

A photograph of a resort patio area. In the foreground, there are several white lounge chairs with curved frames, arranged in a row on a light-colored stone or tile floor. To the right, a portion of a swimming pool with blue water is visible. The patio is surrounded by lush greenery, including bushes and trees. The scene is brightly lit, with shadows cast across the floor. The text "Informe de Progreso 2018" and "HOUM HOTELS & VILLAS" is overlaid on the image in a yellow-green color.

Informe de Progreso 2018

HOUM HOTELS & VILLAS

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

Responsables : Santos Munera y Sabina Tur



Aprobado: Por dirección y propiedad

Informe de tipo A

Publicado en formato digital y disponible en www.houmhotels.com

Alcance

En nuestro octavo informe se recoge la edición de la Memoria Anual de Responsabilidad Corporativa de HOUM HOTELS que abarca y recoge la actividad durante el ejercicio 2018. Como siempre rigiéndonos por el marco de RSC que integra los ámbitos sociales, económicos y medioambientales.

Contenidos

El presente informe se conforma a través de los archivos de la propia estructura organizativa de la empresa, las distintas fuentes de información encuestadas por Houm Hotels & Villas y sus principales grupos de interés, teniendo en cuenta la Misión, Visión y Valores de la compañía, su plan estratégico y sus objetivos tanto a nivel económico como de negocio responsable.

Criterios

Para elaborar este informe se han tenido en cuenta los 10 principios del Global Compact de Naciones Unidas y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible para 2030 (ODS).

Un año más queda explícito el compromiso con esta Organización mundial y sus pilares básicos además de con el sistema Travelife, certificación que garantiza la promoción de prácticas sostenibles en el sector turístico.

Carta del Administrador



Es una gran satisfacción para nosotras presentar este informe de sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2018 después de un gran trabajo y esfuerzo por parte de toda la familia Houm.

Dentro de un marco internacional con una creciente incertidumbre a nivel geopolítico y económico, marcado por un más que anunciado Brexit con un horizonte algo difuso, una escalada de las controversias en las políticas comerciales, los riesgos y vulnerabilidades en la economía mundial según el informe de la ONU, un bloqueo político a nivel nacional que nos ha llevado a las urnas en tres ocasiones en cuatro años, el cambio climático que incide también en destinos turísticos marcados por una climatología atípica... A pesar de todas estas coyunturas, 2018 ha resultado un año de crecimiento turístico según el anuario y los datos de 2018 de la AETIB, con un mayor número de llegadas a las islas, un mayor consumo y gasto durante sus vacaciones y una ligera subida de la ocupación. Aunque con unas expectativas de cara a 2019 que podrían llevar a pensar en cierto freno de la economía global y, por tanto, del turismo, tras el ciclo de expansión de estos últimos 5 años.

En concreto Houm Hotels & Villas aumentó un 5,95 % sus ingresos totales durante el ejercicio 2018, gracias a un aumento de la calidad en la prestación de nuestros servicios y una transición hacia las 4 estrellas del Houm Plaza Son Rigo.

Un año más, y con más ahínco si cabe después de todo lo mencionado, Houm Hotels & Villas, su propiedad, su directiva y su equipo en general, vemos la necesidad de renovar nuestro compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial, sus diez principios y el encaminar todas y cada una de nuestras acciones hacia la acometida y los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU y su agenda 2030, además de crecer a nivel económico y empresarial. Por supuesto, sigue dentro de nuestros planes seguir siendo transparentes y mejorando de



Ilustración 1. Hermanas Vidal. Directiva de Houm Hotels & Villas

forma continua nuestra forma de comunicar nuestra labor y bagaje en esta materia, así como venimos haciendo desde 2011. Siendo a la vez conscientes de que cada acción, aportación u objetivo satisfecho nos encamina a un futuro y un mundo mejor, sostenible. En definitiva, un futuro para las generaciones vinientes, cargado de valores y fundamentos firmes que garanticen el mismo.

Por este mismo motivo, este año hemos querido cuantificar el impacto o el número de acciones que llevamos a cabo y su relación con cada uno de los 17 objetivos sostenibles.

Durante 2018 se implantó en 3 de nuestras piscinas el sistema de limpieza de las mismas a través de electrólisis salina, permitiendo así un menor consumo de hipoclorito. También instalamos 2 puntos de recarga para coches eléctricos en nuestra zona de parking privado, disponible para clientes y empleados.

De cara a 2019, Houm Hotels quiere realzar el valor de la filantropía, incorporando acciones que repercutan directamente en el bienestar de nuestro equipo y los posibles candidatos a formar parte de él, motivando y fomentando así la retención del talento y la creación de valores. Aumentando la participación de la organización en programas de inclusión de los sectores más vulnerables o en riesgo de exclusión social.

Nuestro más sincero agradecimiento a los esfuerzos y la colaboración de todo el equipo de Houm Hotels, de nuestros accionistas, de proveedores y colaboradores y de la comunidad balear que nos han ayudado a enriquecernos, a aprender, a crecer en materia sostenible y a remar todos en este sentido por un futuro común.

Fuentes consultadas: The National Statistics Institute (INE) and the Balearic Islands Institute of Statistics (IBESTAT). Anuario 2018 AETIB

Información General



Este informe se difunde anualmente a través de nuestra web corporativa www.houmhotels.com, redes y perfiles sociales, y se cuelga en la plataforma de la Red del Pacto Mundial de Naciones Unidas tanto a nivel Nacional como Internacional.

Un año mas promulgar nuestro más profundo apoyo a todas las iniciativas de esta Red y la integración de los #ODS para la agenda 2030.

Acciones de difusión y promoción en Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa

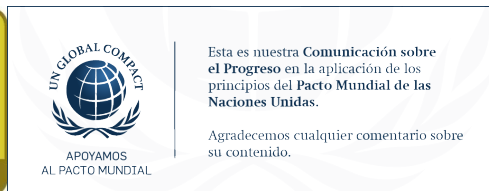
[Enlaces a las otras políticas responsables?]

<http://twitter.com/statuses/1012338593128501248>

<http://twitter.com/statuses/1005220771751518209>



Alianzas



ASOCIACIÓN
DE HOTELEROS
PLAYA DE PALMA
MALLORCA



Procesos de comunicación HOUM



<http://twitter.com/statuses/1035204590164238336>

Estrategia y Gobierno

Houm Hotels & Villas incorpora las sugerencias de todos sus Stakeholders o Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión.

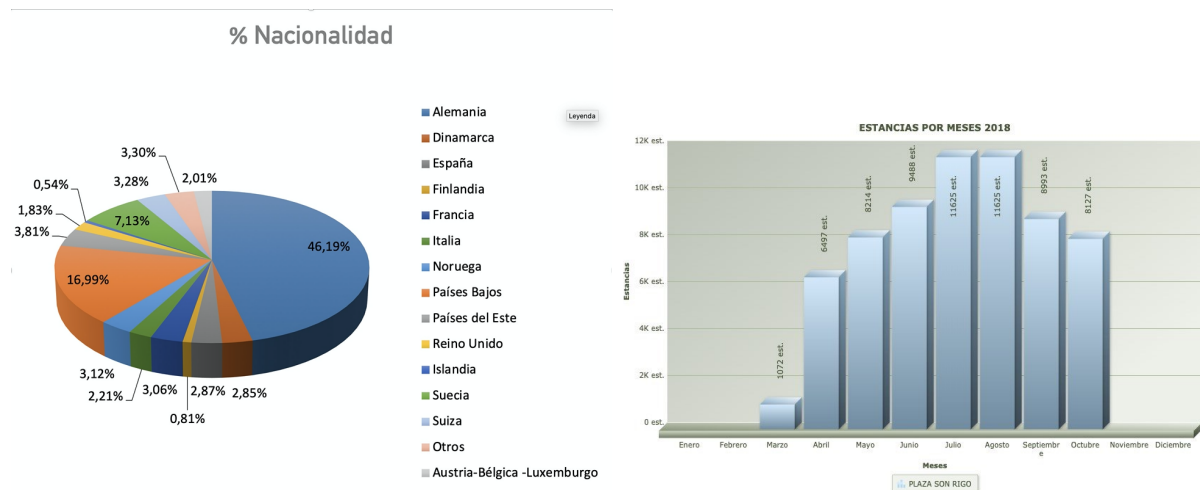
Accionistas

Mediante las Juntas ordinarias y extraordinarias Houm Hotels & Villas tiene en cuenta y agradece las aportaciones de sus accionistas. Un accionariado eminentemente familiar lo que se alinea armónicamente con la cultura de esta empresa y queda imbuida de ésta.

Clientes

La mayoría de ellos de origen de países bastante avanzados en materia sostenible, lo que hace que aporten ideas, valor y enriquezcan nuestra cultura responsable.

Por ello tanto la sostenibilidad como la calidad son dos pilares básicos en nuestro servicio. Marcando nuestros procedimientos y encaminándolos hacia objetivos claros, concisos y precisos.

