



INFORME DE PROGRESO 2016

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



Fecha de Publicación del Informe: Junio 2018
Responsables: Santos Munera y Sabina Tur
Tipo de informe: 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.

Carta del Administrador



Hermanas Vidal.
Administradores de Houm Hotels & Villas

Queridos amigos:

Aquí se presenta nuestro Informe de Sostenibilidad y transparencia correspondiente al ejercicio 2016. Un año marcado por las reformas, los cambios, el estreno de nuestro *site* propio www.houmhotels.com... y sobre todo un año caracterizado especialmente por la importancia de la familia. Porque en Houm Hotels & Villas apreciamos, valoramos y creemos en el apoyo que ofrece una familia en cualquier momento. Una familia está en tus primeros pasos, para ayudarte y animarte a levantar cuando caes, cuando tropiezas, para celebrar contigo tus éxitos y ayudarte a crecer en los momentos difíciles y a aprender de ellos. Sin duda el apoyo familiar es vital para el crecimiento tanto personal como laboral o profesional. Por todo ello, Houm Hotels & Villas, dirigida por una familia, quiere extenderla, incluyendo en ella tanto a su equipo de trabajo que diariamente se esfuerza porque el negocio familiar siga en pie como a los huéspedes que año tras año repiten su estancia con nosotros, siendo fieles a su experiencia vacacional. Y como un hogar es donde habita tu familia y tus seres queridos, Houm Hotels pretende llegar a ser el segundo hogar de todos ellos, ofreciéndose como un lugar más donde puedan refugiarse y encuentren el apoyo y la seguridad antes mencionada. Simplemente “Just like Houm”. Un año dedicado especialmente al análisis y la introspección para pasar a la acción en años venideros desde un punto de vista real y lo más objetivo posible. Un 2016 marcado por los cambios políticos internacionales, en zonas de alto impacto mundial, como son EEUU y Reino Unido. Este informe de 2016 sigue rigiéndose principalmente por los 10 principios básicos

del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, además, se suma al plan de acción puesto en marcha por los mismos para llevar a cabo los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en su agenda para 2030. Nos sumamos tomando los ODS como una hoja de ruta que guíe nuestras acciones y marquen el punto hacia donde debemos ir, el camino de nuestro hacer en materia sostenible y responsable, a su vez, con un ámbito más socio-económico.

En 2016, continuamos colaborando con asociaciones y causas altruistas varias como son “Es Refugi” de Palma de Mallorca, la Asociación contra el cáncer y “Mallorca Sense Fam”. Habilitamos una sala para el descanso y desconexión del personal. Seguimos abogando por la formación e impartimos un curso en habilidades de comunicación para mejorar esta de cara al cliente y entre el propio staff.

Mantenemos objetivos de disminución de consumos energéticos y estudiamos las vías de disminución de residuos y aumento del reciclaje. Y, como comentamos anteriormente, siempre bajo el paraguas de los ODS del Pacto Mundial.

Creamos nuestra política laboral y de Derechos Humanos y difundimos entre nuestro personal el concepto de DDHH además de publicar todas nuestras políticas en nuestra nueva web.

Elaboramos nuestro informe de *Corporate Compliance* para prevenir y atenuar posibles causas penales, en un ejercicio, además, de transparencia y prevención.

Ya para 2017, uno de nuestros objetivos más ambiciosos es, partiendo del concepto familiar, aunar fuerzas con otras empresas familiares de otros sectores y ofrecer descuentos a nuestros empleados: un programa de *partners* como beneficio social para ellos y que, a su vez, beneficie y genere riqueza en el comercio y empresa local.

También trabajamos con esfuerzo para lograr y mejorar nuestro estándar con el sello Travelife, con su revisión de certificación programada para 2017. El simple hecho de certificarnos de nuevo implica una buena recompensa en nuestra implicación y consecución de objetivos sostenibles en todos los ámbitos.

Un año más deseamos agradecer enormemente la colaboración y apoyo a toda esta familia y *stakeholders* que hacen que este proyecto siga adelante cada día con más fuerza.

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 2016. Los datos presentados en esta Memoria han sido extraídos de los diferentes archivos que conforman la estructura organizativa de la Empresa, además de 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, además de tener en cuenta a lo largo de todo el documento los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados por Naciones Unidas.

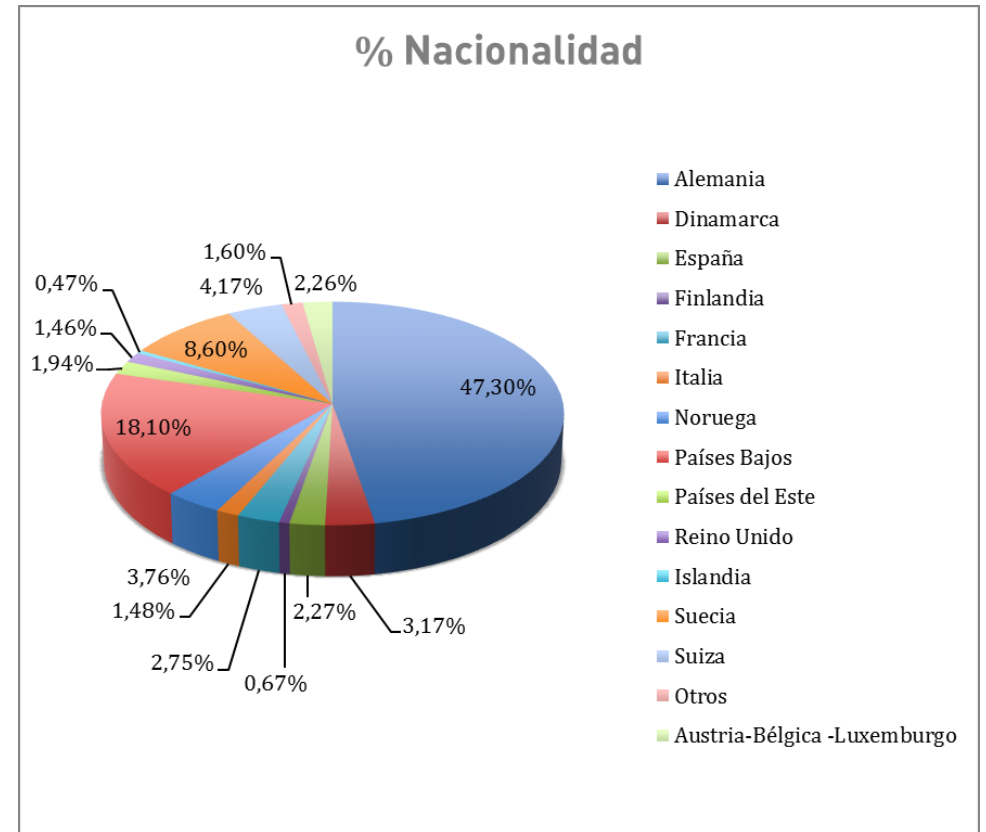
¿Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso?

- 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: 2015

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: 2016

Ciclo de presentación del Informe de Progreso: Anual



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 que 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 así 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 llevar un sistema de incidencias que nos permite mejorar a diario en base a los gustos y satisfacción de nuestros huéspedes.

EMPLEADOS: a través de encuestas de clima laboral y buzón de sugerencias y tablón de anuncios 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. En su gran mayoría, se conforman contratos legales cuyas cláusulas incluyen requisitos a cumplir por ambas partes sobre sostenibilidad y buenas prácticas.

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 Houm 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 hacen referencia a los 10 principios básicos del Pacto, evaluados y analizados por la Junta Directiva que sigue muy de cerca toda la andadura Sostenible de la empresa y lo que ello implica.

INFORMACIÓN GENERAL

Para la elaboración del siguiente informe se han tenido en cuenta los siguientes estándares de referencia en materia de Responsabilidad social corporativa.

- Los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas que aquí se detallan, con el compromiso de integración de los mismos como marco de referencia para comportarnos de una forma sostenible.

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.

