

ASUNTO: INFORME SOSTENIBILIDAD 2017-2019	FECHA DE EMISION Mayo 2019	FIRMA PARA APROBACIÓN
----------------------------------------------------	-------------------------------	--------------------------

INTRODUCCIÓN

En el hotel Royal Son Bou Family Club estamos comprometidos con la calidad y la sostenibilidad. Consideramos que son valores que indiscutiblemente debemos transmitir a nuestros clientes y potenciar entre nuestros trabajadores y comunidad. Desde el año 2011 nuestro establecimiento ostenta el distintivo Travelife Gold, lo que quiere decir que trabajamos activamente en nuestro compromiso de protección del medioambiente, el bienestar de nuestros empleados y el progreso y avance de nuestra comunidad.

Con la certificación de Travelife mostramos nuestro esfuerzo ecológico y nuestra apuesta por hacer de nuestro establecimiento un lugar de trabajo sostenible, en el que todos nuestros clientes encuentren un marco ideal para sus vacaciones, respetando el entorno, con trabajadores valorados y condiciones laborales dignas, en colaboración constante con nuestra comunidad.

Sin duda alguna, un factor que sigue marcando de manera significativa la evolución desde el último informe de sostenibilidad ha sido el aumento de la ocupación en los dos últimos años. Las estancias con respecto al año 2017 han subido un 1%. En la temporada 2017 la ocupación ha sido de un 90,22%, en 2018 la ocupación ha sido de 91,01% Un aumento en la ocupación supone un reto a la hora de continuar mejorando en nuestra sostenibilidad y minimizando nuestro impacto en el entorno.

Este hecho no nos aleja de nuestro compromiso por cumplir nuestros objetivos y desarrollar nuestra actividad dentro de un marco de sostenibilidad.

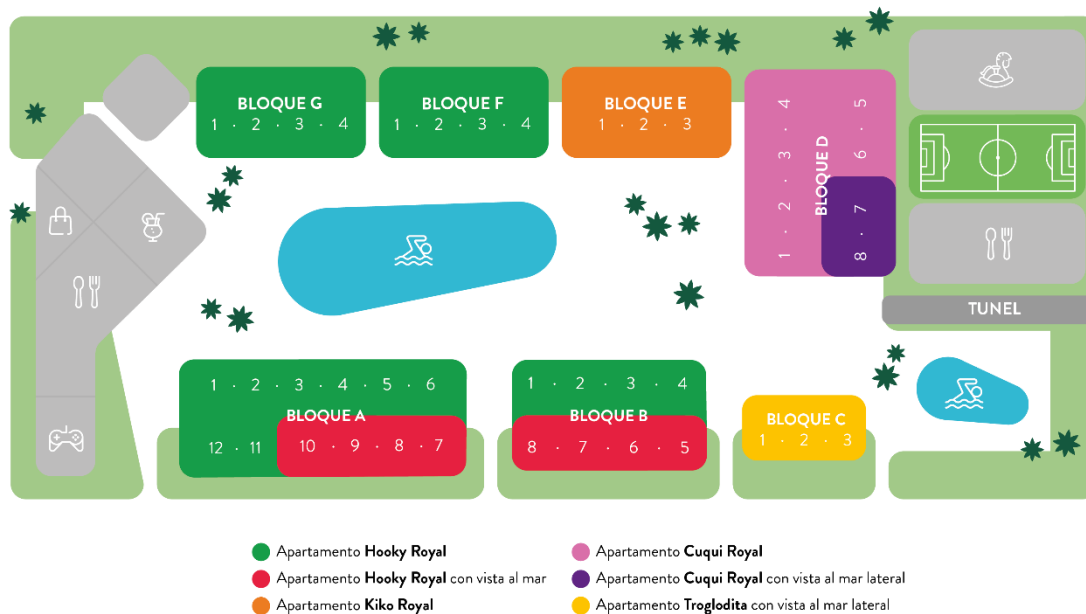
PRESENTACIÓN DE NUESTRO NEGOCIO

El Royal Son Bou comenzó su actividad en el año 1989.

Si bien en los primeros años de funcionamiento no existía una especialización marcada y nuestra actividad abarcaba todo tipo de clientes, desde el año 1992 el establecimiento comienza a enfocarse y especializarse en el turismo familiar. Por esta razón el Royal Son Bou Family Club es un establecimiento referente en la isla de Menorca al acumular 30 años de trabajo y experiencia en este sector.

