



INFORME DE PROGRESO 2021

Maestros Hoteleros®
HotelDoctor, S.L.U.



Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

H.E. António Guterres
Secretario General
Naciones Unidas
New York, NY 10017
USA

Estimado Sr. Secretario General,

Me complace comunicarle que MAESTROS HOTELEROS® (HotelDoctor S.L.U.) apoya los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Mediante ésta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible. MAESTROS HOTELEROS® (HotelDoctor S.L.U.) comunicará claramente éste compromiso a nuestras partes interesadas y el público en general.

Renecemos que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (CoP) que describa los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios y apoyar cualquier plataforma especializada en el Pacto Mundial a la que nuestra compañía pueda unirse posteriormente. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso de aquí a un año de haber ingresado al Pacto Mundial, y anualmente desde esa fecha, tal como lo indica la política de CoP del Pacto Mundial. Ésto incluye:

- Una declaración firmada por el director general expresando su apoyo continuo al Pacto Global y la renovación de nuestro compromiso continuo con la iniciativa y sus principios. Ésta es independiente de nuestra primera carta de compromiso para participar en el Pacto Mundial.
- Una descripción de las medidas prácticas (por ejemplo, la divulgación de las políticas, procedimientos, actividades) que la empresa hay tomado (o planea llevar a cabo) para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares, medio ambiente, lucha contra la corrupción).
- Una medición de los resultados (es decir, el grado en que los objetivos/indicadores de rendimiento se cumplieron, u otras medidas cualitativas o cuantitativas de los resultados).

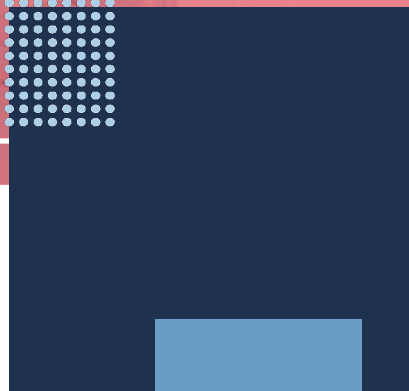
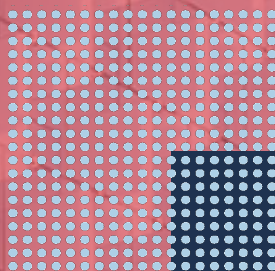
Atentamente,

David Vadillo Vime
CEO Maestros Hoteleros®



Maestros Hoteleros®
MH HOTELDOCTOR, S.L.U.
CIF B85775500

PERFIL DE LA ENTIDAD



DATOS GENERALES

Nombre Completo
(Razón Social)

HotelDoctor, S.L.U.

(Nombre Comercial)

Maestros Hoteleros®

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Calle Ferraz 2

28008 Madrid

Dirección Web

<http://maestroshoteleros.com>

Número total de empleados directos

10

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas
al tipo de cambio \$/€)

Hasta 960.000

MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Hostelería, restauración, turismo y deporte.

Actividad, principales marcas, productos y/o
servicios

Maestros Hoteleros se ha especializado a lo largo de los años en prestar servicios de consultoría hotelera siendo sus principales clientes hoteles independientes urbanos, resorts y apartamentos turísticos.

Los servicios que presta Maestros Hoteleros dan respuesta a aquellos establecimientos que requieran de modelos de negocios rentables,

sostenibles y con una clara vocación de generar experiencias inolvidables a sus clientes, aportar valor a sus accionistas y al conjunto de su comunidad local.

Durante el presente año y sabedores de la complejidad que representa la aparición del COVID-19 detonando en una pandemia global en el sector turístico, hemos apostado fuertemente por el desarrollo sostenible y por ser prescriptores entre nuestros clientes de los principios de la Agenda 2030 para que dentro de sus organizaciones se apliquen políticas para luchar contra el cambio climático.

Países en los que está presente la entidad

Maestros Hoteleros está presente en tres países: España, Egipto y Nigeria con oficinas en Madrid, El Cairo y Abuja donde equipos multidisciplinares y multiculturales son nuestro buque insignia.

