



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2012

Houm Plaza Son Rigo (Can Moner de S´Arenal
S.A.)

Iniciativa RSE-PYME



CARTA DEL ADMINISTRADOR



Me complace el presentar nuestro primer Informe de Progreso correspondiente al ejercicio 2012. Éste surge a partir de una primera Memoria de Sostenibilidad (ya en 2011) basada en los criterios del G.R.I. y de nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Adhesión suscitada por la creencia de que la Responsabilidad Social Corporativa es una necesidad actual y no una mera moda empresarial y por la pertinencia y coherencia de los principios y pilares básicos de la Red del Pacto Mundial.

Tras esta adhesión y nuestra primera Memoria, el Aparthotel Plaza Son Rigo se compromete firmemente con la iniciativa del Pacto Mundial y sus Diez Principios, los cuales paso a enumerar para que quien no los conozca pueda familiarizarse con la iniciativa y nuestro compromiso:

Los Derechos Humanos:

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Normas Laborales:

3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



Informe de Progreso Pacto Mundial



4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Medioambiente:

7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anticorrupción:

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Así pues, queda claro nuestro compromiso con la sostenibilidad y el sector turístico que además de reportarnos los beneficios buscados por toda entidad privada se presenta como un generador de empleo y bienestar a corto plazo para la comunidad y el desarrollo económico nacional en estos tiempos difíciles. Así como nuestro objetivo de disminuir nuestro impacto, tanto medioambiental, como socio-económico.

Buscamos además el extinguir la estacionalidad que tanto caracteriza a nuestras islas, debido a su buen tiempo estival, a través de acciones que directa e indirectamente influyen en ésta y en la dinámica y economía de las islas. Acciones tales como el fomentar el cicloturismo y el senderismo, consiguiendo las distinciones del Gobierno Balear de especialización en dichos temas y la Q de Calidad Turística, buscando la excelencia de nuestro servicio y la mejora continua.



Informe de Progreso Pacto Mundial



Promovemos e incentivamos la economía local a través de la contratación de nuestros productos y servicios mayoritariamente a PROVEEDORES locales y, en su defecto, nacionales.

Además de llevar a cabo políticas de contratación que nos llevan a preservar las edades de más riesgo a nivel laboral y creación de empleo estable. Nuestra plantilla la conforma PERSONAL con mucha antigüedad en nuestra empresa, con una muy asumida cultura organizacional y valores de la misma.

Puedo decir así que, “somos una familia”, y además de velar por los intereses de ésta, ese espíritu se contagia a nuestro principal grupo de interés y beneficiario de nuestros servicios, EL CLIENTE.

A pesar de ser una pequeña empresa nos enorgullecemos de contar con un Departamento dedicado a la Innovación e Incorporación de nuevas tecnologías, respaldado fuertemente por la gerencia del Aparthotel. Desde el cual se buscan constantemente soluciones y proyectos que contribuyan a nuestra filosofía de Responsabilidad y sobretodo a una sostenibilidad Medioambiental.

En 2012, conscientes de la necesidad de promover la Acción Social de una forma activa y dar ejemplo como organización, el Aparthotel Plaza Son Rigo colaboró con Proyecto Hombre en su campaña “1000 x 1000”, y con la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca en la “Operación kilo” con el objetivo de recoger alimentos para ser entregados a ONGs locales. La constante colaboración de nuestra empresa con la Asociación de Hoteleros de la Playa de Palma para detectar deficiencias en la zona y solicitar a los entes encargados que lleven a cabo las acciones pertinentes creemos también reporta beneficios, además de a nosotros y nuestros clientes, a la población y vecinos.

De cara al siguiente ejercicio, el Aparthotel Plaza Son Rigo se pone como objetivo el conseguir la certificación de Travelife (en categoría de plata u oro), Certificación internacional que busca la sostenibilidad de alojamientos turísticos, avalada por los principales Tour Operadores (FTO) y la ABTA.

Con este documento pretendemos promover la confianza y la responsabilidad con todos los que mantenemos relaciones y demostrar la ilusión que nos



Informe de Progreso Pacto Mundial



supone el llevar a cabo tareas como esta y el continuar año tras año explicando nuestra forma de ser y de actuar, entre otras cosas para ser fieles a nuestro principio de transparencia, otro valor de nuestra empresa.

De antemano, quiero agradecer el tiempo dedicado a conocernos a través de este informe y transmitir mis ánimos y mi más sincera recomendación a todo el Sector Hotelero a unirse a iniciativas que promuevan la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Empresarial, ya que nuestro futuro y el de nuestros descendientes se basa en el cuidado y el conocimiento que HOY tengamos de nuestro entorno, tanto Medioambiental como Socioeconómico.

Miguel Vidal Fullana



Informe de Progreso Pacto Mundial

Información general

Nombre de la entidad: Houm Plaza Son Rigo (Can Moner de S´Arenal S.A.)

Dirección: Av Son Rigo, 13-1º

Dirección web: www.plazasonrigo.com

Alto cargo: Administrador Único Miguel Vidal Fullana

Fecha de adhesión: 07-05-2012

Número de empleados: 22

Sector: Hostelería, restauración, turismo y deporte

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios: Hotel Apartamento

Ventas / Ingresos (miles de euros): 2.133

Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno (miles de euros): 0,00

Desglose de Grupos de Interés: Clientes Empleados Proveedores

Desglose de otros Grupos de Interés: Accionistas, Vecinos y Población, Administraciones Públicas

Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés: La transparencia informativa supone para la empresa dar a conocer la calidad de las relaciones que su organización mantiene con sus partes interesadas o stakeholders. Además de seleccionar a aquellos grupos afectados por la actividad de la empresa directa o indirectamente y/o cuyas actuaciones repercuten e influyen en nuestras tomas de decisiones.

Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos: El Apathotel Plaza Son Rigo lleva a cabo su actividad en la Playa de Palma de Islas Baleares (Mallorca), España. Pero sus servicios se prestan a diversos mercados, como el alemán, holandés, escandinavo, ruso y bastantes más desde la irrupción de internet a los sistemas de reservas.

Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen: Este Informe comprende toda la información correspondiente al periodo de 1 de Enero 2012 a 31 de Diciembre del mismo año. Y se pretende que su alcance principalmente sean los grupos de interés, tanto a nivel nacional, como internacional (a través de las distintas Agencias y Tour Operadores con los que tenemos contrato).

¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso? La presente Memoria de Sostenibilidad, abarca información y datos



Informe de Progreso Pacto Mundial

correspondientes al año 2012.

Los datos presentados en esta Memoria han sido extraídos de los diferentes archivos que conforman la estructura organizativa de la Empresa. La información aportada en la presente Memoria de Sostenibilidad abarca los impactos económicos, sociales y medioambientales para Plaza Son Rigo.

Como se está difundiendo el Informe de Progreso: Web corporativa, Redes Sociales y web de la Red del Pacto Mundial (tanto a nivel Nacional como internacional).

Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo: (Sí). Zoover es una de las mayores webs europeas de comentarios de usuarios de alojamientos y destinos turísticos. Esta compañía nos recomienda por el gran numero de comentarios favorables. Además, nos distinguen durante cuatro años consecutivos; 2009, 2010, 2011 y 2012.

Fecha de la memoria anterior más reciente: 2011

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: 2012

Ciclo de presentación del Informe de Progreso: Anual

Estrategia y gobierno

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión: - ACCIONISTAS: mediante Juntas ordinarias y extraordinarias.

- CLIENTES: Extrayendo Índices de Satisfacción de clientes, a través de cuestionarios propios, y la integración de estos datos propios con los facilitados por las agencias con las que trabajamos y llevan un sistema de gestión de calidad con reportes semanales/mensuales. En cuanto a nuestro Cuestionario de Calidad destacar que resulta una herramienta de valor inestimable ya que, al procesarse a diario, permite una actuación correctiva rápida, incluso dando respuesta a los clientes cuando facilitan la dirección de mail, buscando el feedback que tanto enriquece. Permite conocer las posibilidades de mejora y necesidades según la perspectiva del cliente.

Permite determinar en qué aspectos clave debe focalizarse el esfuerzo de la empresa de cara a aumentar el grado de satisfacción de sus clientes, y con ello aumentar su fidelización.

Mensualmente se extraen los resultados que son valorados y comparados y, tras un exhaustivo análisis, se establecen las acciones a desarrollar por todos los departamentos para aumentar el nivel de satisfacción de los clientes y cubrir así sus necesidades y expectativas. .

Los resultados mensuales se van acumulando para, a final de temporada, valorarlos en su conjunto.

Además de la adquisición de un número 900 de atención al cliente totalmente gratuito (900 858 525).

- EMPLEADOS: a través de encuestas de clima laboral y buzón de sugerencias en el pasillo de Personal.

- VECINOS Y POBLACIÓN: trato directo con vecinos, lectura de la revista de la Población y diario para estar al corriente de las necesidades y actualidad de la zona. Además de estar al corriente de necesidades y campañas específicas mediante la información facilitada por la FEHM (Federación



Informe de Progreso Pacto Mundial

Empresarial Hotelera de Mallorca) y la Asociación de Hoteleros de la Playa de Palma.
- PROVEEDORES: Contacto directo con ellos y sus comerciales. Además de vigilancia y supervisión de los productos servidos, tomando aquí espe

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama: El máximo órgano de gobierno de Plaza Son Rigo es la JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS. Entre sus competencias destacamos la aprobación de la gestión del Administrador así como el nombramiento de este. Aprobar las cuentas del ejercicio y la distribución de resultados. También es el órgano potestativo para la modificación de los Estatutos Sociales.

El Administrador no percibe retribución alguna.

Plaza Son Rigo ha descrito las funciones, requisitos de acceso, habilidades y conocimientos requeridos para cada uno de los puestos identificados en su estructura de gobierno. De esta manera se asegura que en todo momento las personas que ejercen las actividades de mando están preparadas para dar respuesta a la estrategia marcada por Plaza Son Rigo en los tres pilares de la sostenibilidad (Económico, social y ambiental).

La estructura de gobierno de Plaza Son Rigo se esboza posteriormente en el Organigrama.

En la cúpula EL ADMINISTRADOR, que tiene delegadas sus funciones ejecutivas en EL APODERADO y en EL CONSEJO .

EL CONSEJO está compuesto por EL APODERADO y por LOS ACCIONISTAS (miembros de la familia) que se ocupan de los departamentos TIC, RRHH y CALIDAD e INNOVACIÓN.

En el siguiente escalón están EL SUPERVISOR y los JEFES DE LOS DISTINTOS DEPARTAMENTOS.

EL CONSEJO se reúne frecuentemente y siempre que se requiere una toma de decisiones. Sus funciones principales son:

Definir una visión estratégica comercial y de negocio.

Formular y aprobar el presupuesto anual de inversiones.

Realizar el seguimiento y evaluación de los recursos humanos y financieros.

Asegurar la coordinación y cooperación entre los diversos departamentos.

Documento adjunto: [Organigrama 2012.pdf](#)

Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores: En primer lugar se han definido una serie de indicadores económicos que permiten evidenciar la salud económica de la empresa, así como su desarrollo y evolución.

Y, por supuesto, Indicadores de desempeño en materia de Gestión Medioambiental y Social. Todos ellos haciendo referencia a los 10 principio básicos del Pacto, evaluados y analizados por la Junta Directiva.

Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.): (Sí) El Aparthotel Plaza Son Rigo colabora en iniciativas desarrolladas desde Global Compact, Proyecto Hombre (Campaña 1000 x 1000),



Informe de Progreso Pacto Mundial

Operación Kilo (Acción promovida por ACH y FEHM) con el objetivo de recoger alimentos para entregar a las ONGs Locales. Además de la recogida de tapones desde 2011, para contribuir con varias causas.

