

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017

### 1-Sostenibilidad en el Negocio

En Apartamentos Talayot ofrecemos experiencias y servicios globales de alojamiento con criterios de excelencia, responsabilidad y sostenibilidad. Como empresa familiar queremos contribuir a conseguir un mundo mejor.

Desde el punto de vista de la integración de la sostenibilidad en la cadena de valor, la compañía plantea su estrategia en sostenibilidad como eje vertebrador del negocio, de forma transversal a lo largo de toda su cadena de valor con el objetivo de satisfacer las expectativas de sus grupos de interés.

La integración de la sostenibilidad implica, en muchos casos, abordar nuevas maneras de colaborar con proveedores y propietarios, de relación con clientes, colaboradores y la sociedad en general.

Nuestra Misión es ser una empresa comprometida con la satisfacción de nuestros clientes, ofreciéndoles una experiencia única y siendo la excelencia nuestra carta de presentación.

Desarrollamos nuestra actividad en un marco de compromiso con la sociedad y respeto al Medio Ambiente.

Nuestra Visión es trabajar para conseguir la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros huéspedes, siempre bajo estrictos criterios de rentabilidad, transparencia, protección del Medio Ambiente y compromiso social.

Los valores de Apartamentos Talayot están interrelacionados y se complementan mutuamente. Nos diferencian y nos guían en nuestra labor cotidiana siendo la base de nuestra cultura empresarial:

- Compromiso con la Innovación y la Calidad del Servicio.
- Hacer realidad aquello que todos pensamos –como clientes- que un hotel “debe ofrecer”.
- La contribución del equipo humano en la calidad del servicio.
- Tecnología actual, la especialización y técnica del equipo directivo en sus diferentes disciplinas, así como la fuerza y la flexibilidad de nuestra juventud.
- Máximo compromiso con el Medio Ambiente.
- Sensibilidad a la realidad económica, social y cultural de nuestro entorno.



## **Código de conducta**

En Apartamentos Talayot sometemos nuestro código ético a un proceso de actualización constante, para que las personas que trabajan en la organización dispongan de una guía de actuación sobre la responsabilidad de la cadena con los Derechos Humanos y el compromiso de cumplir con la legislación vigente.

Nuestra ética empresarial trata de ofrecer un modelo plural que responda a las exigencias de los diferentes grupos de interés que rodean Apartamentos Talayot y con los que tenemos una responsabilidad moral, y esto incluye tanto a nuestros clientes, empleados y proveedores como a la sociedad en general. Nuestras decisiones afectan a los intereses de éstos y, por tanto, han de ser incorporados a la gestión responsable de nuestra empresa.

El código de conducta es comunicado y distribuido a todas las personas que trabajan en la organización

## **Modelos de Gestión**

Durante los años que llevan abiertos los Apartamentos Talayot hemos ido incorporando a la gestión y organización una serie de metodologías y procedimientos de trabajo, todos ellos complementarios entre sí y orientados a la mejora de nuestros procesos, a la mejora de la satisfacción del cliente y a la mejora de la gestión ambiental.

Actualmente disponemos de la certificación SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística En Destinos). Con ella se consiguen los siguientes objetivos:

- Mejora continua de la prestación de servicio, en toda su extensión.
- Mejora continua del establecimiento.
- Mejora continua de la satisfacción del cliente.

En el año 2014 Apartamentos Talayot consiguió el galardón de oro de Travelife.

Como reto del futuro, en lo que se refiere a sistemas de Gestión, apostamos por la implantación y certificación de la cadena con un sello que sirva como marco de referencia de todas nuestras actuaciones en materia de Responsabilidad Social.



## **Mejoras en la Satisfacción de nuestros clientes**

En el año 2017, la satisfacción global de nuestros clientes se encuentra una décima por encima que de la obtenida en 2016.

Además, realizando un análisis desglosado por los aspectos sobre los que preguntamos a nuestros clientes, podemos observar que: La limpieza y la atención recibida por el personal son dos de los aspectos mejor valorados.