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Proveedores, Empleados, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente, Socios/accionistas

ALCANCE Y MATERIALIDAD

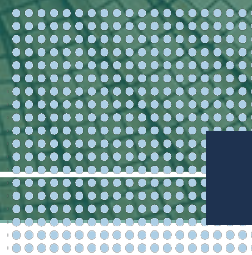
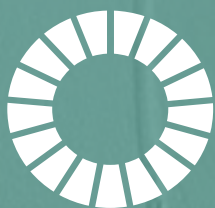
Este informe de Progreso reporta información sobre la actividad de la empresa en España, Egipto y Nigeria.

REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

Sí

METODOLOGÍA



El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los

distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u

INFORME DE PROGRESO 2021

oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de las temáticas.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cuantitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.

ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



8

5

3

3

Temáticas
contempladas

Temáticas
contempladas

Temáticas
contempladas

Temáticas
contempladas

DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES CONTEMPLADOS

De los 6 grupos de interés detectados en 2021, evolucionamos nuestro análisis hacia las 5 áreas de actuación: PERSONAS, PLANETA, PROSPERIDAD, PAZ y ALIANZAS, donde quedan englobados los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



ENFOQUE PERSONAS (Objetivos 1, 2, 3, 4 y 5):

Objetivo 1: FIN DE LA POBREZA

El ODS 1 busca poner fin a la pobreza en todas sus manifestaciones para 2030. También tiene como objetivo garantizar la protección social de las personas en situación de pobreza o vulnerabilidad social, aumentar el acceso a los servicios básicos y ayudar a las personas afectadas por fenómenos climáticos extremos y hacer frente a los problemas económicos, sociales y ambientales.

Maestros Hoteleros® está presente en tres países con unas particularidades políticas, culturales y sociales bien distintas como es el caso de España, Egipto y Nigeria ubicándose nuestras oficinas en Madrid, El Cairo y Abuja respectivamente. En el año 2019 y aún en tiempos previos a la pandemia originada por el COVID-19, desde la dirección se decidió emprender un proceso de expansión a otros territorios por las oportunidades de negocio existentes en Medio Oriente y África Occidental, derivadas de un crecimiento fuerte del sector turístico y de economías cuyo producto interior bruto presentaba crecimientos positivos atrayendo una fuerte inversión en el sector hotelero.

Sin embargo, observamos que ambos países presentaban un índice de desarrollo humano (IDH), indicador elaborado cada año por Naciones Unidas (<http://hdr.undp.org/en/content/latest-human-development-index-ranking>), muy bajo dentro del ranking de desarrollo humano internacional formado por 189 países analizados, en donde Egipto ocupaba el puesto 116 y Nigeria el puesto 161.

Desde la dirección de Maestros Hoteleros® aprobamos políticas de empleo y de inclusión social con el fin de:

- Garantizar un nivel mínimo de ingresos a aquellos empleados cuyos hogares, incluidos los unipersonales, y que carecieran de recursos económicos pudieran cubrir sus necesidades básicas.
- Apoyo a aquellos empleados con hijos/as dependientes abonando el 50% del coste anual escolar.
- Desarrollo de programas formativos de 200 horas/año específicos en materia de hostelería diseñados e impartidos por la dirección y miembros de Maestros Hoteleros® para jóvenes en riesgo de exclusión social con el fin de facilitarles la adquisición de conocimientos y competencias en esta materia y favorecer la posterior inserción en el mundo laboral.
- Respetar y apoyar los derechos humanos comprometiéndonos en evitar y erradicar cualquier situación/acción que represente un riesgo de vulneración de los derechos humanos para lo cual fomentaremos la participación en talleres, seminarios, conferencias, foros y debates sobre ésta materia para el año 2022.

Objetivo 2: HAMBRE CERO

El ODS 2 tiene como objetivos poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible para el año 2030. Sus metas atienden en primer lugar a la mejora de la alimentación a través del acceso de todas las personas a una alimentación sana, nutritiva y suficiente y la erradicación de todas las formas de malnutrición, y se ocupan también de la producción de alimentos, la agricultura y en general el sistema alimentario.

Nuestra contribución con este objetivo lo hemos conseguido realizando varias acciones:

- Hemos contribuido con donaciones de comida en varias campañas de Navidad y Ramadán realizadas por empresas de nuestro entorno, concretamente de varios de nuestros clientes.

