

NACHHALTIGKEITSBERICHT 2020

MIRADOR MASPALOMAS BY DUNAS



Oktober 2021

INDEX

1. Vorstellung der Grupo Dunas	3
1.1 Geschichte	3
1.2 Unternehmenskultur	3
1.3 Politik	3
2. Beschreibung des Mirador Maspalomas by Dunas	4
3. Ziele und erreichte verbesserungen	5
4. Humanressourcen	5
5. Einrichtungen und ausrüstung	6
6. Umwelt	6
6.1 Identifizierung und bewertung von umweltaspekten	6
6.2 Umweltkontrolle	7
6.2.1 Gute umweltpraktiken	7
6.2.2 Kontrolle des produktverbrauchs	7
6.2.3 Kontrolle des ressourcenverbrauchs	8
6.2.4 Kontrolle von luftemissionen	10
6.2.5 Kontrolle von energieemissionen	11
6.2.6 Kontrolle der abfallerzeugung	11
6.2.7 Kontrolle von wassereinleitungen	12
6.2.8 Kontrolle von entladungen auf den boden	13
6.2.9 Kontrolle der raumnutzung	13
6.2.10 Notfallmanagement	13
7. Umweltbewusstsein der gäste	13
8. Soziale verantwortung	13
9. Audits	14
10. Ziele und geplante verbesserungen für das laufende jahr	15

1. VORSTELLUNG DER GRUPO DUNAS

1.1 Geschichte

DUNAS HOTELS & RESORTS ist eine Hotelgesellschaft, die dem Traum des kanarischen Geschäftsmannes Don Ángel Luis Tadeo Tejera entspricht, der seine berufliche Laufbahn mit der Arbeit für andere Unternehmen im Süden Gran Canarias begann. Mit der Zeit gelang es ihm, die Delphin-Marke an die Spitze der kanarischen Tourismusindustrie zu bringen. Seiner Zeit voraus und mit einem originellen Konzept des bis dahin auf den Inseln vorhandenen Unterkunftsmodells eröffnete er 1989 zwei der prestigeträchtigsten Hotelkomplexe der Insel, die damaligen Villen Maspalomas und Dunas Maspalomas, ein getreues Spiegelbild der Bauphilosophie mit horizontalen Strukturen, die auch heute noch einen Bezugspunkt in diesem Sektor darstellen.

Nach einer mehr als dreißigjährigen Erfolgsgeschichte wick das Erbe einer Rückbesinnung auf unser Wesen. Es wurde eine neue Kultur definiert, die zum Ausdruck bringt, was wir sind, was wir tun wollen und wie wir es tun. Wir arbeiten mit Kopf und Herz, blicken mit Ehrgeiz in die Zukunft, um uns zu verbessern, ohne unsere Wurzeln jemals zu vergessen. Wir wollen eine positive Wirkung auf alle Zuhörer, mit denen wir interagieren, erzeugen.

Im Laufe seiner Geschichte hat sich **DUNAS HOTELS & RESORTS** auf den Urlaubstourismus für Gäste europäischer Herkunft konzentriert, hat aber auch dem lokalen Tourismus einen wichtigen Platz eingeräumt, wo die **Delphin-Marke** für die Qualität seiner Einrichtungen und Dienstleistungen bekannt ist. Gegenwärtig verfügt DUNAS HOTELS & RESORTS über 4 Einrichtungen mit drei und vier Sternen, die insgesamt über 3.000 Betten verfügen, die sich alle auf die schönsten Orte im Süden von Gran Canaria verteilen.

1.2 Unternehmenskultur

Wir wollen aufgrund unserer guten Arbeit die Referenz-Hotelkette auf den Kanarischen Inseln sein, die immer das Beste von uns in einer familiären, engen und fröhlichen Atmosphäre bietet und zukunftsorientiert auf die wechselnden Ansprüche unserer Gäste eingeht.

Wir schaffen eine warme und freundliche Atmosphäre, in der es dem Gast genauso viel Spaß macht, wie wir ihm dienen. Wir glauben, dass ein gemeinsames Lächeln die beste Erfahrung ist. Unser Markenzeichen ist und wird immer das Glück sein, das wir mit unseren Gästen und den Mitgliedern von DUNAS HOTELS & RESORTS teilen. Wir setzen alles daran, unseren Gästen die Freude am guten kanarischen Leben zu vermitteln, damit sie mit uns unvergessliche Erlebnisse erleben und so immer wieder zurückkommen wollen.

Die Generaldirektion von DUNAS HOTELS & RESORTS, übernimmt die feste **Verpflichtung**, die Wünsche ihrer Gäste zu befriedigen, ihnen das Gefühl zu geben, sich zu Hause zu fühlen, während sie gleichzeitig auf die natürlichen Ressourcen achtet und die Umweltauswirkungen ihrer Unterbringung, Verpflegung und ergänzenden Hoteldienstleistungen.

Aus diesem Grund arbeitet DUNAS HOTELS & RESORTS im Rahmen eines Umweltmanagementsystems und überprüft regelmäßig die Aktivitäten, Produkte und Dienstleistungen, die sich auf die Umwelt oder die Zufriedenheit seiner Kunden auswirken können.

1.3 Politik

Die Geschäftsführung der DUNAS HOTELS & RESORTS hat sich dazu verpflichtet, die Wünsche ihrer Gäste zu erfüllen. Dafür bieten wir in Sachen Unterbringung, Bewirtung und Eventorganisation exklusive Dienstleistungen, damit sie sich ganz wie zu Hause fühlen. Höchste Standards und eine herausragende Arbeitsweise dienen folgender Zielsetzung:

- Weitestgehende Beschränkung negativer Auswirkungen auf die Umwelt von Seiten unserer Unternehmen;
- Weitestgehende Reduzierung von Risiken am Arbeitsplatz, um die Gesundheit der Mitarbeiter zu erhalten, nicht ohne sich für sie verantwortlich zu fühlen;
- Schutz von Kindern und Jugendlichen vor Ausbeutung und Missbrauch jeder Art unter rechzeitigem Einschreiten, wann immer dies erforderlich erscheint.

Zu den **Grundsätzen** von DUNAS HOTELS & RESORTS gehört:

