

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2013

Ca'n Moner de S'Arenal S.A.



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN Goals.

We welcome feedback on its contents.



ÍNDICE

CARTA DEL ADMINISTRADOR	4
INFORMACIÓN GENERAL	8
PRINCIPIOS	17
PRINCIPIO 1. DERECHOS HUMANOS	17
1.1. DIAGNÓSTICO	17
1.2. POLÍTICAS	20
1.3. ACCIONES	21
1.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS	24
1.5. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 1	31
PRINCIPIO 2. DERECHOS HUMANOS	33
2.1. DIAGNÓSTICO	33
2.2. POLÍTICAS	34
2.3. ACCIONES	34
2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS	35
2.5. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 2	36
PRINCIPIO 3. NORMAS LABORALES	37
3.1. DIAGNÓSTICO	37
3.2. POLÍTICAS	38
3.3. ACCIONES	38
3.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS	39
3.5. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 3	41
PRINCIPIO 4. NORMAS LABORALES	42
4.1. DIAGNÓSTICO	42
4.2. POLÍTICAS	43
4.3. ACCIONES	44
4.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS	45
4.5. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 4	48
PRINCIPIO 5. NORMAS LABORALES	49
5.1. DIAGNÓSTICO	49
5.2. POLÍTICAS	49

5.3. ACCIONES	50
5.4. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 5	51
PRINCIPIO 6. NORMAS LABORALES	52
6.1. DIAGNÓSTICO	52
6.2. POLÍTICAS	53
6.3. ACCIONES	54
6.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS	55
6.5. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 6	58
PRINCIPIO 7. MEDIO AMBIENTE	59
7.1. ACCIONES	59
7.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS	60
7.3. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 7	61
PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE	62
8.1. DIAGNÓSTICO	62
8.1. POLÍTICAS	63
8.2. ACCIONES	65
8.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS	70
8.4. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 8	78
PRINCIPIO 9. MEDIO AMBIENTE	79
9.1. DIAGNÓSTICO	79
9.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS	81
9.3. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 9	83
PRINCIPIO 10. CORRUPCIÓN	84
10.1. DIAGNÓSTICO	84
10.2. POLÍTICAS	85
10.3. ACCIONES	85
10.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS	86
10.5. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 10	88
ANEXO I. ORGANIGRAMA	89
ANEXO II. NOTA DE PRENSA FEHM	90
ANEXO III. ENCUESTA SOBRE CLIMA LABORAL 2013	91

CARTA DEL ADMINISTRADOR

Estimados amigos:



Un año más, tercer año consecutivo, me enorgullece poder presentarles nuestra memoria de sostenibilidad o informe de progreso. El más fiel reflejo de nuestro firme compromiso con la sostenibilidad empresarial, más concretamente en el sector turístico, de nuestro apoyo a los 10 Principios básicos de la iniciativa del Pacto Mundial y nuestra transparencia en nuestro hacer empresarial.

Me complace comprobar, que durante estos pasados 12 meses nos hemos mantenido firmes a nuestros compromisos generando, además de la rentabilidad financiera que busca toda empresa, valores sostenibles que nos han enriquecido a nosotros como corporación, a nuestros empleados, a proveedores, clientes y a nuestra comunidad. Además de seguir con nuestra humilde contribución a nuestro entorno medioambiental y socio-económico. Siempre con una mirada hacia el futuro apostando por las tecnologías, la igualdad y la innovación empresarial. Sobre todo impulsado por la, cada vez más, influyente presencia del relevo generacional en nuestra empresa.

Esta memoria procura basarse en los criterios del G.R.I., pero siguiendo el modelo del año anterior dictado por la Red del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Principalmente por la pertinencia y coherencia de los principios y pilares de este instrumento anunciado hace ya más de 10 años por Kofi Annan en el Foro Económico Mundial.

Otro pilar básico para nuestro camino hacia la sostenibilidad es el Código Ético Mundial para el Turismo aprobado por la Organización Mundial del Turismo de Naciones Unidas. Un compute de diez principios enfocados a minimizar el impacto de las actuaciones por parte de los implicados en el sector y su desarrollo y, a la vez, maximizar sus beneficios.

Dando continuidad a nuestros principales objetivos, uno de ellos el acabar con la estacionalidad del turismo que tanto afecta a la dinámica económica de las islas como a su población. Apostando por otras opciones de turismo, y no exclusivamente la de sol y playa, sin ánimos de restarle importancia al maravilloso tiempo y las espléndidas playas que posee nuestra querida Mallorca. Sino ofreciendo a nuestros **clientes** otro prisma desde el que mirarlas, como el del deporte, o la calma y el descanso que estos parajes pueden ofrecer.

Continuistas somos también con nuestro apoyo a la economía local trabajando y contratando servicios al mayor número posible de **proveedores**, de la zona, locales o nacionales. Además de ser fieles a nuestros **empleados**, respetando y preservando tanto las edades de más riesgo como la antigüedad en la empresa y, por supuesto, generando empleo estable en la zona.

En 2013, nos hicimos socios de la Red del Pacto Mundial y de esta forma colaborar de una forma más activa en sus iniciativas. También colaboramos con el XXIII Mercadet de Nadal, obra social de Es Refugi, Asociación que trabaja día a día para ofrecer comida y hogar a aquellas personas que por circunstancias diversas se encuentran en situación o riesgo de exclusión social, ofreciendo dos noches en nuestras instalaciones. Entre las acciones sociales también destaca nuestra aportación a Mallorca sense Fam, Banco de Alimentos, Fundación "Projecte Home de Palma", operación Kilo del sector Hotelero promovido por la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca. Y la firma de un convenio de colaboración con la Fundación Seur tras la cual hicimos entrega de más de 20 kilos de tapones durante el año 2013.

Nos satisface enormemente la consecución de la certificación Internacional TRAVELIFE en la categoría ORO. Uno de nuestros mayores logros el año 2013. Certificación internacional que busca la sostenibilidad de alojamientos turísticos, avalada por los principales Tour Operadores (FTO) y la ABTA.

Entre nuestras metas para 2014 se encuentra el hacer de HOUM una marca con una esencia básica para todos sus Hoteles o productos. Y establecer tanto un estándar en los procesos como unos mínimos de calidad y responsabilidad que los distinga entre los muchos Hoteles que existen en la actualidad. Este año hablaremos en las memorias del Aparthotel Houm Plaza Son Rigo, para más adelante ir subiendo al tren de la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa el resto de hoteles y

alojamientos que forman en la actualidad o formarán en un futuro parte de lo que se presenta como una futura cadena de Hoteles familiar.

Houm Plaza Son Rigo, nuevo nombre corporativo tras la marca HOUM, pretende ir creciendo y expandiéndose año tras año haciendo también eco de un talante sostenible, promoviendo a su vez la confianza y la responsabilidad entre todos nuestros *stakeholders*, demostrando la ilusión que nos supone el llevar a cabo tareas como esta y continuar explicando nuestra forma de ser y actuar. Actualmente se está llevando a cabo el relevo generacional de la organización, que mantiene los valores constituidos y apuesta firmemente por la sostenibilidad social y medioambiental reflejándolas en cada una de las decisiones que se toman, y siempre desde el prisma de la Innovación.



De antemano, quiero agradecer un año más 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 los nuestros se basa en el cuidado y el conocimiento que HOY tengamos de nuestro entorno, tanto Medioambiental como Socioeconómico.

Así me despido, como cabeza de esta pequeña gran Familia. La que intenta cada día hacerles sentir como en casa, "Just like HOUM".

Miguel Vidal Fullana,

Presidente,



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.houmhotels.com

Alto cargo: Administrador Único Miguel Vidal Fullana

Fecha de adhesión a la Red del Pacto Mundial: 07-05-2012

Número de empleados: 23,68

Sector: Hostelería, restauración, turismo y deporte

Actividad, principales marcas: Hotel Apartamentos, Houm Hotels

Ventas / Ingresos (miles de euros): 2.376

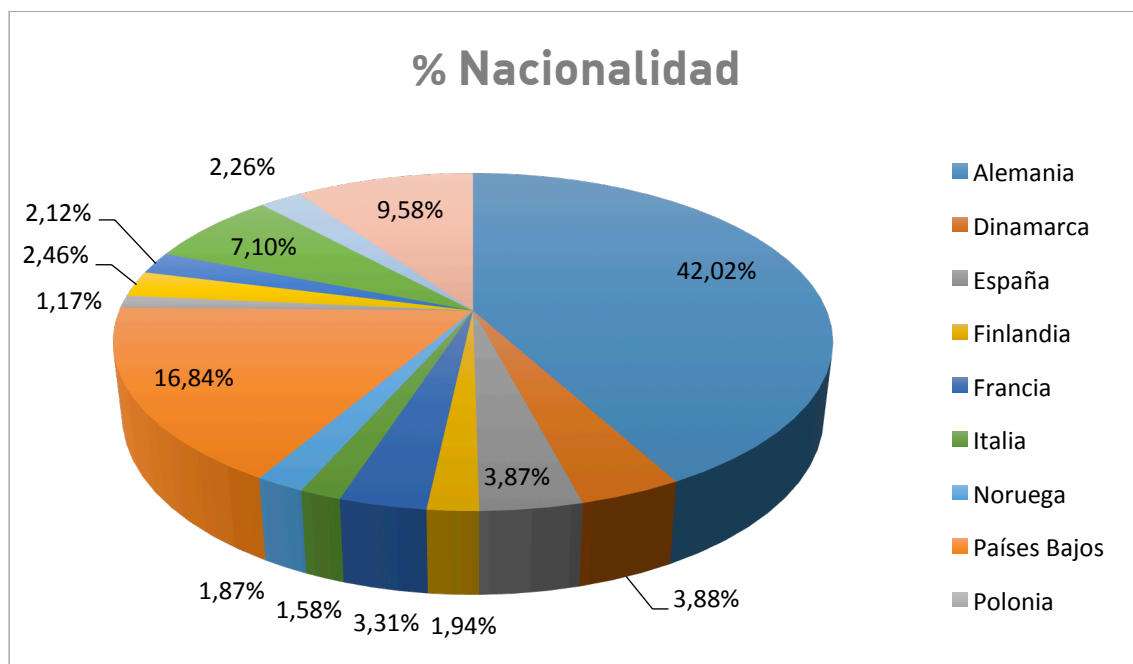
Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno (miles de euros): 0,00

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 Aparthotel Houm 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: Este Informe comprende toda la información correspondiente al periodo de 1 de Enero 2014 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). A través de nuestra propia web, y de plataformas como la de Travelife o Compactlink.

