INFORME DE PROGRESO A 31.08.2016

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

GRUPOTEL HOTELS & RESORTS

GRUPOTEL PORT D'ALCUDIA

A 31 de Agosto de 2016

INDICE

1. **VALORES EN GRUPOTEL HOTELS & RESORTS**
2. **POLITICA DE RSC**
3. **INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD**
   - **3.1 Ámbito estratégico-productivo**
   - **3.2 Ámbito social**
   - **3.3 Ámbito ambiental**
4. **ACCIONES REALIZADAS PARA LA CORRECTA GESTIÓN AMBIENTAL, CONSERVACIÓN DEL ENTORNO Y EN CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD**
   - **4.1 Gestión Ambiental y conservación del entorno**
   - **4.2 En contribución a la Sociedad**

1. Valores de Grupotel Hotels & Resorts

El Hotel Grupotel Port d'Alcudia pertenece a Grupotel, Hotels & Resorts, grupo hotelero que lleva más de 45 años trabajando para satisfacer al máximo los deseos y necesidades de nuestros clientes.

Desde qué en 1968, el actual presidente, Don Miguel Ramis, abriera su primer hotel en Mallorca, la trayectoria de esta empresa ha sido imparable. Grupotel es actualmente la cadena hotelera líder en las Islas Baleares. A día de hoy, nuestro cliente puede elegir entre 37 hoteles, de tres a cinco estrellas, repartidos entre Mallorca, Menorca, Ibiza, y Barcelona.

Para Grupotel, el adecuado desarrollo económico debe ser compatible con el compromiso social y el respeto al medio ambiente, de manera que se satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las futuras, contribuyendo así a un desarrollo sostenible y revertiendo en la propia sociedad parte del beneficio que en ella se origina.

Nuestro eslogan, BENVINGUT, refleja la realidad de una empresa mallorquina, que pretende ser referente de apertura y amabilidad para aquellos turistas que quieren visitar las Islas Baleares.

En línea con los valores de la empresa, Grupotel ha definido su Política de Responsabilidad Social Corporativa, complementada con varios protocolos específicos en derechos Humanos, Buenas prácticas laborales y Apoyo a la Comunidad Local.

Grupotel Port D'Alcudia apuesta desde el año 2014 firmemente por el compromiso medioambiental. Como fruto de ello año tras año obtenemos la certificación en ISO 14.001 así como merecidísimos y prestigiosos galardones en materia medioambiental como son el Blue Star Award. También contamos desde 2014 con la certificación TRAVELIFE de sostenibilidad. La consecución de ello, requiere un compromiso sólido de todo el personal del hotel.

Se analizan anualmente las acciones realizadas a nivel de contribución social y los indicadores sociales y ambientales según el Global Report Initiative en nuestra herramienta www.indicadoressostenibles.com, de forma que la Dirección General de la empresa cuenta con toda la información necesaria para garantizar la consecución de dicha Política y los valores de la empresa.

2. Política de RSC y Sostenibilidad de Grupotel Hotels & Resorts

Uno de los objetivos fundamentales para el correcto funcionamiento de una organización es la consideración de todos aquellos aspectos que permitan calificarla como ***empresa socialmente responsable.*** *El adecuado* ***desarrollo económico debe ser compatible con el compromiso social y el respeto al medio ambiente, de tal forma que se satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las futuras,*** *contribuyendo así a un desarrollo sostenible y revertiendo en la propia sociedad parte del beneficio que en ella se origina.*

Grupotel trabaja con el fin de crear este ***valor sostenible en torno a tres ejes que constituyen la base de su desarrollo: el económico, el social y el ambiental.*** *Este objetivo se concreta en los siguientes* ***principios:***

- *Fomentar el* ***desarrollo personal, laboral y social de todos los trabajadores*** *de la compañía, promocionando un alto grado de concienciación de los empleados mediante programas de formación, principalmente en aquellas áreas con una especial vinculación ambiental/social, y garantizando que se consideran sus opiniones y se establecen los medios necesarios para que la comunicación de las deficiencias y/o sugerencias de mejora sean analizadas y, de ser posible, aplicadas. El espíritu de participación, innovación y de mejora continua es fundamental para el futuro de nuestra Empresa.*

- *Proteger la seguridad* ***y salud de todos nuestros empleados.*** *Adoptar el principio de mejora permanente de la acción preventiva, que incluye, entre otras, las actividades de prevención y protección de la salud, actuación ante emergencias, adecuación del trabajo a la persona, selección de equipos de trabajo y productos, coordinación entre empresas y demás obligaciones recogidas en el marco normativo de prevención.*

- *Garantizar la* ***protección y el cumplimiento de los derechos humanos****,* ***en especial contra la Explotación y Abuso Sexual de menores,*** *igualdad y dignas condiciones de trabajo.*

- *Salvaguardar el bienestar* ***de la Comunidad Local.*** *Participar activamente en proyectos de desarrollo cultural, socioeconómico, de educación, y cualquier otra área que favorezca el desarrollo humano en nuestra comunidad. Promover la compra de bienes y servicios de proveedores locales.*

- *Establecer y **dar a conocer el compromiso del Grupo en la relación con sus proveedores y contratistas** en todo el proceso de la gestión de compras y **promover entre éstos el cumplimiento de estándares o criterios básicos relacionados con los derechos humanos y laborales, la salud y seguridad laboral** de sus trabajadores, el respeto por el medio ambiente y el comportamiento ético.*

- *Gestionar adecuadamente la utilización de los **recursos naturales y el manejo de los residuos, vertidos y emisiones** derivados del desarrollo de nuestra actividad empresarial, **teniendo en cuenta la legislación y normativas vigentes.***

- ***Evaluar los efectos ambientales** derivados de nuevas actividades, productos y procesos, con la consiguiente puesta en práctica de las **medidas preventivas necesarias**, asegurando la mejora continua en la gestión ambiental a través de la adecuación de la organización interna, la **implantación progresiva en todos nuestros centros del sistema de gestión según las normas internacionales ISO 14001 y la revisión periódica de los objetivos ambientales.***

- *Garantizar el cumplimiento de los principios enumerados en la presente Política mediante protocolos concretos y detallados, y realizar un **seguimiento continuo de los indicadores de sostenibilidad** de nuestra actividad según la Guia Internacional del Global Report Initiative.*

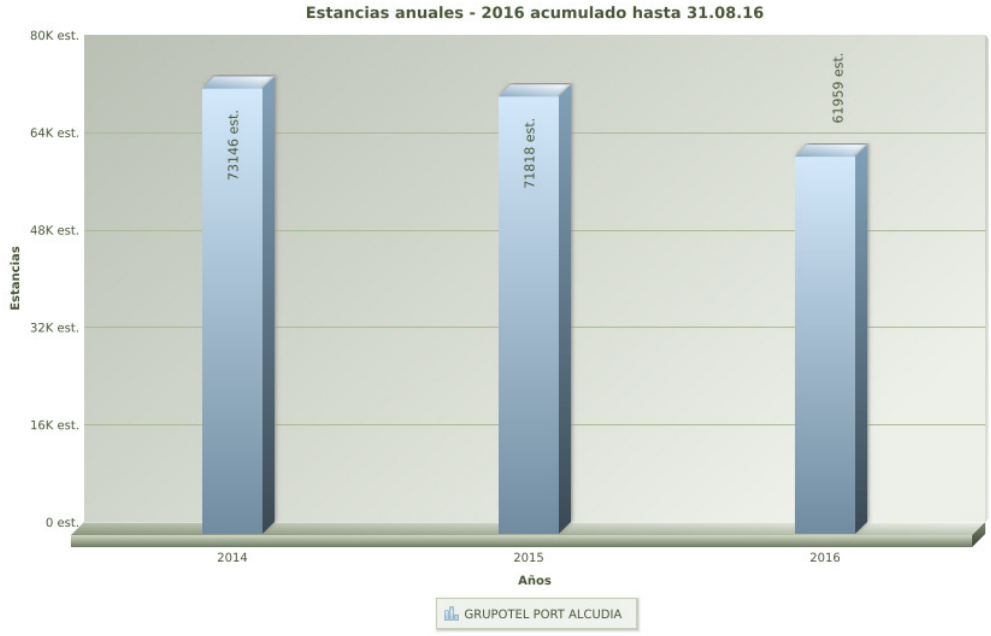
Dirección General
Grupotel Hotels & Resorts
Julio 2014