- ⇒ Das Erkennen der Bedürfnisse der Gäste und diesen gerecht werden, Wünsche der Gäste erfüllen und im Rahmen unserer Möglichkeiten Anregungen umsetzen, damit sie sich wie zu Hause fühlen; stetige Verbesserung der Dienstleistungen;
- ⇒ Bewerten von Aktivitäten und Dienstleistungen in Bezug auf Umweltschutz; Vermeidung unnötiger Belastungen; Vermeidung von unnötigem Abfallaufkommen und übermäßiger Nutzung natürlicher Ressourcen;
- ⇒ Erfüllen gesetzlicher Auflagen und derjenigen Richtlinien, die wir uns selbst auferlegt haben;
- ⇒ Förderung des Verantwortungsbewusstseins gegenüber der Umwelt von Seiten der Gäste und Motivierung zum Erhalt und Schutz der Umwelt;
- ⇒ Gewährleistung der Sicherheit am Arbeitsplatz unter Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und im Tourismussektor anerkannter Standards;
- ⇒ Gästen alle Dienstleistungen gemäß festgelegter Bestimmungen unter Erfüllung ihrer Erwartungen erbringen;
- ⇒ Gewährleistung einer gerechten und respektvollen Behandlung aller Mitarbeiter unter sich und durch DUNAS HOTELS & RESORTS unter Vermeidung jeglicher Diskriminierungen und gleichzeitige Achtung von Chancengleichheit, auch durch Umsetzung einer fairen Lohn- und Sozialpolitik;
- ⇒ Förderung eines Kommunikationsaustausches und Dialogs zur Schaffung eines Zusammengehörigkeitsgefühls unter allen Mitarbeitern der DUNAS HOTELS & RESORTS;
- ⇒ Schutz und Respektieren der Menschenrechte, insbesondere die Rechte Minderjähriger; jede Art von Ungerechtigkeit und Ausbeutung verurteilen und im Rahmen unserer Möglichkeiten auf Fälle von körperlicher Misshandlung, sexuellem Missbrauch, unangemessener Behandlung und psychischer Gewalt reagieren; die Privatsphäre von Kindern und Jugendlichen im höchsten Maße schützen; angemessene Kontrolle der
- ⇒ Arbeitsbedingungen von Zulieferern und Subunternehmern, um zu gewährleisten, dass sie mit den Grundsätzen der DUNAS HOTELS & RESORTS kompatibel sind;
- ⇒ Verbindungsaufbau im lokalen Umfeld, um die Entwicklung der Gesellschaft vor Ort und ihre Unternehmen in wirtschaftlicher, sozialer und kultureller Hinsicht zu fördern;
- ⇒ Angebot von Aus- und Weiterbildungsprojekten für Mitarbeiter zwecks Bewusstseinsbildung und zusätzlicher Motivierung im Rahmen der von DUNAS HOTELS & RESORTS übernommenen Verpflichtung, ihre persönliche und professionelle Weiterentwicklung zu fördern;
- ⇒ Zielsetzung und -erfüllung, um die Einhaltung dieser Richtlinien und kontinuierliche Verbesserungen zu gewährleisten;
- ⇒ Ausrichtung auf ständige Verbesserung von Arbeitsabläufen und Dienstleistungen.

DUNAS HOTELS & RESORTS überprüft diese Richtlinien regelmäßig, um zu gewährleisten, dass wir in Bezug auf die von uns eingegangenen Verpflichtungen stets auf dem neuesten Stand sind. Alle Mitarbeiter und sonstige Betroffene, die in unserem Namen tätig werden, sind diesbezüglich informiert. Dritten Personen und Unternehmen stehen diese Informationen jederzeit zur Verfügung. Wir sind stets darum bemüht, diese Verpflichtungen zu erfüllen und die Ziele unter Einbeziehung aller notwendigen technischen und menschlichen Anstrengungen und Bereitstellung aller hierfür notwendigen Mittel zu erreichen.

2. BESCHREIBUNG DES MIRADOR MASPALOMAS BY DUNAS

- Adresse: Calle Einstein S/N. Sonnenland.
- Gemeinde: San Bartolomé de Tirajana.
- Provinz: Las Palmas.
- Postleitzahl: 35100.
- Kategorie: drei sterne.
- Anzahl der Räume: 436.
- Arten von Räumen: Zweibettzimmer mit Poolblick, Zweibettzimmer mit Blick auf die Umgebung, Familienzimmer mit Poolblick, Familienzimmer mit Blick auf die Umgebung.
- Dienstleistungen:
 - Restaurant mit Terrasse: Frühstück, Mittag- und Abendessen in Buffetform. Mittag- und Abendessen mit einer großen Auswahl an warmen und kalten Speisen, Live-Cooking und Dessertbuffet.
 - Pool Bar: bietet warme und kalte Snacks, Eiscreme, Kuchen, Tee, Kaffee und eine große Auswahl an Getränken.
 - Bar-Hall: mit Dienstleistungen je nach Belegung und Wetterbedingungen.
 - Diskothek: mit Dienstleistungen je nach Auslastung und Wetterbedingungen.

- Massage/Wellness.
- Gimnassio.
- Kinderbecken, Miniclub, Spielplatz und Kinderunterhaltung.
- Minishop.
- Transport zum Strand.

3. ZIELE UND ERREICHTE VERBESSERUNGEN

Für den Zeitraum Februar 2020 bis Januar 2021 waren folgende Ziele vorgesehen:

- Planung und Umsetzung des Austauschs von Einweg-Plastikbechern durch wiederverwendbare Becher in den Poolbars. Teilziele zur Erreichung dieses Ziels definiert:
 - Bereitstellung von Sammelstellen für wiederverwendbare Becher für die Gäste.
 - Bewertung der Wirksamkeit des Ersatzes von Plastikbechern.
- Senkung des Stromverbrauchs um 1 % im Jahr 2020 im Vergleich zum Verbrauch im Jahr 2019. Teilziele zur Erreichung dieses Ziels definiert:
 - Abschluss des Austauschs der Badezimmerleuchten durch LEDs.
 - Bewertung der Entwicklung des Stromverbrauchs.
- Senkung des Wasserverbrauchs um 2 % im Jahr 2020 im Vergleich zum Verbrauch im Jahr 2019. Teilziele zur Erreichung dieses Ziels definiert:
 - Durchführung von Arbeiten zur Verbesserung der Schwimmbäder.
 - Installieren Sie Perlatoren in den Räumen.
 - Bewerten Sie die Entwicklung des Wasserverbrauchs.

Anschließend wird bewertet, inwieweit die geplanten Ziele erreicht wurden:

- Planung und Durchführung des Austauschs von Einweg-Plastikbechern durch wiederverwendbare Becher in den Poolbars:
 - Es war nicht möglich, den Gästen an den Poolbars wiederverwendbare Becher zur Verfügung zu stellen. Der Gesundheitsalarm bedeutete, dass das Resort für den größten Teil des Jahres 2020 geschlossen war, und es war ungewiss, wann der Betrieb wieder aufgenommen werden konnte.
 - Der Ersatz von Plastikbechern durch wiederverwendbare Becher wurde nicht befolgt. Aufgrund des Gesundheitsalarms war es notwendig, den Zeitplan für die Verbesserung der Umweltbedingungen zu ändern.
- Senkung des Stromverbrauchs um 1 % im Jahr 2020 im Vergleich zum Verbrauch im Jahr 2019:
 - Der Austausch von Leuchten wurde bis zur Schließung der Einrichtung im März aufgrund der von COVID-19 ausgelösten Gesundheitswarnung fortgesetzt, weshalb nicht alle Badezimmerleuchten ausgetauscht werden konnten.
 - Das Verhältnis zwischen verbrauchten kWh und Anzahl der Gäste wurde durch die Schließung des Hotels in der zweiten Märzhälfte beeinflusst. Das Ausbleiben von Gästen rechtfertigt diese Erhöhung.
- Senkung des Wasserverbrauchs um 2 % im Jahr 2020 im Vergleich zum Verbrauch im Jahr 2019:
 - Es wurden Arbeiten zur Verbesserung des Hauptschwimmbads durchgeführt. Neben der Reduzierung des Wasserverbrauchs ist auch eine Verringerung des Verbrauchs von Pflegemitteln vorgesehen, da das Steinzeug entfernt wurde.
 - Die Installation von Perlatoren in den Zimmern wurde abgeschlossen.
 - Das Verhältnis Kubikmeter/Gast ist seit der zweiten Märzhälfte von der Schließung betroffen. Das Ausbleiben von Gästen rechtfertigt diese Erhöhung.