INFORME DE PROGRESO 2021

- Hacemos uso de la agricultura sostenible y local defendiendo productos agroalimentarios de kilómetro cero, fomentando la actividad económica local y reduciendo impacto en términos de emisiones de CO₂.
- Fomento entre nuestros clientes la práctica e implantación del sistema Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC), sistema de autocontrol que permite identificar, evaluar y controlar los peligros significativos para la seguridad de los alimentos e higiene alimentaria.

Objetivo 3: Salud y Bienestar

El ODS 3 tiene como objetivo garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades. Se trata de un objetivo estrechamente relacionado con el anterior. Si tenemos en cuenta que las enfermedades que conducen a la muerte a la mayor parte de europeos son consecuencia de una mala alimentación, el mejor sistema sanitario no puede eludir las medidas necesarias para un tipo de alimentación que prevenga estas enfermedades, tal y como se ha tratado en el apartado anterior.

Nuestros objetivos para el año 2022 son:

- Realización de talleres de 4 horas / año con nutricionistas para que todos los empleados de la compañía tomen conciencia de que una buena alimentación es la clave para una mejora en la calidad de vida.
- Bono de 10 horas / año de tratamiento fisioterapéutico para todos aquellos empleados que requieran de tales servicios médicos.

Objetivo 4: Educación de Calidad

El ODS 4 busca garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos. Es de capital importancia aumentar los esfuerzos encaminados a reforzar la función que desempeña la educación en la plena realización de los derechos humanos, la paz, el ejercicio responsable de la ciudadanía local y mundial, la igualdad de género, el desarrollo sostenible y la salud

Citada anteriormente la formación realizada para personas en riesgo de exclusión, Maestros Hoteleros ha formalizado acuerdos con universidades y escuelas de negocios desplegando programa de prácticas en nuestras oficinas de Madrid, Cairo y Abuja potenciando las oportunidades de acceder al entorno laboral y a una formación de calidad, no sólo en nuestra organización sino también dar acceso a puestos de trabajo específicos en las empresas de nuestros clientes ubicados en EMEA y EEUU.

Los programas de prácticas consisten en asignar a la persona en situación de prácticas un "tutor" de prácticas estableciéndose una serie de pautas de aprendizaje y de mejora de habilidades y que una vez alcanzados los objetivos se comienza a asignar responsabilidades en donde el alumno/a siempre tutelado por el tutor ha de realizar ciertas tareas basadas en la filosofía del caso práctico y cuyo buen hacer o logro conseguido del hito del proyecto, recibe una recompensa en forma de píldoras formativas impartidas por múltiples empresas del sector con el fin de motivar a la persona en prácticas, siendo un proceso de aprendizaje muy intenso pero con unos resultados a corto plazo muy prometedores ya que se observa una mejora en la confianza de la persona y una mayor toma de conciencia por parte de la misma en cuanto al concepto de ciudadanía, desarrollo sostenible y salud.

Objetivo 5: Igualdad de Género

El ODS 5 busca conseguir la igualdad real de mujeres y hombres, principio jurídico universal reconocido en diversos textos internacionales sobre derechos humanos, entre los que cabe destacar la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y la Declaración y Plataforma de Acción de Beijing. La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible impulsa el compromiso de la comunidad internacional para el logro de la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas a través de un objetivo específico y de forma transversal en otros objetivos.

En Maestros Hoteleros® apostamos por una igualdad de género real. En ese sentido en todo proceso de selección los criterios de selección son sólo y exclusivamente meritocráticos en donde no se acepta ninguna acción o decisión que discrimine a las mujeres ya que desde nuestra empresa se quiere contar por su aportación de valor y gran potencial.

- No hay diferencias salariales para el mismo puesto de trabajo.
- Y los puestos de responsabilidad están divididos entre hombres y mujeres.
- Se incentiva que ambos sexos disfruten de su periodo de baja por maternidad/paternidad.
- Se incentiva que en periodo de lactancia las mujeres trabajen únicamente media jornada.

