



INFORME DE PROGRESO PACTO MUNDIAL

PROASOL ENTREMARES, S.L.

Mayo2022

Contenido

1. Carta de Compromiso

2. Perfil de la entidad

- 2.1 Visión, misión y equipo.
- 2.2 Naturaleza del negocio: pyme hotelera.
- 2.3 Compromiso con los proveedores locales.
- 2.4 Fans más que huéspedes.
- 2.5 Los trabajadores de Entremares y el compromiso con la inclusión.
- 2.6 Compromiso con la calidad y el medio ambiente.
- 2.7 Compromiso con la riqueza cultural, histórica y paisajística del entorno más próximo.

3. Alcance y difusión

4. Implantación de los 10 Principios del Pacto Global

- 4.1 Derechos Humanos
- 4.2 Normas Laborales
- 4.3 Medio Ambiente
- 4.4 Anticorrupción

1. Carta de Compromiso

A: Sr. Secretario General, Naciones Unidas.

Distinguido Sr. Secretario General:

El Hotel Entremares, como tantos otros establecimientos turísticos, ha sufrido de manera intensísima las consecuencias de la pandemia con pérdidas muy cuantiosas en 2020 y unos niveles de incertidumbre previamente inimaginables.

En estas circunstancias había que optar: postergar los principios o adherirse a ellos con más firmeza que nunca. Nos sentimos orgullosos porque hemos optado por profundizar en nuestras señas de identidad, abrirnos a la polivalencia para sortear las dificultades y mirar hacia el futuro con mucho realismo, pero con mucha ambición.

Los ODS nos inspiran y nos hacen sentirnos vinculados a un gran movimiento mundial en favor de una sociedad más justa y más respetuosa con el medio ambiente.

Muy cordialmente,

José Luis Inglés Buceta

Proasol Entremares S.L., administrador único.

2. Perfil de la Entidad

2.1 Visión, misión y equipo

ENTREMARES tiene una **VISIÓN**: un mundo en el que todos sin distinción tienen la oportunidad real de disfrutar de un ocio saludable.

ENTREMARES tiene una **MISIÓN**: proporcionar ocio junto al mar a precios asequibles, en condiciones de accesibilidad para la gran mayoría de los ciudadanos, ofreciendo alojamiento (habitaciones de hotel, algunas de ellas adaptadas para personas con movilidad reducida), alimentación saludable (restauración), ocasiones para la diversión y el encuentro (animación), y servicios de spa aprovechando los beneficios del agua de mar, de la playa y del clima costero.

ENTREMARES tiene un **PROPÓSITO**: crear ocasiones para el encuentro saludable y alegre de forma sostenible.

ENTREMARES es un **EQUIPO**: que cree y practica la **INCLUSIÓN** (cuidamos a los próximos) y respeta el **MEDIO AMBIENTE** (cuidamos el planeta) progresando en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

2.2 Naturaleza del negocio: pyme hotelera

El Hotel Entremares de La Manga inició su actividad en 1966. Entremares es una marca registrada. **PROASOL ENTREMARES S.L.** (antes **PLAZA ENTREMARES S.L.**) se constituyó en el año 2.000 e inició su actividad como sociedad gestora del Hotel Entremares de La Manga (Cartagena, Murcia) el 1 de enero de 2.001.)

PROASOL ENTREMARES S.L. es una pyme de acuerdo con la definición europea de pyme que recoge la Recomendación 2003/361/CE, de 6 de mayo de 2003 (Diario Oficial de la Unión Europea L124 de 20 de mayo de 2003.)

2.3 Compromiso con los proveedores locales

El volumen total de compras a proveedores de materias primas de PROASOL ENTREMARES S.L. en 2021 superó los 790.00 euros. De esta cifra, el 91,13% fue adquirido a proveedores murcianos como expresión del compromiso de PROASOL ENTREMARES S.L. con el desarrollo social y económico de la Región donde se ubica. Gran parte del total adquirido a proveedores murcianos consiste en productos alimenticios (alimentación y bebidas).

2.4 Fans más que huéspedes

En 2021 se hospedaron en el Hotel Entremares de La Manga un total de **18.798** personas, de las cuales **2.675** fueron niños. El **96,11%** de los huéspedes fueron españoles.