4. HUMANRESSOURCEN

Bei Mirador Maspalomas by Dunas verfügen wir über die notwendigen personellen Ressourcen, um den Gästen Dienstleistungen anzubieten und die mit diesen Dienstleistungen verbundenen Umweltaspekte korrekt zu kontrollieren. Im Jahr 2020 war es nicht möglich, Schulungsmaßnahmen zur Verbesserung der Umwelleistung der Mitglieder des Hotels zu entwickeln. Der COVID-19-Gesundheitsalarm führte zu den folgenden Schwierigkeiten:

- Vorübergehende Schließung.
- Vorübergehende Schließung eines Teils der Arbeitnehmer.

- Es war nicht möglich, die Ausbildung während der Arbeiten vor der Eröffnung der Einrichtung durchzuführen.

Sobald sich die Lage stabilisiert hat, sind Schulungsmaßnahmen geplant. Auf diese Weise werden die Kenntnis der Arbeitsvorschriften und das Bewusstsein der Mitarbeiter für die Verbesserung der Umweltleistung, der Gewaltprävention und der Arbeitnehmerrechte gestärkt.

5. EINRICHTUNGEN UND AUSTRÜSTUNG

Im Jahr 2020 war es nicht möglich, alle geplanten Verbesserungen an den Einrichtungen vorzunehmen, um die Gesamtumweltbelastung durch die Aktivitäten im Mirador Maspalomas by Dunas zu verringern. Die folgenden Maßnahmen wurden durchgeführt:

- Verbesserungsarbeiten am Hauptschwimmbad.
- Platzierung von Perlatoren in den Zimmern.
- Teilweise Installation von LED-Leuchten in den Bädern.

Trotz der Schwierigkeiten, die durch den Gesundheitsalarm und seine Folgen entstanden sind, die zur Schließung des Resorts für den größten Teil des Jahres 2020 führten, zeigen die wirtschaftlichen Investitionen, die zur Umsetzung dieser Maßnahmen getätigt wurden, das Engagement der Unternehmensleitung, die Umweltleistung zu verbessern und die Umweltaanforderungen der Kunden (Reiseveranstalter) und Gäste zu erfüllen. Darüber hinaus werden sie die wirtschaftlichen Kosten für den Wasserverbrauch, die Instandhaltung der Schwimmbäder und den Stromverbrauch senken.

Andererseits wurden in der Zeit, in der das Hotel geschlossen war, Routinearbeiten durchgeführt, um die Einrichtungen in einem ordnungsgemäßen Zustand zu halten. Nach der Eröffnung wird die Durchführung von Plänen zur vorbeugenden Wartung beibehalten. Auf diese Weise werden die Umweltauswirkungen unter Kontrolle gehalten.

Die Kunden des Mirador Maspalomas by Dunas heben die folgenden Aspekte der Einrichtungen hervor:

- Die Effizienz der Reinigung von Zimmern und Gemeinschaftsbereichen.
- Guter Zustand der Einrichtungen.
- Pünktlichkeit des vom Hotel angebotenen Shuttleservices zum Strand.

DUNAS HOTELS & RESORTS wird seine Bemühungen fortsetzen, die Einrichtungen des Mirador Maspalomas by Dunas zu verbessern. Diese sind in dem von der Unternehmensleitung genehmigten Zielprogramm vorgesehen.

6. UMWELT

6.1 Identifizierung und bewertung von umweltaspekten

Die **Umweltaspekte** sind die Elemente der in Mirador Maspalomas by Dunas entwickelten Aktivitäten, Produkte oder Dienstleistungen, die mit der Umwelt interagieren können. Sie sind wie folgt gruppiert:

- Verbrauch von Produkten.
- Verbrauch von Ressourcen.
- Luftemissionen.
- Energie-Emission.
- Abfallerzeugung.
- Einleiten ins Wasser.
- Entladungen auf den Boden.
- Nutzung des Raums.

Im April 2020 wurde die Identifizierung der Umweltaspekte, die das Hotel betreffen, aktualisiert. Um diejenigen zu unterscheiden, die eine größere negative Auswirkung auf die Umwelt haben, wurden sie anhand der folgenden Kriterien bewertet:

- Natur: Eigenschaft, die einen Umweltaspekt oder die negative Wirkung oder Auswirkung, die dieser Aspekt haben kann, charakterisieren kann.
- Ausmaß: qualitative oder quantitative Bewertung der mit dem Umweltaspekt verbundenen Auswirkungen.
- Häufigkeit: Quantifizierung der Häufigkeit des Auftretens des Umweltaspekts, der die Auswirkung verursacht, im Laufe der Zeit.

Zu den bedeutenden Umweltaspekten, die in Mirador Maspalomas by Dunas identifiziert wurden, gehören die folgenden:

- Verbrauch von Produkten: Geschirrspüler, Hypochlorit, Bleichmittel.
- Ressourcenverbrauch: Propanverbrauch in der Küche und in den Heizkesseln, Dieserverbrauch des Stromaggregats.
- Luftemissionen: Emission von Verbrennungsgasen, Emissionen von flüchtigen organischen Verbindungen.
- Energieemissionen: Lärm, der durch Wartungsarbeiten an den Anlagen entsteht, Lärm, der durch das Stromaggregat erzeugt wird.
- Abfallerzeugung: gemischte Verpackungsabfälle.

Um einen Gesamtüberblick über die Umweltleistung zu erhalten, kann die zeitliche Entwicklung der bei der Bewertung der Umweltaspekte erzielten Durchschnittswerte bewertet werden. Im Jahr 2020 wurde ein Ergebnis von 20,05 erzielt, das leicht über dem des Jahres 2019 (19,95) liegt. Dies bedeutet eine leichte Verschärfung der vom Hotel ausgehenden Umweltbelastungen.

Diese Analyse ermöglicht es uns, die Aspekte zu kennen, bei denen die größten Anstrengungen unternommen werden sollten, um die mit der Tätigkeit des Hotels verbundenen Umweltauswirkungen unter Kontrolle zu halten und so weit wie möglich zu reduzieren.

6.2 Umweltkontrolle

6.2.1 Gute umweltpraktiken

Um sicherzustellen, dass die Mitarbeiter von Mirador Maspalomas by Dunas die entsprechenden **Arbeitsregeln** kennen, um die mit ihren Aufgaben verbundenen Umweltauswirkungen unter Kontrolle zu halten, wurden die folgenden Dokumente erstellt und unter den Arbeitern verbreitet:

- Gute Umweltpraktiken-Einkaufen.
- Gute Umweltpraktiken-Gärtnern.
- Gute Umweltpraktiken-Instandhaltung.
- Gute Umweltpraktiken-Restaurant.
- Gute Umweltpraktiken-Reinigung.
- Gute Umweltpraktiken-Verwaltung und Empfang.
- Gute Umweltpraktiken-Wäsche.

Externe Interessenvertreter werden auch über die Richtlinien informiert, die sie anwenden können, um an der Umweltverbesserung des Hotels mitzuwirken. Um dies zu erreichen, stehen folgende Dokumente zur Verfügung:

- Gute Umweltpraktiken-Unterverträge.
- Gute Umweltpraktiken-Gäste.
- Verhaltenskodex für verantwortungsbewusste Touristen.