El establecimiento dispone de 252 apartamentos. Este tipo de alojamiento se engloba dentro del grupo Hotel-Apartamento.

Los apartamentos de 1 y 2 dormitorios se encuentran repartidos en 7 edificios que rodean la piscina principal. El hotel también dispone de una piscina infantil (climatizada con energía solar), 2 restaurantes y zona infantil (Kikoland)



En el año 2014 el Consell Insular de Menorca aprobó el aumento de categoría a 4 estrellas tras pasar satisfactoriamente la auditoría de sus técnicos.

En el informe de sostenibilidad 2015-2017 marcábamos que la media anual de trabajadores contratados era de 80 personas. La media anual final del año 2017 fueron 88,55 trabajadores. En 2018 la media subió a 90,82 trabajadores y la previsión para 2019 es de 93 trabajadores. Esta subida se justifica por la búsqueda de la excelencia en la calidad del servicio y por el aumento de la ocupación de los últimos años.

La procedencia de nuestros clientes es variada, predominando durante toda la temporada el cliente alemán, británico, suizo, holandés, belga y especialmente durante los meses de julio y agosto (temporada alta) el cliente italiano y español.

DESCRIPCIÓN DE NUESTRO SISTEMA DE SOSTENIBILIDAD

La responsabilidad de implementar y desarrollar nuestro sistema de sostenibilidad recae en todos los trabajadores del Royal Son Bou Family Club, desde la Dirección hasta el personal base. Esta implicación y compromiso es necesaria que surja y se desarrolle en todos y cada uno de nosotros, así como en todos nuestros clientes que son parte importantísima en el proceso para poder conseguir nuestros objetivos de hacer nuestro puesto de trabajo sostenible y respetuoso con el entorno.

Dentro de nuestro equipo, y con la ayuda de todo el personal del hotel, la persona encargada de aplicar los requisitos de nuestro sistema de sostenibilidad tiene su representante en la figura de Arantxa González, Subdirectora del establecimiento.

Nuestro compromiso es con nuestros clientes y nuestra comunidad, favoreciendo políticas y acciones que respeten el entorno y hagan de nuestro establecimiento un lugar sostenible con ayuda de todos nuestros trabajadores.

Colaboramos activamente con empresas locales que nos asesoran y guían en materia

medioambiental (Ynys) y seguridad laboral de nuestras instalaciones y puestos de trabajo, así como de la salud de todos nuestros trabajadores (Nura Prevención).

ACCIONES EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL Y SOCIAL

Las principales líneas de acción desde 2017 han sido las siguientes:

1.- Reducción de los plásticos y los materiales de un solo uso.

a.- Empleamos dosificadores de champú-gel en los baños de nuestros apartamentos para evitar un importante volumen de botellitas de producto.

b.- Se comienzan a estudiar alternativas a las botellas de plástico para el agua que se dan en el todo incluido

2.- Reducción de consumos:

a.- Reducción caudal agua en los apartamentos de clientes para minimizar consumo. Instalación aireadores de ahorro en los baños.

b.- Reducción consumo eléctrico mediante la paulatina sustitución del alumbrado halógeno en zonas comunes y en los apartamentos de los clientes por luces led de menor consumo.

c.- Se instalan en los baños de clientes de las zonas comunes grifos con apagado automático para evitar el desaprovechamiento de agua (temporada 2018).

d.- Se sustituye la gama de productos químicos líquidos (hasta 2017 con la empresa Diversey) de la lavandería interna por producto sólido Aquanomic. Se busca conseguir un menor gasto energético y menor consumo de agua (hasta un 40%), menor gasto en transporte (80%) y menor gasto en embalajes (70%).

e.- Renovación de las máquinas de aire acondicionado de los apartamentos de clientes. Más eficientes. Conseguimos una significativa reducción del consumo eléctrico de 2017 (1.726.684 Kwh) a 2018 (1.546.753 Kwh)

3.- Sustitución de materiales y productos plásticos por otros biodegradables, reciclados y/o compostables:

a.- Se confirma la compra de amenities (nombre Flow Pack) en envase de papel reciclado blanco. Sustituyen a los amenities que teníamos hasta ahora, envueltos en plástico.

b.- En la temporada 2018 decidimos eliminar las pajitas de los refrescos y combinados que servimos en el bar y restaurantes. Quitamos también las pajitas en la barra y solo las ponemos para las bebidas de niño y ciertos cocktails. Estamos estudiando además la posibilidad de cambiar estas pajitas por otras biodegradables. Sólo en el mes de julio conseguimos reducir el consumo en 15.000 pajitas. De cara a 2019 se confirma el uso de pajitas biodegradables.

c.-Sustitución de los envases para llevar de todo incluido, que hasta ahora eran de plástico, por otros de cartón reciclado (temporada 2019).

d.- Las servilletas que ponemos en las mesas de nuestros restaurantes son de material reciclado.

