



Flamero

2024
AGO

Informe Sostenibilidad

Hotel Flamero

CONTENIDOS



- 01 PRESENTACIÓN
- 02 COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD
- 03 POLÍTICA Y COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD
- 04 DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE ODS
- 05 PLAN DE SOSTENIBILIDAD Y ACCIONES ESTRATÉGICAS
- 06 CONTROL Y MEJORA CONTINUA
- 07 CONCLUSIONES

1. PRESENTACIÓN



1.1. Quiénes somos

Flamero

El Hotel Flamero es un emblemático hotel situado en primera línea de la playa de Matalascañas.

Enclave inigualable rodeado por el parque de Doñana y por las aguas del Océano Atlántico. Matalascañas es la primera población costera de Huelva, haciendo frontera con Cádiz, separadas por el Coto de Doñana y la desembocadura del río Guadalquivir.

Décadas de experiencia, desde el año 1972, nos avalan como uno de los establecimientos hoteleros más representativos de la Costa de la Luz.

En Hotel Flamero **llevamos más de 50 años fabricando recuerdos** para miles de personas, para sus hijos y el resto de sus familias.

Nuestra oferta está pensada **para que todos puedan disfrutar**, con una amplia variedad de alojamientos y servicios. Disponemos de alojamientos ideales para familias, habitaciones especialmente pensadas para parejas, habitaciones adaptadas para nuestros clientes con movilidad reducida y siempre con las mejores ofertas y precios.



1.2. Historia

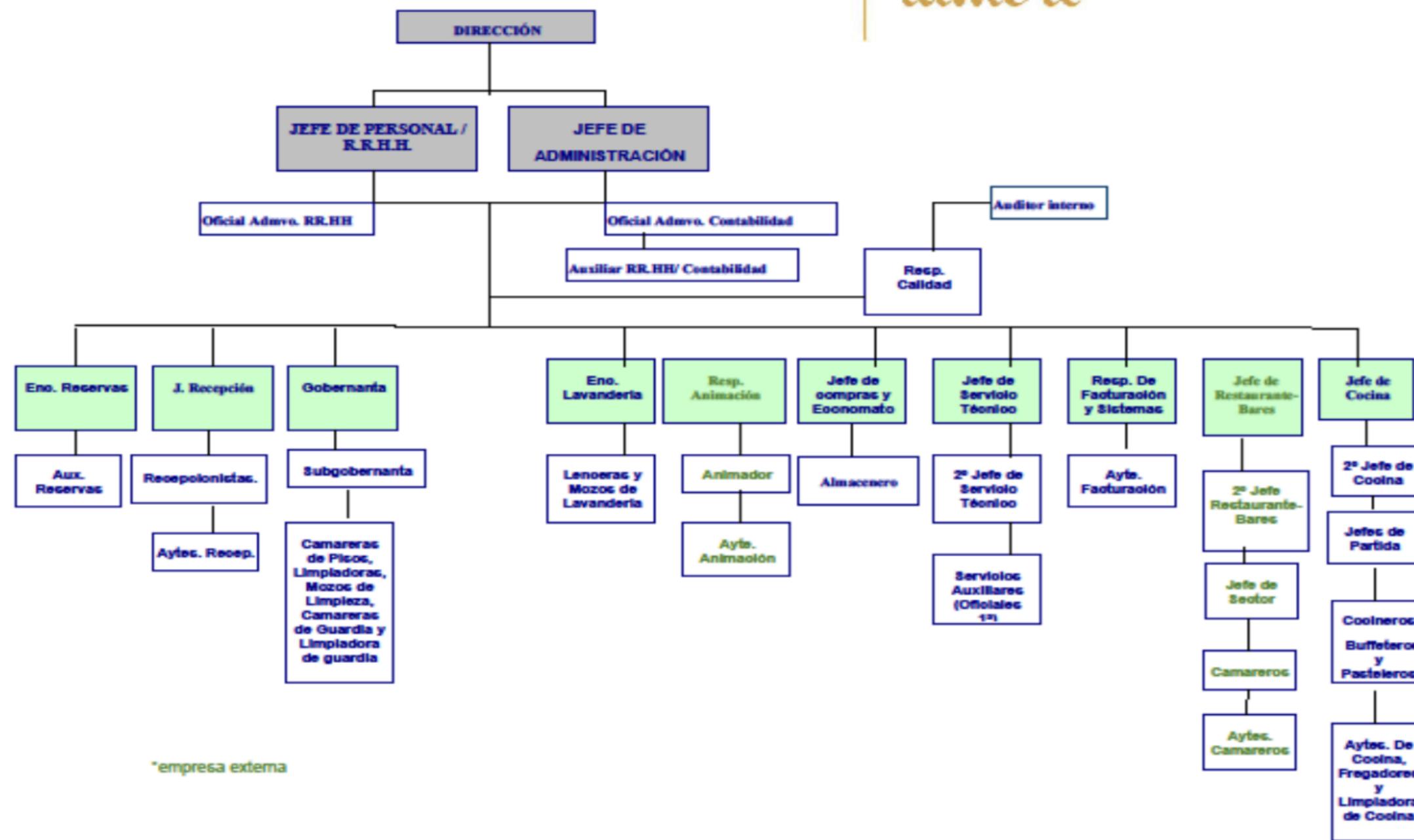
El Hotel Flamero se construyó a principios de los años, fue una de las primeras construcciones de Matalascañas, llegando a ser de los hoteles más importantes del litoral español por tamaño en ese momento.