3. Indicadores de Sostenibilidad

Según indica nuestra Política de RSC en el Grupotel Port d'Alcudia intentamos desde el año 2012-2013 analizar nuestros aspectos ambientales y sociales de forma continua, contando así con indicadores tanto ambientales como sociales (en algunos casos incluso desde antes) que nos permiten evaluar nuestro progreso para poder acertar en decisiones responsables y sostenibles, y programar objetivos de mejora continua.

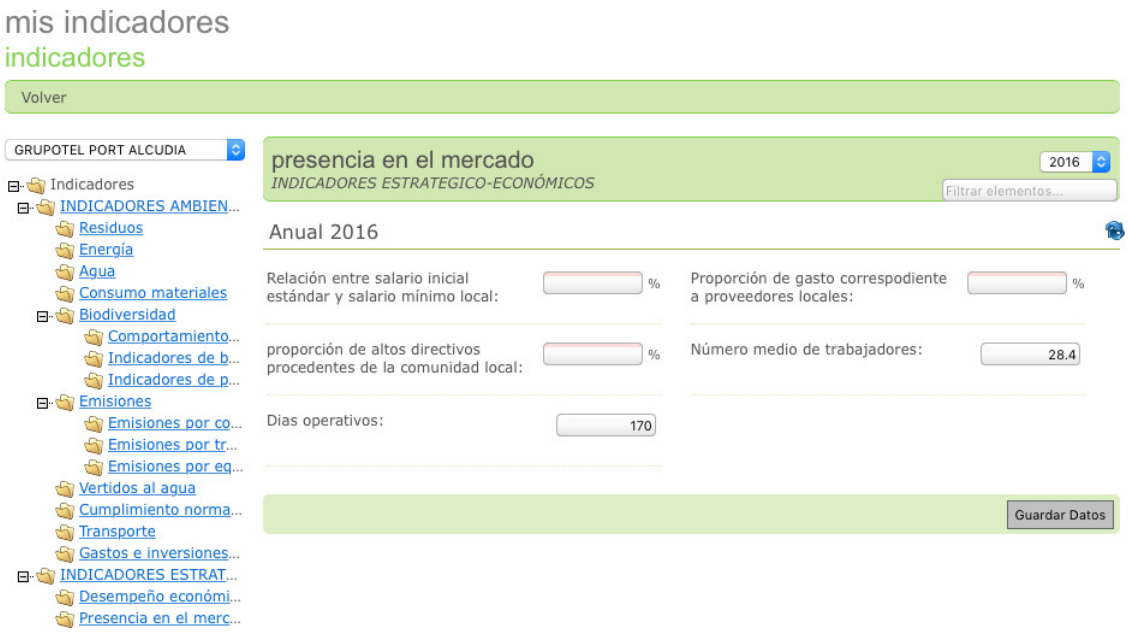
Este anàlisis se realiza con la herramienta www.indicadoressostenibles.com (www.sustainablekeyindicators.com), que además del anàlisis interno y de cadena, nos permite comparar con la media de establecimientos hoteleros de las Islas Baleares que lo utilizan, dado que se trata de la herramienta utilizada por un gran número de hoteles que forman parte de la Xarxa d' Hotels Sostenibles de Balears.

3.1 Ámbito estratégico-productivo

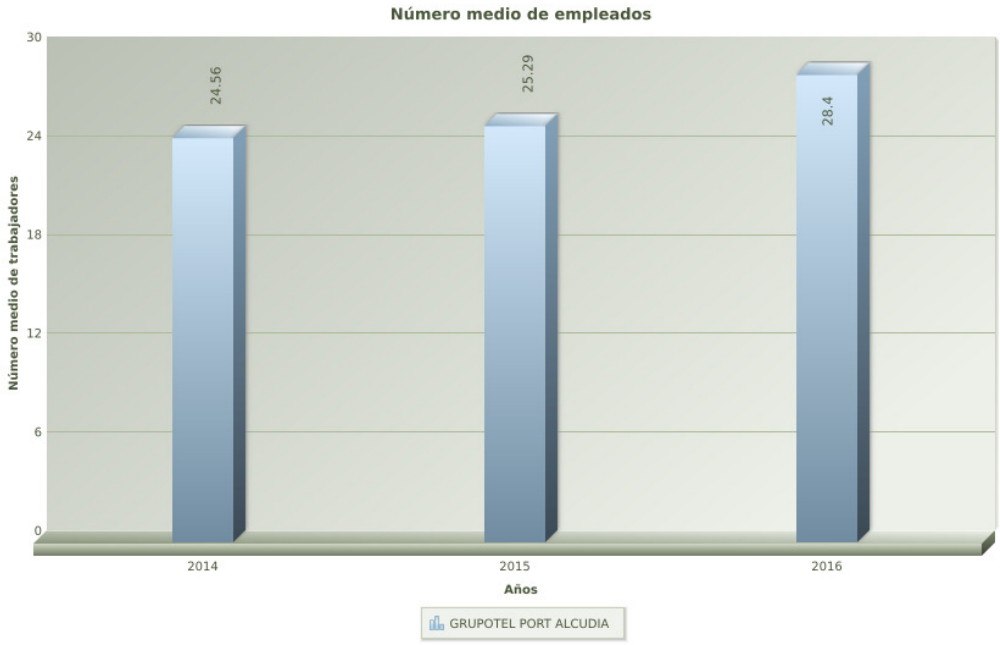


Las estancias en este último año, a 31.08.16, han aumentado respecto al mismo periodo del año anterior un 13,16% (54.754 estancias a 31.08.15).

Otros indicadores de nuestro impacto en la Comunidad Local son:



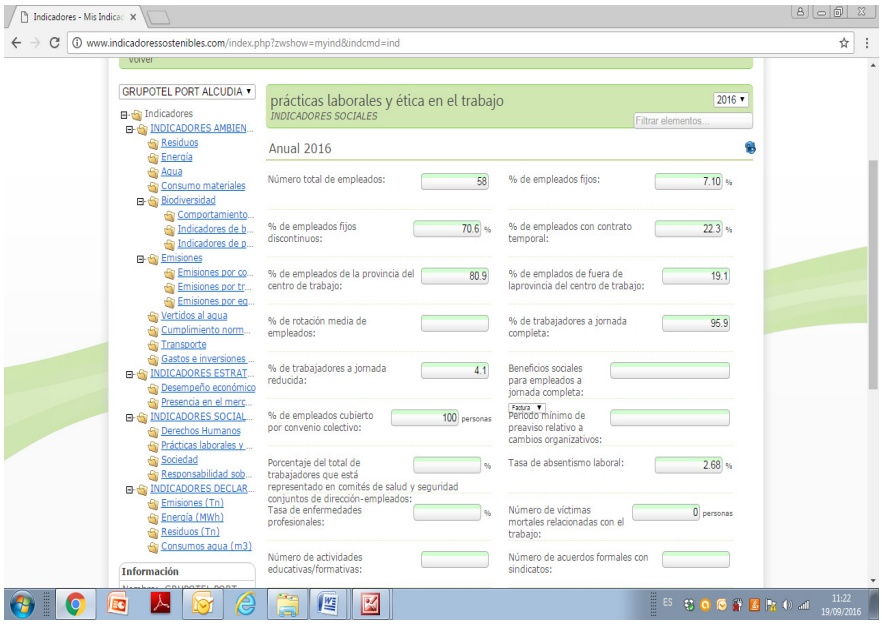
La plantilla media de trabajadores se ha incrementado en el 2016, debido a este aumento de las estancias y a la obligación de seguir manteniendo un alto nivel de Servicio, contribuyendo así a la política de calidad de la empresa (en concreto 3 trabajadores este ejercicio). Durante estos tres años los días operativos han sido de 170 dias (incluyendo este año 2016).