## **Mejoras en la eficacia de nuestros procesos**

Más allá de los resultados en la satisfacción de nuestros clientes, en Apartamentos Talayot trabajamos para la mejora continua de nuestros procesos. Estos son algunos de nuestros objetivos actuales:

- Creación de criterios de compra sostenibles.
- El incremento en la tasa de respuesta de los cuestionarios de satisfacción de clientes
- La incorporación de cuestionarios de satisfacción específicos de ciertos servicios, como los eventos, para poder obtener un nivel de análisis más profundo.
- Indicadores para la optimización de los procesos de los hoteles, como la limpieza, o la lavandería, mediante la incorporación de mejoras en la organización del trabajo y el control de costes asociado.

Un ejemplo de ello son los resultados obtenidos en la optimización del proceso de limpieza.

## **Formación y Desempeño Profesional de los empleados**

El desarrollo profesional de las personas que trabajan en Apartamentos Talayot comienza con el proceso de acogida en la Organización.

Todos los empleados reciben formación inicial durante los primeros días tras su incorporación:

- Relacionada con la aplicación de buenas prácticas ambientales, para que las actividades derivadas de su puesto de trabajo y relacionada con el sistema de Gestión Ambiental estén orientadas a la consecución de los objetivos de la cadena
- Relacionada con aquellos aspectos legales, también derivados de la actividad relacionada con su puesto de trabajo, como prevención de Riesgos laborales, Protección de datos y Carné de Manipulador de alimentos, entre otros.
- Relacionada con aspectos corporativos, como las normas de conducta y otros aspectos éticos, disponibles en el Manual de Bienvenida y en el Código de Conducta.



Más allá de la formación inicial, desde el área de RRHH de la Cadena se realiza, con carácter anual, una identificación de necesidades y una planificación de la formación, que da lugar a dos tipos de acciones: las específicas para el desarrollo del puesto de trabajo y las orientadas al desarrollo de habilidades.

## **Salud y seguridad de los empleados**

Todas las personas que trabajan en Apartamentos Talayot reciben formación en Prevención de Riesgos Laborales que incluye información relacionada con la seguridad, higiene, ergonomía y psicología del trabajo.

## **Conciliación de los empleados**

Para poder hacer compatible la excelencia en la prestación del servicio junto con la conciliación de la vida laboral y personal de las personas que trabajan en Apartamentos Talayot, los empleados cuentan con las siguientes posibilidades:

- Disponemos de turnos de trabajo rotativos, que pueden ser modificados mediante el acuerdo entre los compañeros que tengan esa necesidad. Esto permite garantizar el servicio del hotel durante todas las horas de apertura y facilitar a las personas la flexibilidad necesaria para sus necesidades personales.
- Para alguno de los puestos como por ejemplo los de oficina, la naturaleza de las actividades que se desarrollan permite disponer de cierta flexibilidad en la hora de entrada y de salida.

## **Beneficios sociales de los empleados y proveedores**

Los empleados de Apartamentos Talayot disponen de los siguientes beneficios:

- Tarifas especiales a los empleados y familiares directos para el uso de las instalaciones del hotel
- Acuerdos con proveedores de la cadena, que también ofrecen condiciones ventajosas a los empleados

## **Comunicación Interna y participación de los empleados**

Además de los mecanismos establecidos en el procedimiento de comunicación para la información descendente y para las comunicaciones externas, tenemos establecidos los siguientes canales para la recogida de la opinión de los empleados:

- Buzón de Sugerencias disponible en la recepción. Permite el anonimato a la hora de comunicar quejas, sugerencias o acciones de mejora por parte de los empleados. La información solicitada y la viabilidad de las propuestas de mejora son analizadas por el Director de Calidad y Medio Ambiente y aprobadas por la Dirección General. La decisión se comunica por escrito siempre y cuando el empleado que la solicita así lo disponga.
- Disponemos de un portal del empleado, en el que se comunican internamente ciertos aspectos como las nuevas incorporaciones de personal o las promociones internas.



- Actualmente, estamos avanzando hacia un modelo de dirección participativa mediante iniciativas como Concursos de Ideas y otros mecanismos de participación de los empleados en la aportación de iniciativas que puedan servir para la mejora de la gestión del hotel.
- Se realizan 3 reuniones anuales de los jefes de departamento. En Mayo, en Agosto y en Octubre.