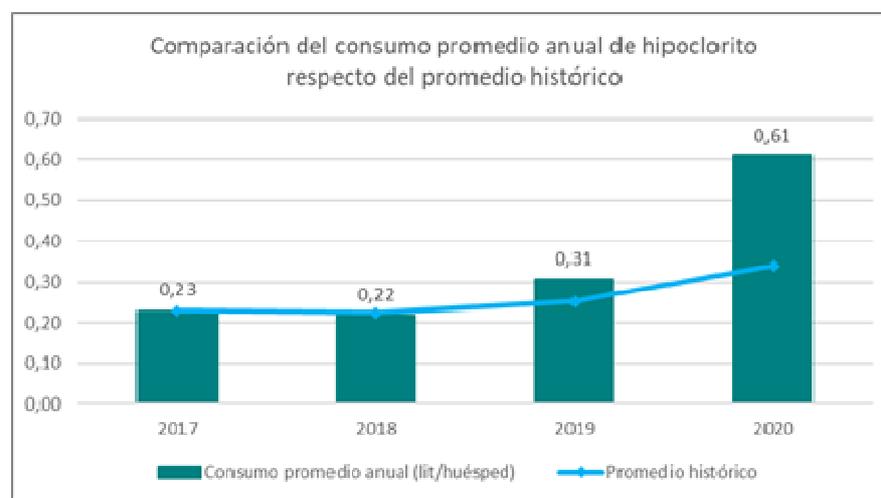
6.2.2 Kontrolle des produktverbrauchs

Bei Mirador Maspalomas by Dunas haben wir uns verpflichtet, die Produkte in den unbedingt notwendigen Mengen zu verbrauchen und die negativen Auswirkungen auf die Umwelt zu minimieren. Nachstehend sind einige der Maßnahmen aufgeführt, die zu diesem Zweck ergriffen wurden:

- Kaufen Sie die Produkte mit möglichst geringer Verpackung.
- Kaufen Sie die unbedingt notwendige Menge an Produkten.

- Kaufen Sie Produkte, die eine lange Lebensdauer haben und am Ende ihrer Lebensdauer nicht zu gefährlichem Abfall werden.
- Wählen Sie Reinigungschemikalien, die weniger aggressiv für die Umwelt sind.
- Folgen Sie den Anweisungen des Herstellers der Reinigungsprodukte.
- Erfüllen Sie die Anforderungen an die Lebensmittelkonservierung, um den Verderb von Lebensmitteln zu vermeiden.
- Wann immer möglich, verwenden Sie natürliche Düngemittel und Behandlungen.
- Reduzieren Sie den Papierverbrauch, indem Sie Ihre Gewohnheiten ändern: Kontrollieren Sie die Anzahl der Kopien, das Fotokopieren, das Schreiben und den doppelseitigen Druck und reduzieren Sie die Größe des Buchstabens oder Bildes, wenn möglich.
- Einhaltung von Umweltkriterien bei der Beschaffung durch die Auswahl von Materialien, Produkten und Lieferanten mit Umweltzertifizierung.
- Bevorzugen Sie lokale und saisonale Produkte.

Die Entwicklung des Hypochloritverbrauchs im Zeitraum 2017 - 2020 wird im Folgenden dargestellt:



Das Verhältnis: Liter Hypochlorit/Anzahl der Kunden; für das Jahr 2020 ist ungewöhnlich hoch, da in den Monaten, in denen der Betrieb aufgrund des COVID-19-Gesundheitsalarms geschlossen war, keine Kunden kamen.

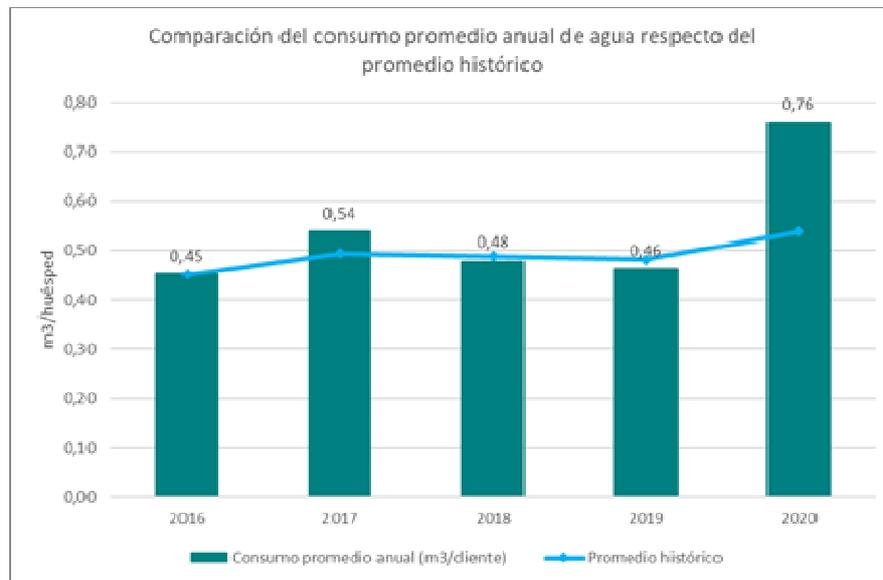
6.2.3 Kontrolle des ressourcenverbrauchs

Im Folgenden werden einige der definierten Maßnahmen zur Kontrolle des Wasser-, Strom- und Brennstoffverbrauchs beschrieben:

- Wasserverbrauch:
 - Schließen Sie die Hähne ordnungsgemäß.
 - Informieren Sie das Wartungspersonal so schnell wie möglich über eventuelle Wasserlecks oder -tropfen.
 - Reparieren Sie tropfende Wasserhähne und informieren Sie die Benutzer.
 - Tauen Sie Lebensmittel nicht auf, indem Sie sie unter den Wasserstrahl halten.
- Verbrauch von Elektrizität:
 - Lassen Sie das Licht in nicht belegten Räumen ausgeschaltet.
 - Schalten Sie Computergeräte während längerer Inaktivitätsphasen wie Mahlzeiten, Besprechungen oder ähnlichen Aktivitäten aus oder unterbrechen Sie sie.
 - Trennen Sie Geräte, die für längere Zeit außer Betrieb sind, von der Stromversorgung.
 - Verwenden Sie energieeffiziente Computergeräte.
 - Führen Sie eine angemessene Wartung der Klimaanlage, der thermischen Anlagen und der Kühlanlagen durch und überprüfen Sie regelmäßig: Kältemittel, Isoliersystem, Klimaanlagefilter.
 - Steuerung des Beleuchtungsplans der verschiedenen Räume und Gemeinschaftsbereiche.
 - Halten Sie die Öfen sauber, um zu verhindern, dass Fett die Wärmeübertragung verhindert.
 - Öffnen Sie die Türen der Kammern und Kühlschränke nicht unnötig, um Kälteausbrüche zu vermeiden.

