



HOTELS VIVA & RESORTS



MEMORIA ANUAL
Responsabilidad Social Corporativa
2018/2019

CARTA DEL PRESIDENTE

Responsabilidad y Sostenibilidad son los pilares de nuestra actividad

Hotels VIVA es una pequeña cadena hotelera que centra su actividad en la isla de Mallorca. Nos encanta atender a nuestros huéspedes, hacer que se sientan a gusto y que siempre vuelvan con una sonrisa. Nos gusta lo que hacemos y nos sentimos orgullosos de ello, pero somos muy conscientes de que sin la sociedad que nos acoge, los trabajadores y colaboradores que se esfuerzan con nosotros, los colectivos que trabajan para mejorar la calidad de vida de muchas personas de nuestro entorno y la cultura que nos identifica, no seríamos quienes somos. Y por eso, con todas ellas, personas y entidades, tenemos una responsabilidad. Como la tenemos con el entorno natural en el que se asientan nuestros establecimientos y con este planeta. Es la responsabilidad de retornar a la sociedad una parte de lo que ésta nos concede. La responsabilidad de cuidar y preservar el medio ambiente a través de la sostenibilidad y la de ofrecer bienestar e igualdad de oportunidades a todas las personas que forman parte de nuestra gran familia.

Sí, somos una familia, además de una empresa familiar. Porque los valores y principios de las unidades familiares son los que presiden nuestras actuaciones. Cuidamos y nos cuidan, nos conocemos y llamamos por nuestros nombres, nos respetamos y compartimos preocupaciones y alegrías. Como compartimos los mismos objetivos de sostenibilidad, respeto por el entorno natural, difusión de la cultura, cuidado de la salud, apoyo a la producción y la economía local, promoción del deporte, inserción laboral y soporte a las personas más desfavorecidas. Y como Hotels VIVA, lo venimos haciendo desde hace más de 20 años.

Esta memoria recoge las principales actuaciones en el ámbito de la responsabilidad social corporativa llevadas a cabo por nuestra empresa durante el ejercicio 2018-2019. Son solo granitos de arena en una sociedad y un mundo con muchas carencias, pero establecen un compromiso firme con la sostenibilidad, la cultura y el bienestar social, además de expresar la gratitud de Hotels VIVA hacia los verdaderos artífices de todo el proceso: nuestros queridos clientes.

Pedro Pascual, fundador y propietario de Hotels VIVA

OBJETIVOS

01



COMPROMISO AMBIENTAL

• • •

- Gestión y uso del agua
- Ahorro consumos energéticos
- Reducción emisiones CO2
- Residuos: reciclaje y reutilización
- Plásticos Cero
- Digitalización e innovación
- Disminución uso papel

02



RESPONSABILIDAD SOCIAL

• • •

- Ayuda social
- Promoción deporte y salud
- Soporte Economía local
- Concienciación sobre sostenibilidad

03



CONCIENCIA CORPORATIVA

• • •

- Cuidado del empleado
- Satisfacción clientes
- Cumplimiento Protocolos y Normativa

01

COMPROMISO
AMBIENTAL



INSTALACIÓN
DE PANELES
FOTOVOLTAICOS Y
CLIMATIZACIÓN
DE PISCINAS
POR BIOMASA

AGUA

Medidas para la gestión y uso del agua

- Pulsadores de doble descarga en los inodoros.
- Grifos monomando en las duchas que mejoran la regulación de la temperatura.
- Duchas y lavabos eficientes con reductor de caudal y temporizadores.
- Riego por goteo y aspersión, con limitadores de presión.
- Riego en las horas de menor insolación para evitar la evaporación.
- Cartelería y mensajes para optimización de consumos de agua.

Consumo (m³/estancia)

2018



0,31

2019



0,30

ELECTRICIDAD

Medidas para el ahorro de energía

- Iluminación LED y de bajo consumo en los hoteles y oficinas centrales.
- Renovación de los electrodomésticos con aparatos de alta eficiencia o etiqueta energética de clase 'A'.
- Sustitución de calderas de gasóleo por gas natural que generan energía más limpia.
- Dispositivos de desconexión automática del aire acondicionado en las habitaciones cuando los clientes abren puertas o ventanas, evitando consumos innecesarios y pérdidas de energía.
- Controles horarios de encendido y apagado en sintonía con las horas de luz solar.