La historia del Hotel Flamero, va unida a la propia historia de Matalascañas, durante las primeras décadas era destino de gran cantidad de turistas extranjeros (Alemanes principalmente) pasando en los años 80 recibir al público nacional, con mucha afluencia de público de Sevilla y de las zonas de interior próximas.

En el año 2015 se inicia una nueva etapa, de remodelación y modernización del hotel, tanto en su imagen corporativa, como de las zonas comunes y en habitaciones, esta fase de reforma y mejora de instalaciones sigue activa y en constante evolución.

Llevamos 50 años fabricando las vacaciones de miles de familias. Y nuestra mayor recompensa es ver como muchos de nuestros clientes que siguen viniendo año tras año, después de décadas, a los que ya consideramos parte de nuestra familia.

1.3 ORGANIGRAMA

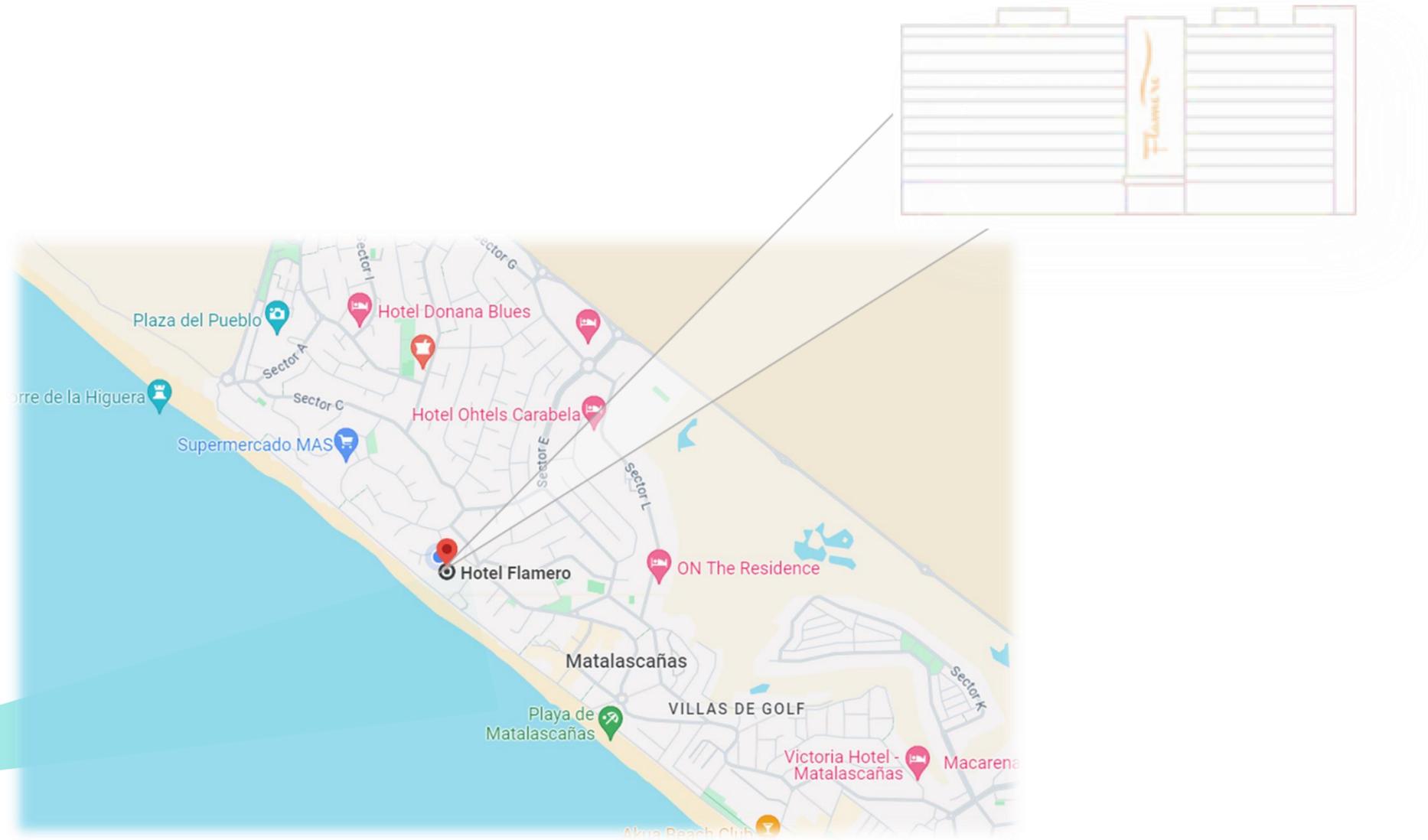
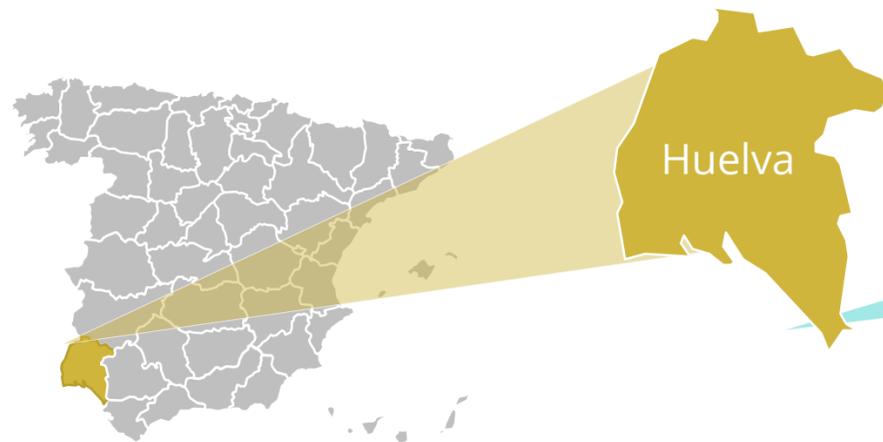