ENFOQUE PLANETA (Objetivos 6, 12, 13, 14 y 15):

Objetivo 6: Agua Limpia y Saneamiento

El ODS 6 busca garantizar la disponibilidad y gestión sostenible de agua y saneamiento para todas las personas. La garantía del suministro de agua en cantidad y en calidad suficientes es fundamental para el desarrollo de la sociedad y para la lucha contra la pobreza y las enfermedades en cualquier parte del mundo. El carácter transversal del agua hace que sea un recurso fundamental para el desarrollo sostenible a nivel económico, social y ambiental.

En Maestros Hoteleros® somos conscientes del uso que se hace del agua y más cuando estamos presentes en países con carestía de agua, zonas desérticas o semidesérticas, es por ello que:

- Disponemos de sistemas de detección en caso de fugas de agua y sistemas de optimización en su consumo.
- Fomentamos entre nuestros empleados "Cero Gasto de Agua Embotellada" y es cuando se deja agua embotellada se aprovecha para regar las plantas de la oficina habiéndose ahorrado en una año unos 1.200 litros de agua.

Objetivo 12: Producción y Consumo responsable.

Este ODS busca promover la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales, reducir la generación de residuos y el desperdicio de alimentos, y fomentar la gestión ecológicamente racional de los productos químicos. Asimismo, aspira a estimular la implementación de prácticas sostenibles en empresas y el acceso universal a información sobre estilos de vida en armonía con la naturaleza.

En Maestros Hoteleros® nos tomamos muy en serio nuestras pautas de consumo y hemos aplicado las siguientes líneas de actuación:

- Toda nuestro sistema de gestión está en **tecnología Cloud Computing**. Los servicios en la nube son hasta un 93% más eficientes energéticamente y un 98% más eficientes en términos de emisiones de carbono, que los centros de datos tradicionales.
- **Reutilizamos material informático**, por tanto, antes de comprar nuevo material, reparamos los dispositivos que tenemos.
- Por otro lado, todos nuestros puestos de trabajo están provistos de **portátiles** en lugar de PC's de sobremesa, al ser más eficientes energéticamente y contribuir a un menos consumo eléctrico. Los portátiles disponen de sistemas de auto apagado por no uso. Un portátil gasta mucho menos que un PC de sobremesa.
- El uso de **papel** en Maestros Hoteleros® es mínimo. Somos una empresa que empleamos los últimos avances en tecnología sustituyendo el uso de éste por soportes y medios electrónicos. La parte documental y formalización de contratos con los clientes se realizan vía electrónica utilizando servicios de firma electrónica.
- Reducir, reutilizar y reciclar el consumo de papel está siempre presente en Maestros Hoteleros, contribuyendo así a la protección del medio ambiente. Todo el material de oficina es reciclado apostando por la economía circular y el consumo de material local.

Objetivo 13: Acción por el clima

A través del ODS 13, se insta a adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. La lucha contra el cambio climático, tanto la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero como la adaptación al cambio climático, es una prioridad para España. Así, España está trabajando para adoptar las medidas necesarias para afrontar sus responsabilidades y facilitar un futuro próspero, solidario y compatible con la seguridad climática y los límites del planeta, en línea con los objetivos y valores de la Unión Europea y Naciones Unidas. El objetivo es prepararnos para afrontar los impactos del cambio climático, sentar las bases de una economía neutra en emisiones y acompañar a los colectivos más vulnerables en el proceso de transición. Involucrando a todas las administraciones y a todos los actores de la sociedad civil y del mundo académico y científico.

Dentro de nuestras capacidades, desde Maestros Hoteleros® hemos llevado una serie de acciones con objeto de que nuestra organización minimice el impacto medioambiental para ello:

- Incorporación de fuente de agua común y entrega de menaje y vasos de agua fabricados en cerámica y aluminio respectivamente entre las personas de nuestra organización, ahorrando al año desechos de plástico en aproximadamente unas 4.000 botellas, 3.000 vasos y unos 2.000 unidades en menaje de plástico. Sabiendo que las botella de agua mineral de 0,5 litros pesan aproximadamente 9 gramos, los vasos de plástico de 200 ml unos 2,4 gramos y menaje de plástico (platos y cubiertos) unos 15 gramos, hemos reducido consumo de 73,2 kg de plástico al año.
- Instalación de contenedores por tipología de residuo para fomentar el reciclaje.