Consumo (KWh/estancia)

2018



2019



14,29

13,76

GAS

Consumo

GAS GLP (kg/ estancia)



BUTANO (kg/ estancia)



GAS CANALIZADO (kg/ estancia)



PROPANO (kg/ estancia)



GASÓLEO

Consumo (Litros / estancia)

2018

...

0,38

2019

...

0,21



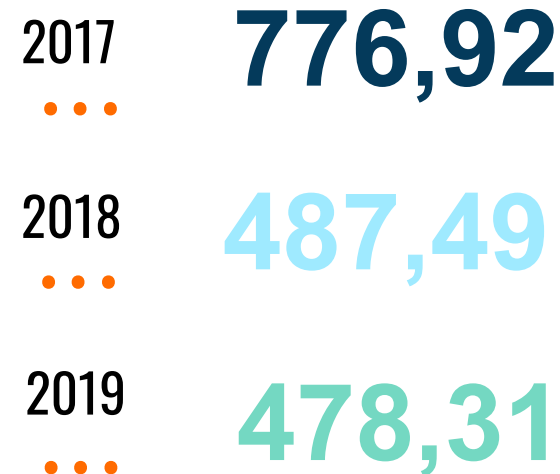
EMISIONES DE CO₂

Medidas para la reducción de emisiones

- Uso de sistemas menos contaminantes, sobre todo en lo que respecta a la climatización.
- En proceso de sustitución de calderas y otros equipos de gasóleo por el gas natural.
- Uso de maquinaria y electrodomésticos menos contaminantes y más eficientes.
- Se apuesta por el reciclaje de residuos sólidos.
- Identificar los aparatos responsables de las mayores emisiones y mejorar su eficiencia.

GASES REFRIGERANTES

Toneladas emisiones equivalentes CO₂



EMISIONES DE CO2

BIOMASA

- Instalación de calderas para esta fuente de energía renovable.
- Aplicación en la climatización de piscinas exteriores.
- Sustitución de combustibles fósiles como el gasóleo.
- Reducción de las emisiones de CO2.



RESIDUOS

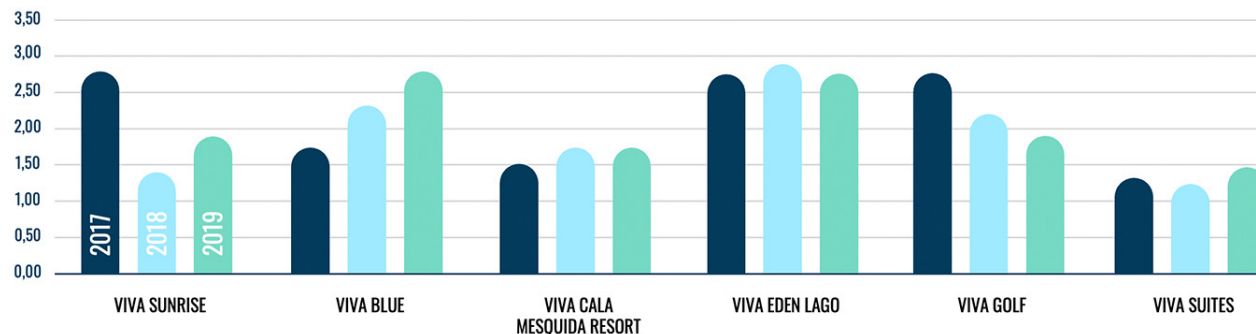
Medidas para la gestión de residuos

- Se opta por envases fabricados con materiales reciclados o biodegradables.
- Los hoteles disponen de instalaciones para la separación de residuos.
- Existe un protocolo especial para la retirada de productos químicos y el desecho de residuos peligrosos y tóxicos.
- Los productos químicos, las pinturas, los disolventes, las bombillas, las pilas y baterías cuentan con un reglamento específico.
- Existen contenedores de basura en las zonas comunes del hotel para clasificar los residuos de papel, vidrio, plástico y orgánico.
- Gestión de residuos de obra.

