

# Informe de Progreso 2019



houm



HOUM HOTELS & VILLAS

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

Aprobado: Por dirección y propiedad

Informe de tipo A

Publicado en formato digital y disponible en website [Houm Hotels](https://houmhotels.com)

Ejercicio 2019

Responsables: Santos Munera y Sabina Tur

Llevado a cabo gracias a la colaboración de todo el equipo Houm.

## El porqué de una memoria de Sostenibilidad



Nuestra Memoria de Sostenibilidad recoge los compromisos presentes y los retos por acometer, bajo el convencimiento de que estamos avanzando en el mejor camino posible y con el objetivo de afrontar, bajo una estructura financiera sólida y en continuo crecimiento, aquellos pasos que enorgullecen a quienes confían en nuestro buen hacer.

Nuestro objetivo es que, a través de la lectura de esta Memoria, nuestras partes interesadas pueden conocer mejor quiénes somos, en qué punto estamos y hacia dónde nos dirigimos. Una apuesta por la transparencia y la honestidad que nos permite ofrecer un producto turístico comprometido, eficiente y

rentable.

**Solo a través de la protección de nuestros trabajadores y la práctica habitual de acciones sostenibles y comprometidas con la sociedad podemos dar a nuestros clientes la mejor versión de nosotros mismos y lograr el pleno desarrollo.**

Este informe se difunde anualmente a través de nuestra web corporativa [www.houmhotels.com](http://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

<http://twitter.com/statuses/1203793613714526208>

<http://twitter.com/statuses/1101913390597967872>

<http://twitter.com/statuses/1110248719725797377>

### Alianzas





## Carta del administrador

Tenemos un enorme orgullo de presentar, un año más, el informe del Houm Hotels & Villas para el Pacto Mundial de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

En un año donde los sucesos de carácter geopolítico a nivel Internacional son cada vez más notorios, donde la sociedad está sufriendo una crisis de identificación con las ideologías más extremas y los sucesos de carácter natural con graves repercusiones humanitarias son cada vez más frecuente; las empresas, como grupo de interés de las sociedades y cada una en la medida de sus capacidades, deben poner su granito de arena para transformar los ciclos de consumo y conseguir el ansiado "Objetivo 2030".

Desde Houm, 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. Por supuesto, sigue dentro de nuestros planes seguir siendo transparentes y mejorando de forma continua nuestra forma de comunicar nuestra labor y bagaje en esta materia, así como venimos haciendo desde 2011. En definitiva, un futuro para las generaciones vinientes, cargado de valores y fundamentos firmes que garanticen el mismo.

"El crecimiento del PIB de la UE ha disminuido del 2.4% en 2017 al 1.9% en 2018. Para el 2019, según las proyecciones económicas de la Comisión Europea (CE), el PIB disminuirá aún más a una tasa de crecimiento del 1.5%, con una leve recuperación en el 2020 que alcanzará el 1.7%".

En este marco al que el turismo no es ajeno, vemos como año tras año se va desacelerando el número de visitantes tras los altos números del 2016 y 2017 con los turistas "prestados" de otras regiones del continente europeo por conflictos geopolíticos. Esta tendencia contrasta con la duración de la estancia de los clientes que vemos cómo se acorta también año tras año.

La ocupación en 2019 ha aumentado 4,23%, mientras que los ingresos han disminuido en 97.752,51€.



*Ilustración 1. Aina e Isabel Vidal. Directivas y copropietarias de Houm Hotels & Villas*



Durante el 2019 hemos querido hacer hincapié en las personas y en el valor de la filantropía, iniciando acciones que repercutan directamente en el bienestar de nuestro equipo, con acciones dedicadas a la conciliación y a la generación de empleo estable entre sectores más vulnerables. Hemos realizado inversión en maquinaria más eficiente como puede ser el tren de lavado y tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Hemos mejorado nuestros flujos de comunicación interna y externa además de generar mayor difusión de nuestras acciones e intenciones en materia de sostenibilidad y responsabilidad a todos los niveles.

De cara al 2020, Houm Hotels & Villas tiene como objetivos primordiales los de fomentar la desestacionalización y la cohesión grupal y velar por el bienestar social, y emocional de los trabajadores y trabajadoras; apoyar iniciativas locales y autonómicas de sostenibilidad ambiental y social y trabajar en medidas de eficiencia energética y digitalización de procesos e instalaciones. Estos objetivos vienen enmarcados en el slogan "Act Local, Think Global".

Y como no puede ser de otro modo, no podemos dejar de agradecer a todo el equipo humano que forma parte de Houm Hotels & Villas que pone el alma, cara y voz a la empresa; a proveedores, colaboradores, accionistas y, como no, a nuestros clientes que año tras año nos visitan y dotan de sentido nuestra actividad empresarial.

Fuentes consultadas: <https://www.alainet.org/es/articulo/198458>



# Procesos de comunicación HOUM



PROCESOS DE COMUNICACIÓN							
	Cientes	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							



<http://twitter.com/statuses/1205110502764032000>

## 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.

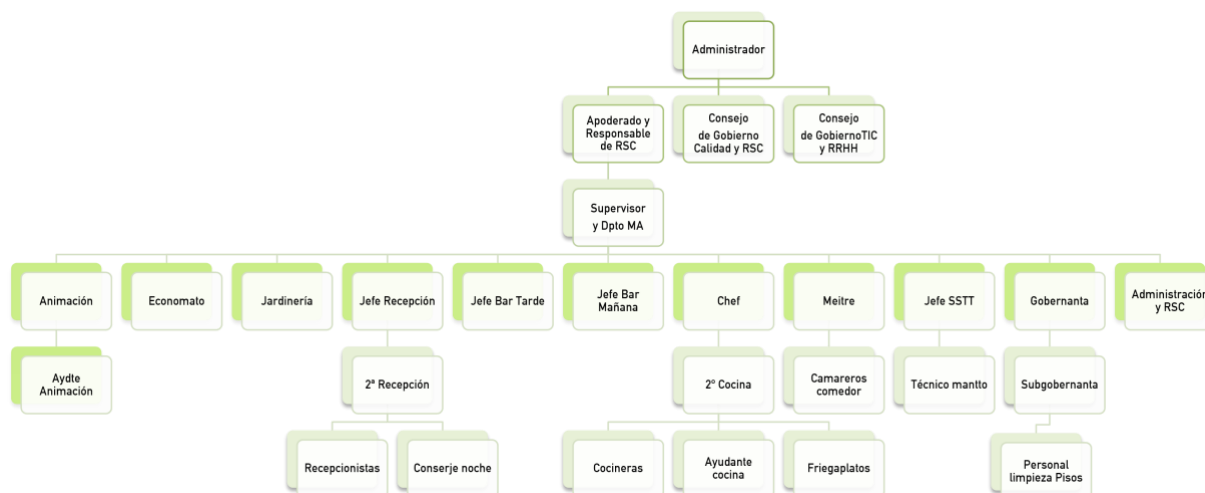
Por ello tanto la sostenibilidad como la calidad son dos pilares básicos en nuestro servicio. Marcando nuestros procedimientos y encaminándolos hacia objetivos claros, concisos y precisos.



## EMPLEADOS

Nuestro equipo humano y la implicación que mantiene en su trabajo es lo que nos permite mantener un negocio consolidado y rentable. Estamos firmemente comprometidos en la mejora de la situación laboral de nuestros trabajadores y de su entorno de trabajo, así como

en mantener las oportunidades formativas a lo largo de toda su carrera profesional y lograr una conciliación real de su vida profesional y familiar.



*Ilustración 2. Organigrama 2019 Houd 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, Houd 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.

## ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

Nos sentimos especialmente orgullosos de colaborar con diferentes entidades de carácter social, fundaciones y ONGs que luchan día a día por ofrecer soluciones a los grupos más desfavorecidos de nuestra sociedad actual. Estas iniciativas desarrolladas en el ámbito local constituyen la esperanza de un mundo mejor, más justo y sostenible, donde todas las personas tengan los mismos derechos y oportunidades.

## ALCANCE

En nuestro noveno informe se recoge la edición de la Memoria Anual de Responsabilidad Corporativa de HOUM HOTELS que abarca y recoge la actividad durante el ejercicio 2019. 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.

## Vinculados y comprometidos con los ODS



*Ilustración 3. Objetivos de Desarrollo Sostenible.*

El turismo proporciona riqueza en el entorno donde se establece. Y no menos importante, genera una serie de impactos. Los cuales hay que detectar, evaluar y hacer seguimiento, para que estos, lejos de generar un impacto negativo, implique a todos los agentes que lo integran y se contribuya a un proceso global, respetando siempre el medio ambiente, la población, especialmente a nivel local y el patrimonio cultural.

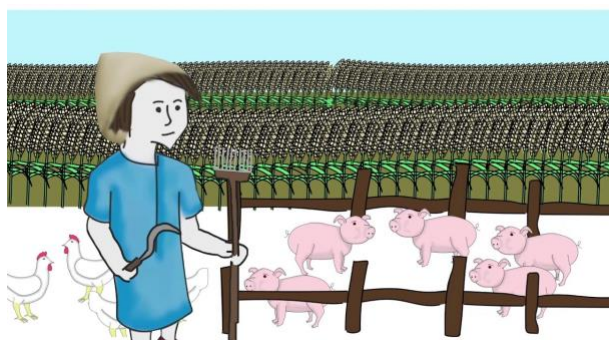
La Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible engloba una serie de objetivos entre los que se encuentra eliminar la pobreza y proteger el planeta para las siguientes generaciones, con medidas relacionadas con el cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer o el diseño de las nuevas ciudades, entre otras. Objetivos, que transformados en valores, se corresponden con la cultura de empresa de Houm Hotels y nos permite contribuir con nuestro granito de arena a un compromiso global tan ambicioso y positivo que llevaría a la mejora de las condiciones de toda la humanidad y a construir un mundo mejor sin duda alguna.



