



INFORME DE PROGRESO 2015

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



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

Fecha de Publicación del Informe: Marzo 2017
Responsables: Santos Munera y Sabina Tur
Tipo de informe: A

Carta del Administrador



Familia Vidal.
Administradores de Houm Hotels & Villas

Queridos amigos:

Por quinta vez consecutiva nos enorgullece poder presentarles nuestro informe de progreso y rendir cuentas con nuestros principales grupos de interés. Este Informe se rige principalmente por los 10 principios básicos del Pacto Mundial (<https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/16922#cop>), al que nos adherimos ya en 2011, principalmente por la pertinencia y coherencia que encontramos en sus principios y pilares básicos. En nuestra versión de 2011 nos regimos también por los criterios del G.R.I. que aunque sin verificar, demuestran nuestra intención de trabajar concienzudamente en materia de Responsabilidad Social, por nuestro entorno medioambiental y socio-económico.

Un año más abogamos firmemente por la mejora y el crecimiento continuos tanto a nivel empresarial como personal. Por la conciliación y la igualdad, materias que cobran especial relevancia en estos tiempos de estrés y exigencias del día a día. Como no, por la defensa de los derechos humanos en todos sus ámbitos y recodos y la lucha contra la corrupción y la actividad fraudulenta. Mención especial se merece el cuidado del Medio ambiente, cuyo seguimiento y medición de impactos no sólo queda en el presente sino que nos garantiza un mañana, y que en un futuro nuestro legado pueda seguir trabajando en los ámbitos anteriormente citados. Este año 2015, además de estar repleto de nuevos proyectos de reforma estructural y de diseño nos propusimos renovar nuestro compromiso con la plataforma de turismo Sostenible Travelife, con el que nos galardonaron como nivel Oro en su ámbito de

aplicación. Creamos la política de RSC (o de integridad), de calidad y de Salud y Seguridad con la firma del máximo representante de la Sociedad. Encuestamos a nuestros proveedores para conocer su trabajo en sistemas de gestión de calidad y RSC. Y como no a nuestros empleados, como cada año, para conocer sus inquietudes y nivel de satisfacción en la empresa.

Nos complace enormemente comprobar cómo esta labor, tanto nuestra en materia de gestión como la de nuestro equipo en el ámbito operativo ha ido en aumento. A la par con el crecimiento que planeamos, proyectamos y se va haciendo realidad año tras año gracias al esfuerzo de todos. Crecimiento no tanto en cifras de beneficios, sino en proyectos e inversiones que hacen que ganemos en ilusión y motivación. Para que sigamos trabajando duro y nuestra Misión, Visión y Valores se desarrollen y miren hacia el futuro, hacia nuevas metas.

Por eso, en los proyectos del invierno 2014-2015 reformamos una planta y media del Aparthotel Houm Plaza Son Rigo y se creó un apartamento piloto con la intención de subir la Categoría en un futuro de nuestro humilde Houm Hotel Nets.

Llegamos a incorporar 7 Villas a nuestro abanico de ofertas de alojamientos turísticos.

Ya en el invierno 2015 comenzó uno de los proyectos más importantes de Houm Hotels & Villas, la creación de una planta de alojamiento más en el Houm Plaza Son Rigo dando lugar a 19 unidades de alojamiento nuevas y la "Mediterrace", el proyecto de una terraza dedicada a la relajación de nuestros clientes y preparada para la celebración de pequeños eventos durante el Sunset de la Playa de Palma, entre otros.

Nos queda pues, agradecer también la comprensión y colaboración de todos nuestros grupos de interés, desde accionistas a empleados, proveedores, comunidad y, como no, clientes, sin ellos no seríamos nada y nada de esto sería realidad.

La dirección

INFORMACIÓN GENERAL

¿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 2015. Los datos presentados en esta Memoria han sido extraídos de los diferentes archivos que conforman la estructura organizativa de la Empresa, además de las distintas fuentes de información encuestadas por Houm Hotels & Villas. 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).

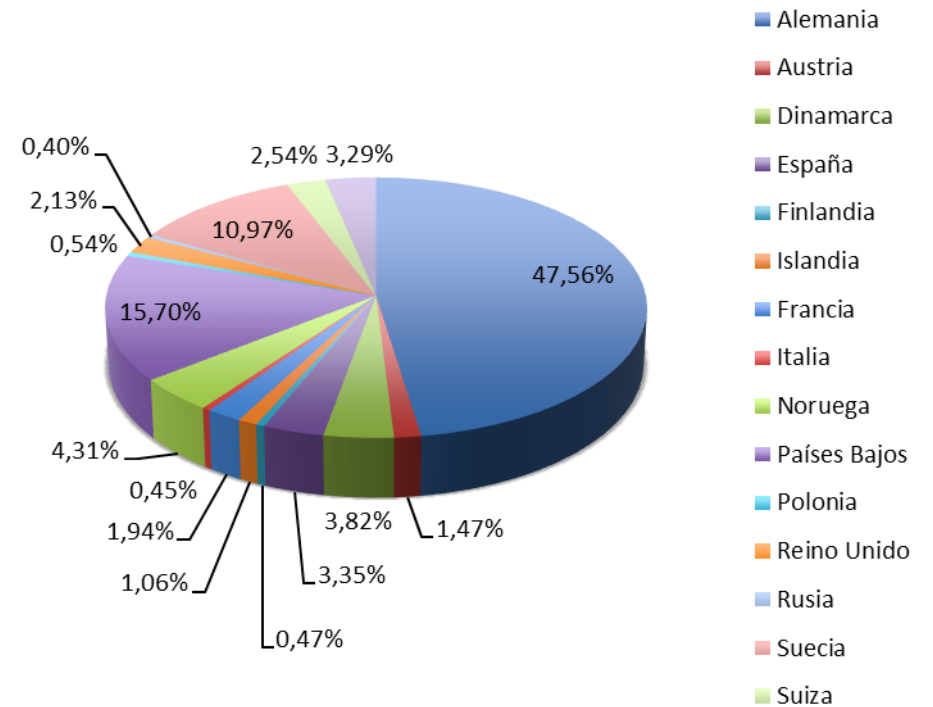
Fecha de la memoria anterior más reciente: 2014

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: 2015

Ciclo de presentación del Informe de Progreso: Anual

¿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 2015. Los datos presentados en esta Memoria han sido extraídos de los diferentes archivos que conforman la estructura organizativa de la Empresa,

% Nacionalidades de nuestros huéspedes en 2015



INFORMACIÓN GENERAL

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 tempora-

da, 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 higiénico-sanitaria de los proveedores de productos alimentarios, sobre los que se tiene un especial control y proceso de comunicación por el producto que sirven.

INFORMACIÓN GENERAL

Naturaleza jurídica de la entidad: El máximo órgano de gobierno de Houm 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:

Definir una visión estratégica comercial y de negocio.

Formular y aprobar el presupuesto anual de inversiones.

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

Asegurar la coordinación y cooperación entre los diversos departamentos.

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.

INFORMACIÓN GENERAL

Las temáticas que aquí se detallan a modo de pequeña introducción **Medioambiente:**

abarcen los 10 principios promulgados por la Red del Pacto Mundial y por tanto, la Responsabilidad Social Corporativa en sí.

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.

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.