INFORME DE PROGRESO 2021

- Participación en campañas solidarias basadas en la recogida de tapones de plástico con el fin de apoyar diferentes iniciativas a través de Fundaciones y Asociaciones.
- Empleo de luces con tecnología LED.
- Entrega de más de 500 bolsas de compra fabricadas en tela con el logo de nuestra empresa y entregadas a todas las personas que conforman nuestra organización así como a proveedores y clientes con objeto de reducir el uso de las bolsas de plástico.
- Utilización del transporte público para reuniones con clientes impactando positivamente en la reducción de emisiones de CO2. Total reuniones cliente: 150 visitas/año.

Objetivo 14: Vida Submarina

El ODS 14 plantea que, para 2030, la Humanidad tiene que ser capaz de conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos. Para alcanzar este objetivo, se necesita reducir significativamente la contaminación marina de todo tipo, adoptar medidas para restaurar los ecosistemas marinos, minimizar los efectos de acidificación, reglamentar eficazmente la explotación pesquera y conservar al menos el 10% de las zonas costeras y marinas. España enfrenta grandes retos en este ODS, tal como señala el Ocean Health Index (2016) o los recientes informes de evaluación realizados en los Convenios de Mares Regionales de los que España es parte: OSPAR Intermediate Assessment (IA2017), y Barcelona Convention Quality Status Report (QSR2017).

Desde Maestros Hoteleros entendemos que el sector turístico presenta un componente esencial en cuanto a la motivación de determinados viajes como es el gastronómico. Sabemos que destinos turísticos donde hay una óptima sintonía entre turismo y el medio marino son destinos que atraen a un turismo de calidad y sostenible. Por todo ello es nuestro compromiso:

- Reducir el uso de plásticos que finalmente acaban en el mar.
- No utilización de toallitas higiénicas.
- Comunicar y promover entre nuestros clientes (hoteles y restaurantes) ubicados en la costa y zonas de playa y marisma y que ofrezcan en sus ofertas gastronómicas productos de concha, que desarrollen a través de asociaciones empresariales locales programas de reciclaje de conchas de ostra o similar tomando como ejemplo iniciativas como la de la Fundación Bahía Galveston (www.galvbaygrade.org) y Follow the Shell (www.followtheshell.com).

Objetivo 15: Vida de ecosistemas terrestres

El ODS 15 tiene como fin promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, la gestión sostenible de las superficies forestales, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y frenar la pérdida de la diversidad biológica. Dada la riqueza natural de España, la diversidad de ambientes presentes en su territorio, su posición biogeográfica y la extensión de zonas escasamente pobladas, se puede comprender que la gestión de su superficie forestal, su biodiversidad y patrimonio natural suponga un reto muy relevante. Además, los dos tipos de ecosistemas a los que la Agenda 2030 concede una especial atención, los bosques y zonas de montañas, tienen una gran importancia y extensión en el territorio español.

Uno de nuestros compromisos como empresa es la de apoyar la fijación de población en el mundo rural al igual que a aquellas empresas cuya actividad principal se base en los principios de ecoturismo. Entendemos que en zonas rurales donde los índices de despoblación son altos con poca o nula actividad económica por falta de tejido empresarial, el turismo de naturaleza como en el caso de observación de la vida salvaje (wildwatching) supone un revulsivo en las citadas áreas en términos de poner en valor las joyas faunísticas que España alberga (lobo ibérico, oso, quebrantahuesos y lince entre otros), confiriéndoles un

INFORME DE PROGRESO 2021

reconocimiento a nivel internacional siendo territorios únicos en Europa. Para ello hemos apoyado firmemente en:

- Promover entre nuestros empleados y colaboradores un turismo de observación de naturaleza para que se tome conciencia de la gran y rica biodiversidad que España ofrece.
- Apoyar iniciativas empresariales como la primera feria internacional de observación de naturaleza en España como Madbird Fair (www.madbirdfair.es) con el fin de fomentar un turismo sostenible y que las nuevas generaciones entiendan que disfrutar del ocio en un entorno natural respetando la biodiversidad es fundamental para la conservación del mismo.
- Hemos plantado más de 20 árboles (castaños y nogales) en la comarca de Sanabria (Zamora) en diferentes jornadas de coaching junto con todo el equipo de la compañía.