3.2 Ámbito social

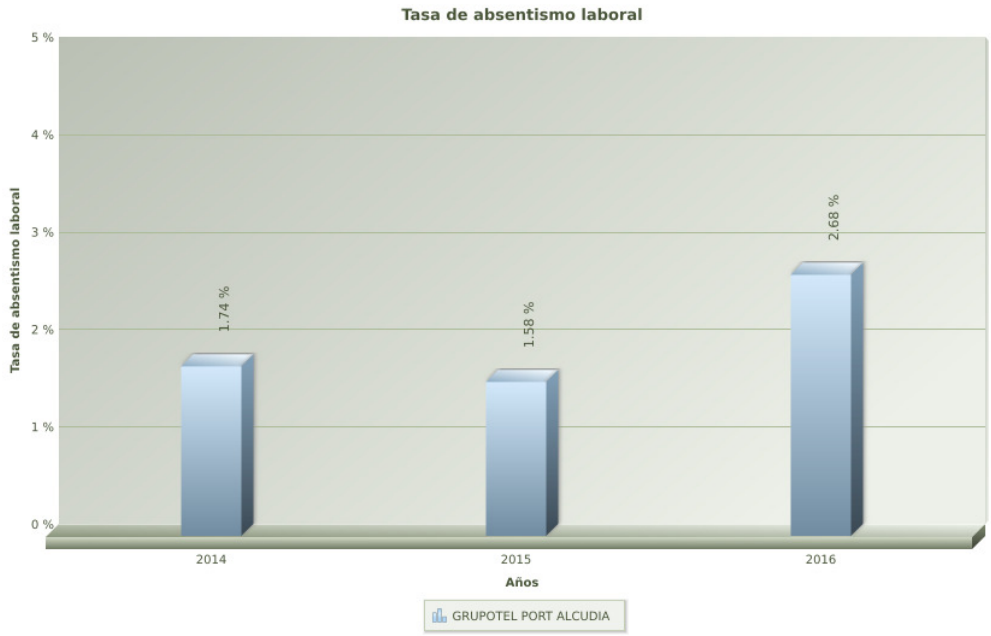
Los Derechos Humanos, las Buenas Prácticas Laborales, la ética en el trabajo y nuestro impacto en la Comunidad Local son aspectos importantes en nuestra Política de RSC.

Contamos con indicadores, desde el año 2013, que evidencian nuestro progreso en la consecución de éstos:



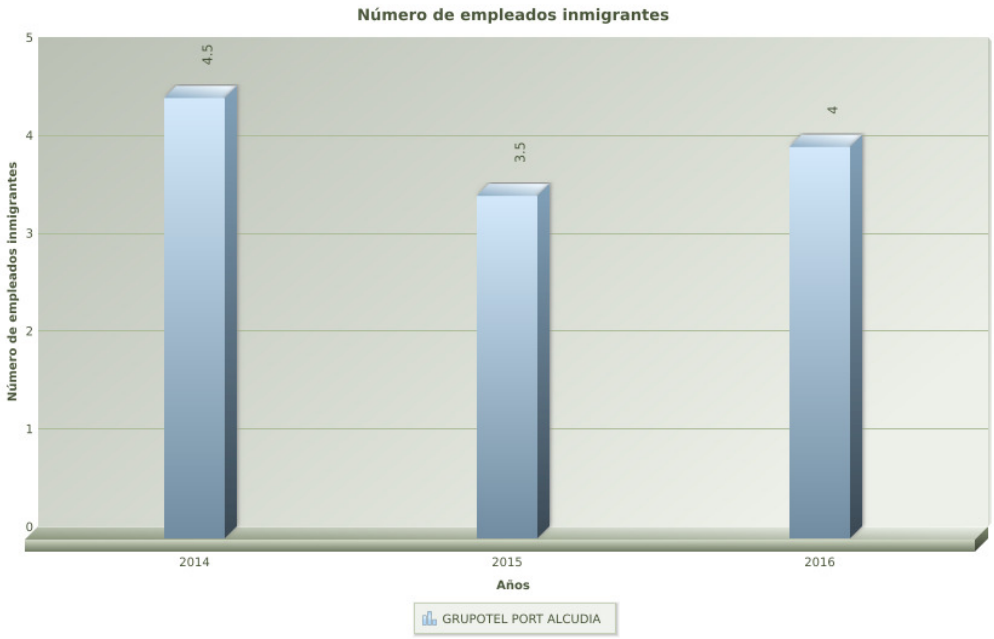
Ha habido un aumento importante en 2016 del % de empleados con contrato fijo discontinuo, garantizando así el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral.

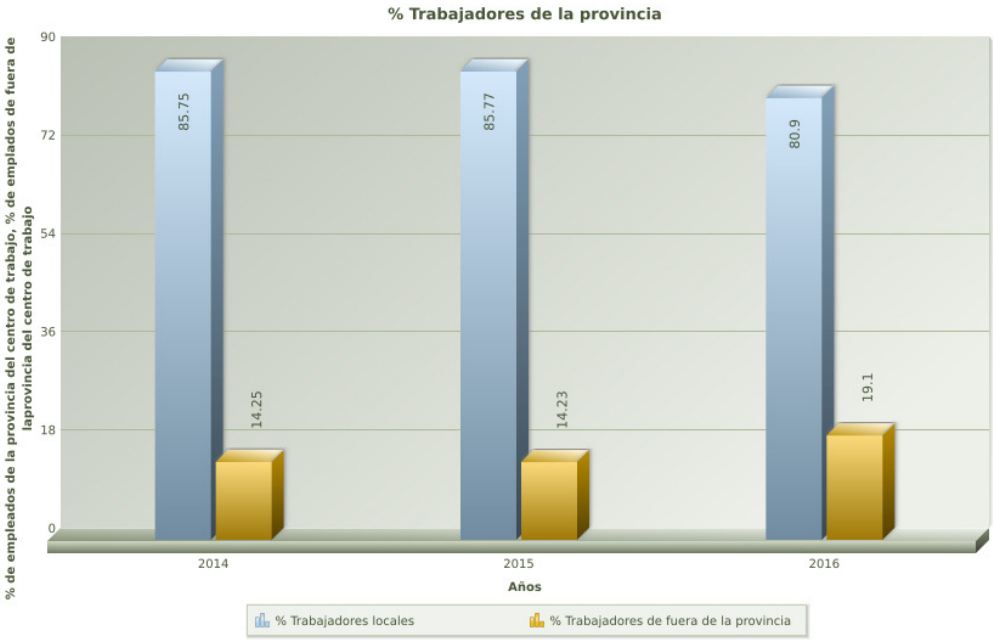
Se lleva un seguimiento también de la Tasa de absentismo laboral, la cual ha aumentado en 2016 debido a la coincidencia de circunstancias fortuitas, como por ejemplo varias bajas de trabajadores por fallecimiento de familiares, y otras por enfermedades prolongadas y operaciones quirúrgicas ajenas a las condiciones laborales.