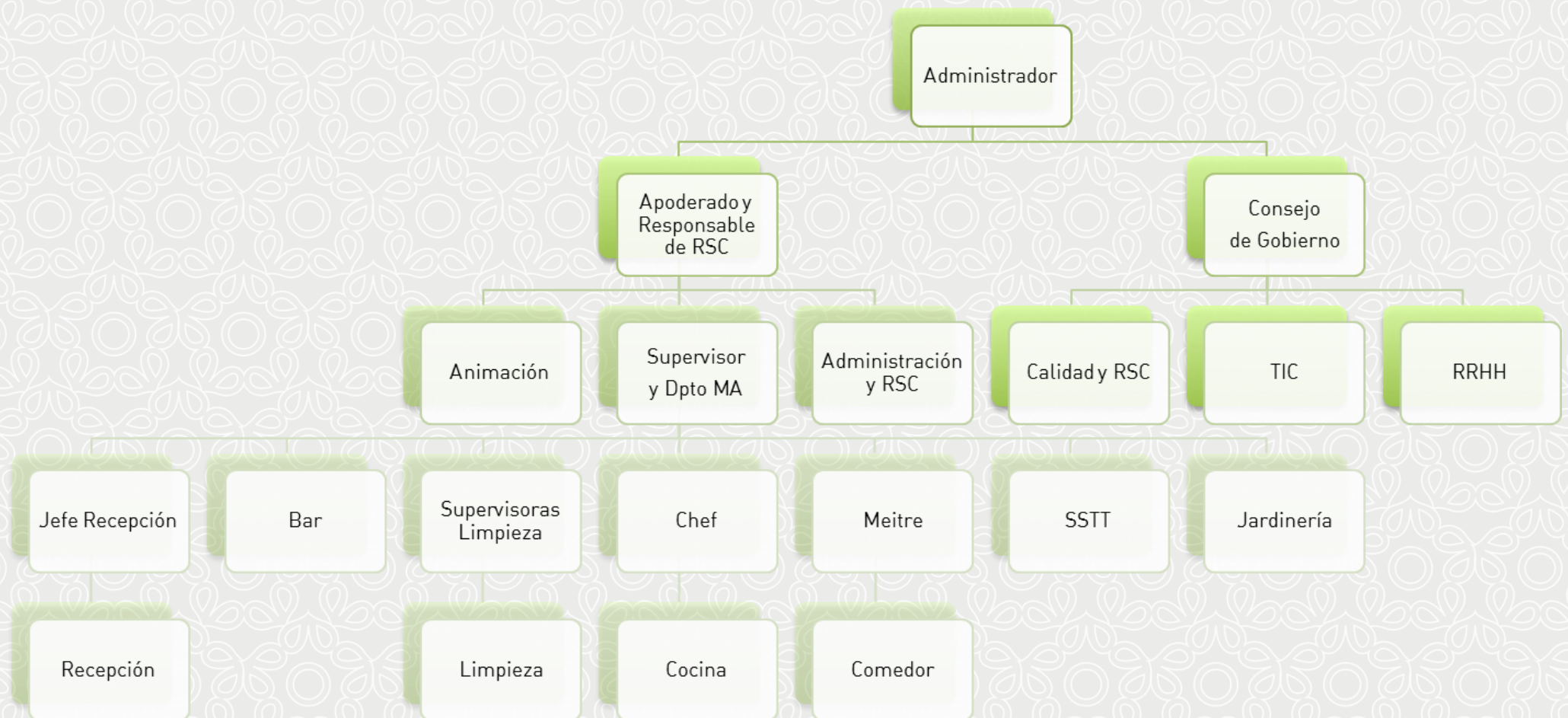
Anticorrupción:

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

PROCESOS DE COMUNICACIÓN

	Clientes	Empleados	Proveedores	Accionistas	Tour Operadores	Vecinos y Población	Administraciones Públicas
Encuestas de Satisfacción							
Reuniones y encuentros							
Comunicación y Publicación de información							
Comunicación Anónima							
Comunicación directa con Dirección							
Sistema de Notificaciones electrónicas							
Mailing							

ORGANIGRAMA



PRINCIPIO 1. DERECHOS HUMANOS

RIESGOS

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.

DIAGNÓSTICO

Como objetivos de diagnóstico se pretendía dar continuidad a la implantación de las encuestas online para conocer la satisfacción de nuestros clientes. Se estuvo intentando la integración de la encuesta online con nuestro programa de gestión pero sin éxito durante el año 2015. De este modo, ganamos en conocimiento de nuestra reputación online, pero perdimos nuestro sistema de integración en la materia. Durante 2015 pues nuestros datos y resultados se vieron afectados y no dieron la información deseada ya que el porcentaje de respuesta fue muy bajo.

Seguimos haciendo el seguimiento de los Tour Operadores con los que colaboramos en materia de RSC, contabilizando los que incluyen cláusulas que hagan referencia a la Sostenibilidad y la Responsabilidad dentro de sus contratos. Así pues en 2014 se creó una tabla donde se incluye si éstos contienen cláusulas de este tipo o no. En 2015 6 contratos de Houm Hotels incluían cláusulas que hacían referencia a la sostenibilidad y la gestión responsable y 3 más hacían mención a programas de Seguridad y Salud. También en 2015 se preparó un mailing encuestando a nuestros proveedores para conocer sus sellos de Calidad y su hacer en Sostenibilidad.

POLÍTICAS

En 2014 concretamos nuestra Política de Compras. Y ya en 2015 tuvieron lugar nuestras Políticas de RSC o de integridad, la de Calidad y otra de Higiene, Salud y Seguridad. Además de un Código Ético que vela principalmente por la transparencia y la integridad siempre siguiendo la estela de los Derechos Humanos.

ACCIONES

Cumplimos nuestro objetivo de renovación y verificación como Gold Award de Travelife un año más. Se planifica el Plan de Acogida para nuevas

PRINCIPIO 1. DERECHOS HUMANOS

incorporaciones que se pondrá en marcha en 2016.

Durante el invierno 2015 Houd Hotels & Villas colaboró con una donación a la Fundación Respiralia (<https://www.houmhotels.com/es/blog/2016/11/18/rsc-solidaridad-compromiso/>). Houd Hotels se solidarizó con la recogida de enseres del Albergue de refugiados de la Cruz Roja. Colaboramos con la asociación altruista “Es Refugi”, Asociación con la que los hoteleros de la Playa de Palma firmaron un convenio de colaboración, y “operación Kilo” aportando kilos de alimentos; donamos mantas a perreras para que los animales pasen el invierno con un poquito menos de frío; cuidamos y podemos nuestras plantas de bajo consumo hídrico para poder ofrecer al cliente un lugar singular y único en la



Playa de Palma. Apostamos por patrocinios deportivos a favor de causas sociales y colaboramos con el club de básquet de Consell en la compra de sus camisetas de calentamiento.

Tras escuchar a nuestros clientes a través de las diversas encuestas de satisfacción se incorporan mejoras en base a sus sugerencias. La mejora continua es uno de nuestros pilares básicos.

SEGUIMIENTO

Al fallar la integración de los cuestionarios de Satisfacción Clientes no nos es posible llevar a cabo una campaña para incrementar el % de respuesta de éstos. Ya que todos nuestros esfuerzos son dirigidos a la implantación de los mismos y su integración en nuestro sistema.

responsabilidad sobre productos INDICADORES SOCIALES

2015

Filtrar elementos...