Más información

Notas: El presente documento representa la segunda memoria de sostenibilidad elaborada y difundida por Plaza Son Rigo. Esta memoria cubre el desempeño de la organización, en los tres pilares básicos de la sostenibilidad. En su proceso de elaboración se han seguido los principios y orientaciones de la Guía del Global Reporting Initiative (GRI), tanto en la definición de los contenidos de la memoria (materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad), como en la garantía de la calidad de la misma (equilibrio, claridad, precisión, periodicidad, comparabilidad y fiabilidad).

A la hora de determinar la materialidad de la información se han analizado tanto factores internos como externos, como son la misión y estrategia de Plaza Son Rigo, los aspectos más relevantes de los grupos de interés y las expectativas básicas contenidas en los acuerdos y normas internacionales a los que se suscribe la organización.

Es intención de Plaza Son Rigo adoptar y sistematizar la elaboración de memorias de sostenibilidad con el objetivo específico de que la recopilación y análisis de información sirva de herramienta en la toma de decisiones y la información y participación de sus grupos de interés.

Según lo expuesto, se pretende establecer un ciclo anual de elaboración y difusión de memorias de sostenibilidad a través de la web www.plazasonrigo.com, que sirva a los grupos de interés como elemento informativo y como evidencia de la transparencia en su gestión empresarial.

Dirección web: www.plazasonrigo.com

Implantación otros Grupos de Interés: Para la elaboración de esta memoria se han tenido en cuenta los aspectos más relevantes de todos los grupos de interés identificados por Plaza Son Rigo.

Día de publicación del Informe: 04-11-2013

Responsable: Santos Munera

Tipo de informe: A

Metodología



DIAGNÓSTICO

Los indicadores de diagnóstico permiten realizar un análisis de los grupos de interés acerca de la empresa y el análisis de los riesgos que corre en los temas relacionados con los 10 Principios. De esta forma se permiten conocer qué políticas, acciones y seguimiento debe hacerse por cada Principio y qué objetivos debe marcarse.



POLÍTICAS

Documentos formales plasmados por escrito que definen los valores, herramientas y mecanismos de prevención y control de los riesgos detectados en el diagnóstico. De esta forma se regula la comunicación y las relaciones entre la empresa y sus grupos de interés.



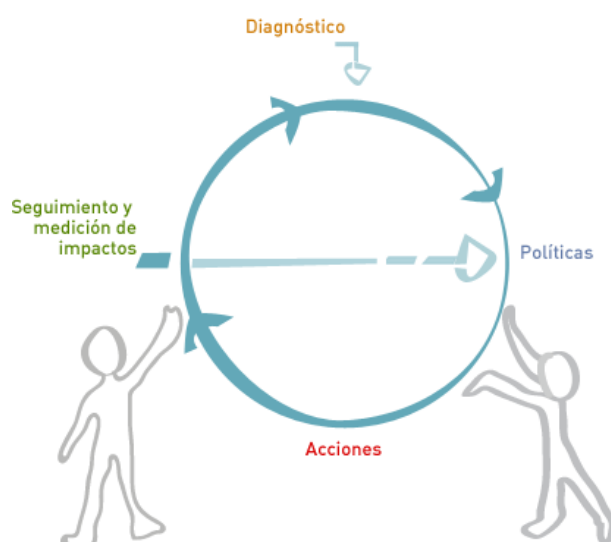
ACCIONES

Una vez formalizadas las políticas necesarias, las acciones nos servirán para instrumentalizarlas. Las acciones ayudarán a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporciona las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.





Informe de Progreso Pacto Mundial



Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C111)

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: Todos los riesgos identificados en este primer principio se han tomado como tal por comprender la complejidad de una gestión de calidad y por tanto deben tener un carácter preventivo por ser un término en constante cambio y con una necesidad de mejora continua.

En lo que respecta al grupo de interés clientes se resaltan como riesgos principales la Insatisfacción del cliente y la mala reputación, la falta de calidad y la poca accesibilidad de los productos y servicios dado el contexto de un mercado en constante dinamismo, sobretodo desde la inclusión de las nuevas tecnologías al mercado. Éstas pueden influir tanto en el servicio que se le ofrece al cliente como en la reputación que pueda tener el hotel de cara a la población y la clientela.

En cuanto a los riesgos del grupo empleados se marca la Formación por ser un aspecto que debe ser continuamente revisado para que se adapte a las necesidades tanto del personal como de la organización. El ambiente laboral sería un riesgo, creemos, en cualquier organización ya que resulta ser un aspecto etéreo pero latente y con gran influencia en el funcionamiento de la organización y finalmente en la productividad. La falta de compromiso de los empleados hacia la entidad sería un indicativo de un mal procedimiento o algún error por parte de la empresa y su compromiso tanto con los empleados como con los clientes y por ello su importancia y su mención en este apartado de riesgos.

Y, finalmente, en el grupo de Proveedores se señala la calidad como riesgo principal para que de él surjan acciones preventivas.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Como objetivos para el año 2013 estaría el analizar la forma de encuestar o conocer la satisfacción de clientes vía online y así enriquecer nuestro diagnóstico en esta materia. Actualmente, a todos los clientes del Aparthotel se les ofrece contestar un cuestionario de calidad que se gestiona a través



Informe de Progreso Pacto Mundial

del programa Astro Calidad y se lleva a su vez una gestión de las incidencias que puedan sugerir los clientes a través de los mismos. Como una futura mejora, se tiene en cuenta la posibilidad de incluir el cuestionario de forma electrónica, para ello habría que realizar un estudio de viabilidad para estudiar las posibilidades existentes y las necesidades específicas de la organización.

En lo que al grupo de interés Empleados se refiere. Ya en 2011 el Departamento de RRHH puso en marcha un buzón de sugerencias destinado a los empleados de la empresa para hacer llegar a la Dirección todas aquellas propuestas de mejora que consideren importantes para la empresa.

En ese mismo año se realizó una valoración de clima laboral. Se repartió un cuestionario a todos los empleados, con instrucciones de introducirlo en el buzón de sugerencias para dar mayor libertad y privacidad a la encuesta.

Así pues, el Aparthotel se propone repetir la encuesta puesta en marcha en el pasado para su posterior análisis y comparación.

Y, por último, otro objetivo de cara al diagnóstico que afecta al grupo de interés Proveedores, sería el pasar un cuestionario a todos nuestros proveedores (y tenerlo en cuenta para nuevos contratos) para detectar distintos riesgos.



POLÍTICAS:

¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito y aprobada por la Dirección General, los valores y normas de su empresa? (P1C2I1)

Respuesta: Si

Describe las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Como ya se ha comentado anteriormente el grupo de interés Proveedores tiene desarrollada y detallada una política con los estándares mínimos en calidad exigible a estos en el plan de proveedores de APPCC (Plan 6, adjunto). Sería una política específica para el departamento de cocina y el género que recibe. En un futuro sería interesante hacerla extensible a todos los departamentos estableciendo criterios de compra en una Política más general de RSE.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Así mismo, se pretende hacer extensible la política de estándar de calidad incluida en el sistema de APPCC al sistema de Responsabilidad Social. Incluyéndola dentro de una Política de Responsabilidad Social Empresarial.



Informe de Progreso Pacto Mundial



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio (P1C3I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: El Aparthotel Plaza Son Rigo dispone tanto de proyecto higiénico sanitario o sistema de APPCC como uno de seguridad en el trabajo. Ambos supervisados y auditados periódicamente por BIOCCAL (higiénico-sanitario) y PREVIS (seguridad en el trabajo).

Como se detalla más adelante, el Aparthotel Plaza Son Rigo también dispone de diversos canales de comunicación con los distintos grupos de interés para recibir posibles quejas, denuncias o sugerencias sobre este principio.

Los procesos de comunicación con los distintos grupos están totalmente implantados e interiorizados por todos en la organización, sobre todo los del grupo clientes y empleados.

- CLIENTES. Posibilidad de reclamación o queja a través de hoja reglamentaria. Sugerencias o quejas mediante cuestionario o comentarios en internet. Solicitud directa a recepción.

-EMPLEADOS. Buzón de sugerencias, cita directa con dirección, cuestionario puesto en marcha 2011.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Uno de los objetivos más ambiciosos del Apth. Plaza Son Rigo de cara al ejercicio 2013 sería el certificarnos en el sistema TRAVELIFE en una de sus categorías plata u oro (existiendo las tres categorías clásicas bronce, plata, oro). Este sistema avalado por los principales Tour Operadores (FTO) y la ABTA, se sustenta y coincide básicamente en los 10 principios que promueve la Red y por ello creemos es una buena oportunidad de seguir con nuestra actividad en RSE y una forma de divulgarla y hacerla llegar a nuestros clientes. Además de, una vez obtenida la certificación, dar la oportunidad de formar parte de un buscador de alojamientos Sostenibles.

Una acción a tener en cuenta sería el evaluar nuestros métodos de comunicación con los distintos grupos de interés en esta materia. Así, la organización pretende empezar midiendo el número de quejas, denuncias y/o sugerencias que recibe el Aparthotel Plaza Son Rigo en el periodo de 2013.

Y, por último, sería de gran interés el desarrollar un plan de acogida para las nuevas incorporaciones a la plantilla, en el que se incluya toda la información relativa a la empresa, sus valores, y sus compromisos sociales, además de sus derechos y deberes o cometido.



Informe de Progreso Pacto Mundial



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos?
Descríbalos(P1C4I1)

Respuesta: Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Los mecanismos de seguimiento del Grupo de Interés Clientes son múltiples y diversos dada la especial importancia de este grupo para el mantenimiento y la vida de la organización. Como ya se comentó anteriormente, a los clientes se les ofrece contestar un cuestionario para evaluar la calidad del servicio y las instalaciones, así como sus impresiones. A raíz de este cuestionario, más los comentarios y valoraciones por internet (evaluados y gestionados a través de la aplicación online Review Pro) se genera un sistema de gestión de las posibles incidencias que puedan surgir y un report mensual con resultados tanto cualitativos como cuantitativos para poder comparar con el mismo periodo del año anterior. Además de resumir toda esa información anualmente para poder extraer los aspectos más relevantes y tenerlos en cuenta de cara a la temporada que viene. Se adjunta el resumen anual para 2012 de las conclusiones extraídas a través de estos cuestionarios. También poseemos un número de atención al cliente totalmente gratuito -900 858 525 -. Además del servicio de atención al cliente personal y tradicional a través del departamento de Recepción.

En cuanto al grupo de interés Empleados existe un sistema de gestión totalmente implantado que vela por la prevención de los Riesgos Laborales y una gestión de RRHH centralizada.

Como se hace referencia en el apartado de Diagnóstico al cuestionario pasado a los empleados en 2011, he aquí los resultados:

- Cuestionarios repartidos: 33
- Cuestionarios contestados: 12 (36 %)

Preguntas planteadas:

1. En el desarrollo de tu trabajo, ¿qué tarea es la que más te gusta?

- TRATO CON EL CLIENTE 42%

2. Para mejorar tu trabajo y encontrarte mejor en él, ¿qué cosas cambiarías?

- MÁS MEDIOS HUMANOS 50 %
- MÁS MEDIOS MATERIALES 17 %

3. ¿Qué novedades se podrían introducir para mejorar?, tanto en tu departamento como en general

- MAS MEDIOS HUMANOS 17 %
- REFORMAS 17 %

4. Para mejorar la satisfacción del cliente, en lo que concierne a tu departamento, ¿Qué cambiarías?

- REFORMAS 50 %
- MÁS MEDIOS HUMANOS 8 %

Es coincidente la opinión de nuestros empleados con la filosofía de esta



Informe de Progreso Pacto Mundial

empresa; la mejora continua, el mantenimiento y puesta al día de las instalaciones.