INFORMACIÓN GENERAL

- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

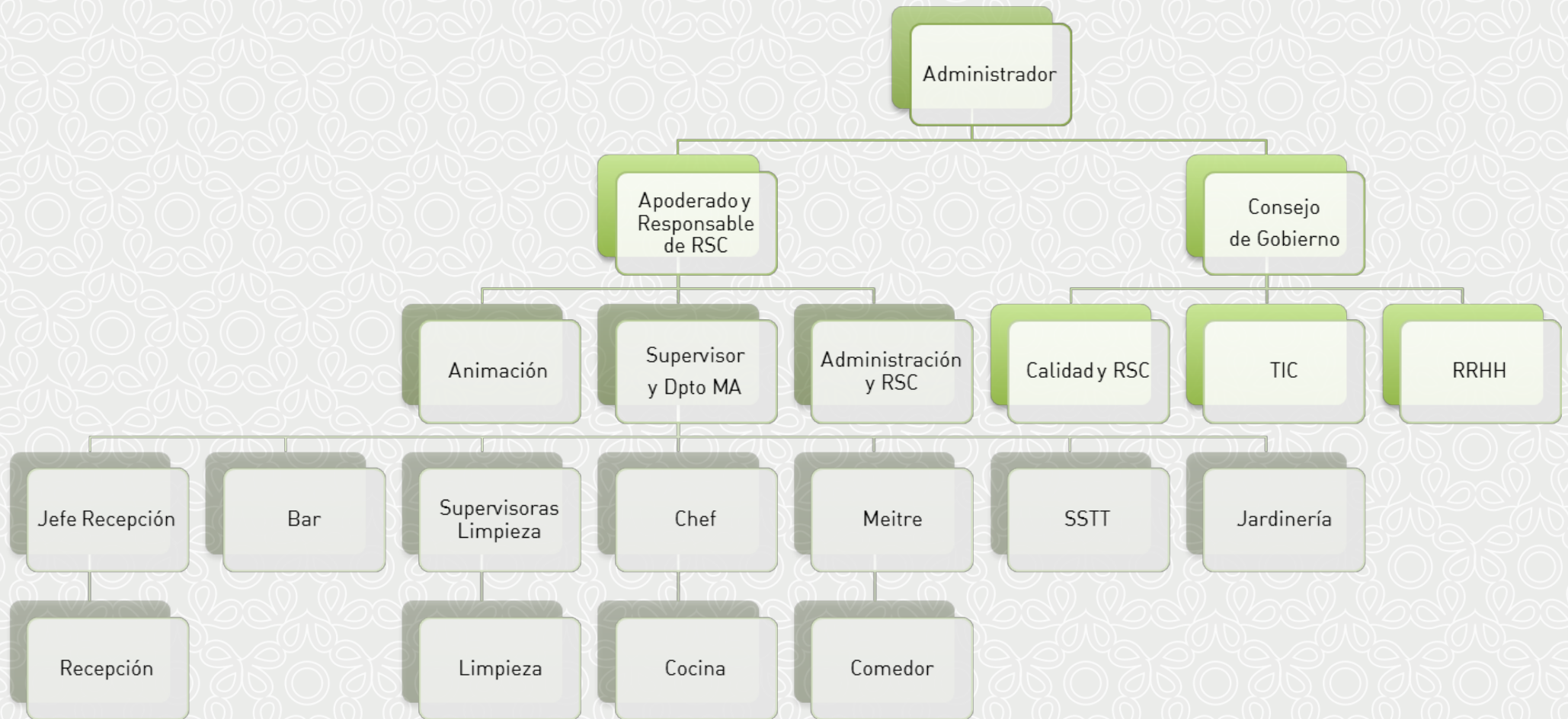
(Imagen extraída de la web <https://www.pactomundial.org/2017/03/10-principios-17-ods/>)



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

El Riesgo de este principio se basaría principalmente en no apoyar o respetar la protección de los DDHH, por lo que este se considera casi inexistente. 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. También se compromete a promover el respeto a la Declaración Universal de Derechos Humanos y a difundirla entre nuestros *stakeholders* como núcleo esencial de nuestra cultura organizacional.

DIAGNÓSTICO

El diagnóstico en esta materia se consigue a través del registro y contabilización de incidencias o denuncias que hagan referencia a cualquier violación de los derechos humanos, ya que tras ésta se podría deducir que algo falla en la comunicación y difusión de los mismos. También se contabilizan los mensajes de difusión fomentando el respeto a estos.

Durante la temporada 2016 reactivamos la opción de encuesta a nuestros clientes después de su estancia aquí en el propio establecimiento. Consiguiendo aumentar de este modo el % de respuesta un 10 % aproximadamente.

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. 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. En el estudio de contratación del año 2016 se mantuvieron dichas cláusulas en sus correspondientes contratos. Se prevé aumentar el número de contratos proponiendo nosotros mismos que sean los TT00 los que lleven un sistema de gestión de su responsabilidad civil o en su defecto el que manifiesten explícitamente y por escrito su compromiso con el entorno, la sociedad y la economía en la que influyen. Objetivo para 2018-2019.

POLÍTICAS

Además de nuestro Código Ético y el proceso disciplinario que lo acompaña, que velan principalmente por la transparencia y la integridad, y junto a todas las políticas desarrolladas en años anteriores, en 2016 incorporamos nuestra Política laboral y de DDHH.

PRINCIPIO 1. DERECHOS HUMANOS

ACCIONES

Seguimos como *Gold Award* de Travelife un año más. Se pone en marcha el plan de acogida para nuevos empleados incluyendo envío vía mail de toda la documentación relevante corporativa incluyendo las políticas y otros documentos relativos a nuestro hacer en materia de responsabilidad social corporativa.

Durante el 2016 Houm Hotels & Villas colaboró un año más en la “Operación Kilo del sector Hotelero” con el que donamos más de 100 kg de alimentos al Banco de alimentos de Mallorca y nuestra donación habitual a la asociación altruista “Es Refugi”. 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 como la carrera popular solidaria organizada por “Luchamos juntos por Izan”

Tras escuchar a nuestros clientes a través de las diversas encuestas de satisfacción se incorporan mejoras en base a sus sugerencias y se potencia el uso de un sistema de oportunidades de mejora que nos permite hacer un seguimiento a dichas sugerencias. La mejora continua es uno de nuestros pilares básicos.

Se solicitó una subvención ofertada por el Ministerio de Sanidad, servicios sociales e igualdad para crear un plan de Igualdad en la pequeña y mediana empresa. Aunque finalmente no se otorgaron dichas subvenciones por una suspensión de presupuestos a nivel estatal, poseemos toda la información necesaria para poder reactivar el proyecto y darle forma. Se mantiene como objetivo futuro el poder desarrollarlo e implantarlo.





PRINCIPIO 1. DERECHOS HUMANOS

SEGUIMIENTO

En agosto 2016, tras el intento de llevar nuestro sistema de calidad de modo exclusivamente online y esto suponer una bajada extraordinaria de nuestras respuestas se decide volver al método tradicional de encuesta post-estancia en la habitación del hotel, 2 días antes de su fecha de partida. De esta forma aumentamos el porcentaje muy significativamente ya desde Julio 2016.

El porcentaje de proveedores y productos locales obtenidos en comparación con el año anterior no ha sufrido ninguna variación. Se plantea como objetivo aumentar para el 2017 –2018 el número de productos con ecoetiqueta y se propone una mejora a nivel de software hotelero para poder implementarlo y contabilizarlos de forma fácil y objetiva desde nuestro programa de Economato.

PRINCIPIO 1. DERECHOS HUMANOS

	OBJETIVOS para 2016	ODS	IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2016	OBJETIVOS para 2017	ODS
DIAGNÓSTICO	Aumentar la media del porcentaje de respuesta obtenido en los cuestionarios de Satisfacción a partir del mes de Julio.			Aumentar el porcentaje de respuesta obtenido en los cuestionarios de Satisfacción a partir del mes de Julio.	
				Mejora del sistema de Oportunidades de mejora incluyendo incidencias de distintos ámbitos y con posibilidad de registro de acciones o seguimientos.	ODS 12 ODS 8
	Comparar número total de cláusulas en materia de RSC en contratación TT00 con ejercicio siguiente y establecer objetivos	ODS 17			
POLÍTICAS	Aumentar % de respuesta de proveedores	ODS 17	En proceso, este año no se encuestó a los proveedores. Se pospone objetivo para 2017-2018	Aumentar % de respuesta de proveedores	ODS 17
	Crear política laboral y DDHH	ODS 3 ODS 8		Formación de todos los equipos en Habilidades de Comunicación para prevenir conflictos entre el personal.	ODS 8
				Formación del personal de oficina en temas de RRHH y gestión del talento y los conflictos en la empresa.	ODS 8
ACCIONES	Rediseño del plan de Acogida y que no se limite a la mera entrega de documentación.	ODS 8	En proceso	Implantación del nuevo Plan de Acogida por completo en vista a 2018.	ODS 8
	Envío a través de mailing del video de www.humanrights.com	ODS 10		Reunión mensual para hacer seguimiento de la Satisfacción del cliente y las dificultades a las que se enfrentan los distintos departamentos.	ODS 8 ODS 12
SEGUIMIENTO				Seguimiento del sistema de Corporate Compliance	ODS 8 ODS 12 ODS 10

PRINCIPIO 2. DERECHOS HUMANOS

RIESGOS

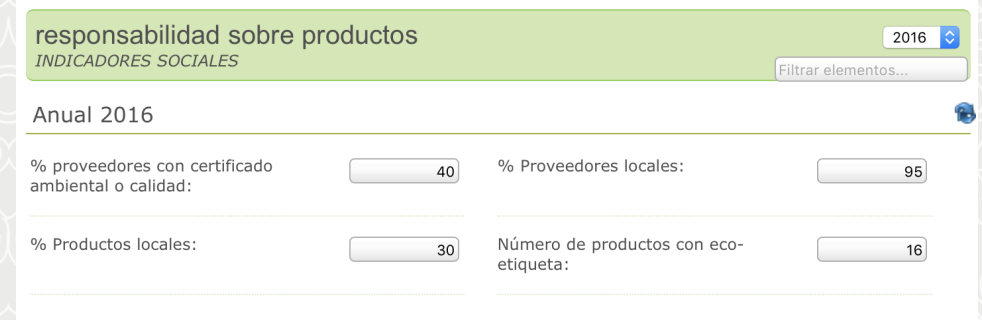
Todos nuestros proveedores se encuentran en el territorio nacional y mayoritariamente local. Por tanto, se descartan los riesgos de vulnerabilidad de los Derechos Humanos, por ser un país desarrollado con legislación dedicada a preservarlos. Además, cabe señalar que es un aspecto implícito en nuestra razón de ser el trabajar siempre con proveedores responsables y transparentes. En consecuencia, 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.

Además pretendemos aumentar año tras año la incorporación, tanto de productos locales como con ecoetiqueta y, por supuesto, incrementar también los porcentajes de Proveedores locales y con certificado ambiental o de calidad. Para ello, plantearemos a los desarrolladores del programa de economato que se contemplen dentro de las características de los proveedores y los productos el poder extraer listados numéricos que faciliten y estandaricen transversalmente la extracción de los datos.