Anual 2015

% proveedores con certificado ambiental o calidad:

40

% Proveedores locales:

95

% Productos locales:

30

Número de productos con eco-etiqueta:

16

*Imágen extraídas de la extranet de la Xarxa d'Hotels Sostenibles con los registros personales de Houd Plaza Son Rigo (<http://www.indicadoresostenibles.com>).

PRINCIPIO 1. DERECHOS HUMANOS

	OBJETIVOS para 2015	IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2015	OBJETIVOS para 2016
DIAGNÓSTICO	Dar continuidad a la implantación de establecer los Cuestionarios de Satisfacción online	Se continua con la encuesta a nuestros clientes de forma online. E intentando integrarlo en nuestro sistema. 50% consecución.	Dar continuidad a la implantación del sistema de evaluación de Satisfacción de Clientes.
	Estudiar posibles riesgos en materia de DDHH.	0%	
	Contabilizar nº de cláusulas referidas a RSC incluidas en los contratos con TT00 y comparar cifras	100%	Comparar cifras con ejercicio siguiente y establecer objetivos
	Encuestar a proveedores sobre sus sellos de Calidad y Sostenibilidad actuales y contabilizar el porcentaje de respuestas.		Aumentar % de respuesta de proveedores
POLÍTICAS	Crear las siguientes políticas y difundir entre nuestros Proveedores: Política de RSC Política de Calidad Política de Higiene, Seguridad y Salud	100%	Crear política laboral y DDHH
	Verificarnos y repetir Gold Award en Travelife	100%	
ACCIONES	Puesta en marcha e implantación 100 % del Plan de Acogida	100%	Rediseño del plan de Acogida y que no se limite a la mera entrega de documentación.
	Formar al personal en materia laboral y de DDHH. Presentación del video de www.humanrights.com	0%	Envío a través de mailing del video de www.humanrights.com
SEGUIMIENTO			Comparar el número de contratos con TT00 que incluyen cláusulas de RSC

PRINCIPIO 2. DERECHOS HUMANOS

RIESGOS

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.

DIAGNÓSTICO

Ya en 2014 nos propusimos conocer de una forma más exhaustiva y explícita el grado de implantación de sistemas de Calidad y Responsabilidad Social de nuestros Proveedores para posteriormente intentar minimizar el riesgo comentado en el apartado anterior. Así que nos pusimos manos

a la obra y en 2015 pasamos un pequeño cuestionario para conocer mejor su labor en buenas prácticas.



*Imágenes extraídas de la extranet de la Xarxa d'Hotels Sostenibles con los registros personales de Houm Plaza Son Rigo (<http://www.indicadoressostenibles.com>).

PRINCIPIO 2. DERECHOS HUMANOS

POLÍTICAS

Con el mailing de envío de Cuestionarios para Proveedores y Subcontratistas adjuntamos un link a nuestro Código de Conducta, y adjuntamos nuestras políticas: Medioambiental, de RSC, de compras y la Política de Salud y Seguridad Houm Hotels. En 2015 incorporamos estas últimas Políticas para intentar completar un círculo de Políticas que nos guíen a nosotros y nuestros Stake Holders en materia de Responsabilidad.

Como objetivo para 2016-2017 Houm Hotels se propone complementar nuestro Código de Conducta con un Informe de Corporate Compliance, donde se realiza un análisis y diagnóstico formal de la responsabilidad penal de las personas jurídicas, además de ser una declaración de valores e intenciones. Y, por supuesto, aumentar el % de respuesta al cuestionario de calidad por parte de nuestros proveedores.

ACCIONES

En 2015 cumplimos con el objetivo propuesto el año anterior de enviar el mail informativo a toda nuestra red de Proveedores informando de nuestros compromisos de Responsabilidad Empresarial e incluyendo nuestro Código de Conducta, y las políticas mencionadas en el punto anterior.

Como acción para el próximo año queda el continuar dando difusión y promoción a nuestras estelas guía en materia de Responsabilidad Social.

Se proyecta un cambio de página Web en el que se puedan colgar todas nuestras políticas, código de conducta e informes anuales para que todos nuestros Stakeholders tengan un fácil y rápido acceso a ellas.

SEGUIMIENTO

No nos fue posible contabilizar el número de proveedores que disponían de Certificados de Calidad dado el bajo porcentaje de respuesta que obtuvimos al mail enviado (Un 13.51% de porcentaje de respuesta).

Para 2016 y años siguientes pretendemos ir aumentando este porcentaje de respuesta para dar un siguiente paso y poder hacer un análisis tanto cuantitativo como cualitativo de calidad y con una muestra de verdadera representación del global de nuestros colaboradores.

PRINCIPIO 2. DERECHOS HUMANOS

	OBJETIVOS para 2015	IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2015	OBJETIVOS para 2016
DIAGNÓSTICO	G.I.: Proveedores Cuestionario en materia de Calidad y Responsabilidad Social	100%	Aumentar % de respuesta a los Cuestionarios enviados. % actual del 13,51%
			Informe de Corporate Compliance
POLÍTICAS	Crear las siguientes políticas : Política de RSC Política de Salud y Seguridad	100%	Informe de Corporate Compliance
ACCIONES	Mail informativo difundiendo todas nuestras políticas creadas hasta el momento y el Código de Conducta.	100%	Dar continuidad a la difusión de todas nuestras políticas creadas hasta el momento y el Código de Conducta.
			Cuando esté en marcha la nueva Web colgar todas nuestras políticas, informes de progreso y código de Conducta.
SEGUIMIENTO	Contabilizar el % de proveedores con certificaciones de calidad y hacer análisis Cualitativo/Cuantitativo.	50%	Hasta no aumentar el % de respuesta de los proveedores no será posible realizar un análisis detallado . Se marca como objetivo incrementar el % de respuesta para analizarlo en un futuro.

PRINCIPIO 3. NORMAS LABORALES

RIESGOS

Houm Hotels & Villas apoya la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Consideramos que el riesgo, aunque mínimo, en esta materia, es inherente a los grupos y equipos de trabajo en los cuales el clima laboral y sus normas influyen de forma directa a sus interrelaciones.

DIAGNÓSTICO

Como acción preventiva y de diagnóstico de Riesgos posibles en este punto se realizan reuniones periódicas tanto a nivel departamental como individual por parte de nuestra Quality & Innovation Manager y nuestros Jefes de Departamento creando registro de las reuniones y pequeños informes.

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 anima a con-

sultar el último convenio publicado en el BOIB para conocer en qué consisten tales derechos y deberes.

Como Objetivo continúa pendiente el crear una Política de Buenas Prácticas laborales y Derechos Humanos.

ACCIONES

Como ya se comenta tanto en diagnóstico como en otros principios, Houm Hotels & Villas 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

PRINCIPIO 3. NORMAS LABORALES

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, proponer acciones correctoras, preventivas, de mejora, así como sugerir planes o procedimientos adaptados a su realidad.

Los departamentos suelen ayudarse entre ellos y ya existen reuniones programadas entre departamentos de servicios como son SSTT, Limpieza y Recepción. Estas reuniones tienen una periodicidad semanal y en ellas se persigue una mejor coordinación y producción en equipo. Además de velar por la comunicación, evitando así malos entendidos que influyan en la buena dinámica de la organización. Se incluye como objetivo el animar al resto de Jefes de departamento a compartir este espacio de tiempo con el resto para mejorar la sintonía y la operatividad de los procesos.

Además, Houm Plaza Son Rigo apuesta por la protección de datos y la neutralidad de los procedimientos en aspectos concretos como solicitudes de empleo, archivo de información, 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.