ENFOQUE PROSPERIDAD (Objetivos 7, 8, 9, 10 Y 11):

Objetivo 7: Energía Asequible y no Contaminante.

El ODS 7 se centra en el sector energético y busca garantizar el acceso universal a una energía asequible, segura, sostenible y moderna. Este ODS está íntimamente relacionado con el ODS 13 Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. Esta confluencia de objetivos se gestionará por primera vez en España desde el mismo departamento ministerial, denominado Ministerio para la Transición Ecológica.

Las iniciativas y acciones llevadas a cabo para ahorrar energía en Maestros Hoteleros® comenzaron con pequeños actos que sumando los mismos han supuesto un importante paso en cuanto a la concienciación en nuestra organización de la forma y manera en que consumimos energía en nuestras instalaciones así como en las instalaciones de nuestros clientes fundamentalmente establecimientos hoteleros:

- Instalación de sensores de presencia en zonas comunes y puntos de acceso optimizando el consumo de energía.
- Instalación de sistemas de temporización para que los PC's se apaguen de forma automática desde las 7 pm hasta las 8 am del día siguiente.
- Redistribución de puestos de trabajo para aprovechar la luz natural.
- Sustitución de luminarias por tecnología LED.
- Adquisición de electrodomésticos clase A+++ con el fin de ahorrar en consumo eléctrico y reducir la huella de carbono.
- Fomento de estudios de consultoras de ingeniería especializadas en eficiencia y ahorro energético para nuestros principales clientes; 2 hoteles de 4* ubicados en la CCAA de Madrid.

Objetivo 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico

El ODS 8 está directamente relacionado con el ámbito del trabajo y afecta a varios departamentos ministeriales, en particular al Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social y al Ministerio de Economía.

En Maestros Hoteleros® creemos firmemente que el éxito de la compañía está ligada a la felicidad en el trabajo, es decir un/a empleado/a feliz está más motivado/a donde su productividad aumenta. Por ello tenemos en cuenta y fomentamos la regla 8-8-8 o la forma en la que se distribuye el horario de trabajo, sueño y ocio, dejando para cada una de estas prácticas 8 horas. Aplicando la misma logramos:

INFORME DE PROGRESO 2021

- Más eficiencia e incremento del rendimiento entre nuestros empleados. Reducción de tasa de absentismo laboral en un 95%.
- Mayor flexibilidad laboral en donde la hora de entrada y salida no es lo relevante, ya que lo importante es el output diario de nuestro equipo de trabajo.
- Mayor concentración por tarea a realizar y mejora en la forma en la que nos organizamos incrementando la satisfacción de nuestros clientes en un 10%.
- Reducción del absentismo presencial y mejora en los tiempos de entregas de outputs por parte del equipo.
- Mejora en la conciliación laboral y familiar percibiéndose una mayor involucración por parte del personal con los objetivos de la empresa.
- Evitar el trabajo forzoso y rechazo absoluto al trabajo infantil apoyando a entidades locales que trabajan para su erradicación.

Debido a nuestra presencia internacional el 40% de nuestra plantilla es de nacionalidad española, el 30% egipcia y el 30% nigeriana. La edad media de la plantilla es de 32 años incorporando en nuestro equipo a personas recién graduadas apostando por el empleo juvenil.

Respetamos y asumimos el compromiso de respetar la libertad de afiliación y negociación colectiva aplicando al 100% de la plantilla los distintos convenios colectivos que aplican en cada país.

Objetivo 9: Industria, Innovación e Infraestructura

Uno de los factores que mide el nivel de desarrollo de un país es el desarrollo de sus infraestructuras y su grado de industrialización. De hecho, el desarrollo de infraestructuras fiables, sostenibles y de calidad debe ser un estímulo para la recuperación económica, la calidad de vida y la creación de empleo y constituye, además, una garantía de vertebración territorial, cohesión social e igualdad de oportunidades.