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



PRINCIPIO 2. DERECHOS HUMANOS

POLÍTICAS

Una vez creadas, debidamente difundidas y divulgadas todas nuestras Políticas se cierra el ciclo que sustenta los pilares que nos guiarán a nosotros y nuestros Stakeholders en materia de Responsabilidad.

En 2016 se vio concluido nuestro 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.

Se mantiene el objetivo para 2017 de aumentar el % de respuesta de nuestros proveedores al cuestionario requerido por nuestra parte en 2015.

ACCIONES

En 2016, ¡estrenamos Web! (www.houmhotels.com) en la que se hacen públicos todos nuestros documentos de RSC y se divulgan siendo fieles a nuestro principio de transparencia. Además, en esta web hay un blog en el que procuraremos dar a conocer nuestras acciones para difundirlas y no únicamente a través de las redes sociales como veníamos haciendo años atrás. De esta forma todos nuestros *stakeholders* poseen un fácil y rápido acceso a todos los

documentos.





Como acción para el próximo año queda el continuar dando difusión y promoción a nuestras estelas guía en materia de Responsabilidad Social, además de promocionar nuestra propia página web para potenciar el uso de este apartado llamado Houm Sostenible.

SEGUIMIENTO

El número de proveedores extraído no se considera relevante, dado el bajo porcentaje de respuesta que obtuvimos al email enviado (Un 13.51% 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 2016	ODS	IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2016	OBJETIVOS para 2017	ODS
DIAGNÓSTICO	Aumentar % de respuesta a los Cuestionarios enviados. % actual del 13.51%	ODS 17	En proceso	Aumentar % de respuesta a los Cuestionarios enviados. % actual del 13.51%	ODS 17
	Informe de Corporate Compliance	ODS 16			
POLÍTICAS	Informe de Corporate Compliance	ODS 16			
ACCIONES	Dar continuidad a la difusión de todas nuestras políticas creadas hasta el momento y el Código de Conducta.	ODS 16		Estudiar la incorporación de un Desfibrilador en el Hotel.	ODS 3
	Cuando esté en marcha la nueva Web colgar todas nuestras políticas, informes de progreso y código de Conducta.	ODS 16		Fomentar la lectura entre nuestros huéspedes a través de la web BookCrossing . Durante el invierno 2016-2017 se darán de alta los libros en la web y se fomentará la zona de biblioteca habilitada para que los huéspedes y personas externas al hotel asociados a la página se puedan, tanto llevar/recoger libros como dejar para compartir..	ODS 4
SEGUIMIENTO	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.	ODS 17	En proceso	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.	ODS 17

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. En la actualidad no existe un enlace sindical dentro de la empresa porque al ser una empresa familiar se tratan todos los temas relevantes para los empleados de forma directa e inmediata.

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 em-

pleados para con la organización como viceversa. Se anima a consultar el último convenio publicado en el BOIB para conocer en qué consisten tales derechos y deberes.

En 2016 cumplimos nuestro objetivo de crear nuestra Política de Buenas Prácticas laborales y Derechos Humanos además de crear nuestro documento interno con las Normas del Personal.

En 2017 se seguirá difundiendo entre nuestros empleados a través del protocolo de bienvenida.

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. De esta forma se fomenta una dinámica de trabajo interfuncional, donde empleados del mismo nivel jerárquico, de diferentes áreas, se unen para desarrollar un mismo proyecto común.

PRINCIPIO 3. NORMAS LABORALES

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, 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, Hout Plaza Son Rigo apuesta por la protección de datos y la neu-

tralidad 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 y 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.

Se propone el habilitar un espacio como Sala de Personal. Un lugar específico para el esparcimiento, reunión y creación de ideas por parte del personal.

Además, en 2017 se enviarán a todos nuestros empleados nuestras políticas, normas disciplinarias del establecimientos, código de conducta e información relevante que les aporte información sobre la cultura de empresa y nos conozcan mejor a nosotros como organización y los procedimientos de la misma.

PRINCIPIO 3. NORMAS LABORALES

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 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 2016	ODS	IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2016	OBJETIVOS para 2017	ODS
DIAGNÓSTICO				Contabilizar el número de reuniones ordinarias por Departamentos y empleados.	ODS 8
POLÍTICAS	Potenciar la participación y colaboración de la plantilla en futuras Políticas y manuales de Procedimiento.	ODS 8 ODS 17	En proceso	Potenciar la participación y colaboración de la plantilla en futuras Políticas y manuales de Procedimiento.	ODS 8 ODS 17
ACCIONES	Potenciar las reuniones de departamento, generalizándolas a todos los departamentos, buscando su efectividad y registrarlas.	ODS 8		Habilitar la "Sala de Personal", lugar para el descanso y esparcimiento de los empleados.	ODS 8
SEGUIMIENTO	Continuar contabilizando el número de reuniones, potenciarlas buscando su efectividad y registrarlas.	ODS 8		Continuar contabilizando el número de reuniones, potenciarlas buscando su efectividad y registrarlas.	ODS 8
				Reunión con Dirección y Quality Manager con el personal prestando especial atención al grado de satisfacción de los empleados y el sentimiento de pertenencia a la organización	ODS 8

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 (PYME) 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 2016,

- 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 continuó una reducción de jornada para el cuidado de 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 2017 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.

Además de poner en marcha y difundir nuestro nuevo sistema de Corporate Compliance.

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. Nuestra Política laboral y de DDHH detalla todo esto.

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), en caso de que los hubiera, aunque el comportamiento habitual frente a esta materia es la no contratación de menores.

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.

Este 2016 se volvió a plantear el desarrollo de nuestra Política de Igualdad, tema que queda a la espera de los presupuestos del estado que ayuden a las PYMES como nosotros a afrontar este reto que conlleva una inversión importante en material humano y contratación.

PRINCIPIO 4. NORMAS LABORALES

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 auditorías inclusive. Dadas las dimensiones de la empresa es fácil controlar el número de beneficiarios de todas las medidas tomadas por el Aparthotel. En cuanto al desarrollo profesional, las acciones formativas para 2016 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 2016, entre otras, fueron:





- Cursos de Revenue para mejorar ventas e Idiomas
- Cursos sobre tendencias e innovación en el sector Turístico
- Liderazgo para jefes de departamentos
- Y, un curso de buenos hábitos saludables basado en la condición física y en la alimentación, como intento de inculcar buenos hábitos en nuestro personal.

	2015	2016
Total horas de Cursos Formación	502*	107
Total horas de Formación (horasxasist)	1511	696
Horas de Formación Interna	206	206
Total acciones formativas	27	19
Nº de asistentes	110	106
Inversión en formación	2656.05€	3472.3€
Inversión en formación con coste horas	7381,55	7226,30
Horas de Formación Directiva	166	60
Horas formativas de Jefes de Depto	250	73
Resto de categorías	1095*	512

	2015	2016
Solicitudes de Conciliación	4	3
Solicitudes aceptadas	4	3
Solicitudes denegadas	0	0

*Fe de erratas: en el informe del año anterior, por un error de fórmulas, los datos relativos al total de horas de cursos formación y resto de categorías eran equivocados y con números superiores a los reales.

PRINCIPIO 4. NORMAS LABORALES

	OBJETIVOS para 2016	ODS	IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2016	OBJETIVOS para 2017	ODS
DIAGNÓSTICO	Seguir recuento de nº de demandas de conciliación y hacer comparaciones anuales	ODS 8		Seguir recuento de nº de demandas de conciliación y hacer comparaciones anuales	ODS 8
	Crear política laboral y de DDHH	ODS 8		Crear política laboral y de DDHH	ODS 8
ACCIONES	Plan de Formación	ODS 8	En proceso	Plan de Formación	ODS 8
				Formación en habilidades de comunicación para fomentar el buen clima laboral además de la atención al cliente.	ODS 8 ODS 5
SEGUIMIENTO				Creación de un programa de Partners.	ODS8
	Seguir recuento y realizar análisis transversal de sesiones formativas internas.	ODS 8		Seguir recuento y realizar análisis transversal	ODS 8
	Seguir recuento y realizar análisis transversal costes de horas de formación con media horas/empleo	ODS 8		Seguir recuento y realizar análisis transversal	ODS 8

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 permiten de ningún modo. Cabe 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 en estos aspectos y otros de carácter legal.

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 bienes-

tar y la calidad de los empleados. Y desde este último 2016 una política laboral y de DDHH específica.

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.

En 2016 se pone en marcha un plan de acogida para el personal de nueva incorporación que se irá perfilando y mejorando en los próximos años.

Además nos planteamos colaborar, en la medida de lo posible con centros educativos cercanos para sumar, valorar y aportar nuestro granito de arena al proceso educativo, ya que es la base del desarrollo y la innovación futuros tanto para éste como para el resto de sectores.

PRINCIPIO 5. NORMAS LABORALES

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 auditorías inclusive. Dadas las dimensiones de la empresa, es fácil controlar el número de beneficiarios de todas las medidas tomadas por el Aparthotel.

	OBJETIVOS para 2016	ODS	IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2016	OBJETIVOS para 2017	ODS
DIAGNÓSTICO					
POLÍTICAS	Crear política laboral y de DDHH	ODS 8			
ACCIONES	Divulgación de nuestro Código Ético	ODS 16		Colaborar en la medida de lo posible con los centros educativos más cercanos y añadir valor al proceso educativo, tan necesario para el desarrollo de nuestra sociedad.	ODS 4 ODS 10

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

DEPTO	% HOMBRES	% MUJERES
Oficina	42,86	57,14
Recepción	83.33	16.67
Cocina	16.67	83.33
Comedor	45.45	54.55
Limpieza	5.26	94.74
SSTT	100	0
Animación	100	0
Jardinería	100	0
Bar	80	20
TOTALES	63.73	36.27

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 2016, 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 motivación y la productividad. El Convenio Colectivo establece una remuneración según categorías y se aplica sin distinción de sexos.