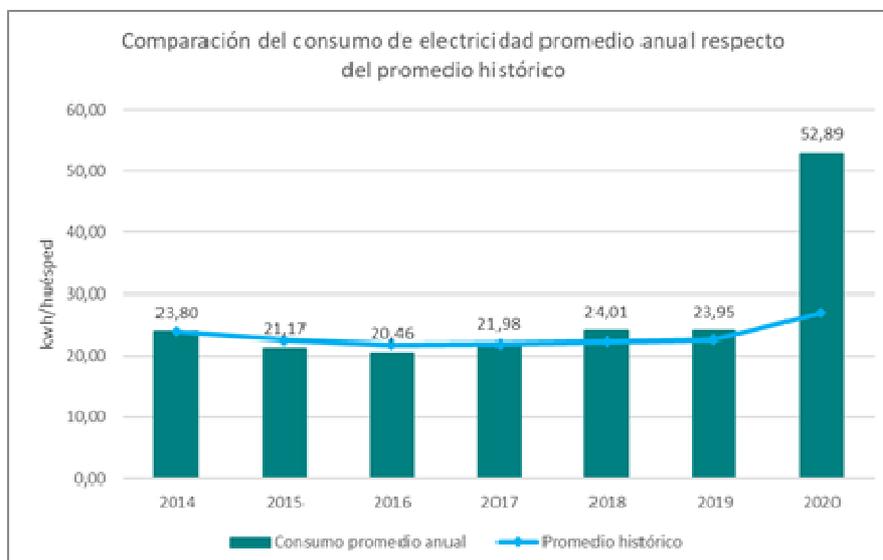
- Lassen Sie die Türen von Kühl- und Gefrierschränken nicht offen.
- Kraftstoffverbrauch:
 - Für Gäste, die mit ihrem eigenen Fahrzeug kommen, stellen wir einen Parkplatz zur Verfügung.
 - Bieten Sie Kunden Karten des öffentlichen Verkehrs mit Angabe der nahegelegenen Haltestellen und Fahrpläne an.
 - Planen Sie die Lieferungen so, dass die Anzahl der Besuche von Lieferanten minimiert wird.
 - Vereinbaren Sie mit den Lieferanten die Durchführung ihrer Lieferungen außerhalb der Stoßzeiten und reservieren Sie ihnen einen Be- und Entladebereich.
 - Machen Sie die Lieferanten auf die Notwendigkeit aufmerksam, die Motoren ihrer Fahrzeuge während der Lieferung abzustellen.
 - Reinigen Sie Küchenplatten mit angemessener Häufigkeit, um die Wärmeübertragung zu erleichtern.
 - Wenden Sie die Grundregeln für effizientes Fahren an.

Die Entwicklung des Wasserverbrauchs im Zeitraum 2016 - 2020 ist in der folgenden Grafik dargestellt:



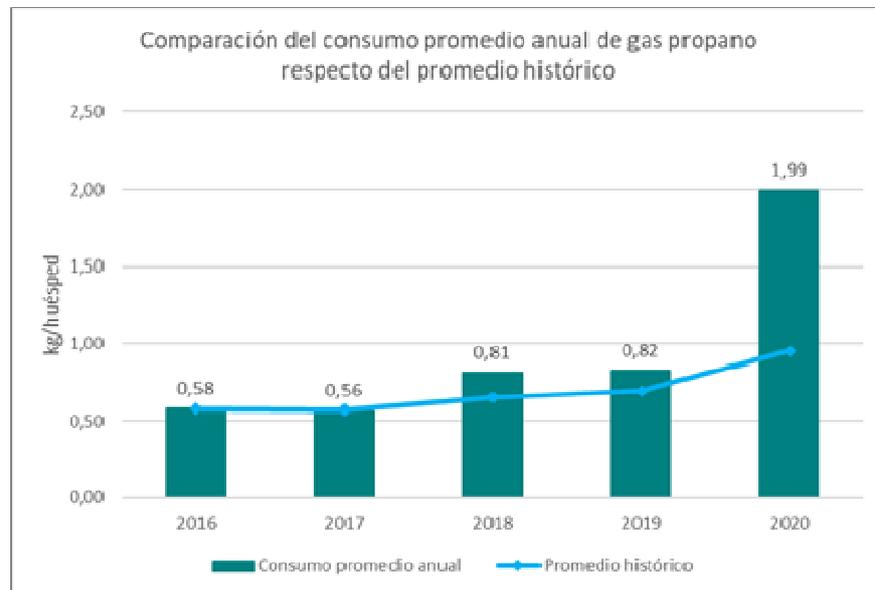
Der Quotient Kubikmeter Wasser/Gästepzahl ist für das Jahr 2020 ungewöhnlich hoch, da in den Monaten, in denen der Betrieb wegen des Gesundheitswarners COVID-19 geschlossen war, keine Gäste kamen. Darüber hinaus muss die Durchführung der Verbesserungsarbeiten am Hauptschwimmbecken des Hotels berücksichtigt werden.

Die Entwicklung des Stromverbrauchs im Zeitraum 2014 - 2020 ist in der folgenden Grafik dargestellt:



Der Quotient: Kilowattstunden/Kunde; ist im Jahr 2020 ungewöhnlich hoch, da in den Monaten, in denen der Betrieb wegen des Gesundheitswarners COVID-19 geschlossen war, keine Kunden kamen.

Die Entwicklung von Propangas im Zeitraum 2016 - 2020 ist in der folgenden Grafik dargestellt:



Der Propanverbrauch im Mirador Maspalomas by Dunas, gemessen in Kilogramm Gas pro Kunde, ist im Jahr 2020 im Vergleich zu den Vorjahren ungewöhnlich hoch. Wie in den vorangegangenen Fällen ist dies auf die Abwesenheit der Gäste während des größten Teils des Jahres zurückzuführen, da das Hotel aufgrund des Gesundheitsalarms geschlossen wurde.

6.2.4 Kontrolle von Luftemissionen

Um die Luftverschmutzung zu minimieren, wurden bei Mirador Maspalomas by Dunas die folgenden Richtlinien aufgestellt:

- Für Gäste, die mit ihrem eigenen Fahrzeug kommen, stellen wir einen Parkplatz zur Verfügung.
- Bieten Sie Kunden Karten des öffentlichen Verkehrs mit Angabe der nahegelegenen Haltestellen und Fahrpläne an.
- Stellen Sie Informationen über Ihren eigenen Transportdienst zur Verfügung, um die individuelle Fahrzeugnutzung zu reduzieren.
- Setzen Sie die Grundregeln des effizienten Fahrens in die Praxis um.
- Planen Sie die Lieferungen so, dass die Anzahl der Besuche von Lieferanten minimiert wird.
- Vereinbaren Sie mit den Lieferanten die Durchführung ihrer Lieferungen außerhalb der Stoßzeiten und reservieren Sie ihnen einen Be- und Entladebereich.
- Machen Sie die Lieferanten auf die Notwendigkeit aufmerksam, die Motoren ihrer Fahrzeuge während der Lieferung abzustellen.
- Verwenden Sie Produkte, die frei von schädlichen Emissionen sind.
- Behälter mit flüchtigen Verbindungen isolieren und ordnungsgemäß verschließen.
- Gute Wartung von Maschinen und Ausrüstung durchführen.