Entendemos que el componente I+D+i es de suma importancia así como su aplicación en nuestro modelo de negocio, incrementando el valor añadido de los servicios que prestamos a nuestros clientes así como la mejora del conocimiento interno de la compañía. Bien es cierto que no es tarea fácil aplicar y desarrollar I+D+i en PYMES fundamentalmente por que las estructuras organizativas están muy orientadas a tareas específicas y a resultados concretos, donde el recurso tiempo es muy limitado, sin embargo con una mayor organización interna y esfuerzos destinados en éste sentido vía reuniones informativas junto con el resto del equipo se pueden adquirir nuevos conocimientos como la digitalización y/o automatización de procesos de trabajo mejorando así la eficiencia en términos de entrega de servicio y calidad percibida.

- Cumplimiento de la normativa vigente que aplica en nuestro sector.
- Alta participación en seminarios específicos del sector hotelero cuya temática son la aplicación de la última tecnología aplicada a modelos de negocios hoteleros: Channel Manager, Booking Engine, Hotel Management Systems, Global Distribution Systems, Revenue Management Systems, Hotel App, ChatBot Hotels, Process Automation, Artificial Intelligence (AI).

Objetivo 10: Reducción de las desigualdades

El ODS 10 promueve reducir la desigualdad causada por motivos como el sexo, edad, discapacidad, raza, etnia o religión dentro de España y la contribución de España a la reducción de la desigualdad entre países, para lo que promueve la adopción de las políticas y la legislación pertinentes. Especialmente, en el caso de las personas con discapacidad, que conviven con un agravio comparativo económico muy relevante, que les supone gastos adicionales en su vida diaria, al tener que adquirir medios técnicos y de apoyo para el desarrollo de su autonomía personal y vida independiente. Este objetivo también busca mejorar la regulación y el control de los mercados financieros y las instituciones.

- En Maestros Hoteleros® aplicamos la legislación vigente en materia laboral en los distintos países en la que ejercemos nuestra actividad. Disponemos de un programa de intercambio y rotación de trabajadores entre las diferentes oficinas de Madrid, El Cairo y Abuja en donde la diversidad en términos de sexo, edad, discapacidad, raza, etnia o religión es un valor y no un elemento diferenciador. Abogamos por equipos multidisciplinares y multiculturales por varias razones entre las que se encuentra una mejora de la creatividad ya que hay mayor variedad de puntos de vista e ideas, mejora la productividad y la reputación empresarial y fundamental, disminuye los conflictos internos.
- Hemos desarrollado campañas internas de donación entre las que destaca donaciones económicas por parte de todo el equipo de la compañía con el fin de repartir material escolar, libros y juguetes a través de organizaciones como Cruz Roja y Caritas.

Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles

El tradicional modelo de ciudad española (conocido como “la ciudad mediterránea”) es compacto, razonablemente denso, complejo, con mezcla de usos, tamaño medio, con espacios urbanos seguros, saludables y de calidad, que garantizan la convivencia y fomentan la diversidad social. Son un reclamo atractivo, tanto para sus habitantes, como para quiénes las visitan.

Debido a nuestra actividad en el área turística hemos participado y colaborado con instituciones como UN-Habitat en el desarrollo de planes estratégicos en diversas ciudades en el que el concepto de SMART City es un factor clave en la recuperación de destinos turísticos donde el desarrollo urbano se basa en principios de sostenibilidad, mejorando aquellos destinos saturados, maduros o en declive desde la perspectiva medioambiental, social y operativos.

- Aplicación de tecnología IoT, apps y big data capaz de responder adecuadamente a las necesidades básicas de instituciones, empresas, y de los propios habitantes.
- Aplicación de soluciones tecnológicas en social media y marketing online que permite conocer la audiencia y su comportamiento, control de la evolución e incremento de los turistas, control de la reputación online del destino, vigilancia y comparativa con otros destinos, monitorización y análisis del tráfico la web del destino.

ENFOQUE PAZ (Objetivos 16):

Objetivo 16: Paz, Justicia e instituciones sólidas

El ODS 16 busca conseguir la justicia y su corolario, la paz, así como facilitar el derecho fundamental de acceso a la justicia para los más desfavorecidos, reforzar la lucha contra el narcotráfico, la corrupción y la delincuencia organizada transnacional, y aplicar las nuevas tecnologías a la administración de justicia de forma que esta sea más rápida, ágil y eficaz y cumpla por tanto con su doble labor de castigar al culpable y contribuir a reparar el daño causado sin demoras.