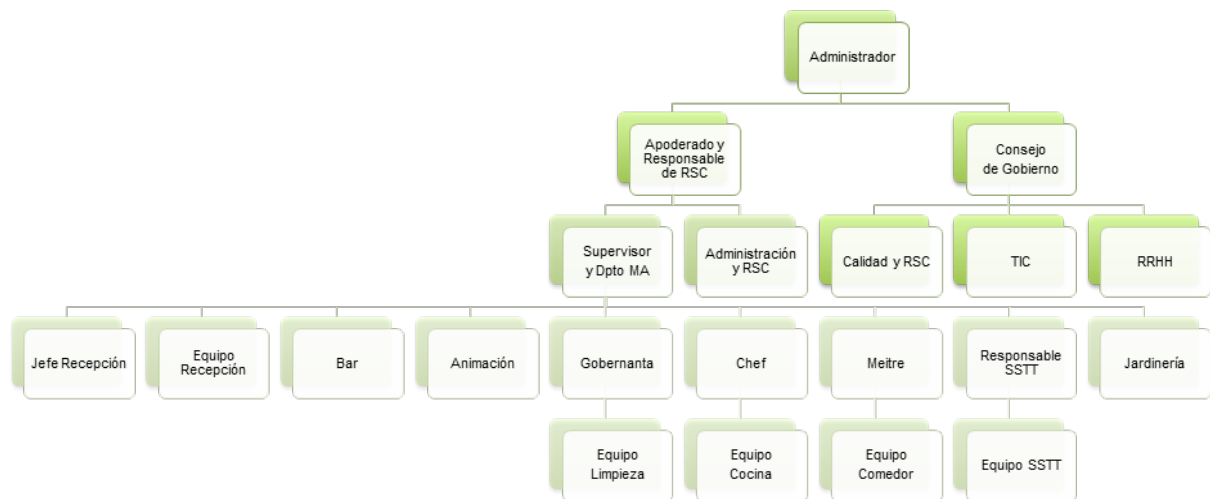


1 - Estancias por meses 2018

Empleados

La familia Houm crece año tras año, más ahora con la transición de subida de categoría a 4 estrellas. Este 2018 creamos 5 puestos nuevos de trabajo con respecto a 2017 (año en que se crearon 36 nuevas contrataciones si comparamos con 2016), todo ello con el objetivo de crecer y ofrecer un mejor servicio a nuestro estimado cliente. Dejando paso también a

nuevas áreas dentro de la hostelería como son el Revenue Management o ampliando el espacio dedicado a la Calidad o la RSC.



2 - *Organigrama 2018 Houtm Hotels & Villas*

Vecinos y población

Uno de los principales receptores del impacto medioambiental que la actividad de nuestra empresa puede generar.

Así pues, llevamos a cabo muchas acciones encaminadas a minimizarlo. Tales como difundir y promover un comportamiento cívico y responsable por parte de nuestros huéspedes. Formamos parte de la Asociación de Hoteleros de la Playa de Palma para tener una participación y escucha activa ante este importante Stakeholder. Colaboramos en materia de seguridad atendiendo a nuestros huéspedes y, por tanto, facilitando la tarea de los agentes de seguridad del estado y la comunidad. Se establecen convenios y colaboraciones para generar empleo o ayudar en causas que repercutan a la sociedad mallorquina y a sectores de la sociedad más vulnerables.

Proveedores

Grandes influyentes en la calidad de nuestros servicios, el desarrollo de nuestra actividad y en la eficiencia de la misma. Ese valor, a su vez, conlleva una gran responsabilidad. Por ello

exigimos un alto nivel de calidad en sus productos y servicios prestados. Ya desde 2016, Houm Hotels viene trabajando en la difusión de nuestras políticas y nuestros criterios de responsabilidad social corporativa para ir estrechando gradualmente nuestras alianzas por una hostelería sostenible, que garantice, por ejemplo, desde que se cumplan con los Derechos Humanos en toda la cadena de producción de un servicio hasta que se vele por la salud, seguridad y derechos de los empleados de estas compañías implicadas directamente con el sector.

Administraciones Públicas

En materia sostenible cada año aumenta más la necesidad de marcar objetivos y legislación que favorezca y regule el marco de actuación empresarial con responsabilidad.

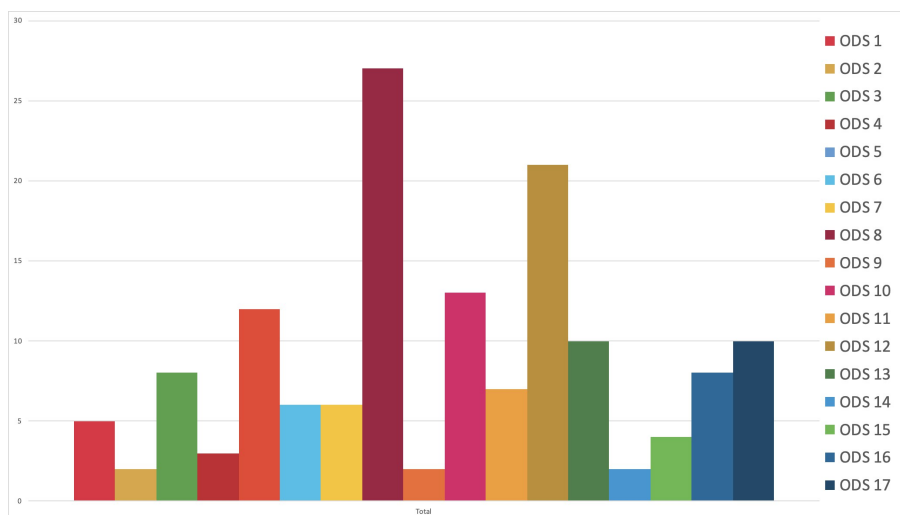
Houm Hotels se enorgullece de su trabajo sostenible, de transparencia y responsabilidad sin existir un requerimiento gubernamental obligatorio para que se cumpla dada la categoría de PYME. Nos complace ser un pequeño motor que va encaminado hacia un futuro mejor, un mundo mejor y que todo ello nazca de su cultura de empresa.

Colaboramos y participamos con los organismos públicos siempre que lo solicitan y esperamos que la administración colabore a su vez, cumpliendo las expectativas de una ciudadanía cada vez más concienciada y enfocada hacia un mundo sostenible.

Nuestra contribución a la agenda 2030



3 - (Imagen extraída de la web de la [Red Española del Pacto Mundial](#))



Principio 1. Derechos Humanos



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

Riesgos

Sin duda alguna, la capacidad que las empresas poseen de contribuir de manera positiva en la promoción y el respeto de los Derechos Humanos en su área de influencia, previendo, diseñando, implementando y evaluando operaciones, procesos y relaciones en clave de Derechos Humanos son indiscutibles.

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. Promoviendo el respeto a la Declaración Universal de Derechos Humanos y a difundirla entre nuestros *stakeholders* como núcleo esencial de nuestra cultura organizacional. De cara a 2019-2020 se pretende crear una matriz de riesgos en esta materia por parte de la

organización que concrete más en detalle la implicación de la misma, y analice cuales son nuestros riesgos potenciales de impacto sobre los Derechos Humanos.

[Qué son los derechos Humanos? \(www.unidosporlosderechoshumanos.mx\)](http://www.unidosporlosderechoshumanos.mx)

Diagnóstico

Continuamos con el diagnóstico 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 tanto en la comunicación y difusión de los mismos como en su prevención y tratamiento.

Las encuestas de satisfacción de nuestros clientes se plantean como un fiable indicador sobre los derechos a la no discriminación, a la privacidad, a la vida, y a la salud física y mental. Se toman en consideración tanto las calificaciones cuantitativas como los comentarios, analizando estos últimos de forma individual y de forma cualitativa. El índice de respuesta aumentó un año más pasando de un 27,28% en 2017 a un 33,93% en 2018. Llevando a la implementación de numerosas acciones para mejorar nuestro servicio.

En la misma línea, se realiza también una encuesta de clima laboral de forma totalmente anónima para evaluar la satisfacción del equipo de trabajo, su sentimiento de pertenencia a la compañía y su bienestar. Una forma más de detectar posibles riesgos, además del buzón de sugerencias del que disponen o la puerta abierta de dirección para comunicar lo que deseen o estimen oportuno.

A su vez, hacemos seguimiento de los TTOO que siguen una línea de trabajo enfocada hacia la Responsabilidad social e intentamos que esta sea extensible al máximo de contratos posibles.

Consideramos que el porcentaje de clientes repetidores puede contribuir al análisis y diagnóstico sobre este punto, actualmente y atendiendo a los datos del ejercicio 2018 este índice sería de un 12,83% de nuestros huéspedes. Un trato humano, familiar y orientado a las personas es uno de los rasgos que caracteriza a nuestra compañía y nuestro equipo. Por ello Houx Hotels se compromete a analizar el porcentaje de clientes repetidores, y realizar acciones de cara a la fidelización.

De cara a 2019 Houx Hotels pretende poner en marcha un cuestionario online durante la estancia de nuestros huéspedes para que puedan comunicar cualquier aspecto relacionado con su satisfacción a partir del segundo día de estancia con nosotros. Esto nos permite actuar y responder de una forma más eficiente y efectiva. Además de ampliar nuestro campo de análisis de la satisfacción de los clientes.