4.- Sensibilización de nuestro personal para lograr una mayor implicación en las tareas de reciclaje y selección de residuos. Presentación de las buenas prácticas en materia medioambiental de cada departamento.

Minimización de impactos: buenas prácticas

COCINA

USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

- » Revisar periódicamente los quemadores para conseguir unos niveles correctos de ahorro y eficiencia.
- » Utilizar las ollas de un tamaño acorde al de las placas de cocción y los quemadores para aumentar rendimiento y evitar pérdidas de calor.
- » Tapar las ollas durante la cocción y reducir la llama una vez se alcance la temperatura de ebullición.
- » Apagar los fuegos cuando no tengan ninguna sartén u olla calentándose.
- » Mantener bien cerrada la puerta hornos y reducir los tiempos de precalentamiento.
- » No introducir alimentos aún calientes en las cámaras frigoríficas.
- » Controlar temperatura de las cámaras frigoríficas.
- » Descongelar las paredes internas de los equipos cuando el espesor de hielo sea superior a los 5mm.
- » Apagar el extractor cuando no existan humos o no se esté cocinando.
- » Utilizar siempre el lavavajillas o equipos de lavado cuando a plena carga.
- » Controlar la temperatura de los termostatos para optimizar consumo.
- » Realizar mantenimiento periódico de todos los equipos.
- » Revisar el correcto cierre de las puertas de los electrodomésticos.
- » Mantener luces apagadas cuando haya luz natural.

5.- Formación al personal en materia de medio ambiente y sostenibilidad turística.

6.- Preparación para lograr la certificación medioambiental ISO14001.

7.- Difusión de nuestras iniciativas sostenibles a nuestros clientes y comunidad a través del blog corporativo. Ejemplo: Blog página web corporativa: *¿Cómo colaboramos para mantener la calidad medioambiental de Menorca?* <https://www.royalsonbou.com/es/blog/post/pasos-hacia-un-turismo-sostenible/231>

A partir de los datos de recogida de residuos de 2017, se elabora una descripción de las acciones previstas en medio ambiente, actividades infantiles para concienciar sobre la reutilización de residuos y compromiso como empresa para colaborar en la sostenibilidad de la isla.

8.- Incremento de proveedores / productos locales. Apostamos por los productos kilómetro 0 y por proveedores locales. Esto favorece la economía de nuestra comunidad, reduce las emisiones y da a conocer productos autóctonos a nuestros clientes.

9.- Colaboración y acuerdos con miembros de la comunidad local que favorezcan la economía

y la actividad de nuestro entorno:

a.- Vanderly. De 2015 a 2018 les cedemos un espacio en el hall del hotel una vez por semana para que den a conocer sus productos de bisutería local entre nuestros clientes.

b.- Royal Family Rewards. Plan de fidelización que incluye descuentos y ventajas a nuestros clientes en negocios locales.

c.- Visita grupo dinamización Ayuntamiento Alaior en junio 2017. Visitaron nuestras instalaciones y conocieron al grupo de animación del hotel.

d.- Donativo 300€ como colaboración en la celebración de las 24h de maratón en la piscina de Es Mercadal. 31.07.17

e.- Visita grupo Impuls 21.09.17

f.- Visita colegio (clase P4) San José de Mahón.

g.- Colaboración en el proyecto Un estiu per creixer. Dos estudiantes observan durante un mes cómo es el trabajo diario en el departamento de Recepción y de Animación (julio y agosto 2019)

10.- Mejora continua en las condiciones de trabajo de nuestros empleados:

a.- Nuevas camas con accionamiento elevador para evitar sobreesfuerzos y enfermedades causadas por deficiencias ergonómicas y posturales de las camareras de piso.

b.- Evaluaciones anuales de riesgos laborales y psicosociales, ergonomía (camareras de piso).