RESIDUOS

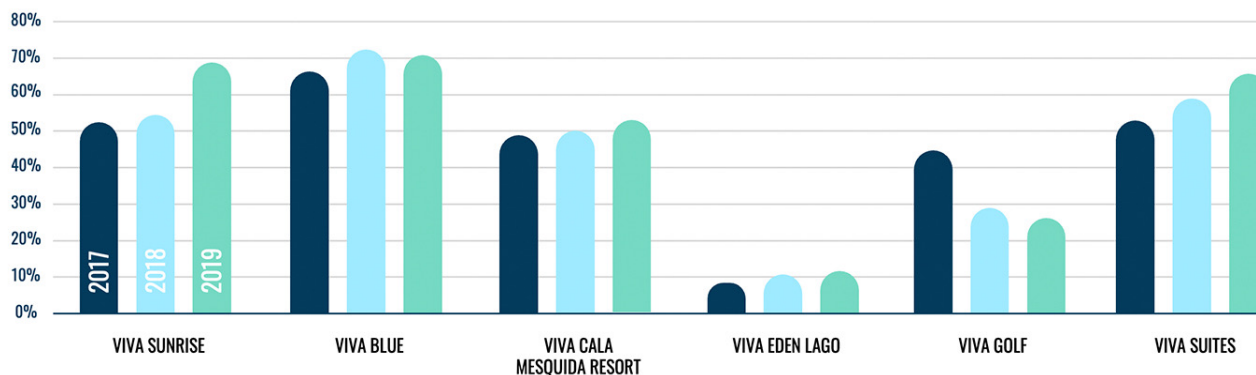
RESIDUOS TOTALES

Kg. / Estancia



PORCENTAJE DE RESIDUOS RECICLABLES

Total





RECICLAJE

INFRAESTRUCTURA ● ● ●

Uso contenedores de reciclaje a disposición de los clientes

COMUNICACIÓN ● ● ●

Señalización para separación de los residuos en el hotel

ACTIVIDADES ● ● ●

Programas de actividades para sensibilización del reciclaje



ACTIVIDADES DE CONCIENCIACIÓN

MAQUINARIA, DISPOSITIVOS Y TECNOLOGÍA

MAQUINARIA



Instalación de maquinaria y dispositivos dirigidos al ahorro de energía y a la reducción de gases y contaminación.

FOTOVOLTAICAS



Proyectos para la instalación de paneles fotovoltaicos en nuestros hoteles.

CARGADORES PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS



Proyectos para la instalación de puntos de carga para vehículos eléctricos en nuestros hoteles.

**NUEVAS ESTACIONES
DE CARGA PARA
VEHÍCULOS
ELÉCTRICOS EN
NUESTROS HOTELES**



USO PRODUCTOS DPTO. OPERACIONES

- Reducción de uso de plástico:
 - Eliminación botellas de agua de plástico de un solo uso.
 - Uso vasos y pajitas de cartón y papel.
 - Sustitución platos plástico por platos bagazo.
- Protocolos en el uso de productos de limpieza.
- Uso de pinturas biodegradables no tóxicas.
- Uso de productos químicos con certificación Ecolabel y procedentes de empresas locales mallorquinas.



DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

PROGRAMAS Y APLICACIONES CON LOS QUE **AHORRAMOS** PAPEL

CHECK-IN/OUT ONLINE



Digitalización de los procesos de entrada y salida del hotel.