¿Cómo se 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 correspondientes al año 2013. 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

Houm Plaza Son Rigo.

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

Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:

- Zoover es una de las mayores webs europeas de comentarios de usuarios de alojamientos y destinos turísticos. Esta compañía nos recomienda por el número de comentarios favorables. Además, nos distinguen ya durante 5 años consecutivos.
- Certificación Gold Award TRAVELIFE.



Fecha de la memoria anterior más reciente: 2012

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: 2013

Ciclo de presentación del Informe de Progreso: Anual

Estrategia y Gobierno

A continuación se indica 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 ofrecer 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. Reuniones departamentales con la dirección y reuniones individuales.
- **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 Empresarial Hotelera de Mallorca) y la Asociación de Hoteleros de la Playa de Palma. Contacto directo con vecinos ya sea a través de citas programadas o vía telefónica.
- **TOUROPERADORES:** En las reuniones previas a las firmas de contratos se ponen sobre la mesa las necesidades de cada una de las partes interesadas más allá del hecho de la firma y acuerdo de tarifas y ofertas para la temporada viniente.
- **PROVEEDORES:** Contacto directo con ellos y sus comerciales. Además de vigilancia y supervisión de los productos servidos, tomando aquí especial relevancia la vigilancia higienico-sanitaria de los proveedores de productos alimentarios, sobre los que se tiene un especial control y proceso de comunicación por el producto que sirven.

2013	Clientes	Empleados	Proveedores	Accionistas	TourOperadores	Vecinos y población	Administraciones Públicas
Encuestas de satisfacción	✓	✓			✓ (por su parte)		
Reuniones y encuentros	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Comunicación y publicación de información	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Comunicación directa con dirección	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Comunicación Anónima		✓					
Sistema de Notificaciones electrónicas							✓
Mailing	✓		✓				

Naturaleza jurídica de la entidad: 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 percibe una retribución mensual. 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 (adjunto como anexo).

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:

1. Definir una visión estratégica comercial y de negocio.
2. Formular y aprobar el presupuesto anual de inversiones.
3. Realizar el seguimiento y evaluación de los recursos humanos y financieros.
4. Asegurar la coordinación y cooperación entre los diversos departamentos.

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 principios básicos del Pacto, evaluados y analizados por la Junta Directiva. La cual sigue muy de cerca toda la andadura Sostenible de la empresa y lo que ello implica.

Objetivos y temáticas

Houm Plaza Son Rigo durante 2013 colaboró en iniciativas varias como:

- Campaña 1000 x 1000 de Projecte Home Balears
- Informe de Progreso Pacto Mundial de forma anual
- Cooperamos con la 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 promovida por la Fundación Seur desde 2011, para contribuir con varias causas.

Las temáticas que aquí se detallan a modo de pequeña introducción abarcan los 10 principios promulgados por la Red del Pacto Mundial y por tanto, la Responsabilidad Social Corporativa en si.

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.
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.

Más información

El presente documento representa la tercera memoria de sostenibilidad elaborada y difundida por Houm 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 Houm 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. Mejorando de esta forma año tras año en nuestro desempeño Sostenible y la calidad de nuestros servicios.

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

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.

Fecha de publicación del Informe: Noviembre 2014

Responsable: Santos Munera

Tipo de informe: A

METODOLOGÍA, basada en la RPM



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.

1



¹ Imágenes de Informe de Progreso año 2012 a través de aplicación de la Red Española del Pacto Mundial.

PRINCIPIOS

PRINCIPIO 1. DERECHOS HUMANOS

“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.”

1.1. DIAGNÓSTICO

Riesgos

Houm Plaza Son Rigo no ha elaborado un diagnóstico formal de los riesgos en derechos humanos basado en unas directrices de Evaluación y Gestión de Impactos, dado el tamaño de la organización y el coste que ello supondría para esta. Sí se tendrá en cuenta la formación en este ámbito para poder llevar a cabo un análisis futuro en profundidad.

A pesar de ello, Houm Plaza Son Rigo es consciente de la complejidad del paraguas llamado DERECHOS HUMANOS, que abarca muchos principios y se ve afectado por las actuaciones de múltiples actores sociales. Por ello se hace prácticamente imposible afirmar que no existe un riesgo en este ámbito. De esta forma Houm Plaza Son Rigo se compromete a velar por todos y cada uno de los principios de los Derechos Humanos con un carácter preventivo dentro de nuestras instalaciones. Y a difundir también el respeto la Declaración Universal de Derechos Humanos entre nuestros Stakeholders ya que forma parte del núcleo esencial de nuestra cultura organizacional.

Cabe señalar que Houm Plaza Son Rigo no ha sido denunciado nunca por ninguna infracción en lo que al cumplimiento de los principios de Derechos Humanos respecta.

- EMPLEADOS

- Se hace hincapié en la Formación por ser un aspecto que debe ser continuamente revisado para que sea adaptada a las necesidades tanto del personal como de la organización. Formación accesible a todos los trabajadores y siempre ofreciendo las mismas oportunidades.
 - 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, además de en las personas individuales y su bienestar. 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 por ello su importancia y su mención en este apartado de riesgos.
 - El disponer de un proyecto tanto higiénico-sanitario como de seguridad en el trabajo para garantizar la misma en nuestras instalaciones y de nuestros empleados y clientes. Además de evaluar de forma continua los resultados de su funcionamiento.
- PROVEEDORES, en estos momentos no tenemos una forma de diagnosticar el riesgo de estos por la complejidad que entraña el proceso. En nuestro haber esta el encuestarlos para conocer los sellos de calidad de que disponen en la actualidad y su manera de proceder en sus negocios.
- 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.

- TOUR-OPERADORES, éstos operan en muy distintos países por lo que su riesgo, junto con el de proveedores, puede que sea mucho mayor que el del resto de stakeholders. Aunque, a su vez, éste suele ser algo más controlado por las cláusulas que hacen referencia a la Responsabilidad social que suelen incluir (en la mayoría de los casos) en sus contratos.
- VECINOS Y POBLACIÓN, nuestro riesgo de incurrir en violaciones de los Derechos Humanos dentro de este campo de actuación se minimiza en la medida de lo posible a través del mantenimiento de una comunicación fluida con este segmento.

Objetivos de diagnóstico

Como objetivos para el año 2013 estaba 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 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 sigue teniendo en cuenta la posibilidad de incluir el cuestionario de forma electrónica de cara a la temporadas 2014 y 2015, después de ver las distintas posibilidades de integración con nuestro sistema.

En lo que al grupo de interés **Empleados** se refiere. Continuar con la Encuesta de satisfacción y clima laboral y cumplir con ella de forma anual, al finalizar cada temporada. Además de estudiar la posibilidad de analizar y comparar con años anteriores para observar su tendencia. Instruir durante los años venideros a un empleado para que pueda realizar un análisis de Riesgos formal.

Habitualmente, los contratos con los **Tour Operadores** incluyen cláusulas que hacen referencia al respeto de los Derechos Humanos. Un objetivo de cara a 2014 sería el contabilizar los contratos que incluyen una cláusula de dicho tipo. E intentar ir aumentando el número de contratos que incluyan estas cláusulas de referencia cada temporada.

Y, por último, otro objetivo de cara al diagnóstico que afecta al grupo de interés **Proveedores**, sería encuestar a todos nuestros proveedores como un objetivo algo menos ambicioso y más accesible que el del año anterior para conocer el número y detalle de los sellos de calidad de que disponen para que estos nos avancen una vista rápida sobre la calidad y rigurosidad de sus procesos.

1.2. POLÍTICAS

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, anexo II). 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.

Además contamos con los procesos detallados en los planes de Prevención de Riesgos Laborales que intentan proteger la salud y la seguridad en el trabajo de todos nuestros empleados y por ende de nuestra clientela.

Objetivos

El año anterior se pretendía 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 futura. Al ver que este objetivo quizás ha resultado un poco ambicioso dadas las dimensiones de nuestra organización. Lo ideal sería crear una política de compras que contemple los riesgos en DDHH como comienzo.

1.3. ACCIONES

Acciones concretas y descripción

Nos enorgullece poder decir que en 2013 obtuvimos el máximo galardón otorgado por TRAVELIFE, el Gold Award (se anexa Nota de Prensa de la Federación Hotelera de Mallorca de fecha 5/12/2013). Obtenido por nuestra labor Sostenible, el compromiso de continuar con ella y la mejora continua a largo plazo. 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 tener la oportunidad de formar parte de un buscador de alojamientos Sostenibles en la plataforma Travelife.

