



ASUNTO: OBJETIVOS 2017	FECHA DE EMISION Mayo 2017	FIRMA PARA APROBACIÓN
----------------------------------	-------------------------------	--------------------------

OBJETIVOS EN MEDIO AMBIENTE

Instalaciones

- **Iluminación**
 - Alumbrado Exterior – se enciende y apaga según un sistema que mide luz solar
 - Uso bombillas bajo consumo – sustitución completa del alumbrado por bombillas de bajo consumo:
 - Restaurante Los Olivos: bombillas leds + bombillas bajo consumo **Completado**
 - Recepción: mostrador Recepción con bombillas bajo consumo **Completado**
 - Zonas comunes: bombillas leds **Completado**
 - Apartamentos: Sustitución paulatina según se van renovando los apartamentos **Completado**

Gestión de residuos

Buscamos un aumento del material que reciclamos y que entregamos a los gestores autorizados:

- **Envases ligeros:** Aumento 3% con respecto a 2014. No conseguido ya que se ha disminuido en un 50%. El motivo principal lo encontramos en la sustitución de los vasos de plástico que dábamos a los clientes de todo incluido (algo más de un 40% de la clientela total del hotel). Estos vasos se han sustituido por vasos de cartón.
- **Vidrio:** Si bien este dato varía considerablemente en función del % de régimen de todo incluido (2015 tuvimos un 38,85% y en 2016 un 45,16%) buscamos aumentar en un 3% el reciclaje de vidrio con respecto a 2014. Objetivo cumplido al obtener en 2016 un aumento del 23%.
- **Papel:** Solicitamos al touroperador TUI y Jet2 la integración del sistema de reservas con nuestro programa de gestión para seguir reduciendo el consumo de papel. Thomas Cook se integró en el año 2015. Buscamos un aumento del reciclaje de papel del 3%. Objetivo cumplido al obtener en 2016 un aumento del 7%.
- **Aceite usado:** Aumento en un 3% superando los 2640 litros. Objetivo cumplido al obtener en 2017 la cifra de 2700 litros reciclados.

En total se reciclaron 24.244 kilos de residuos durante 2016. En 2015 reciclamos 23.276 con lo que aumentamos en 968 kilos la cantidad de material reciclado. El ratio por estancia aumentó de 2015 con un 0.1809 a 2016 con un 0.1824.

Nuestro objetivo para el cierre de la temporada 2017 es continuar con el aumento del reciclaje marcando un 3% de subida en los envases ligeros, vidrio, papel y aceite usado.

OBJETIVOS EN LA COMUNIDAD LOCAL

*Aumentar número de afiliados al programa Royal Family Rewards ([invierno 2015-2016](#)): Se añadió el siguiente establecimiento:

*Ria Menorca (establecimiento especializado en la venta de calzado típico de Menorca)

*Participación como empresa patrocinadora de eventos deportivos. Juegos IGA 2017, patrocinador de los golfistas menorquines.

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 [junio de 2016](#).

*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

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

*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.

OBJETIVOS EN MATERIA DE CALIDAD

*Renovación de la certificación de calidad SCTE-Sicted ([renovado hasta octubre de 2017](#))

*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.