Acciones

En 2018 continuamos trabajando según los criterios de clasificación sostenible de Travelife y en base nuestro compromiso con la Red del Pacto Mundial de la ONU y su agenda 2030. Damos continuidad a nuestras mejoras en materia de recursos humanos llevando a cabo, mejorando e implementando nuestro plan de acogida a nuevas incorporaciones dentro de la empresa. Y, por supuesto, mejorando nuestra formación en la materia.

Contamos, como pueden ver, con una política de seguridad y salud en el trabajo y otra en materia laboral y de derechos humanos. Dentro de estas Houm Hotels se compromete a cumplir con los compromisos adquiridos en ellas, en nuestro Código ético y en el convenio colectivo o la legislación existente y vigente en cada momento.

Históricamente Houm Hotels sigue un estricto compromiso interno que determina el día en el que se realiza el pago de las nóminas a todos los empleados, así como el pago a proveedores.

De cara a un futuro próximo, como objetivo para 2020, tenemos el usar la nueva plataforma para la comunicación interna (Microsoft Teams) como medio de difusión, comunicación y sensibilización de todo el equipo en materia de DDHH.

Seguimos formándonos en temas de accesibilidad, calidad, servicio, compañerismo, comunicación asertiva e inteligencia emocional.

De cara a 2019 seguimos pretendiendo llegar al objetivo de la obtención de un 8,50 de calificación en la valoración general den nuestro índice de satisfacción de clientes, ya que este 2018 no llegó alcanzarse. Crear un canal de fidelización para nuestros huéspedes dentro de nuestra misma web y difundir nuestros logros en materia sostenible a través de información accesible a nuestros huéspedes en zonas comunes del Aparthotel. La sensibilización de nuestros empleados en valores como la solidaridad o la filantropía, el compañerismo, la familiaridad. Ir aumentando año tras año el porcentaje de proveedores locales o productos locales.

<http://twitter.com/statuses/1069571139511480320>

<http://twitter.com/statuses/1065193042460717056>

Durante el 2018 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". También colaboramos con la Fundación Deixalles en la donación de menaje y de utensilios de cocina.



4 - Colaboraciones con Es Refugi.



5 - Colaboración con Fundación Deixalles.

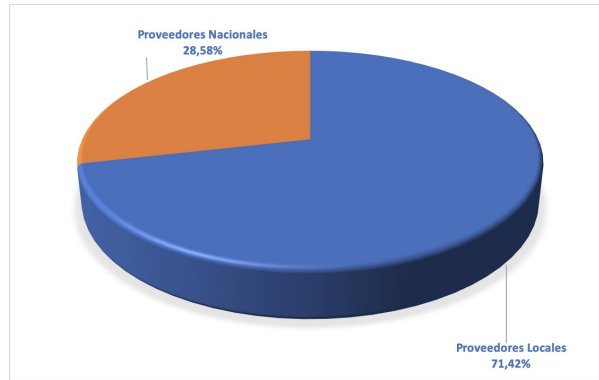
Mejoramos nuestro sistema de oportunidades de mejora y la comunicación de incidencias entre departamentos. Además, se centralizan las cuestiones de calidad para hacer un mejor seguimiento de las mismas.

En 2018 el pueblo de Sant Llorenç, en Palma de Mallorca se vio duramente golpeado por los cambios climatológicos y unas lluvias torrenciales que causaron un gran impacto en él, tanto a nivel económico como a nivel personal y vital. Por ello Houx Hotels quiso colaborar con todo el pueblo mallorquín y las empresas que se movilizaron esos días para recaudar fondos participando con un bono de una cena para 2 personas para la Gran Fiesta Benéfica "Yo También" en noviembre de ese mismo año.

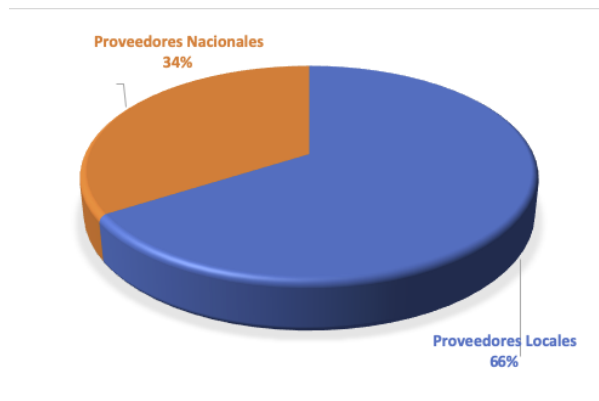
<http://twitter.com/statuses/1050050574639648768>

Seguimiento

El porcentaje de proveedores locales ha sufrido una ligera disminución bajando casi 3 puntos y medio. Se plantean acciones para remontar el porcentaje.



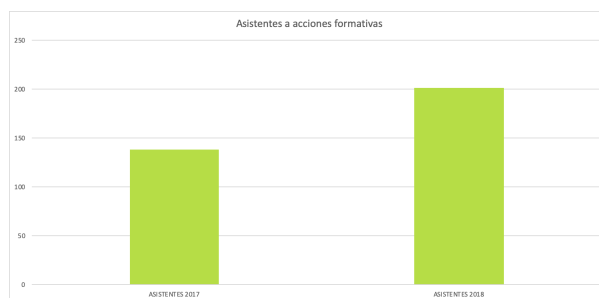
6 - Reparto proveedores 2017



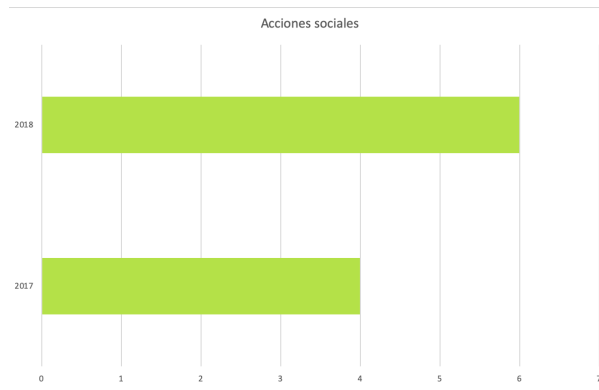
7 - Reparto proveedores 2018

Seguimos dando continuidad a nuestro sistema de Corporate Compliance, a nuestro índice de clima laboral, atendiendo al número de acciones sociales para la comunidad.

Aumentamos el número de asistentes a acciones formativas en un 45% más que el ejercicio 2017



8 - Comparación del número de asistentes a acciones formativas vs ejercicio anterior.



9 - Número de acciones sociales puestas en marcha.



10 - Seguimos siendo socios de la Unión Vegetariana Española.

Principio 2. Derechos Humanos



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

Riesgos

Todos nuestros proveedores se encuentran en el territorio nacional y mayoritariamente local. Por tanto, disminuyen 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 trabajar siempre con proveedores responsables y, en su mayoría, 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

Se plantea como objetivo para 2018 repetir el cuestionario a nuestros proveedores y colaboradores para conocer un poco más su labor y buenas prácticas a nivel de calidad y responsabilidad social corporativa, añadiendo además la firma de un pacto por las prácticas sostenibles, responsables y el trabajo ético.

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. Sigue dentro de nuestros planes el poder llegar a acuerdo con nuestro proveedor de sistema de base de datos para poder incorporar de una forma más rápida y ágil el que un producto posea la ecoetiqueta o su origen.

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.

Acciones

En 2018 se pone en marcha un nuevo apartado en nuestra web dedicado exclusivamente a la Responsabilidad Social y la sostenibilidad, [Houm Sostenible](#), dónde todos nuestros Stakeholders podrán disponer y tener acceso tanto a nuestras políticas como nuestro Código Ético o nuestra última memoria de Sostenibilidad.

El ejercicio anterior también incorporamos un desfibrilador en nuestras instalaciones, realizando cursos formativos internos para su uso a nuestros empleados. Así que podemos decir que somos un #espaciocardioprotegido.

También se crearon el conjunto de normas tanto a nivel corporativo y general como departamental que enmarcan las directivas por las que los empleados de Houm Hotels deben regirse. En relación con ello también se creará un protocolo de arranque de temporada para todo el personal donde deberán firmar la recepción de estos, entre otros documentos, como el de entrega de uniformidad o herramientas varias de trabajo o protección laboral.

De cara a 2019 Houm Hotels pretende incorporar un Pacto por la Responsabilidad Social con nuestros proveedores. Y promover el conocimiento de todos y cada uno de los DDHH entre nuestros empleados a través del envío periódico de un video relacionado con cada uno de ellos de forma individual. El conocimiento y la información son, sin duda alguna, la herramienta perfecta para la prevención de casos en los que estos se vulneren.

<http://twitter.com/statuses/1002820163664797696>

Seguimiento

Aumentar el % de respuesta de nuestros proveedores es uno de los principales objetivos de cara a 2019. Junto con la mejora del análisis de los productos locales o con ecoetiqueta.

Principio 3. Normas Laborales



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

Riesgos

Houm Hotels & Villas apoya la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, algo fundamental para evitar el riesgo. No existe contratación de mano de obra infantil o en edad que no contemple la legislación vigente del estado Español. Velamos por La Paz Social dentro de la empresa ofreciendo apoyo y formación a todos nuestros empleados para mejorar el clima.