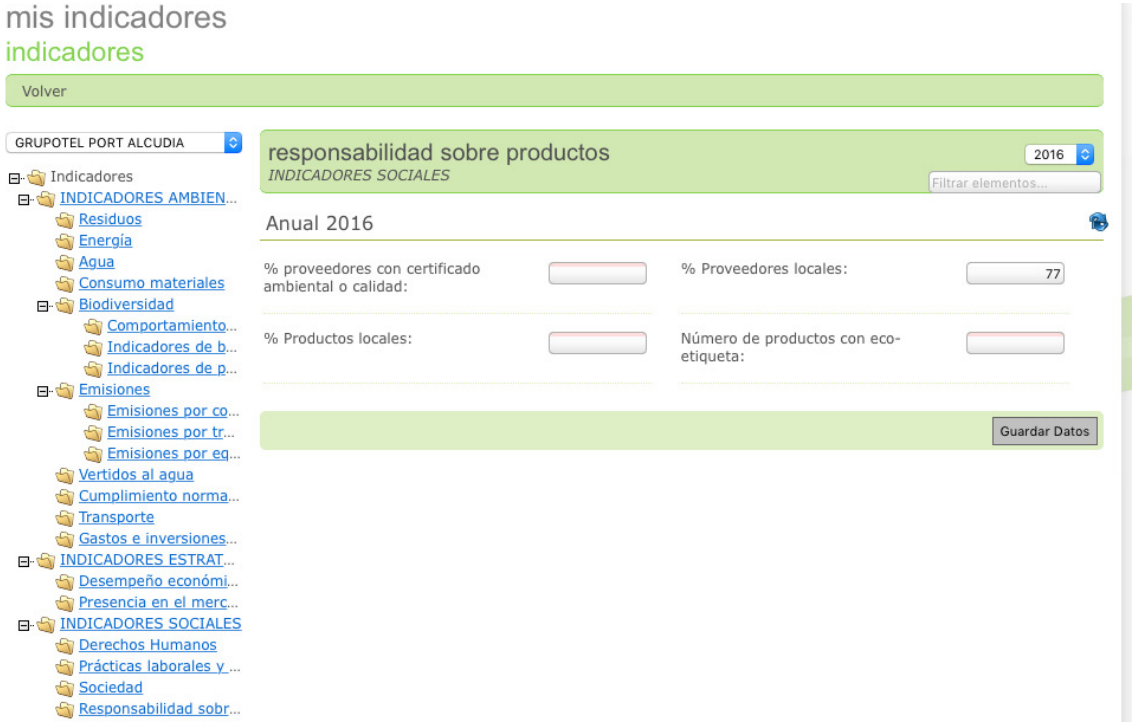
En referencia a la responsabilidad con la sociedad en la contratación analizamos el impacto sobre la misma:

Se lleva un seguimiento de cómo repercute en la sociedad nuestras prácticas laborales, y para garantizar la no discriminación en ningún aspecto de la contratación. Por ejemplo en relación a contratación igualitaria entre sexos, inmigrantes y promocionando la contratación de trabajadores locales.


Número de empleados inmigrantes
Número de empleados inmigrantes
5
4
3
2
1
0
4.5
3.5
4
2014
2015
2016
Años
GRUPOTEL PORT ALCUDIA


% Trabajadores de la provincia
% de empleados de la provincia del centro de trabajo, % de emplados de fuera de laprovincia del centro de trabajo
90
72
54
36
18
0
85.75
14.25
85.77
14.23
80.9
19.1
2014
2015
2016
Años
% Trabajadores locales
% Trabajadores de fuera de la provincia

En referencia a la responsabilidad sobre productos analizamos los siguientes indicadores:



Entorno al 77% de nuestros proveedores son de origen local. Durante esta temporada 2016 se ha continuado con la labor de ir introduciendo productos de procedencia local, y se van incorporado proveedores autóctonos de carne y verduras, repercutiendo así en la economía y desarrollo locales. No contamos actualmente con datos de la cantidad de producto local consumido, en cuanto a frutas, verduras y cárnico, por ello está previsto iniciar en la temporada 2017 un nuevo registro de control de suministro, contando con la colaboración de los proveedores, que nos informen de cuando el producto es local, sobretodo en el caso de verduras, frutas y carnes.

Se tiene en cuenta también la **reducción de envasados** en la medida de lo posible, aumentando los productos que pueden ofrecerse a granel de forma progresiva, y adquiriendo productos con envases de mayor tamaño.

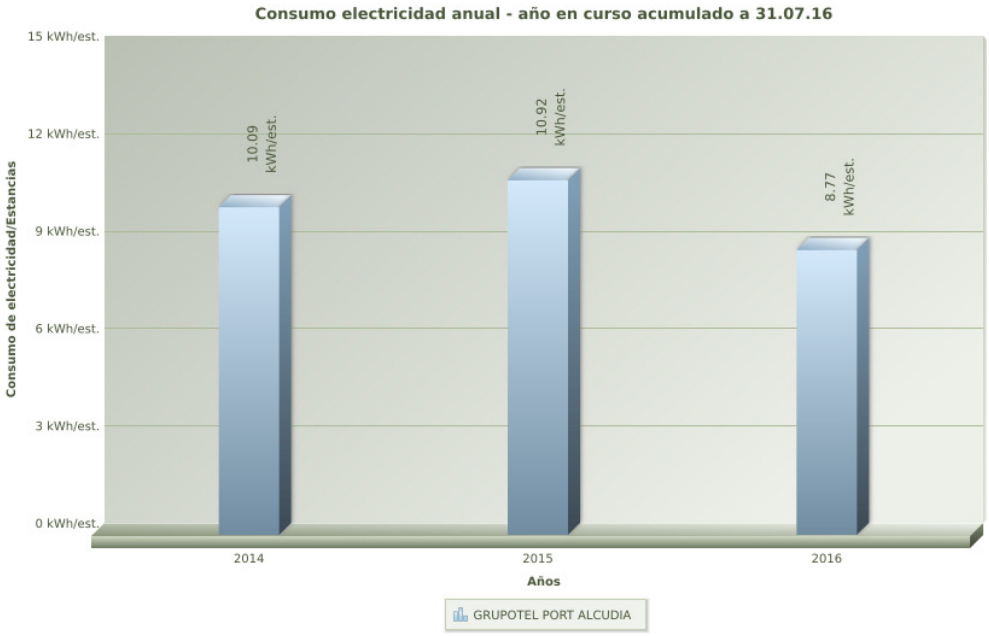
La información sobre las certificaciones de calidad o ambientales que puedan tener nuestros proveedores es todavia reducida, por ello en su momento con la implantación de la ISO 14.001 procedimos a enviar **una carta informativa a las empresas subcontratadas y proveedores** más significativos con nuestras Politica de RSC y solicitandoles información sobre su comportamiento ambiental y social y posibles certificaciones y etiquetas ecológicas.