PROASOL ENTREMARES S.L. mantuvo en 2021 su orientación familiar, con servicios que atienden las necesidades de todas las edades.

El volumen total de ventas de PROASOL ENTREMARES S.L. en 2021 fue de **4.785.140,30** euros, cifra superior al año 2000, pero muy inferior a temporadas precedentes, como consecuencia de las medidas diversas impuestas por las autoridades en relación con la pandemia y de las medidas de prevención que fueron implantadas específicamente en el Hotel Entremares. Gracias a ellas no hubo ningún contagio conocido en el Hotel Entremares.

El centro Termas Carthaginesas® del Hotel Entremares mantuvo en 2021 su reconocimiento oficial como Centro Sanitario (con Registro de Establecimiento Sanitario número 30.300.011). Como consecuencia de la prevención de contagios, no todos los servicios fueron abiertos al público, pero se desarrollaron programas con actividades saludables en el centro termal. (ODS 3. Salud y Bienestar). En 2021 hemos mejorado muy notablemente los espacios exteriores del hotel, La inauguración del Chiringuito Club en 2021 es una apuesta decidida por ofrecer a nuestros huéspedes y otros visitantes un espacio saludable para el encuentro y el ocio junto al mar.

2.5 Los trabajadores de Entremares y el compromiso con la inclusión

La intensa actividad comercial y promocional de PROASOL ENTREMARES S.L. permite atraer clientela y, por otro lado, consolida la oferta de trabajo de PROASOL ENTREMARES S.L., de manera que otro beneficio social de todas las iniciativas citadas tiene que ver con la contratación laboral.

PROASOL ENTREMARES S.L. desarrolló un total de 12 cursos, los cuales han ido dirigidos a una plantilla de 265 trabajadores, sumando un total de 2.315 horas de formación.

PROASOL ENTREMARES S.L. inició en 2011 un programa de contratación “Empleo con Apoyo” (con acompañamiento de “preparadores laborales”), en convenio con la asociación murciana CEOM, especializada en favorecer oportunidades de empleo para jóvenes con discapacidad intelectual. Un paso más del compromiso de PROASOL ENTREMARES S.L. con la accesibilidad universal, de huéspedes y también de trabajadores. Llevamos dos temporadas donde no se ha podido llevar a cabo esta iniciativa debido a la situación de pandemia.

El Hotel Entremares, debido a la situación de pandemia solo pudo acoger en 2021 a 1 alumno en prácticas en virtud de distintos acuerdos y convenios de colaboración con centros de formación y diversas instituciones. (ODS 4. Educación de Calidad)

2.6 Compromiso con la calidad y el medio ambiente

Para PROASOL ENTREMARES S.L. las certificaciones de calidad son un modo de contrastar mediante auditorías externas que los procesos de gestión implantados están efectivamente en marcha y marcan el ritmo del día a día de la organización. Desde que PROASOL ENTREMARES S.L. inició su actividad ha obtenido la certificación ISO 9.001 y la Q de Calidad Turística. Además, en el ámbito medioambiental, el Hotel Entremares obtuvo la certificación ISO 14.001 en 2003.

La calidad constituye el núcleo del “modelo de organización y gestión” de Entremares y el exponente más importante de una cultura de **Compliance** firmemente arraigada. A pesar de las excepcionalísimas circunstancias de los dos últimos años, el Hotel Entremares ha mantenido todas sus certificaciones en vigor.

PROASOL ENTREMARES S.L. es una pyme que mide el impacto de su actividad sobre el medio ambiente y que toma medidas para reducir la emisión de dióxido de carbono (CO₂) que por su actividad genera. En particular, la instalación de energía solar ubicada sobre la azotea del establecimiento y que calienta el agua sanitaria del Hotel viene operando a buen ritmo desde 2002. Si se considera que, de no haberse instalado las placas solares, se emplearía más gasoil para calentar el agua, esta instalación, desde 2002 hasta finales de 2021, ha evitado la emisión de **1.716.050 kg** de CO₂ a la atmósfera. (ODS 7. Energía asequible y no contaminante)

Proasol Entremares S.L siguiendo el rumbo de su compromiso con el medio ambiente se unió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2021 afianzando así su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

2.7 Compromiso con la riqueza cultural, histórica y paisajística del entorno más próximo.

El Hotel Entremares de La Manga se encuentra en el término municipal de CARTAGENA, ciudad con un sobresaliente legado histórico — artístico que, también en 2021, **PROASOL ENTREMARES S.L.** difundió con todos los medios a su alcance, principalmente a través de la página web, redes sociales y ofreciendo información verbal en la recepción del Hotel Entremares.