DOCUWARE



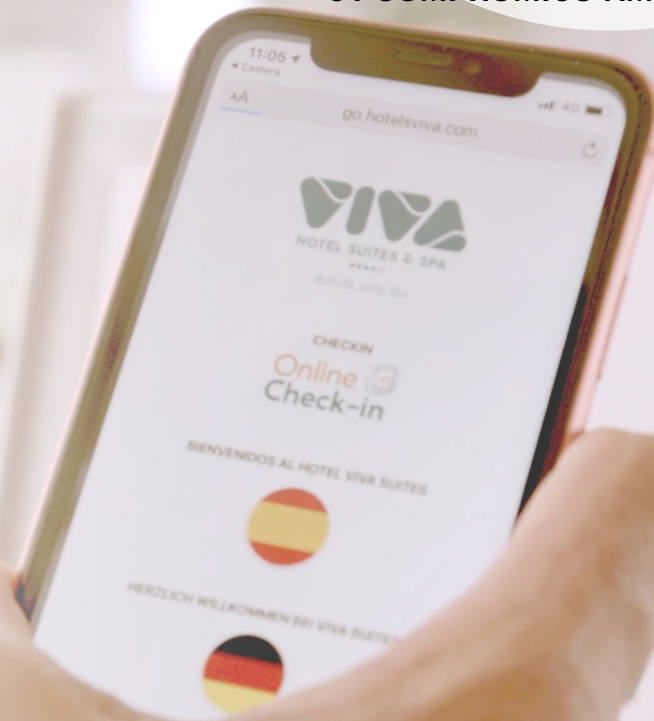
Informatización de facturas.

CÓDIGOS QR



Se disponen códigos QR a la vista del cliente para dirigirle a información, servicios y procesos digitalizados del hotel.

Reducción significativa de consumo de papel



CERTIFICADOS Y PREMIOS



Premio Excelencia en Salud Pública 2019

VIVA GOLF



El objetivo es reconocer y premiar aquellos establecimientos turísticos que logran niveles excepcionales de calidad en el campo de seguridad alimentaria, de la higiene hídrica y de la sanidad ambiental. Los premios pretenden, además, galardonar a aquellos establecimientos que hayan contribuido a la promoción de la salud en el sector turístico, que hayan destacado en la prevención de las enfermedades asociadas a la actividad turística o que hayan seguido estrategias innovadoras y efectivas en el campo de la salud y seguridad en el trabajo en el sector turístico.



Verificación EMAS

HOTELS VIVA



Reconocimiento ambiental más importante que puede obtener una organización actualmente en la Unión Europea.

CERTIFICADOS Y PREMIOS



Certificado SICTED

VIVA GOLF, VIVA EDEN LAGO, VIVA SUNRISE



Sello de calidad estatal, que se promueve a través los Ayuntamientos que se adhieren al sistema.



Distintivo Ecoturístico de Alcudia

VIVA GOLF, VIVA EDEN LAGO, VIVA SUNRISE



Se trata de un sello que concede el Ayuntamiento de Alcudia a aquellos establecimientos que demuestran aplicar unas buenas prácticas ambientales.



Certificación ISO

HOTELS VIVA



Certificación ISO 9001:2015 [sistema de gestión de la calidad] y Certificación ISO 14001:2015 [sistema de gestión ambiental].

02

RESPONSABILIDAD
SOCIAL





PISCINA
SEMIOLÍMPICA
VIVA BLUE

PROMOVER VIDA SANA Y EL DEPORTE



02 RESPONSABILIDAD SOCIAL

PATROCINIO DEPORTISTAS LOCALES



- TRIATLÓN
Mario Mola, Carolina Routier,
Xisca Tours, Joan Nadal,
Joan Reinoso
- TRAIL
Tramontana Trail
- FÚTBOL / BÁSQUET
Unió Esportiva Alcúdia, Club
Bàsquet Inca
- ATLETISMO
Club Atletisme Es Raiguer

PISCINA SEMIOLÍMPICA



Ubicada en VIVA Blue.

FOMENTO DEL CICLISMO



Hoteles equipados con instalaciones,
estaciones y talleres de bicicletas.
Programas rutas ciclistas.

PROMOVER VIDA SANA Y EL DEPORTE

Colaboración en la
MALLORCA 312



Cooperadores con
SKY TEAM Equipo Ciclista



Patrocinio Torneo
GOLF CHALLENGE TOUR
GRAND FINAL 2019



APOYAMOS LA
PRODUCCIÓN
LOCAL Y EL
CONSUMO
DE PRODUCTOS
KM.0





APOYO A LA ECONOMÍA LOCAL

KM. 0



Compra a proveedores locales de proximidad.