*empresa externa

1.4. UBICACIÓN



- Avenida de las Marismiñas, S/N
21760 · Matalascañas · Huelva
- T. 959 026 400
- 37.00391995241485, -
6.5535541152639825



1.5. EQUIPAMIENTOS E INSTALACIONES



En Hotel Flamero contamos con una gama funcional de servicios pensados para hacer su estancia cómoda.

Disponemos parking privado, zona comercial, supermercado, salón de peluquería, zona de masajes, salón multifuncional, piscinas para niños y adultos, ascensores, habitaciones adaptadas, alquiler de bicicletas, Wifi gratuito, chiringuito en la playa con alquiler de tumbonas, pizzería, bar, terraza, cafetería, restaurantes donde podrá disfrutar de comidas y bebidas variadas.

Además, ofrecemos entretenimiento, actuaciones en directo y actividades tanto para adultos como para niños.

2. COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD



2.1. COMPOSICIÓN

El Comité de Sostenibilidad de Hotel Flamero fue constituido en 01 de junio de 2024 con el objetivo de garantizar el cumplimiento del sistema de gestión de sostenibilidad implantado. Está formado por:

José Luis
Villalobos
Perpiña

Gerente

Pablo Miguel
Fernández
Calero

Jefe RR.HH

Mario
Jiménez
Martín

Asesor

Juan José
Delgado
García

Jefe de cocina

Mercedes
Camacho
García

Gobernanta



2.2 FUNCIONES DEL COMITÉ



Definir los objetivos de sostenibilidad de la organización



Elaborar el plan de sostenibilidad, incluyendo la definición y evaluación de las acciones estratégicas para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Fijar los mecanismos de coordinación entre los miembros del Comité para la toma de decisiones



Reunirse al menos una vez al año para definir, planificar, implantar, supervisar y mejorar el Plan valorando su eficacia y realizando las modificaciones pertinentes si fuera necesario.

3. POLÍTICA Y COMPROMISOS DE SOSTENIBILIDAD



3.1

POLITICA DE SOSTENIBILIDAD



Hotel Flamero, S.L. se compromete firmemente con la Agenda 2030, los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) y sus 169 metas contribuyendo así al **desarrollo sostenible** y maximizando los impactos positivos que nuestra organización genera en la **sociedad, economía y entorno natural**. Nuestro **objetivo principal** es satisfacer las necesidades de nuestras partes interesadas de forma eficiente sin comprometer las necesidades de generaciones futuras y del resto del entorno que rodea a la organización.