Resulta de interés el añadir los resultados anuales para las Auditorías higiénico-sanitarias y de RRLL, - BIOCCAL, sobre una puntuación máxima posible de un 100 % nuestra media para las auditorias 2012 fue de 98,84.

-PREVIS: nuestra calificación fue de un 94% (grado de implantación muy alto).

Además la organización garantiza y promueve la formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales y protección de datos.

Y, finalmente, para el grupo de Interés de Proveedores, existe un procedimiento para la gestión de incidencias en la calidad del servicio a través del programa Astro Economato y gestionado desde el plan de APPCC del Aparthotel.

En lo que respecta al Grupo de Interés Vecinos y población, para evaluar las posibles demandas, quejas o sugerencias que puedan surgir por parte de ellos la propiedad y dirección propone e invita a una cena colaborativa en la que se analizan relajadamente todos estos aspectos y se les escucha periódicamente.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Hemos considerado que los siguientes objetivos serían interesantes para los grupos de interés correspondientes:

-CLIENTES: Gestión de quejas online/cuestionarios, acción positiva por diversas causas: reducción del consumo de papel, agilización del sistema de comunicación, promoviendo los comentarios por internet se añade transparencia al sistema.

-PROVEEDORES: Encuestar a los proveedores y plantear unos mínimos en materia de RSC

-EMPLEADOS. Cuando se establezca el cuestionario, medir y comparar el porcentaje de respuesta con respecto a 2011 y extraer resultados.

Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad (P1C5I1)

Respuesta: Se desconoce

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Es un dato del que no disponemos actualmente.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Difundir la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Informe 2012 a la plantilla del Aparthotel Plaza Son Rigo

Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Insatisfacción del cliente y mala reputación Falta de calidad Poca accesibilidad de los productos y servicios	Estudiar la forma de encuestar online.
Empleados	Falta de formación Mal ambiente laboral Falta de compromiso de los empleados hacia la entidad	Repetir cuestionario 2011.
Proveedores	Calidad	Pasar cuestionario.

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	No tenemos política	Establecer Política RSE
Empleados	No tenemos política	Establecer Política RSE
Proveedores	Política de Calidad	Establecer Política RSE

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	RSE	Control quejas, denuncias, y sugerencias en DDHH. TRAVELIFE
Empleados	RSE	Control quejas, denuncias, y sugerencias en DDHH Plan acogida TRAVELIFE
Proveedores	RSE	Certificación TRAVELIFE



Informe de Progreso Pacto Mundial

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
Clientes	Teléfono de denuncias/quejas Encuesta Auditorías Procedimiento de gestión de incidencias Servicios de atención al cliente	Gestión de quejas online/cuestionarios
Empleados	Protocolos de prevención de acoso y PRL Dirección RRHH Canales de comunicación Buzón de sugerencias Encuesta	Analizar y medir cuestionario interno
Proveedores	Procedimiento de gestión de incidencias	Establecer un método de encuestas y cuestionarios



Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C211)

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: Todos nuestros proveedores se encuentran en el territorio nacional y mayoritariamente local. Por tanto, se descartan los riesgos de vulnerabilidad de los Derechos Humanos, por ser un país desarrollado con legislación dedicada a preservarlos. Además, cabe señalar que es un aspecto implícito en nuestra razón de ser el trabajar siempre con proveedores responsables y transparentes. Por todo ello se descarta el riesgos de contratar proveedores de servicio que incumplan los DDHH. Ahora sí, puede existir, en un porcentaje mínimo, pero cabe mencionar el riesgo de falta de conocimiento del origen de algunas materias primas que puedan adquirir nuestros proveedores. Ya que un producto puede tener una cadena y/o proceso largo hasta llegar a nuestro proveedor y posteriormente a nosotras manos.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Para años futuros sería interesante el pasar un cuestionario a nuestros proveedores que nos reporte información en rasgos generales sobre su MISIÓN, VISIÓN y VALORES, además de la relación de las distintas certificaciones que puedan poseer.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de compras por escrito o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS? (P2C211)



Informe de Progreso Pacto Mundial

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: La implicación de Plaza Son Rigo en el cumplimiento de la seguridad y la salud en el trabajo hace que las medidas y actuaciones no sean sólo para sus empleados directos, sino también para los de nuestros proveedores. Plaza Son Rigo les exige el cumplimiento del apartado "coordinación de actividades empresariales" de la Ley de Riesgos Laborales que obliga al cliente a dar a conocer al proveedor los riesgos a los que se exponen sus trabajadores cuando actúan en su recinto y al proveedor informar a su cliente sobre la formación recibida por sus trabajadores. Cabe resaltar que ya existen unas exigencias mínimas desarrolladas en el plan APPCC de Proveedores, exigencias en estándar de calidad del producto y su cadena de distribución. Y que dichas exigencias se comprueban semanalmente sobretodo con productos destinados al departamento de cocina.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Al desarrollar una política de RSE se podría incluir un apartado dónde se especifiquen los valores de la organización y los criterios que se siguen a la hora de adquirir nuestros productos. Y como se ha comentado en el principio 1 el hacer esta política o sistema de gestión de proveedores del plan de APPCC extensible al departamento de compras en general, adaptándolo y creando a su vez criterios de selección de proveedores.

[Descargar el documento adjunto](#)



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P2C3I1)

Respuesta: No

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Actualmente no disponemos de ninguna acción concreta.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"



Informe de Progreso Pacto Mundial

Respuesta: El Aparthotel Plaza Son Rigo se compromete a intentar incluir en el mayor número de contratos posibles cláusulas informativas sobre el compromiso que hemos adquirido con El Pacto Mundial y su implicación.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (ejemplo: SA 8000, ISO 9001)(P2C4I1)

Respuesta: Actualmente no disponemos del dato


Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: No se han evaluado, pero se tiene en cuenta para un futuro próximo.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Pasar cuestionario a proveedores e incluir un apartado para que especifiquen las certificaciones de que disponen.


Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	Realizar compras cuya cadena de suministro incumpla los Derechos Humanos	Cuestionario que incluya información de Certificaciones.



Informe de Progreso Pacto Mundial

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	Sistemas de gestión de proveedores (Política de Compras, Políticas de Calidad)	Desarrollar política de RSE

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	No tenemos acción concreta	Incluir en contratos cláusulas informativas sobre el compromiso con el Pacto.



Informe de Progreso Pacto Mundial



Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C111)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: El Aparthotel Plaza Son Rigo considera que no tiene especial riesgo en esta materia. Esto se debe a la buena comunicación que existe en toda la organización y en todas direcciones (tanto de empleados con dirección como viceversa). Además se plantean reuniones por departamentos anualmente para poder diagnosticar posibles problemáticas con respecto a este aspecto.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Introducir un tablón de anuncios en pasillo de personal. Este tablón servirá, tanto para comunicaciones por parte de la empresa como comunicaciones por parte de los sindicatos u otras cuestiones, como por ejemplo información formativa...etc.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de consulta por escrito que trate con los empleados los temas importantes? (P3C211)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: El convenio colectivo como se detalla en las siguientes páginas y siguientes principios



Informe de Progreso Pacto Mundial

regula y establece todos los deberes y derechos tanto de los empleados para con la organización como viceversa. Se adjunta último convenio publicado en el BOIB para dejar constancia de en qué consisten tales derechos y deberes.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Desarrollar la política de RSE y hacer mención especial a este principio. Dejando clara la postura organizacional frente a él.

[Descargar el documento adjunto](#)



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P3C3I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Como ya se comenta tanto en diagnóstico como en otros principios, el Aparthotel Plaza Son Rigo apuesta por la comunicación interna como herramienta básica de trabajo y búsqueda del bienestar general.

Nuestra organización se caracteriza por la intención de motivar al personal a hacerse partícipe de todos nuestros proyectos. Así se fomenta una dinámica de trabajo interfuncional, donde empleados del mismo nivel jerárquico, de diferentes áreas, se unen para desarrollar un mismo proyecto común.

Basándose en el intercambio de información, el desarrollo de nuevas ideas y solución de problemas y la coordinación de proyectos complejos. Este proceso, aunque lento en sus etapas iniciales, creemos que es el método para gestionar proyectos de interés como, el de RSE, calidad higiénico-alimentaria, prevención de riesgos laborales, calidad...

Así pues, se utiliza una dinámica de trabajo y comunicación interfuncional, en la cual todos los departamentos, desde su jefe de departamento (y directamente a dirección si fuese necesario y en cualquier momento), tienen voz propia para realizar sugerencias, acciones correctoras, preventivas, proponer acciones de mejora, así como sugerir planes o procedimientos adaptados a su realidad. Los departamentos suelen ayudarse entre ellos aunque aún no se han implantado grupos fijos de trabajo ni reuniones programadas y estructuradas entre ellos, (sí entre dirección y departamentos).

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"



Informe de Progreso Pacto Mundial

Respuesta: Informar a la comunidad y mediante todos los medios a nuestro alcance sobre la adhesión del Apth. Plaza Son Rigo al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y hacer pública la intención de respetar los dispositivos legales incluyendo aquellos que conciernen a los derechos fundamentales de los trabajadores, así como recomienda la Organización Mundial.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C4I1)

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: La empresa dispone de un buzón de sugerencias en el pasillo de empleados para que los mismos puedan plantear sus inquietudes tanto de forma personal como de forma anónima. También se programan reuniones con los distintos departamentos anualmente y se les anima a entregar un documento con posibles mejoras tanto estructurales del aparthotel como de procesos, departamentales o de su puesto en concreto. Además de ser siempre bienvenidos en el despacho del Gerente sin cita previa ninguna y con un carácter totalmente privado para poder plantear preocupaciones, sugerencias, dudas, etc.


Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: De cara al 2013 se pretende introducir un tablón de anuncios accesible a todo el personal en el que se puedan incluir tanto folletos o información de la organización como sindical. De cara a 2013 se considera la opción de hacer un recuento del número de acciones propuestas por el equipo de trabajadores del Aparthotel.




Informe de Progreso Pacto Mundial

Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	Tablón de anuncios Organizacional

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Convenio Colectivo	Política RSE

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Informar de nuestra adhesión al Pacto.



Informe de Progreso Pacto Mundial

Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C1I1)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: El Aparthotel Plaza Son Rigo considera que no existe riesgo a que se produzcan delitos de trabajo forzoso debido a que todo trabajador está bajo un contrato de trabajo. Este último se puede rescindir sin perjuicio alguno para el trabajador y siempre bajo el cumplimiento de las leyes dictadas según el sistema legal Español. En cuanto a las horas extraordinarias sólo se dan las denominadas estructurales, en temporada alta y siempre son opcionales.

Añadir a este riesgo el tamaño de la empresa (mediana empresa) y que su país de operaciones es un país desarrollado.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Valorar y analizar las necesidades de los empleados en su puesto de empleo.

Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación (P4C2I1)

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: En una sociedad como la actual, cobra especial importancia el fomentar y respetar el concepto de familia.



Informe de Progreso Pacto Mundial

La familia, el entorno y la vida personal es vital para el bienestar de nuestros empleados y puede influir directamente sobre la productividad y eficiencia de los mismos en un momento dado. Por todo ello y por ser una empresa que se sustenta en los valores familiares, el Aparthotel Plaza Son Rigo considera los riesgos seleccionados anteriormente con un carácter preventivo.