COMUNICACIÓN



Dar a conocer los productos locales a los clientes.

COLABORACIONES Y DONACIONES



Participación en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, apoyando los 10 principios del PMNU referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción.



Donación 320 Kg de alimentos a través de la Iniciativa de la FEHM “Operación KILO”.



Entrega de alimentos no perecederos sobrantes al cierre de hotel, de menaje, cristalería y cubertería a CARITAS - Comedor Social INCA.



Entrega de lencería, sábanas, toallas en desuso a AMIGOS DE BUBA.



Acuerdo colaboración Fundación Diagrama (Inserción Laboral de Jóvenes).



Convenio Colaboración con Caritas Diocesana para la realización de cursos de camarera de pisos.



Cena anual para 500 personas de la asociación “Gent Gran” de Capdepera.



2018: Entrega de toda la recaudación de “La mostra de la Llampuga” a la cuenta de recaudación por afectados de las tormentas en Sant Llorenç.

COLABORACIONES Y DONACIONES



2018: Recaudación fondos para el proyecto del Hospital Comarcal de Inca sobre la investigación para la detección precoz del cáncer de colon.



Patrocinio del calendario anual para recaudación de fondos de la fundación DOWN i MÉS.



Recaudación a través de la venta de pulseras en todos nuestros hoteles para la lucha contra el cáncer de mama.



Recaudación de fondos con acciones que llevamos a cabo en todos nuestros hoteles para la asociación SONRISA MEDICA.



COLABORACIONES Y DONACIONES



Colaboración con la UIB y el Ayuntamiento de Capdepera para los “Ajuts als estudis universitaris”



Patrocinio de la marcha anual cicloturista para la recaudación de fondos para NA MARGA SOMRIU.



Donación anual Projecte Home.



Donación anual Fundació Campaner.



Entrega de cunas, mantas, manteles, servilletas, toallas a SOS MAMÁS.



Colaboración con “Dignitat i Feina” [adquisición de sus turrónes artesanales].



Colaboración con Deixalles [Charlas, selección de personas desocupadas vinculadas a los proyectos de la fundación...].