Para alcanzar dicho **compromiso**, hemos definido y aprobado una política de sostenibilidad que es revisada anualmente por la dirección. Contamos con múltiples canales de comunicación, disponibles y accesibles, para **informar, implicar y mantener** esta política de manera continua con todas las partes interesadas de la organización, incluido nuestro **personal** quien es también responsable, junto a la dirección, de cumplir todos los **principios, valores y compromisos** de sostenibilidad expuestos a continuación.

3.2. COMPROMISOS



Sostenibilidad

Sostenibilidad como base fundamental de nuestras acciones alineando así nuestra estrategia con el cumplimiento de los ODS y la Agenda 2030 aprobada por Naciones Unidas en 2015.



Ética y responsabilidad

Comportamiento ético y responsable para garantizar la eficiencia de nuestras actividades sin comprometer el entorno que nos rodea y garantizar un ambiente laboral digno y justo.



Transparencia

Comunicación transparente con nuestras partes interesadas velando en todo momento por el cumplimiento de sus expectativas y necesidades.



Mejora continua

Seguimiento continuo de nuestro desempeño respecto al cumplimiento de ODS, aplicando si es necesario las acciones correctivas para seguir mejorando año tras año.

4. DIAGNÓSTICO, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS ODS



4.1. ANÁLISIS INTERNO

Desde la dirección de Hotel Flamero hemos realizado un análisis interno de la organización considerando:

- Recursos materiales y humanos
- Capacidades y competencias de la organización
- Política de sostenibilidad y otras políticas internas
- Estrategia del Desarrollo Sostenible de España (2030)
- Estrategia de Turismo Sostenible 2030
- Otros planes de acción locales/ del sector

Poniendo especial énfasis en identificar aquellas actividades y servicios ofrecidos, que pueden contribuir de forma positiva al entorno ambiental, social y económico.

4.1. ANÁLISIS INTERNO



Información sobre personas trabajadoras por tipología de contrato y sexo

	Indefinidos Fijos Discontinuos	Temporales	% respecto al total
Hombres	18	1	36%
Mujeres	30	1	64%
Total	48	2	



Salud y bienestar

- Tenemos implantado un protocolo de desconexión

Fin a la pobreza

- Donaciones a entidades sociales

Educación inclusiva y equitativa

- Plan formativo de la empresa

Garantizar disponibilidad de agua

- Registro de consumo y calidad del agua

Garantizar energía asequible

- Control y registro de consumo energético

Promover crecimiento económico

- Ofrecemos alojamiento y manutención a los trabajadores que lo necesiten

Ciudades más inclusivas y seguras

- Promocionamos nuestro destino con actividades y temáticas locales

Producción sostenible

- Concienciación a los clientes sobre el consumo adecuado del agua

Promover sociedades justas

- Canal de denuncias interno de la organización

4.2

ANÁLISIS EXTERNO

A continuación, se ha realizado un diagnóstico de nuestras capacidades, compromisos, políticas y procesos con el objetivo de identificar aquellos retos y oportunidades a los que nos enfrentamos respecto a nuestra contribución a los ODS.

En dicho análisis también se han considerado posibles restricciones en el desarrollo de nuestras actividades que puedan afectar y aquella normativa económica, sociocultural y medioambiental clave en el cumplimiento de los ODS.

Todo esto queda reflejado en el Análisis DAFO que se presenta a continuación.

Compartir zonas comunes como la piscina con la intercomunidad Flamesol

Dificultad para montar equipos de trabajo en una población baja de habitantes

Hotel que a pesar de las reformas que se acometen todos los años tiene una obsolescencia inevitable por el paso del tiempo

D

Escasez de agua en el entorno de Doñana

Durante los últimos años la tendencia es de estancias más cortas que implican más recursos para la empresa

Dificultad para encontrar profesionales con experiencia en el sector desde la pandemia

Cambio climático

A

**Empresa familiar no dependiente de grandes cadenas
Empresa saneada con buen poder de negociación
Empresa responsable que con los años a fidelizado a sus proveedores**

El hotel invierte año tras año en reformar zonas comunes y habitaciones para ofrecer un producto actual y atractivo

F

Momento con Mayor concienciación social

Trabajadores, proveedores y clientes nos facilitaran cualquier mejora relacionada con la sostenibilidad. Estando en el entorno de Doñana tenemos la oportunidad de reforzar nuestro compromiso en ese sentido.