## **No discriminación de los empleados**

En esta empresa queda estrictamente prohibida cualquier forma de discriminación, exclusión, restricción, preferencia, maltrato, violencia y segregación tanto de la dirección hacia el personal como entre el personal, en materia de:

Apariencia física

- Cultura
- Discapacidad
- Idioma
- Sexo
- Género
- Edad
- Condición social, económica, de salud o jurídica.
- Embarazo
- Estado civil o conyugal
- Religión
- Opiniones
- Origen étnico o nacional
- Preferencias sexuales
- Situación migratoria
- Otras formas de intolerancia y discriminación

En materia de discriminación, en Apartamentos Talayot, respetamos los siguientes principios generales:

- Respetamos las diferencias individuales de cultura, religión y origen étnico.
- Promovemos la igualdad de oportunidades y el desarrollo para todo el personal.
- En los procesos de contratación, se otorgan las mismas oportunidades de empleo a las personas candidatas, sin importar: raza, color, religión, género, orientación sexual, estado civil o conyugal, nacionalidad, discapacidad, o cualquier otra situación de discriminación.
- Fomentamos un ambiente laboral de respeto e igualdad, una atmósfera humanitaria de comunicación abierta y un lugar de trabajo libre de discriminación, de acoso sexual y de otras formas de intolerancia y violencia.



- Estamos comprometidos en la atracción, retención y motivación de nuestro personal, por lo que el sistema de compensaciones y beneficios de nuestro centro de trabajo no hace diferencia alguna entre empleados o empleadas que desempeñen funciones de responsabilidad similar.

- Respetamos y promovemos el derecho de las personas para alcanzar un equilibrio en sus vidas; impulsando la corresponsabilidad en la vida laboral, familiar y personal de nuestros empleados.

## **2-Sostenibilidad Medioambiental**

En Apartamentos Talayot la protección y conservación del entorno continúan siendo elementos claves del horizonte estratégico de la organización

La prioridad en materia ambiental es disminuir los impactos negativos sobre el entorno, orientando las actuaciones hacia la minimización de las emisiones al aire, la optimización del consumo de agua y de energía, la gestión adecuada de los residuos generados, y la reducción del consumo de las materias primas.

Esto persigue un doble objetivo, el primero y más inmediato, la protección del medio ambiente, y el segundo, el respeto y protección de las generaciones futuras, pues todo lo que hagamos hoy repercutirá en el entorno en el que han de vivir mañana.

En el año 2013 se redactó una política medioambiental que resume los compromisos que asume Apartamentos Talayot en este aspecto. En esta política, el hotel se compromete entre otras cosas a aplicar las siguientes medidas:

- a. Usar materiales reciclables
- b. Minimizar el consumo de papel y bolsas de plástico
- c. Minimizar el consumo de productos de un solo uso
- d. Minimizar el consumo de agua y energía
- e. Minimizar la producción de basura
- f. Fomentar la reutilización y reciclado de residuos
- g. No contaminar el aire, el suelo ni el agua.