Una vez cumplido el objetivo del año anterior nos proponemos continuar contabilizando el número de reuniones y potenciarlas buscando una mayor efectividad.

SEGUIMIENTO Y 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

PRINCIPIO 3. NORMAS LABORALES

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.

Desde 2014-5 se dio comienzo a la creación de un Informe de carácter interno y anual donde se tienen en cuenta, entre otros aspectos más económicos, el análisis del principio de las normas Laborales y el entorno laboral.

Determinar una reunión de fin de temporada con el personal clave y jefes de departamento con nuestra Quality & Innovation Manager en la que prestar especial atención al grado de satisfacción y de pertenencia al colectivo Houm por parte de los mismos y sus equipos.

PRINCIPIO 3. NORMAS LABORALES

	OBJETIVOS para 2015	IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2015	OBJETIVOS para 2016
DIAGNÓSTICO	Contabilizar el número de reuniones; Deptos y empleados. -6 Reuniones con departamento de Pisos a principio de temporada . -2 de plantilla completa -2 de l departamento de Recepción -2 del departamento de Bar -2 del departamento de Cocina-Comedor	100%	
POLÍTICAS	Recordar a nuestro personal nuestra adhesión al Pacto y nuestros acuerdos de colaboración en materia de RSC.	100%	Potenciar la participación y colaboración de la plantilla en futuras Políticas y manuales de Procedimiento.
ACCIONES	Contabilizar el número de reuniones; Deptos y empleados. -6 Reuniones con departamento de Pisos a principio de temporada . -2 de plantilla completa -2 de l departamento de Recepción -2 del departamento de Bar -2 del departamento de Cocina-Comedor	100%	Potenciar las reuniones de departamento, generalizándolas a todos los departamentos, buscando su efectividad y registrarlas.
SEGUIMIENTO	Crear informe anual de resultados	100%	Continuar contabilizando el número de reuniones, potenciarlas buscando su efectividad y registrarlas.

PRINCIPIO 4. NORMAS LABORALES

RIESGOS Y DIAGNÓSTICO

Houm Hotels & Villas considera que se produzcan delitos de trabajo forzoso como un riesgo de bajo nivel, debido a que todo trabajador está bajo un contrato laboral bien especificado y detallado. 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, Houm Hotels & Villas apuesta por las familias, nuestros empleados y la conciliación.

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.

Durante 2015 atendimos

- una baja por maternidad
- se retrasó el comienzo de la jornada laboral de uno de nuestros empleados para poder conciliar con su mujer el cuidado y atención de su hijo
- también fue atendida y concedida una solicitud de reducción de jornada para el cuidado nietos y ascendientes directos.
- Desde 2012 se adaptó una jornada laboral a los criterios de conciliación de una de nuestras empleadas.

Nuestro principal objetivo para 2016 es seguir escuchando a nuestro equipo de trabajo. Porque indudablemente el activo más valioso de una empresa es el capital humano. Y seguiremos contando el número de solicitudes recibidas y la atención que estas reciben.

PRINCIPIO 4. NORMAS LABORALES

POLÍTICAS

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. También contamos tanto con un Código de Conducta como una serie de Políticas que velan por el bienestar y la calidad de los empleados. 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. Como ya se comenta anteriormente en 2015 se llevan a cabo una serie de políticas de actuación básicas y acordes con nuestra línea de actuación.

ACCIONES

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 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.

Llevamos a cabo opciones de conciliación como adaptación de horarios de la jornada laboral, opción de teletrabajo, bajas maternales-paternales según la ley, jornada laboral establecida.

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, 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.

SEGUIMIENTO

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

PRINCIPIO 4. NORMAS LABORALES

fácil controlar el número de beneficiarios de todas las medidas tomadas por el Aparthotel.

En cuanto al desarrollo profesional las acciones formativas para 2015 fueron:

Como se puede observar en la tabla se han incrementado tanto el número de formaciones como las horas dedicadas a tal fin. Podríamos hablar de un éxito por parte de la compañía motivando al personal y ofreciendo una oferta formativa más acorde a sus necesidades. Las acciones formativas más destacadas durante el 2015, entre otras, fueron:

- Alemán para hostelería
- Alergias e intolerancias alimentarias
- Sesiones Formativas internas
- Atención al cliente de servicios turísticos en inglés



	2014	2015
Total horas de Cursos Formación	163.5	1302,5
Total horas de Formación (horasxasist)		1511
Horas de Formación Interna		206
Total acciones formativas	11	27
Nº de asistentes	18	110
Inversión en formación	2596€	2656.05€
Inversión en formación con coste horas		7381,55
Horas de Formación Directiva	61,5 h.	166
Horas formativas de Jefes de Depto	12 h.	250
Resto de categorías	90	1511

	2014	2015
Solicitudes de Conciliación	2	4
Solicitudes aceptadas	2	4
Solicitudes denegadas	0	0

PRINCIPIO 4. NORMAS LABORALES

	OBJETIVOS para 2015	IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2015	OBJETIVOS para 2016
DIAGNÓSTICO	Contar nº de demandas de conciliación	100%	Seguir recuento de nº de demandas de conciliación y hacer comparaciones anuales
POLÍTICAS	Código Ético	100%	Crear política laboral y de DDHH
	Política de RSE	100%	
ACCIONES	Plan de Formación	0%	Plan de Formación
	Aumentar el numero de acciones formativas internas	100%	
SEGUIMIENTO	Contabilizar sesiones formativas internas	100%	Seguir recuento y realizar análisis transversal
	Computar costes de horas de formación con media de horas/personal	100%	Seguir recuento y realizar análisis transversal

PRINCIPIO 5. NORMAS LABORALES

RIESGOS Y DIAGNÓSTICO

Al operar en un país como España donde el trabajo infantil está prácticamente erradicado, Houm Hotels & Villas considera que no existe un riesgo explícito en nuestra compañía ya que nuestros términos y política de contratación no lo permite de ningún modo. Destacar que intentamos minimizar el riesgo de este tipo de explotación gracias a nuestra política de compras, pero que dichas premisas no impiden que en origen algún producto o materia prima se consiga de alguna forma en la que entrañe un riesgo. Por ello realizamos el envío de todas nuestras políticas y nuestro código de conducta a nuestros proveedores para que estén claramente informados sobre nuestras condiciones sobre estos aspectos y otros de carácter ilegal.

POLÍTICAS

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. Tam-

bién contamos tanto con un Código de Conducta como una serie de Políticas que velan por bienestar y la calidad de los empleados.

ACCIONES

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 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.

SEGUIMIENTO

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.

PRINCIPIO 5. NORMAS LABORALES

	OBJETIVOS para 2015	IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2015	OBJETIVOS para 2016
DIAGNÓSTICO			
POLÍTICAS	Código Ético	100%	Crear política laboral y de DDHH
	Mención expresa en CE al Principio 5	100%	
ACCIONES	Puesta en marcha del código ético	100%	Divulgación de nuestro Código Ético

PRINCIPIO 6. NORMAS LABORALES

RIESGOS Y DIAGNÓSTICO

En Houm Hotels & Villas 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 de ningún incidente de discriminación ni de acoso moral o sexual en el ámbito laboral.

Si bien, es cierto que Houm Hotels busca la igualdad en todos sus departamentos, por lo que persigue el objetivo de aumentar el número de hombres dentro del departamento de limpieza de cara a combatir una posible discriminación positiva.