**Innovaciones tecnológicas
Subvenciones**

O

Flamero

4.3. PARTES INTERESADAS

Las **partes interesadas** son aquellas personas o grupos de personas que influyen o se ven afectadas por las decisiones estratégicas que toma la organización.

Los criterios que se han seguido para seleccionar las partes interesadas son principalmente **económicos, sociales y ambientales** teniendo en cuenta la actividad directa y diaria de la organización en su relación habitual con los clientes/proveedores/empleados/organismos y la sociedad en su conjunto y el medioambiente como grupo de interés debido al entorno geográfico donde se desarrollan las actividades principales de la organización.

Año tras año analizamos las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas más relevantes, evaluando así algunos de los principales riesgos y oportunidades asociados a las mismas y **estableciendo relaciones estables y transparentes** con dichas partes interesadas.

Flamero



4.3 PARTES INTERESADAS

Parte interesada	Necesidades y/o expectativas	ODS relacionados
<p>Dirección</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr los objetivos de calidad, sostenibilidad y rentabilidad • Ser referente • Venta de un gran número de entradas • Resultados positivos del nivel de satisfacción del público • Crecimiento constante y mantenido • Eficiencia y optimización de recursos • Personal motivado, formado y profesional 	   
<p>Personal interno Empresas subcontratadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad laboral • Conciliación laboral – familiar • Buen ambiente de trabajo • Igualdad de oportunidades y no discriminación • Reconocimiento y promoción interna • Seguridad en el entorno laboral • Ofrecemos manutención y alojamiento a los trabajadores que lo necesitan • Materiales y recursos suficientes para desarrollar sus servicios adecuadamente 	   

4.3 PARTES INTERESADAS

Parte interesada	Necesidades y/o expectativas	ODS relacionados
<p>Proveedores</p>	<p>Necesidades y/o expectativas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la legislación vigente. • Cumplimiento de los requisitos contractuales (plazos, tarifas..). • Profesionalidad. 	<p>ODS Relacionado (s)</p> 
<p>Clientes</p> <p>Pedro Fernández</p>	<p>Francisco</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de calidad • Accesibilidad y seguridad en las instalaciones y equipamientos • Diversidad en artistas y programa de conciertos • Gestión ética y responsable de los recursos del hotel • Instalaciones eficientes y en buen estado de mantenimiento • Agilidad en el servicio y otras gestiones como venta de entradas • Buena relación calidad-precio 	

4.3 PARTES INTERESADAS

Parte interesada	Necesidades y/o expectativas	ODS relacionados
<p>Administración pública Espacio natural de Doñana</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión correcta de residuos y red de saneamiento • Bajo impacto ambiental del hotel en el entorno natural de Doñana. • Impulso de la actividad cultural y económica de Matalascañas • Evitar impacto (ruido) que genere quejas en el vecindario • Colaboración y participación 	   
<p>Vecinos y residentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uso racional de los recursos naturales • Respeto del entorno que rodea al hotel • Potenciar la actividad económica de la zona • Contratación de personal local • Fomento de la oferta cultural del destino • Colaboración en el ámbito social y medioambiental • Cumplimiento de compromisos acordados 	       

4.4. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS ODS

En 2015, la ONU crea la agenda 2030 y los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) con el objetivo de lograr un mundo mejor.

El sector turístico es clave en el desarrollo económico de muchos países y por tanto tiene un importante papel en la consecución de estos objetivos.

Dentro de este sector, los **HOTELES** generan un gran impacto en el entorno donde se realiza, por ello, es importante que sigan buenas prácticas sostenibles encaminadas a contribuir de forma positiva al entorno en el que prestan sus servicios.



METODOLOGÍA

Se han identificado (seleccionado) los ODS relacionados con las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes de la organización.



Al grado de impacto y relevancia se le ha proporcionado un valor numérico del:
1 = sin impacto/sin relevancia,
2 = poco impacto/poca relevancia,
3= neutro,
4= con impacto/relevante y
5= con bastante impacto/ con bastante relevancia.