Houm 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. . 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.

Para gestionar y analizar las quejas o sugerencias por parte de los clientes a través de internet utilizamos la herramienta ReviewPro, un

servicio para la gestión de la reputación online de hoteles en los principales sitios web y medios sociales.

- EMPLEADOS. Buzón de sugerencias, cita directa con dirección, cuestionario anual de satisfacción laboral.

Por nuestros clientes:

Este ejercicio 2013 incluimos en nuestro tablón de anuncios una copia de la Declaración de DDHH para que estuviera al alcance de todo el personal de la empresa.

De cara también a nuestra clientela buscamos maximizar año tras año la excelencia en el trato y por ende de nuestro servicio. Por ello llevamos el control de nuestra reputación online a través de la aplicación ReviewPro y de las quejas que se producen tanto en el ámbito online como de forma directa al hotel, dando respuesta a todas las incidencias que de ellas puedan surgir.

De estas sugerencias se puso en marcha una campaña, **WiConnect** que ya dio comienzo años atrás con el objetivo principal de ofrecer todas las posibilidades de conexión a nuestros clientes a través de:



- La conexión Wifi gratuita y de calidad en todas nuestras instalaciones, incluidos sus apartamentos.
- Poseemos un servicio alternativo de internet portátil en alquiler.
- Alquilamos portátiles, iPads y, como proyecto piloto, dispositivos Apple TV para que nuestros clientes puedan acceder a toda la información disponible en la red que requieran.

Por nuestra sociedad y entorno local:

También en 2013 colaboramos con la celebración del Carnaval local con un fin de semana de estancia gratuita en nuestro alojamiento para uno de los premiados. Y con “El Refugi” con otra estancia gratuita y un circuito por nuestro spa para su “Mercadet de Nadal”, mercadillo con el ánimo de recaudar por su obra social.

Colaboramos con Mallorca sense Fam a través de la FEHM y junto con otros del sector Hotelero en la donación de alimentos para su causa y con Es Refugi a través de la Asociación de Hoteleros de la Playa de Palma. E hicimos nuestra aportación anual a la Fundación Projecte Home Balears.

Participamos y colaboramos con la Red del Pacto Mundial en España con la aceptación de su cuota anual para PYMES.

Presentamos instancia al Ajuntament de Palma a través de la Asociación de Hoteleros de la Playa de Palma para obtener una plaza de parking para minusválidos en el parking público que hay en la entrada del hotel, aunque dicha petición fue denegada por la exigencia de un mínimo de plazas de parking para poder destinar una a tal fin.

Se llegó a un acuerdo con TAKE YOUR WEEK para la compra de cara a la siguiente temporada (2014) de los kits de limpieza para los apartamentos. Esta es una empresa formada por “El Centre ocupacional i especial de treball de la Tramuntana” (al Baix Empurdà) que trabaja con personal en riesgo de exclusión social.

Como ya se ha comentado anteriormente firmamos un convenio con SEUR para la entrega de tapones con el ánimo de colaborar en distintas acciones de la Fundación.

Objetivos

Posponemos para más adelante el desarrollo de 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 acometido. Que aunque dispongamos del “borrador” no lo hemos depurado y puesto en marcha.

De cara a los años 2014-2015, están dentro de nuestros objetivos el formar al personal adecuado para la autoevaluación y diagnóstico formal de los riesgos en materia de diligencia debida de Derechos humanos.

1.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Mecanismos de seguimiento de las políticas de medición de impactos

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. 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. A raíz de este cuestionario, más los comentarios y valoraciones por internet (evaluados y gestionados a través de la aplicación online ReviewPro) 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.

El recuento del número de denuncias que nos propusimos el año anterior como objetivo ha evidenciado el éxito en nuestro hacer en materia de DDHH, ya que no hemos recibido queja alguna y por supuesto ninguna denuncia. Por otra parte sí hemos recibido sugerencias de mejora de la calidad por parte de nuestros clientes, recibiendo un total de 1058 cuestionarios con sus

consiguientes valoraciones y recomendaciones. Los comentarios se gestionaron derivando tanto en acciones preventivas como correctivas según la pertinencia.

Nuestras puntuaciones obtenidas a través de la aplicación antes mencionada han sufrido un importante incremento en lo que a departamentos se refiere y en comparación con el ejercicio anterior (2012) subiendo en los servicios de Restaurante, Animación y limpieza. Subiendo un 1 y un 2% en las opciones de si nos recomendarían y si nos elegirían de nuevo respectivamente (información obtenida a través de nuestro cuestionario de Satisfacción al cliente). Aunque sí hemos detectado una disminución en el índice o porcentaje de respuesta por parte de nuestros clientes. Asunto importante a tratar para años vinientes.

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.

Además la dirección puso en marcha un sistema de encuestar a los empleados puntuando todos ellos las mismas afirmaciones (un total de 22).

La encuesta se dividía en 5 campos sobre los que opinar:

La empresa

- Consideras que...
- Sobre tus jefes y superiores
- Sobre tu puesto de trabajo
- Consideras que en tu empresa...

Las posibilidades de respuesta tenían 5 valores, cuya elección tenían que marcar con una "X", siendo:

- 1 = NO
- 2 = NO, pero con algún matiz

- 3 = DEPENDE
- 4 = SÍ, pero con algún matiz
- 5 = SÍ

Se han ponderado los valores, asociándoles una puntuación sobre 10 a cada respuesta, siendo el 1 equivalente a 0 y 5 equivalente a 10, excepto la segunda línea del tercer bloque, en la que se ha considerado al revés, el 1 es el 10. Por tanto, se obtendrán valores sobre una escala decimal.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

En Houm Plaza Son Rigo ha habido una tasa de respuesta del 56,6%, 17/30 trabajadores; con una media final de 8,3.

En el apartado **“a) La empresa”** (puntuación media 8,7) podemos destacar la alta valoración de la empresa entre los trabajadores, teniendo un valor aproximado a 10. Por la línea baja nos encontramos la política de formación de la empresa, valorada con un 7,8; 0,5 puntos por debajo de la media general.

En el apartado **“b) Consideras que...”** (puntuación media 8,5) podemos destacar la baja puntuación en la percepción de si ideas son escuchadas por sus superiores. 5 de ellos manifiestan que sólo depende en qué ocasiones se escuchan sus ideas. Se valora muy alto la buena relación con compañeros.

En el apartado **“c) Sobre tus jefes y superiores”** (puntuación media 7,7) podemos destacar la baja puntuación de exigencia de su jefe inmediato; y la alta puntuación de su buena relación con el jefe.

En el apartado **“d) Sobre tu puesto de trabajo”** (puntuación media 7,8) podemos destacar las 2 respuestas en blanco a la pregunta su le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa, así como 2 respuestas NO.

En el apartado **“e) Consideras que en tu empresa...”** (puntuación media 8,6) podemos destacar el sentimiento de utilidad que tienen dentro de la empresa todos los trabajadores encuestados.

Las conclusiones derivadas del cuestionario son:

MANTENER:

- Cultura, valores e implicación del personal en la empresa. “Que la sientan suya”
- Clima laboral y buen trato entre compañeros y jefes y departamentos. “Se sienten como una familia”
- “Todos somos necesarios”

VIGILAR:

- Desencanto de algunos trabajadores con la empresa. Averiguar causas posibles (malas relaciones con superiores o compañeros interdepartamento o intradepartamento, poco sentimiento de inclusión laboral, ...)
- La autonomía que tienen los trabajadores en algún departamento puede ser baja con respecto a sus capacidades y necesidades.
- Motivación y valoración del trabajo de los jefes a sus colaboradores.

MEJORAR:

Una mejor política de formación, abasteciendo a los empleados de todas las ofertas de formación, a través de email, que les puedan interesar por su trabajo en un determinado departamento o gustos personales. Para ello, se recomienda preguntar a principio, mitad y final de temporada los cursillos o materias en los que pudieran estar interesados.

Comunicación en todas las direcciones solicitando opiniones e ideas. Para ello se deben solicitar las ideas y responder a las mismas por diferentes vías; bien pasando a la acción en caso de ser llevada a cabo o bien agradeciendo su colaboración y , en según qué casos, ofreciendo una explicación de lo finalmente decidido.

Mayor supervisión de tareas por parte de los jefes superiores y exigencia en el turno laboral.

Averiguar causas de disgusto con el puesto laboral o la empresa.