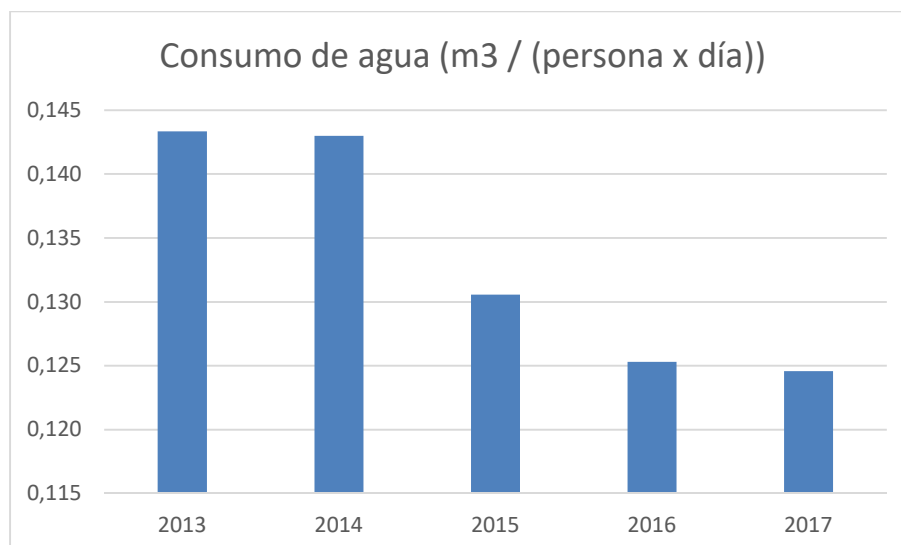
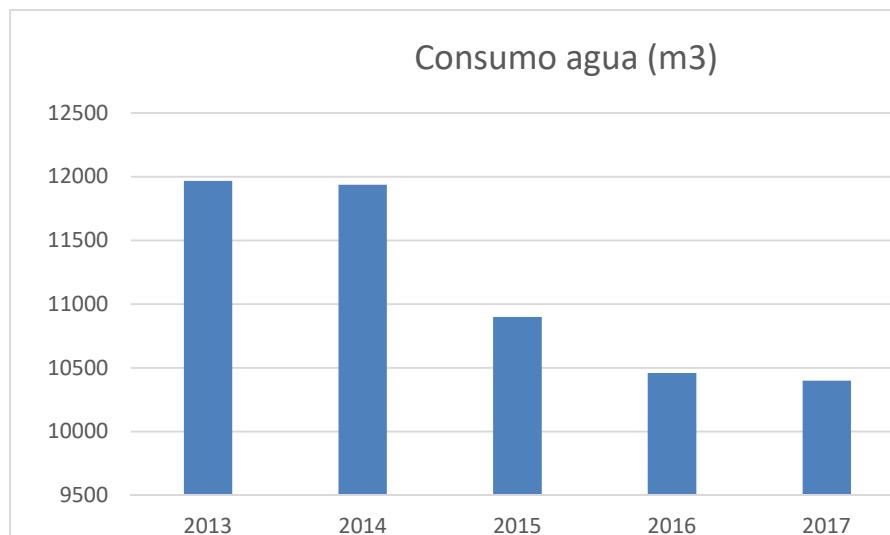


## Consumo de Agua

En Apartamentos Talayot estamos comprometidos con el ahorro del agua. Éstas son algunas de las medidas implantadas:

- Equipos y dispositivos de bajo consumo y grifos monomando en nuestras instalaciones.
- Uso de goteo o micro aspersión para el riego de las zonas verdes y jardines en lugar de manguera.
- Promoviendo medidas para ahorrar en el lavado de toallas y ropa de cama, recomendando a los clientes, a través de letreros que sean ellos mismos quienes decidan si deben ser lavadas o no.
- Acciones de formación y sensibilización del personal para un uso eficiente del agua.
- Barrer y fregar aceras en lugar de utilizar la manguera.

El consumo de agua por apartamento ha descendido en 0,1 metros cúbicos en el año 2017.