Cabe señalar que el personal que pueda ser susceptible de sufrir riesgos en esta materia debe informar a la empresa a la mayor brevedad posible para que esta pueda proceder como establece la ley y según las necesidades específicas del empleado que informa y solicita asistencia.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: De cara al siguiente ejercicio, sería interesante contabilizar todas las demandas de conciliación solicitadas a la organización.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme en el que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales? (P4C3I1)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Para Plaza Son Rigo un factor fundamental es contar con profesionales contentos y altamente cualificados, capacitados para asumir los objetivos propuestos por la dirección. Por ello, la política de Recursos Humanos está basada en el desarrollo de las capacidades de los empleados, apostando por el fomento de la creatividad, la capacidad de trabajo en equipo, una formación especializada y la flexibilidad, reconociendo el esfuerzo personal como valor fundamental en la consecución de los objetivos.

Por todo ello, la organización apuesta por los procesos transparentes y legales a la hora de contratar y trabaja con contratos laborales basados en el convenio colectivo de hostelería de las Islas Baleares, lugar donde se especifican los salarios para cada categoría, los derechos y deberes del trabajador así como los beneficios sociales o de conciliación de que disponen.

Además con personal sensible como pueden ser menores de edad o embarazadas existen unas políticas que derivan en protocolos de actuación.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Como en su proceder diario la organización ya mira y cuida la satisfacción del personal y vela por la conciliación del puesto de trabajo con la vida familiar, y siguiendo con nuestro principio de



Informe de Progreso Pacto Mundial

transparencia, sería de gran interés el plasmar nuestros valores de RRHH y de Conciliación en un marco formal, redactados por escrito en la política de RSE



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P4C4I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Todo empleado tiene un contrato laboral en el que se especifican horarios, retribuciones y condiciones específicas de su puesto de trabajo y tiene un carácter totalmente voluntario y se puede rescindir en cualquier momento. Esta empresa sigue un procedimiento riguroso de contratación en el que todo empleado válido y cualificado consigue un puesto fijo al segundo año de trabajo, según la ley. Y este procedimiento implica que no exista ni un sólo trabajador sin contrato legal así como establecen las normas de trabajo.

Procede añadir que dentro de la organización hay diversos empleados que disfrutan o han disfrutado de periodos de excedencia por asuntos personales, de periodos de reducción de jornada por cargas familiares, o lactancia. Incluso de tele-trabajo, en el caso de personal directivo y de oficina con el objetivo final de conciliar los dos ámbitos.

En materia de prevención de riesgos laborales existen protocolos específicos de intervención cuando se da el caso de personal en proceso de embarazo o lactancia y menores de edad (menores de 18).

Y, por último, aunque sin un plan anual establecido la empresa escucha y satisface en la medida de lo posible las demandas de formación de los empleados, además de promoverlas activamente mediante la entrega periodica de folletos informativos de cursos de distinta índole.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Elaborar el plan de formación anual teniendo en cuenta presupuesto y necesidades tanto por parte de la empresa como necesidades específicas de trabajadores para el desarrollo de su carrera.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? (P4C511)

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Los mecanismos de control Institucional por parte del gobierno. En España existe un sistema legislativo que regula y garantiza el cumplimiento del mismo, con auditorias inclusive. Dadas las dimensiones de la empresa es fácil controlar el número de beneficiarios de todas las medidas tomadas por el Aparthotel.

- En 2012 hubo una persona que disfrutó de la reducción de jornada por carga familiar.
- También hubo una persona disfrutando del periodo de lactancia y tele-trabajo para poder hacer frente a su maternidad.

En cuanto al desarrollo profesional las acciones formativas para 2012 (se adjunta archivo), el total de acciones formativas fueron:

- Total horas formación 466
- Total acciones formativas 8
- Nº de asistentes 31
- Inversión en formación 639€, el resto bonificables vía Crédito formación Seguridad Social

Formación por categorías 2012

- Dirección 75
- Jefes de Departamento 87
- Resto de categorías 304

Acciones formativas destacadas:

- Un curso de inglés para hostelería de 20 horas presenciales, llevado a cabo en nuestras instalaciones.
- Cursos orientados a cumplir la legislación y nuevas normas.
- Cursos enfocados a la formación en nuevas tecnologías y nuevas técnicas.

En este recuento no se han tenido en cuenta las acciones formativas en materia de Prevención de Riesgos laborales que imparten nuestra empresa externa encargada de esta materia PREVIS. De cara al siguiente ejercicio sería interesante contar con estos datos, ya que son acciones formativas igualmente importantes para el desarrollo del puesto y sus procesos y para la seguridad de nuestros empleados.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Contabilizar el número de solicitudes de conciliación recibidas y el número de peticiones atendidas satisfactoriamente. Además sería interesante comparar entre ejercicios. En materia de formación contabilizar las acciones formativas ofrecidas a las nuevas incorporaciones y a





Informe de Progreso Pacto Mundial


personal sensible por parte de PREVIS.

[Descargar el documento adjunto](#)

Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Personal con cargas familiares (personas mayores, niños, etc.) Personas que quieran desarrollar su carrera profesional (formación) Mujeres embarazadas en plantilla	Contabilizar las demandas de conciliación

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Convenio Colectivo Contrato de trabajo	Política de RSE (conciliación)

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Elaborar plan de formación



Informe de Progreso Pacto Mundial



Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes grupos de interés reflejados en la tabla (P5C1I1)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: El operar en un país como España donde el trabajo infantil está totalmente erradicado el Aparthotel Plaza Son Rigo considera que no tenemos riesgo de este tipo. Lo mismo sucede con nuestros proveedores, todos ellos operando en Mallorca o la Península.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Incluir en nuestra futura política de RSE mención expresa de los valores de esta organización frente a temas como la explotación infantil.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política clara que comunica abiertamente donde se define la prohibición del trabajo infantil? (P5C2I1)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Como ya se mencionó anteriormente en esta materia existen instituciones públicas (tales como el Ministerio de trabajo y la Seguridad Social) que, a través de convenios colectivos y normativa



Informe de Progreso Pacto Mundial

vigente, regulan y velan por el cumplimiento de las mismas.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Desarrollar política RSE en la que queden reflejados todos los principios de la Red del Pacto, aún a pesar de no entrañar riesgo para nuestra empresa. Cumpliendo así con nuestros principios de transparencia y divulgación de buenas prácticas.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio (P5C3I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio


Respuesta: A pesar de no considerar que exista un riesgo claro para la entidad, el Aparthotel Plaza Son Rigo, exige toda la documentación necesaria (así como DNI, tarjeta de la SS, etc..) a la hora de formalizar el contrato con cualquier empleado y nuestra empresa asesora en materia de Riesgos Laborales realiza un examen médico a todas las nuevas incorporaciones y les ofrece formación específica para el puesto y los riesgos que este entraña.


Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"


Respuesta: Crear un Código Ético que tenga en cuenta todos los principios del Pacto y darle la mayor difusión posible.



Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	Política de RSE

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Política interna Convenio Colectivo Normativa vigente	Desarrollar política RSE

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Crear un Código Ético o de conducta



Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C111)

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: Plaza Son Rigo apuesta por el empleo estable y de calidad, consciente de que el éxito profesional debe ir parejo al éxito personal en aras de una sostenibilidad. La plantilla se mantiene año tras año manteniendo profesionales altamente cualificados, con una elevada capacidad de trabajo en equipo y de aportar soluciones innovadoras y altamente tecnológicas.

Por todo ello se ofrecen las mismas oportunidades de formación, de contratación y de promoción para todos los empleados, independientemente del género, la edad, la raza o condición.

No se tiene constancia en Plaza Son Rigo de ningún incidente de discriminación ni de acoso moral o sexual en el ámbito laboral.

Sí es cierto que puede haber el riesgo de caer en una contratación basada en la discriminación positiva, sobretodo en el departamento de PISOS, normalmente los currículums recibidos son de mujeres y por tanto, la plantilla que conforma el departamento de Limpieza es por mujeres.

Además Plaza Son Rigo tiene un compromiso con sus trabajadores, por eso mantiene la plantilla a pesar de los tiempos de crisis que nos rodean.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: No se han previsto de cara al ejercicio siguiente.



Informe de Progreso Pacto Mundial



POLÍTICAS:

¿La entidad ha formulado políticas por escrito, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? Descríbalos (P6C2I1)

Respuesta: Si

Describe las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Todos los trabajadores de PLAZA SON RIGO están sujetos al Convenio Colectivo de Hostelería de las Islas Baleares. Este convenio tiene carácter provincial.

Plaza Son Rigo favorece la inserción de la mujer en el ámbito laboral. En 2012, el porcentaje de mujeres en puestos de relevancia (directivos y jefes de departamento) fue del 61,12%.

La igualdad de oportunidades, lejos de añadir una carga o impedimento adicional, tiene un papel fundamental en la consecución de empresas más productivas. La consideración de la igualdad de oportunidades como factor productivo contribuye al aumento de las oportunidades individuales y a la reducción de los riesgos sociales. El introducir criterios de igualdad en la gestión empresarial aporta numerosos beneficios, como la mejora del clima laboral y las relaciones laborales, el incremento de la motivación y la productividad.

El Convenio Colectivo establece una remuneración según categorías, Plaza Son Rigo lo aplica sin distinción de sexos.

El Aparthotel Plaza Son Rigo lleva años comprometido y promueve:

- la igualdad.
- Conciliación de la vida laboral y familiar.
- y la creación de empleo estable.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Desarrollar un plan de igualdad dentro de la política de RSE.

La gestión de la igualdad, la diversidad y la conciliación en la empresa son parte de la Responsabilidad Social y la ética empresarial.

Las empresas con mejores perspectivas de futuro serán las que dispongan de mejor capital humano, y esto sólo es posible reclutando a las personas desde la perspectiva de la igualdad y la gestión por competencias. Por todo ello, la organización se propone ir implementando su plan de igualdad y un código ético que refleje sus valores e intenciones.



Informe de Progreso Pacto Mundial



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P6C3I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Como ya se ha comentado anteriormente para nosotros es fundamental la formación para potenciar el desarrollo profesional de los empleados del hotel y la organización apuesta por ella. De esta forma el Aparthotel Plaza Son Rigo ofrece oportunidades de formación para el desarrollo personal y profesional de todos sus trabajadores indistintamente y con igualdad de oportunidades. Se formó a uno de nuestros trabajadores en "como confeccionar un PLAN DE IGUALDAD", para desarrollarlo en un futuro y profundizar en este tema.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: En esta materia resulta fundamental el grado de sensibilización a nivel organizacional sobretodo de cara a las relaciones interpersonales que se dan dentro de una organización.

¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique en el campo de notas de qué forma (P6C4I1)

Respuesta: Si

Indique con que mecanismos de acción se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Dado el carácter familiar de esta empresa resulta fácil detectar cualquier problema a nivel de igualdad. Los puestos directivos quedan a nombre de la propiedad (mayoritariamente femenina) y después se delegan las responsabilidades en los jefes de departamento. Estos últimos han ido ascendiendo con el paso de los años y dada su antigüedad en la empresa o se han contratado basándonos en la calidad de sus aptitudes sin ningún tipo de prejuicio.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: No se tienen previstos.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el % de la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C5I1)

% de directivos frente a empleados

Respuesta: 13,39

% de directivos mujeres

Respuesta: 61,12

% de directivos hombres

Respuesta: 38,88

% de mujeres

Respuesta: 60,41

% de hombres

Respuesta: 39,59

% de mayores de 45 años

Respuesta: 54,17

% de menores de 30 años

Respuesta: 12,50

% de empleados no nacionales

Respuesta: 12,50

% de empleados con contrato fijo

Respuesta: 87,28



Informe de Progreso Pacto Mundial

% de empleados con contrato temporal

Respuesta: 12,72

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Estos datos han sido extraídos de la base de datos de la SS y la nuestra propia. Así se calcula el porcentaje sobre trabajadores/año. Teniendo en cuenta a la alta dirección de la organización. Otro aspecto analizado ha sido el contabilizar el número de asistentes a las acciones formativas del ejercicio, distinguiendo el género. Sería interesante contabilizarlo en ejercicios futuros para poder comparar entre ellos. Los datos para 2012 han sido:

- 8 acciones formativas
- 9 asistentes hombres, 29,04% (de los asistentes)
- 22 asistentes mujeres, 70,96 %

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Una vez analizados estos datos, de cara a un futuro próximo se puede estudiar la forma de incorporar más hombres a la plantilla, especialmente en el departamento de pisos y así intentar disminuir la discriminación de éstos en el departamento.

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C6I1)

Respuesta: Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: La organización ya se comprometió en 2011 a divulgar y hacer pública la composición de órganos directivos y empleados y se compromete también a hacerlo en sus informes de progreso venideros además de colgar los mismos tanto en su página web, como en las páginas de la Red del Pacto a nivel nacional y mundial.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Para dar una divulgación de carácter más internacional, el Aparthotel Plaza Son Rigo se propone el formar parte de una red de Turismo Sostenible como es la de Travelife (plataforma que promueve los alojamientos sostenibles y tiene en cuenta todos los principios relevantes de la Red del Pacto y de RSE). A través de la pertenencia a este grupo se podrá tener mayor alcance y mayor divulgación de nuestros principios y nuestra composición organizativa.



Informe de Progreso Pacto Mundial

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C7I1)

Respuesta: 0

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Los expedientes se traducen en procesos legales abiertos o denuncias por parte del grupo de interés o por la ciudadanía y ninguno de ellos ha sido nuestro caso. Así pues, el valor de este indicador es 0.

Resumen de Implantación:


Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Otros (especificar riesgo en el campo de notas)	No se prevén

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Convenio Colectivo	Plan de igualdad Código de Ético o de Conducta

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Formación	Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades.



Informe de Progreso Pacto Mundial

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
Empleados	Memoria sostenibilidad Informe anual Web	Divulgar información en páginas de TTOO



Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P7C1I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: El Aparthotel considera de gran importancia la sensibilización de todos nuestros grupos de interés en temas medioambientales y por ello realiza actuaciones encaminadas a ello, ya que, a nivel organizacional, somos conscientes del largo camino que queda por recorrer en esta materia y la necesidad creciente de una ampliación de miras así como de una alta colaboración de todos los ciudadanos e instituciones. Por ello el Aparthotel Plaza Son Rigo ha promovido, desde hace años, unas correctas prácticas medioambientales y ha puesto al alcance de sus empleados y clientes todos los recursos y herramientas a su alcance persiguiendo este objetivo común.

- EMPLEADOS: ya sea a través de folletos y manuales como de ejemplos prácticos, se trata de implantar un sistema de buenas prácticas medioambientales, buscando día a día su mejora continua.
- CLIENTES: mediante el directorio, carteles varios por las dependencias, y consejos. Además de poner a su disposición los elementos necesarios y recursos a nuestro alcance para unas correctas prácticas medioambientales.

- PROVEEDORES: a través de nuestro informe o memorias de sostenibilidad. Cumplimiento de los estándares básicos de calidad reflejados en nuestro sistema de APPCC.

Otras acciones que desde el Aparthotel Plaza Son Rigo decidimos poner en marcha fueron los Programas de gestión de residuos (reciclaje, papel, agua,...). Y calcular el volumen de recursos ahorrados gracias a las acciones de prevención desarrolladas (tales como el reciclaje del papel sólo escrito por una cara y con documentación no clasificada según la LOPD o la impresión del mínimo número de documentos, políticas de ahorro de consumos...).

Mencionar también nuestra participación en el proyecto (promovido por la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca y Seur) en la recogida de tapones, colaborando así en una acción social que abarca dos aspectos fundamentales como son la colaboración con distintos niños con graves problemas de salud y la disminución de emisiones de CO2.



Informe de Progreso Pacto Mundial

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Cuando finalice el proyecto de recogida de tapones a través de la FEHM, se valorará la opción de firmar el convenio con Fundación Seur para seguir colaborando con esta acción. La dirección del Aparthotel Plaza Son Rigo, consciente de la limitación de los recursos naturales y de los impactos medioambientales asociados al desarrollo de nuestra actividad, y con el fin de alcanzar un estado de desarrollo sostenible, considera necesario el establecimiento de un sistema de Gestión Medioambiental.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales (P7C2I1)

Respuesta: No fueron registradas

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio


Respuesta: No se registraron ni evaluaron el numero de sesiones dedicadas a la sensibilización en materia medioambiental.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Como objetivo de cara al año 2013, la organización se propone medir y cuantificar el número de horas dedicadas a la formación y, sobretodo sensibilización, en materia medioambiental. Y la inversión en concienciar a nuestros grupos de interés.



Resumen de Implantación:

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No Especificado	Otros (especificar acción en el campo de notas) Sensibilización en materia medio ambiental Acción social en proyectos medioambientales	Firmar convenio directo con SEUR Seguir implantación SGM



Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha identificado los riesgos y responsabilidades de su entidad en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C1I1)

Respuesta: Si

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: El Aparthotel se ha sometido a un Análisis Medioambiental para conocer su situación de partida en relación con el Medio Ambiente. En esta revisión se han tratado todos los factores implicados en el establecimiento de la gestión medioambiental.

Esta revisión servirá como paso previo a la implantación de un futuro Sistema de Gestión Medioambiental y como medio de identificación, evaluación inicial y registro de los aspectos medioambientales generados en el Aparthotel.

El registro de "aspectos medioambientales" se ha complementado mediante el estudio de las distintas actividades que realiza el Aparthotel, así como de todas las instalaciones que conforman el Aparthotel y además teniendo en cuenta las situaciones cambiantes, anormales y las situaciones potenciales de emergencia, también las actividades pasadas. Los "aspectos medioambientales" registrados en el momento de la realización de la revisión inicial que se han considerado son:

- Las emisiones atmosféricas
- Los vertidos al agua
- La gestión de los residuos
- La contaminación del suelo
- El empleo de materias primas y recursos naturales
- Otras cuestiones medioambientales locales y que afecten a la comunidad.

Todos ellos aspectos tenidos en cuenta para disponer de información de primera mano que nos ayude a combatir los riesgos de falta de conocimiento sobre la contaminación que genera el apartotel y la falta de comprensión de los aspectos medioambientales de nuestro entorno. Desde el momento en que se detectaron estos "aspectos medioambientales", fueron incluidos dentro de un registro y comenzaron a establecerse medidas correctoras tendentes a reducir o eliminar los citados aspectos y su impacto potencial sobre el medioambiente.



Informe de Progreso Pacto Mundial

La identificación, registro, examen y evaluación de los “aspectos medioambientales” que pudiera derivarse de nuevas actividades, servicios e instalaciones del Aparthotel se lleva a cabo en el momento de su puesta en marcha y se comprueban periódicamente.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Seguir formándonos para ampliar los conocimientos sobre la contaminación que genera nuestra actividad.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política por escrito integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, considerar la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales? (P8C2I1)

Respuesta: Si

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Plaza Son Rigo manifiesta su compromiso de protección del medio ambiente, así lo declara el Administrador en su carta.

La dirección del Aparthotel Plaza Son Rigo, consciente de la limitación de los recursos naturales y de los impactos medioambientales asociados al desarrollo de nuestra actividad diaria, y con el fin de alcanzar un estado de desarrollo sostenible, considera necesario el establecimiento de un sistema de Gestión Medioambiental, comenzando por una política clara y concisa. Por ello el Aparthotel Plaza Son Rigo se compromete a implantar gradualmente un sistema de gestión medioambiental adoptando una política, cuyos pilares básicos de actuación son:

1. DIFUNDIR las maravillas de nuestras islas, fomentando un turismo respetuoso con el medioambiente.
2. FORMAR Y SENSIBILIZAR a clientes, empleados y proveedores, haciéndoles conscientes de la responsabilidad individual para con el medioambiente, la naturaleza y nuestro entorno, incluida nuestra salud.
3. SER EJEMPLO de gestión en materia de calidad y medioambiente y proporcionar un marco para establecer y revisar los objetivos y metas medioambientales.
4. ADOPTAR las medidas necesarias para reducir al mínimo las emisiones contaminantes y la producción de residuos y para conservar los recursos, partiendo de las posibles tecnologías limpias aplicables. Se tomarán las medidas necesarias para impedir las emisiones accidentales de sustancias o de consumo de energía.
5. CUMPLIR con la legislación y compromisos u objetivos legales y que la empresa adquiera
6. COLABORAR con las autoridades públicas en el establecimiento de actuaciones de emergencia para



Informe de Progreso Pacto Mundial

minimizar el efecto de accidentes que afecten al medio ambiente.

7. COMPROMISO de Prevención, mejora continua y reducción de impacto con respecto al medioambiente. Gracias a unos procedimientos de actuación, instrucciones de trabajo y buenas prácticas en la organización.

8. INFORMAR a la sociedad haciendo pública nuestra política e Informe de Progreso anual, igual que de nuestras acciones. Así como proporcionar a nuestros clientes las indicaciones adecuadas sobre los aspectos medioambientales pertinentes en relación con el uso y disfrute de nuestras instalaciones, productos y servicios.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: El Aparthotel Plaza Son Rigo se compromete a realizar un seguimiento sobre todas las políticas y sistemas de gestión medioambientales, implementándolos y revisándolos anualmente para su actualización, mejora continua y que éstos sean fieles a nuestra realidad.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P8C3I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: Además de la participación en el proyecto HES, citado anteriormente, nos gustaría detallar una serie de buenas prácticas que el Aparthotel lleva a cabo de forma inherente a su razón de ser.

- Creemos en el poder de la formación y por ello uno de nosotros ha recibido formación como Técnico en Sistemas de Gestión Ambiental (Norma ISO 14001:2004 y EMAS), además de tener en cuenta esta formación como variable muy influyente en la actuación con respecto al medio ambiente.

- Reciclamos vidrio, papel-cartón, envases y restos orgánicos. A los clientes se les informa sobre ello y colaboran en gran medida. Hay contenedores estratégicamente colocados. Hemos ampliado el número de contenedores.

- Nos hemos adherimos en su día al especial programa de recogida selectiva en hoteles de EMAYA (Empresa Municipal encargada de la recogida de residuos), que surge del convenio firmado con las asociaciones de hoteleros de Palma y Playa de Palma, y, que según ésta, supone "el paso más importante en materia de separación de residuos para su reciclaje desde que se instalaron los primeros contenedores de vidrio y papel/cartón en Palma en 1994".

- Producimos agua caliente sanitaria mediante placas solares térmicas. Se realizó la instalación en 1995 subvencionada en parte por el IDAE (Ministerio de Industria del Gobierno Central) y por la Conselleria de Industria del Gobierno Balear.