Cumpliendo con el objetivo del año anterior para el diagnóstico de este punto se ha contabilizado el porcentaje de hombres y mujeres existentes

DEPTO	% HOMBRES	% MUJERES
Oficina	42,85	57,15
Recepción	66,6	33,3
Cocina	25	75
Comedor	33,3	66,6
Limpieza	7,14	92,86
SSTT	100	0
Animación	100	0
Jardinería	100	0
Bar	75	25
TOTALES	61,10	38,9

por departamento. Tras este resumen se proyecta estudiar todas las acciones futuras pertinentes al respecto para mejorar la igualdad de sexos dentro de los porcentajes de la empresa.

Se pretende continuar con el recuento por departamentos y el total para poder realizar una comparativa año tras año.

POLÍTICAS

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

La organización favorece la inserción de la mujer en el ámbito laboral. En 2015, el porcentaje de mujeres en puestos de relevancia (directivos) fue del 57,15%. 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

PRINCIPIO 6. NORMAS LABORALES

motivación y la productividad. El Convenio Colectivo establece una remuneración según categorías y se aplica sin distinción de sexos.

La temporada 2016 tiene como uno de sus objetivos el crear una política laboral y de DDHH en la que se hagan explícitos los compromisos de Igualdad, conciliación laboral y familiar y creación de empleo estable de Houx Hotels & Villas.

Cumplimos el objetivo de crear nuestro código ético o de conducta pero sigue pendiente la implantación de un plan de igualdad corporativo.

ACCIONES

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 Houx Hotels & Villas ofrece oportunidades de formación para el desarrollo personal y profesional de todos sus trabajadores indistintamente y con igualdad de oportunidades.

Houx Hotels & Villas promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo la promoción y

el acceso a mandos intermedios. 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 y el análisis del puesto a cubrir, excluyendo posibles prejuicios.

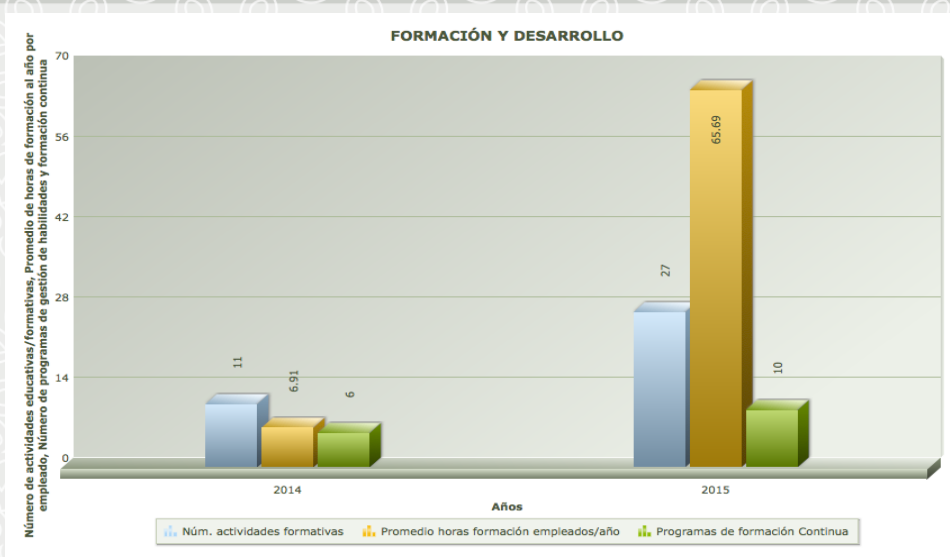
De cara a los años siguientes se apuesta firmemente por la sensibilización, la formación, y la información con todo el personal.

En 2015 se empezó con la contratación de un empleado masculino para el departamento de limpieza y se propone el incremento de contratación masculina para el departamento en años vinientes.

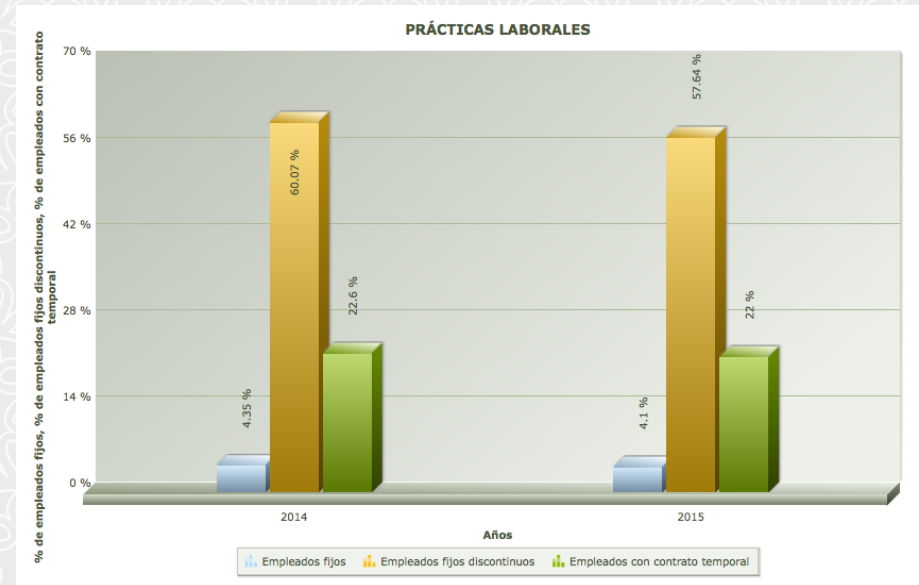
SEGUIMIENTO

En 2015 aumentaron tanto el número de actividades formativas, como el promedio horas de formación por empleado al año y los programas de formación continua.

PRINCIPIO 6. NORMAS LABORALES

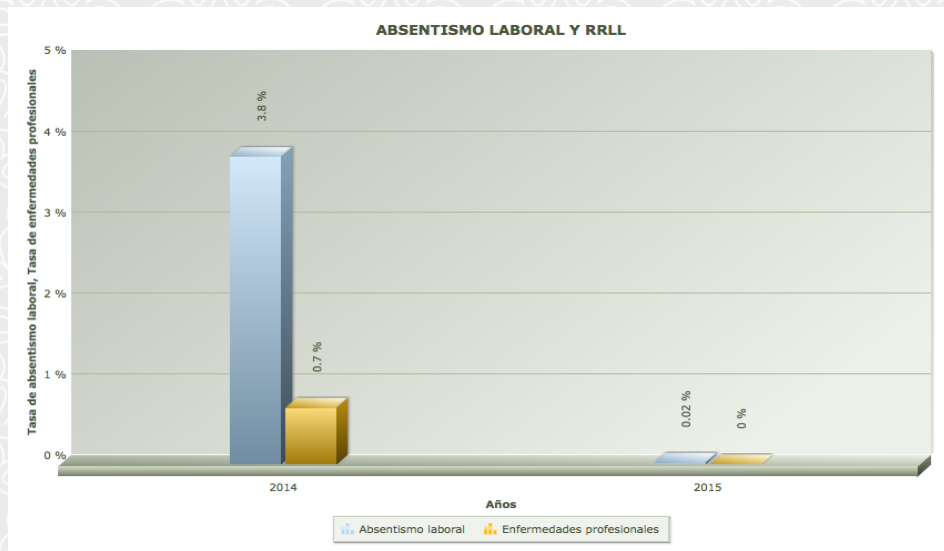


Disminuyendo el absentismo laboral y el número de enfermedades profesionales.



