diarias de electricidad, gas natural, agua total de red, agua de riego, agua de piscinas, y agua de osmosis, a través del software de gestión Gladtolink.

En cuanto a la generación de residuos, contamos con distintos registros de control de residuos generados por fracción, para poder analizar el grado de compromiso con la segregación de residuos en nuestro establecimiento.

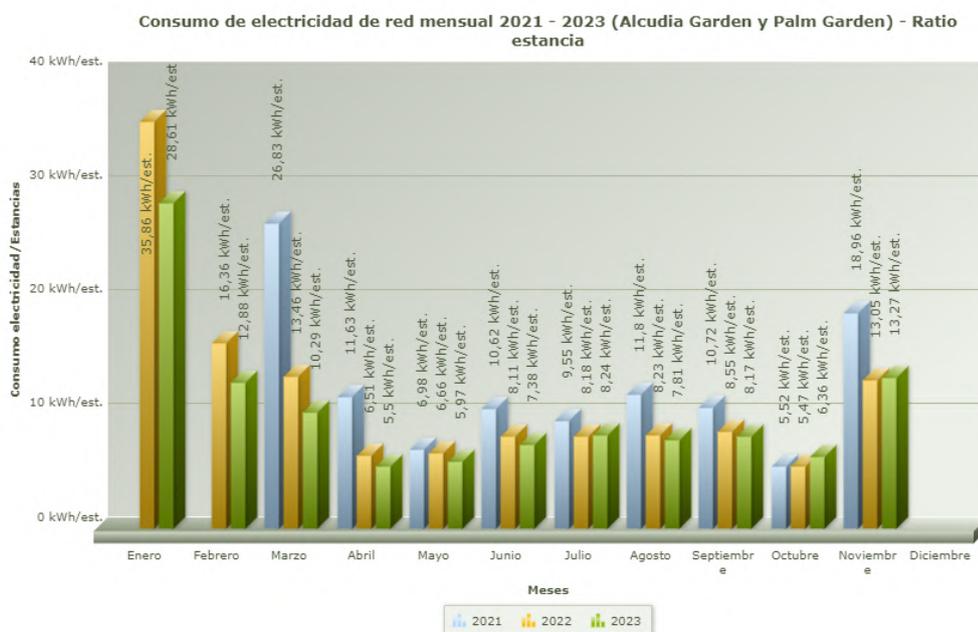
Se presentan los datos obtenidos 2021 - 2023, gracias a su análisis con la herramienta [www.indicadoressostenibles.com](http://www.indicadoressostenibles.com)

Las estancias en el Alcudia Garden Aparthotel en 2023 fueron un 5,5% superiores a las del 2022 y un 67,1% superiores respecto a las de 2021. Las estancias en los apartamentos Palm Garden en 2023 fueron un 3,7% superiores a las del 2022 y un 99% superiores respecto a las de 2021. El hotel abrió en 2021 más tarde de lo habitual debido todavía a la pandemia Covid19, por lo que la comparativa de los indicadores ambientales es del 2023 y 2022.