3.3 Ámbito ambiental

Consumos energéticos

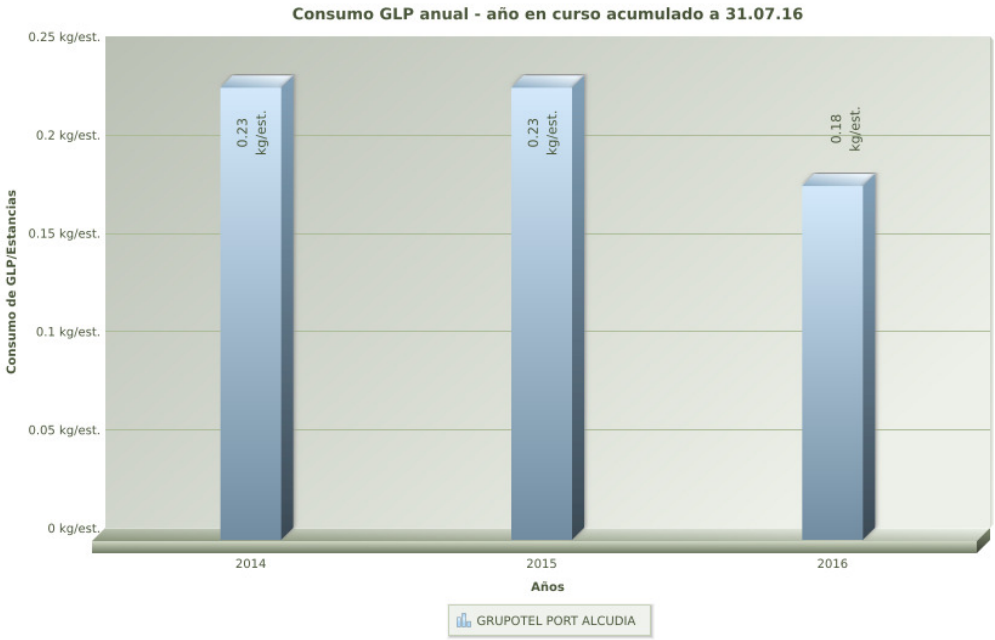
Existen los siguientes consumos energéticos en el Grupotel Port d'Alcudia según las fuentes de energía y los puntos de consumo.

- Electricidad: para la iluminación, equipos de aire acondicionado, equipos de refrigeración en cocina, maquinaria para distribución de agua, motores piscina, y otra maquinaria…
- GLP (gas Licuado del petróleo): para la Cocina y la instalación de agua caliente sanitaria



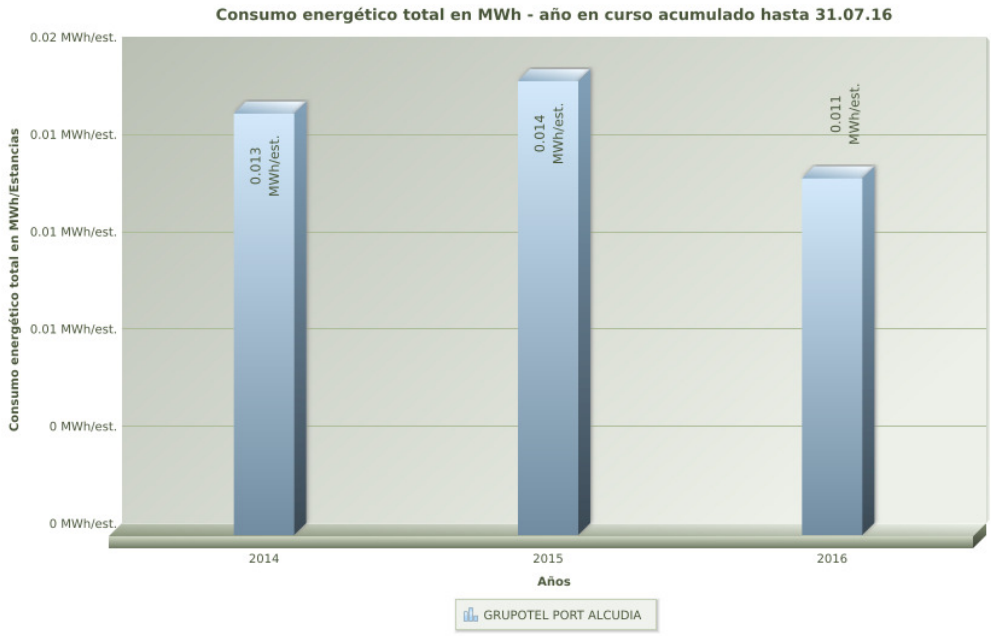
El consumo de electricidad aumentó ligeramente en 2015, un 8% en ratio estancia, que atribuimos a un ligero descenso en el número de estancias y ocupación media de apartamentos que repercute en los costes fijos energéticos, así como también a las altas temperaturas tenidas en el verano de 2015.

A fecha de 31.07.16 el consumo de electricidad a está siendo inferior, aproximadamente un 20% menos que en 2015 en ratio estancia. Hay que tener en cuenta la reforma de la instalación frigorífica, instalando una unidad central más eficiente.



El consumo de GLP, muy similar en años anteriores, está siendo inferior este año 2016 gracias a la instalación del sistema de recuperación de calor en la nueva unidad central frigorífica de cocina. A final de año contaremos con el dato exacto de reducción, ya que este consumo se controla a través de las facturas de suministro.

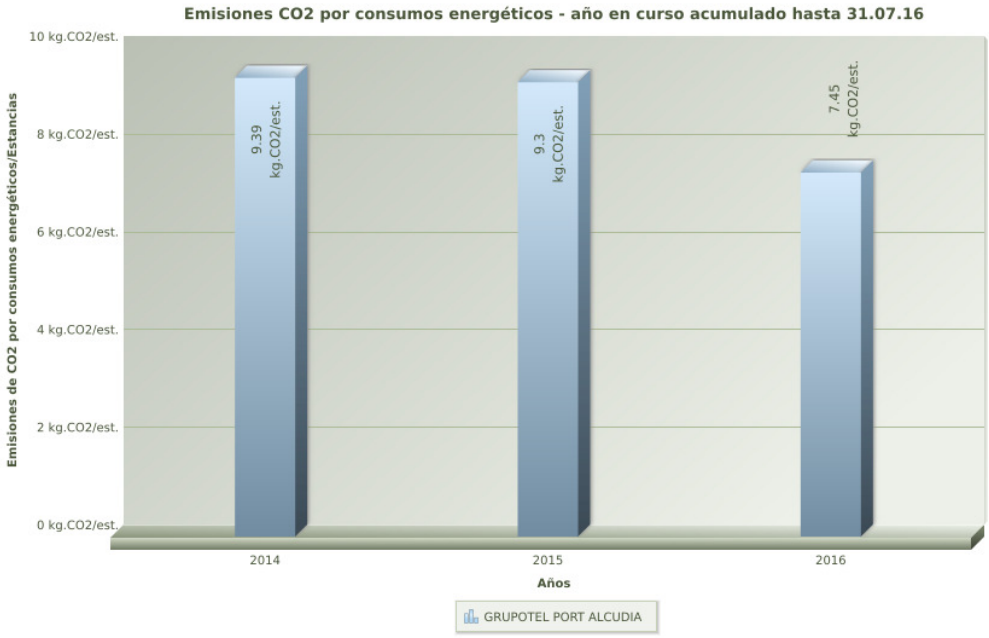
Gracias a la herramienta de control de indicadores que utilizamos (www.indicadoressostenibles.com) contamos con el total del consumo energético del hotel (electricidad + GLP transformado a MWh).



El consumo energético total a 31.07.16 ha sido un 21,43% inferior al consumo del 2015 debido a la disminución del consumo eléctrico y el de GLP, tal y como se ha explicado previamente.