- Dentro de nuestra compañía contamos con un proceso de validación y homologación de proveedores en donde se prima la contratación de proveedores que cumplan con criterios de RSE.
- Cumplimos con la legislación vigente y con entidades públicas como AEAT y TGSS en cuanto al cumplimiento fiscal auditando según calendario las cuentas anuales de nuestra compañía.
- No colaboramos con ninguna institución pública o privada que sean cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
- Ponemos a disposición a todos los grupos de interés de la empresa un canal de denuncias/buzón de sugerencias en la siguiente dirección de correo electrónico: info@maestrosoteleros.com

ENFOQUE ALIANZAS (Objetivos 17):

Objetivo 17: Alianzas para lograr las alianzas

Trabajar por el ODS 17 es fundamental para el logro de los otros 16. Este ODS busca movilizar todos los medios de implementación necesarios, financieros, públicos y privados, y de otra índole, para reforzar una Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, que ponga en marcha una Agenda cuya naturaleza amplia y horizontal, ambiciosa y multidimensional, ha de exigir aglutinar y analizar información de diversos ámbitos de nuestras AAPP, de la UE y de otros actores nacionales e internacionales. Asimismo, el seguimiento del ODS 17 debe hacerse en coherencia con la AAAA.

En Maestros Hoteleros® creemos firmemente que para alcanzar los objetivos marcados en la Agenda 2030 hemos de establecer lazos de unión con los diferentes grupos de interés y que participan directa e indirectamente en nuestra actividad económica.

- Queremos que la sostenibilidad sea un hecho diferenciador, por lo que nuestra estrategia empresarial se focaliza en que seamos un agente de cambio.
- Impulsamos acciones de voluntariados y acción social dentro y fuera del empresa colaborando con Cáritas y Banco de Alimentos.
- Colaboramos con ACNUR con el fin de apoyar a los refugiados y garantizar que todas las personas tengan derecho a buscar asilo y encontrar un refugio seguro en otro Estado, con la opción de regresar eventualmente a su hogar, integrarse o reasentarse.

ANEXO

CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS



EMPLEADOS

Formación a empleados/as en aspectos de derechos humanos

- **Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
- **ODS relacionado:** 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico.
- **Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

- **Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
- **ODS relacionado:** 03 | Salud y Bienestar, 02 | Hambre cero
- **Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y seguridad Indicador.

Formación al empleado/a

- **Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
- **ODS relacionado:** 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico.
- **Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal.

Igualdad de género

- **Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
- **ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico.
- **Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal.

Conciliación familiar y laboral

- **Principio:** Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- **ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 03 | Salud y Bienestar.
- **Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo.

Evaluación de desempeño a empleados/as

- **Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
- **ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico.

Diversidad de la plantilla en la entidad

- **Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
- **ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género, 10 | Reducción de las desigualdades.
- **Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos.

PROVEEDORES

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

- **Principio:** Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
- **ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas.

Evaluación de proveedores en aspectos de RSE

- **Principio:** Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
- **ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 17 | Alianzas para lograr los objetivos.
Vinculación Ley: III. Información sobre el respeto de los derechos humanos, V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores.

CLIENTES

Fomento de la calidad en la entidad

- **Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
- **ODS relacionado:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 17 | Alianzas para lograr los objetivos.
Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Consumidores.

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

- **Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
- **ODS relacionado:** 17 | Alianzas para lograr los objetivos, 09 | Industria, Innovación e infraestructura.

COMUNIDAD

Contribución de la empresa al desarrollo local

- **Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
- **ODS relacionado:** 17 | Alianzas para lograr los objetivos, 10 | Reducción de las desigualdades

Alianzas entre empresas y tercer sector

- **Principio:** Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- **ODS relacionado:** 17 | Alianzas para lograr los objetivos.

SOCIOS

Transparencia en la exposición de la información

- **Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.
- **ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas.

MEDIOAMBIENTE

Cambio Climático

- **Principio:** Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- **ODS relacionado:** 13 | Acción por el clima, 12 | Producción y Consumo Responsable.

Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente

- **Principio:** Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- **ODS relacionado:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 11 | Ciudades y Comunidades Sostenibles.

Consumo de la entidad

- **Principio:** Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- **ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable, 07 | Energía Asequible y no contaminante.



INFORME DE PROGRESO

—
2021