Anhand des Strom- und Propanverbrauchs können die Treibhausgasemissionen pro Gast, die durch die Aktivitäten des Hotels verursacht werden, geschätzt werden. Im Vergleich zu den Vorjahren ist ein deutlicher Anstieg zu verzeichnen. Dies ist auf die Schließung in den letzten Märztagen zurückzuführen. Die Einrichtungen waren nicht für die Öffentlichkeit zugänglich, aber routinemäßige Wartungsarbeiten verursachten einen solchen Verbrauch. Die Ergebnisse für 2020 im Vergleich zum Vorjahr sind nachstehend aufgeführt:

- CO₂-Emissionen aus Strom: 9.572 kg/Kunde im Jahr 2020, 4.334 kg/Kunde im Jahr 2019.
- CO₂-Emissionen aus Propan: 5.853 kg/Kunde im Jahr 2020, 2.415 kg/Kunde im Jahr 2019.

6.2.5 Kontrolle von energieemissionen

Im Folgenden werden einige der definierten Maßnahmen zur Kontrolle der Energieemissionen (Lärm und Vibrationen, Wärme, Beleuchtung) beschrieben:

- Halten Sie die Emissionen aus Bars und Außenbereichen auf dem unbedingt notwendigen Niveau, um keine Lärmbelästigung zu verursachen.
- Richten Sie bei der Planung von Unterhaltungsaktivitäten eine Zeit des vorsichtigen Schweigens ein und respektieren Sie diese, um den Rest der Räume zu schützen.
- Führen Sie eine gute Wartung von Fahrzeugen, Maschinen und Geräten durch.
- Führen Sie Arbeiten mit Maschinen im Freien durch, die von den Gästen wahrnehmbaren Lärm zu weniger störenden Zeiten erzeugen.
- Stellen Sie die Maschinen, die Lärm und Vibrationen erzeugen, außerhalb der Bereiche auf, in denen sich normalerweise Gäste aufhalten.
- Berücksichtigen Sie beim Kauf einer Maschine den Lärm und die Vibrationen, die sie erzeugt.
- Die Außenbeleuchtung sollte gut ausgerichtet sein, um die Lichtverschmutzung zu reduzieren.
- Um die Wärmeemissionen von Klima- und Kühlanlagen unter Kontrolle zu halten, müssen diese ordnungsgemäß funktionieren und ordnungsgemäß gewartet werden.

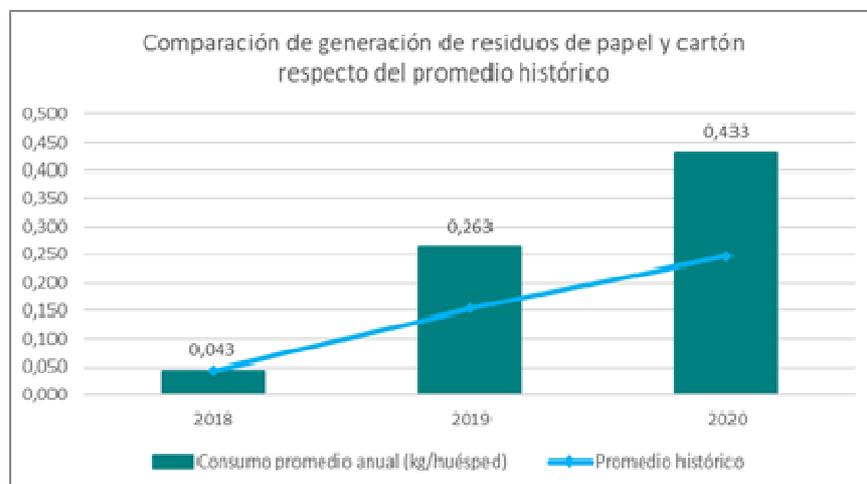
6.2.6 Kontrolle der abfallerzeugung

Bei Mirador Maspalomas by Dunas haben wir uns verpflichtet, die anfallenden Abfallmengen auf das unbedingt Notwendige zu reduzieren und die negativen Auswirkungen auf die Umwelt so gering wie möglich zu halten. Nachstehend sind einige der Maßnahmen aufgeführt, die zu diesem Zweck ergriffen wurden:

- Vermeiden Sie die Verwendung von Einweg-Kunststoffelementen.
- Verwenden Sie, soweit möglich, Produkte in Verpackungen aus recycelten, biologisch abbaubaren Materialien, die wiederverwendet oder zumindest an Lieferanten zurückgegeben werden können.
- Halten Sie die Abfallbehälter in den Gemeinschaftsbereichen, die den Gästen für die Ablagerung von Abfällen zur Verfügung stehen, in gutem Zustand.
- Trennen Sie die Reste des Baumschnitts, um sie für die Herstellung von Kompost zu verwenden: organischer Dünger.
- Halten Sie die Abfallbehälter sauber, um unangenehme Gerüche und das Auftreten von Insekten und Nagetieren zu vermeiden.
- Alte Handtücher und Laken können als Putzlappen wiederverwendet werden.

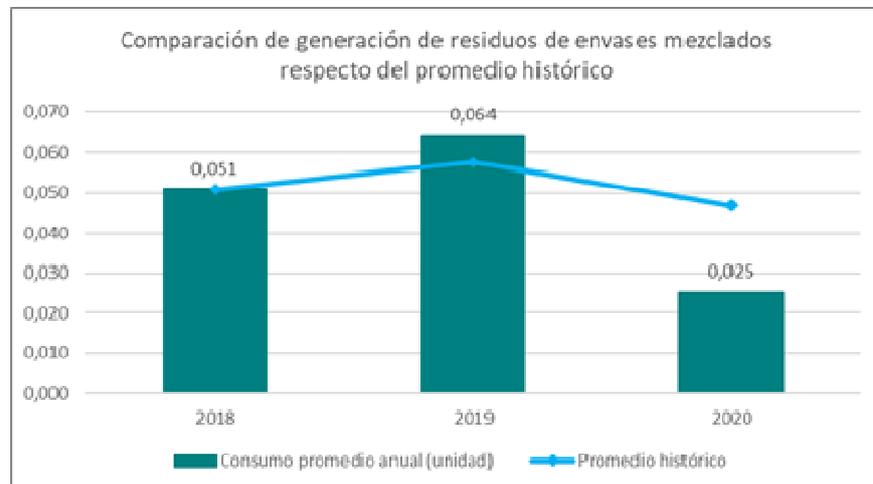
Um der Gesetzgebung zu entsprechen, werden die internen Managementstandards für nicht gefährlichen und gefährlichen Abfall definiert.