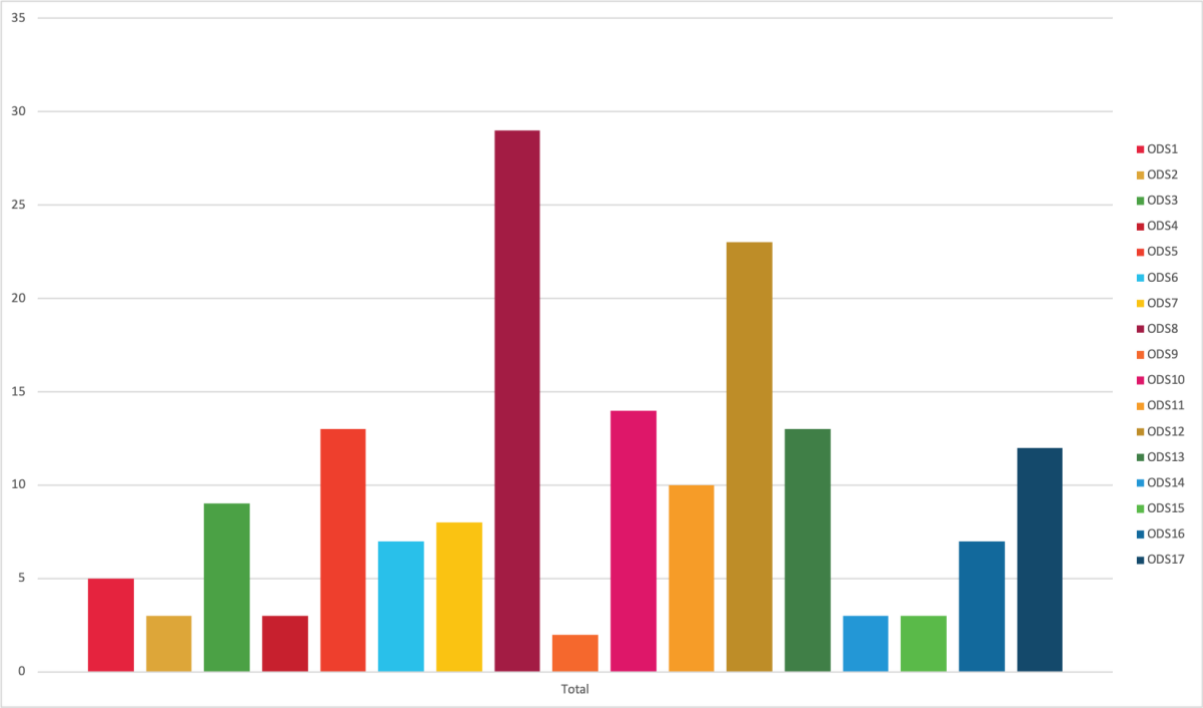
El compromiso de nuestros empleados, proveedores y clientes se orienta a la toma de conciencia de los impactos que nuestra actividad tiene en los sistemas sociales en los que actuamos, bajo una intención permanente de ajustarnos a las necesidades globales de la sociedad.

La filantropía de Houm Hotels se manifiesta en la sensibilidad a la hora de apoyar a los grupos sociales más desfavorecidos a través de la colaboración con organizaciones e instituciones locales que trabajan diariamente para resolver los problemas más acuciantes de la sociedad mallorquina. Además de velar por la situación socioeconómica de nuestros empleados, a los que se escucha y trata de ayudar siempre que está en nuestras manos.

Nos sentimos especialmente orgullosos de nuestra aportación a la protección del medio ambiente a través de acuerdos relacionados con el reciclaje de residuos y la gestión de excedentes. Esta es una de las tantas iniciativas que conforman una gestión eficaz y responsable en materia medioambiental, que a su vez forma parte de una acción más extensa de apoyo social que nos pone en contacto con las necesidades reales de nuestra sociedad.



# Nuestro impacto sobre los ODS



## 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

No debemos olvidar que 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. Como objetivo para 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

A través del registro y contabilización de incidencias o denuncias que hagan referencia a cualquier violación de los derechos humanos podemos obtener un diagnóstico aproximado, 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, este 2019 con un 27,15% de respuesta, sufrió una bajada con respecto a 2018 (33,93%), quizás influenciado por el aumento de respuestas online y la puesta en marcha de un segundo cuestionario online a partir del segundo día de estancia de nuestros huéspedes. Aunque ese porcentaje no supuso cambio a nuestro compromiso de 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 2019 este índice sería de un 12,35% de nuestros huéspedes con una diferencia mínima con respecto a 2018. Un trato humano, familiar y orientado a las personas es uno de los rasgos que caracteriza a nuestra compañía y nuestro equipo. Houm Hotels continua fiel a su compromiso de analizar el porcentaje de clientes repetidores, y realizar acciones de cara a la fidelización.

En 2019 Houm Hotels puso 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.

De cara a 2020-2021 se pretende implementar un sistema completo que englobe los distintos tipos de cuestionarios online y se puedan llevar a cabo todos desde una misma plataforma de gestión, a poder ser, integrada en nuestro sistema informático y sin tener que recurrir a empresas subcontratadas para tal fin.

## Acciones

En 2019 continuamos trabajando según los criterios de clasificación sostenible de Travelife y en base a 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, este 2019 desde un documento online que permitirá al empleado consultar toda la información actualizada en cualquier momento. 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, y con orgullo podemos añadir que sin incidencias durante años.

Cumplido el objetivo para 2019, hemos utilizado 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.

Para 2020 seguimos pretendiendo llegar al objetivo de la obtención de un 8,50 de calificación en la valoración general de nuestro índice de satisfacción de clientes, en 2019 esta valoración global es de un 8,40, a pesar de que muchos de nuestros departamentos obtengan calificaciones bastante superiores. De cara a 2019 se pospone el 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 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.



Según el dictado de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de las Naciones Unidas (Nueva York, diciembre de 2006) en su artículo 9, la **Accesibilidad Universal y Diseño para Todos** es sinónimo de igualdad de oportunidades, por la que se aborda, como cuestión fundamental de los países, la identificación y la eliminación de los obstáculos y las barreras de acceso que las personas con discapacidad puedan tener para acceder, en igualdad de oportunidades a su entorno físico, transporte, instalaciones, servicios públicos y tecnologías de la información y las comunicaciones. Por ello Houm Hotels dispone de habitaciones para lograr esta igualdad, adaptadas para personas con alguna discapacidad. Éste es un requisito establecido por ley que se cumple escrupulosamente en nuestros establecimientos. Siendo también el hotel accesible para toda persona que quiera alojarse, comer, acudir a un evento o reunión o simplemente visitar nuestras instalaciones.

De cara a próximos años Houm Hotels se plantea adecuar también a personas con ceguera o alguna deficiencia visual algunos de los aspectos informativos más relevantes de nuestra compañía.

<http://twitter.com/statuses/1204419237407641601>

<http://twitter.com/statuses/1198184520387907585>

Durante el 2019 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”.



*Ilustración 4. Donación a Es Refugi.*



1 - Donación a Es Refugi



2 - Donación de colchones a Es Refugi



*3 - Donación a Mallorca Sense Fam*

Este 2019 pusimos en marcha uno de los sistemas de comunicación de equipos más exitoso internacionalmente, Microsoft Teams. También continuamos mejorando nuestro sistema de oportunidades de mejora y la comunicación de incidencias entre departamentos, gracias también en parte a este nuevo sistema de comunicación y difusión entre equipos. Además se centralizan las cuestiones de calidad para hacer un mejor seguimiento de las mismas.

---

*Herramientas como Microsoft 365, especialmente Teams y Power BI ayudan a cubrir necesidades de comunicación, colaboración, gestión y analítica de datos de forma segura y nos encamina hacia un desarrollo y crecimiento más sostenible.*

---



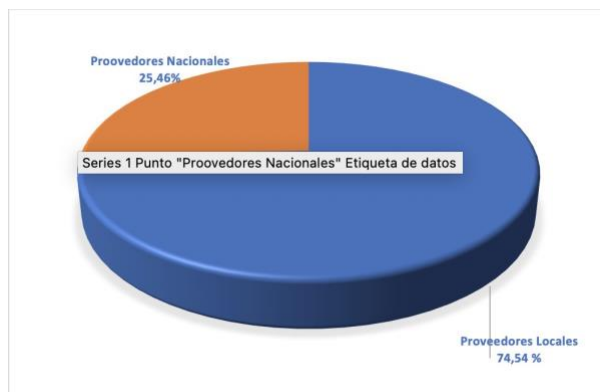
Un año más continuamos obsequiando la fidelidad de nuestro personal con sus tradicionales cestas de navidad, este año especialmente, teniendo en cuenta la diversidad que conforma nuestra plantilla y adaptándolas a sus religiones.

## Seguimiento

Durante el 2019 hemos aumentado 8 puntos el porcentaje de proveedores locales gracias a nuevas acciones encaminadas a tal fin.



4 - Reparto proveedores 2018



5 - Reparto proveedores 2019

---

*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 horas totales de acciones formativas con respecto al año anterior y el promedio de horas por empleado, a pesar de llevar a cabo alguna acción formativa menos. El número fue menor, pero con mucho más alcance y reparto entre la plantilla.