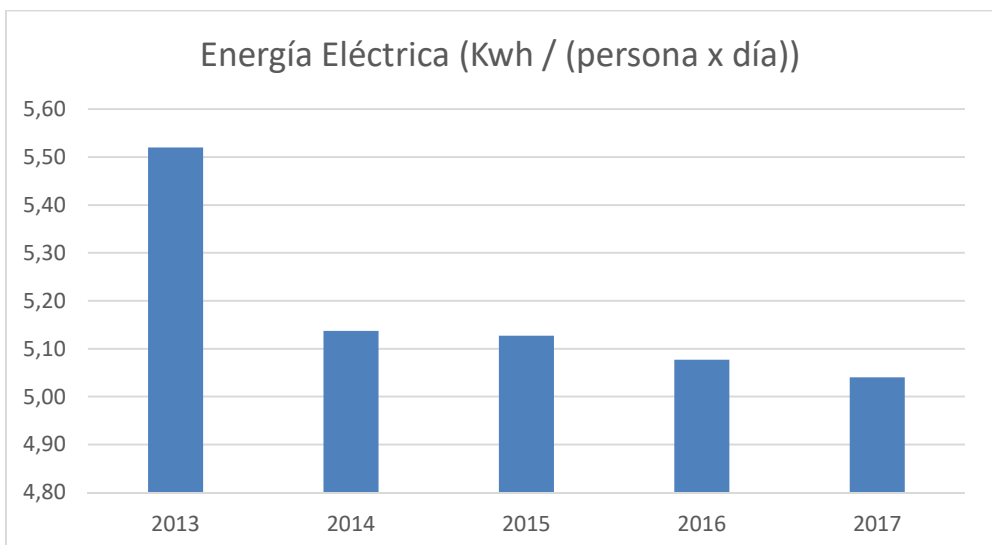
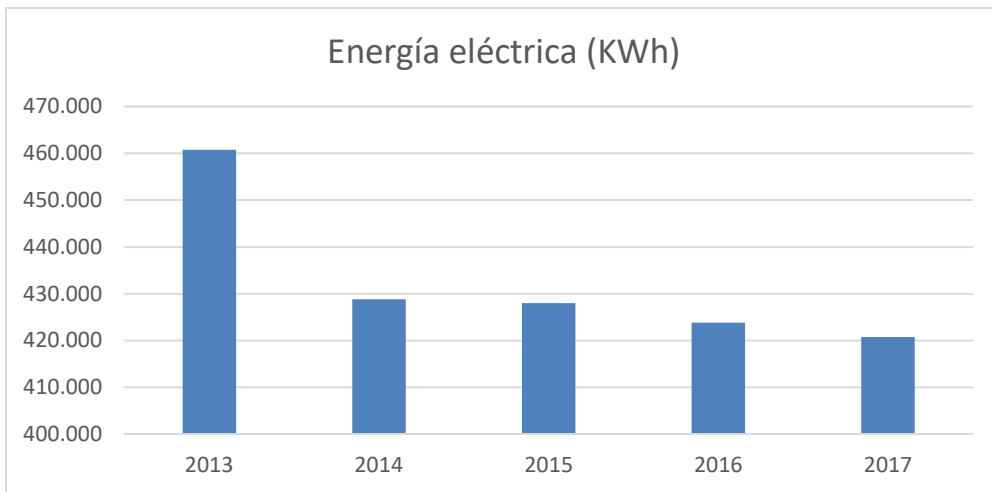
## Consumo Eléctrico

En Apartamentos Talayot tenemos implantadas una serie de medidas para compatibilizar el confort de nuestros clientes con el ahorro de energía eléctrica, por ejemplo:

- Instalación de baterías de condensadores.
- Instalación de un sistema de ahorro que mejora el consumo innecesario de energía.
- Instalación de enfriadoras de alto rendimiento.
- Instalación de sistemas de gestión lumínica y de climatización.
- Sustitución de lámparas incandescentes y halógenas por bombillas de bajo consumo y leds.

El ahorro en los consumos no sería posible sin el seguimiento constante y la implicación del personal del servicio técnico y la dirección de nuestro complejo.

Los resultados de la implantación de estas medidas han dado lugar a un descenso en el consumo medio de 1 kW/h por apartamento en el año 2017







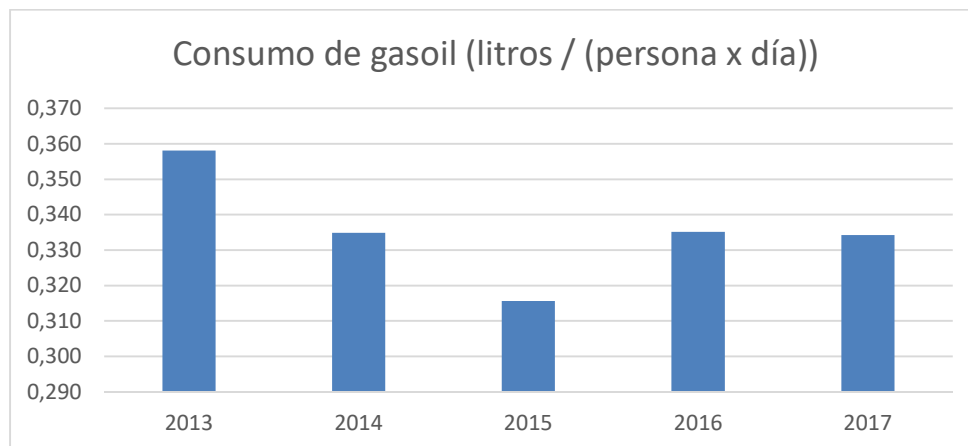
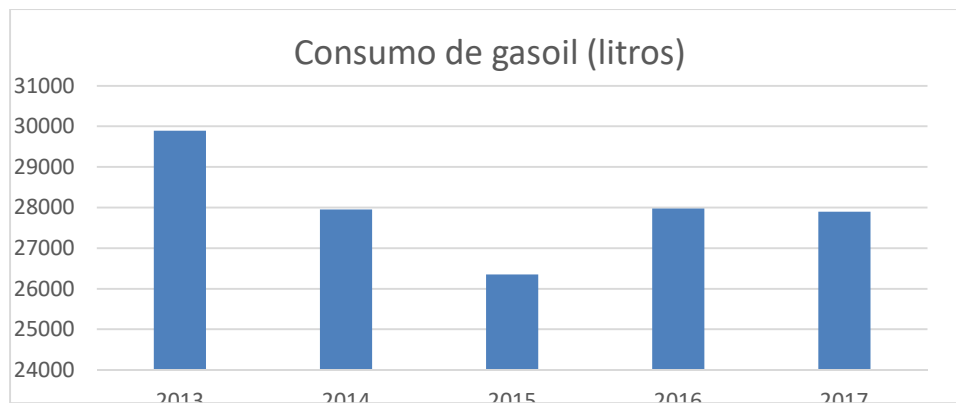
## Consumo de Gasoil