Die Entwicklung der erzeugten Mengen an Papier- und Kartonabfällen im Zeitraum 2018 - 2020 ist in der folgenden Grafik dargestellt:



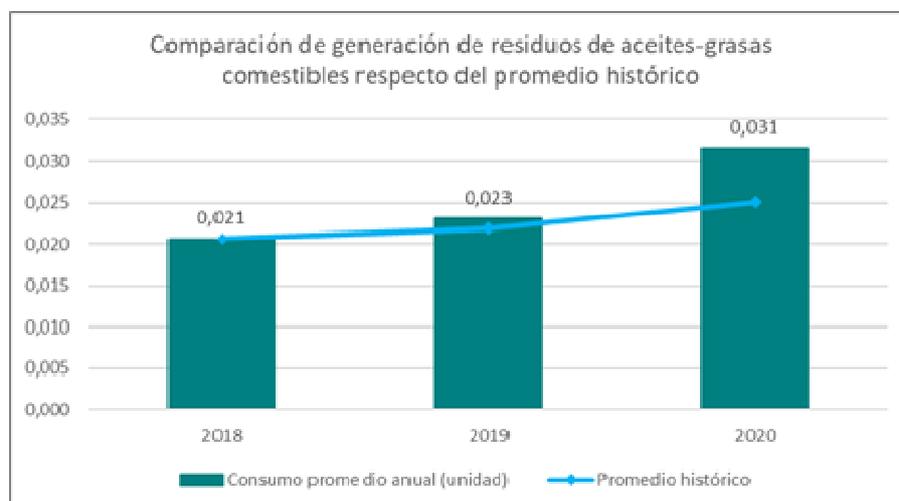
Im Jahr 2020 setzte sich der seit 2018 beobachtete Aufwärtstrend beim Aufkommen von Papier- und Kartonabfällen fort. Ferner ist festzustellen, dass das System zur Überwachung und Erfassung der Mengen verbessert wurde.

Die Entwicklung der erzeugten Mengen gemischter Verpackungsabfälle im Zeitraum 2018 - 2020 ist in der folgenden Grafik dargestellt:



Im Jahr 2020 war das Aufkommen an gemischten Verpackungsabfällen geringer als im Durchschnitt der Jahre 2018 und 2019.

Die Entwicklung der anfallenden Mengen an Speiseölabfällen über den Zeitraum 2018 - 2020 ist in der folgenden Grafik dargestellt:



6.2.7 Kontrolle von Wassereinleitungen

Um die **Verschmutzung** durch Abwassereinleitungen zu **minimieren**, wurden die folgenden Richtlinien bei Mirador Maspalomas by Dunas festgelegt:

- Benutzen Sie die Toilette nicht als Mülleimer, in dem Abfall deponiert wird.
- Schütten Sie keine gefährlichen Produkte in das Abwassersystem
- Altöl nicht in den Abfluss schütten, sondern in dafür vorgesehenen Fässern lagern und einem autorisierten Abfallentsorger übergeben.
- Wählen Sie Reinigungsmittel, die sowohl im Volumen als auch in der Gefährlichkeit die Kontamination durch verschüttete Flüssigkeiten reduzieren. Verwenden Sie so weit wie möglich biologisch abbaubare Detergenzien, die phosphat- und chlorfrei sind.
- Vermeiden Sie es, Reinigungsprodukte in das Abwassernetz zu schütten, da dies die Wasserreinigung erschwert.

- Verwenden Sie die Reinigungsprodukte gemäß den vom Hersteller festgelegten Richtlinien und vermeiden Sie Überschreitungen, die zu einer Erhöhung der Schmutzfracht der Verschüttungen führen.

6.2.8 Kontrolle von entladungen auf den boden

Zusätzlich zu den Regeln für die korrekte Lagerung von Abfällen, um das Auslaufen von Schadstoffen in den Boden zu **vermeiden**, gibt es definierte Maßnahmen, um den Boden nicht zu **verunreinigen**. Dazu gehören die folgenden:

- Bewahren Sie die natürliche Struktur des Bodens.
- Optimierung des Einsatzes von Düngemitteln und Herbiziden in landschaftlich gestalteten Gebieten zur Vermeidung von Bodenverunreinigungen.
- Seien Sie jedes Mal, wenn Wasser zur Reinigung des Bodens in der Nähe des Abfalllagerbereichs verwendet wird, besonders vorsichtig, um zu vermeiden, dass kontaminierende Produkte mitgeschleppt werden.

6.2.9 Kontrolle der raumnutzung

Um sicherzustellen, dass der Raum so umweltschonend wie möglich genutzt wird, wurden in Mirador Maspalomas by Dunas die folgenden Regeln aufgestellt:

- Verwenden Sie Bürgersteige aus verschiedenen Materialien, terrassenförmige Gehwege und Polsterpflanzen, um große Flächen abzudecken.
- Anpflanzung von Bäumen, die Schatten spenden, um die Bodentemperatur zu senken und so den Wasserverlust durch Verdunstung zu reduzieren.
- Verwenden Sie einheimische Arten, weil sie an das Klima des Gebietes angepasst, leicht zu pflegen und in Harmonie mit der Umwelt sind.
- Wählen Sie Pflanzen mit geringerem Wasserbedarf.

6.2.10 Notfallmanagement

Das Mirador Maspalomas by Dunas verfügt über Aktionspläne für jede der Notfallsituationen, die bei der Ermittlung und Bewertung von Umweltaspekten festgestellt werden. In regelmäßigen Abständen wird geprüft, inwieweit die Mitarbeiter diese Pläne kennen. Im Jahr 2020 erreichten die Hotelangestellten im Durchschnitt 86,51 % richtige Antworten. Der Prozentsatz der richtigen Antworten ist sehr hoch, was das Vertrauen in die Fähigkeit des Hotelpersonals stärkt, im Falle eines Umweltnotfalls zu handeln.

7. UMWELTBEWUSSTSEIN DER GÄSTE

Das Empfangspersonal steht in ständigem Kontakt mit den Gästen. Sie sind sich bewusst, wie wichtig es ist, ihr Verhalten zu beeinflussen und sie einzuladen, Maßnahmen zu ergreifen, um den Verbrauch von Produkten und Ressourcen einzusparen und die übermäßige Erzeugung von Abfall und Schadstoffemissionen zu vermeiden.

Für das **Umweltbewusstsein** der Gäste sind unter anderem folgende Maßnahmen geplant:

- Halten Sie an der Rezeption den Verhaltenskodex für verantwortungsbewusste Touristen zur Verfügung der Gäste.
- Ermutigen Sie die Gäste, während ihres Aufenthalts Nachhaltigkeitsmaßnahmen durchzuführen:
 - Einsparung von Wasser in Räumen und Versorgungseinrichtungen.
 - Verzögerung des Handtuchwechsels.
 - Schalten Sie das Licht in den Räumen aus, wenn es nicht benötigt wird.
 - Gehen Sie verantwortungsbewusst mit der Klimaanlage um.
- Information der Gäste über lokale Initiativen, die zu Gunsten der Umwelt durchgeführt werden.
- Bereitstellung von Informationen zur Förderung der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel.

8. SOZIALE VERANTWORTUNG

DUNAS HOTELS & RESORTS ist sich seiner **Verantwortung** gegenüber der **Gemeinschaft**, in der es seine Tätigkeit ausübt, bewusst und verpflichtet sich dazu:

- Die Kultur, die Normen und die Erhaltung der lokalen Umwelt zu respektieren, zu unterstützen und zu fördern
- Einen ständigen Dialog mit der örtlichen Gemeinschaft und den sozialen Akteuren zu führen, um ihre Bedürfnisse zu verstehen und durch verantwortungsbewusstes Verhalten zu ihrem Fortschritt beizutragen.
- Dem Erwerb lokaler Produkte Vorrang einräumen, um die wirtschaftliche und soziale Entwicklung der Gemeinschaft zu stärken, vorausgesetzt, dass Qualitätsstandards, Preise sowie Gesundheits- und Sicherheitskriterien gewährleistet sind.
- Förderung der Einstellung von örtlichem Personal, um die Entwicklung der Gesellschaft und die Bereicherung der kulturellen Vielfalt unserer Teams zu fördern.
- Festlegung einer Strategie der Zusammenarbeit mit sozialen Einrichtungen in den folgenden Aktionsbereichen:
 - Initiativen zur Unterstützung der Gemeinschaft.
 - Projekte zur biologischen Vielfalt.
 - Gesundheits- und Wohlfahrtsprogramme für Kinder.
 - Spenden von Räumen und Dienstleistungen.