Diagnóstico

A partir de las reuniones periódicas tanto a nivel departamental como individual o entre departamentos presididas por nuestra Quality & Innovation Manager, licenciada en Psicología se extrae información importante y valiosa para realizar el diagnóstico continuo.

En la actualidad sigue sin existir un enlace sindical, debido, seguramente, a la familiaridad de la empresa.

Se continua, por tanto, registrando las reuniones ordinarias por Departamentos y empleados y se propone difundir a través de un canal de comunicación interno el orden del día y los temas tratados a modo de registro.

Políticas

Como apuntábamos antes, tanto el Convenio Colectivo como el Estatuto de los trabajadores regula y establece todos los deberes y derechos tanto de los empleados para con la organización como a la inversa, en temas relacionados con jornadas, vacaciones, salarios, contratación o condiciones de trabajo. Para conocerlo más a fondo consultar página de [ordenación laboral-Hostelería de las Islas Baleares](#).

Un año más seguimos compartiendo con nuestros empleados y nuevas incorporaciones nuestros documentos en materia de Responsabilidad Social, como nuestras memorias, nuestras políticas, o el Código Ético de la organización.

Acciones

Ya es bien conocido que 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 participe de 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.

Sigue en marcha nuestra sala de personal, como lugar de descanso y esparcimiento para todo el equipo.

En 2019 se pretende incorporar en el proceso de arranque de temporada la firma del recibí de estas, del manual de bienvenida, el documento que cumple con el Reglamento General de Protección de Datos y la dotación con la que cuentan, tanto de uniformidad como de herramientas de trabajo o protecciones en materia de seguridad y salud. Además de intentar disminuir la generación de residuos de envases a través de añadir a la uniformidad una botella de aluminio y fuentes de agua accesibles para que puedan rellenarla y disponer de toda el agua potable que precisen.

Se aboga por el abandono de aplicaciones más de ámbito personal o doméstico (tales como el WhatsApp) y el uso de aplicaciones profesionales, electrónicas (para reducir el consumo de papel) y que faciliten la comunicación entre los empleados de la empresa a todos los niveles, siempre desde el cumplimiento de la legislación y el marco legal de la protección de datos. Mediante la adjudicación y entrega de una dirección de correo electrónica individual y corporativa que le de acceso a las distintas funcionalidades, documentos en la nube y aplicaciones contratadas por Houm Hotels y administradas por el mismo para establecer control de accesos según permisos y niveles, adaptados al puesto de trabajo.

Seguimiento y medición de impactos

Dentro del marco del plan de escucha activa al empleado que lleva a cabo la empresa, y como ya se comentó los elementos y canales de comunicación son varios, animando al empleado, no sólo a transmitir sus inquietudes sino también a realizar sugerencias a todos los niveles, ya sea sobre recursos, estructurales, de ambiente laboral o formativas.

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.

Principio 4. Normas Laborales



"Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"

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 estos en un momento dado. Por todo ello y por ser una empresa que se sustenta en los valores familiares, Houx 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.

Acciones

Durante 2018,

- Una de nuestras empleadas era fija discontinua de jornada completa, hace unos años solicitó reducción de jornada a 5h/día para poder atender a su madre. Tras la pérdida aún mantiene la jornada reducida para atender a sus nietos.
- Una empleada posee jornada adaptada para la atención y cuidado de sus hijos menores. Así posee todas las tardes libres y trabaja las mañanas de los sábados.
- A una pareja de empleadas, pareja con una niña menor, se les adecuan los libres entre ellas y tras su solicitud para que no se solapen y puedan cuidar de ella.
- Un empleado retrasa su horario de entrada algunos días a la semana para poder dejar a sus hijos en el colegio.
- Una empleada adapta su horario. Retrasa una hora el inicio de la jornada y lo retrasa otra hora para conciliar con el horario lectivo de su hija.

Nuestro principal objetivo año tras año sigue siendo escuchar 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.

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

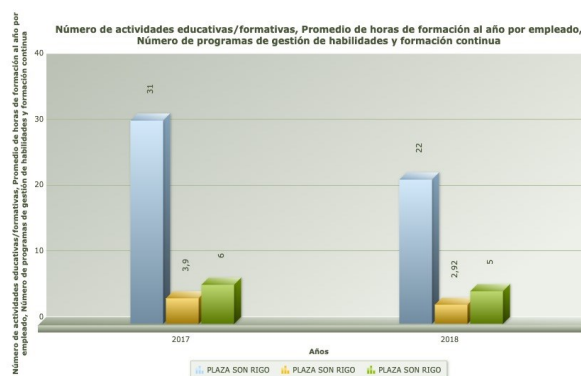
En materia de prevención de riesgos laborales existen protocolos específicos de intervención cuando se da el caso de personal en proceso de embarazo o lactancia y menores de edad (menores de 18), en caso de que los hubiera.

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. Preparando también un plan de formación básico para finales de año para el ejercicio siguiente.

Se prevé solicitar de nuevo subvención para la creación de un plan de igualdad formal en la empresa.

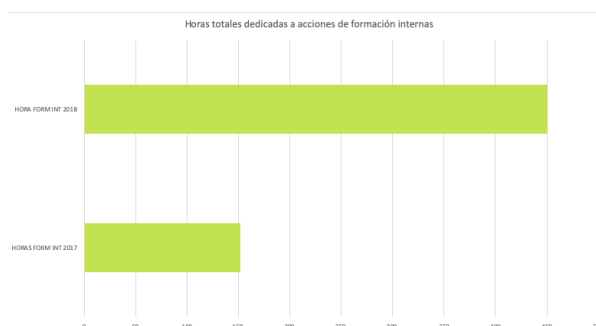
Seguimiento

Los objetivos principales en base a este principio para 2018 fueron aumentar un 5% el tiempo empleado a sesiones formativas internas y continuar el recuento del coste de horas de formación con la media de horas/empleador.



11 - Imagen extraída de [Xarxa d'Hotels Sostenibles](#)

En 2018 aumentan tanto el número de asistentes a formación (201), como el número de horas (587 totales asistentes) y las horas o acciones de formación interna. Aunque desciende el número total de acciones formativas con respecto a 2017. Por eso la bajada de datos con respecto al ejercicio anterior.



Principio 5. Normas Laborales



“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”

Riesgos y Diagnóstico

En Houm Hotels se trabaja este punto, primero, cundiendo con el ejemplo. Es decir, no existe ninguna práctica dentro de la compañía que permita el trabajo o la explotación infantil. Se previene desde la sensibilización de nuestros empleados para poder detectar cualquier tipo de abuso y se contempla en nuestro código la manera de actuar. Segundo, difundimos nuestras políticas y código de conducta entre nuestros colaboradores más cercanos y proveedores para dar a conocer nuestro rechazo hacia este tipo de acciones.

Para 2019 se pretende obtener información más exhaustiva sobre los países o regiones y actividades económicas en las que existe mayor riesgo de vulnerabilidad de los derechos de la infancia.

Acciones

En 2018 participamos con organizaciones de índole social colaborando en la donación de alimentos para frenar el hambre. También se apostó por la educación y ya en 2017 donamos palets de obra para el reciclaje y puesta en marcha de proyectos educativos por parte del CEI Sant Francesc d'assia durante los cursos 2016/2017 y 2018/2019. Dentro de estos proyectos estaba la creación de Hoteles para insectos, Paredes de experimentación y jardineras.



Partipamos también en el proyecto de la Federación Hotelera de Mallorca en el marco del programa "Visita un Hotel" y recibimos la grata visita del centro de educación especial de Son Ferriol.

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, además del seguimiento de indicadores varios existentes en la [Xarxa d'Hotels Sostenibles](#).



POR LOS DERECHOS DEL NIÑO, LOS MENORES Y LA JUVENTUD

Principio 6. Normas Laborales

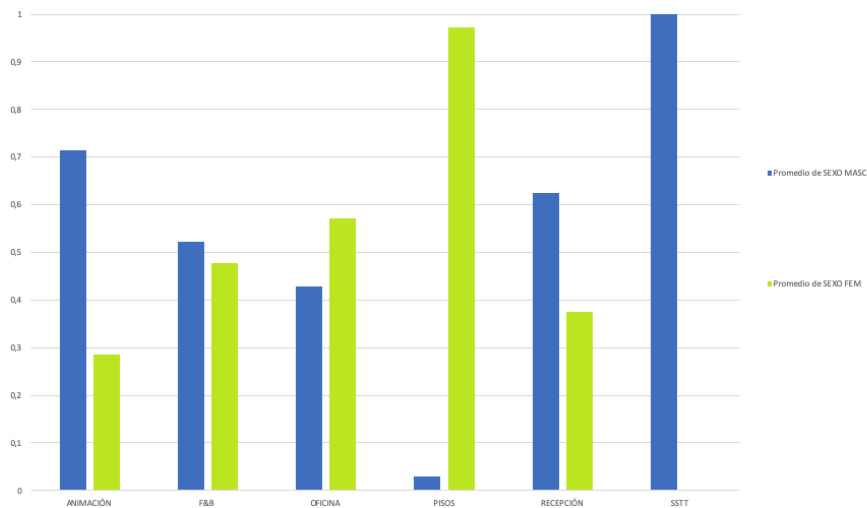


“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”

Riesgos y Diagnóstico

Houm Hotels & Villas ofrece las mismas oportunidades de formación, de contratación y de promoción para todos los empleados, independientemente del género, la edad, la raza o condición. Sin tener constancia de ningún incidente de discriminación ni de acoso moral o sexual en el ámbito laboral.