Como se puede observar el ratio de trabajadores a jornada completa y trabajadores a jornada reducida no varía en exceso de un año a otro. Aunque si aumenta considerablemente la rotación media de empleados al año. Houx Hotels se compromete a continuar con un seguimiento del indicador de rotación media de empleados para realizar análisis futuros.

*Imágenes extraídas de la extranet de la Xarxa d'Hotels Sostenibles a través de los registros personales de Houx Plaza Son Rigo (<http://www.indicadorssostenibles.com>).



prácticas laborales y ética en el trabajo

INDICADORES SOCIALES

2015

Filtrar elementos...

Anual 2015

Número total de empleados:	23	% de empleados fijos:	4 %
% de empleados fijos discontinuos:	74 %	% de empleados con contrato temporal:	22 %
% de empleados de la provincia del centro de trabajo:	100	% de emplados de fuera de laprovincia del centro de trabajo:	0
% de rotación media de empleados:	10	% de trabajadores a jornada completa:	93
% de trabajadores a jornada reducida:	7	Beneficios sociales para empleados a jornada completa:	0
% de empleados cubierto por convenio colectivo:	100 personas	Factura Período mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos:	15
Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados:	0 %	Tasa de absentismo laboral:	0.02 %
Tasa de enfermedades profesionales:	0 %	Número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo:	0 personas
Número de actividades educativas/formativas:	27	Número de acuerdos formales con sindicatos:	0
Promedio de horas de formación al año por empleado:	65.69	Número de programas de gestión de habilidades y formación continua:	10
% de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional:	0 %		

sociedad

INDICADORES SOCIALES

2015

Filtrar elementos...

Anual 2015

% de empleados hombres:	18	% de empleados mujeres:	24
% de empleados con edad de 16 a 25 años:	5	% de empleados de 26 a 45 años:	43
% de empleados de 46 a 67 años:	52	% de mujeres en órgano de gobierno:	60
Número de trabajadores con discapacidad:	0	Número de empleados inmigrantes:	7
Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres:	100		

presencia en el mercado

INDICADORES ESTRATEGICO-ECONÓMICOS

2015

Filtrar elementos...

Anual 2015

Relación entre salario inicial estándar y salario mínimo local:	100 %	Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales:	92 %
proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local:	100 %	Número medio de trabajadores:	23
Días operativos:	219		

*Imágenes extraídas de la extranet de la Xarxa d'Hotels Sostenibles con los registros personales de Houm Plaza Son Rigo (<http://www.indicadorestostenibles.com>).

PRINCIPIO 6. NORMAS LABORALES

	OBJETIVOS para 2015	IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2015	OBJETIVOS para 2016
DIAGNÓSTICO	Comparar % de hombres y mujeres por depto.	100%	Detectar nuevos indicadores que ofrezcan información sobre la no discriminación en el empleo y la ocupación.
POLÍTICAS	Código Ético o de conducta	100%	Política laboral y de DDHH
ACCIONES	Incorporación paulatina de hombres en el depto. De limpieza	50%	Seguir estudiando la incorporación de más hombres al equipo de Limpieza y estudiar posibles necesidades del resto de departamentos.
SEGUIMIENTO	Acceder a la Xarxa d'Hotels Sostenibles para cuantificar y seguir los indicadores que propone la herramienta	100%	Hacer seguimiento de indicador de Rotación media de trabajadores y analizar posibles causas de su desarrollo transversal.

PRINCIPIO 7. MEDIO AMBIENTE

ACCIONES

En Houm Hotels & Villas consideramos que la prevención en materia medioambiental comienza por una buena formación y sensibilización. 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, 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 y sesiones de formación/sensibilización, se trata de implantar un sistema de buenas prácticas medioambientales, buscando día a día su mejora continua.

CLIENTES: a través del directorio, la web, 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 de las diferentes fracciones.

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

Continuamos pesando los residuos que generamos en la temporada, así como colaborando con la Fundación Seur en la recogida de Tapones solidarizándonos con distintas causas.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Continuamos con el registro de las acciones formativas dedicadas a tal fin. Y, por supuesto, con el seguimiento del cumplimiento de todos nuestros planes de acción medioambiental, la consecución y resultados de los mismos.

PRINCIPIO 7. MEDIO AMBIENTE

OBJETIVOS para 2015		IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2015	OBJETIVOS para 2016
ACCIONES	Plan de sensibilización Medioambiental	100%	Implementar plan de sensibilización y formación medioambiental
SEGUIMIENTO	Seguimiento de objetivos del plan medioambiental	100%	Seguimiento de los indicadores Medio Ambientales existentes en la Xarxa d'Hotels Sostenibles.
	Seguimiento de objetivos del plan medioambiental	100%	Aumentar el número de indicadores medioambientales para reforzar el diagnóstico y análisis de nuestro hacer en esta materia.

PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

RIESGOS Y DIAGNÓSTICO

Houm Hotels & Villas se propone fomentar más iniciativas de carácter de responsabilidad ambiental. Continúa abierto nuestro objetivo de realizar un análisis del impacto medioambiental actual. Para, en base a este, y gracias a un mejor autoconocimiento, potenciar nuestros puntos débiles y ayudarnos de acciones que impliquen tanto a personal como a proveedores y/o clientes. De momento se registran todos los indicadores Medioambientales que nos son posibles para prevenir los riesgos y hacer un análisis continuo.

POLÍTICAS

Nuestro compromiso con la promoción de iniciativas sostenibles queda establecido dentro de nuestra Política medioambiental.

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 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

PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

nuestros clientes las indicaciones adecuadas sobre los aspectos medioambientales pertinentes en relación con el uso y disfrute de nuestras instalaciones, productos y servicios.

ACCIONES

Dos de nuestros empleados de Administración asistieron a la Jornada Formativa de Travelife “Aspectos clave para superar la auditoría Travelife” donde se recomendaban medidas de distinta índole para mejorar las acciones Sostenibles y de cuidado al medio ambiente.

Llevamos el control de muchos aspectos medioambientales a través de la Xarxa d’Hotels Sostenibles para hacer un mejor seguimiento de nuestros indicadores.

Alentamos a todo nuestro equipo a reciclar teniendo en cuenta, desde las grapas que se consumen en la oficina a los fluorescentes de iluminación, yendo más allá de las fracciones habituales como pueden ser papel/ cartón, vidrio, envases y orgánica.

Durante el invierno de 2014-2015 se reformó toda la 3ª planta, parte de la 4ª planta y los apartamentos de 2 dormitorios del Houm Plaza Son Rigo

teniendo siempre en cuenta criterios medioambientales como la iluminación LED, griferías con medidas de ahorro y caudal sostenibles. También se creó un apartamento piloto dentro del Houm Hotel Nets con la intención de llevar a cabo un proyecto futuro de cambio de Hotel a Aparthotel (Edificio Hotel Nets) y subida de categoría para integrarlo dentro del complejo Houm Plaza Son Rigo. Ya en el invierno 2015-2016 se reforma el resto de la 4ª planta, se sube una planta más dando lugar a nuestra terraza de eventos Mediterrace (por supuesto siguiendo los criterios de sostenibilidad de las anteriores reformas incluyendo volumétricos y demás) y se reforma la entrada del complejo y la Recepción.

Todos los cambios y reformas que tienen lugar en Houm Hotels & Villas se rigen por criterios altamente sostenibles y siempre buscando el cuidado de aspectos medioambientales esenciales y en detalle.