PRINCIPIO 6. NORMAS LABORALES

Cumpliendo el objetivo para 2016 se creó nuestra Política de Empleo y DDHH, como ya se ha comentado anteriormente, haciendo explícitos los compromisos de Igualdad, conciliación laboral y familiar y creación de empleo estable de Houm Hotels & Villas y más concretamente de Houm Plaza Son Rigo.

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

Houm 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.

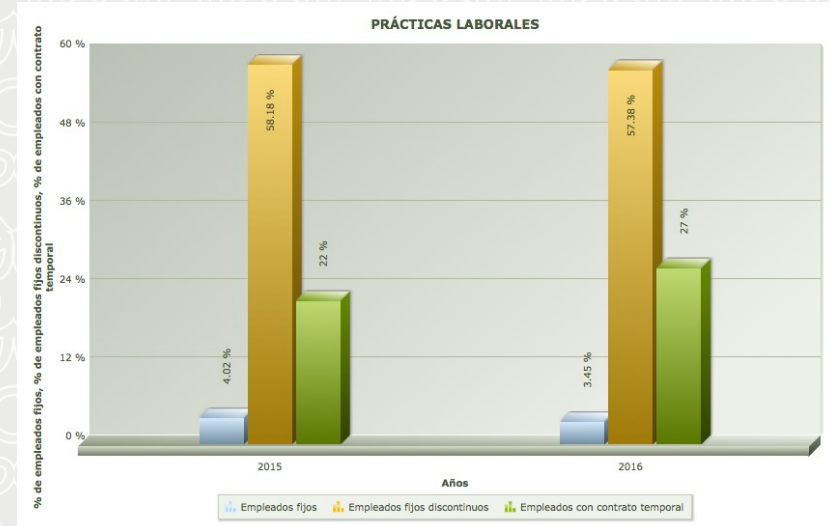
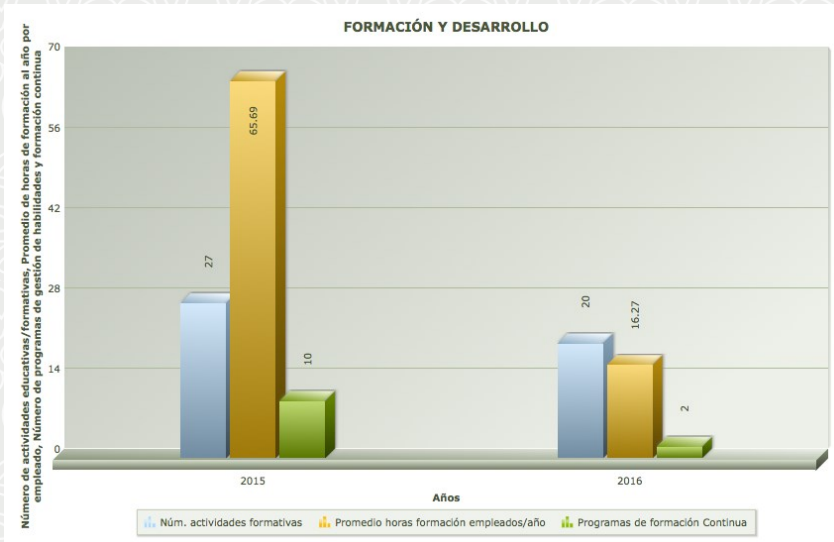
De cara a los años siguientes se apuesta firmemente por la sensibilización, la formación, y la información con todo el personal.

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, este empleado continua en la empresa durante la temporada de 2016.

SEGUIMIENTO

En 2016 aumentó la inversión en formación aunque este aumento no influyó de forma directa en el número de acciones formativas o las horas, sino en la calidad de los cursos ofrecidos al personal. Un aumento de enfoque más cualitativo para mejorar las aptitudes, motivación y herramientas tanto personales como laborales de nuestro equipo de trabajo. De hecho, esta inversión en formación de carácter más personal, apostando por la salud de nuestros empleados vio sus frutos en la mejora de motivación, salud ergonómica y anímica de más de uno de los participantes a estos cursos.

PRINCIPIO 6. NORMAS LABORALES



En 2016 Houm Plaza Son Rigo se enfrenta a un reto de crecimiento con la inestabilidad que ese hecho puede acarrear a nuestras cifras y estadísticas, sobre todo en el índice de rotación de empleados. Prácticamente se doblan el número de trabajadores al año. Pasando de 23 trabajadores de media al año a 43, por los siguientes tres motivos:

- La subida de una planta de habitaciones más en uno de los edificios.
- El aumento de la frecuencia de limpieza de las habitaciones, pasando de 5 a 7 días a la semana. Para trabajar en...
- El proyecto de subir a categoría de 4 estrellas.

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

prácticas laborales y ética en el trabajo

INDICADORES SOCIALES

2016

Filtrar elementos...

Anual 2016

Número total de empleados:	43	% de empleados fijos:	4 %
% de empleados fijos discontinuos:	69 %	% de empleados con contrato temporal:	27 %
% 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:	86
% de trabajadores a jornada reducida:	14	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:	0
Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados:	0 %	Tasa de absentismo laboral:	0.11 %
Tasa de enfermedades profesionales:	0 %	Número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo:	0 personas
Número de actividades educativas/formativas:	20	Número de acuerdos formales con sindicatos:	0
Promedio de horas de formación al año por empleado:	16.27	Número de programas de gestión de habilidades y formación continua:	2
% de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional:	0 %	Nº accidentes laborales:	1

presencia en el mercado

INDICADORES ESTRATEGICO-ECONÓMICOS

2016

Filtrar elementos...

Anual 2016

Relación entre salario inicial estándar y salario mínimo local:	100 %	Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales:	75 %
proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local:	100 %	Número medio de trabajadores:	43
Días operativos:	192	m2 superficie construida:	9623 m2

sociedad

INDICADORES SOCIALES

2016

Filtrar elementos...

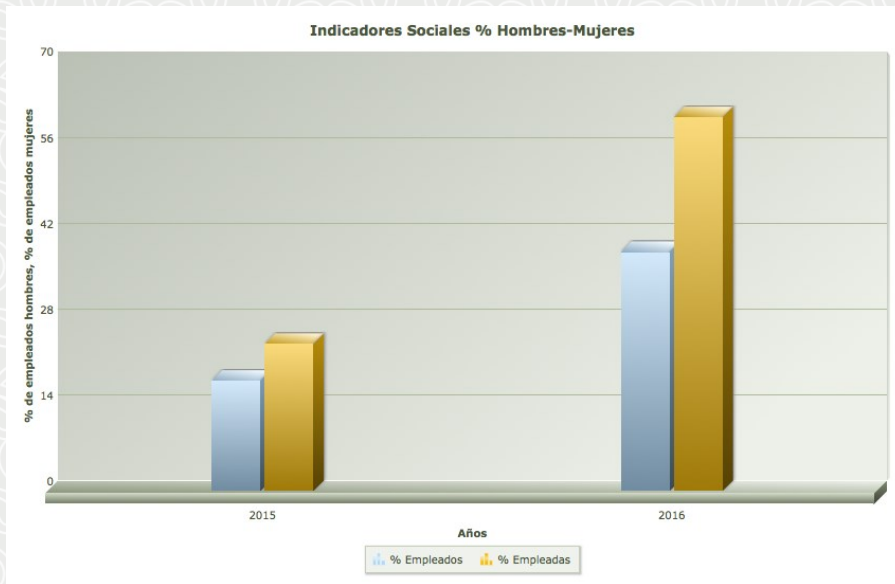
Anual 2016

% de empleados hombres:	39	% de empleados mujeres:	61
% de empleados con edad de 16 a 25 años:	5	% de empleados de 26 a 45 años:	52
% de empleados de 46 a 67 años:	43	% 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		

Guardar Datos

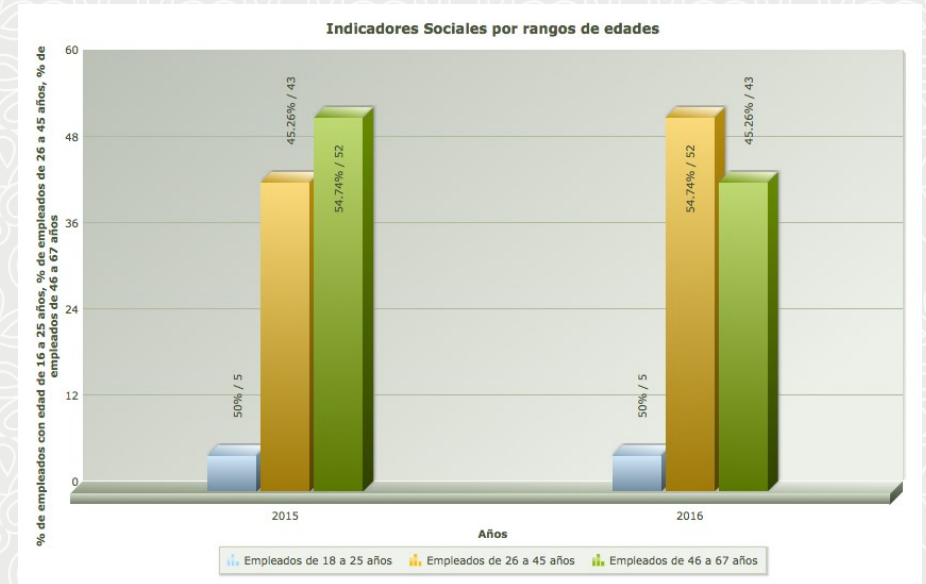
*Imágenes extraídas de la extranet de la Xarxa d'Hotels Sostenibles con los registros personales de Houm Plaza Son Rigo (<http://www.indicadoressostenibles.com>).