11.- Renovación acuerdo con Unicef y su proyecto Hoteles Amigos (desde 2015). Los fondos recaudados irán destinados al programa WASH: Cambio climático, que busca el adecuado acceso al agua potable y saneamiento a los niños en zonas empobrecidas o con alto riesgo de inundaciones.

12.- Lanzamiento Beca Family 2019. Incluido en nuestra web en Compromisos. Beca de 3000€ para proyectos que atiendan, investiguen y desarrollen iniciativas de protección a la infancia.

13.- Abril 2019. Presentación del anteproyecto para la construcción de un parque fotovoltaico que supla de energía limpia al hotel.

PERIODO DE INFORME

Este informe recoge los resultados obtenidos y las acciones que hemos llevado a cabo desde mayo de 2017 hasta mayo de 2019.

Podemos destacar lo siguiente en relación a la reducción de consumos:

- Del año 2017 al año 2018 se ha logrado una reducción del consumo de agua, a pesar de que hemos registrado más estancias. Toneladas 2017 (30.749) con 133.973 estancias. Toneladas 2018 (29.146) con 135.354 estancias.
- Del año 2017 al año 2018 se ha logrado una reducción del consumo eléctrico, gracias a la adquisición de maquinaria nueva de aire acondicionado para los apartamentos y el restaurante La Basílica.
- Los consumos de gas propano y de gasoil se mantienen de 2017 a 2018, sufriendo el gas propano una ligera subida en 2018.
- El consumo de producto químico de 2017 a 2018 ha bajado en cocina, pero ha subido en offices restaurantes, a pesar de la bajada del todo incluido (2017 42,06% y 2018 39,33%) y housekeeping (incremento estancias).
- El ratio de reciclaje por estancia se mantiene prácticamente igual de 2017 (0.196) a 2018 (0.195). Podemos destacar el incremento de kilos reciclados de envases en 2017 se reciclaron 3122 kilos y en 2018 se reciclaron 7245 kilos.

Nuestros objetivos en sostenibilidad son los siguientes:

OBJETIVOS EN MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD

- *Buscamos la minimización de los residuos que genera nuestra actividad sustituyendo de manera paulatina los productos de un solo uso y/o contaminantes por productos biodegradables, compostables y reciclados. Los residuos que generamos se entregan a gestores autorizados para su correcto tratamiento.
- *Renovación de la maquinaria, iluminación y equipos para lograr instalaciones más eficientes.
- *Eliminación de los plásticos de un solo uso (botellas de plástico del todo incluido).
- *Obtener la mayor cantidad posible de energía limpia. Proyecto construcción parque fotovoltaico.

OBJETIVOS EN LA COMUNIDAD LOCAL

- *Continuar la colaboración con instituciones educativas, proyectos de dinamización sociocultural y formación de nuestra comunidad.
- *Aumentar número de afiliados al programa Royal Family Rewards
- *Participación como empresa patrocinadora de eventos deportivos. Juegos IGA 2017, patrocinador de los golfistas menorquines.
- *Difusión de nuestra iniciativa Beca Family.

OBJETIVOS CONDICIONES LABORALES

- *Ofrecer acceso a la formación en todas las materias que la legislación vigente obliga. Ciclo formativo completado a todo el personal en julio de 2019.
- *Reuniones semanales con los jefes de departamento repartiendo en cada sesión situación actualizada de nuestra situación en diversos portales de opinión y de calidad para transmitirlo al personal base. Anteriormente las reuniones eran mensuales y se consideró que aumentando la frecuencia mejoraría la comunicación entre departamentos. En curso desde 2015

*Compra de camas especiales con alzador para facilitar el trabajo de las camareras de piso. En curso

*Contratación coach (2016) para Dirección, jefes de departamento y personal que lo precise. Sesiones de apoyo, dinámicas y herramientas para mejorar rendimiento y satisfacción de nuestros empleados. En curso

OBJETIVOS EN MATERIA DE CALIDAD

*Renovación de la certificación de calidad SCTE-Sicted (renovado hasta octubre de 2020)

*Inclusión de una empresa externa e independiente para la gestión de las encuestas de satisfacción de los clientes (Icheckhotel) desde 2015. El hotel ahora obtiene datos sobre sus clientes antes. Hasta 2015 a los clientes se les enviaba un cuestionario de satisfacción 2-3 días antes de la salida con lo que en ocasiones no había tiempo para solventar ciertos problemas que se pudieran presentar durante la estancia.