## Principio 2. Derechos Humanos



---

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

---

<http://twitter.com/statuses/1196427159671332864>

### Riesgos

Para Houm Hotels es prioridad alcanzar las mayores cotas de calidad, sostenibilidad y rentabilidad en el ejercicio de su actividad, lo que necesariamente pasa por establecer un minucioso proceso de selección de proveedores y colaboradores. Dentro del procedimiento de compras de los hoteles se especifica que hay que tener en cuenta aspectos tanto medioambientales y sociales a la hora de seleccionar un proveedor como de calidad y responsabilidad.

Nos llena de orgullo contar con la colaboración de empresas que comparten nuestros valores y nuestra misma visión de negocio, y que han hecho suyos los criterios de protección medioambiental y social que rigen la cultura de nuestra compañía además de ser, en su mayoría, empresas locales y PYMES como nosotros.



## Diagnóstico

En 2019 actualizamos nuestro cuestionario a proveedores y colaboradores para conocer más a fondo su labor y buenas prácticas sostenibles y de calidad, añadiendo un pacto o compromiso en el que se marcan unos mínimos sobre el trabajo ético, sostenible y responsable. Sólo obtuvimos respuesta de un 10% aproximadamente de nuestro mailing a proveedores, por lo que se proyecta de cara a 2020 y 2021 hacerlo extensivo a nuestros procesos de negociación de pretemporada.

Además damos continuidad a nuestro objetivo de 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.

Todas ellas difundidas en nuestra [web de Houm Hotels](#).

Contamos con nuestro sistema de **Corporate Compliance** desde 2016, 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

A todos nuestros proveedores se les hacen llegar tanto nuestras políticas como nuestro código de conducta y nuestros últimos informes.

Además, tras nuestra solicitud, los proveedores nos han mandado sus certificaciones y éstas han quedado registradas en un archivo de proveedores, actualmente un 10% de ellos. Con toda esta información y con las necesidades de Houm Hotels, vamos realizando proyectos con estos proveedores, como pueden ser cambios de embalaje. Se trata que no sean únicamente proveedores, sino que pasen a ser partners y poder desarrollar acciones conjuntas. A su vez, con estos datos podemos comprobar los proveedores más involucrados con el medio ambiente y focalizar las compras con estos proveedores.

En años venideros, con objetivo principal y miras puestas en 2021-2022, es tener al menos al 80% de los proveedores registrados y comprometidos en esta acción. Desde Houm Hotels creemos que es posible y que en 2019 no se cumplió el objetivo porque quizás el canal no fue el más adecuado. La sostenibilidad requiere acción y la acción un buen apretón de manos.

Este 2019 también creamos nuestro Pacto proveedores RSC Houm, en el que intentamos contemplar unos valores y requisitos mínimos para poder llevar a cabo nuestro trabajo de colaboración diario y habitual, además de fomentar el trabajo en equipo.

Se pospone para años siguientes el envío periódico de un video relacionado con cada uno de los principales DDHH de forma individual a nuestro personal. Estos podrán difundirse desde nuestra nueva plataforma de comunicación interna. El conocimiento y la información son, sin duda alguna, la herramienta perfecta para la prevención de casos en los que estos se vulneren.

Para 2020 pretendemos dar imagen a este gran trabajo y proyecto que implica ser una empresa responsable y sostenible y, para ello, lanzaremos una versión de imagen corporativa exclusivamente para apoyar, dar respaldo y ejemplificar nuestra tarea como empresa sostenible.

Seguimos siendo un #espaciocardioprotegido.

## ADHESIÓN A LOS PRINCIPIOS HOUM EN MATERIA SOSTENIBLE

### 1. Objeto

La Responsabilidad Social Corporativa es y será el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos del Grupo Houm Hotels para contribuir al desarrollo humano sostenible, a través de la generación y promoción de valores sociales, medioambientales y económicos.

Para ello, creemos prioritario el contratar y colaborar con proveedores que compartan la voluntad y determinación de ser responsables y sostenibles, tanto en materia fiscal como laboral, de Derechos Humanos, y protección ambiental; gestionando sus negocios desde un prisma ético y cumpliendo de forma exhaustiva con la legislación vigente.

En Houm Hotels publicamos anualmente nuestra Memoria Sostenible, cumpliendo así con nuestras máximas de transparencia, manteniendo nuestro compromiso y apoyo a la Red del Pacto Mundial, así como a los 17 objetivos de desarrollo sostenible marcados por Naciones Unidas para su agenda 2030.

### 2. Cláusulas

Mediante la aceptación y firma de los siguientes principios, el proveedor se adhiere a la responsabilidad social corporativa de Houm Hotels, y adquiere el compromiso de respetar y aplicar los mismos durante su relación laboral:

- Respetar la Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Cumplir con la normativa vigente, nacional e internacional, que sea de aplicación durante su actividad empresarial, así como para los servicios y productos ofrecidos.
- Aplicar los Derechos de los Trabajadores, en materia laboral, fiscal y de seguridad en el entorno de trabajo.
- Rechazar categóricamente cualquier tipo de explotación laboral o de cualquier otro ámbito, especialmente la infantil, y ofrecer unas condiciones adecuadas y equitativas a sus trabajadores, sin discriminación alguna por cuestión de sexo o raza.
- Utilizar protocolos y productos que minimicen el impacto ambiental, tomando conciencia de la necesidad de la protección medioambiental, así como del cambio climático.
- Suministrar productos que cumplan con la normativa de Calidad, Seguridad y Salud aplicable.
- Comunicar a sus trabajadores dichos principios, velando por la aplicación práctica de los mismos.

Firmado por .....en nombre del proveedor.....

Firma:



## Seguimiento

---

*Continuaremos trabajando por aumentar el % de respuesta de nuestros proveedores en los próximos años. 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 partícipe 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.

Este 2019 se incorporó en el proceso de arranque de temporada la firma del recibí de las credenciales y datos de acceso y configuración de su cuenta individual corporativa, 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 todo el agua potable que precisen.

Dentro de dicha dotación de recursos, 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 da 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. De esta manera facilitamos a nuestros empleados un fácil acceso a información estratégica para la compañía y de interés para el empleado, en relación a su nuevo puesto de trabajo y en referencia a su departamento. La documentación facilitada incluye el Código Ético, la Prevención de Riesgos Laborales y las distintas políticas de la compañía.

Nuestros trabajadores también pueden beneficiarse de las ventajosas condiciones relacionadas con distintos servicios a través de nuestro programa de Partners, conseguidas a través de los acuerdos que Houm Hotels ha efectuado con diferentes proveedores locales. Acción llevada a cabo ya en 2017.

## 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.

Todos estos canales se han hecho explícitos en un **Procedimiento** que se comparte con el personal a su llegada a la empresa. Este procedimiento tiene como finalidad el fundamental respeto de los derechos humanos y, especialmente, los derechos de nuestros empleados. Plasmando por escrito el firme compromiso de Houm Hotels con los mismos, y explicándoles a uno de nuestros principales activos, el personal, cómo puede compartir sus inquietudes con los órganos de gobierno superiores.

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”*

---

<http://twitter.com/statuses/1125697440521314304>

### Riesgos y Diagnóstico

En Houm Hotels & Villas 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. Y el registro de jornada laboral se lleva a cabo según la legislación vigente.

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.

Para 2020 se pretende ampliar la formación en Ergonomía y motivación para nuestros empleados.

## Acciones

Durante 2019,

- 1 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.
- 1 empleada posee jornada adaptada para la atención y cuidado de sus hijos menores. Adaptando su horario para una mejor conciliación familiar.
- 1 empleado retrasa su horario de entrada algunos días a la semana para poder dejar a sus hijos en el colegio.
- 2 empleadas adaptan su horario. Retrasan una hora el inicio de la jornada para conciliar con el horario lectivo de los menores a su cargo.
- El primer empleado de la empresa disfruta de sus 8 semanas de paternidad cumpliendo con la nueva ley vigente.

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.

En 2019 no desistimos en nuestra intención de obtener ayudas por parte del gobierno para la creación e implementación de nuestro propio **PLAN DE IGUALDAD**, gracias a las subvenciones creadas en esta materia, aunque de momento siguen sin llegar a Houm Hotels.

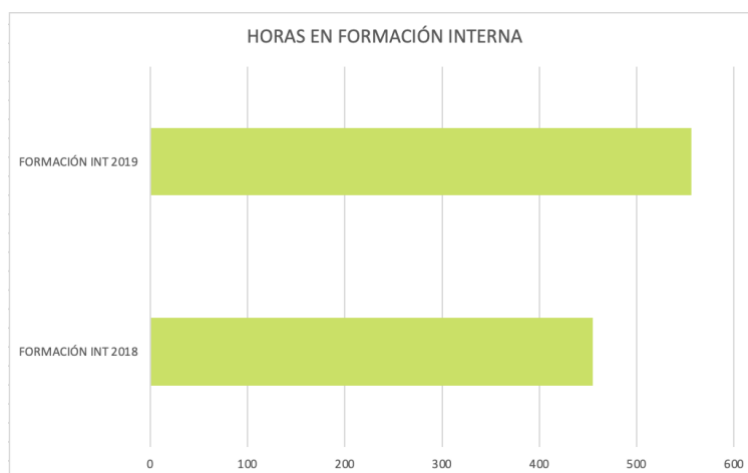
## Seguimiento

Como cada año seguimos con el recuento y análisis transversal de las acciones formativas puestas en marcha, su impacto y alcance.