En línea con nuestros objetivos de igualdad se sigue intentando ampliar el número de hombres dentro del departamento de limpieza.



12 - Aquí se indica el promedio de hombres y mujeres por departamento dentro de la organización.

Políticas

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

La organización favorece la inserción de la mujer en el ámbito laboral. Se mantiene el alto porcentaje de mujeres en puestos directivos. 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, al enriquecimiento y el desarrollo de la parte no estrictamente de la empresa. 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 u otra índole. Tanto nuestro código ético como nuestra política de empleo y DDHH manifiesta y hace explícito nuestro compromiso con la igualdad, la conciliación laboral y familiar y la creación de empleo estable en Houm Hotels & Villas.

Acciones

La formación es un pilar fundamental del desarrollo tanto profesional como personal de los empleados del hotel y una forma de apostar fuertemente por el futuro, el desarrollo de carreras y la retención de talentos.

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 dadas tanto sus cualidades como 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.

Se apuesta firmemente por la sensibilización, la formación, y la información a todo el personal.

Se continua con el empeño de aumentar, tanto el % de hombres en los puestos de limpieza como el de mujeres en el departamento de servicios técnicos. Ya desde 2017 la directiva del Hotel conformada por las hermanas Vidal participa en las reuniones y charlas de la @cambramallorca para empoderar a mujeres en altos cargos.

<http://twitter.com/statuses/860042003144462336>



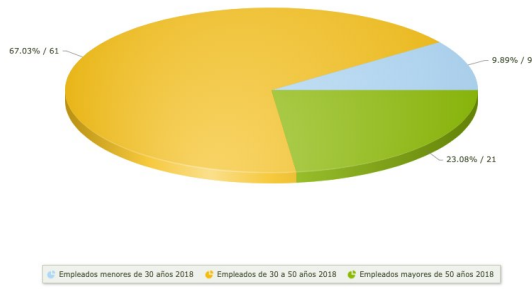
13 - Participación en el Programa Visita un Hotel para el curso 2018-2019.

En esta ocasión recibimos la agradable visita del "Centre d'Educació Especial de Son Ferriol". Aprovechando que era el día Mundial del Medio Ambiente, decidimos hacer una actividad de recogida selectiva en un parque cercano.

Seguimiento

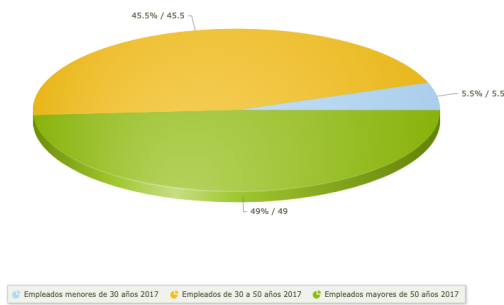
Los indicadores de la Xarxa siguen siendo ejemplificantes y de utilidad una vez más

Indicadores Sociales por rangos de edades y año



14 - Contrataciones por rangos de edades en 2018

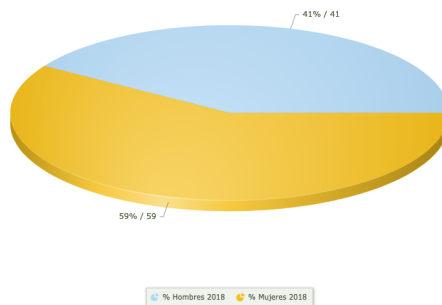
Indicadores Sociales por rangos de edades y año



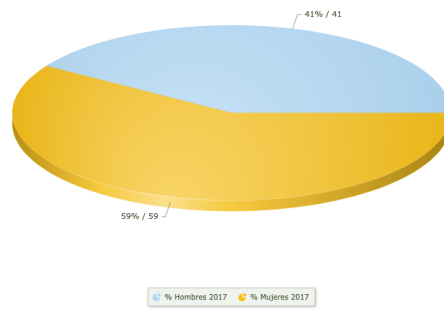
15 - Contrataciones por rangos de edades en 2017

Viendo estas gráficas y conociendo el aumento de personal para afrontar nuestra nueva etapa con aumento de categoría se observa que de 2017 a 2018 crece el número de contratos para los rangos de edad de menores de 30 años y, mayoritariamente del rango de 30 a 50 años. Por lo que se tendrá en cuenta la generación de empleo en el rango de mayores de 50 años para 2019.

Indicadores Sociales % Hombres-Mujeres

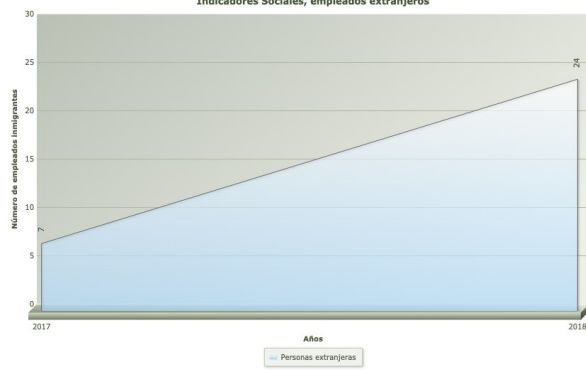


Indicadores Sociales % Hombres-Mujeres



Se mantiene el porcentaje general de equidad en la empresa según género.

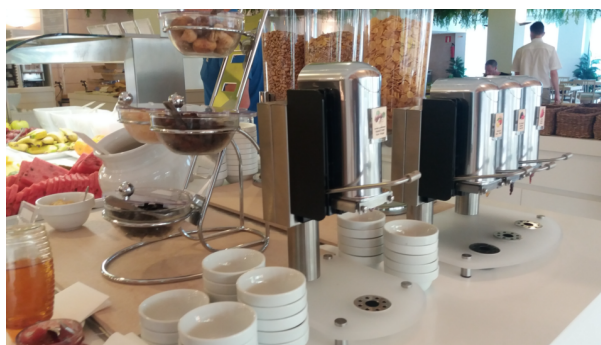
Indicadores Sociales, empleados extranjeros



Principio 7. Medio Ambiente



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



16 - Dispensadores de mermeladas

Creemos que una herramienta básica de prevención al medio ambiente es el generar el menor grado de residuos posibles. Por eso Houm Hotels va incorporando cada vez más los envases a granel y eliminando mini-dosis o envases individuales en la medida de lo posible.



17 - Zumos en el desayuno

También se trabaja en su mayoría con las frutas y verduras de temporada, además de seguir los consejos de [Greenpeace](#) para el consumo de pescado según criterios de [pesca sostenible](#).

También a través del conocimiento se puede llevar a cabo este enfoque preventivo, ya sea mediante registros de generación de residuos, mermas, o consumos de energía y agua. Este último se trata realizando una auditoría interna energética e hídrica de forma bianual. Un objetivo sería llevarla a cabo anualmente, analizando los consumos y las instalaciones y resumiendo con recomendaciones para disminuir estos gastos y mejorar las instalaciones desde un punto de vista cada vez más sostenible si cabe.

Nuestras acciones en materia de prevención tienen mucho que ver con el mantener un estándar, en este caso el marcado por Travelife y su sistema de certificación de calidad. También cuenta la sensibilización del personal tanto en el cuidado y el respeto al medio ambiente como en el ahorro de energía y agua, por el impacto que estos consumos implican. Como objetivo continúa estando nuestra intención de crear una guía propia de buenas prácticas medioambientales en el sector hotelero donde se especifiquen todas y cada una de nuestras acciones, por pequeñas que sean, ya que todas contribuyen al desarrollo, prevención y cuidado del medioambiente.

	
El agua es un bien muy escaso en Mallorca, ayúdenos a conservarla racionalizando la limpieza de toallas:	Water is a very scarce resource in Mallorca, please help us save it by rationalizing towel washing:
- Toalla en la bañera / ducha: la cambiaremos	- Towel in the shower / tub: we will replace it.
- En cualquier otro sitio: se la dejaremos un día más	- Towel in any other place: we will leave it for another day
Houm y el medio ambiente agradecemos su consideración!	Houm and the environment thank you for your consideration!

18 - Ejemplo de recomendaciones y sensibilización a clientes

Estimado huésped,
 Le informamos que nuestro sistema de Aire Acondicionado funciona únicamente cuando todas las puertas y ventanas de la habitación permanecen totalmente cerradas y el apartamento está en uso.
 Nuestro sistema de Aire Acondicionado pertenece a los equipos de última generación en materia de ahorro de energía y sostenibilidad.
 ¡Cuidemos el medio ambiente juntos! Agradecemos su colaboración.



Dear Guest,
 Our Air Conditioning system works only with fully closed doors and windows and when there is someone in the apartment. It is a new generation system, fully compliant with environmental and sustainability guidelines.
 Let's care for the environment together! We thank you for your collaboration.