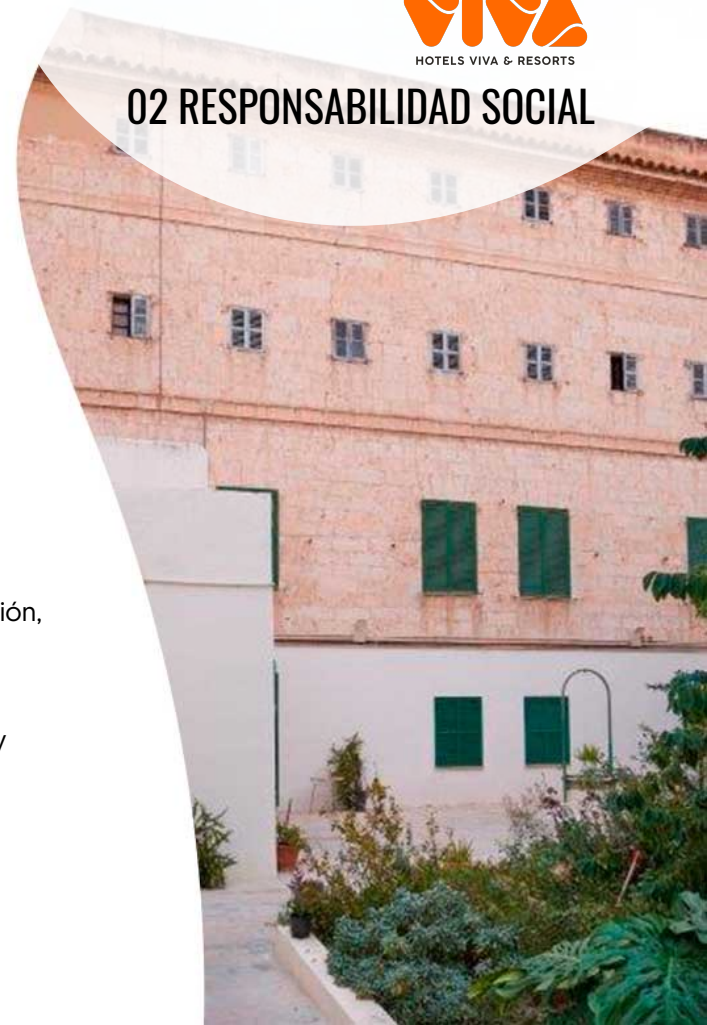
FUNDACIÓ ES CONVENT

OBJETIVOS

Entidad sin ánimo de lucro y de capital privado, fundada por Pedro Pascual Gual, propietario de Hotels VIVA, cuyo objetivo es la promoción de la cultura en sus diferentes vertientes, especialmente en el ámbito local, así como el apoyo a entidades con fines asistenciales o sociales.

En este sentido, Es Convent cede al Ayuntamiento de Inca una parte de su edificio para el comedor social de Cáritas, dónde se ofrecen 120 menús diarios a familias en riesgo de exclusión, y además, un espacio a Cruz Roja para la distribución de alimentos.

En el mismo edificio de Es Convent se encuentra Sa Capella, cuyo espacio se destina a actividades culturales como presentaciones de libros con temática histórica, de arquitectura y arte, actuaciones musicales, exposiciones fotográficas y colaboraciones con artistas locales.



FUNDACIÓ ES CONVENT

Algunos ejemplos de actividades culturales llevadas a cabo en la Fundació Es Convent:

- Exposiciones de arte
- Cursos monográficos
- Audiciones comentadas
- Lecturas literarias. Lecturas en el día de Sant Jordi
- Conferencias “De la figuració a l'abstracció”, por Joana Maria Coll
- Visitas guiadas a la ciudad de Inca con rutas a iglesias, teatros, talleres...
- Presentaciones de libros:
 - Guia “Descobreix Inca”, a cargo del concejal de Cultura, Antoni Rodríguez, y Gabriel Pieras
 - Obras de Gabriel Pieras
- Recitales y conciertos:
 - Concierto de Órgano en la Iglesia Santa Maria La Mayor
 - Concierto de Santa Cecilia
- Presentaciones de arte
 - Exposición de fotografías “SIN PRIS(M)A” a cargo de Núria Flaquer y Marc Mut.
- Colaboraciones conciertos:
 - Concierto de piano de la cantautora mallorquina Victòria Quingles



03



CONCIENCIA CORPORATIVA



HOTELS VIVA & RESORTS

THE BEACH HOUSE

¡Forma parte de
nuestro
equipo!



HOTELS VIVA & RESORTS



PROTOCOLOS Y NORMAS



De Seguridad Operacional

- Revisión de los dispositivos instalados para prevenir incendios, escapes de gas, y otros riesgos, a la vez que hay establecidos protocolos para casos de evacuación.
- Información y formación a empleados sobre el desempeño, las responsabilidades y obligaciones relativas a la seguridad y salud derivadas de la realización de sus tareas.



De Seguridad Alimentaria e Hídrica

- Hotels VIVA cuenta con una política de seguridad alimentaria aplicada a todas las fases relativas a la manipulación, elaboración y servicio de alimentos, con el objetivo de proteger a visitantes y personal.
- Hotels VIVA va más allá de lo que puede ser habitual en una empresa de nuestro tamaño, y dispone de personal interno capacitado que realiza:
 - El control analítico de las instalaciones.
 - Las auditorías personalizadas para el cumplimiento de las obligaciones legales.
 - Los manuales de procedimiento.
 - Y la formación de los trabajadores, con el fin de proteger tanto a trabajadores como a clientes.



Privacidad y Protección de Datos

- Cumplimos con las normas reguladas por el RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) para garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos de clientes, colaboradores y proveedores.