Emisiones a la atmósfera

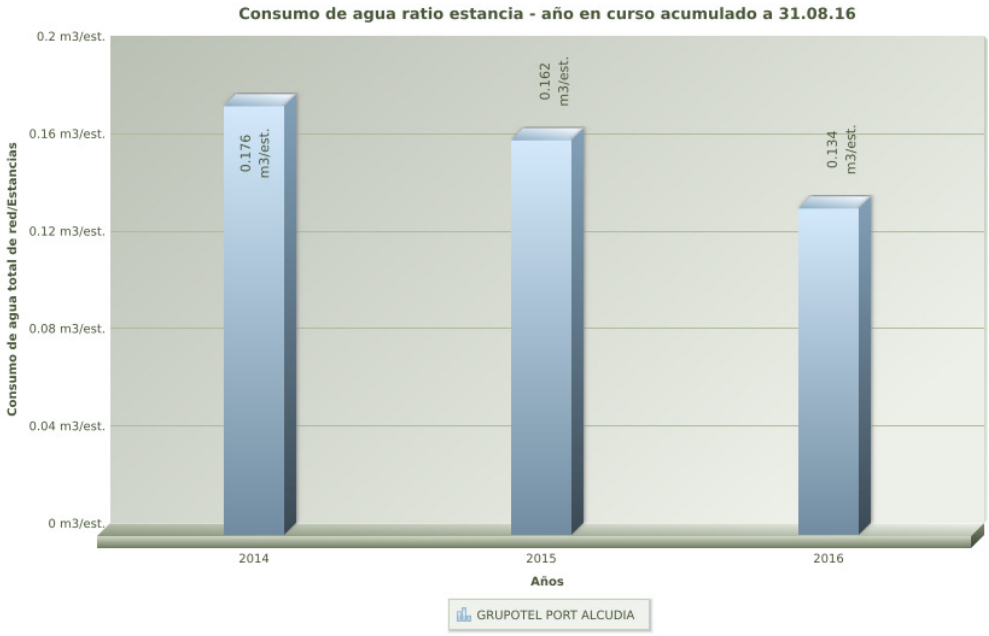
También analizamos las Emisiones de CO2 a la atmósfera procedentes de nuestros consumos energéticos directos. (Datos a 31.07.16)

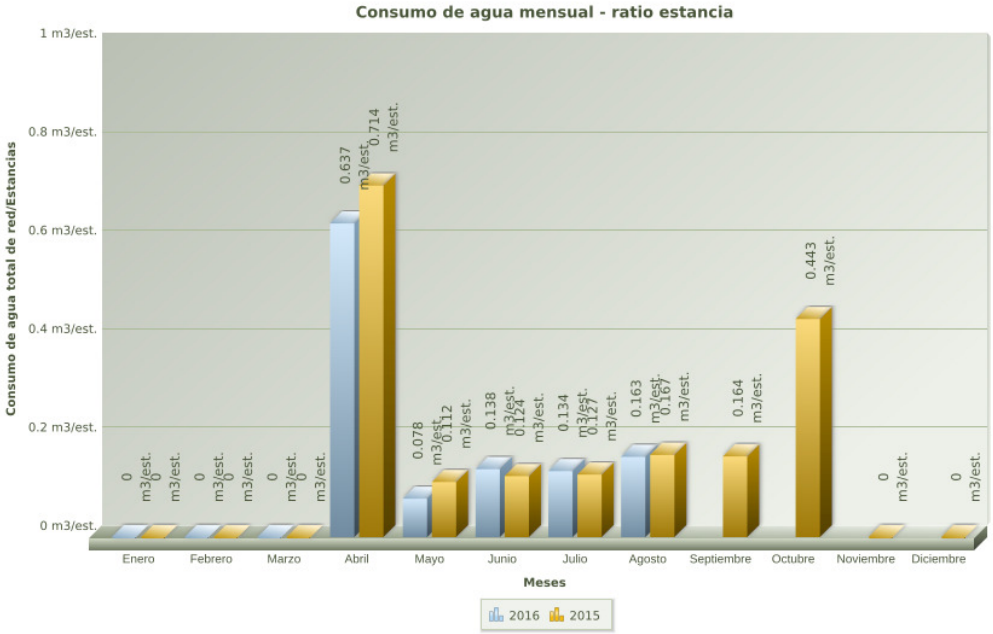


Nota: No se tienen en cuenta las emisiones originadas por el transporte de empleados y proveedores.

Consumo de agua

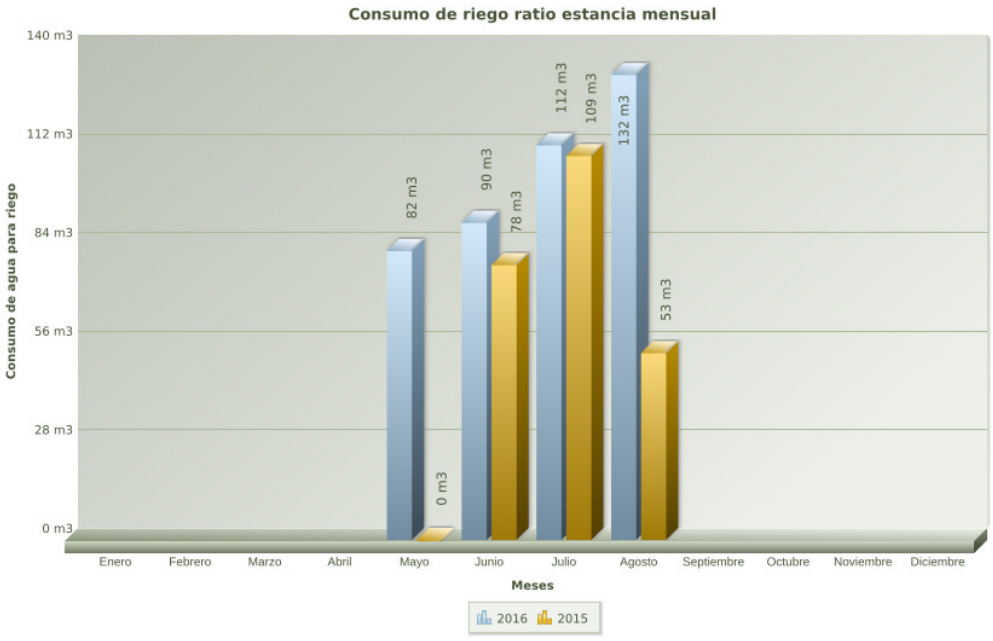
El consumo de agua es otro de las aspectos ambientales significativos en el hotel. Se cuenta con datos de consumo total desde el 2012.