DUNAS HOTELS & RESORTS ist sich seiner **Verantwortung** gegenüber seinen **Mitarbeitern** bewusst und verpflichtet sich:

- Eine würdige, faire und respektvolle Behandlung zu garantieren, die keine Diskriminierung von und unter ihren Mitarbeitern zulässt.
- Gegenüber seinen Mitarbeitern in einer Weise vorzugehen, die Chancengleichheit garantiert.
- Die persönliche und berufliche Entwicklung ihrer Mitarbeiter durch Förderung der Ausbildung und des Aufbaus von Kapazitäten für ihre kontinuierliche Verbesserung zu begünstigen.
- Eine gerechte Lohn- und Sozialleistungspolitik in Übereinstimmung mit dem sozialen und gesetzlichen Rahmen.
- Anerkennung des Vereinigungsrechts und der Gewerkschaftsmitgliedschaft, Aufbau einer Beziehung des Dialogs und der Zusammenarbeit.

Wir von **DUNAS HOTELS & RESORTS** haben uns dem **Fahrradtourismus auf Gran Canaria Bike Week**. Dieses Engagement wird durch Sponsoring und aktive Mitarbeit an der Veranstaltung Gran Canaria Bike Week zum Ausdruck gebracht. Es handelt sich um eine Veranstaltung mit langer Tradition auf der Insel, bei der die hervorragenden Bedingungen, die Gran Canaria für diese Sportart zu bieten hat, in den Vordergrund gestellt werden sollen. Seit mehr als 30 Jahren kommen Radfahrer aus der ganzen Welt zusammen, um alle unsere Vorteile zu genießen:

- Die durchschnittliche Temperatur auf der Insel liegt das ganze Jahr über bei 20°C, und die durchschnittlich 300 Sonnentage im Jahr machen Gran Canaria zu einem idealen Ort für jede Art von Aktivität.
- Die vielfältigen Szenarien, die man finden kann, von Strandparadiesen bis hin zu ländlichen Strecken inmitten ausgedehnter und belaubter Kiefernwälder. Voller Nuancen und Ecken, die jeden, der sie besucht, in Erstaunen versetzen.

Durch die Teilnahme an dieser Veranstaltung tragen wir dazu bei, Gran Canaria als ideales Reiseziel für die Ausübung von Sportarten im Freien und die Förderung einer gesunden Lebensweise zu bewerben.

Im Jahr 2020 konnte die **Fahrradtourismus auf Gran Canaria Bike Week** aufgrund der durch den Gesundheitsalarm auferlegten Einschränkungen nicht stattfinden. **DUNAS HOTELS & RESORTS** hat jedoch seine Zusammenarbeit für die im Dezember 2021 stattfindende Ausgabe erneuert.

9. AUDITS

Interne und externe Audits stellen ein wirksames Instrument zur Verbesserung des Umweltmanagements von Mirador Maspalomas by Dunas dar. Sie ermöglicht es, die Wirksamkeit des im Hotel implementierten Managementsystems zu überprüfen, Anomalien aufzudecken und Korrekturmaßnahmen zu deren Beseitigung festzulegen.

Im Jahr 2020 wurde das Mirador Maspalomas by Dunas in den Geltungsbereich der Zertifizierung des Umweltmanagementsystems nach **ISO 14001:2015** von **DUNAS HOTELS & RESORTS** aufgenommen. Die externe Prüfung fand vom 10. bis 14. Februar statt. Die folgenden Punkte wurden besonders hervorgehoben:

- Ein hohes Maß an Beteiligung des Systemmanagers an der kontinuierlichen Verbesserung.
- Die im letzten Jahr durchgeführten Verbesserungen in den Einrichtungen, wie z.B. die Anschaffung des neuen (effizienteren) Generators in Mirador Maspalomas by Dunas.
- Eine große Anzahl von Umweltindikatoren und deren erschöpfende Überwachung.
- Die Wirksamkeit und der Grad der Konkretheit der von dem externen Berater durchgeführten internen Prüfung.

Gleichzeitig wurden Verbesserungsmöglichkeiten, Beobachtungen und kleine Abweichungen festgestellt, die behoben wurden, was zur Aufnahme des **Mirador Maspalomas by Dunas** in die **ISO 14001**-Zertifizierung führte.

Zuvor, am 28. und 29. Januar 2020, wurde das interne Audit des Umweltmanagementsystems durchgeführt. Die Ergebnisse waren zufriedenstellend und bestätigten die Einhaltung der von **DUNAS HOTELS & RESORTS** im Rahmen seiner Politik eingegangenen Verpflichtungen. Unter den ermittelten Stärken stachen die folgenden hervor:

- Kontrolle des Zustands der Anlagen anhand der Aufzeichnungen über die vorbeugende Wartung.
- Investitionen zur Verbesserung der Einrichtungen mit positiver Auswirkung auf die Kontrolle der Umweltauswirkungen, die mit den Aktivitäten des Hotels verbunden sind.
- Hoher Prozentsatz an Verbesserungsmöglichkeiten, die im Rahmen der Managementbewertung ermittelt und umgesetzt wurden.

Wie bei der externen Prüfung wurden Beobachtungen und einige Abweichungen festgestellt, für die Abhilfemaßnahmen festgelegt und wirksam umgesetzt wurden. Auf diese Weise wird das Streben nach kontinuierlicher Verbesserung deutlich.

Das Mirador Maspalomas by Dunas hingegen hat seine **Travelife**-Zertifizierung seit 2019 aufrechterhalten. Im Jahr 2020 war kein Audit erforderlich, da es sich innerhalb des zweijährigen Gültigkeitszyklus befand. Es ist geplant, es 2021 zu erneuern.

10. ZIELE UND GEPLANTE VERBESSERUNGEN FÜR DAS LAUFENDE JAHR

Die Ziele zur Verbesserung der Umweltleistung von Mirador Maspalomas by Dunas, die für 2021 geplant sind, lauten wie folgt:

- Planung und Durchführung des Austauschs von Einweg-Plastikbechern durch wiederverwendbare Becher an der Poolbar.
- Reduzierung des Wasserverbrauchs um mehr als 5 % im Jahr 2021 im Vergleich zum Verbrauch im Jahr 2020.
- Senkung des Stromverbrauchs um mehr als 5 % im Jahr 2021 im Vergleich zum Verbrauch im Jahr 2020.

Andererseits wurde auch die Umsetzung der folgenden Verbesserungen in Betracht gezogen:

- Prüfung der Möglichkeit, in den Empfangsbereichen Geräte zu installieren, mit denen die Gäste ihre Rechnungen einsehen können, um den Papierverbrauch zu verringern.
- Ein Indikator, der die Entwicklung der Ergebnisse der jährlichen Bewertungen der Umweltaspekte anzeigt.
- Planung und Durchführung von Schulungsmaßnahmen zur Verbesserung der Kenntnisse über gute Umweltpraktiken.