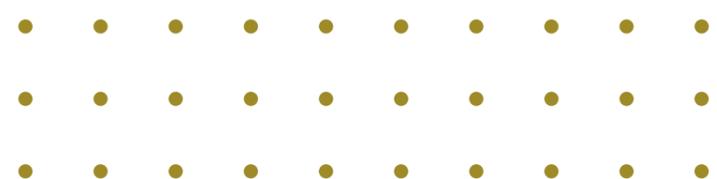
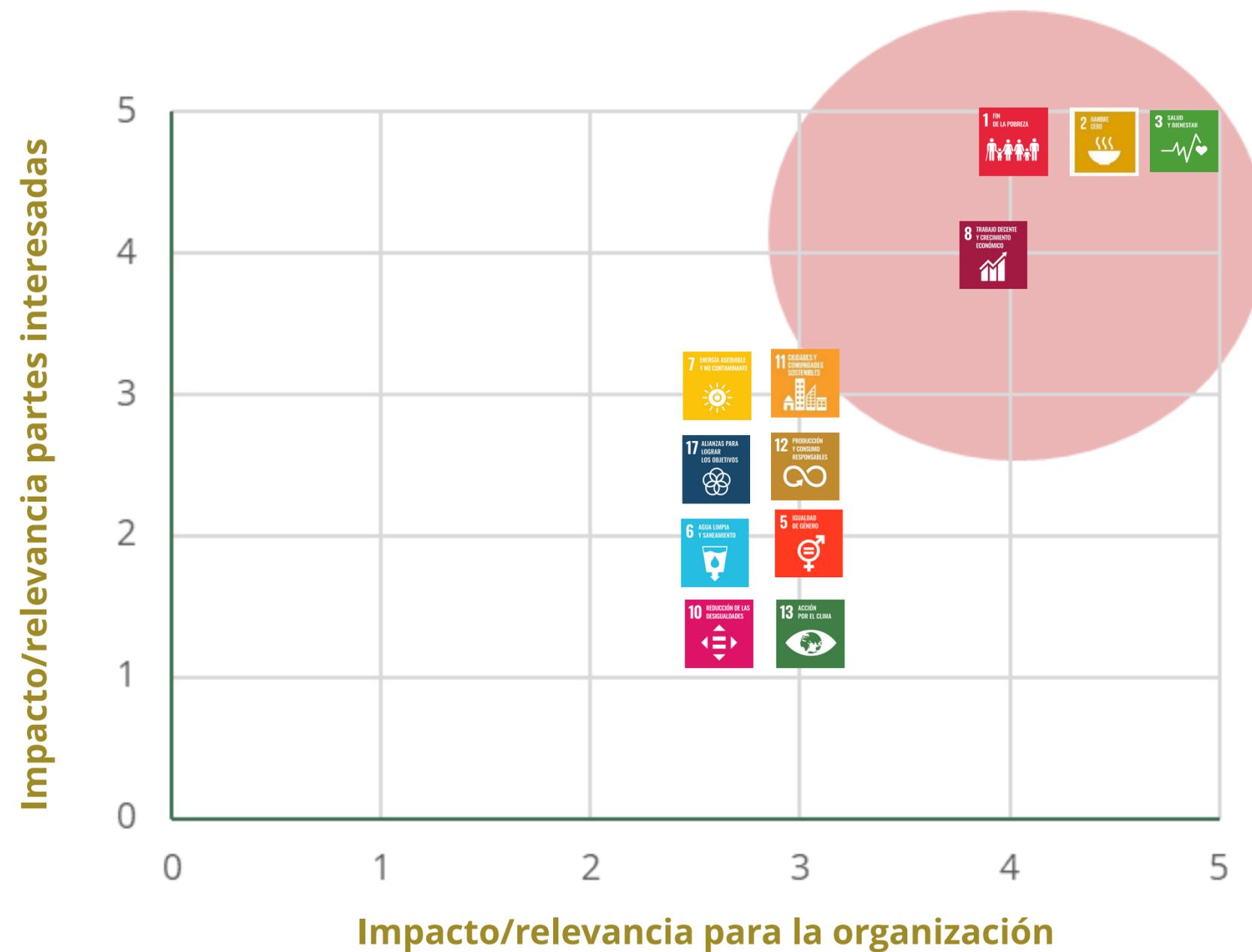
Para la priorización de esos ODS seleccionados se ha estudiado el impacto o relevancia que ejercen esos ODS en las partes interesadas y en la propia organización.

Se han considerado los recursos y capacidades de la empresa reales para contribuir a los ODS seleccionados, así como su estrategia empresarial y su Política de RSC.

METODOLOGÍA

En función de las variables indicadas, los resultados de la priorización fueron los siguientes:

ODS	Impacto /relevancia para la organización	Impacto/relevancia para las partes interesadas
	4,63	5
	4,53	4
	4,44	4
	4,44	4
	4,67	4
	4,47	4
	4,44	4
	4,44	4
	4,79	5
	4,61	5



RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN

Finalmente, hemos decidido dirigir nuestros esfuerzos a los ODS localizados en la esquina superior derecha de la matriz, es decir, aquellos que generan un IMPACTO (4 o 5) tanto para la organización como para nuestras partes interesadas.