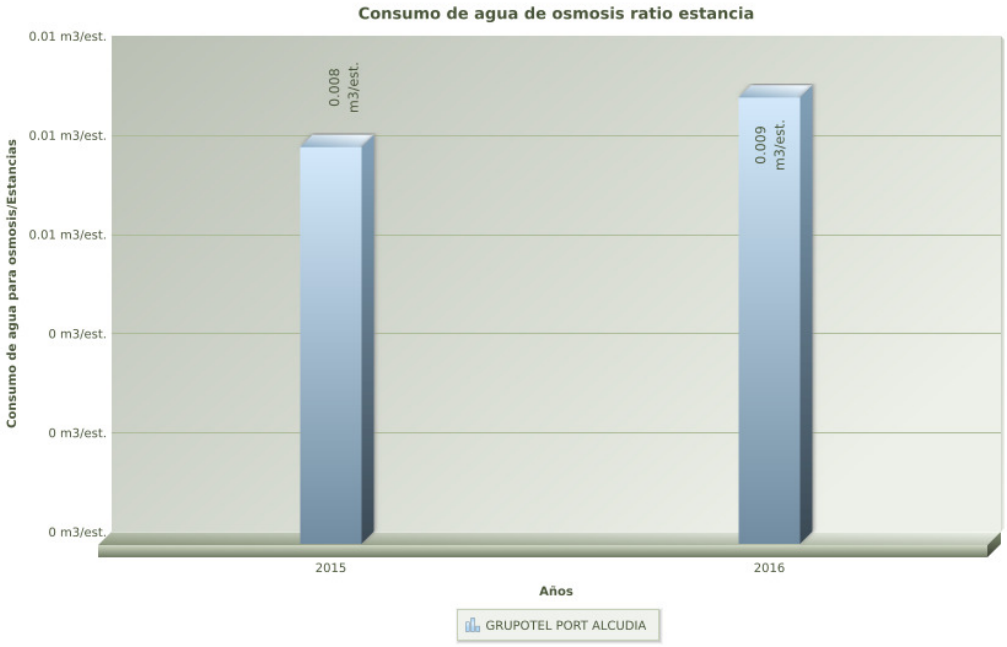


El consumo de agua en ratio estancia está siendo inferior hasta la fecha, aproximadamente un 17%. Lo atribuimos a los sistemas de regulación de caudal instalados en las griferías de los apartamentos durante el invierno 2015-2016. También hubo una mayor labor de limpieza en el mes de Abril de 2015, empezando el personal de pisos una semana antes a trabajar por reformas.

Contamos con datos del consumo para riego desde el mes de Junio de 2015. Destaca el aumento de consumo en este mes de Agosto, que atribuimos tanto a las pocas lluvias obtenidas este año, como al hecho que durante el 2015 no se contemplaba dentro del circuito del riego el riego por goteo.

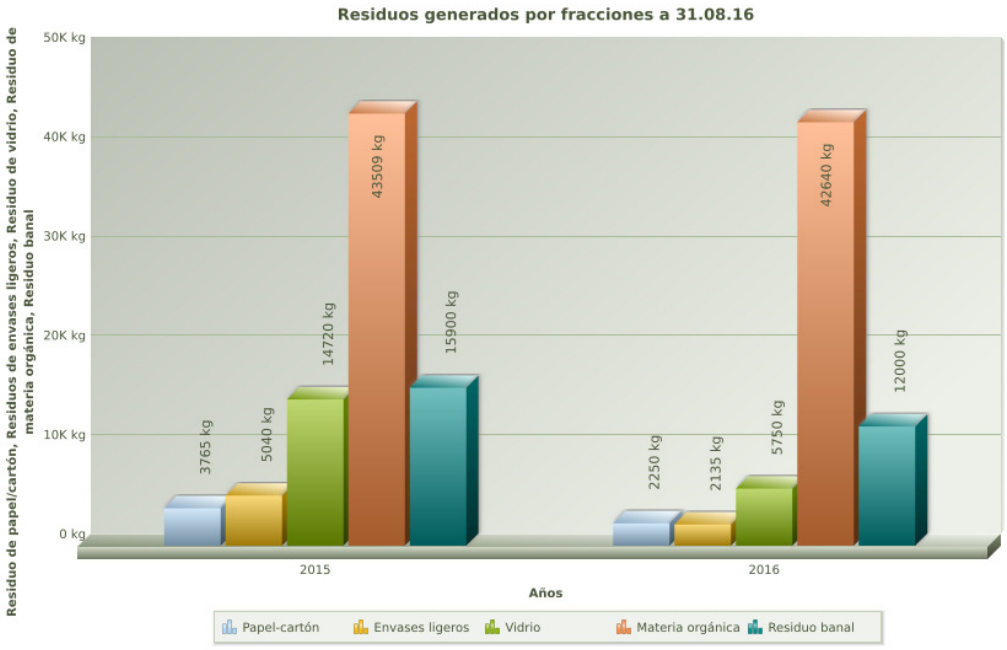


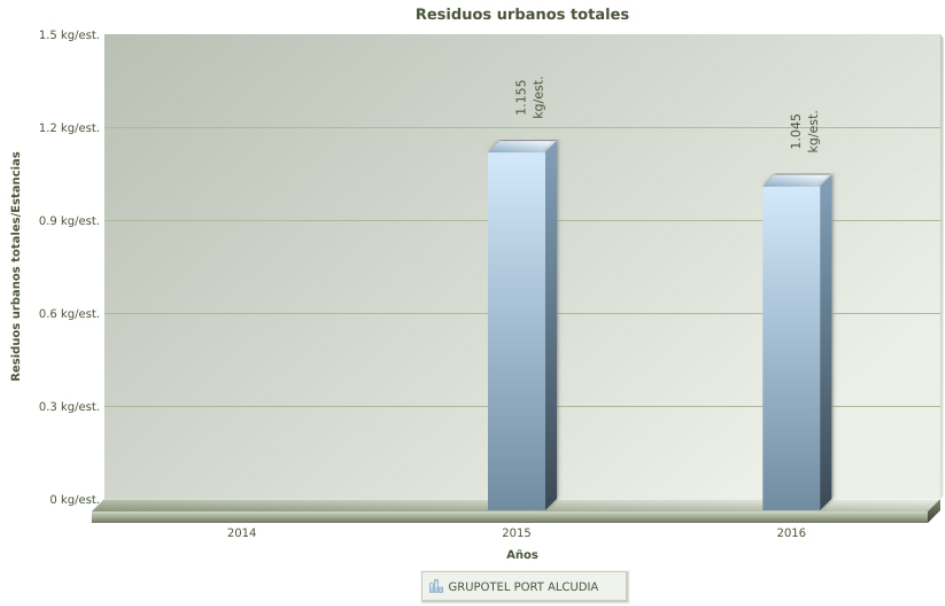
En cuánto al agua de osmosis los datos reflejan una aumento del 33% en ratio por estancia en comparación al 2015. Este aumento se debe al aumento de estancias en régimen de Todo Incluido, que suponen más uso de la maquinaria bag in box, cafeteras, cubiteras, etc… (unas 9000 estancias mas en TI)



Residuos

Se cuenta con datos de las cantidades de recogida de las diferentes fracciones de residuos (envases, papel/cartón, vidrio, residuo orgánico y rechazo) desde 2015.





Se observa que respecto 2015 ha habido un ligero descenso en la generación de residuos de un 10% por estancia. Ha aumentado el residuo generado por la cocina,disminuyendo la generación de todos los demás residuos. Ello ha sido debido en mayor parte al aumento de clientes en regimen de todo incluido, descendiendo así los residuos recogidos en apartamentos de clientes. residuo banal y el residuo orgánico.

