BAHIA DEL DUQUE
THE TAIS

POLÍTICA DE **RESPONSABILIDAD CORPORATIVA**

Noviembre 2024

La Responsabilidad Corporativa en Bahía del Duque está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y promueve un cambio en las actitudes y comportamientos, que se fundamenta en principios de sostenibilidad ambiental, responsabilidad social y buen gobierno.

Desde su inauguración en 1993, el hotel ha sido un referente en innovación, que marcó un hito en la historia del sector hotelero en las islas, demostrando que un nuevo modelo turístico de calidad era posible. En la actualidad, sigue evolucionando y este desarrollo viene marcado por estrategias y políticas de sostenibilidad que garanticen un futuro respetuoso con el entorno.

CONÓZCANOS

VISIÓN

Ser un hotel destino de primer nivel en el segmento de lujo en Europa, reconocido por nuestra dedicación, excelencia, innovación y responsabilidad ambiental. Nos proponemos continuar evolucionando para ofrecer experiencias personalizadas y únicas, asegurándonos de que Bahía del Duque siga siendo un referente en hospitalidad y servicio exclusivo, tanto a nivel nacional como internacional.

MISIÓN

Nuestra misión es proporcionar a cada huésped una experiencia inolvidable basada en la calidez, cercanía y amabilidad de nuestro equipo. Nos esforzamos por ofrecer un servicio excepcional, personalizado y lleno de detalles, creando un ambiente familiar en el que cada visitante se sienta como en casa, pero disfrutando de un servicio premium. Con un fuerte compromiso con la innovación y el respeto por nuestro entorno, buscamos constantemente superar las expectativas, tanto en alojamiento como en servicios de bienestar y gastronomía.

VALORES

ESPÍRITU FAMILIAR: el hotel se inspira en la cercanía y calidez de una familia, y esto se refleja en el trato a nuestros huéspedes y en el trabajo en equipo.

SERVICIO EXCEPCIONAL: la satisfacción del cliente es nuestra prioridad, brindando un trato exquisito, atento a cada detalle.

COMPROMISO CON EL ENTORNO: valoramos y protegemos nuestro entorno de manera global, integrando prácticas sostenibles con el medioambiente, nuestro equipo y la comunidad.

INNOVACIÓN CONSTANTE, DINAMISMO Y VERSATILIDAD: nos adaptamos a las nuevas tendencias del mercado para ofrecer servicios únicos y actualizados. Esto nos permite reinventarnos continuamente para seguir siendo punteros y atender a las necesidades cambiantes de nuestros huéspedes.

AUTENTICIDAD CANARIA: la hospitalidad y amabilidad que caracteriza al personal del hotel refleja nuestra esencia y cultura local.

La política de Responsabilidad Corporativa de Bahía del Duque se encuentra alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), según las siguientes directrices:

- **COMPORTAMIENTO ÉTICO.** Nuestros principios básicos de actuación están estrechamente relacionados con la misión, visión y valores de la empresa.
- **TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO.** Son pautas fundamentales para mantener y mejorar la reputación entre nuestros grupos de interés.
- **COMPORTAMIENTO CON LOS EMPLEADOS Y EMPLEADAS.** Es fundamental que el equipo esté altamente motivado, sensibilizado y sea consciente de la importancia de su trabajo, ya que es el grupo de interés clave y prioritario para el desarrollo del negocio y un factor elemental en su crecimiento.
- **EXCELENCIA Y CALIDAD.** Nos comprometemos a trabajar en base a la excelencia y calidad para superar las expectativas de nuestros clientes.
- **RELACIÓN CON PROVEEDORES.** Fomentamos un clima de colaboración y confianza mutua, donde la transparencia y comunicación ayude a que se alcancen los objetivos de calidad marcados.
- **MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO.** Promovemos el respeto y la protección del medio ambiente, haciendo uso racional de los recursos naturales, reduciendo el consumo de combustibles, energía eléctrica y agua, y disminuyendo la cantidad de residuos, al tiempo, que facilitamos su reciclado.
- **CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD.** Adquirimos la responsabilidad de contribuir al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso de la empresa con la comunidad y la sociedad en general.

COMPROMISOS

COMPROMISOS GENÉRICOS

- Aprobación y actualización periódica de nuestra política de RC.
- Constitución del Comité de RC para una mayor participación del personal en cuestiones de RC.

COMPROMISOS CON EL EQUIPO

- Ofrecer un entorno de trabajo seguro y protegido.
- Elaboración de un programa de gestión del talento en Grupo CIO.
- Creación de sistemas específicos para la mejora de la conciliación laboral.
- Establecimiento de protocolos de comunicación empresas-plantilla, identificando y definiendo canales y responsables.
- Evaluación y mejora de los resultados de prevención.

COMPROMISOS CON NUESTROS CLIENTES

- Establecimiento de medidas para conocer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- Fortalecimiento de los canales de comunicación con los clientes.

COMPROMISOS CON EL MEDIO AMBIENTE

- Aprobación y actualización periódica de nuestra Política Ambiental.
- Lucha contra el cambio climático, priorizando el consumo de energías de origen renovable, y preservando recursos públicos mediante el consumo de agua de origen desalado o reutilizada.
- Protección y apoyo a la conservación de la biodiversidad, protegiendo la naturaleza y vida silvestre autóctona, y combatiendo las especies vegetales invasoras.
- Reducción de la contaminación, promoviendo la economía circular, priorizando el reciclaje y compostaje, incentivando la reutilización de materiales descartados, priorizando el uso de productos concentrados y/o certificados, promoviendo la movilidad sostenible, y el consumo y venta de productos de origen local.
- Sensibilización ambiental con el fin de adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para mejorar las prácticas ambientales en las diferentes áreas de trabajo.

COMPROMISOS CON LA COMUNIDAD

- Ayudar a mejorar y preservar el patrimonio cultural y modo de vida local.
- Aprobación y actualización periódica de una política y programa de acción social, en consonancia con nuestros objetivos.
- Potenciar la participación en proyectos de acción social y voluntariado corporativo.