El espectacular TEATRO ROMANO DE CARTAGENA puede visitarse desde 2008 y **PROASOL ENTREMARES S.L.** se ha comprometido intensamente con la difusión de este monumento.

En las proximidades del Hotel Entremares existe también un fenomenal conjunto de recursos naturales: el propio Mar Menor, los alrededores de Cabo de Palos, el paraje conocido como Amoladeras y también algunos

enclaves protegidos muy singulares, tales como Calblanque. La difusión de las excelencias de todo ello ha sido también transmitida incorporando, por ejemplo, imágenes de rutas naturales (a pie o en bicicleta) en las proximidades del Hotel Entremares.

3. Alcance y difusión.

- **Alcance:** Toda la compañía.
- **Difusión:** Se realiza de manera interna en la empresa y también a nivel externo.
 - **Comunicación Interna:** Difusión a través del canal de información interno “intranet” a todos los departamentos, indicando en que consiste el Pacto Mundial, explicando sus contenidos y en lo que consiste la adhesión de la empresa, sus implicaciones y responsabilidades.
 - **Comunicación Externa:** Hacia los demás grupos de interés con los que se relaciona la empresa (clientes, proveedores, asociaciones, comunidad local, medio ambiente, ...) se comunica a través de la web corporativa y redes sociales.

Página web: www.entremares.es

4. Implantación de los 10 Principios del Pacto Global

Los 10 principios definidos en el Pacto Mundial, que están representados en las políticas de gestión y en la propia estrategia de la empresa, han sido divididos en 4 bloques principales:

4.1. Derechos Humanos

- **Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- **Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Diagnóstico

Nuestra empresa desarrolla su actividad conforme a la legislación vigente y respetando los Derechos Humanos. Igualmente, y tras el oportuno análisis, no se considera que ninguno de nuestros proveedores pueda entrar en tal incumplimiento.

Actuaciones

El compromiso del Hotel Entremares en esta materia se materializa en las siguientes actuaciones:

- **Riesgos Laborales:** Seguimos un Sistema de Prevención de Riesgos Laborales que de forma continua mejora las condiciones de trabajo elevando así los niveles de seguridad, salud y bienestar de las personas que componen nuestras plantillas.
- **Código de Conducta:** Se da formación a todo el personal del establecimiento sobre la conducta en la empresa, en el que de forma explícita se prohíbe cualquier conducta impropia, como la violencia en cualquiera de sus expresiones, el acoso u otras situaciones similares.
- **Valoración del talento humano** presente en la empresa como pieza clave para el desarrollo.

Objetivos

El objetivo principal para Proasol Entremares S.L. es favorecer el cumplimiento de los principios que lo componen apoyando y respetando el cumplimiento de los principios fundamentales.

4.2. Normas Laborales

- Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Diagnóstico

Para lograr un buen ambiente de trabajo es fundamental que exista un diálogo constructivo tanto con los trabajadores como con los representantes laborales, promoviendo una confianza bilateral. Por ello, en el Hotel Entremares se han desarrollado diversas actuaciones que afianzan el cumplimiento de estos principios:

Actuaciones

- Total libertad en cuanto a la afiliación de sindicatos de los empleados.
- Respecto a la contratación de personal que tiene contacto directo con niños y de acuerdo con la legislación vigente, ninguna persona puede ser contratada para trabajar con niños si no presenta un certificado actualizado de NO estar registrado/a en el fichero de delincuentes sexuales.
- Prohibición de la discriminación a cualquier trabajador por grupo social, sexo, religión o edad.
- Impulso a la participación y al trato justo.