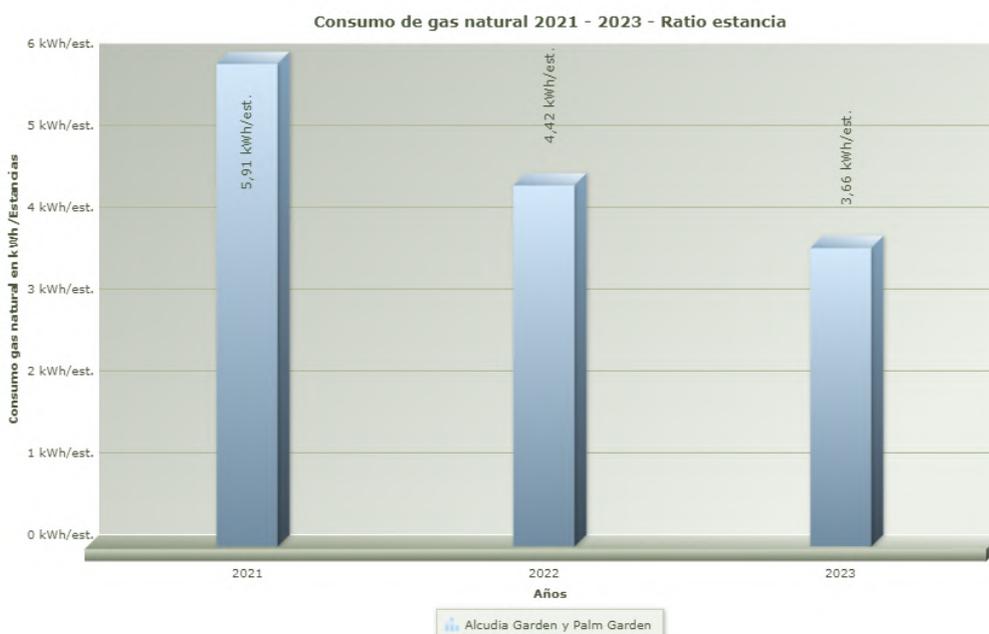
#### Consumo de electricidad



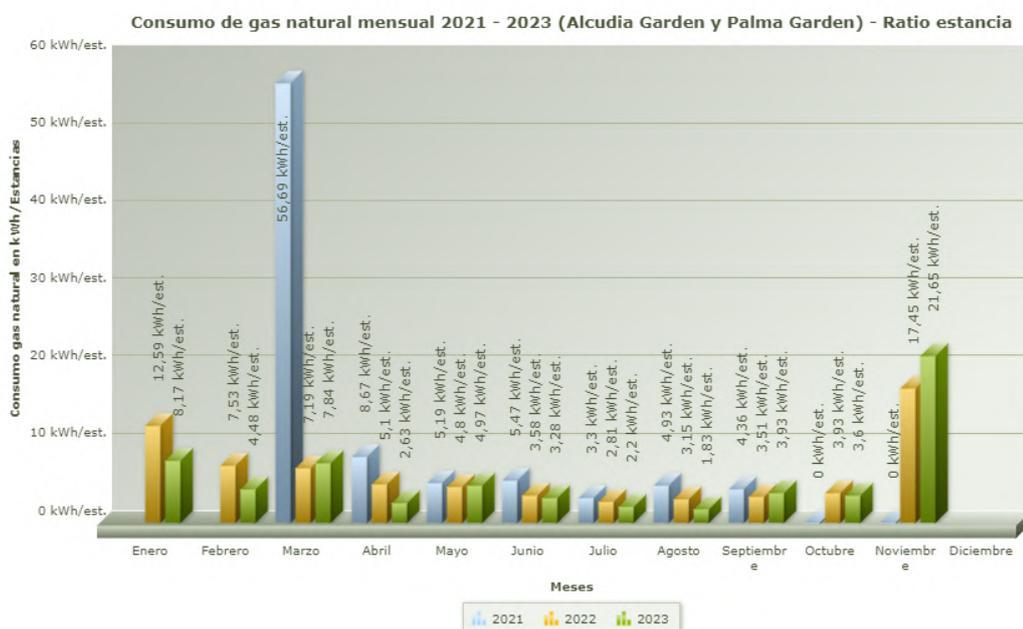
El consumo de electricidad ratio estancia (Alcudia y Palm Garden) fue, a cierre de la temporada 2023, un 6,8% inferior al del 2022 debido a las mejoras en eficiencia energética llevadas a cabo en los últimos años.