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

En 2019 volvemos a aumentar el número de horas totales en formación a empleados, en detrimento de las dedicadas a equipo directivo. Del mismo modo que aumentan las horas en formación de carácter interno abogando por la creación y consolidación de nuestra cultura de empresa y nuestros valores sostenibles.



## 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. 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. Y tercero, como dijo Madre Teresa de Calcuta " Para promover la paz mundial, vete a casa y ama a tu familia", por lo que cuidamos de nuestros empleados y los aspectos relacionados con su conciliación familiar, si esta repercute directamente en la infancia de los que nos rodean vamos por el buen camino.



La FEHM, Federación Empresarial Hotelera de Mallorca, entidad a la que pertenecemos, es miembro del código ([THECODE.ORG](https://thecode.org)) en España. Las empresas que se unen al Código se comprometen a implementar los pasos esenciales para **proteger a niñas, niños y adolescentes**.

## Acciones

En 2019 participamos como de costumbre con organizaciones de índole social colaborando en la donación de alimentos para frenar el hambre.

## Seguimiento

<http://twitter.com/statuses/1204419237407641601>

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



Una Luz en la oscuridad, película inspiradora en la que Marta Borrell nos explica el problema de la educación en el mundo.

## Principio 6. Normas Laborales



---

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

---

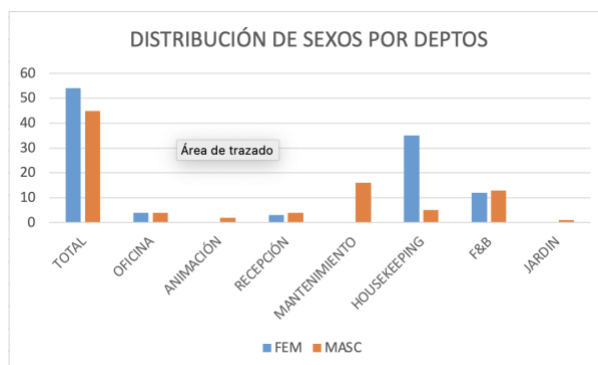
<http://twitter.com/statuses/1103577628416585729>

Nuestra intención de generar e implantar un plan de igualdad en Houm Hotels es garantizar la igualdad real y efectiva de todos nuestros trabajadores, independientemente de su género. A través de:

- El firme compromiso de Responsabilidad Social Corporativa con el fin último de mejorar la calidad de vida de todos los trabajadores y sus familias.
- La defensa efectiva de la igualdad entre hombres y mujeres, garantizando las mismas oportunidades laborales de ingreso y desarrollo profesional de todos los trabajadores, independientemente de su sexo y condición.
- La representación equilibrada de la mujer en el ámbito laboral.
- La promoción de las mujeres que, por su valía personal, accedan a puestos de responsabilidad, reduciendo potenciales desequilibrios de origen cultural, social o familiar.
- La prevención de la discriminación laboral por razón de sexo y establecimiento de un protocolo de actuación para aquellos casos que se tenga constancia.
- La gestión de recursos humanos conforme a la legislación vigente en materia de igualdad de oportunidades.

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, en el cual hemos conseguido que siempre haya presencia.



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

## 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 el talento, la idoneidad 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.

Desde 2019 y con miras a los años 2021-2022 se pretende obtener la ayuda del gobierno para implantar nuestro plan de igualdad además de pretender ser firmantes de la iniciativa [Women's Empowerment Principles](#), herramienta que nos servirá como guía para hacer explícitas formas de trabajar de nuestra propia cultura de empresa. 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.

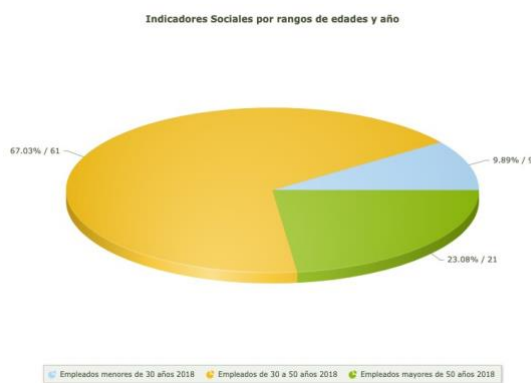
---

*En 2019 hemos trabajado con asociaciones o fundaciones que velan por la generación de empleo en sectores en riesgo de exclusión social como [Fundación Adecco](#), PALMA ACTIVA y el SOIB, generando puestos de trabajo entre colectivos vulnerables y en riesgo de exclusión social, algunos de ellos son, personas mayores de 45 años, mujeres víctimas de violencia de género o personas con certificado de discapacidad entre ellos.*

---

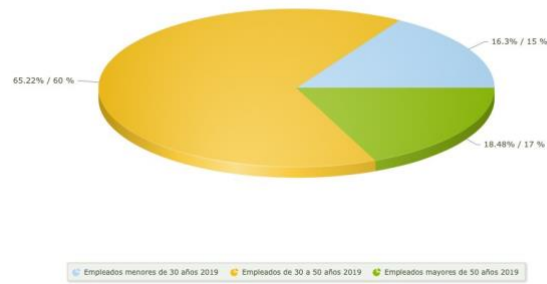
## Seguimiento

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



*Contrataciones por rangos de edades en 2018*

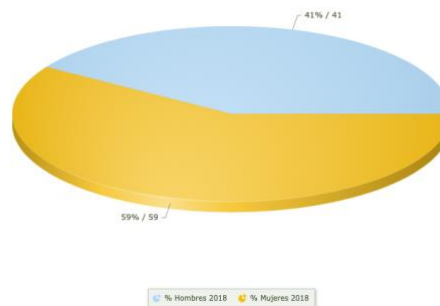
Indicadores Sociales por rangos de edades y año



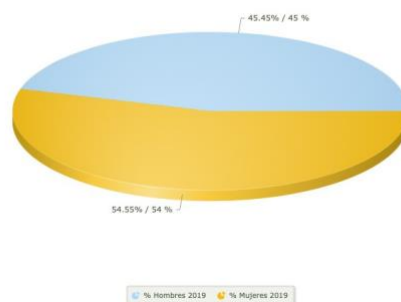
### Contrataciones por rangos de edades en 2018

Este 2019 crece el número de contratos para los rangos de edad de menores de 30 años y de mayores de 50 años. Gracias a nuestras colaboraciones con las asociaciones y entidades mencionadas con anterioridad.

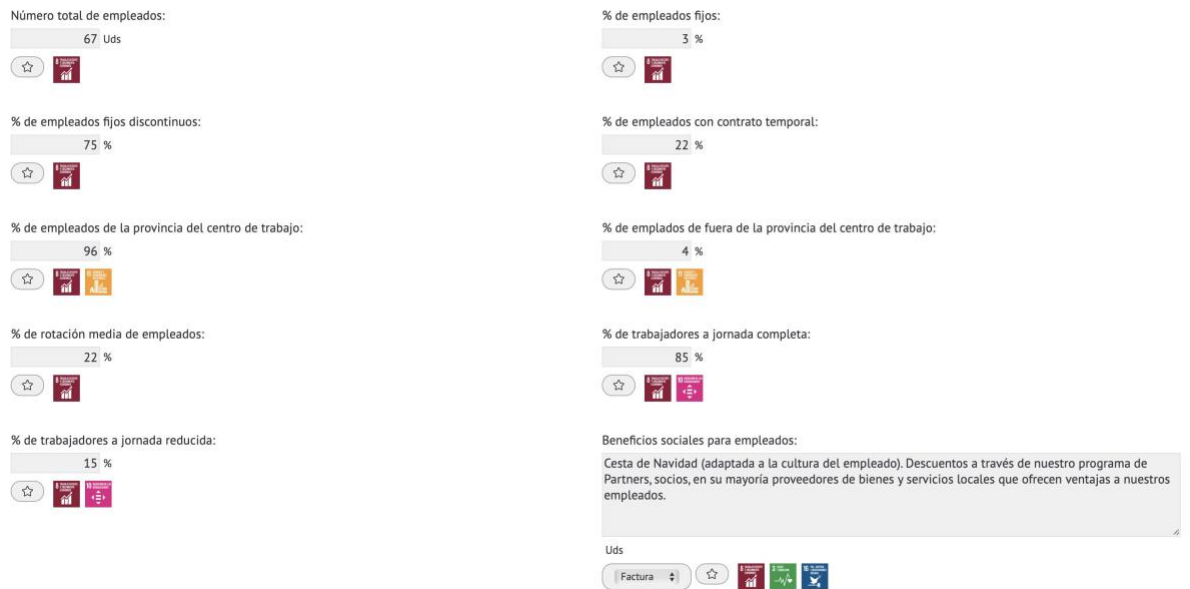
Indicadores Sociales % Hombres-Mujeres



Indicadores Sociales % Hombres-Mujeres



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



Captura de nuestro registro de [indicadores de la Xarxa d'Hotels Sostenibles](#).