Informe de Progreso Pacto Mundial

- Reciclamos aceite vegetal usado.
 - Se reciclan tubos fluorescentes, lámparas y pilas usadas que son recogidos por los proveedores de estos productos.
 - En tiempos de poda, los restos de la misma son llevados a vertedero autorizado, donde son tratados convenientemente.
- Asimismo se llevan a cabo unas buenas prácticas, básicas pero con impacto importante a nivel medioambiental, tales como:
- Regamos en las horas de menos calor.
 - Ajustamos la cantidad de agua en cocina para la cocción de los alimentos.
 - En cocina, seleccionamos las verduras en recipientes con agua y no bajo el chorro.
 - Exigimos a los proveedores que apaguen el motor de sus vehículos mientras descargan, en la medida de lo posible.
 - Organizamos la entrega de mercancías por parte de los proveedores evitando las horas tempranas y tardías.
 - Realizamos las cargas de refrigerante por personal especializado.
 - Realizamos un mantenimiento periódico de los sistemas de generación de frío.
 - Realizamos mediciones periódicas de los gases de combustión.
 - Limpiamos los filtros de las campanas extractoras de la cocina desengrasándolos semanalmente y anualmente todos los conductos por parte de una empresa externa.
 - Ofrecer en la medida de lo posible transportes alternativos al coche, como el uso de la bicicleta (Poseemos sello IQT, con certificación como establecimiento especializado en cicloturismo y senderismo, año 2008)
 - Procuramos comprar productos en envases retornables.
 - Utilizamos, en la medida de lo posible, los electrodomésticos en horario de tarifa nocturna.
 - Tenemos situadas las cámaras frigoríficas alejadas de fuentes de calor y con suficiente ventilación.
 - Revisamos periódicamente todos los electrodomésticos.
 - Realizamos un mantenimiento preventivo del alumbrado limpiando las luminarias.
 - Pintamos las paredes con colores claros que permiten que se refleje la luz.
 - Aclaramos los platos antes de introducirlos en el lavavajillas, así se consigue que el programa de limpieza se ajuste a las necesidades.
 - Conectamos el termostato en el momento de encender el horno.
 - Controlamos mediante un termómetro adicional la temperatura de las cámaras frigoríficas.
 - Desconectamos el horno antes de terminar la cocción de los alimentos con el fin de aprovechar el calor residual.
 - Reutilizamos internamente el papel usado, como por ejemplo, en listados de uso interno, en pruebas de impresión, hojas en sucio, bloc de notas, etc.
 - Disponemos de contenedores o papeleras específicos de vidrio, plástico, papel, pilas, para los clientes.
 - Almacenamos los residuos peligrosos (disolventes y botes de pintura, pilas, productos fitosanitarios, tubos fluorescentes, etc.) sobre un suelo pavimentados y techado, en una zona ventilada y a cubierto de las inclemencias del tiempo.
 - No tiramos ningún tipo de pila mezclada con la basura.
 - Compramos muebles y enseres que tengan un ciclo de vida largo.
 - Evitamos, en la medida de lo posible, el uso de pesticidas y herbicidas.



Informe de Progreso Pacto Mundial

- Al utilizar productos de limpieza seguimos las recomendaciones del fabricante en cuanto a dosificación.
- Utilizamos elementos naturales para la limpieza como el limón y el vinagre, siempre que esto es posible.
- Descongelamos los alimentos en la cámara frigorífica, que rebaja la temperatura del interior del frigorífico.
- No enfriamos los alimentos calientes (de más de 65 pc) en la cámara frigorífica. En el año 2008 adquirimos un Abatidor de Temperatura para la cocina.
- Utilizamos toda la superficie en las bandejas de la tostadora de pan.
- No dejamos la puerta abierta del frigorífico más tiempo del necesario y procuramos no abrirla y cerrarla constantemente.
- Adquirimos productos reciclables, reciclados y/o biodegradables.
- Agotamos completamente el contenido de los envases de materias primas.
- Compramos envases que están adheridos a algún sistema de depósito, devolución y retorno al proveedor. Adquirimos las botellas de agua de vidrio con este fin y en envase tipo PET, que es menos costoso, en cuanto a energía, de fabricar.
- Comprobamos la fecha de envasado y de caducidad al comprar productos frescos.
- Compramos en la medida de lo posible productos a granel o en envases de mayor capacidad. Por ejemplo, mantequilla en porciones ecológica, mermelada, mahonesa, ketchup, etc.
- Reducimos el consumo de papel y potenciamos el reciclado del mismo
- Ajustamos el stock de materiales a las necesidades, con lo que reduciremos el volumen de los residuos de materiales estropeados o caducados.
- Instalamos telas mosquiteras, esta medida reduce el uso de insecticidas.
- Elegimos plantas autóctonas para el jardín: "savines", "boix", "garrover", "llorer", "ullastre", "pi verd", "pi blanc", "romani", "tamarell", ...
- Adquirimos y servimos productos locales, de temporada y muchos de ellos, ECOLÓGICOS.
- Empleamos recipientes con tapa ajustable para guardar los alimentos en lugar de utilizar papel de aluminio o papel de plástico.
- No compramos pescado que no de la talla adecuada.

Por último, nos adherimos al HES (Hotel Energy Solutions), programa promovido por el AYUNTAMIENTO DE PALMA DE MALLORCA, en colaboración con la OMT (Organización Mundial del Turismo).

Por su extraordinario interés adjuntamos a continuación la descripción de este proyecto que hace el propio Ayuntamiento.

Añadir también que el Aparthotel Plaza Son Rigo dispone de unas Instrucciones de trabajo detalladas por departamento y específicas para el desarrollo de buenas prácticas medioambientales (las cuales se adjuntan al Informe).

Resaltamos que una parte del consumo de agua es destinado al riego de nuestro extenso jardín.

Tenemos solicitado al Ayuntamiento de Palma regar con agua procedente de depuración terciaria. La red está cercana y, de hecho, los jardines públicos de primera línea de playa la emplean. Además de tener prioridad en nuestro jardín las plantas autóctonas, las cuales consumen menos recursos hídricos y respetan el medio local.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"



Informe de Progreso Pacto Mundial

Respuesta: Estudiar la posibilidad de iluminar pasillos exteriores con Apliques solares. Dada nuestra extensión de jardín ahorraríamos el consumo equivalente a 10 farolas aproximadamente, lo que equivaldría a 21 kw/hora. Y así, poder disminuir el ratio de consumo eléctrico en el periodo en el que el Aparthotel ofrece sus servicios.

Otro objetivo sería el sustituir 23 colectores solares en mal estado por unos nuevos más eficientes.

[Descargar el documento adjunto](#)



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique los datos de consumo en electricidad, agua, papel en el año (P8C4I1)

Electricidad

Respuesta: 411835 Kw

Agua

Respuesta: 12667 m3

Papel

Respuesta: 40 kg

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: El consumo relativo a electricidad y agua se ha ido registrando a partir de la toma de lecturas de sus respectivos contadores y sumando los datos del 01/01/2012 a 31/12/2012. El consumo de papel se ha calculado a través del número de cajas de papel compradas en el año 2012 a nuestro proveedor. Cada caja lleva 500 hojas de 0,80 gr. Y del producto de estos datos sale el consumo de papel anual. Además de todas las prácticas mencionadas en el apartado de Políticas, pasamos a describir los aspectos más fundamentales en materia de consumos. Los identificados por nuestra entidad pueden ser clasificados en entradas (consumos de materias primas, energía, agua) y salidas (residuos, emisiones, vertidos). A continuación se muestran algunos datos para entender los impactos asociados a nuestros aspectos ambientales, así como las políticas específicas y medidas implementadas para eliminar o minimizar dichos impactos.

ENTRADAS/CONSUMOS

Materias primas: La mayor parte de las compras son las destinadas al departamento de restauración (cocina



Informe de Progreso Pacto Mundial

y bar), por lo que los residuos que generan, envases y materia orgánica, se reciclan. Un menor porcentaje de las compras lo componen los productos químicos, los cuales separaremos en dos grupos: detergentes y productos para tratamiento del agua de consumo y de las piscinas.

Los detergentes son biodegradables. Entre los productos, digamos, más agresivos hemos consumido:

- Hipoclorito 8.825 L
- Ph- 1.120 L
- Antialgas 1.120 L
- Clarificante 1,5 Kg

Si comparamos los datos con respecto al año 2011 podemos detectar un aumento del consumo de Hipoclorito, Ph-, y Antialgas por el cambio de marca y tipo de producto y por la diferencia de temperaturas entre el ejercicio 2011 y 2012. Y una disminución bastante significativa de Clarificante. Este ahorro es debido al cambio en la adquisición del Cloro a otro con menos residuos y por ello es necesario mucho menos clarificante.

ENERGÍA

Consumo directo de energía (Combustibles fósiles) Plaza Son Rigo consume combustible por el uso de sus vehículos. Los combustibles utilizados son gasoil y gasolina. El consumo durante 2012 ha sido: 1.120 Litros anuales, Consumo indirecto de energía (Consumo de electricidad) El consumo indirecto de energía significativo para Plaza Son Rigo es el producido por el consumo de energía eléctrica adquirida a las compañías operadoras.

kwh anuales: 411.835

Plaza Son Rigo ha puesto en marcha una serie de medidas paliativas para contribuir a la disminución del consumo eléctrico, como son:

- Traslado al personal de instrucciones concretas.
- La centralización por áreas del control de la temperatura de climatización, evitando la manipulación continua de la temperatura, que produce un gasto eléctrico innecesario.
- Apagado del sistema de iluminación durante la parada correspondiente a la comida, así como al final de la jornada.
- Cierre de las ventanas mientras que los equipos de frío y calor están en funcionamiento.
- Apagado de los ordenadores al finalizar la jornada laboral.
- Utilización de una batería de condensadores de 12 unidades para utilizar la energía residual.

Aún así nuestros ratios de consumos se han visto aumentados por la incorporación de nuevos servicios al Aparthotel, tales como el jacuzzi interior.

Agua

El consumo de agua de Plaza Son Rigo proviene exclusivamente de la red municipal, en 2012 consumimos: 12.667 m3 Dato muy similar al de 2011

Gas

Consumimos gas para alimentar las calderas y cocina, durante 2012 el consumo fue: 25.530 m3



Informe de Progreso Pacto Mundial

SALIDAS

Emisiones

La única emisión atmosférica significativa derivada de la actividad de Plaza Son Rigo es el CO₂. Este gas de efecto invernadero es producido de manera indirecta por consumo eléctrico y de manera directa por el consumo de combustibles fósiles de nuestros vehículos automóviles y por el consumo de gas.

CO₂ derivado del consumo eléctrico en 2012

$411.835 \text{ kWh} * 381 \text{ g CO}_2/\text{kWh}$ (Dato Nacional correspondiente a 2011, ya que el dato para 2012 en el momento de la elaboración del informe no está disponible) = 156,9 Tn de CO₂

CO₂ derivado del consumo de combustibles en 2012

$1.120 \text{ L} * 2'56 \text{ kg CO}_2/\text{L} = 2,86 \text{ Tn de CO}_2$

CO₂ derivado del consumo de gas en 2012

$25.530 \text{ m}^3 * 2'02 \text{ kg CO}_2/\text{m}^3 = 51,57 \text{ Tn de CO}_2$

TOTAL EMISIONES DE CO₂ EN 2012 : 211,33Tn. Según este dato se ha producido un aumento de las emisiones debido al aumento de consumo eléctrico y de gas con respecto a los datos del ejercicio anterior (2011).

Los factores de conversión según la guía para la estimación de las emisiones de CO₂ para el transporte de The Greenhouse Gas Protocol Initiative. El factor de conversión considerado es 2,56 Kg CO₂ litro de combustible (media entre el gasoil -2,74 Kg CO₂- y la gasolina -2,38 Kg CO₂-).