- En nuestro Código de Conducta recoge en su punto 4.5 Compromiso con nuestro personal las siguientes obligaciones hacia nuestro equipo humano:
 - Ofrecer un trabajo seguro, cumpliendo la legislación aplicable.
 - Ofrecer formación y planes de desarrollo que permiten su crecimiento profesional.
 - No permitir acciones que supongan discriminación por razón de sexo, raza, color, orientación sexual, religión, etc.
 - No tolerar amenaza alguna, acoso, abuso de poder o coacción en el entorno laboral.
 - No permitir ningún tipo de explotación. No permitir el trabajo infantil.
 - Proteger la información personal sobre nuestros empleados, respetando su privacidad.
 - Facilitar la integración de colectivos especiales, con dificultades de acceso al mercado laboral.
 - Trabajar por la conciliación personal y profesional, manteniendo la debida cobertura de las necesidades de la compañía.
 - Respetar la representación de los trabajadores como parte fundamental del dialogo social.
 - Fomentar medios de comunicación con los empleados.

Objetivos

Como objetivo el Hotel Entremares se propone potenciar las acciones vinculadas al Código de Conducta y recogidas en el punto anterior.

De forma específica, el Hotel Entremares tiene implantado y aprobado un Plan de Igualdad.

Anualmente se realiza la planificación de la acción preventiva para reducir al máximo posible los accidentes de trabajo.

4.3. Medio Ambiente

- Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Diagnóstico

El cuidado del medio ambiente es uno de los pilares básicos de la política de gestión de la organización, y requisito esencial para la toma de decisiones. En el Hotel Entremares se aboga por el reciclaje, el ahorro energético, la reducción de la contaminación y de la huella ambiental y, por la optimización continua de los resultados y la aplicación de nuevas medidas encaminadas a la protección de nuestro entorno.

Actuaciones

- Mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental certificado según la normativa internacional ISO 14001.
- Control exhaustivo de consumos energéticos y de agua y gestión de medidas sanitarias y de higiene.
- Uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente que fomenten el ahorro energético y la disminución de la contaminación:
 - Instalación de luces LED en el establecimiento.
 - Instalación de electrólisis salina en las cuatro termas.
 - Placas solares térmicas.
 - Cargadores eléctricos para coches de clientes.
 - Cambio de aires acondicionados por otros más eficientes.
 - Domotización de iluminación.
 - Sectorización de luz y agua del establecimiento.

- Actividades educativas ambientales:
 - Actividades especiales para el Día Mundial del Medio Ambiente.
 - Ruta responsable y cultural por la playa.
 - Formación a los empleados en materia de sostenibilidad y RSC.
 - Información específica sobre nuestras medidas y recomendaciones para contribuir a un turismo sostenible. (Rincón Verde)

Objetivos

Revisión y establecimiento de metas para el progreso de, al menos, 3 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Dejar de imprimir las reservas en el departamento de ventas.

Eliminar dos referencias del plástico de un solo uso.

Promover entre nuestros clientes un mayor conocimiento de las actividades medioambientales de la empresa.

Reducción del indicador de consumo energético por cliente en un 1%, así como el de gasóleo, propano y agua.

4.4. Anticorrupción

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

Diagnóstico

Dado que el Hotel Entremares desarrolla gran parte de su actividad relacionándose con diferentes grupos de interés como Administraciones Públicas, clientes y proveedores, la cadena cuenta con un alto nivel de sensibilización con relación al cumplimiento la legislación española vigente, además de mantener mayores niveles de exigencia en diferentes ámbitos, como es el caso de las certificaciones que posee.

También cabe destacar que el Hotel Entremares tiene implantado un sistema de Compliance que implica una evaluación de riesgos específica en este

ámbito, evaluación cuyo resultado es favorable.

Actuaciones

- La política de compras del grupo prohíbe aceptar regalos o invitaciones de proveedores que puedan adquirir ventaja injusta ante otro proveedor de similares características.
- Las responsabilidades de gestión en lo referente a compras y seguimiento de la ejecución de los pedidos y contratos están debidamente establecidas en procedimientos internos.
- El departamento de Calidad evalúa constantemente la opinión de los clientes a partir de estudios de su satisfacción en encuestas y otros medios online, de manera independiente a la dirección y el resto de personal de la empresa para asegurar resultados completamente imparciales.

Objetivo

Superar el ratio de satisfacción anual de cliente de 2021.