LA SATISFACCIÓN
DE LOS CLIENTES ES
NUESTRA
RAZÓN DE SER

SATISFACCIÓN CLIENTES

Informe MV – Histórico cadena



03 CONCIENCIA CORPORATIVA

	2018	2019	
TOTAL ESTABLECIMIENTO	4,52 sobre 5	4,53 sobre 5	+0,01
VALORACIÓN GENERAL	4,54 sobre 5	4,56 sobre 5	+0,02
RELACIÓN CALIDAD/PRECIO	4,30 sobre 5	4,38 sobre 5	+0,08



CUIDADO DEL EMPLEADO

Encuestas Clima Laboral



Objetivos

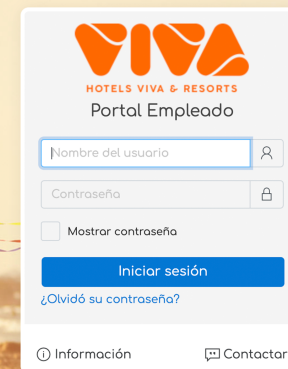
1. Establecer satisfacción de sus empleados y fomentar el orgullo de la pertenencia.
2. Completar evaluación de los directores y mandos intermedios con sistema evaluación 360°
3. Recabar de los empleados las áreas de mejora en elementos como la formación y condiciones en las que prestan servicio.

Conclusiones

Este sistema de evaluación anónimo nos permite segmentar las conclusiones en función del departamento, tipo de contrato, edad y antigüedad en la empresa.

Portal Web para Empleados

En Hotels VIVA disponemos de un portal web para nuestros empleados a través del cual pueden, además de consultar nóminas y el resto de documentación legal, tener acceso a todas las normativas interna y de prevención de riesgos laborales. el portal también facilita la comunicación interna tanto descendente como del trabajador directamente a la dirección de RRHH.



The screenshot shows the login interface for the 'Portal Empleado' of Hotels Viva & Resorts. It features the company logo at the top, followed by the text 'Portal Empleado'. Below this are two input fields: 'Nombre del usuario' with a person icon and 'Contraseña' with a lock icon. There is a checkbox labeled 'Mostrar contraseña' and a blue 'Iniciar sesión' button. A link for '¿Olvidó su contraseña?' is located below the button. At the bottom, there are two links: 'Información' and 'Contactar'.

CUIDADO DEL EMPLEADO

Ferias Empleo

En 2018 y 2019 organizamos varias ferias de empleo en los municipios de Capdepera y Alcudia cuyo resultado fue de un notable éxito, en las que se entrevistaron a 477 y 552 personas en cada uno de los años.

“Escuela Cocina Hotels VIVA”

En 2019 se creó una escuela propia para la formación de cocineros, previa realización de ferias para reclutamiento de los candidatos.



CUIDADO DEL EMPLEADO

	2018	2019
Nº DE BECARIOS	18	17
Nº DE EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	6,13	6,57
ROTACIÓN EMPLEADOS	18%	17,13%

CURSOS FORMACIÓN

Nº de horas totales de formación

2018	2019
6.584 h.	7.554 h.



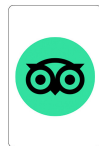
RECONOCIMIENTOS



Premi Nit del Turisme, al trabajo, al esfuerzo y a la dedicación profesional en turismo a PEDRO PASCUAL Propietario Hotels VIVA



SGS Hospitality Experience de Responsabilidad Social Corporativa. Distintivo máximo (Platinum). Somos la primera empresa del mundo, y por tanto cadena hotelera en obtenerla. Los baremos se basan en: medio ambiente, sociedad y economía.



Premios reputación on line otorgados por:

- Tripadvisor
- TUI TOP Quality 2019
- TUI Family Champion 2019,...



Premio Onda Cero al trabajo, al esfuerzo y a la dedicación profesional en turismo a Pedro Pascual, propietario de Hotels VIVA.



Premis 31 de Desembre 2019 – Obra Cultural Balear. Premio Gabriel Alomar a Pedro Pascual, por su conciencia cívica y social desde el prisma empresarial y con actuaciones destinadas a conservación del patrimonio y a iniciativas sociales, benéficas, culturales y deportivas.





Memoria Anual
Responsabilidad Social Corporativa
2018 / 2019