## Principio 7. Medio Ambiente

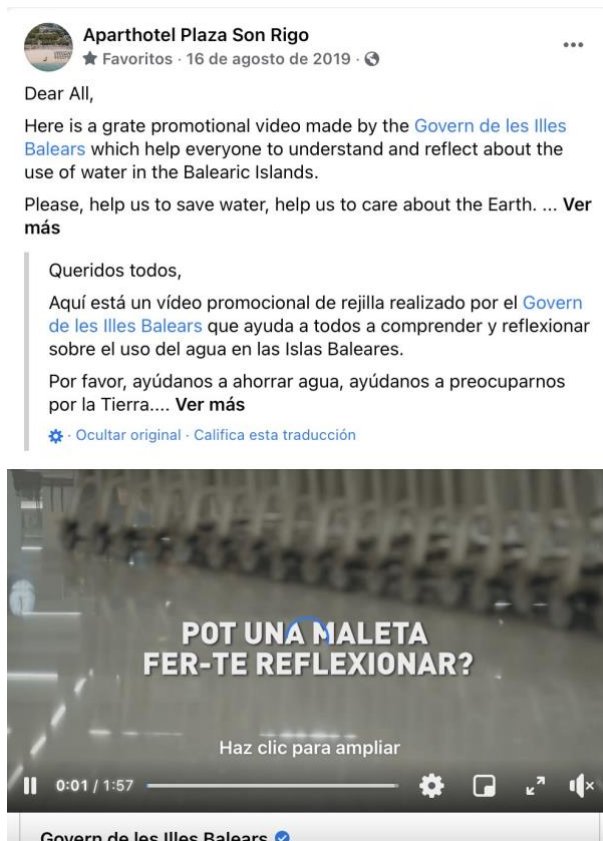


---

*"Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"*

---





Colaboramos en la difusión de campañas de concienciación internacional.

---

*Realizamos anualmente el análisis de aguas residuales a través nuestro auditor externo para medir nuestro impacto en el medio ambiente más directo.*

*Nos mantenemos al día en materia legal para conocer a fondo la normativa que nos aplica en todo momento para cumplir con ella escrupulosamente.*

---



7 - 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 minidosis o envases individuales en la medida de lo posible.



*8 - 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](#).

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.

## Principio 8. Medio Ambiente



---

*"Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"*

---

<http://twitter.com/statuses/1137415728422891520>

### Diagnóstico

---

*Se cumple con nuestro objetivo bianual de nuestra Auditoría energética interna.*

---

### Acciones

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. Este espacio está dedicado exclusivamente para clientes y empleados con este tipo de vehículos.

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 2019 plasmamos por escrito todos nuestros protocolos por departamentos de apagado y encendido de luces con el fin de seguir una mejor gestión de los recursos eléctricos, aspecto con el que ahorramos y generamos un menor impacto medioambiental.*

---

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.

Además, se proyecta para 2020 la obra y la mejora de nuestro sótano, convirtiéndolo en un **economato central**, lugar desde el que se gestionarán todas nuestras compras de una forma mucho más eficiente y sostenible, además de aprovechar la reforma para aprovechar al máximo nuestros recursos y consumir menos fuentes de energía. Provista toda la zona de luminarias led, se reformó también el cuarto de basuras adecuándolo a la normativa, así como dotándolo también de este tipo de luminaria, además de utilizar el agua reciclada de las piscinas para su limpieza.

---

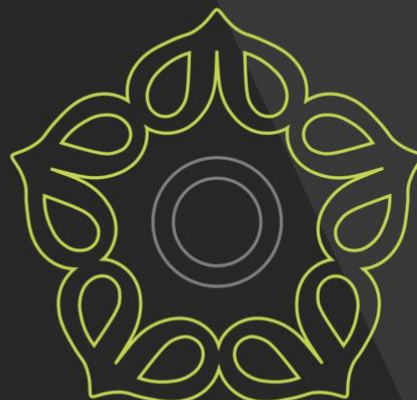
*En agosto de 2019 sustituimos una de las máquinas de climatización por una nueva, mas eficiente.*

*Publicamos nuestra guía de recomendaciones responsables para clientes en cuanto a conservación de la fauna y patrimonio, cultura y civismo, además de compartir nuestros mejores logros con ellos. En los principales idiomas de nuestros huéspedes.*

---

HOUM HOTELS & VILLAS

RECOMENDACIONES  
SOSTENIBILIDAD  
RESPONSABILIDAD







# FAUNA

ACTUAR DE FORMA RESPONSABLE RESPECTO A NUESTRA FAUNA Y SU HÁBITAT

NO PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DONDE LAS CONDICIONES DE LOS ANIMALES Y SU ENTORNO NO SEAN RESPETADOS

RECICLAR ENVASES Y PLÁSTICOS, MANTENIENDO LIMPIAS LAS ZONAS QUE SE VISITEN PARA EVITAR EL IMPACTO EN NUESTRA FAUNA

NO COGER NI MOLESTAR ANIMALES EN SU HÁBITAT SALVAJE

TOMAR CONCIENCIA DE LA RICA DIVERSIDAD ANIMAL DE LAS ISLAS, ASÍ COMO DE LA PROPIA FAUNA AUTÓCTONA



# PATRIMONIO

PROTEGER Y RESPETAR LOS EDIFICIOS HISTÓRICOS LOCALES, ASÍ COMO TODOS LOS ELEMENTOS CULTURALES Y ARTÍSTICOS QUE CONTENGAN.

RECORDAR QUE LA SERRA DE TRAMUNTANA ESTÁ DECLARADA PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD POR LA UNESCO. UN PULMÓN PARA NUESTRA FLORA Y FAUNA QUE DEBEMOS MANTENER LIMPIO DURANTE NUESTRAS EXCURSIONES.

EVITAR DEJAR MARCAS O PINTURA EN LOS MUROS Y ELEMENTOS QUE CONFORMAN NUESTRO PATRIMONIO

ACATAR LAS NORMAS IMPUESTAS POR LOS ÓRGANOS GUBERNAMENTALES DURANTE LAS VISITAS







## CIVISMO

COMPORTARSE ADECUADAMENTE, RESPETANDO LAS NORMAS DE CONVIVENCIA LOCALES Y TENIENDO CONCIENCIA SOCIAL

UTILIZAR PAPELERAS, Y SEPARAR RESIDUOS CUANDO LOS PUNTOS DE RECOGIDA ESTÉN HABILITADOS PARA ELLO

CÓDIGO DE VESTIMENTA CASUAL PARA VISITAR LUGARES O EDIFICIOS HISTÓRICOS, ASÍ COMO ESPIRITUALES

FOTOGRAFIAR ÚNICAMENTE CUANDO Y DONDE ESTÉ PERMITIDO, ESPECIALMENTE EN MUSEOS O LUGARES DE INTERÉS ARTÍSTICO

BEBER CON MODERACIÓN



## SOSTENIBILIDAD

SISTEMA DE AHORRO ENERGÉTICO. BLOQUEO DE AIRE ACONDICIONADO CON PUERTAS PRINCIPALES Y CORREDERAS ABIERTAS

UTILIZAR PUNTOS DE LUZ Y AGUA SÓLO CUANDO SEA NECESARIO:



CONSUMO ELÉCTRICO POR ESTANCIA

HOUM PLAZA SON RIGO (AZUL) VS OTROS HOTELES PLAYA DE PALMA





## HOTEL RESPONSABLE

95 PLACAS SOLARES INSTALADAS PARA AGUA CALIENTE SANITARIA

ELECTRÓLISIS SALINA APLICADA EN 3 DE NUESTRAS PISCINAS

2 PUNTOS DE RECARGA INSTALADOS PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS

SEPARACIÓN DE RESIDUOS

FORMACIÓN DE NUESTROS TRABAJADORES EN RESPONSABILIDAD CIVIL CORPORATIVA

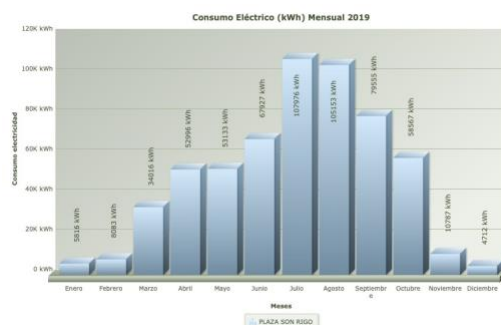
ENFOCADOS EN CUMPLIR LOS 17 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE MARCADOS POR NACIONES UNIDAS PARA EL AÑO 2030



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.

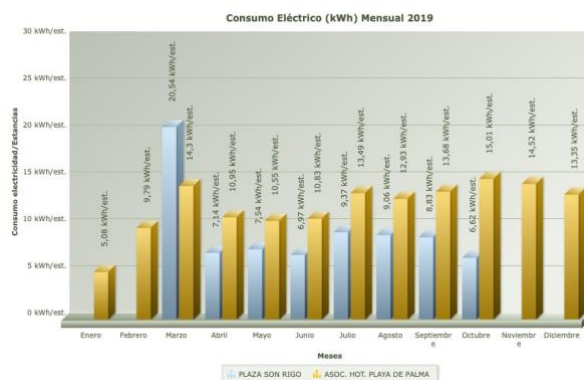
## Seguimiento

### Consumo de electricidad (kWh)

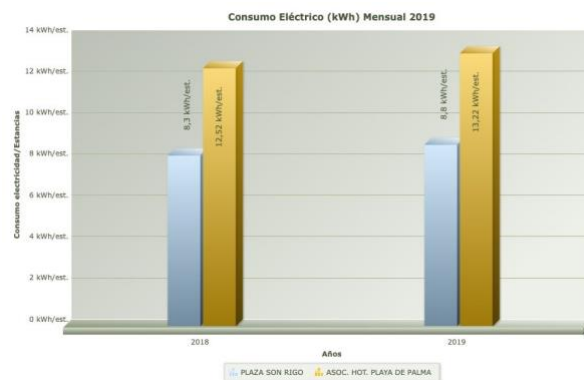


El incremento del consumo de electricidad puede venir por una mala aplicación de los protocolos de encendido y apagado de maquinaria e iluminación, se propone supervisar el cumplimiento de dichos protocolos e instruir a las nuevas incorporaciones para su correcta aplicación. El tren de lavado nuevo de cocina puede haber supuesto a su vez un incremento en el consumo de electricidad, ya que, aunque eficiente, es una máquina mucho más potente que la que existía en su lugar años anteriores, pudiendo consumir el triple que esta.