PRINCIPIO 6. NORMAS LABORALES



Cumpliendo con el objetivo de 2015, incorporamos dos indicadores más a nuestra evaluación de riesgos sociales.

En estas dos gráficas podemos observar dos indicadores muy ejemplificantes de la realidad de nuestra empresa y su sector. De 2015 a 2016 se aumenta considerablemente el número de trabajadores en general y se eleva con ello la mayoría de mujeres, sobretodo empleadas en el departamento de limpieza. Puesto que supone una pieza clave en la satisfacción de los huéspedes de un hotel y nuestro objetivo de aumento de categoría. Continúa siendo para Plaza Son Rigo un objetivo el aumentar el número de hombres que puedan ocupar puestos en dicho departamento. De hecho, en 2016 se ha intentado en varias ocasiones sin éxito y sólo llegando a ocupar un puesto de camarero de




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

pisos con un hombre. No es tarea fácil pero somos conscientes que la desigualdad más importante que tenemos en lo que al número de mujeres y hombres viene dado por esta cuestión.

En la segunda gráfica relativa a los rangos de edades se evidencia que el alto porcentaje de personal de edades comprendidas entre los 46 a 67 años se van jubilando y dejan paso a al aumento de empleados en edades más activas, sobretodo entre 26 y 45 años. Un objetivo para 2017 podría ser el potenciar la contratación de personal en un rango de edad más joven, proporcionándoles una formación y un plan de desarrollo de carrera para incorporarse al mundo laboral y al sector hotelero.

PRINCIPIO 6. NORMAS LABORALES

	OBJETIVOS para 2016	ODS	IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2016	OBJETIVOS para 2017	ODS
DIAGNÓSTICO	Detectar nuevos indicadores que ofrezcan información sobre la no discriminación en el empleo y la ocupación.	ODS 5 ODS 8			
POLÍTICAS	Política laboral y de DDHH	ODS 5 ODS 8 ODS 10		Crear una política de igualdad. Plazo 4 años.	ODS 5
ACCIONES	Seguir estudiando la incorporación de más hombres al equipo de Limpieza y estudiar posibles necesidades del resto de departamentos.	ODS 5	En proceso	Seguir estudiando la incorporación de más hombres al equipo de Limpieza y estudiar posibles necesidades del resto de departamentos.	ODS 5
				Potenciar la contratación de personal dentro del rango de edad de 18 a 25 años ofreciendo posibilidades de formación y desarrollo de carrera en el sector.	
SEGUIMIENTO	Hacer seguimiento de indicador de Rotación media de trabajadores y analizar posibles causas de su desarrollo transversal.	ODS 8		Continuar seguimiento de indicador de Rotación media de trabajadores y analizar posibles causas de su desarrollo transversal	ODS 8

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 solidariándonos con distintas causas.



Seguimos siendo *Gold Award* del sistema Travelife y es uno de nuestros objetivos el renovar esta certificación el año 2017. Además de creer necesaria una Miniauditoría Energética interna que detalle nuestra realidad actual y proponga mejoras y a raíz de ésta, Dirección pueda definir objetivos a corto y medio plazo.

La pertenencia a la "Xarxa d'Hotels Sostenibles" de Balears nos permite difundir nuestros datos, acciones y conocimientos medioambientales y responsables del sector, dentro de un entorno favorable para el enriquecimiento a través de iniciativas y experiencias dentro del sector.

PRINCIPIO 7. MEDIO AMBIENTE

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.

	OBJETIVOS para 2016	ODS	IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2016	OBJETIVOS para 2017	ODS
ACCIONES				Renovar Certificación de Travelife, como Gold Award por 3ª vez consecutiva	ODS 17
	Implementar plan de sensibilización y formación medioambiental	ODS 11 ODS 13	En proceso	Implementar plan de sensibilización y formación medioambiental	ODS 11 ODS 13
				Redactar guía de buenas prácticas medioambientales hacer pública a través de nuestra web.	ODS 11 ODS 13
SEGUIMIENTO	Seguimiento de los indicadores Medio Ambientales existentes en la Xarxa d'Hotels Sostenibles.	ODS 11 ODS 12 ODS 13 ODS 15		Colaborar en algún proyecto de carácter sostenible	ODS 13
	Aumentar el número de indicadores medioambientales para reforzar el diagnóstico y análisis de nuestro hacer en esta materia.	ODS 11 ODS 12 ODS 13 ODS 15		Seguimiento y evaluación de los indicadores Medio Ambientales existentes en la Xarxa d'Hotels Sostenibles.	ODS 11 ODS 12 ODS 13 ODS 15

PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

RIESGOS Y DIAGNÓSTICO

Houm Hotels & Villas se propone fomentar más iniciativas de carácter de responsabilidad ambiental. Para 2017 se prevé llevar a cabo una Miniauditoría Energética e Hídrica para tener un análisis lo más detallado posible de nuestra realidad y poder establecer objetivos de mejora en base a éstos. 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 medio ambiente.
2. FORMAR Y SENSIBILIZAR a clientes, empleados y proveedores, haciéndoles conscientes de la responsabilidad individual para con el medio ambiente, 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 medioam-

bientales.

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.

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.

PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

ACCIONES

Durante la reforma de 2016 se renueva toda la instalación de iluminación exterior con sensores crepusculares cumpliendo así con uno de nuestros objetivos en materia de ahorro energético de 2015.

Alentamos a todo nuestro equipo a reciclar al máximo detalle posible y lo comprobamos a través del pesaje y seguimiento de indicadores de Residuos generados. Tras el seguimiento de dicho indicador no podemos afirmar que el objetivo para 2016 de reducción de la fracción de rechazo y el aumento del resto de fracciones haya sido exitoso en sí mismo. Sí se observa un aumento de la fracciones de papel/cartón, envases, y materia orgánica. Pero a su vez se aumenta también el residuo banal, lo que nos lleva a concluir que este aumento de los datos es por un aumento de la ocupación.

En 2016 continuamos con las reformas del Houm Plaza Son Rigo teniendo siempre en cuenta criterios medioambientales importantes como la iluminación LED, griferías con medidas de ahorro y caudal sostenibles, aislamientos, maquinaria de bajo consumo. 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.

Trabajamos con productos Ecolabel en la medida de lo posible.

Firmamos un acuerdo con el Jefe de cocina para consumir y ofrecer al público el pescado que recomienda la guía de pescado sostenible publicada por Greenpeace España (<http://www.pescadodetemporada.org>).

Como acción piloto a final de temporada se implanta el sistema electrónico para las cajas diarias de recepción con lo que obtenemos dos beneficios en materia de sostenibilidad:

1. Se evita imprimir aproximadamente un 60 % de papel. Haciendo las cajas a través del sistema de gestión y dejando de emitir facturas en papel de clientes directos y de impuesto de alojamiento.
2. Añadir transparencia a nuestras cajas diarias gracias a la informatización.

PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

Registramos el consumo de energía de distintas fuentes mensualmente en kWh, y quién las provee, se calcula el ratio por estancia desde hace ya años. Ofrecemos información sobre cómo ahorrar energía a nuestros huéspedes y les animamos a ello. Nuestra política de compras tiene en cuenta la prioridad en material eléctrico de bajo consumo energético a la hora de comprar o sustituir los mismos. Tenemos un plan de mantenimiento de SSTT que vela por la prevención y el estado regular de los equipos e instalaciones energéticas. En más de un 90% de las zonas de huéspedes se utiliza tecnología de bajo consumo energético y en el conjunto de Houm Plaza Son Rigo en más de un 75%. Como ya se mencionó anteriormente se utilizan sensores, temporizadores, volumétricos así como instrucciones por escrito para asegurar que los equipos se usan de forma correcta y se apagan cuando no se utilicen. El ahorro de energía se promueve incluso entre nuestras empresas de productos o subcontratadas.

Del mismo modo se registra el consumo de agua mensualmente y año tras año intentamos acotar más esa información sectorizando al máximo dentro de las posibilidades presupuestarias. Tratamos, desecharnos y reutilizamos todas nuestras fuentes de agua con seguridad, sin afectar a la población local ni al medioambiente en ningún caso, demostrable a través de analíticas específicas. El registro del agua también se considera como dato crucial basado en ratio por estancia/noche. Y el plan de mantenimiento nos ayuda a una

rápida detección de posibles incidencias o fugas. Se recuerda también regularmente tanto a empleados como a huéspedes la importancia del ahorro del agua. Se lleva a cabo un plan de autoprotección para evitar la Legionella según la normativa. Y se sigue la normativa de Travelife para no superar los siguientes caudales:

- Duchas = 10 l/min
- Lavabo= 5 l/min
- Indoros =6.5 l por descarga
- Urinarios= 2l por descarga

Además se evita el despilfarro de agua a través de la tecnología y los sistemas de gestión varios tanto en el jardín como en zonas delicadas como es la lavandería o cocina. Y las piscinas se limpian según los procedimientos establecidos para tal fin.

Un objetivo ambicioso de cara a un futuro próximo es la creación de dos plazas de parking, dentro de nuestras zonas exteriores y comunes, para la carga de vehículos eléctricos. Por tanto, este objetivo se tendrá en consideración en proyectos de reforma y mejora planteados para los 5 años vinientes.

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.