Resulta de interés el añadir los resultados anuales para las *Auditorías higiénico-sanitarias y de RRLL*,

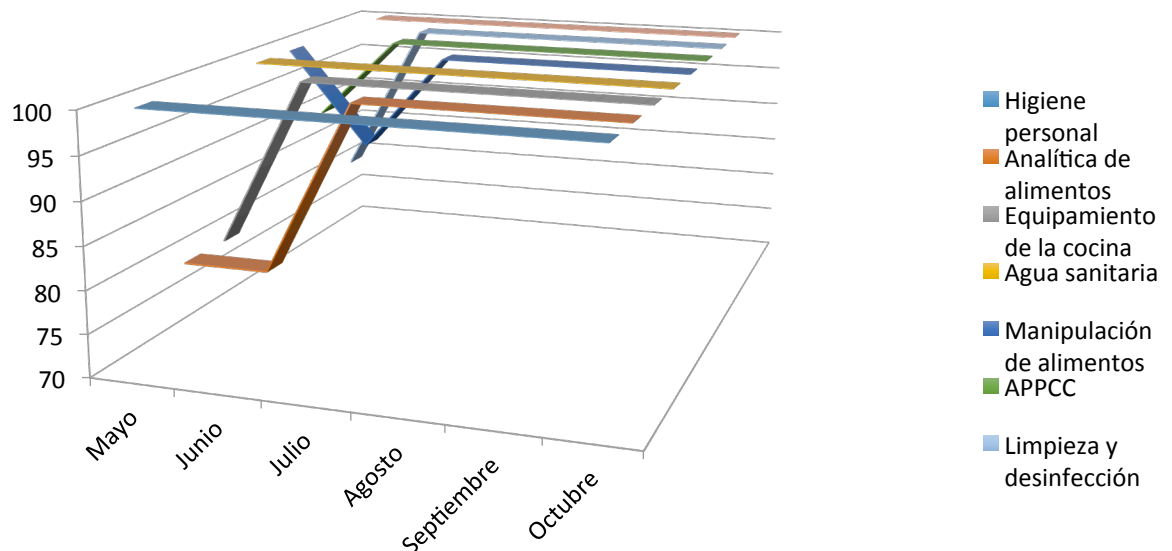
- BIOCCAL, sobre una puntuación máxima posible de un 100 % nuestra media para las auditorias 2013 fue de 97,67% . Algo menor que en 2012 pero con una puntuación de 100% en los meses de más trabajo, como son Julio, Agosto, Septiembre y Octubre.

Las auditorías de Bioccal se realizan mensualmente. Su finalidad es hacer un seguimiento de la calidad de alimentos y bebidas, aguas, limpieza y del Sistema de Autocontrol durante la temporada y valorar dicho seguimiento mediante puntuaciones en diferentes campos los cuales, a su vez, tienen subcampos de observación.

Los campos que analiza son los siguientes:

- Higiene Personal
- Analítica de Alimentos
- Equipamiento de la cocina
- Agua Sanitaria
- Manipulación de alimentos
- APPCC
- Limpieza y desinfección
- Piscinas

A continuación mostraremos un gráfico que expone la puntuación obtenida de cada uno de los grupos a lo largo de los 6 meses:



- PREVIS: nuestra calificación fue de un 80% (grado de implantación alto). Según el informe anual por parte de nuestra empresa auditora los resultados se interpretan de la forma siguiente:

“En el período seleccionado se han producido un total de 3 accidentes con baja, uno de los cuales tuvo lugar en el año 2012, pero la trabajadora causó baja hasta el 2013. y 3 que no han dado lugar a baja.

El total de jornadas perdidas por accidentes de trabajo es de 141 en el período estudiado. Se observa que el índice de incidencia ha disminuido ligeramente (de 9 a 8) con respecto al mismo período del año 2012. La duración media de las bajas ha sido de 70,5 días ligeramente superior a los 61 del pasado año 2013 en este mismo período. Según la forma del accidente cabe destacar un 100%, han ocurrido por tropiezos. Se han analizado los accidentes con baja ocurridos en el período en cada uno de los departamentos de la empresa, en este caso, pisos y jardinería.”

Además del cuestionario que pretende medir la satisfacción del equipo Houm Plaza Son Rigo o el clima laboral de la empresa, se ofrece un listado

enumerado y en blanco a cada jefe de departamento anualmente en el que se le pide que anoten todas las mejoras que consideren oportunas tanto departamentalmente como en general. Aquí se incluyen las sugerencias de nuevas herramientas y/o materiales que ayuden a mejorar los procesos y el bienestar tanto del equipo como del receptor final que es nuestro cliente. Todas esas sugerencias se valoran y a partir de ellas se les otorga una prioridad si resultan viables para ir realizando a medida que es posible.

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.

Objetivos para el siguiente ejercicio

Incrementar el porcentaje de respuestas de clientes a nuestro cuestionario de Satisfacción.

Contabilizar el número de sugerencias de mejora por departamento y ver cuantas se han cumplido con respecto al año anterior.

1.5. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 1

	OBJETIVOS 2012	IMPLANTACIÓN 2013	OBJETIVOS 2013
DIAGNÓSTICO	GI: Clientes Encuesta de satisfacción online	50%, se han estudiado las opciones. Falta determinar el proceso de integración con nuestro PMS.	Dar continuidad a la implantación de establecer los cuestionarios de Satisfacción online
	GI: Empleados Cuestionario de Clima Laboral para el personal	✓	Formación de un empleado para realizar diagnóstico formal de Riesgos en RSC
	GI: Tour Operadores -	-	Contabilizar nº de cláusulas referidas a RSC incluidas en los contratos con los TT00
	G.I: Proveedores Cuestionario Calidad	0%	Encuestar a nuestros Proveedores sobre sus sellos de Calidad y Sostenibilidad actuales.
POLÍTICAS	Política de RSC	0%	Política de compras
ACCIONES	Travelife Award	✓ GOLD AWARD	
	Nº de quejas, denuncias y/o sugerencias	✓	
	Plan de acogida nuevas incorporaciones	50%	Puesta en marcha Plan de acogida nuevas incorporaciones

<p>SEGUIMIENTO</p>	<p>Cuando se establezca el cuestionario, medir y comparar el porcentaje de respuesta con respecto a 2011 y extraer resultados.</p>	<p>✓</p>	<p>Incrementar % respuesta a cuestionario Sat. Clientes</p> <p>Contabilizar el número de sugerencias de mejora por departamento y ver cuantas se han cumplido con respecto al año anterior.</p>
---------------------------	--	----------	---

PRINCIPIO 2. DERECHOS HUMANOS

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



2.1. DIAGNÓSTICO

Riesgos identificados en relación a este principio

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 minimiza el riesgo 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 nuestras manos.

Objetivos de diagnóstico

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.

2.2. POLÍTICAS

Políticas

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 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 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.

Objetivos

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.

2.3. ACCIONES

Acciones concretas y descripción

Básicamente nuestra acción se basa en la PROMOCIÓN y el RESPETO a los derechos humanos. Este año empezamos con la promoción entre nuestros empleados para que éstos, a su vez, lo transmitan a nuestros proveedores.

Objetivos

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

2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Mecanismos de seguimiento de las políticas de medición de impactos

Actualmente no conocemos el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (como por ejemplo, SA 8000, ISO 9001...).

Objetivos para el siguiente ejercicio

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

2.5. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 2

	OBJETIVOS 2012	IMPLANTACIÓN 2013	OBJETIVOS 2013
DIAGNÓSTICO	G.I: Proveedores Cuestionario Calidad	0%	Encuestar a nuestros Proveedores sobre sus sellos de Calidad y Sostenibilidad actuales.
POLÍTICAS	Política de RSC	0%	Política de compras
ACCIONES	Incluir cláusulas informativas en contratos	0%	
SEGUIMIENTO			% de proveedores con certificación calidad

PRINCIPIO 3. NORMAS LABORALES

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

REPM

3.1. DIAGNÓSTICO

Riesgos identificados en relación a este principio

El Aparthotel Plaza Son Rigo considera que no tiene especial riesgo en esta materia, aunque esto no resta que tengamos en cuenta, como ya se comenta anteriormente el carácter preventivo que requiere cualquier acción dentro de la empresa, una prevención que evite que cualquier incidencia que en este tema pueda surgir se materialice. 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 programas de reuniones tanto departamentales como individuales con nuestra Quality & Innovation Manager, la intención de éstas es mejorar tanto clima laboral, como procesos y relaciones interdepartamentales y la periodicidad de éstas dependerá del departamento y el grado de acción/prevenición que requiera.

Objetivos de diagnóstico

Contabilizar el número de reuniones por departamento y personas de cada departamento (especificando cargo).

3.2. POLÍTICAS

Políticas

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

Objetivos

En este momento no hay previstos

3.3. ACCIONES

Acciones concretas y descripción

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 hacerle 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, 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).

Además Houm Plaza Son Rigo la protección de datos y la neutralidad de los procedimientos en aspectos concretos como solicitudes de empleo, archivo de información y datos personales y decisiones sobre promociones y despidos. Informamos por distintos medios de nuestra adhesión a la Red del Pacto Mundial y nuestra clara intención de respetar los derechos fundamentales de los trabajadores. Informando a la vez a través de este informe de las condiciones laborales a las que se acogen nuestros trabajadores.

Objetivos

Crear reuniones entre departamentos en los que el trabajo de cada uno de ellos influye al otro, como por ejemplo es el caso de Recepción-Equipo de limpieza.

3.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Mecanismos de seguimiento de las políticas de medición de impactos

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

De todos estos procesos se extrae una valiosa información que sirve para medir y seguir nuestras actuaciones y el resultado de los cambios que se van incorporando en la organización.

Objetivos para el siguiente ejercicio

Creación de un informe anual interno donde se tengan en cuenta, entre otros, el análisis de todos estos aspectos .

3.5. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 3

	OBJETIVOS 2012	IMPLANTACIÓN 2013	OBJETIVOS 2013
DIAGNÓSTICO	Tablón de anuncios	✓	Contabilizar número reuniones: deptos y empleados
POLÍTICAS	Informar sobre adhesión al pacto	✓	-
ACCIONES	Tablón de anuncios	✓	Crear y contabilizar nº reuniones entre departamentos
SEGUIMIENTO	Recuento de oportunidades de mejora sugeridas por deptos.	✓	Crear informe anual de resultados

PRINCIPIO 4. NORMAS LABORALES

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

REPM

4.1. DIAGNÓSTICO

Riesgos identificados en relación a este principio

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.