Por cuestiones climatológicas durante el 2019 tuvimos más días en marcha la climatización de todos los edificios (22 días en frío más que el año anterior y 12 días más que éste en caliente). Además de tener más tiempo el climatizador de la piscina cubierta en marcha.



*Comparativa mensual extraída de la base de datos de la Xarxa d'Hotels Sostenibles.*

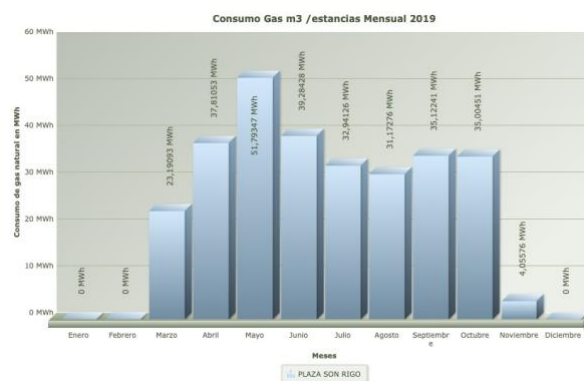


*Comparativa del consumo medio eléctrico anual por estancia con la media de los pertenecientes a la Xarxa d'Hotels sostenibles de la Asociación de la Playa de Palma.*



Según la aplicación del [Proyecto PYME Energy checkup](#) nuestros valores concuerdan con un bajo consumo tanto a nivel eléctrico como de Gas Natural. Chequeo realizado con datos del año 2018.

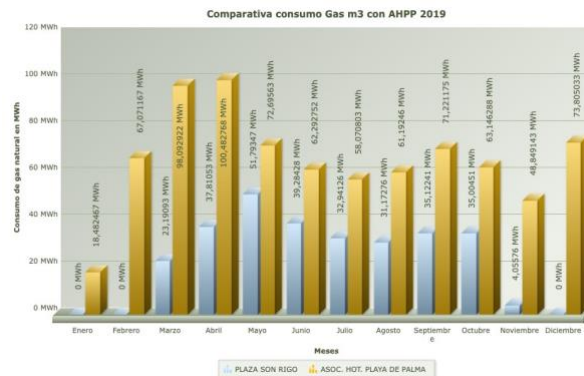
## Consumo de Gas (MWh)



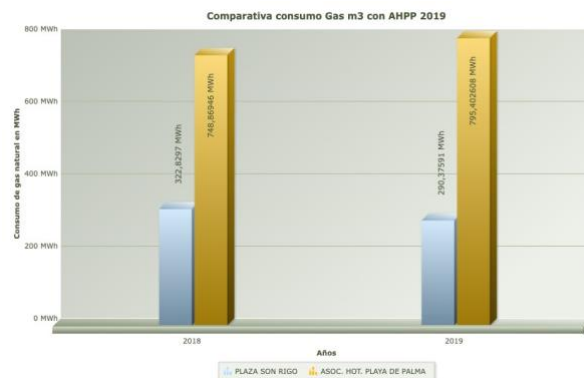
*Consumo de gas (MWh) durante 2019*

El consumo total de Gas Natural del Aparthotel Plaza Son Rigo fue de 24629m³, sufriendo este una bajada considerable con respecto a 2018, éste último con un consumo total de 30171 m³. Y de 0,37m³ por estancia, un consumo algo elevado por la casuística de la instalación aunque aún así mas bajo que el año anterior.

En los meses de septiembre y octubre experimentamos una subida de consumo por una bajada de ocupación y bajada de temperaturas que influye en la climatización de la piscina cubierta.

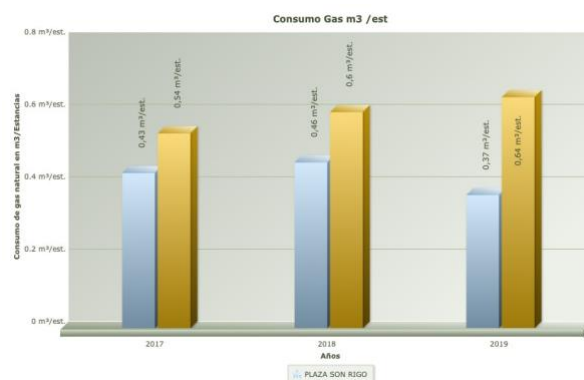


Comparativa de consumo de gas (MWh) durante 2019



Comparativa interanual de consumo con respecto a la AHPP

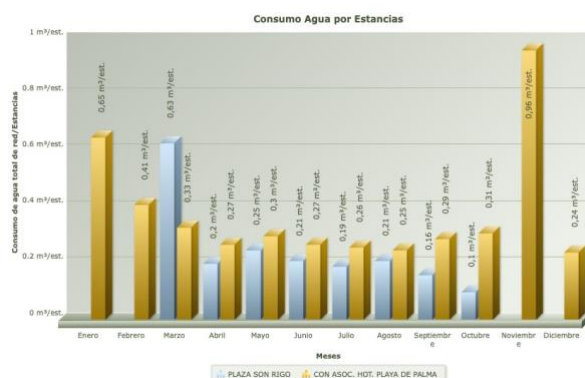
Como se puede observar nuestro consumo interanual sigue estando muy por debajo de la media de el resto de Hoteles de la Asociación. En los meses de mayor consumo incluso llegando a un 50%.



Considerando un factor de conversión medio de 11,70 a kWh resulta un valor de consumo por estancia en 2017 de 4,54 kWh/estancia, de 4,85 kWh/estancia en 2018 y 3,90 para el 2019. Denotando así una considerable rebaja de casi 1 kWh/estancia de 2018 a 2019.



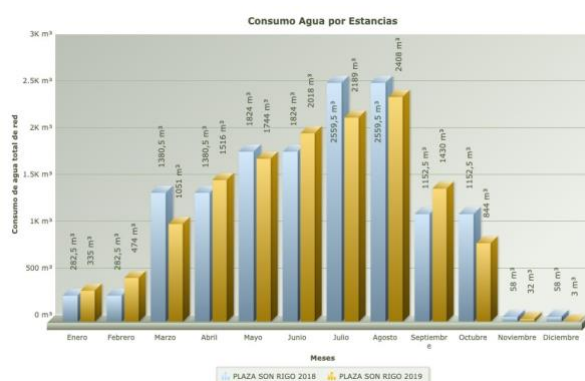
## Consumo de agua (m3/mes) 2019



*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 Aph. Plaza Son Rigo.

El alto consumo hídrico del mes de marzo coincide como cada año con la limpieza y llenado de piscinas correspondiente a la apertura.



*Consumo agua m3/meses comparándonos con respecto al año anterior.*

Este 2019 se vuelve a estabilizar el consumo de agua al no haberse detectado ninguna incidencia. El incremento de la toma de lecturas y la sectorización de parte del sistema ayuda a la prevención de las mismas.

---

*Comenzamos con la sectorización del registro y medida de consumos de agua, este año registramos el consumo de nuestra lavandería interna.*

---



Siendo cada vez más minuciosos y exhaustivos, sectorizando y registrando los consumos por departamentos o áreas de interés podemos llegar a crear indicador que nos hable del reparto del consumo y quienes son los grandes consumidores, pudiendo atajar así cualquier deficiencia.

## EMISIONES

### *Emisiones GEI para cálculo Huella de Carbono (Alcance 1 y 2)*

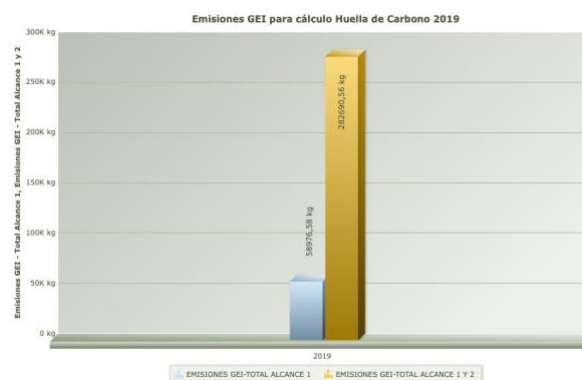
"Los hoteles pueden contribuir de forma determinante a reducir el impacto en el cambio climático, llevando a cabo acciones voluntarias que ayudan ahorrar dinero, mejoran la productividad y disminuyen las emisiones de GEI."

"El cambio climático es un fenómeno que está teniendo lugar en la actualidad y representa una de las amenazas ambientales, sociales y económicas más importantes que afectan al planeta. La temperatura media de la Tierra ha aumentado 0,76o C desde 1850 y la mayor parte del calentamiento que ha tenido lugar en los últimos 50 años ha sido muy probablemente debido a actividades humanas, entre las que destacan la utilización de combustibles fósiles, la agricultura, los cambios de ocupación del suelo y la deforestación. De los doce últimos años (1995-2006), once figuran entre los doce más cálidos en los registros instrumentales de la temperatura de la superficie mundial (desde 1850).