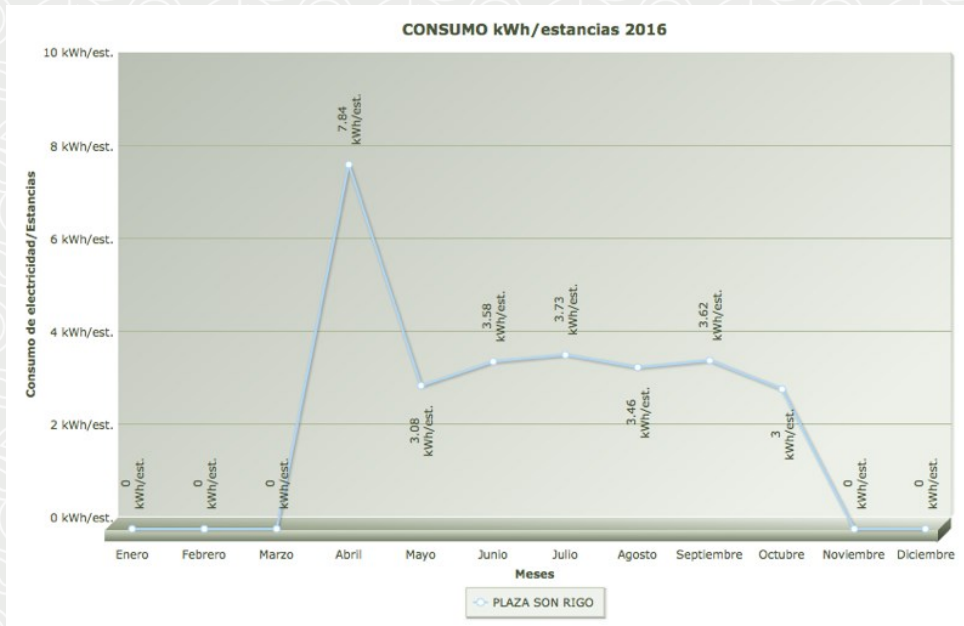
En 2015 dimos fin al proyecto del inventario de la flora de nuestras zonas ajardinadas aunque no llegamos a nombrarlas y describirlas físicamente para cerrar el círculo y dar como cumplido nuestro objetivo. Por lo que dejamos para años vinientes el “etiquetar” mediante una placa explicativa aquellas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

PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

SEGUIMIENTO

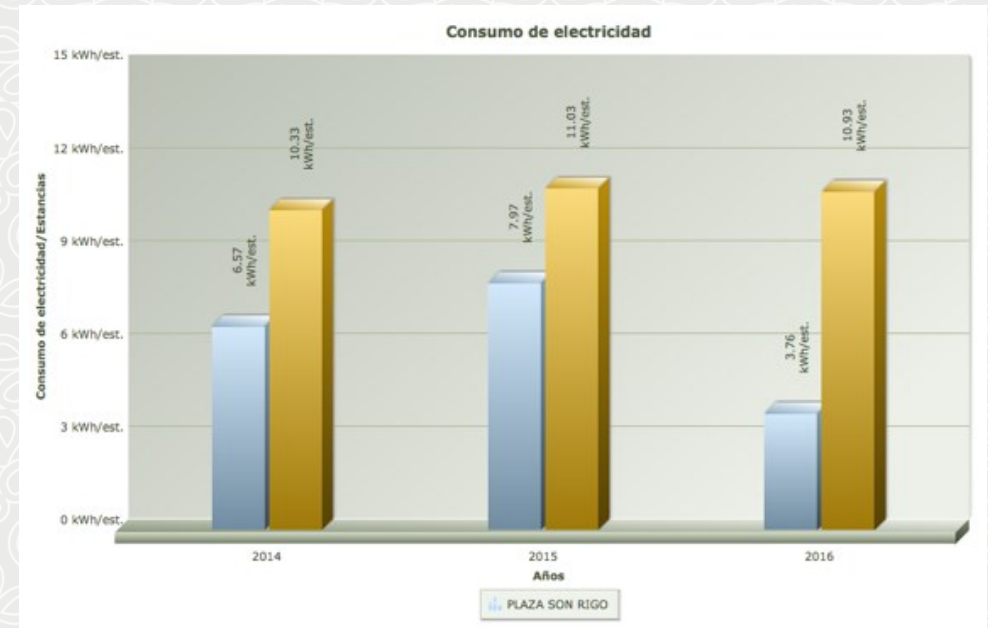
Consumo eléctrico



El consumo anual para 2016 fue de 308.035 kWh

La ratio por huésped/noche sería de 3,77 kWh viendo como este desciende desde una ratio de 7.97 kWh/estancia noche en 2015, una reducción de un 47%, debido a la mejora de instalaciones e incorporación de maquinaria y sistemas más eficientes en materia sostenible y ahorro energético, como los

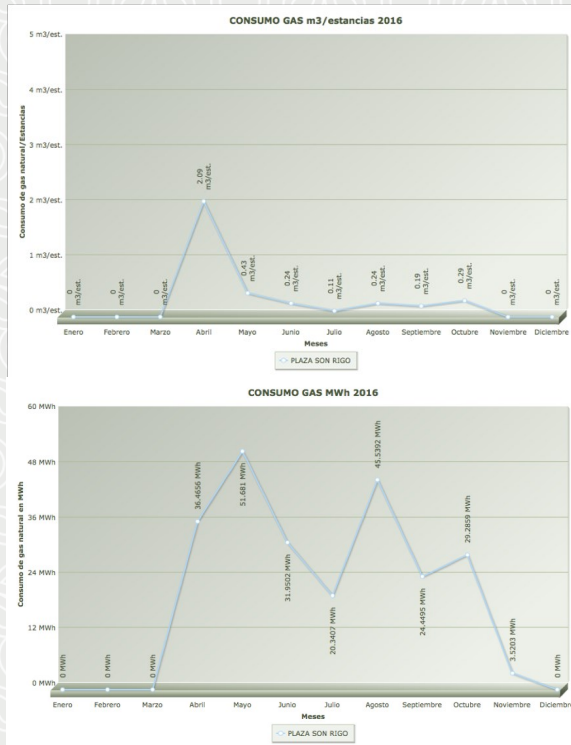
citados en apartados anteriores.



Según esta última gráfica el Aparthotel Plaza Son Rigo tiene un consumo medio por estancias bastante más bajo que la media de Hoteles pertenecientes a la Xarxa d'Hotels Sostenibles. Y, se cumple sobradamente con el objetivo de reducción del 10% del consumo eléctrico.

PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

Consumo de gas (kWh):

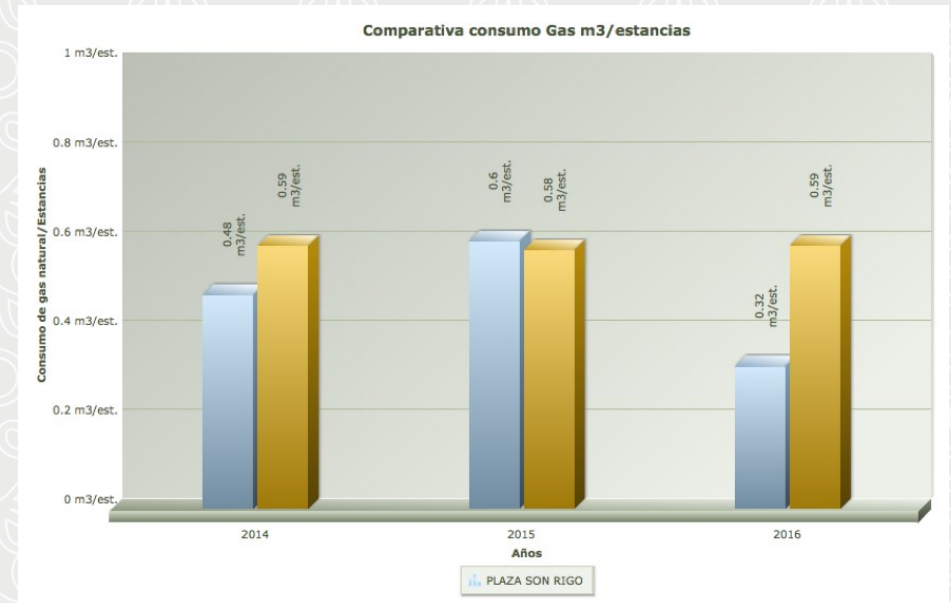


mes de abril por ser el mes de apertura. Abriendo a finales de este con una baja ocupación de arrancada.

Considerando un factor de conversión medio de 11,567 a kWh resulta un valor de consumo por estancia en 2014 de 5,55 kWh/persona y día, en 2015 de 6,94 kWh/persona y día; y en 2016 3,70 kWh/persona y día. Las variaciones entre

En 2016 el A. Plaza Son Rigo tuvo una media de consumo por persona de 0,32 m³, que equivalen a 3,70 kWh/persona y día. Este consumo un tanto elevado se explica porque la acometida del edificio Garden comparte el suministro con un edificio anexo, del cual no se tienen en cuenta la ocupación para el cálculo.

Se puede observar un consumo algo más elevado para el



años vienen explicadas no sólo por medidas energéticas adoptadas (como las placas solares del bloque Mediterráneo) sino también por el porcentaje de ocupación bajo producido en 2015.

El aumento de consumo por estancia durante el 2015 se debe principalmente a que tras la construcción de una nueva planta la instalación y puesta en marcha de los captadores solares se retrasó hasta finales del mes de septiembre de 2015.

PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

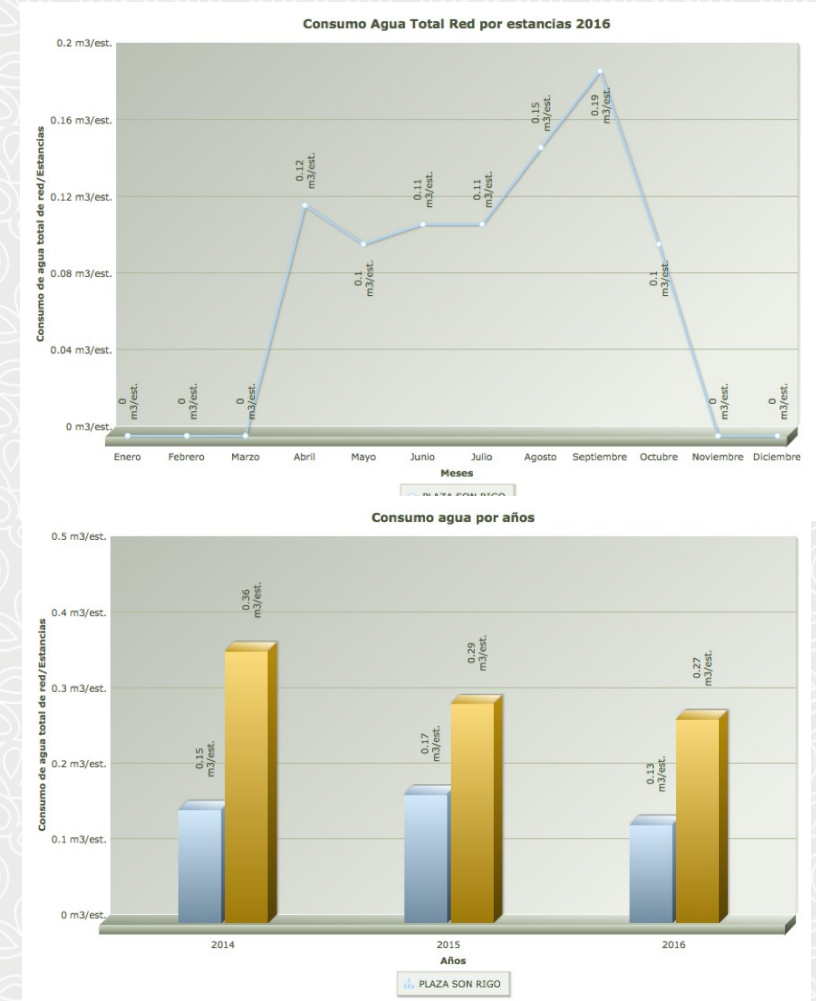
Consumo de Agua:

Tras el estudio y revisión de los datos se detectó un error en los datos relativos a 2015 y presenta nueva gráfica con histórico hasta 2014. Donde se aprecia una pequeña subida de consumo de agua en 2015 y una disminución en 2016. Gracias a la utilización de un depósito de pluviales con el que se aprovecha el agua de lluvia para el riego.



El consumo anual fue de 9267 m³. El mes de agosto se ve afectado por el % de ocupación del establecimiento. El edificio Mediterráneo del Houm Plaza Son Rigo tiene un depósito independiente de recogida de aguas pluviales que se utiliza para riego. Además, de un sistema de tratamiento de aguas residuales de lavabos y duchas de la 5ª planta el cual se usa para cisternas WC en la misma planta.

De cara a un futuro se estudiará el ampliar la utilización de las aguas grises del Aparthotel, incluyendo el Spa, para su uso en las cisternas.



PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

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 0,080 gr. El registro de entradas de papel introducido en nuestro 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 400 kg, un número mucho más bajo que el año anterior, debido al excedente que tuvimos de la compra en 2015.

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.

Guardar Datos

Anual 2016

Consumo total de papel: Factura	400 kg	Consumo total de papel reciclado: Factura	0 kg
Consumo total de papel no reciclado: Factura	400 kg	Consumo de envases de vidrio no retornables: (Opcional)	20 %
Consumo de bebidas sin envase: (Opcional)	60 %	Productos sin envase en cocina: (Opcional)	10 %
Consumo de Aerosoles: Factura	25 kg	Consumo de sulfamant: Factura	75 kg
Consumo de productos desincrustantes: Factura	101 kg	Consumo de pinturas: Factura	500 kg
Consumo de productos disolventes: Factura	0 kg	Consumo de hipoclorito sódico (piscinas): Factura	5175 L
Consumo de PH piscinas: Factura	1990 L	Consumo de productos alguicidas (piscinas): Factura	275 L
Recargas de gas refrigerante R-134A: Factura	1 kg	Recargas de gas refrigerante R-404: Factura	3 kg

Se observa una disminución de consumo de envases y productos contaminantes siguiendo la línea y el objetivo general de la empresa en la búsqueda de sostenibilidad y teniendo muy en cuenta ésta y nuestra política de compras para llevar a cabo un sistema de consumo responsable y menos dañino para la sociedad (ODS 12). Se eliminan los disolventes. Se adquieren, en la medida de lo posible, productos de limpieza con sello ecológico.

PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

Houm Plaza Son Rigo no utiliza gases con CFCs (Clorofluocarbonos) que dañan la capa de ozono. Se sustituyeron hace años 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.

No se consideran aspectos o impactos ambientales significativos, ya que las sustancias que puedan generar productos como los utilizados en el agua de piscinas se desvanecen en su mayoría.

Derrames

No se registró ningún derrame de producto durante el ejercicio 2016.

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. Siempre siguiendo y cumpliendo la normativa de Riesgos laborales y también las exigencias del sistema Travelife.

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, incluso las grapas utilizadas en la oficina.

Tenemos evaluado:

- El volumen de aceite reciclado: 1240 kg.
- Aceite vegetal comprado: 1900 L

PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

La recogida de aceite usado corre a cargo de la empresa REUSA MALLORCA S.L. que lo convierte en biodiesel.

En cuanto a los restos de poda., la empresa de jardinería ALFREDO MARTIN DIAZ, encargada del mantenimiento de nuestro jardín transportó al vertedero municipal de “Son Reus” 3490 Kg, donde la empresa TIRME los procesa y son destinados posteriormente a la agricultura. Una cantidad mucho mayor que años anteriores por la implantación de un nuevo concepto de jardín en nuestras instalaciones.

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. En 2016 ya contamos con datos de referencia ofrecidos por el cálculo automático que ofrece la aplicación de indicadores sostenibles, dentro de la Xarxa, en base a los datos de consumo introducidos por nosotros mensualmente.

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 pró-

xima 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. El cálculo total de residuos generados por fracciones se presenta más adelante. Los datos de residuos generados por la oficina para el año 2016 son:

- Papel : 130 kg.
- Envases: 61 kg.
- Pilas: 16 kg.
- Tapones: 32 kg.

Continúan en aumento dichas cantidades de residuos generados dentro del departamento de oficinas, lo que implica una menor cantidad en la fracción de rechazo y una mayor concienciación en materia de separación.

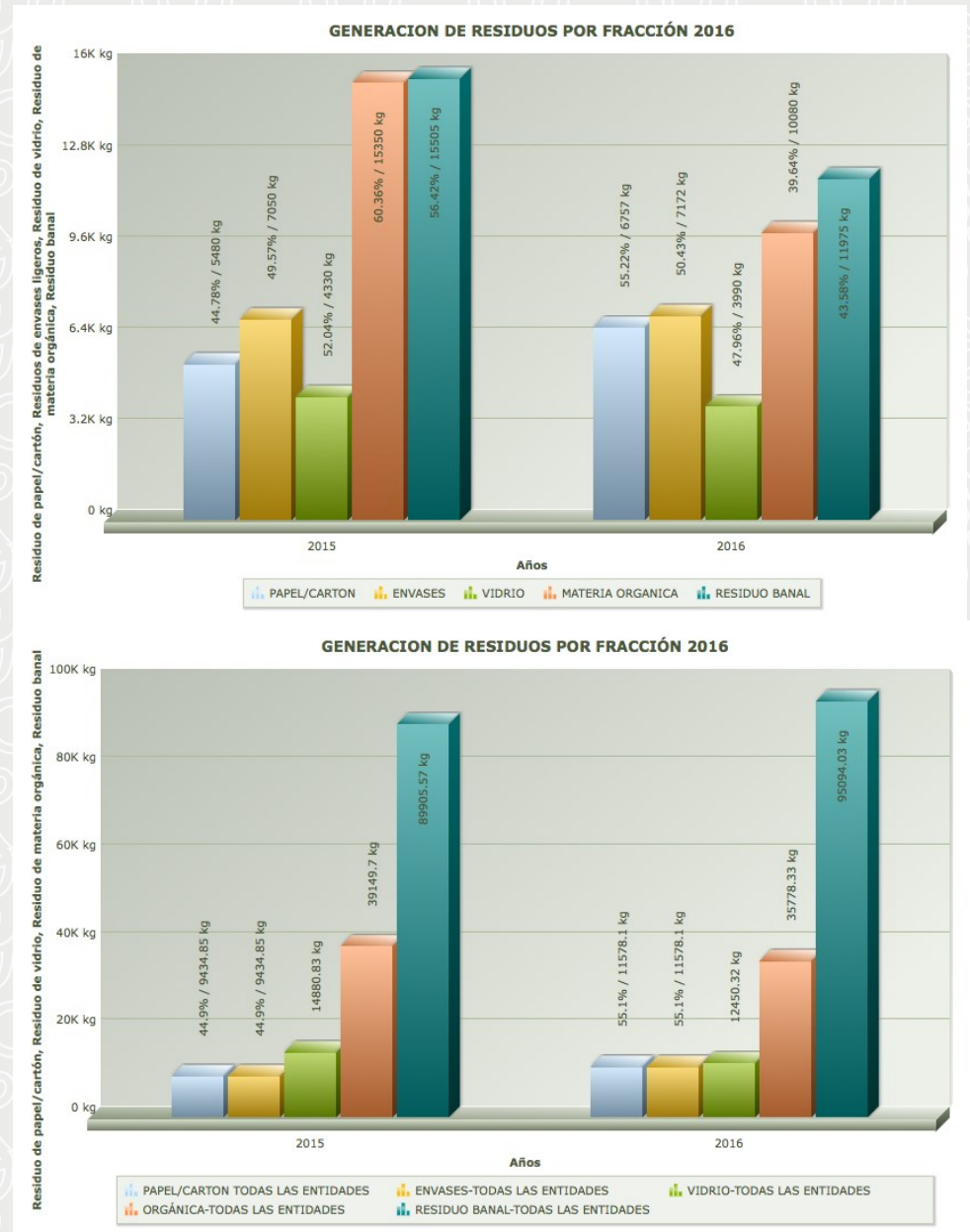
PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

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 2015 y 2016. 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.