Cabe destacar en esta materia que el tamaño de la empresa (mediana empresa) y el país donde opera, un país desarrollado como es España, disminuyen los riesgos que en este ámbito pudiera haber.



En una sociedad como la actual, cobra especial importancia el fomentar y respetar el concepto de familia y las medidas de conciliación. 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.

El año 2012 nos pusimos como objetivo el enumerar las solicitudes por parte de empleados para conciliar vida laboral y familiar. En total, el año 2013 recibimos dos peticiones de reducción de jornada para la conciliación familiar: una al 50% para el cuidado de los hijos y otra reducción al 75% para el cuidado de los nietos. Añadir a éstas una excedencia a partir del mismo 2013.

Objetivos de diagnóstico

No se prevén más allá de seguir contando el número de solicitudes y la atención que estas reciben.

4.2. POLÍTICAS

Políticas

Para Houm 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 unos protocolos de actuación específicos en lo que a seguridad laboral se refiere.

Objetivos

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 transparencia, sería de gran interés el plasmar nuestros valores de RRHH y de Conciliación en un marco formal, quizás no en un objetivo tan ambicioso como el de una política de RSE sino en un código ético que haga referencia a estos temas.

4.3. ACCIONES

Acciones concretas y descripción

Todo empleado tiene un contrato laboral en el que se especifican horarios, retribuciones y condiciones específicas de su puesto de trabajo, 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 del trabajo.

No sólo se tienen en cuenta los derechos básicos de los trabajadores que Houm Plaza Son Rigo en 2013 agradeció a todos sus empleados la dedicación y el esfuerzo realizado durante la temporada con una cesta de navidad y un cupón con un tratamiento de belleza en un centro médico de prestigio en Palma de Mallorca.

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, como ya se ha comentado anteriormente. 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 periódica de folletos informativos de cursos de distinta índole. En 2013 se dio comienzo a la elaboración de un Plan de Igualdad, aunque éste no ha llegado a finalizarse por lo que los datos deberán actualizarse el año en que se vuelva a poner en marcha como objetivo.

Objetivos

Mantener la tónica actual.

4.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Mecanismos de seguimiento de las políticas de medición de impactos

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 2013 hubo dos personas que disfrutaron de reducción de jornada para conciliar ámbito laboral y cuidado familiar.
- También hubo una persona de excedencia por motivos familiares.

En cuanto al desarrollo profesional las acciones formativas para 2013 fueron:

- Total horas formación 163,5
- Total acciones formativas 11

- N° de asistentes : 18
- Inversión en formación 2596€

Formación por categorías 2013

- Dirección 61,5 horas
- Jefes de Departamento: 12 horas
- Resto de categorías: 90

Acciones formativas destacadas:

- Un curso de cocina Alemana por el gran maestro Koldo Royo
- Cursos orientados a cumplir la legislación y nuevas normas.
- Cursos enfocados a la formación en nuevas tecnologías y nuevas técnicas, incluyendo el mantenimiento de instalaciones varias.
- Marketing, comunicación y relaciones
- Responsabilidad Social, como formación a cargo de AENOR y TRAVELIFE.

En este recuento no se han tenido en cuenta las sesiones formativas de carácter interno ofrecidas por nuestra Quality Manager. 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.

El número de formaciones ofrecidas por nuestra empresa auditora de RRLL, PREVIS no se tiene en cuenta en el cómputo de formación anteriormente detallado. Así pues pasamos a ofrecer el dato:

- En 2013 tuvimos 5 incorporaciones en nuevos puestos y por tanto, 5 sesiones formativas a cargo de nuestra asesora.

Como objetivo del año anterior (2012) nos propusimos contabilizar el número de solicitudes de conciliación recibidas y el número de peticiones atendidas satisfactoriamente. Y tener en cuenta el dato para hacer comparaciones entre periodos. Como resultado podemos decir que tuvimos dos solicitudes de

conciliación y las dos fueron aceptadas y llevadas a cabo satisfactoriamente para ambas partes, así que podemos decir que el 100% de las solicitudes fueron satisfechas.

Objetivos para el siguiente ejercicio

Contabilizar el número de sesiones formativas internas ofrecidas por nuestra Quality & Innovation Manager.

4.5. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 4

	OBJETIVOS 2012	IMPLANTACIÓN 2013	OBJETIVOS 2013
DIAGNÓSTICO	Contar nº de demandas de conciliación	✓	Código ético
POLÍTICAS	Política de RSE	0%	
ACCIONES	Plan de formación	✓	
SEGUIMIENTO	Contar nº de demandas y demandas satisfechas	✓	Contabilizar sesiones formativas internas
	Nº de formaciones PREVIS	✓	

PRINCIPIO 5. NORMAS LABORALES

“Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.”

REPM

5.1. DIAGNÓSTICO

Riesgos identificados en relación a este principio

Al 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.

Objetivos de diagnóstico

De momento no hay previstos por la complejidad y el coste que derivaría de realizar un diagnóstico formal.

5.2. POLÍTICAS

Políticas

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 vigente, regulan y velan por el cumplimiento de las mismas. Sobre todo en nuestro país por la protección a la

infancia en todas sus perspectivas, incluyendo la laboral.

Objetivos

Desarrollar Código de Conducta en el 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.

5.3. ACCIONES

Acciones concretas y descripción

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 puede entrañar.

Objetivos

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

5.4. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 5

	OBJETIVOS 2012	IMPLANTACIÓN 2013	OBJETIVOS 2013
DIAGNÓSTICO	Política de RSE	0%	
POLÍTICAS	Política de RSE	0%	Mención expresa en Código ético
ACCIONES			Código ético

PRINCIPIO 6. NORMAS LABORALES

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

REPM

6.1. DIAGNÓSTICO

Riesgos identificados en relación a este principio

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.

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 caber el riesgo de caer en una contratación basada en la discriminación positiva, sobretudo 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. Aunque de cara a futuras temporadas un objetivo de esta empresa es ir homogeneizando el grupo e ir incorporando a la plantilla de dicho departamento más hombres.

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.

Objetivos de diagnóstico

Comparar % de hombres y mujeres por departamento.

6.2. POLÍTICAS

Políticas

El 100% de los trabajadores de Houm Plaza Son Rigo están sujetos al Convenio Colectivo de Hostelería de las Islas Baleares. Este convenio tiene carácter provincial.

Houm Plaza Son Rigo favorece la inserción de la mujer en el ámbito laboral. En 2013, el porcentaje de mujeres en puestos de relevancia (directivos) fue del 75%. 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.

Objetivos

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.

6.3. ACCIONES

Acciones concretas y descripción

Como ya se ha comentado anteriormente para nosotros es fundamental la formación para potenciar el desarrollo profesional de los empleados del hotel y esta organización apuesta por ella como base de nuestro futuro. 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.

Además se formó a uno de nuestros trabajadores en “como confeccionar un PLAN DE IGUALDAD”, para desarrollarlo y profundizar en un futuro el tema.

Houm Plaza Son Rigo promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombre y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos.

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. Reflejado queda el hecho en el % de mujeres dentro de la organización.

Objetivos

En esta materia resulta fundamental el grado de sensibilización a nivel organizacional sobretudo de cara a las relaciones interpersonales que se dan dentro de una organización. Por todo ello Houm Plaza Son Rigo apuesta por

la formación interna y la comunicación a partir de reuniones de trabajo.

Plaza Son Rigo pretende acabar con la discriminación positiva intentando influenciar en el porcentaje de empleadas femeninas para el departamento de Limpieza. Para 2014 está como objetivo el abrir un proceso de selección para incorporar al menos un hombre en dicho departamento. Para que poco a poco y en futuro la igualdad sea una realidad espontánea.

6.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Datos relativos a 2013 en relación a nuestros Indicadores Sociales referentes a prácticas laborales y ética en el trabajo:

- Número total de empleados: 23,68
- % de empleados fijos: 6%
- % de empleados fijos discontinuos: 76%
- % de empleados con contrato temporal: 22,60%
- % de empleados de la provincia del centro de trabajo: 100 %
- % de empleados de fuera de la provincia del centro de trabajo: 0
- % de rotación media de empleados: 5
- % de trabajadores a jornada completa: 87
- % de trabajadores a jornada reucida: 13
- Beneficios sociales para empleados a jornada completa: 0
- % de empleados cubierto por convenio colectivo: 100 %
- Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos: 30 días
- Porcentaje del total de trabajadores representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados: 0
- Tasa de absentismo laboral: 3,8%
- Tasa de enfermedades profesionales: 0,7%
- Número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo: 0
- Número de actividades educativas/formativas: 11

- Número de acuerdos formales con sindicatos: 0
- Promedio de horas de formación al año por empleado: 6,91
- Número de programas de gestión de habilidades y formación continua: 5 (RRLL) + 1 (simulacro)
- % de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño de desarrollo profesional: No se hizo recuento.

Mecanismos de seguimiento de las políticas de medición de impactos

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, desde 2012, se les anima a entregar un documento con posibles mejoras tanto estructurales del Aparthotel como de procesos, departamentales o de su puesto en concreto. Para este informe nos propusimos realizar el recuento de las oportunidades de mejora propuestas por los departamentos y los datos son los siguientes:

- Apartamentos y complejo Plaza Son Rigo: 63 oportunidades de mejora detectadas por todo el personal.
- Bar: 7 oportunidades de mejora
- Comedor: 28 oportunidades de mejora
- Recepción: 14 oportunidades de mejora

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

El pasado 2013 se puso en marcha la iniciativa de incluir un tablón de anuncios accesible a todo el personal en el que se incluyen tanto folletos o información de la organización como sindical o de interés.