Lieber Gast,
 Bitte beachten Sie, dass unsere Klimaanlage nur funktioniert, wenn alle Türen und Fenster in Ihrem Appartement geschlossen sind.
 Unsere Klimaanlage gehört zu den neuesten Geräten im Bereich der Energieeinsparung und Umwelttechnik.
 Lassen sie uns zusammen die Umwelt schützen! Wir bedanken uns für Ihre Zusammenarbeit.



RECICLAJE
 Clasificación de residuos para cuidar del medio ambiente. ¿Se une?

AGUA
 Recuerde que el agua es un recurso natural cada vez más escaso. Le agradeceríamos que la consumiese con moderación. En Plaza Son Rigo calentamos agua con energía solar.

AA
 Le aconsejamos una temperatura de entre 22°C y 25°C en su apartamento.

RECYCLING
 We classify all waste to take care of the environment. Shall you join us?

WATER
 Remember that water is an increasingly scarce natural resource. Our planet would appreciate if you moderate its use. In Plaza Son Rigo we heat water with solar energy.

AC
 We recommend a temperature between 22°C and 25°C in your apartment.



19 - Ejemplo de recomendaciones y sensibilización a empleados



20 - Nuestro pequeño huerto en las jardineras de la zona del restaurante

Principio 8. Medio Ambiente



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

Diagnóstico

Como objetivo para 2019 está el repetir la auditoría energética e hídrica y repetirla de forma anual.

Acciones



21 - Acumuladores solares del edificio Mediterraneo de Houm Plaza Son Rigo. En total, Houm Plaza Son Rigo cuenta con 95 acumuladores solares para la producción de ACS, 17 de ellas incorporadas tras la reforma de 2016.

De cara a 2022 se pretende alcanzar otra certificación medioambiental del tipo EMAS, o ISO para mejorar en nuestro camino hacia la excelencia en la gestión medioambiental.



En 2018 instalamos dos plazas de parking dentro de la zona privada del mismo de Houm Plaza Son Rigo con puntos de recarga para vehículos eléctricos. Para años futuros se estudia la forma de ponerlos a la disposición de clientes y/o personal.

Sin olvidarnos de ofrecer y potenciar las alternativas en movilidad para nuestros huéspedes, no sólo con el transporte público sino fomentando el deporte y ofreciendo facilidades.

En el mismo ejercicio se incorporaron sistemas de electrólisis salina en 2 de las 4 piscinas de las que dispone Houm Hotels. Por los que sustituimos el consumo de cloro por consumo de sal.



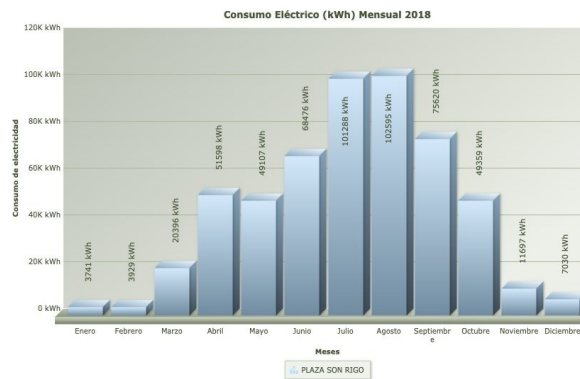
Promovemos, concienciamos y facilitamos el reciclaje a nuestros clientes



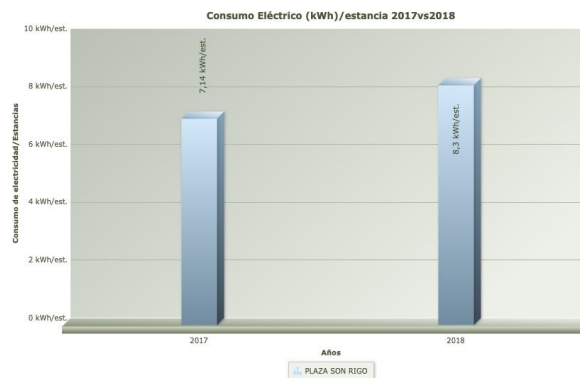
22 - Foto de puntos de reciclaje

Seguimiento

Consumo de electricidad (kWh)



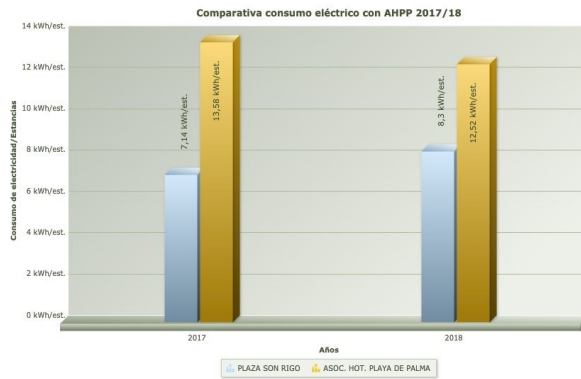
23 - Consumo eléctrico mensual en kWh



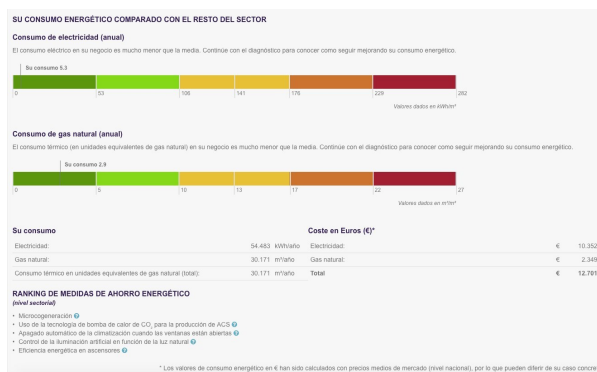
24 - Comparación de consumo medio por estancia en kWh entre 2017 y 2018

El consumo anual de 2017 fue de 493920 kWh. Y la ratio por huésped/noche fue de 7,14 kWh/est, experimentando un ligero aumento en 2018 hasta 544836 kWh y una ratio de 8,3 kWh/est. Éste fenómeno puede haberse visto influenciado por unas fechas de apertura y de cierre más temprana y más tardía respectivamente con respecto al año anterior, sumando un total de casi 2 semanas de apertura.

Un dato relevante resulta de comparar el ratio kWh por estancia medio al año propio con el de otros Hoteles de la Playa de Palma el cual aumenta prácticamente al doble del consumo por estancia. Esto se muestra en la siguiente gráfica. En la que queda demostrado que el consumo medio anual del Aparthotel Plaza Son Rigo está aún muy por debajo del consumo medio de otros hoteles de la zona. Incluso habiendo añadido elementos o equipos que consumen electricidad, tales como un horno, cafeteras, bufetes...

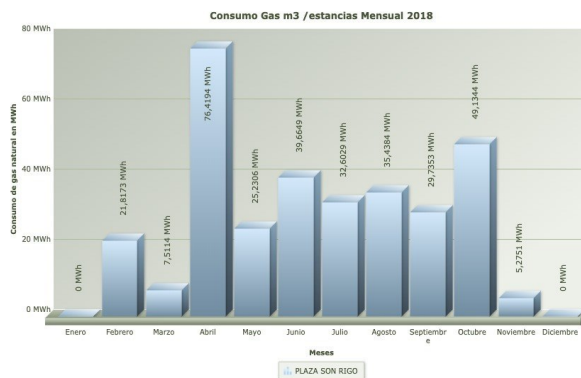


25 - Comparativa del consumo medio eléctrico anual por estancia con la media de los pertenecientes a la Xarxa d'Hotels sostenibles de la Asociación de la Playa de Palma.



26 - Según la aplicación del Proyecto PYME Energy checkup nuestros valores concuerdan con un bajo consumo tanto a nivel eléctrico como de Gas Natural.

Consumo de Gas (MWh)

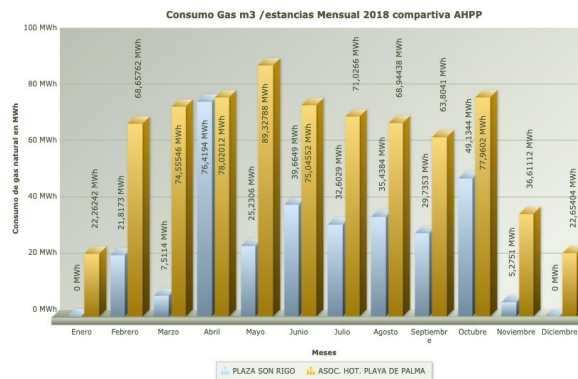


27 - Consumo de gas (MWh) durante 2018

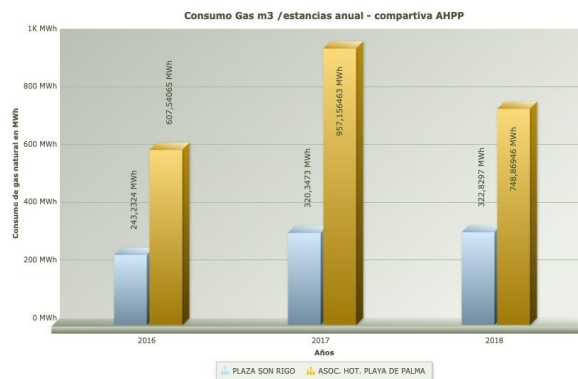
Cómo se observa en las gráficas y según los datos registrados y recabados a través de la Xarxa d'Hotels sostenible el consumo total de Gas Natural del Aparthotel Plaza Son Rigo fue de 30171 m3. Y de 0,46m3 por estancia, un consumo algo elevado por la casuística de la instalación, que se explica porque la acometida del edificio Garden comparte el suministro con un edificio anexo, del cual no se tienen en cuenta las estancias para el cálculo ya que es un hotel de otra categoría dentro del mismo recinto.