En su Cuarto Informe de Evaluación, publicado en 2007, el IPCC proyecta que, sin acciones adicionales para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, la temperatura media del aire en superficie a nivel global aumentará entre 1,8 y 4oC en este siglo y 6,4oC en el peor de los escenarios posibles (figura 1).

El calentamiento global tendrá, probablemente, serias consecuencias para la humanidad y para las otras formas de vida del planeta, incluyendo un aumento del nivel del mar de entre 18 y 59 cm, lo que pondrá en peligro las zonas costeras y las islas pequeñas y una mayor

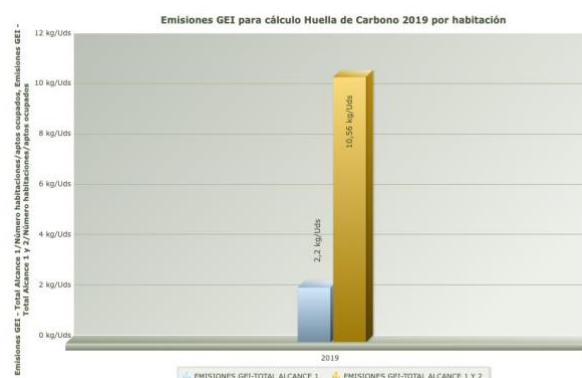
frecuencia y severidad de fenómenos climáticos extremos. Estudios recientes, como el informe Stern, confirman los costes enormes de la falta de intervención. Estos costes son económicos, pero también sociales y medioambientales. Si la temperatura media global aumenta más de 2°C, se producirá un aumento de la escasez de alimentos y de agua, así como de los fenómenos meteorológicos graves y un incremento considerable de la amenaza para los ecosistemas únicos. De mantenerse las tendencias actuales de las emisiones, es posible que el umbral de los 2°C se traspase ya en el año 2050. Incluso manteniendo este aumento por debajo de los 2°C, serán necesarios considerables esfuerzos de mitigación y adaptación."



*Emisiones GEI totales.*



*Emisiones totales por estancia y alcance.*



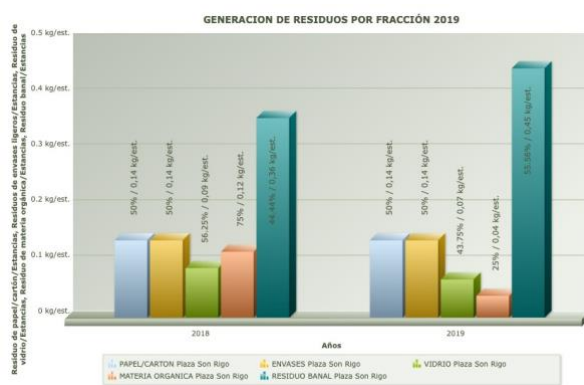
*Emisiones totales por habitación y alcance.*

En Houm Hotel creemos que el mantenimiento y cuidado preventivo de las instalaciones de climatización de nuestros establecimientos favorece un menor impacto de nuestra huella, reduciéndola considerablemente al disminuir las incidencias. Uniendo esta política a analíticas periódicas efectuadas en los focos contaminantes. Una caldera mal ajustada puede aumentar el consumo. Es por ello que volcamos nuestros esfuerzos en llevar a cabo una labor de mantenimiento de las mismas.

Asimismo, en un ejercicio de responsabilidad social, revisamos periódicamente nuestros equipos de aire acondicionado y refrigeración, las neveras y las cámaras frigoríficas, con el objetivo de evitar el vertido a la atmósfera de los gases CFC o gases de refrigeración, que tienen como consecuencia directa la destrucción de la capa de ozono.

Fuentes: Xarxa d'Hotels Sostenibles, Observatorio de la Sostenibilidad en España "Manual de cálculo y de reducción de huella de carbono en el sector hotelero".

## GESTIÓN DE RESIDUOS



Generación de residuos por fracción durante 2018 y 2019

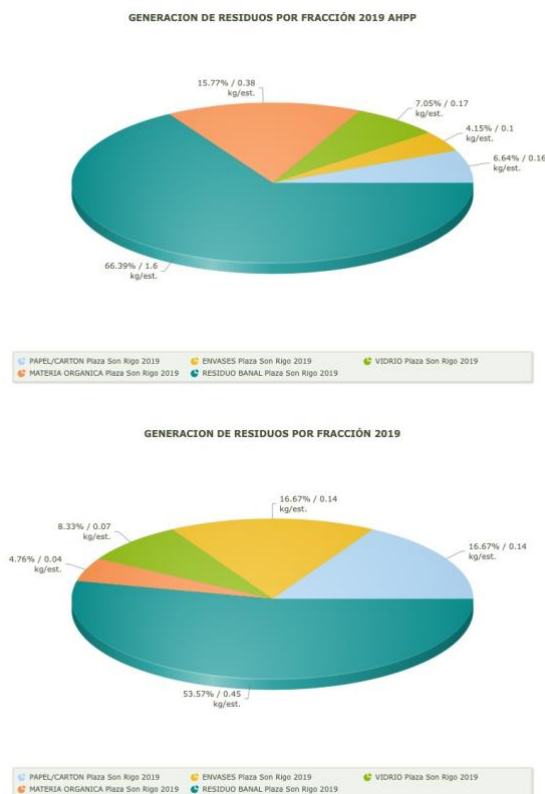
---

*En Houm Hotels & Villas nos sentimos especialmente orgullosos de nuestro sistema de reciclaje y clasificación de residuos.*

*Pero como la mejora continua es uno de nuestros lemas pretendemos mejorar la gestión 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.*

---

Cabe la mención de que parte de los residuos orgánicos cómo puede ser el pan u otros se reparten entre nuestros trabajadores con animales para su alimentación.

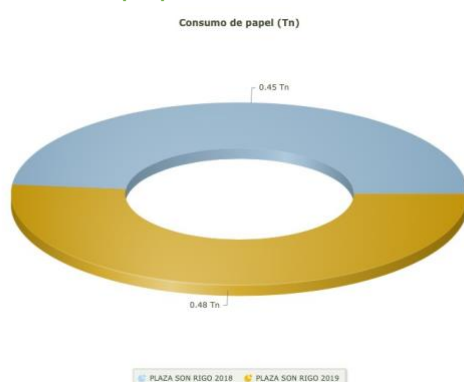


Como se puede observar, y en comparación con el dato general de hoteles de la Playa de Palma, nuestros porcentajes denotan una buena gestión en materia de separación de residuos, donde el apartado de residuo banal pasa de 1,6 kg/est para la Asociación a 0,45 kg/est en nuestro caso. Es una satisfacción poder ver cómo nuestros esfuerzos en sensibilización desde hace años van calando entre nuestros empleados y, cómo no, entre nuestros huéspedes. Entre los cuales alguno de ellos sigue valorado positivamente la gestión, separación de residuos y facilidades que se le ofrecen dentro de nuestro cuestionario de satisfacción de clientes o comentarios online.

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.

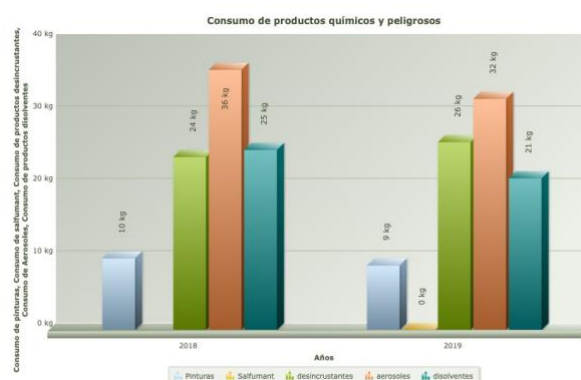
<b>Envases vacíos de plásticos contaminados:</b> <input type="text" value="0"/> kg <input type="button" value="☆"/> <input type="button" value="∞"/>	<b>Envases vacíos de metal contaminados:</b> <input type="text" value="6"/> kg <input type="button" value="☆"/> <input type="button" value="∞"/>
<b>Aerosoles vacíos:</b> <input type="text" value="7"/> kg <input type="button" value="☆"/> <input type="button" value="∞"/>	<b>Restos de pintura con disolventes:</b> <input type="text" value="4"/> kg <input type="button" value="☆"/> <input type="button" value="∞"/>
<b>Fluorescentes y luces de vapor de mercurio:</b> <input type="text" value="0"/> kg <input type="button" value="☆"/> <input type="button" value="∞"/>	<b>Pilas Botón:</b> <input type="text" value="2"/> kg <input type="button" value="☆"/> <input type="button" value="∞"/>
<b>Pilas Alcalinas:</b> <input type="text" value="15"/> kg <input type="button" value="☆"/>	<b>Aceite mineral usado:</b> <input type="text" value="900"/> kg <input type="button" value="☆"/>
<b>Baterías obsoletas:</b> <input type="text" value="0"/> kg <input type="button" value="☆"/>	<b>Filtros de Aceite:</b> <input type="text" value="0"/> kg <input type="button" value="☆"/>
<b>Material absorbente contaminado:</b> <input type="text" value="0"/> kg <input type="button" value="☆"/>	<b>Tóners y cartuchos de tinta vacíos:</b> <input type="text" value="10"/> kg <input type="button" value="☆"/>

## Consumo de papel

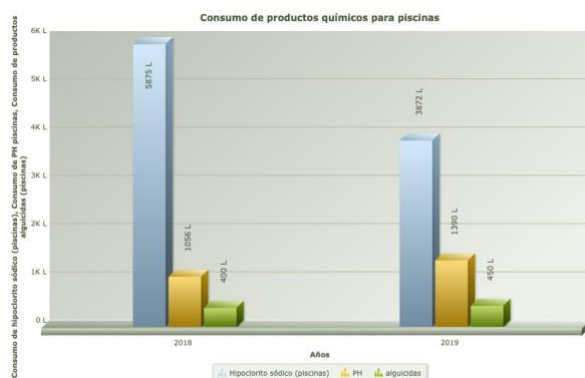


Un año más notamos un ligero aumento en el consumo de papel. Lo que nos sugiere hacer un estudio de consumos por departamentos para años futuros. Estudios que resultarán mucho más fáciles desde nuestro nuevo almacén central y nuestra central de economato.