En 2015 se sustituyó toda la mantelería del Restaurante por salvamanteles individuales reutilizables y servilletas de 1 sólo uso con lo que se ganó un gran ahorro de consumo en el departamento de lavandería Interna.

Desde 2014-5 trabajamos con una lavandería externa que tiene como premisa trabajar con productos de etiqueta Ecolabel.

PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

Continuamos apoyando y colaborando con la Fundación Seur en la recogida de tapones y perteneciendo al programa de Recogida selectiva en hoteles de EMAYA. Formando a nuestro equipo en esta materia. Llevando a cabo pequeñas buenas prácticas con gran impacto medioambiental, todas estas relacionadas en memorias anuales de años anteriores.

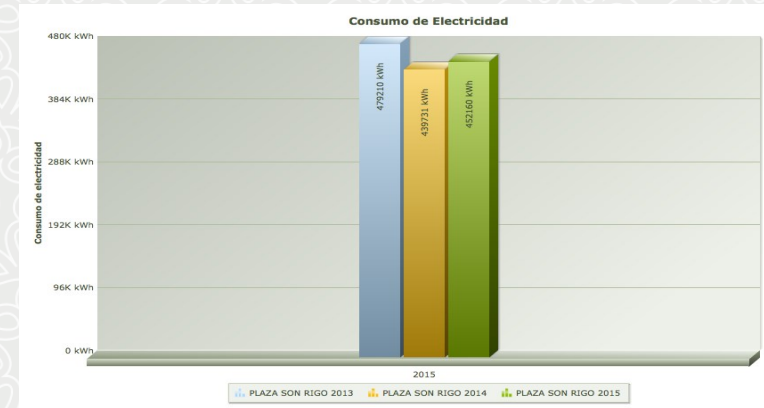
En 2015 dimos fin al proyecto del inventario de la flora de nuestras zonas ajardinadas aunque no llegamos a nombrarlas y describirlas físicamente para cerrar el círculo y dar como cumplido nuestro objetivo. Por lo que dejamos para años vinientes el “etiquetar” mediante una placa explicativa aquellas especies más autóctonas o peculiares de nuestro jardín.

También participamos de forma activa, involucrando tanto a personal como a clientes en el Día Mundial del Medioambiente con actividades varias que fomentan el amor hacia este:



SEGUIMIENTO

Consumo energético:



Como se puede observar en la gráfica de nuestro consumo de electricidad no hemos logrado nuestro objetivo de reducción de consumo a través de las medidas de ahorro adoptadas en los últimos años como la instalación de nuevas luminarias y volumétricos para el funcionamiento de la climatización, la centralización por áreas del control de la temperatura de la climatización o la utilización de una batería de condensadores de 12 unidades para utilizar la energía residual. De cara a la próxima temporada bajamos un objetivo tan ambicioso a una disminución del 10%.

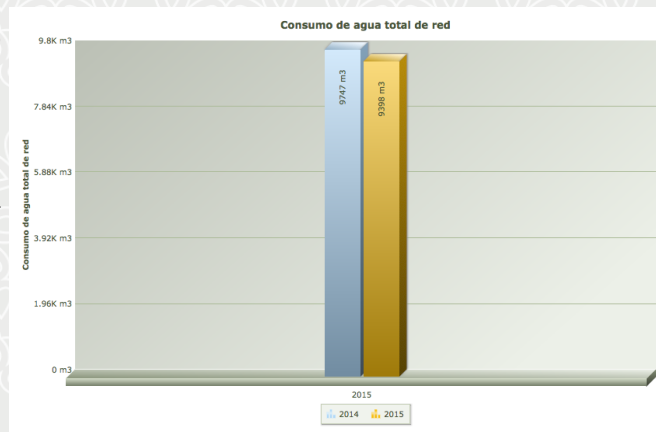
PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

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 2014 fue de 2361,20 lt. anuales. Y en 2015 fue de 1241,53 lt. (Gasoil) y 851.23 lt. (de Gasolina) lo que supone un total de 2092.76 lt. Lo que supone una reducción de un 11% con respecto al año anterior.

Consumimos Gas para alimentar las calderas y cocina, durante 2015 el consumo fue de 45964m3.

Consumo de Agua:

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. Como se puede observar en la gráfica se ha



visto un pequeño descenso en el consumo con respecto al año anterior.

Consumo de Papel:

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, que para este año fue de 1280 kg.

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.

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.

PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

Anual 2015			
Consumo total de papel: Factura	1280 kg	Consumo total de papel reciclado: Factura	
Consumo total de papel no reciclado: Factura	1280 kg	Consumo de envases de vidrio no retornables: (Opcional)	10 %
Consumo de bebidas sin envase: (Opcional)	70 %	Productos sin envase en cocina: (Opcional)	15 %
Consumo de Aerosoles: Factura	25 kg	Consumo de sulfamant: Factura	124 kg
Consumo de productos desincrustantes: Factura	75 kg	Consumo de pinturas: Factura	2800 kg
Consumo de productos disolventes: Factura	25 kg	Consumo de hipoclorito sódico (piscinas): Factura	4825 L
Consumo de PH piscinas: Factura	1942 L	Consumo de productos alguicidas (piscinas): Factura	275 L
Recargas de gas refrigerante R-134A: Factura		Recargas de gas refrigerante R-404: Factura	20 kg

Con respecto al 2014 se puede observar que ha aumentado el consumo de Pinturas y productos de limpieza por las obras realizadas en 2015. Los consumos de productos de piscinas rondan las mismas cifras del ejercicio anterior.

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 HoumPlaza 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.

PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

Derrames

En 2015 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 Houm Hotels & Villas 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: 890 kg.
- Aceite vegetal comprado: 900 L

La recogida de aceite usado corre a cargo de la empresa REUSA MA-

LLORCA S.L. 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” 1190 Kg, donde la empresa TIRME los procesa y son destinados posteriormente a la agricultura.

Nuestro objetivo del año anterior de medición de nuestra Huella de Carbono a través de la aplicación “Hotel Carbon Measurement Initiative no se pudo llevar a cabo y por tanto, se pospone para años vinientes.

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

PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

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 2015 por parte de las oficinas son:

Papel : 121.5 kg.

Envases: 29 kg.

Pilas: 12 kg.

Tapones: 22 kg.