El aumento del consumo de febrero se ve influenciado por el resultado de dos lecturas provenientes de la facturación de consumo estimado. Añadir que la cocina del hotel se abrió en el mes de Abril y como se puede observar en la gráfica del reparto este departamento es uno de los mayores consumidores.

Y en octubre experimentamos una subida de consumo por una bajada de ocupación y bajada de temperaturas que influye en la climatización de la piscina cubierta.

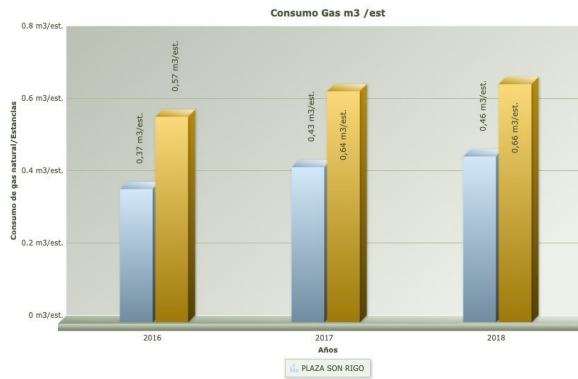


28 - Comparativa de consumo de gas (MWh) durante 2018



29 - Comparativa interanual de consumo con respecto a la AHPP

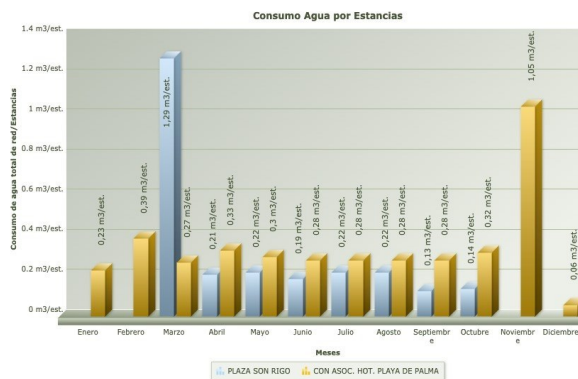
Como se puede observar nuestro consumo interanual sigue estando muy por debajo de la media de el resto de Hoteles de la Asociación. En los meses de mayor consumo incluso llegando a un 50%.



30 - Considerando un factor de conversión medio de 11,567 a kWh resulta un valor de consumo por estancia en 2016 de 3,70 kWh/estancia, de 4,97 kWh/estancia en 2017 y 5,32 para el 2018.

Considerando un factor de conversión medio de 11,567 a kWh resulta un valor de consumo por estancia en 2016 de 3,70 kWh/estancia, de 4,97 kWh/estancia en 2017 y 5,32 para el 2018.

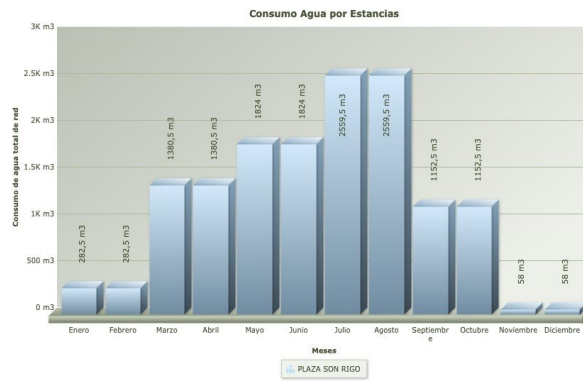
Consumo de agua (m3/mes) 2018



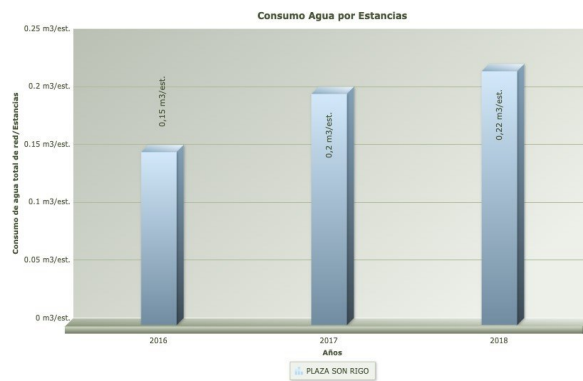
31 - Ratio de consumo de agua por estancias y meses comparado con Hoteles de la AHPP

Como se observa en el diagrama anterior el ratio de consumo por estancia comparado con el mismo dato de la AHPP es mucho menor en el Apth. Plaza Son Rigo.

El alto consumo hídrico del mes de marzo se corresponde con una fuga detectada en el circuito de agua fría sanitaria de cocina que pasa por el jardín. Además de coincidir con la limpieza y llenado de piscinas correspondiente a la apertura



32 - Consumo agua m³/meses



33 - Comparación m³/estancias interanual

Variación del consumo a la alza justificable de 2016 a 2017 por la subida de una planta del Edificio Mediterráneo y de 2017 a 2018 por una fuga detectada en el edificio Garden durante el mes de marzo con su consiguiente impacto dentro del autoconsumo.

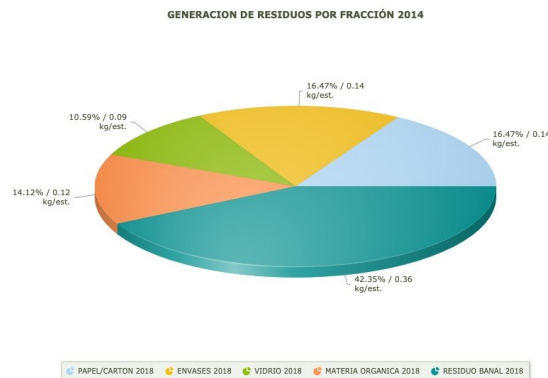
Gestión de residuos



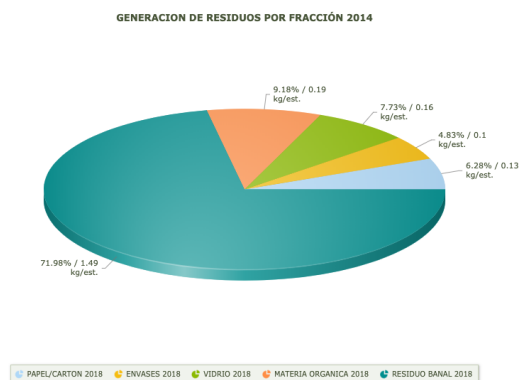
34 - Generación de residuos por fracción durante 2017 y 2018

Houm Hotels & Villas se propone mejorar la generación de residuos en general mediante acciones de sensibilización y concienciación, haciendo que estas acciones nos ayuden a disminuir la producción de residuos, y en todo caso seguir disminuyendo la fracción de

residuo banal para mejorar la separación y este decremento se reparta entre el resto de fracciones.



35 - Generación de residuos por fracción de Houm Plaza Son Rigo durante 2018

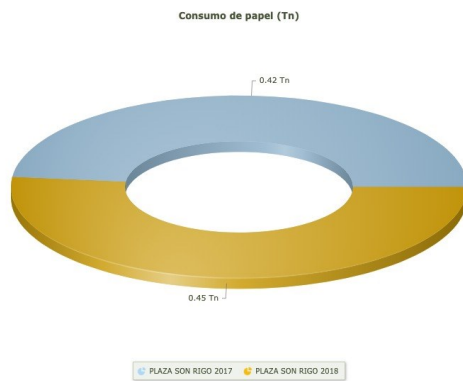


36 - Generación de residuos por fracción de los hoteles de la Asociación de la Playa de Palma registrados en la Xarxa d'hotels Sostenibles.

Como se puede observar, y en comparación con el dato general de hoteles de la Playa de Palma, nuestros porcentajes denotan una buena gestión en materia de separación de residuos, donde el apartado de residuo banal pasa de 1,49 kg/est para la Asociación a 0,36 kg/est en nuestro caso. Es una satisfacción poder ver cómo nuestros esfuerzos en sensibilización desde hace años va calando entre nuestros empleados y cómo no entre nuestros huéspedes. Entre los cuales alguno de ellos ha valorado positivamente la gestión, separación de residuos y facilidades que se le ofrecen dentro de nuestro cuestionario de satisfacción de clientes.