Objetivos para el siguiente ejercicio

Acceder a la herramienta de la Xarxa d'Hotels Sostenibles para cuantificar y seguir los indicadores que propone en materia de RSC y poder llevar a cabo las comparaciones entre periodos y estudios del comportamiento longitudinal de los distintos indicadores.

La “Xarxa d'Hotels Sostenible ” como su propio nombre indica es una red de Hoteles que trabajan por la Sostenibilidad. A través de esta red se puede acceder a una herramienta para gestionar los indicadores internos (ambientales, estratégico-económicos y sociales) según criterios GRI (Global Report Initiative), guía de indicadores internacionales utilizada para la creación de Memorias de Sostenibilidad.

6.5. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 6

	OBJETIVOS 2012	IMPLANTACIÓN 2013	OBJETIVOS 2013
DIAGNÓSTICO	-	-	Comparar % de hombres y mujeres por departamento.
POLÍTICAS	Plan de Igualdad	0%	-
	Código de Conducta	0%	Código de Conducta
ACCIONES	-	-	Incorporar paulatinamente más hombres en el depto. De Limpieza
SEGUIMIENTO	Tablón de anuncios	✓	
	Nº acciones propuestas por departamento	✓	Acceder a la herramienta de la Xarxa d'Hotels Sostenibles para cuantificar y seguir los indicadores que propone en materia de RSC

PRINCIPIO 7. MEDIO AMBIENTE

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

REPM

7.1. ACCIONES

Acciones concretas y descripción

Houm Plaza Son Rigo 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 Houm 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 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, este 2013 nuevo con su nueva y sostenible imagen corporativa, 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 como son los distintos cubos de basura adaptados para el reciclaje.
- **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,...), desde 2013 pesando además las cantidades totales de residuos que se generan durante la temporada distinguiendo entre ellos. 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 firma de Convenio con Seur en la que nos comprometemos a guardar todos los tapones posibles, 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. Durante el año 2013 llegamos a generar más de 20 kilos de tapones.

Objetivos

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 futuro.

7.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Mecanismos de seguimiento de las políticas de medición de impactos

El nº de acciones formativas medioambientales y de sensibilización en 2013 fue de una sesión general para todos los empleados a principio de temporada. Y a posteriori una sesión de formación por departamentos que incluía una parte psicotécnica y otra práctica introduciendo la nueva imagen corporativa y

recordando el reciclaje.

Objetivos para el siguiente ejercicio

Hacer el seguimiento de la consecución de objetivos del plan medioambiental.

7.3. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 7

	OBJETIVOS 2012	IMPLANTACIÓN 2013	OBJETIVOS 2013
ACCIONES	Firma convenio con SEUR para recogida tapones	✓	
	Implantación de Sist. De gestión	-	Plan de sensibilización medioambiental
SEGUIMIENTO	Nº de horas en formación/sensibilización medioambiental	50%	Seguimiento de objetivos del plan medioambiental.

PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

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



8.1. DIAGNÓSTICO

Riesgos identificados en relación a este principio

Houm Plaza Son Rigo se sometió a un Análisis Medioambiental para conocer su situación de partida en relación con el Medio Ambiente. En esta revisión se trataron todos los factores implicados en el establecimiento de la gestión medioambiental.

Aunque la organización considera necesario el volvernos a someter a un nuevo estudio de este tipo una vez emprendamos el camino hacia la verificación medioambiental futura.

El registro de “aspectos medioambientales” se complementó 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 consideraron fueron:

- 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 afectan a la comunidad.

Todos ellos aspectos tenidos en cuenta para disponer de información de primera mano que nos ayudara a combatir los riesgos de falta de conocimiento sobre la contaminación que genera el Aparthotel 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.

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.

Objetivos de diagnóstico

Realizar un análisis del impacto medioambiental actual (previsto 2015-2016) y como meta para 2014 el asociarnos a la Xarxa d'Hotels Sostenibles para cuantificar y seguir los indicadores que propone en materia de RSC y más concretamente en materia Medioambiental. Y así poder llevar a cabo las comparaciones entre periodos y estudios del comportamiento longitudinal de los distintos indicadores.

8.1. POLÍTICAS

Políticas

Plaza Son Rigo manifiesta su compromiso de protección del medio ambiente, así lo declara el Administrador en su carta. Además la dirección de Houm 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 Houm 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 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.

Objetivos

Del mismo modo que el año anterior este 2013 Plaza Son Rigo se compromete a realizar un seguimiento sobre nuestra política medioambiental implementándola y revisándola anualmente para su actualización, mejora

continúa y que éstos sean fieles a nuestra realidad.

8.2. ACCIONES

Acciones concretas y descripción

Las acciones concretas en relación a esta materia en 2013 fueron:

- Pasada la temporada, en el invierno 2013 se instalaron sensores volumétricos para el sistema de aire acondicionado en todas las habitaciones para conseguir un ahorro considerable en la siguiente temporada 2014. Estos volumétricos constan de unos detectores de movimiento que hacen que el aire acondicionado se apague automáticamente si no existe tal movimiento en la habitación, de igual forma si hay alguna ventana abierta. De este modo evitamos que los clientes dejen el aire puesto al salir de la habitación o como se ha comentado anteriormente al dejar algo abierto.



- Se reformaron 20 habitaciones durante el invierno 2013-2014, en las que se tuvieron en cuenta el máximo de criterios sostenibles. Como utilizar iluminación LED o el cambiar la grifería de lavabo y de ducha según el caudal recomendado por el sistema TRAVELIFE. Además se consideran sostenibles por tener una abertura frontal en agua fría, lo que provoca un ahorro de energía y reducción de emisiones de CO₂; ser de bajo consumo, con reductor de caudal y tope limitador y además constar de un ahorrador.

- Firmamos el Convenio con Seur, como ya se comenta en principios anteriores, con el compromiso de recogida de tapones.
- En Houm Plaza Son Rigo se utilizan, en su mayoría, ordenadores que

siguen criterios medioambientales .

- Se valora el trabajar de cara a la temporada 2014 la opción de trabajar con una nueva lavandería que únicamente utiliza productos con ECOLABEL.
- Se tuvo en cuenta el Medio Ambiente como materia fundamental para implementar nuestra formación y por ello se asistieron a los siguientes cursos:
 - Mantenimiento de instalaciones de agua caliente en el hotel
 - Travelife for Hotels and Accommodations
 - Cálculo de la Huella de Carbono, por AENOR
 - Junto con otros más relacionados con otros principios de Responsabilidad Social Corporativa.

Además de todo lo citado anteriormente, nos gustaría detallar una serie de buenas prácticas que el Aparthotel lleva a cabo de forma inherente a su razón de ser, algunas de ellas desde hace ya años.

- Creemos en el poder de la formación y por ello uno de nosotros recibió 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.
- Nos 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.

- 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 de forma sistematizada y al 100% registrada a través de nuestro sistema de gestión Astro SSTT.

- Realizamos un mantenimiento preventivo del alumbrado limpiando las luminarias.
- Pintamos las paredes con colores claros que permiten que se refleje la luz.
- Aclaremos 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.
- 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 Cº) en la cámara frigorífica. En el año 2008 adquirimos un Abatidor de Temperatura para tal fin en 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”, “romaní”, “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, y en su día 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).

Añadir también que Houm Plaza Son Rigo dispone de unas Instrucciones de trabajo detalladas por departamento y específicas para el desarrollo de

buenas prácticas medioambientales.

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.

Objetivos

De cara a 2014 nos proponemos promover el “amor al medioambiente” a través de la realización de un inventario de la flora de nuestras zonas ajardinadas y etiquetar aquellas especies más autóctonas o peculiares.

8.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Además de todas las prácticas mencionadas en el apartado de Políticas, pasamos a detallar la información relativa a consumos con impacto medioambiental. 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. Y pasamos a detallar el apartado de entradas. Forma parte de nuestros objetivos el medir nuestras emisiones con datos actualizados y a través de la aplicación de la Xarxa d’Hotels Sostenibles ya que algunos datos que dependen de terceros no los podemos obtener actualizados en la fecha.

Consumo Energético

Consumo indirecto de energía (**Consumo de electricidad**) El consumo indirecto de energía significativo para Houm Plaza Son Rigo es el producido por el consumo de energía eléctrica adquirida a las compañías operadoras.

2012: 411835 Kw

2013: 479210 Kw

Consumo directo de energía (**Combustibles fósiles**). Houm Plaza Son Rigo consume combustible por el uso de sus vehículos. Los combustibles utilizados son gasoil y gasolina. El consumo durante 2013 ha sido de 2361,20 lt. anuales.

El consumo relativo a electricidad se obtiene a través de las facturas proporcionadas por nuestro proveedor de Energía eléctrica. Como se puede observar este dato posee una tendencia ligeramente ascendente debido al uso y abuso de las tarjetas de habitación. Muchos de nuestros clientes dejaban una de las tarjetas de entrada puesta en la habitación para que el aire acondicionado siguiera en marcha durante su ausencia. Lo que nos llevó a poner en marcha acciones ya con resultados en 2014 como la instalación de dispositivos volumétricos o el dar inicialmente solo una llave de entrada a nuestros clientes.

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

- 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.