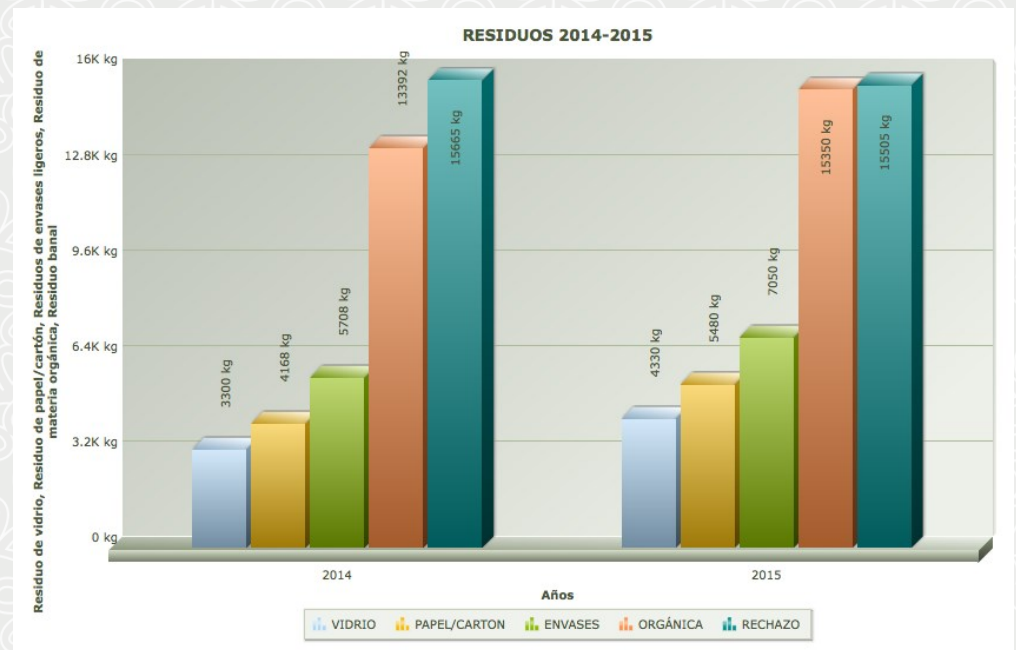
Se aumenta la cantidad de residuos generados de Papel y envases dentro del departamento de oficinas, lo que implica una menor cantidad en la fracción de rechazo.

Se cumple con el objetivo del año anterior de seguir, medir y utilizar tanto los indicadores como los Benchmarking de la Xarxa d'Hotels Sostenibles.

Y se propone como objetivo para 2016-2017 el llevar registro del contador de Agua de la Lavandería Interna. Así como la incorporación paulatina de contadores individuales que nos ayuden a detectar posibles incidencias en

el consumo.

En la siguiente gráfica se muestra la producción de residuos generados por Houm Plaza Son Rigo durante los ejercicios 2014 y 2015. Este registro se lleva a cabo a partir del recuento de contenedores de basura según fracción que recoge EMAYA. Tenemos el peso estándar de un contenedor lleno para cada fracción. A partir de esta medida, según esté de lleno el contenedor que recogen se registra un peso u otro. Todo ello en un formulario de un documento en línea que facilita el acceso a la información por parte de todos y la totalización mensual.



PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

	OBJETIVOS para 2015	IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2015	OBJETIVOS para 2016
DIAGNÓSTICO	Análisis impacto medioambiental	0%	
	Introducción y análisis de datos a través de la Xarxa d'Hotels Sostenibles	100%	
POLÍTICAS	Seguimiento y actualización de la política medioambiental	100%	
ACCIONES	Inventario de flora en zonas ajardinadas	100%	Promoción y divulgación del inventario de plantas
			Instalación de iluminación con sensores crepusculares. (objetivo de 2014)
			Registro del contador de agua de Lavandería Interna
SEGUIMIENTO	Seguimiento de Indicadores y objetivo a través de la Xarxa d'Hotels Sostenibles	100%	
	Recuento mensual de residuos por tipo/fracción	100%	Reducción de la fracción de Rechazo y aumento del resto de fracciones.
	Reducción del 30% del consumo de electricidad	0%	Reducción de un 10% del consumo de electricidad

PRINCIPIO 9. MEDIO AMBIENTE

DIAGNÓSTICO

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.

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 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

PRINCIPIO 9. MEDIO AMBIENTE

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.

Seguimos nuestra Política de Compras para realizar compras lo más sostenibles y respetuosas con nuestro medioambiente

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. E instalamos en los baños públicos de las zonas nobles grifería con sensor de movimiento.

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 áreas. Aunque todavía en 2015 no se registra el consumo individual de lavandería.

PRINCIPIO 9. MEDIO AMBIENTE

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Nuestra inversión financiera total del año 2015 fue de 218989.27€, dedicando 22584.94€ a la inversión en nuevas tecnologías, medidas de ahorro y buenas prácticas sostenibles.

Partidas correspondientes con:

- Centralita de teléfono 12893.94€
- Ventanas, ventanales y correderas con rotura de puente térmico: 4735€
- Columna ducha Monomando: 2814€
- Grifería con sensor de presencia: 2142€

PRINCIPIO 9. MEDIO AMBIENTE

	OBJETIVOS para 2015	IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2015	OBJETIVOS para 2016
DIAGNÓSTICO	Introducción y análisis de datos a través de la Xarxa d'Hotels Sostenibles	100%	
ACCIONES			Incorporar nuevas aplicaciones a nuestras bases de datos para disminuir el papel y agilizar los procesos. Ej. Astro RRHH, Astro Alta Dirección, Astro Calidad, Astro Portales internet, Astro Tpv Restaurante
SEGUIMIENTO	Seguimiento de Indicadores y objetivo a través de la Xarxa d'Hotels Sostenibles	100%	Registro de lecturas de contadores individuales de agua de Jardín y Lavandería
	Enumerar inversiones y detallar las que guardan relación con el medioambiente	100%	Enumerar inversiones y detallar las que guardan relación con el medioambiente
			Estudiar posibilidad de incorporar contador individual de agua para el departamento de Cocina.

PRINCIPIO 10. CORRUPCIÓN

DIAGNÓSTICO

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 carácter familiar 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 cons-

tante 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.

En 2015 cumplimos con nuestro objetivo de enviar un cuestionario a nuestros proveedores solicitándoles la información relativa a sus estándares y certificados de calidad. Aunque, como ya se dijo en anteriores puntos el porcentaje de respuesta no fue satisfactorio y por ello Houm Plaza Son Rigo se compromete a seguir buscando la forma de conocer mejor a nuestros proveedores en años futuros.

Se pretende implementar nuestro código de conducta con un informe de “Corporate Compliance” en el que se hace un análisis exhaustivo de la Responsabilidad penal de las personas jurídicas.

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

PRINCIPIO 10. CORRUPCIÓN

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 fomenten la competencia desleal.

En 2015 nació nuestra Política de RSC y nuestro Código de Conducta donde incorporamos principios fundamentales que hacen referencia a la Corrupción entre otros pilares básicos de la RSC. En ellos se plasma una declaración de intenciones real de la organización frente a estos temas y nuestra forma de proceder al respecto.

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.

A finales de 2014 creamos nuestro Código de Conducta en el que se dedica un apartado completo a la Corrupción, el fraude y las prácticas poco éticas como blanqueo, prostitución y corrupción de menores. Se fomenta la divulgación de éste a través de nuestras firmas en algunas de las direcciones de correo electrónico de la empresa como las del departamento de calidad y el de compras.

Para el próximo año seguimos con el objetivo de ampliar las formas de divulgación de nuestras políticas y nuestro Código Ético.

SEGUIMIENTO

Seguimos teniendo en cuenta el número de denuncias o incidencias que puedan estar relacionados con este punto para años futuros.

PRINCIPIO 10. CORRUPCIÓN

	OBJETIVOS para 2015	IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2015	OBJETIVOS para 2016
DIAGNÓSTICO	Cuestionario a proveedores	100%	Incrementar el porcentaje de respuesta
			Completar nuestro código ético con un informe de Corporate Compliance.
ACCIONES	Difusión del Código Ético	100%	
	Difusión de nuestro Informe Anual	100%	
	Difusión de nuestra Política de RSC		
SEGUIMIENTO	Mantener estándar de calidad y hacer recuento de denuncias y/o incidencias	100%	Mantener estándar de calidad y hacer recuento de denuncias y/o incidencias



“Just like Houm”