Añadir que la gráfica correspondiente a 2015, por error, contemplaba y ofrecía los datos de todas las organizaciones pertenecientes a la Xarxa. Este año se ofrece en la primera gráfica nuestros datos propios y en la segunda se comparan con la media de las entidades pertenecientes a la dicha Asociación. Todo esto como demostración de nuestro buen hacer en materia de separación de residuos.



PRINCIPIO 8. MEDIO AMBIENTE

	OBJETIVOS para 2016	ODS	IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2016	OBJETIVOS para 2017	ODS
DIAGNÓSTICO				Puesta en marcha de una miniaudi- toría energética e hídrica que inclu- ya análisis de realidad y oportuni- dades de mejora	ODS 6 ODS 7 ODS 13
ACCIONES	Promoción y divulgación del inven- tario de plantas	ODS 15	En proceso	Promoción y divulgación del inven- tario de plantas	ODS 15
	Instalación de iluminación con sen- sores crepusculares. (objetivo de 2014)	ODS 12 ODS 11		Tener en cuenta y proyectar la ins- talación de dos plazas de parking como puntos de recarga para vehículos eléctricos en obras y re- formas futuras. Y fomentar el uso de ellos a través de alguna colabo- ración con Rent a cars (plazo 5 años).	ODS 13 ODS 11 ODS 12
	Registro del contador de agua de Lavandería Interna	ODS 12 ODS 13	En proceso	Registro del contador de agua de Lavandería Interna	ODS 12 ODS 13
SEGUIMIENTO					
	Reducción de la fracción de Rechazo y aumento del resto de fracciones.	ODS 12	En proceso y análi- sis	Reducción de la fracción de Rechazo y aumento del resto de fracciones.	ODS 12
	Reducción de un 10% del consumo de electricidad	ODS 12		Mantenimiento si no ligera reduc- ción de el consumo de electricidad	ODS 12

PRINCIPIO 9. MEDIO AMBIENTE

DIAGNÓSTICO

Houm Plaza Son Rigo se enorgullece de formar parte de una familia que otorga un alto valor a la innovación y la inversión en nuevas tecnologías. Sobre todo, a nuevas tecnologías e instalaciones técnicas que nos ofrezcan mejoras en nuestro rendimiento sostenible. Y, por todo ello, se establece el desarrollo y la implantación de tecnologías como pilar básico y estratégico en nuestra visión de empresa y marca fuertemente los objetivos de mejora futuros.

Como resumen de los sistemas ya totalmente implantados e incorporados en nuestra cultura de empresa:

De cara a 2017 se marca como objetivo el realizar una Miniauditoría Energética e Hídrica para evaluar nuestro estado actual.

Ya funcionamos con una base de datos que incorpora la mayoría de departamentos, facilitando procesos de comunicación y ahorrando grandes cantidades de papel gracias al acceso informático de las distintas áreas a dicho sistema (Economato, Dirección, Servicios Técnicos, Reservas, Recursos Humanos, Restaurante...). También se incorpora el sistema de Incidencias en la misma base de datos que enlaza sistemas de calidad con avisos a distintos

departamentos, como puede ser servicios técnicos, En 2016 se puso en marcha el sistema de Tesorería de esta base de datos para otorgar transparencia al sistema, facilitar la comunicación a nivel tesorería entre recepción y oficina, además de reducir de forma importante el consumo de papel y hojas impresas. Se empieza reduciendo la impresión de parte de las facturas. El objetivo par 2017 es continuar disminuyendo el número de impresiones, hasta eliminarlo finalmente. Con el mismo objetivo seguimos trabajando con Voxel Group para el envío digital de nuestras facturas.

En 2016 mejoramos nuestra red de cableado wifi, en las reformas proyectadas se tuvieron siempre en cuenta los criterios de sostenibilidad y cuidado del medio ambiente. Además de buscar el asesoramiento de una empresa externa dedicada al ahorro energético, como es ENOVAM.

Durante ese mismo año se instalaron y modernizaron los equipos como el de aire acondicionado, sistemas de iluminación. También se empezaron a instalar electroválvulas en fancoils de forma progresiva.

Se aumentó la capacidad del sistema de energía solar para la producción de agua caliente sanitaria. Se instalaron equipos crepusculares para la iluminación exterior de zonas comunes.

PRINCIPIO 9. MEDIO AMBIENTE

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Nuestra inversión financiera total del año 2016 fue de 2.259.100€, dedicando 48.214€ a la inversión en nuevas tecnologías y mejoras técnicas como puertas automáticas, hardware y software.

	OBJETIVOS para 2016	ODS	IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2016	OBJETIVOS para 2017	ODS
DIAGNÓSTICO				Miniauditoría Energética e Hídrica y estudio posterior de nuevas tecnologías de ayuda en la gestión del ahorro energético e hídrico	ODS 6 ODS 7 ODS 13
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	ODS 11 ODS 13		Sistema de caja diaria de Recepción a través de sistema informático.	ODS 11 ODS 13
SEGUIMIENTO	Registro de lecturas de contadores individuales de agua de Jardín y Lavandería	ODS 6	En proceso	Registro de lecturas de contadores individuales de agua de Jardín y Lavandería	ODS 6
	Enumerar inversiones y detallar las que guardan relación con el medioambiente	ODS 11 ODS 13			
	Estudiar posibilidad de incorporar contador individual de agua para el departamento de Cocina.	ODS 6	En proceso	Estudiar posibilidad de incorporar contador individual de agua para el departamento de Cocina.	ODS 6

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.

Después de evaluar la importancia en la prevención que hace referencia a este principio y otros de igual relevancia en el buen hacer de una empresa con visión sostenible y de futuro, llegamos a la conclusión de la necesidad de elaborar nuestro informe de *Corporate Compliance*. Sistema de gestión con el que se hará un análisis exhaustivo de la Responsabilidad penal de las personas jurídicas. Con este informe se evaluarán aspectos tales como:

Delitos relativos a la prostitución y la corrupción de menores.

Delito de descubrimiento y revelación de secretos.

Delitos de estafa.

Delitos de insolvencia punible.

Delito de daños informáticos.

Delitos relativos a la propiedad intelectual e industrial, al mercado y a los consumidores.

Delito de blanqueo de capitales.

Delitos contra la hacienda pública y contra la seguridad social.

Delitos contra la ordenación del territorio y el urbanismo.

Delito de falsificación de tarjetas de crédito y débito y cheques de viaje.

Delitos de cohecho.

Delitos de tráfico de influencias.

Delito de corrupción en las transacciones comerciales internacionales.

Delito de captación de fondos para el terrorismo.

Houm Plaza Son Rigo se compromete a seguir buscando la forma de conocer mejor a nuestros proveedores en años futuros, incorporando su valoración ante temas de corrupción en el mismo.

POLÍTICAS

El propio sistema de *Corporate Compliance* con fecha de publicación e implantación para principios de 2017. Supone un avance en todos los aspectos fundamentales de análisis, desde el diagnóstico, a las políticas, a nivel de acción y, por supuesto, facilitando el seguimiento.

PRINCIPIO 10. CORRUPCIÓN

ACCIONES

Nuestra memoria, año tras año, sigue siendo pública y transparente, y accesible desde distintas ubicaciones también públicas.

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 sigue fomentando, durante el pasado 2016, 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.

En 2016 se concluye el informe de *Corporate Compliance* que pretende identificar y clasificar los riesgos operativos y legales a los que nos enfrentamos y nos ayuda a establecer mecanismos de gestión y prevención, detección, minimización y control de los mismos. Siempre buscando como resultado la “ética de los negocios”.

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

PRINCIPIO 10. CORRUPCIÓN

SEGUIMIENTO

Seguimos teniendo en cuenta el número de denuncias o incidencias que puedan estar relacionados con este punto para años futuros. Y trabajamos siguiendo la estela de nuestro recién implantado programa integral de *Corporate Compliance*.

	OBJETIVOS para 2015	ODS	IMPLANTACIÓN de Objetivos ejercicio 2016	OBJETIVOS para 2017	ODS
DIAGNÓSTICO	Incrementar el porcentaje de respuesta del cuestionario de proveedores	ODS 17	En proceso	Incrementar el porcentaje de respuesta del cuestionario de proveedores	ODS 17
	Completar nuestro código ético con un informe de Corporate Compliance.	ODS 16		Publicación, divulgación e implantación de nuestro sistema de Corporate Compliance. Incluyendo la información en nuestra sesión formativa de arranque de temporada para el personal.	ODS 16
ACCIONES				Estudiar/valorar el implementar el sistema de gestión de integridad y transparencia de la Red del Pacto Mundial de aquí a unos años.	
SEGUIMIENTO	Mantener estándar de calidad y hacer recuento de denuncias y/o incidencias	ODS 16		Mantener estándar de calidad y hacer recuento de denuncias y/o incidencias	ODS 16



“Just like Houm”