### Consumo de gas natural

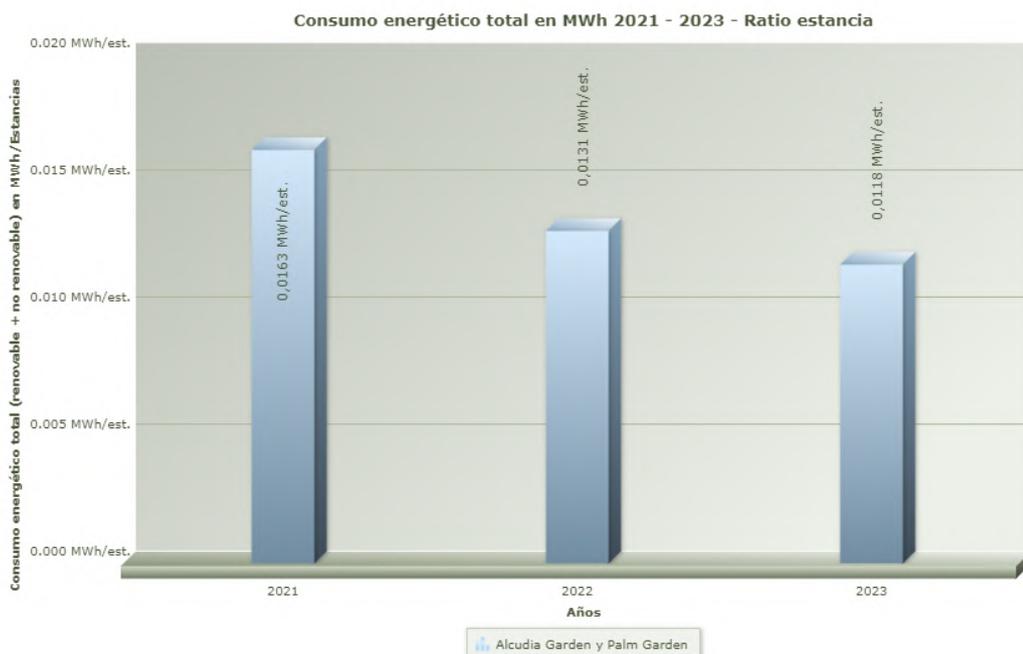


El consumo de gas natural ratio estancia (Alcudia y Palm Garden) en 2023 fue un 17.2% inferior al del 2022 debido a las mejoras en eficiencia energética llevadas a cabo en los últimos años.

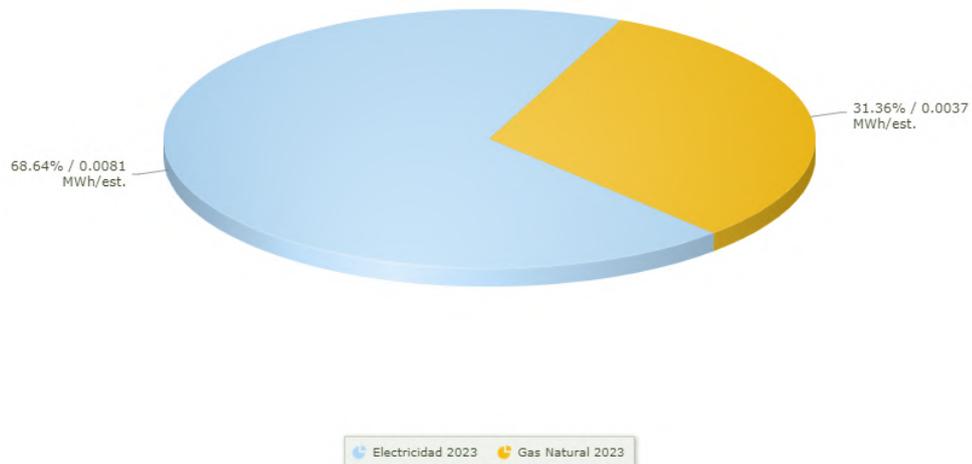


Consumo energético total (Alcudia Garden y Palm Garden) en MWh

Transformando toda la energía consumida de estos tres últimos años (electricidad y gas natural) en el Alcudia Garden Aparthotel y en los apartamentos Palm Garden a MWh, el consumo energético del 2023 en ratio estancia fue un 9,9% inferior al del 2022, debido a los consumos energéticos explicados anteriormente.