A pesar de todas estas medidas los datos no manifiestan una clara

disminución del consumo por ello se buscas soluciones más tajantes y a la vez más costosas como la instalación de los dispositivos volumétricos con los que Houm Plaza Son Rigo busca una disminución del consumo de al menos un 30%.

Consumimos **Gas** para alimentar las calderas y cocina, durante 2013 el consumo fue:

23249 m3

Consumo Agua

2012: 12667 m3

2013: 8986 m3

El agua se obtiene exclusivamente de la red Municipal y se ha ido registrando a partir de la toma de lecturas de sus respectivos contadores y sumando los datos del 1 de enero al 31 de diciembre de su respectivo ejercicio. Se registra una disminución importante en el consumo de agua por un incidente producido en 2012 en el que se detectó una fuga de agua en una de las piscinas, siendo imposible poner en marcha una acción correctiva sobre la incidencia hasta el cierre del Hotel.

Consumo de Papel

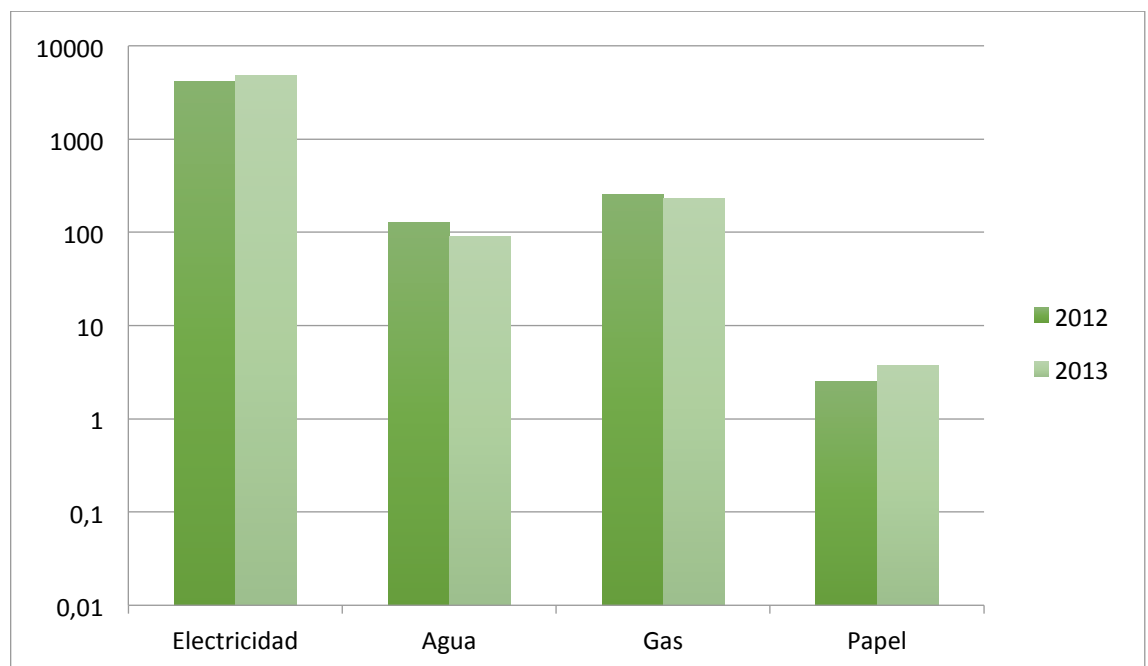
En cuanto al consumo de papel hay que destacar que por error el dato que se detalló en el Informe correspondiente (2012) era incorrecto por lo que se subestimó dicho consumo. Este año procedemos a corregir dicho dato y detallar el consumo relativo a 2013.

2012: 40 kg referenciados por error en Informe 2012

Dato correcto 2012: 250 kg. 50000 folios con un peso de 0,005gr cada uno.

2013: 375 kg.. 75000 folios

El consumo de papel se ha calculado a través del número de cajas de papel compradas en su respectivo ejercicio a nuestro proveedor. Cada caja lleva 500 hojas de 0,005 gr. El registro de entradas de papel introducido en nuestro programa de economato nos da el número de folios consumidos en el año y del producto de estos datos sale el consumo de papel anual.



Materias primas

La mayor parte de las compras son las destinadas al departamento de restauración (cocina y bar), por lo que los residuos que generan, envases y materia orgánica, se reciclan.

Consumo de envases de vidrio no retornables: 40 %

Consumo de bebidas sin envase 60%

Productos sin envase en cocina: 10%

Consumo de Aerosoles: 60 kg

Consumo de Salfuman: 120 kg.

Consumo de productos desincrustantes: 15 kg.

Consumo de pinturas: 240 kg.

Consumo de productos disolventes: 30 kg.

Recargas de gas refrigerante R-134A: 20 kg.

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 2012: 8.825 L
- Hipoclorito Sódico para piscinas 2013: 9367 l.
- Ph- 2012: 1.120 L
- Ph-2013: 1498 l
- Antialgas 2012 1.120 L
- Antialgas 2013: 540 l
- Clarificante 2012:1,5 Kg
- Clarificante 2013: 120 pastillas

Realizando la comparación con el ejercicio anterior podemos destacar una fuerte bajada en el consumo de Antialgas debido a la sustitución del Clarificante a uno más ecológico.

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 2013 no se ha producido ningún derrame significativo de producto químico.

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: 560 kg.
- 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" 8.900 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.

Objetivos para el siguiente ejercicio

Calcular nuestra huella de carbono a través de la aplicación "Hotel Carbon Measurement Initiative" o la aplicación de la Xarxa d'hotels Sostenible 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, a partir de aquí evaluar nuestro estado y plantear nuevas acciones con respecto a este punto.

Mecanismos de seguimiento de las políticas de medición de impactos

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 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 de residuos generados para el año 2013 por parte de las oficinas son:

- Papel : 103,25 kg
- Envases: 24 kg.

Este dato empieza a recogerse desde Junio 2012 e incluye el pesaje hasta 31/12/13.

Objetivos

Tomaremos como marco formal y estructurado la aplicación de la Xarxa d'Hotels Sostenibles para la medición y seguimiento de los indicadores medioambientales fundamentales. Utilizando los apartados de Benchmarking para obtener resultados gráficos, longitudinales y comparativos.

8.4. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 8

	OBJETIVOS 2012	IMPLANTACIÓN 2013	OBJETIVOS 2013
DIAGNÓSTICO	Formación MA	✓	Análisis impacto medioambiental 2015-2016 Xarxa d'Hotels Sostenible
POLÍTICAS	Seguimiento y actualización de política medioambiental	✓	Seguimiento y actualización de política medioambiental
ACCIONES	Iluminación de pasillos con apliques solares	0%	De momento se descarta la idea por la inversión inicial que supone
	Sustitución de 23 colectores de placas solares defectuosos	✓ 100%. Se reparan 2 y se sustituyen 21.	Inventario de flora en zonas ajardinadas.
	Instalación de dispositivos inteligentes que detectan movimiento.	✓ Instalación en invierno 2013-2014	
SEGUIMIENTO	Procedimiento para la elaboración y actualización de los objetivos y metas	0%	Seguimiento de Indicadores y objetivos a través de la aplicación de la Xarxa d'Hotels Sostenible
	Procedimiento para la elaboración y seguimiento del programa medioambiental	0%	Recuento mensual de residuos por tipo

PRINCIPIO 9. MEDIO AMBIENTE

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

REPM

9.1. DIAGNÓSTICO

Riesgos identificados en relación a este principio

Houm 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 años pasados...

- 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, aportando agilidad a los procesos y Astro Economato para hacer controles del género recibido, incluyendo la trazabilidad de los productos y ayudando así a mejorar la vigilancia sobre la salud tanto del personal como de nuestros clientes.
- 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. Además hemos seguido ampliando la flota de iPads para alquilar a los clientes y “mifis” unos router portátiles que ofrecen internet al cliente que lo contrata allá donde vaya. Los iPads ya disponen de toda una serie de aplicaciones instaladas y enlaces directos que fomentan el deporte e información turística muy valiosa sobre excursiones de nordic walking o cicloturistas, además de información local de interés.
- 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.
- Instalación de dispositivos inteligentes que detectan movimiento para accionar y mantener el sistema de aire acondicionado en los apartamentos.
- En 2013 se implementó el sistema de contadores añadiendo 3 más individuales para llevar el control de gasto de Jardín (2 contadores individuales) y Lavandería. Y así poder estudiar las diferentes formas de disminuir el consumo en las distintas areas.

Objetivos de diagnóstico

Registrar los datos relativos a las inversiones en nuevas tecnologías que favorecen o contribuyen con el Medioambiente desde la aplicación Xarxa d'Hotels Sostenibles.

9.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

La inversión financiera total del año 2013 fue de 130 684€, de ellos 28 009€ se dedicaron a nuevas tecnologías y 102 675€ a mejoras técnicas entre las cuales se encuentran las de mayor calado medioambiental

Estas partidas se corresponden con la inversión durante el ejercicio 2013 en:

- Dispositivos volumétricos para los sistemas de Aire Acondicionado
- Senosres de puertas y ventanas
- Grifería nueva para habitaciones reformas

- Iluminación LED
- Cambio de 21 colectores de placas solares y la restauración de 2.
- Contadores individuales jardín y lavandería
- TV LED

Objetivos para el siguiente ejercicio

Controlar los datos desde la aplicación de la Xarxa d'Hotels Sostenibles para su posterior análisis y divulgación a través del Informe previsto para 2014. Enumerar las inversiones y detallar su concepto y objetivo. Para posteriormente extraer un porcentaje sobre el total de las inversiones.