Por tanto, los ODS priorizados y que nutrirán nuestro plan de sostenibilidad son:



5. PLAN DE SOSTENIBILIDAD



5.

PLAN DE SOSTENIBILIDAD



HOTEL FLAMERO ha elaborado el siguiente Plan de Sostenibilidad en función de los ODS priorizados que reúne acciones estratégicas asociadas, responsable/s plazos, calendarios, recursos materiales y humanos para su implantación, control y mejora continua.

El plan es comunicado a todas las partes interesadas relevantes de la organización y es revisado anualmente por el Comité de Sostenibilidad para su mejora continua en función de los cambios producidos en la organización que afectan a la contribución de los ODS prioritarios.

1 FIN DE LA POBREZA



5. Plan de sostenibilidad

Acción estratégica	Indicador (es)	Plazo	Responsable	Recursos
- Colaborar con La Caixa y proyecto hombre con aportaciones solidarias.	Aportación económica	2024	José Luis Villalobos	Donaciones por un total de 3.100 euros en el año 2024.
- Donación y patrocinio a entidades deportivas de la localidad.	Aportación económica	2024	José Luis Villalobos	Donación de 2.500 euros desde el año 2023.
- Donación de mobiliario a entidades sin ánimo de lucro.	Número de muebles	Febrero 2025	José Luis Villalobos	Después de la reforma que se va a acometer en la quinta planta del hotel se donaran los muebles a una entidad sin ánimo de lucro por determinar.
- Donación de mobiliario a trabajadores de la empresa.	Número de muebles	Febrero 2025	José Luis Villalobos	La empresa después de cada reforma pone a disposición de los trabajadores que los soliciten los muebles y cocinas sustituidas.



5. Plan de sostenibilidad

Acción estratégica	Indicador (es)	Plazo	Responsable	Recursos
Acuerdos locales para promover el consumo de productos de proximidad. KM 0.	Compras totales realizadas	2024-2025	Juan José Delgado	Acuerdos locales con fruteros y pescaderos locales.
Formación relacionada con la higiene para los trabajadores.	Número de trabajadores formados	Abril 2025	Pablo Fernández	Formación interna específica relacionada con la higiene y el buen uso de las instalaciones y recursos.
Promover buenas prácticas de cocina con 3 video tutoriales a través de RR.SS.	Videos anuales	2025	Juan José Delgado	A través de todos nuestros canales se promoverán buenas prácticas de cocina con video tutoriales y grabaciones internas.
Optimizamos de desperdicio alimenticio	Kg de alimentos	2024	Juan José Delgado	Tenemos implantado un sistema de compras y elaboración que nos permite reducir el desperdicio alimenticio en el buffet y mantener una alta satisfacción de clientes



5. Plan de sostenibilidad

Acción estratégica	Indicador (es)	Plazo	Responsable	Recursos
Se ofrece un kit de yoga a los clientes que lo soliciten	Nº clientes que lo solicitan	Febrero 2025	José Luis Villalobos	Empezaremos con la compra de 10 kit de yoga para clientes que incluyen 3 bandas elásticas y una esterilla deportiva antideslizante.
Fomentar una alimentación equilibrada con tres publicaciones a través de RR.SS y buenas prácticas relacionadas con la salud	Publicaciones anuales	2024-2025	Mario Jimenez	A través de todos nuestros canales se difundirá de forma interna la salud y la alimentación equilibrada con ejemplos de nuestro propio buffet.
Habilitar para los trabajadores una zona de aparcamiento de bicicletas	Encuesta interna para valorar en número de plazas	Febrero 2025	Pablo Fernández	Se habilitará un parking de bicicletas para los trabajadores del hotel. Después de un sondeo interno la necesidad para empezar es de 10 plazas de aparcamiento.
Desde el departamento de recepción ofrecemos a nuestros clientes el servicio de alquiler de bicicletas	Número de alquileres anuales	2024	José Luis Villalobos	Desde el año 2023 tenemos a disposición de los clientes que los soliciten bicicletas en colaboración con la empresa Tour aventuras
Implantación de una animación específica con actividades juegos para clientes discapacitados	Nº clientes que utilizan este nuevo servicio	Mayo 2025	Pablo Fernández	Se adaptarán las actividades de animación a clientes discapacitados.

6. CONTROL Y MEJORA CONTINUA





6.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN

El **Comité de Sostenibilidad** anualmente (y siempre que lo estime oportuno) realizará un control sobre el **desempeño, cumplimiento y eficacia** del Plan de Sostenibilidad establecido a través de los indicadores definidos.