% Consumo energético según fuentes de energía 2023 (Alcudia Garden y Palm Garden) - Ratio estancia



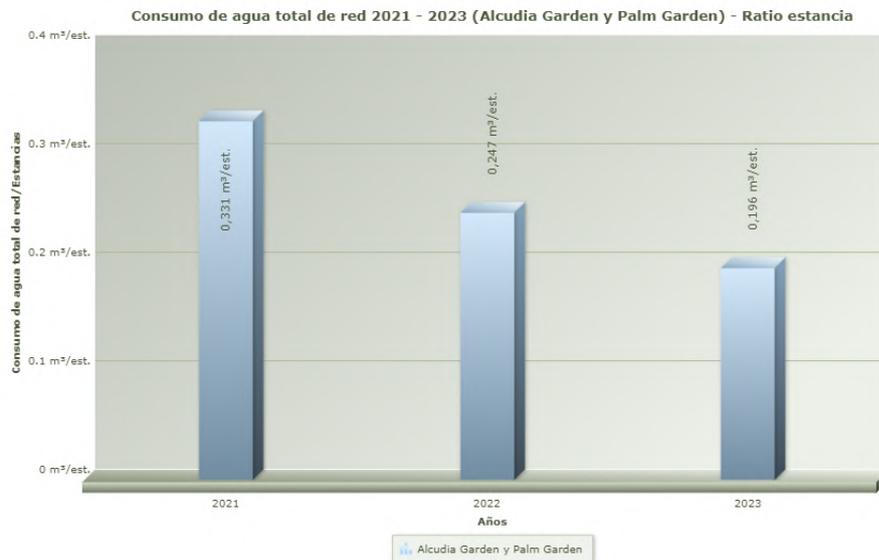
### Emisiones a la atmósfera

También analizamos las Emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera procedentes de nuestros consumos energéticos directos.



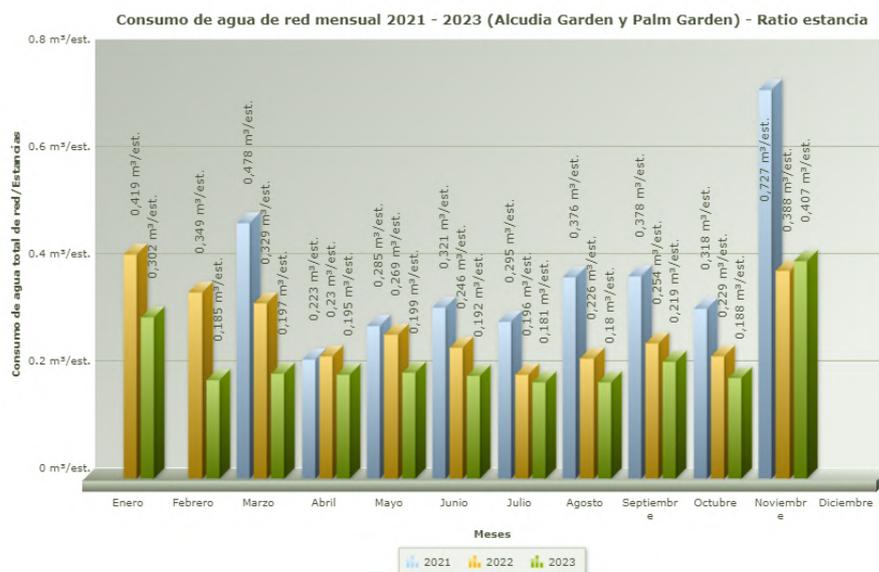
Nota: Empezamos a analizar las materias primas (alimentos de altas emisiones) para ir obteniendo información de las emisiones Alcance 3.

Consumo de agua



El Alcudia Garden y Palm Garden registra sus consumos hídricos diariamente e introduce las lecturas en el software Gladtolink.

El consumo de agua total ratio estancia en 2023 fue aproximadamente un 20,6 % inferior al 2022 debido a las mejoras hídricas desarrolladas en los últimos años.