Productos químicos

En el consumo de productos químicos en el hotel destacan sobretodo los productos para el tratamiento del agua de las piscinas y el consumo de productos de limpieza, tanto en habitaciones como en cocina. Analizamos los productos suministrados en cada departamento, siendo los resultados siguientes a 31.08.16:

DEPARTAMENTO	2013 (LT)	2014 (LT)	2015 (LT)	2016 (LT) hasta 31.08.16
PISOS				
SUMA LIGHT 20 LT	82,4	0	0	100
SANIDRASTIC 15 x 1L	15,5	0	0	48
LEJIA			220	588
DET. LAVAVAJILLAS			110	95

FREGASUELOS			540	35
SALFUMANT			48	30
AMONIACAL LT	0	12	84	400
RESTAURANTE Y BAR				
SUMA TEMPO 20 LT	120	329,2	260	160
SUMA RISE 20 LT	0	212,7	60	40
COCINA				
SUMA STARD 20 LT	348,2	576,8	520	420
LEJÍA GRANEL 20 LT	580	1120	1260	525
SUMA TEMPO 20 LT	328,9	50,6	0	180
SUMA LIGHT 20 LT	517	0	0	0
SUMA RINSE 20 LT	152,1	0	0	100
SUMA CALC 20 LT	0	77,4	0	40
SUMA CHLORSAND 20 LT	0	98,4	64	160
SUMA CHLOR 20 LT	10,4	0	0	0
SUMA GRILL 2X 5 LT	44,8	11,2	0	20
SUMA BAC COND 4X 1,5 LT	6,21	0	0	0
DIESIN CL	0	8	0	0
AMONIACO PERFUMADO LT	0	4	0	0
MISTOL DETERGENTE LT	0	30	0	34,5
SSTT				
ÁCIDO PH-	2240	2180	2229	900
PISCICLOR (HIPOCLORITO SÓDICO)	7500	9100	8950	6200
ANTIALGAS 25 LT	52	180	100	60
DESCALCIFICADOR	450	450	690	96

FLOCULANTE KG	45	120	225	180
CLORO GRANULADO KG	0	70	50	25
LEJIA			100	24
CLORO PASTILLAS KG	0	40		
TOTAL	**12492,51**	**14670,3**	**15510**	**10460,5**

DEPARTAMENTO	**CONSUMO /AÑO LTS**			
	2013	**2014**	**2015**	**2016**
PISOS	97,9	94,4	1002	1296
RESTAURANTE Y BAR	120	541,9	320	200
COCINA	1987,61	1985,4	1844	1479,5
SSTT	10287	12140	12344	7485
TOTAL	**12492,51**	**14761,7**	**15510**	**8460,5**
Estancias	70974	73146	71814	61959
Consumo ratio estancia	**0,176**	**0,202**	**0,216**	**0,167**

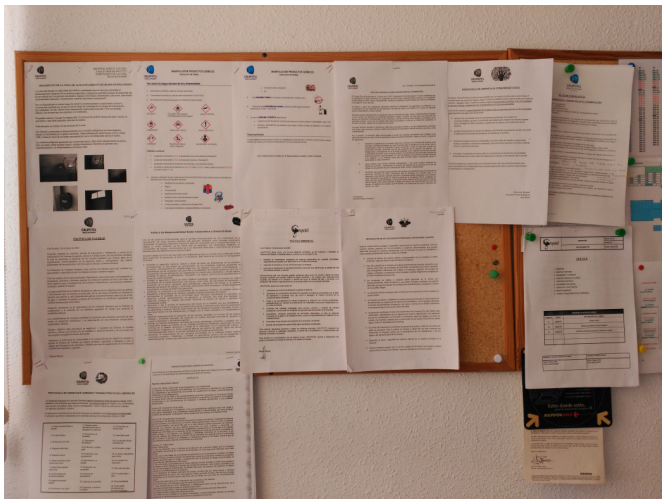
*Se ha considerado la unidad litro/kg en todos los productos

Las partidas consideradas son de facturas de compra de suministro. Todavía no se esta llevando a cabo un inventario mensual que refleje las cantidades exactas de consumo. Al hacerlo por facturas de compra no se considera el remanente del año anterior. Ha habido una disminución importante del consumo de productos de piscina, sobre todo en hipoclorito sódico, gracias a las mejoras en los sistemas de dosificación del ph- y cloro, además del consumo de cloro en pastillas y el granulado, ya que apenas se utilizan.

4. Acciones realizadas en Gestión Ambiental y para la conservación del entorno, y en contribución a la sociedad y partes interesadas:

4.1 Gestión Ambiental y conservación del entorno

- Para una mejor gestión, dentro de cada departamento, en su office, hay unos paneles con la información importante en materia Mediambiental y de Responsabilidad Social.



- Nueva instalación frigorífica centralizada para equipos de cocina, con sistema de recuperación de calor, que ha supuesto una mayor eficiencia energética.

- Se realiza un mantenimiento preventivo de las instalaciones eléctricas, térmicas y frigoríficas del establecimiento por parte de empresas cualificadas que garantizan además de la seguridad de nuestras instalaciones, el control del rendimiento de éstas.

- Contamos con contadores sectorizados para conocer el consumo de agua para el tratamiento de osmosis, así como para riego. Esta previsto instalar este año un contador para conocer el consumo de agua de piscines

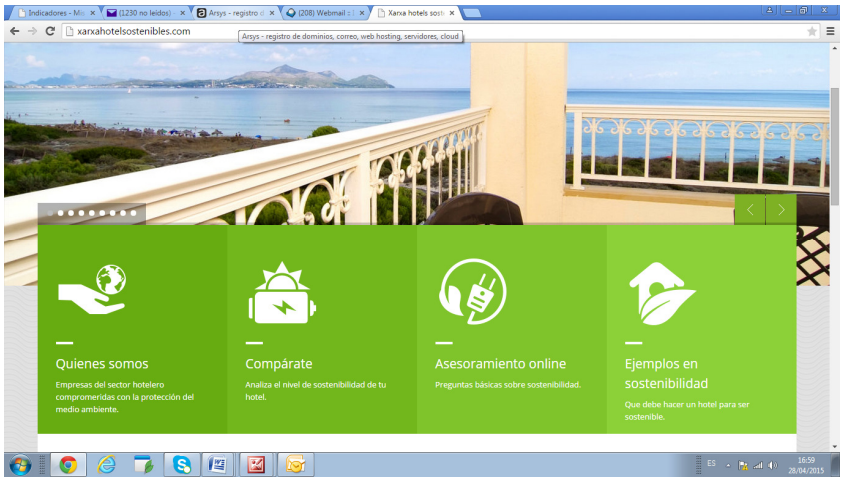
- La **segregación de residuos** es accesible en todo el hotel, tanto en zonas de clientes como en zonas de personal. Desde hace unos años las camareras de pisos segregan además los envases que encuentran de forma separada en las habitaciones de clientes.

- Los **productos químicos y residuos peligrosos** utilizados en cada uno de los departamentos se almacenan y manipulan según la legislación aplicable, teniendo en cuenta las instrucciones de la compañía y adoptando las medidas preventivas oportunas para garantizar la salud de los trabajadores y el cuidado del medio ambiente.

- **Contribución a la sociedad**

Grupotel Port d'Alcudia **es miembro de la Xarxa d' Hotels Sostenibles de Balears**, asociación de hoteles que han apostado todos por un turismo más responsable. Los asociados **comparten experiencias, además de sus indicadores ambientales y sociales**, de manera que nos podemos comparar con la media del resto de establecimientos, aportando el Grupotel Port d'Alcudia también sus datos para la media.

xarxa hotels sostenibles de Balears



- Participamos activamente en la campaña organizada por la XHSB en el Día Mundial de Medio Ambiente, junto la colaboración de nuestros clientes, por la difusión y por la protección de especies y hábitats de las Islas Baleares.

- Patrocinio a nivel de compañía de las acciones realizadas a nivel municipal en colaboración con la Asociación Hotelera de Alcudia en el Día del Turista.

- Colaboración con Caritas con la campaña Operación Kilo

Se colabora realizando OPERACIÓN KILO. Todos los alimentos no perecederos que quedan en cocina al cierre, se donan para el banco de alimentos y también se invita al personal del hotel a colaborar. También se anima a los clientes a dejar los alimentos que les quedan (envases sin abrir) a final de su estancia.

- Los clientes así como cualquier persona interesada puede encontrar detalles de estas acciones en beneficio social y comportamiento ambiental a a través de la Carpeta informativa en recepción