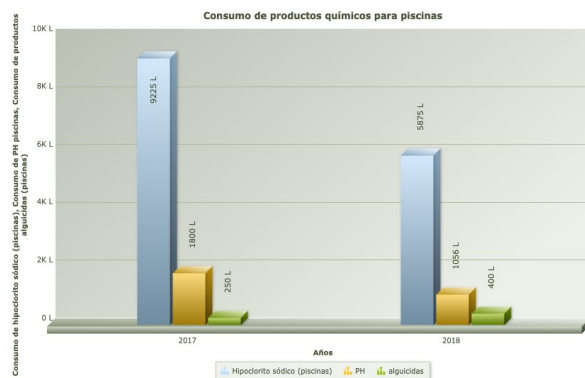
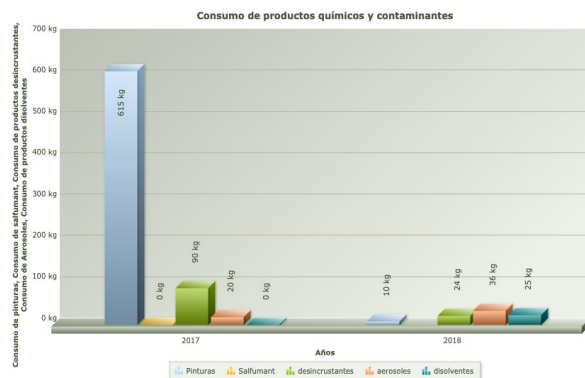
Reciclamos la poda, las pilas, el aceite, los materiales electrónicos y especialmente contaminantes como los toners, los fluorescentes o la pintura (esta última se utiliza en su gran mayoría al agua, con lo que se disminuye el consumo de disolventes) y colaboramos con la Fundación SEUR en el reciclaje de tapones dedicados a acciones solidarias con niños.

Consumo de papel



Según el registro de compras de papel en Tn en 2018 vemos un ligero aumento en el consumo, por los cambios producidos en el departamento de Limpieza que nos lleva a generar unos 9-10 paquetes de folios en la temporada. Se estudiarán las formas de disminuir el impacto de las nuevas acciones en los departamentos en el consumo de papel.

Consumo de productos químicos y especialmente contaminantes



Derrames y/o vertidos

Durante 2018 no se han producido vertidos ni derrames de productos químicos peligrosos o aguas contaminadas. Además, seguimos las indicaciones de seguridad y un procedimiento

para prevenirlos con cubetas para su contención y materiales absorbentes en la misma ubicación de estos.

<http://twitter.com/statuses/1004007200703074304>

Disponemos de climatización inteligente, sensores de presencia, aislamiento térmico de tuberías, iluminación en su mayoría LED o de bajo consumo. Llevamos un consumo responsable y con productos respetuosos con el medioambiente, además de un alto porcentaje de consumo de productos locales y de km 0. Todas estas acciones dirigidas a disminuir nuestra huella de carbono, además de su impacto en otras áreas.



Principio 9. Medio Ambiente



“Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”

En Houx Hotels se sigue la premisa de mejorar todos los procesos posibles con la incorporación de nuevas tecnologías, estas disminuyen el consumo de papel y a la vez permiten mejorar el acceso a la información por parte de todo el equipo, distinguiendo a través de permisos y niveles jerárquicos a la información que estos pueden acceder. Como siempre la mejora tecnológica supone uno de los pilares en nuestra visión como empresa lo que nos mantiene al día.

Sin duda seguimos modernizando equipos a medida que van necesitando reemplazo o se incorporan nuevos siempre teniendo en cuenta como primeras opciones aquellos más

respetuosos con el medioambiente o calificaciones de rendimiento energético más altas. Los equipos crepusculares nos facilitan el alumbrado exterior gracias a su tecnología.

Contamos con un PMS que engloba distintas áreas del sector, como pueden ser la parte de economato, calidad, servicios técnicos, recepción, recursos humanos, y que además se integra con otros sistemas para la gestión de reservas, los accesos a las habitaciones o distintas áreas del hotel tanto para personal como para clientes o el envío de facturación a través de la plataforma de VoxelGroup. También contamos con la herramienta ya mencionada con la que gestionamos los [indicadores sostenibles](#).

En 2018 incorporamos un gran cambio a nivel documentación y nube cambiando del sistema de google al de Microsoft con la incorporación a nuestro día a día de muchas aplicaciones de las que dispones y sus diferentes funcionalidades. Se comienza a utilizar la herramienta y para 2019-2020 se pretende ampliar su uso enfocado a la gestión de equipos, la comunicación directa, fácil y ágil entre todos los niveles jerárquicos facilitando una dirección de correo electrónico personal para cada trabajador con la que tendrá acceso a Teams. Esta app nos permitirá desde compartir documentos o info a programar reuniones o hacer el seguimiento de las notas de las mismas. En un futuro se plantea como herramienta no sólo para la gestión de horarios del personal sino también para cumplir con la legislación en el área del registro de jornada.

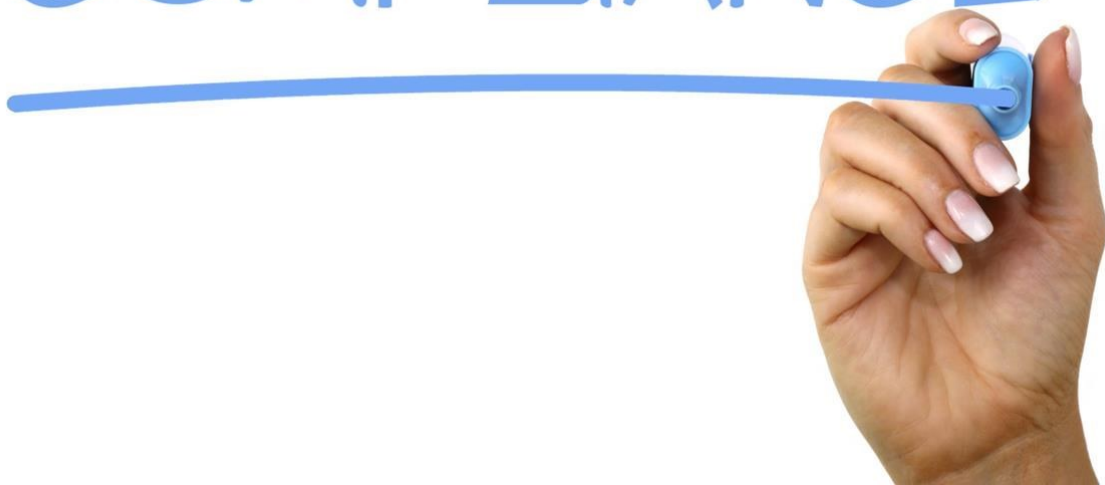
Seguimos viendo la necesidad de ir incorporando contadores de agua para registrar el consumo por áreas y esto se va haciendo de forma gradual. De esta forma se sectorizarían los consumos y junto a nuestro registro periódico de los mismos podríamos tener un mayor control sobre los consumos y facilitando la detección de posibles fugas. Consideramos que el de mayor urgencia sería el de cocina.

En cuanto al consumo de electricidad se plantea para 2019 realizar un estudio sobre este que nos indique qué instalaciones son los grandes consumidores de energía y a raíz de ahí proponer mejoras sobre el mismo.

También el incorporar un tren de lavado con el que veríamos una importante disminución del consumo de productos químicos para la limpieza de la vajilla y del agua.

Principio 10. Corrupción

CORPORATE COMPLIANCE



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

Acciones

Durante el ejercicio 2018 se le da continuidad a nuestro sistema de integral de Corporate Compliance y se divulga a través de nuestra formación inicial entre el personal.

Cobran especial importancia los medios de comunicación tanto con la dirección como con las autoridades competentes para detectar y denunciar posibles actos fraudulentos, corruptos, de extorsión o soborno. Actos como estos, junto al blanqueo, la prostitución y la corrupción de menores protagonizan un apartado especial en nuestro **Código de Conducta** de 2014. A continuación, relacionamos los delitos que combate la organización a través de este sistema:

1. Delito de tráfico y trasplante ilegal de órganos humanos.

2. Delito de trata de seres humanos.
3. Delitos relativos a la prostitución y la corrupción de menores.
4. Delito de descubrimiento y revelación de secretos.
5. Delitos de estafa.
6. Delitos de insolvencia punible.
7. Delito de daños informáticos.
8. Delitos relativos a la propiedad intelectual e industrial, al mercado y a los consumidores.
9. Delito de blanqueo de capitales.
10. Delitos contra la hacienda pública y contra la seguridad social.
11. Delitos de tráfico ilegal o inmigración clandestina de personas.
12. Delitos contra la ordenación del territorio y el urbanismo.
13. Delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente.
14. Delito de establecimiento de depósitos o vertederos tóxicos.
15. Delito relativo a las radiaciones ionizantes.
16. Delito de estragos.
17. Delitos de tráfico de drogas.
18. Delito de falsificación de tarjetas de crédito y débito y cheques de viaje.
19. Delitos de cohecho.
20. Delitos de tráfico de influencias.
21. Delito de corrupción en las transacciones comerciales internacionales.
22. Delito de captación de fondos para el terrorismo.

Seguimiento

En Houm Hotels no se ha registrado ninguna denuncia o queja en relación con los delitos descritos anteriormente durante el año 2018.



houum

Just like Houm

Gracias por su atención y por ayudarnos a mejorar y a ser cada día más responsables.