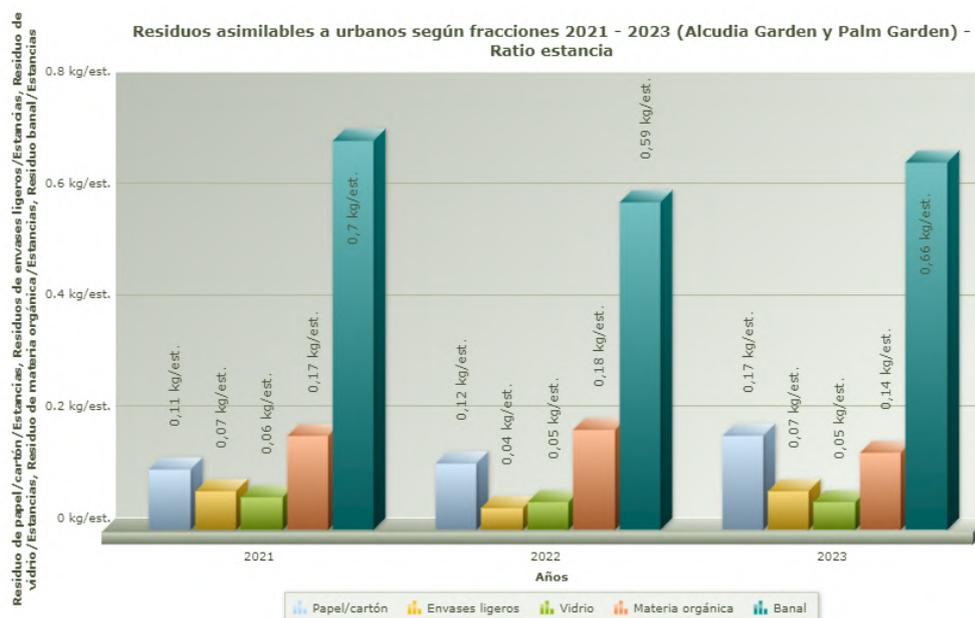


Generación de residuos

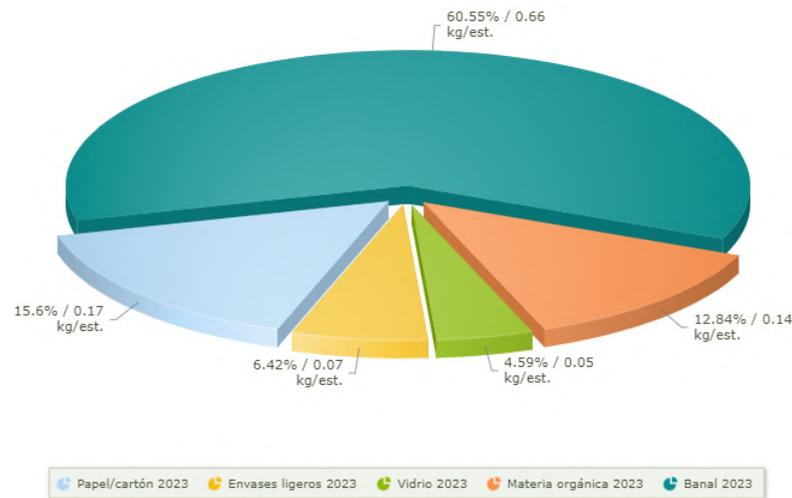
Se realiza segregación de residuos en cada uno de los departamentos, y también por parte de los clientes, contando con papeleras de recogida selectiva por el establecimiento. Se utilizan también bolsas amarillas en los carros del personal de pisos para facilitar al cliente el reciclaje desde la propia habitación. En cuanto a la generación de residuos, contamos con distintos registros de control de residuos generados por fracción, para poder analizar el grado de compromiso con la segregación de residuos en nuestro establecimiento.

En 2020 el Alcudia Garden Aparthotel entró en el proyecto interno corporativo de Garden Hotels “Proyecto de economía circular de compostaje generado de la fracción orgánica de los hoteles para su uso en agricultura ecológica”, donde la propia compañía, mediante sus recursos propios, recoge todo el residuo orgánico que se genera en el Alcudia Garden Aparthotel. Por ello, desde 2020, se contempla también la recogida del residuo orgánico.

Con todo ello, se muestran las cantidades recogidas durante el periodo 2021 – 2023.