Los **indicadores** definidos son **medibles, comparables, relevantes y fiables** para cada uno de los ODS priorizados y muestran la relación entre las actividades de la organización, su impacto en el desarrollo sostenible y el progreso en el cumplimiento de los ODS.

Además, cubren las tres perspectivas de la sostenibilidad, es decir, **aspectos ambientales, sociales y económicos**.

Para el seguimiento se analizarán los **resultados de los indicadores** de cada una de las acciones estratégicas contemplados en la Tabla del punto 5. Plan de Sostenibilidad.

Flamero

6.2. MEJORA CONTINUA

Considerando los cambios producidos en el entorno de la organización que afectan directa e indirectamente en su contribución a los ODS y los resultados del seguimiento, medición y evaluación a través de los indicadores definidos, se establecen las acciones necesarias para mejorar con respecto a nuestro desempeño en materia de ODS.

Checklist para el cumplimiento de ODS en organizaciones turísticas elaboradas por el ICTES



Plan de Acciones Correctivas

Procedimiento de tratamiento de No conformidades



Flamero

7. CONCLUSIONES



CONCLUSIONES



En definitiva, **HOTEL FLAMERO** reconoce el importante papel que tienen las organizaciones del sector en la contribución a un mundo más sostenible. Por esta razón, muestra un claro compromiso en llevar a cabo sus actividades y prestar sus servicios de tal forma que estos generen impactos positivos en su entorno social, económico y medioambiental.

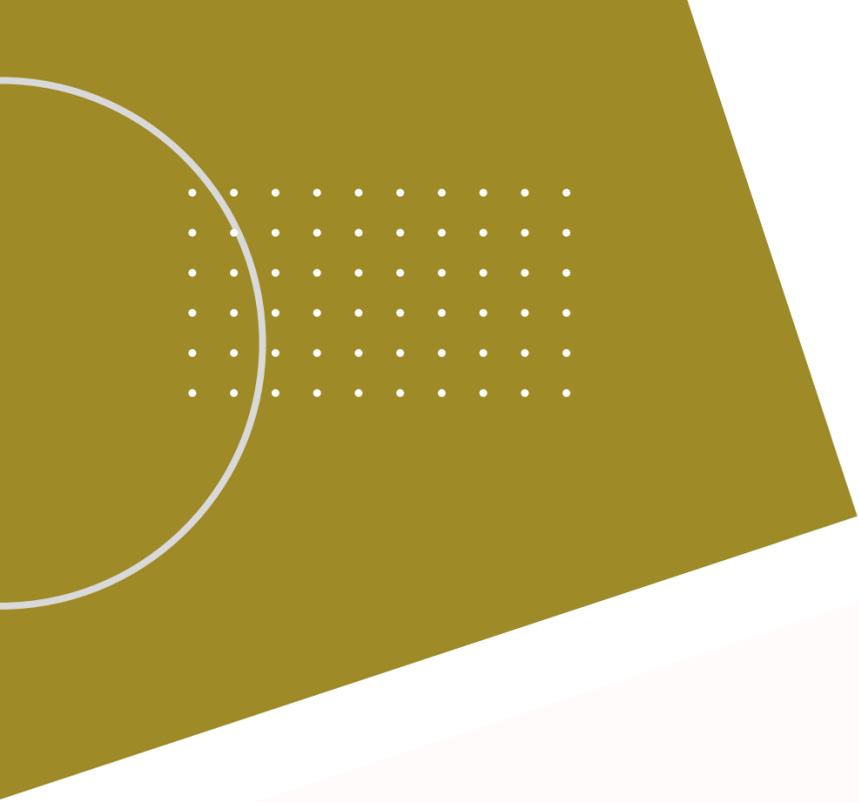


Esta memoria contiene un resumen de las acciones con las que actualmente contribuimos al desarrollo sostenible, así como aquellas acciones que se llevarán a cabo en 2024 Y 2025 recogidas en el correspondiente Plan de Sostenibilidad. Tras un diagnóstico interno y externo (Análisis DAFO), finalmente en 2024 centraremos nuestros esfuerzos en contribuir a los siguientes ODS:



El próximo año 2025, realizaremos un seguimiento y control del cumplimiento de las acciones del Plan para su mejora continua.

Flamero



Comunidad por la Unión Europea  Fondos Europeos 



Muchas Gracias

Más información y contacto en:

Página web: www.hotelflamero.es

Teléfono: 959026400

Email: rrhh@hotelflamero.es

Dirección: Avenida de las Marismillas, S/N
21760 · Matalascañas · Huelva