Los factores de conversión para la estimación de las emisiones por el consumo de gas es el proporcionado por la reconocida marca ROCA, fabricante de quemadores a gas. Considera que por cada m³ de gas consumido se emiten 2'02 kg de CO₂.

Desde hace años, en las instalaciones de frío, no se emplean gases con CFCs (Clorofluocarbonos) que dañan la capa de ozono. Se sustituyeron por:

- R422D en las cámaras frigoríficas.
- 404 A en la cámara congeladora.
- R134A en la máquina de cubitos de hielo y en la nevera del show cooking.
- 410 A para el aire acondicionado.

Vertidos

En la actividad realizada por Plaza Son Rigo no se producen vertidos de tipo industrial o con especiales características contaminantes.

Las aguas residuales producidas son las debidas al uso de las instalaciones sanitarias y por la actividad propia de restauración. También por el vaciado de piscinas. El cloro empleado en el mantenimiento de las mismas se desvanece quedando como residuo simplemente sal. El pH es un ácido para corregir la dureza del agua. El anti-algas se compone de "polímero de cloruro" e "hidroxipropileno de amonio", se desvanecen. El clarificante es "sulfato de alúmina", se desvanece.

Así pues, no se consideran aspectos ambientales significativos.

Derrames

En 2012 no se ha producido ningún derrame significativo de producto químico.



Informe de Progreso Pacto Mundial

Los envases de productos químicos se depositan sobre unas cubetas para, en caso de derrame, evitar que el producto contamine el suelo o vaya a parar a la red de alcantarillado.

Residuos

Los residuos generados por Plaza Son Rigo son convenientemente separados y reciclados.

Reciclamos papel/cartón, envases, vidrio, orgánica, pilas, fluorescentes y bombillas, aceite usado de cocina, restos de poda y cartuchos de tóner de faxes e impresoras.

Tenemos evaluado:

- El volumen de aceite reciclado:
- Aceite vegetal comprado: 1.830 L
- Aceite usado reciclado: 675 L

La recogida de aceite usado corre a cargo de la empresa GEN OLI MALLORCA que lo convierte en biodiesel.

- Los restos de poda. La empresa de jardinería ALFREDO MARTIN DIAZ, encargada del mantenimiento de nuestro jardín transportó al vertedero municipal de "Son Reus" 6.420 Kg, donde la empresa TIRME los procesa y son destinados posteriormente a la agricultura.

Plaza Son Rigo apuesta por la valoración del resto de residuos en un futuro próximo.

Nos gustaría resaltar un aspecto relativo a las emisiones de CO₂ y son las "NO EMISIONES":

- Nuestra instalación de energía solar térmica, que proporciona agua caliente, actualmente con 63 colectores tipo UNISOLAR activos, proporcionan una potencia de 76.174'12 KW/hora que equivalen al consumo de 6.453'68 m³ de gas que multiplicando por 2'02 resultan 13'04Tn de CO₂ que no se emiten.
- El aceite usado reciclado tiene un rendimiento del 87%, con lo que con él se producen 587 litros de biodiesel. El vehículo que lo consume, en vez de los clásicos combustibles fósiles (gasolina/gasoil), deja de emitir 1'36Tn de CO₂.
- En nuestras instalaciones hemos venido sustituyendo las clásicas bombillas incandescentes por otras de bajo consumo, incluso algunos LEDS. Según estudio realizado, las lámparas de bajo consumo han funcionado durante el año 2012 1.043.000 Horas aproximadamente. Calculando la relación resultan 43,43Tn menos de CO₂ emitidas.

Por tanto, si totalizamos estos tres elementos tenemos un TOTAL DE 57,83Tn DE CO₂ QUE DEJAMOS DE EMITIR, lo que equivaldría a la emisión de CO de unos 29 coches durante un año aproximadamente.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Calcular nuestra huella de carbono a través de la aplicación "Hotel Carbon Measurement Initiative" y a partir de esta medida estándar fijar objetivos de cara a los siguientes ejercicios. Ampliar los conocimientos sobre la contaminación utilizando esta herramienta "estándar" permitirá el análisis de los datos en profundidad y comparándonos con el sector. La iniciativa Hotel Carbon Measurement quizás pueda servir para calcular nuestra huella y a partir de aquí evaluar nuestro estado y plantear nuevas acciones con respecto a este punto.



Informe de Progreso Pacto Mundial

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C5I1)

Respuesta: Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Dirección y el Responsable de Medioambiente junto al personal implicado en el departamento de Calidad y Responsabilidad Social realizan el seguimiento de los aspectos medioambientales más importantes para la organización antes de la apertura y después del cierre de la temporada. En función a la evaluación se establecen objetivos y se marcan prioridades de cara a la próxima temporada.

Un objetivo importante para el Aparthotel es ser totalmente conscientes del volumen de residuos que generamos. Se ha empezado a pesar la cantidad de papel y envases que generan las oficinas y el bar. Y este objetivo se vería implementado por la incorporación paulatina a esta medición de los distintos departamentos de la empresa y de un cálculo total a nivel organizacional. Los datos residuos generados para el año 2012 por parte de las oficinas son:

- Papel : 187,4 kg
- Envases: 274,92 kg.

Este dato empieza a recogerse desde Junio 2012 e incluye el pesaje hasta 31/12/12.


Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"


Respuesta: Establecer un marco formal que regule el establecimiento y seguimiento de las metas y objetivos en materia medioambiental. A través de la elaboración de dos procedimientos:


- PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y METAS
- PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA MEDIOAMBIENTAL


Además de seguir instaurando la rutina de pesar los residuos que se generan por departamentos.

Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No Especificado	Otros (especificar riesgo en el campo de notas) Falta de conocimientos sobre la contaminación que genera la actividad de su empresa Falta de comprensión de los aspectos medioambientales del entorno donde opera	Ampliar formación en materia.

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No Especificado	Políticas formales (ej. Política Medioambiental) Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad Otros (especificar política en el campo de notas)	Implementación y seguimiento de las distintas Políticas.

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No Especificado	RSE Acción social en proyectos medioambientales	Sustituir 23 colectores en mal estado Apliques solares exteriores

 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
No Especificado	Responsable de Medioambiente Mecanismo de evaluación del cumplimiento de los objetivos medio ambientales	Seguimiento con reuniones anuales y medición de generación de residuos



Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C1I1)

Respuesta: Si

Describe las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: El Aparthotel Plaza Son Rigo se enorgullece de, a pesar de ser una pequeña empresa familiar, tener un departamento dedicado a la inclusión de Nuevas Tecnologías y la innovación. La organización apuesta firmemente por las nuevas tecnologías, el desarrollo de proyectos TIC, y una vigilancia tecnológica. Ya en 2011...

- Ampliamos nuestro software con la herramienta Astro XLA, que proyecta la información del programa Astro Hotel sobre una hoja de cálculo Excel, proporcionando una extraordinaria información, muy eficaz para la toma de decisiones. También Astro SSTT para gestionar las averías y reparaciones.
- Asimismo incorporamos un programa de la empresa VoxelGroup, que permite enviar las facturas electrónicamente. Esto nos da fiabilidad, al tiempo que nos hace ahorrar tiempo, papel y tóner de impresora al no tener que imprimir la mayoría de facturas.
- Tras una brillante actuación de nuestro departamento de administración conseguimos contratar varios canales de televisión holandeses (aparte de los ya existentes en español, inglés, alemán y sueco), satisfaciendo así las necesidades de uno de los grupos más importantes entre nuestros clientes.
- Instalamos una red de repetidores que nos permite ofrecer señal WIFI en todo el complejo y la ofrecemos, además, gratis. Asimismo, en 2012, adquirimos un iPad más (en 2011 se incorporó la idea y el primero) que se pone a disposición de los clientes.
- Producimos agua caliente sanitaria mediante placas solares térmicas. Se realizó la instalación en 1995 subvencionada en parte por el IDAE (Ministerio de Industria del Gobierno Central) y por la Conselleria de Industria del Gobierno Balear.
- Tenemos instalados sistemas de reducción de caudal de agua en el inodoro como mecanismos de doble descarga, contrapeso por cisternas y ahorradores en todos los grifos, tanto en habitaciones, como en zonas comunes y de personal.
- instalación de grifos con temporizador en las zonas comunes, para eliminar la posibilidad de dejar grifos

abiertos.

- Instalación de sistemas de medida de consumo de agua y realización de las operaciones de mantenimiento adecuadas.
- Utilizamos para el riego difusores, aspersores y goteros con diferentes tipos de caudales, alcances y recorridos. Regamos en las horas de menos calor.
- Seleccionamos en las lavadoras y lavavajillas el programa más económico con respecto al consumo de agua y utilizarlos siempre con carga completa o, en su defecto, lavado de media carga o ecológico.
- Consideramos el ruido y la vibración como criterio a la hora de seleccionar los equipos a comprar.
- A la hora de adquirir equipos de aire acondicionado tenemos en cuenta criterios medioambientales como potencia, nivel de ruido, gases que contiene, etc. Minimizando los efectos perjudiciales sobre el medio ambiente.
- Empleamos gas natural como combustible para alimentar las calderas.
- Utilizamos sistemas de alumbrado de bajo consumo, como p. ej.: tubos fluorescentes de 26 mm, lámpara fluorescentes compactas, lámpara de descarga, LED, etc.
- Utilizamos interruptores temporizados que aseguren la desconexión de la iluminación.
- Utilizamos sistemas informáticos para la transmisión de la información en lugar del correo o del fax, en la medida de lo posible.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: A raíz de análisis de consumos durante la temporada 2012 se detectó que los huéspedes, debido al calor del verano en Mallorca, dejan la tarjeta de la habitación puesta en el lector para salir y encontrar a su llegada la habitación a la temperatura que ellos desean. Con el gasto y el consumo que ello conlleva. Por ese motivo un objetivo a medio-largo plazo sería estudiar la forma de incorporar un sistema de climatización con dispositivos inteligentes que eviten "el derroche injustificado de recursos". En lo que respecta a los contadores de agua, el Aparthotel Plaza Son Rigo se pone como objetivo implementar el sistema de contadores añadiendo 3 más individuales para llevar el control de gasto de Jardín, Lavandería y cocina. Y así poder estudiar las diferentes formas de disminuir el consumo.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente (P9C2I1)

Respuesta: 2,63 %

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Para calcular la inversión se han sumado todas las partidas de facturas que atañen a



Informe de Progreso Pacto Mundial

este punto y se ha calculado teniendo en cuenta el porcentaje que esta cantidad representa sobre el total de ingresos brutos.

Estas partidas se corresponden con la inversión durante el ejercicio 2012 en:

- Cerraduras con tarjetas
- 2 ordenadores para departamentos de Limpieza y Mantenimiento correspondientemente.
- Revisión anual de placas solares
- Ahorradores de Agua en grifería
- Mecanismos de doble descarga
- Grifería de lavabos y fregaderos
- Incorporación de un Jacuzzi
- Temporizadores de riego
- Neveras de apartamentos
- Aires acondicionados
- Barredora
- Alumbrado de bajo consumo.

La inversión en todas las partidas mencionadas anteriormente suponen 56.107,32€ que traducido al porcentaje sobre ingresos brutos anuales resulta un 2,63% de inversión.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Registrar el número de acciones dedicadas a la introducción de nuevas tecnologías que, directa o indirectamente tengan algún impacto medioambiental y comparar el dato con respecto al ejercicio anterior.

Resumen de Implantación:

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No Especificado	RSE	Estudiar incorporar sistemas de climatización ahorro y contadores agua.



Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos (P10C1I1)

Respuesta: No

Describa los "riesgos" identificados en relación a este principio

Respuesta: En Plaza Son Rigo ha calado una dinámica de comportamiento para combatir la corrupción dentro de la empresa. Esta dinámica, que es común a todas las personas de la organización, pretende que todos los trabajadores se involucren para mantener un comportamiento ético y de integridad profesional.

No se tiene constancia de ningún incidente de corrupción en la empresa (dado su tamaño y sus diferentes canales de comunicación, es fácil de detectar) y por ello la organización no considera la necesidad de establecer un diagnóstico formal en la materia. Ahora bien, se tienen en cuenta los riesgos que se van a citar a continuación para prevenir su ocurrencia:

- Con el Grupo de Interés Empleados: La aceptación de regalos o propinas por parte de los empleados NUNCA debe llevar a un trato de favor hacia ellos. El Aparthotel Plaza Son Rigo considera que todo cliente es digno de recibir el mejor trato y servicio al margen de las propinas o regalos y los empleados de la organización son conscientes de ello.
- Grupo de Interés Clientes: La desinformación. Se trata de manera constante de que todos nuestros clientes estén informados sobre todas las actividades que lleva a cabo el Aparthotel Plaza Son Rigo y el informe anual es una prueba de ello.
- Grupo de interés Proveedores. Control o información sobre ellos.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Pasar un cuestionario a proveedores solicitándoles la información relativa a los certificados que poseen y nivel de transparencia (adhesión al Pacto u otra organización, memorias de sostenibilidad...).



Informe de Progreso Pacto Mundial



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I1)

Respuesta: No

Describa las "políticas" desarrolladas en relación a este principio

Respuesta: Plaza Son Rigo no participa ni contribuye a la financiación de ningún partido político, no ejerciendo actividades de "lobbying", ni formando parte de ningún grupo de presión e influencia en cuanto al desempeño de las instituciones públicas y la definición de políticas públicas.

La organización no ha participado ni se ha visto involucrada en prácticas monopolísticas o contra la libre competencia que fomente la competencia desleal.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Desarrollar una Política integral de RSE que incorpore todos estos criterios junto con los del resto de Principios de la Red del Pacto. Esta Política deberá plasmar y ser una declaración de intenciones real de la organización frente a estos temas.



ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P10C3I1)

Respuesta: Si

Describa las "acciones" llevadas a cabo en relación a este principio

Respuesta: El Aparthotel Plaza Son Rigo, ya en 2011, se comprometió con la sociedad en difundir sus memorias e informes de forma anual. Todo ello siguiendo nuestros criterios y valores, entre ellos, el de transparencia. Haciendo siempre mención al posible número de incidencias o procesos judiciales que pudieran producirse o no durante el ejercicio, para que esta información pueda llegar a todos nuestros grupos de interés. Esta estará expuesta tanto en nuestra web, como en páginas de asociaciones a las que pertenezcamos y nos lo permitan, como puede ser la de la Red del Pacto.

En cuanto al grupo de Empleados, y como hemos comentado en otras ocasiones a lo largo de este Informe, la comunicación es uno de los pilares básicos de esta empresa, sirviendo esta como medio de denuncia de posibles actos fraudulentos, corruptos, de extorsión o soborno.



Informe de Progreso Pacto Mundial

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: Junto a las Memorias del Aparthotel Plaza Son Rigo, también se difundirá la Política que se desarrolle en materia de Responsabilidad Social Empresarial. Y se estudiará la posibilidad de ir implementando un código de conducta propio.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad (P10C4I1)

Proveedores

Respuesta: 0

Clientes

Respuesta: 0

Empleados

Respuesta: 100

Indique con que mecanismos se han evaluado los resultados de las prácticas aplicadas con este principio

Respuesta: Los empleados tienen de sobra interiorizadas y asumidas nuestras normas y saber estar frente a tales temas.

El grupo de interés clientes y proveedores tienen acceso por distintas vías a nuestra Memoria de Sostenibilidad 2011 y la tendrán a este informe y por tanto tendrán acceso a nuestra forma de proceder y nuestros valores. Aunque cabe señalar, que es harto difícil el cuantificar el número de clientes y proveedores que acceden a las mismas.

Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en este indicador

Respuesta: Dar a conocer nuestra política futura de RSE, y para poder obtener un dato cuantitativo la organización se ha propuesto hacerla llegar a todos nuestros proveedores con acuse de recibo para poder conocer el porcentaje que lo conoce de cara al ejercicio siguiente.



Informe de Progreso Pacto Mundial

¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anticorrupción? (P10C5I1)

Respuesta: Si

Describa los "mecanismos de seguimiento" desarrolladas en relación a este principio


Respuesta: En lo que respecta al grupo de Clientes, el Aparthotel Plaza Son Rigo siempre tiene abiertas sus puertas a las visitas de las distintas agencias y Tour Operadores con los que trabajamos, para que verifiquen el correcto servicio ofrecido y el cumplimiento de los servicios contractuales previamente establecidos, además del correcto cumplimiento de la ley. Incluso, si en algún momento, se produce una queja por parte de alguno de ellos, ya sea en destino o a través del Tour Operador, existen protocolos de gestión de las mismas por los que incluso se compensan al cliente las posibles deficiencias que puedan haber percibido en el servicio.

Para el grupo de interés Empleados. Por tener un contacto directo con ellos, además de tener un buzón de sugerencias de carácter anónimo, también cuentan con la comunicación directa con dirección. Pudiendo acceder a una entrevista sin cita previa y con la total confianza dadas las dimensiones de la empresa. Además de las Auditorías de nuestro sistema de Prevención de Riesgos Laborales en las que se incluyen temas o riesgos Psicosociales. Añadir que es tradición de la empresa el llevar internamente, a través de un contable propio y con autoridad dentro de la misma, un control exhaustivo financiero-contable, incluyendo dentro de este control la exigencia de factura y justificación de todos los gastos realizados por los cargos directivos y mandos intermedios.


Si aplica, desarrolle los objetivos identificados en el campo "objetivos para el siguiente ejercicio"

Respuesta: El Aparthotel Plaza Son Rigo se compromete a mantener el estándar de calidad aquí establecido y contabilizar el número de incidencias/denuncias que puedan surgir con respecto a esta materia.

Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Desinformación	No se preveen
Empleados	Aceptación de regalos No tenemos riesgo	No se preveen
Proveedores	Control de proveedores	Cuestionario a proveedores.

 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	No tenemos política	Desarrollar una Política de RSE
Empleados	No tenemos política	Desarrollar una Política de RSE
Proveedores	No tenemos política	Desarrollar una Política de RSE que incluya una política de Compras.

 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	Otros (especificar acción en el campo de notas)	Difundir y comunicar la Política de RSE que se cree.
Empleados	Comunicación interna y externa Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias)	Difundir y comunicar la Política de RSE que se cree.
Proveedores	No tenemos acción concreta Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias)	Difundir y comunicar la Política de RSE que se cree.



Informe de Progreso Pacto Mundial


 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento	Objetivos
Clientes	Otros (especificar seguimiento en el campo de notas) Visitas de verificación	Mantener el estándar
Empleados	Buzón de sugerencias Otros (especificar seguimiento en el campo de notas) Auditorías	Mantener el estándar
Proveedores	No tenemos mecanismo de seguimiento	No previstas

Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

Pacto Mundial		GRI
Indicador	Renovación del Compromiso	Indicador
1	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
2	Dirección	2.4
3	Nombre de la entidad	2.1
4	Persona de contacto	3.4
5	Número de empleados	2.8
6	Sector	2.2
7	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
8	Ventas e ingresos	2.8
9	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
10	Identificación de los grupos de interés	4.14
11	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
12	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos	2.5, 2.7
13		2.6
14		2.9
15	Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
16	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?	3.5

17		3.8
18		3.10
19		3.11
20	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	
21	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10
22	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
23	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
24	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	
	Estrategia y gobierno	
25	Indique la estructura de su Junta Directiva y quién o quiénes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	2.3,4.1, 4.2
26	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
27	Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores	
28		4.3
29		4.4
	Objetivos y temáticas de Naciones Unidas	
30	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
	PRINCIPIO 1	
P1C1I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C1I1)	
P1C2I1	¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito y aprobada por la Dirección General, los valores y normas de su empresa? (P1C2I1)	
P1C3I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio (P1C3I1)	

P1C4I1	¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos(P1C4I1)	PR5, Dimensión Social / Derechos Humanos / Evaluación y Seguimiento
P1C5I1	Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad (P1C5I1)	
PRINCIPIO 2		
P2C1I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C2I1)	
P2C2I1	¿Dispone la entidad de una política de compras por escrito o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS? (P2C2I1)	
P2C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P2C3I1)	
P2C4I1	Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (ejemplo: SA 8000, ISO 9001)(P2C4I1)	Dimensión social / Derechos Humanos / Evaluación y seguimiento / HR2
PRINCIPIO 3		
P3C1I1	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C1I1)	HR5
P3C2I1	¿Dispone la entidad de una política de consulta por escrito que trate con los empleados los temas importantes? (P3C2I1)	Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política
P3C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P3C3I1)	
P3C4I1	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C4I1)	LA12
PRINCIPIO 4		

P4C1I1	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C1I1)	HR7
P4C2I1	Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación (P4C2I1)	
P4C3I1	¿Dispone la entidad de una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme en el que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales? (P4C3I1)	EC3, LA3, Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política
P4C4I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P4C4I1)	
P4C5I1	¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? (P4C5I1)	LA3
PRINCIPIO 5		
P5C1I1	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes grupos de interés reflejados en la tabla (P5C1I1)	HR6
P5C2I1	¿Dispone la entidad de una política clara que comunica abiertamente donde se define la prohibición del trabajo infantil? (P5C2I1)	Dimensión Social / Prácticas Laborales y Ética del Trabajo / Política
P5C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo en relación a este principio durante el ejercicio (P5C3I1)	
PRINCIPIO 6		
P6C1I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C1I1)	
P6C2I1	¿La entidad ha formulado políticas por escrito, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? Descríbalos (P6C2I1)	4.12, Dimensión Social/Prácticas Laborales y Ética del Trabajo/ Política

P6C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P6C3I1)	
P6C4I1	¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique en el campo de notas de qué forma (P6C4I1)	
P6C5I1	Indique el % de la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C5I1)	LA13
P6C6I1	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C6I1)	
P6C7I1	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C7I1)	HR4
PRINCIPIO 7		
P7C1I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P7C1I1)	Dimensión Ambiental/Formación y Sensibilización
P7C2I1	Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales (P7C2I1)	
PRINCIPIO 8		
P8C1I1	Indique si la entidad ha identificado los riesgos y responsabilidades de su entidad en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C1I1)	
P8C2I1	¿Dispone la entidad de una política por escrito integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, considerar la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales? (P8C2I1)	
P8C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P8C3I1)	
P8C4I1	Indique los datos de consumo en electricidad, agua, papel en el año (P8C4I1)	
P8C5I1	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C5I1)	
PRINCIPIO 9		



Informe de Progreso Pacto Mundial

P9C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C1I1)	
P9C2I1	Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente (P9C2I1)	
PRINCIPIO 10		
P10C1I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos (P10C1I1)	
P10C2I1	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I1)	Dimensión Social/Sociedad/Política
P10C3I1	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P10C3I1)	Dimensión Social/Sociedad/Formación y Sensibilidad
P10C4I1	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad (P10C4I1)	
P10C5I1	¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anticorrupción? (P10C5I1)	SO4, Dimensión Social/Sociedad/Evaluación y Seguimiento
ÍNDICE		
Tabla	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12