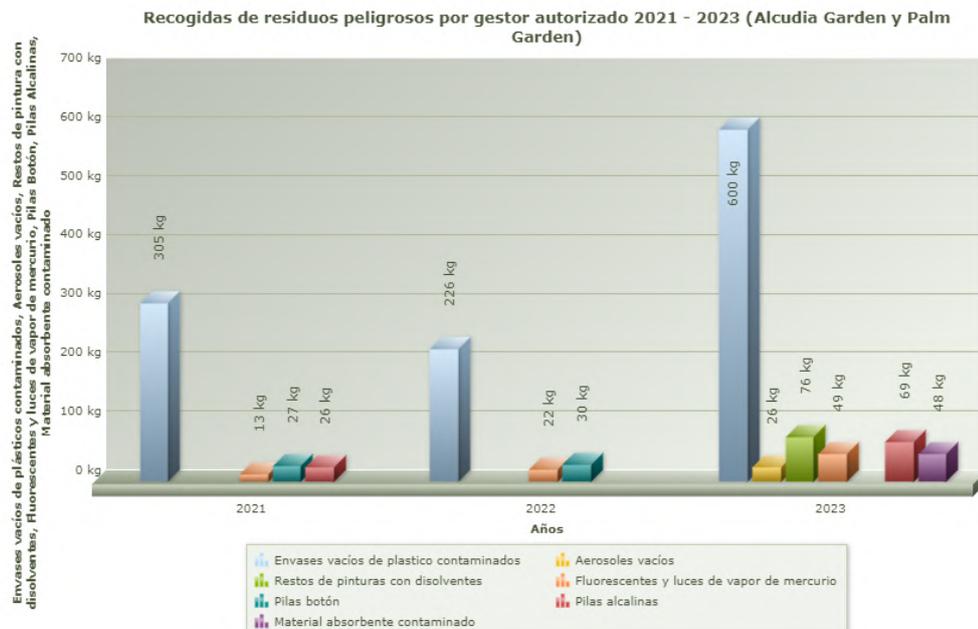


% Generación de residuos asimilables a urbanos según fracciones 2023 (Alcudia Garden y Palm Garden) - Ratio estancia



Según se observa en esta última gráfica, el porcentaje de reciclaje en el 2023 fue de un 39,4%.

Se dispone de una zona habilitada donde están ubicados los bidones y la saca de recogida de residuos peligrosos. Se firmó contrato con gestor autorizado para la recogida y gestión de ellos.



En el 2021-2023 se recogieron, mediante gestor autorizado, otros tipos de residuos, de los cuales algunos fueron valorizados:



### Consumo de productos químicos

Los productos químicos utilizados se dividen básicamente en:

- Productos de limpieza del departamento de pisos

Se realizan periódicas evaluaciones de los proveedores de estos productos considerados un aspecto ambiental significativo. Los productos de limpieza son en la medida de lo posible biodegradables, y en todo caso se estudia la utilización de productos lo menos perjudiciales para el medio ambiente y la salud humana.

- Productos de limpieza para bar, comedor y cocina

Son los productos utilizados para la limpieza y desinfección de las zonas de servicio de comedor, bar y cocina, así como los utilizados para los trenes de lavado, lavavajillas y limpieza manual de utensilios.

- Productos para mantenimiento de piscinas

Para el mantenimiento y tratamiento de las piscinas, los productos utilizados son PH y Bromo para la interior e hipoclorito cálcico en la exterior. Los sistemas de tratamiento están correctamente parametrizados con la dosificación pertinente, la cual se revisa de forma periódica.

- Productos de jardinería

Los productos utilizados mayormente para el mantenimiento del jardín son siempre naturales. En caso de necesidad puntual de tratamientos con productos fitosanitarios, el jardinero cuenta con el carné correspondiente y mantiene los productos siempre cerrados bajo llave.

El consumo total de productos químicos en todos los departamentos durante los años 2021 – 2023 fue el siguiente:

	KG	KG	KG
	2021	2022	2023
<b>TOTAL</b>	<b>12.989,34</b>	<b>18.981,13</b>	<b>23.541,49</b>
<b>RATIO POR ESTANCIA</b>	<b>0,096</b>	<b>0,086</b>	<b>0,103</b>
<b>RATIO POR TRABAJADOR</b>	<b>126,11</b>	<b>153,07</b>	<b>131,52</b>

¡Ayúdanos en nuestro compromiso con la sostenibilidad!

Comparte con nosotros tus ideas sostenibles