Por otra parte, tenemos implantadas una serie de medidas para el ahorro de gasoil.

Entre ellas podemos enumerar las siguientes:

- Instalamos calderas de alto rendimiento para tener la máxima eficiencia
- Desde hace varios años tenemos una instalación de placas solares que reducen el consumo de gasoil para generar agua caliente
- En el año 2017 se amplió el número de placas solares para calentar agua.
- Al gestionar el agua de los apartamentos conseguimos que se reduzca la demanda de agua caliente, reduciendo así el consumo de energía.

Los resultados de la implantación de estas medidas han supuesto una reducción importante en el consumo de gasoil.





## Gestión de Residuos

En los últimos años hemos estado trabajando para la reducción de la generación de residuos, sobre todo mediante el reciclaje y también a través de la medición y el control de todos los residuos que genera nuestra actividad.

En el año 2013 se redactó una política de residuos que resume los compromisos que asume Apartamentos Talayot en este aspecto. El objetivo es reducir al mínimo que sea posible el uso de materiales desechables, teniendo en cuenta siempre los requisitos de las normativas de salud y seguridad y en su lugar utilizar materiales reciclables y reutilizables.

Los resultados de los años 2014, 2015, 2015 y 2017 confirman la eficacia de las acciones llevadas a cabo cumpliendo nuestra política de residuos:

- Hemos reducido el vidrio generado en 1,5 kg de media por cliente.
- El consumo de papel y el cartón generado han disminuido en más de ½ kg por cliente.
- La generación de envases ha alcanzado niveles cercanos a 0, mediante la utilización de envases retornables.
- El ratio de aceite generado ha descendido en 0.030 litros por cliente desde

El hotel dispone de los siguientes almacenes de reciclaje:

- 1) Bombillas
- 2) Toner
- 3) Pilas
- 4) Metal
- 5) Cristal

Actualmente estos se localizan cerca de la lavandería

Algunos ejemplos concretos de las mejoras obtenidas son:

- En el año 2017 se han utilizado 80 manteles reutilizables
- En el años 2017 se han usado 20 envases de ketchup reutilizables
- En el año 2017 se han consumido 50Kg de azúcar en el restaurante

## 3- Sostenibilidad Social y Sociocultural

### Integración con la comunidad local

En el año 2013 se redactó una política comunitaria que resume los compromisos que asume Apartamentos Talayot en este aspecto. Algunos de ellos son:

- Apartamentos Talayot dispone de una persona responsable de las relaciones con la comunidad.
- El hotel hace sus compras mayoritariamente a empresas locales.
- Apartamentos Talayot promociona las empresas y atracciones locales. Dispone de folletos de las principales atracciones locales y los recepcionistas informan activamente de restaurantes, bares, excursiones, parques acuáticos, zonas de ocio y otras atracciones locales.
- El hotel garantiza el acceso público y el acceso de la población autóctona.
- El hotel pertenece a la asociación de vecinos y participa en las reuniones que se organizan.
- Nuestro hotel apoya cualquier iniciativa local referente a fomentar el turismo sostenible, como por ejemplo aumentar las opciones de reciclado en la comunidad.
- Apartamentos Talayot intenta siempre que sea posible contratar empleados locales y residentes en Menorca. Los contratos se hacen siempre de acuerdo al convenio de hostelería.
- El hotel se compromete a velar por el bienestar de los animales y cree que somos responsables de aquellos animales que se ven afectados por el turismo y que debemos protegerlos.