## Consumo de productos químicos y especialmente contaminantes








---

*En 2019 Houm Hotels ha disminuido el consumo de productos químicos peligrosos y/o especialmente contaminantes, además del consumo de Hipoclorito sódico para piscinas.*

---

## Derrames y/o vertidos

Durante 2019 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.

Existen procedimientos de actuación ante incidentes, explícitos, documentados y al alcance en cada punto donde pueda haber este tipo de productos. Además de ir acompañados de sus EPIS correspondientes para velar por la salud y seguridad de nuestros empleados.

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.



HOUM HOTELS & VILLAS

## RECOMENDACIONES RESPONSABILIDAD



### FAUNA

Actuar de forma responsable respecto a nuestra fauna y su hábitat

No participar en actividades donde las condiciones de los animales y su entorno no sean respetados

Reciclar envases y plásticos, manteniendo limpias las zonas que se visiten para evitar el impacto en nuestra fauna

No coger ni molestar animales en su hábitat salvaje

Tomar conciencia de la rica diversidad animal de las islas, así como de la propia fauna autóctona





# PATRIMONIO

Proteger y respetar los edificios históricos locales, así como todos los elementos culturales y artísticos que contengan.

Recordar que la serra de tramuntana está declarada patrimonio de la humanidad por la unesco. Un pulmón para nuestra flora y fauna que debemos mantener limpio durante nuestras excursiones.

Evitar dejar marcas o pintura en los muros y elementos que conforman nuestro patrimonio

Acatar las normas impuestas por los órganos gubernamentales durante las visitas



# civismo

comportarse adecuadamente, respetando las normas de convivencia locales y teniendo conciencia social

utilizar papeleras, y separar residuos cuando los puntos de recogida estén habilitados para ello

Código de vestimenta casual para visitar lugares o edificios históricos, así como espirituales

Fotografiar únicamente cuando y donde esté permitido, especialmente en museos o lugares de interés artístico

Beber con moderación

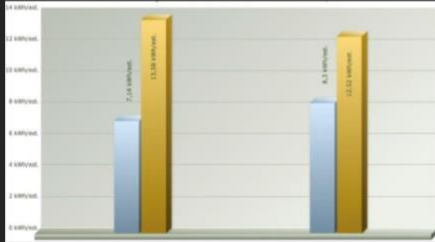




# sostenibilidad

Sistema de ahorro energético. Bloqueo de aire acondicionado con puertas principales y correderas abiertas

Utilizar puntos de luz y agua sólo cuando sea necesario:



Consumo eléctrico por estancia

Houtm plaza son rigo (azul) vs otros hoteles playa de palma



# Hotel responsable

95 placas solares instaladas para agua caliente sanitaria

Electrólisis salina aplicada en 3 de nuestras piscinas

2 puntos de recarga instalados para vehículos eléctricos

Separación de residuos

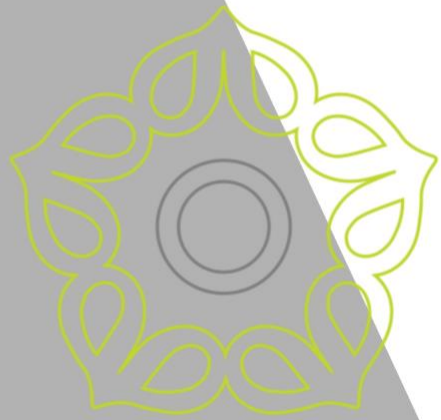
Formación de nuestros trabajadores en responsabilidad civil corporativa

Enfocados en cumplir los 17 objetivos de desarrollo sostenible marcados por naciones unidas para el año 2030



# HOUM HOTELS & VILLAS

## RECOMENDACIONES SOSTENIBILIDAD RESPONSABILIDAD



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*

---

Tenemos al alcance de nuestros clientes 4 puntos de reciclaje en el edificio Mediterraneo y 4 puntos más en el edificio Garden. Cada departamento tiene clasificados todos sus residuos y luego se trasladan todos al cuarto de reciclaje, reformado este año cumpliendo con todos los requisitos y legislación.

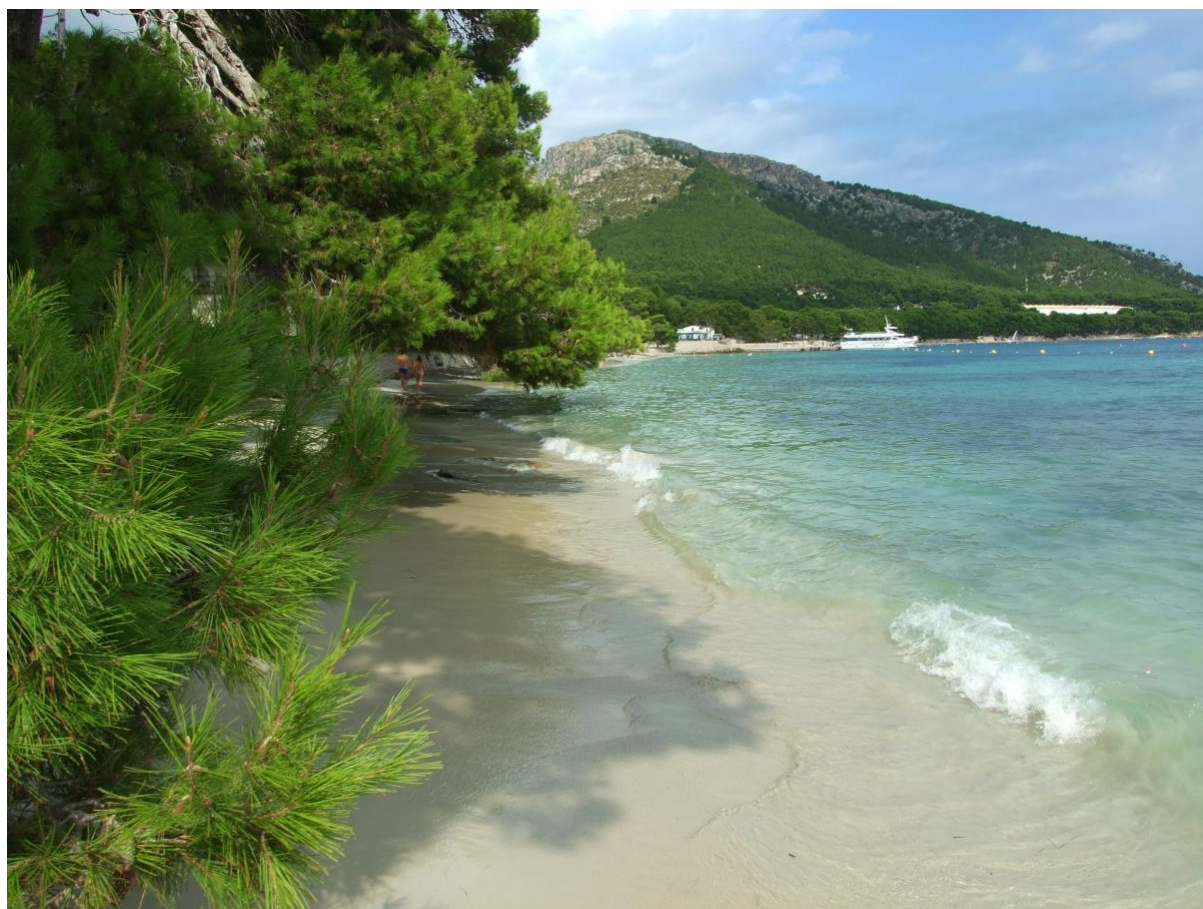
---

*Medimos regularmente el ruido generado, sobretudo durante nuestras actividades de animación para generar la menor contaminación acústica posible y no tener un impacto negativo en las vidas de la población que nos rodea.*

---



## Principio 9. Medio Ambiente



---

*"Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente"*

---

En Houm 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. Además los equipos informáticos se reciclan a través del retorno al proveedor, en su mayoría Apple. 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 2019-2020 hemos ampliado el uso de **Microsoft 365 y especialmente Teams**, 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 tiene acceso a Teams. Esta app nos permite 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.

Este 2019 hemos realizado nuestro estudio energético el cual nos indica qué instalaciones son los grandes consumidores de energía y a raíz de ahí se proponen mejoras sobre el mismo. Hemos incorporado un tren de lavado con el que hemos visto una importante disminución del consumo de productos químicos para la limpieza de la vajilla y del consumo de agua general.

Contamos con relojes de riego, todos ellos enumerados y relacionados con su ubicación, tanto en plano como descriptivamente y cuentan con el detalle de su programación.

Los procedimientos de limpieza de piscinas resultan fundamentales para el ahorro de agua.

## Principio 10. Corrupción



---

*"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 2019. Anualmente los jefes de departamento manifiestan el conocimiento directo o indirecto de la comisión de delito alguno con respecto a los puntos mencionados anteriormente.

Just like Houm



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