9.3. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 9

	OBJETIVOS 2012	IMPLANTACIÓN 2013	OBJETIVOS 2013
DIAGNÓSTICO	Estudio posibilidad de instalación dispositivos volumétricos para Aire acondicionado	✓	Registro de datos a través de Xarxa d'Hotels Sostenibles
	Contadores individuales para Jardín, Lavandería y Cocina	✓ Jardín y Lavandería.	
SEGUIMIENTO	Registrar el número de acciones dedicadas a la introducción de nuevas tecnologías	✓	Análisis de datos a través de Xarxa d'Hotels Sostenibles Enumerar inversiones y detallar las que guardan relación con el medioambiente

PRINCIPIO 10.

RRUPCIÓN

Co

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

REPM

10.1. DIAGNÓSTICO

Riesgos identificados en relación a este principio

En Houm Plaza Son Rigo tenemos bien asumida una dinámica de comportamiento ético para combatir la corrupción dentro de la empresa. Esta dinámica es común a todas las personas de la organización y pretende que todos se involucren para mantener una conducta e 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 Houm Plaza Son Rigo y el informe anual es una prueba de ello.
- Grupo de interés Proveedores. Control e información sobre ellos.

Objetivos de diagnóstico

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...).

10.2. POLÍTICAS

Políticas

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.

Objetivos

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.

10.3. ACCIONES

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.

Objetivos

Se estudiará la posibilidad de ir implementando un código de conducta propio.

10.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

En este momento Houm Plaza Son Rigo no tiene estipulado un Código de Conducta propio. Pero es prioridad del Aparthotel el crear uno para su posterior difusión.

A pesar de ello, 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 nuestras Memorias/Informes de Sostenibilidad y, por tanto, tendrán acceso a nuestra forma de proceder y nuestros valores. Aunque cabe señalar, que es harto complicado el cuantificar el número de clientes y proveedores que acceden a las mismas.

Objetivos para el siguiente ejercicio

Dar a conocer nuestro futuro Código de conducta y darle la mayor difusión posible.

Mecanismos de Seguimiento y Medición de Impactos

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 y reuniones periódicas. 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.

Añadir que en 2013 no recibimos ningún tipo de denuncia y se atendió al 100% de las Notificaciones de la AEAT a través de su Sede Electrónica dando respuesta a tales requerimientos en tiempo y forma.

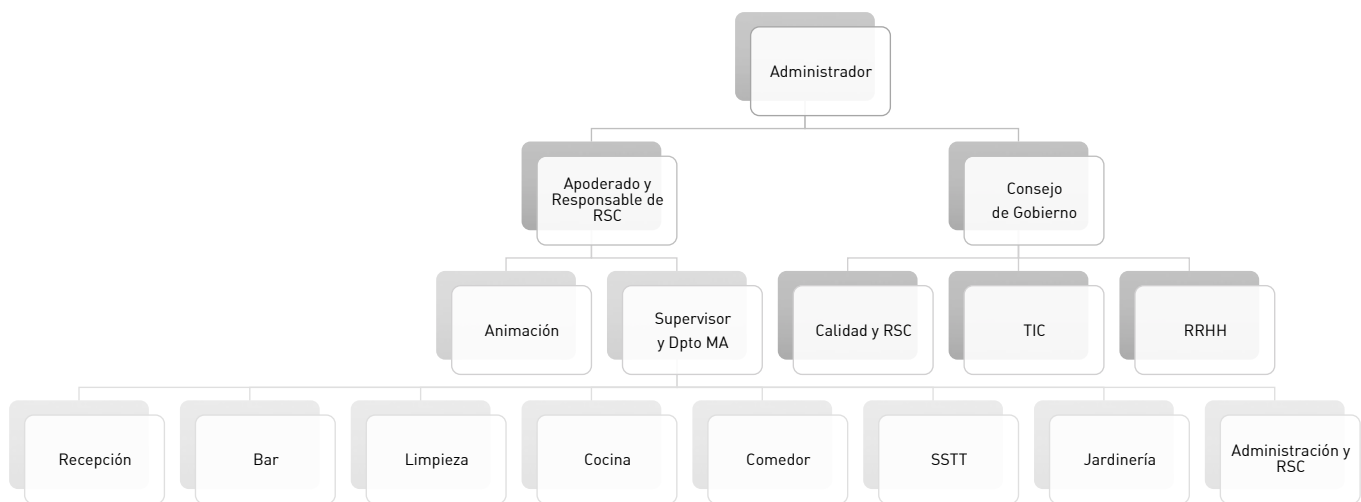
Objetivos

Houm Plaza Son Rigo se mantiene en su compromiso de mantener el estándar de calidad aquí establecido y contabilizar el número de incidencias/denuncias que puedan surgir con respecto a esta materia.

10.5. RESUMEN DE IMPLANTACIÓN PRINCIPIO 10

	OBJETIVOS 2012	IMPLANTACIÓN 2013	OBJETIVOS 2013
DIAGNÓSTICO	Cuestionario a proveedores con certificaciones que posean y nivel de transparencia	0%	Cuestionario a proveedores con certificaciones que posean y nivel de transparencia (previsto 2015-2016)
POLÍTICAS	Política RSE	0%	Código de Conducta
ACCIONES	Transparencia y creación de informe anual	✓	
	Difusión del Informe por distintos canales	✓	
SEGUIMIENTO	Difundir con acuse de recibo nuestra política de RSE a todos nuestros proveedores.	0%	
	Mantener estándar de calidad y recuento de denuncias	✓	Mantener estándar de calidad y recuento de denuncias

ANEXO I. ORGANIGRAMA



ANEXO II. NOTA DE PRENSA FEHM

5/12/2013

EL APARTHOTEL PLAZA SON RIGO RECIBE SU GALARDÓN TRAVELIFE GOLD POR SU COMPROMISO EN LA GESTIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL EN EL ÁMBITO HOTELERO.

El Aparthotel Plaza Son Rigo de la cadena Houm Hotels, en la Playa de Palma, ha recibido el prestigioso galardón Travelife Gold que certifica su compromiso con la sociedad y su preocupación por la gestión eficiente de los recursos medioambientales.

La marca Travelife nació de la mano de los mayores turoperadores como TUI, Thomas Cook, Neckerman o Kuoni para darles la posibilidad, junto a agentes de viajes y hoteleros, de demostrar a sus clientes, cada vez más concienciados, el nivel de compromiso con el cuidado del medio ambiente y el respeto por la sociedad.

Como actividades más destacadas podemos nombrar la participación en Operación Kilo y donaciones de tapones de plástico en materia social; y la apuesta por el reciclaje, reducción de consumos hídricos y eléctricos y utilización de energías renovables en materia medioambiental.

Sobre el Aparthotel Plaza Son Rigo: es un complejo formado por 2 edificios diferenciados. El primero, Marina Plaza, fue construido en el 1989 por D. Miguel Vidal Fullana y socios. Dos años más tarde se anexionó el edificio colindante, Son Rigo, con un jardín de más de 5000m2 con flora y fauna característica de la Playa de Palma, constituyendo el complejo hotelero Aparthotel Plaza Son Rigo.

El valor principal es la familiaridad, que se transmite de la familia propietaria a los trabajadores y a los huéspedes, haciéndoles sentir "Just like home". Actualmente se está llevando a cabo el relevo generacional, que mantiene los valores constituidos y apuesta firmemente por la sostenibilidad social y medioambiental reflejándolas en cada una de las decisiones que se toman.

ANEXO III. ENCUESTA SOBRE CLIMA LABORAL 2013

Marca una X en la casilla correspondiente, siendo:

1 = NO

2 = NO pero con pero con algún matiz

3 = DEPENDE

4 = SI

5 = SI pero con pero con algún matiz

a) La empresa:	1	2	3	4	5
1. ¿Te gusta tu empresa?					
2. ¿Te sientes integrado en tu empresa?					
3. ¿Conoces bien qué aportas con tu trabajo al conjunto de la empresa?					
4. ¿Si pudiera dejar la empresa por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, te quedarías en la empresa?					
5. ¿Valoras positivamente la política de formación de la empresa?					
b) Consideras que....					
6. ... tienes la suficiente autonomía en tu trabajo?					
7. ... tus ideas son escuchadas por tu jefe o superiores?					
8. ... tienes claras tus funciones y objetivos?					
9. ... la jornada de trabajo es adecuada?					
10. ... te llevas bien con tus compañeros?					
c) Sobre tu jefe y superiores					
11. ¿Tu jefe o superiores te tratan bien, con amabilidad?					
12. ¿Tu jefe inmediato es exigente?					
13. ¿Consideras que trabajas en equipo con tu jefe y con tus compañeros?					
14. ¿Tienes comunicación con tu jefe?					

d) Sobre tu puesto de trabajo:	1	2	3	4	5
15. ¿El puesto que ocupas en la empresa está en relación con la experiencia que posees?					
16. ¿Considera que tu trabajo está suficientemente reconocido y considerado por tu jefe o superiores?					
17. ¿Te gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de tu empresa?					
18. ¿Considera que tu trabajo está bien remunerado?					
e) Consideras que en tu empresa...					
19. ... realizas un trabajo útil?					
20. ... tienes un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro?					
21. ... existe buena comunicación entre jefes y subordinados?					
22. ... tu jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?					

Si lo deseas, puedes escribirnos un comentario personal que ayuda a la empresa a mejorar año a año.

COMENTARIO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



“Just like Houm”