Este año 2017 se han contratado más empleados de Ciutadella.

### Derechos humanos y protección de la infancia

En el año 2014 se redactó una política de derechos humanos y protección de la infancia que resume los compromisos que asume Apartamentos Talayot en este aspecto.

Apartamentos Talayot garantiza que en sus instalaciones se protege a los niños contra los abusos o la explotación sexuales y que sus empleados conocen el Código de protección de la infancia y que siguen sus recomendaciones, tales como informar de cualquier comportamiento sospechoso de los clientes a las autoridades locales.



Apartamentos Talayot apoya la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de la infancia. Apartamentos Talayot respeta y promueve los derechos del niño, incluida la protección contra la explotación sexual de niños y adolescentes en el turismo, la protección contra el trabajo infantil.

Apartamentos Talayot ha adoptado políticas integrales de ética y otras políticas relacionadas aplicables a sus empleados, que requieren que nuestros negocios se lleven a cabo con honestidad e integridad, y de conformidad con todas las leyes aplicables. Las políticas de Apartamentos Talayot establecen claros estándares y pautas de cómo hacemos negocios y establecemos las responsabilidades.

Todos los empleados de la compañía deben cumplir la ley y respetar todos los estándares específicos relacionados con las obligaciones legales, la ética y la buena conducta en los negocios. La compañía tiene claros mecanismos de responsabilidad establecidos para monitorizar y reportar la conformidad con estas disposiciones.

Apartamentos Talayot dispone de los siguientes procedimientos escritos:

“Procedimiento en casos de maltrato infantil leve o de sospecha de maltrato infantil (incluido el caso particular de abuso sexual)”

“Procedimiento en casos de evidencia de maltrato infantil grave o urgente (incluido el caso particular de abuso sexual)”

## **Acciones sociales y comunidad local**

En Apartamentos Talayot colaboramos con organizaciones sin ánimo de lucro que trabajan en beneficio de nuestro entorno social más inmediato.

En el año 2017 se han realizado, entre otras las siguientes acciones sociales:

-Acuerdos de colaboración con organizaciones que trabajan para la incorporación profesional de mujeres víctimas de malos tratos.

-Donaciones directas a determinadas organizaciones de acción social, como por ejemplo a Cruz Roja y Médicos Sin Fronteras.

Colaboramos con TUI para hacer un día de la caridad. Damos comidas, bebidas y artículos para que las guías los ofrezcan a cambio de donaciones para la caridad.

-Cesión de instalaciones (habitaciones, salones, spa, etc.) para la organización de actividades cuyo fin ha sido la recaudación de fondos para actividades benéficas.



## Acciones acerca de los empleados

Apartamentos Talayot apoya y defiende la eliminación de prácticas discriminatorias con respecto a empleo y ocupación, y promueve y adopta la diversidad en todos los aspectos de sus operaciones de negocios. Además, Apartamentos Talayot apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzado u obligatorio y la libertad de asociación. Apartamentos Talayot promueve los derechos humanos laborales, incluyendo la no discriminación, la salud y la seguridad y salarios justos, dentro de sus propias operaciones y su cadena de suministro turístico.

Durante el 2017 los empleados de Apartamentos Talayot han realizado los siguientes cursos de formación:

4 empleados han hecho el curso de “socorrista de piscinas”

2 empleados han hecho el curso de “usuario profesional de productos fitosanitarios”

6 empleados han hecho el curso de “primeros auxilios, reanimación y uso del desfibrilador”

Todos los empleados han hecho un curso de “autoprotección contra incendios”

2 empleados han hecho un curso de “protección de datos”

2 empleados han hecho el curso de “manipulador de alimentos, alérgenos e intolerancias alimentarias”

Todos los empleados han hecho el curso de “riesgos laborales”

Todos los empleados han recibido formación sobre “protección de los niños contra la explotación sexual y el maltrato infantil”