



HOTELS VIVA & RESORTS



Memoria anual

Responsabilidad
Social Corporativa

2020



INDEX

Carta del fundador	3
Estrategia RSC	4
RSC / Actuaciones 2020	8
Retos 2021-2022	34



Más cerca que nunca de nuestra sociedad

PEDRO PASCUAL

Durante 2020 se han sucedido hechos que no habían pasado nunca. Hemos vivido una pandemia sin precedentes en los últimos cien años, podemos decir que desde la llamada “gripe española”, a principios del siglo XX. Lo vivido durante el primer semestre de 2020 nos ha azotado con dureza, especialmente a las personas más vulnerables de nuestra sociedad, pero también nos ha ayudado a ver como aflora la solidaridad en tantas y tantas personas dispuestas a echar una mano y a aportar todo lo que tienen: tiempo, comida, dinero... Hemos visto a empresas reinventarse y sustituir su fabricación de vestidos por la de mascarillas, a restaurantes abrir sus puertas todos los días para ofrecer comida a las personas más necesitadas, a pequeños colectivos organizarse para prestar atención a miles de personas sin recursos y aportaciones individuales, en muchas ocasiones anónimas. En Hotels VIVA también nos hemos tenido que adaptar a las circunstancias para poder donar a organizaciones humanitarias locales alimentos, artículos de higiene, ropa de cama y recursos económicos para la adquisición de bienes de primera necesidad. Y quiero dar las gracias a todos los voluntarios que se han prestado a distribuir estas donaciones, porque sin ellos no lo habríamos conseguido. Se trata de aportaciones sin duda insuficientes ante una crisis de semejante magnitud, pero que se han sumado a tantas otras de tantas organizaciones y particulares, contribuyendo en su conjunto

a paliar los efectos de una pandemia que nos pilló a contrapié, sin estar preparados para afrontarla. Nuestros hoteles han permanecido algunos meses cerrados, pero mientras tanto no hemos perdido el tiempo. Los hemos preparado para poder recibir a nuestros visitantes, con total seguridad sanitaria, obteniendo la certificación Safe Tourism del Institute for Spanish Tourism Quality y la Medalla del Ajuntament d’Alcúdia por las labores de voluntariado llevadas a cabo. Y tuvimos el honor de que el Govern de les Illes Balears nos eligiera como una de las pocas hoteleras para la prueba piloto de apertura al turismo. También en 2020, hemos dado forma legal a todas las actividades solidarias y sociales que llevábamos años realizando, constituyendo la Fundació Hotels VIVA, sustentada sobre los pilares del medio ambiente, la sociedad y la cultura. Aunque ha sido la parte asistencial la que ha predominado durante este difícil año 2020, por imperativo de la crisis sanitaria vivida. Ahora, seguiremos trabajando en la reducción progresiva de nuestra huella de carbono, la gestión circular de los residuos, la eficiencia energética y el incremento de las energías renovables en nuestros hoteles, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Pedro Pascual, Fundador y Propietario de Hotels VIVA

Estrategia RSC



**“Nuevas placas fotovoltaicas
y más estaciones de carga
para vehículos eléctricos
en nuestros hoteles”**



Una estrategia que se sustenta en 3 pilares

En Hotels VIVA trabajamos con una visión de la responsabilidad social corporativa que se sustenta en estos tres pilares:

ACCIÓN AMBIENTAL

IMPLICACIÓN SOCIAL

CONCIENCIA CORPORATIVA

Así, sin perder nunca de vista estas tres vertientes, **trabajamos por y para nuestros diferentes públicos e interlocutores**, gracias a los cuales podemos desarrollar nuestras actividades:

Clientes

Ellos dan sentido a nuestra actividad, basada en la hospitalidad. Tratamos de cumplir con las expectativas que ponen en nosotros y de forma paralela ser una cadena hotelera que comparta una misma inquietud por el desarrollo sostenible y el compromiso social.

Colaboradores internos

Los empleados constituyen el núcleo de Hotels VIVA. Nos aportan todos sus conocimientos, experiencia y dedicación. Nunca dejaremos de agradecerles el esfuerzo que hacen por esta gran familia.

Colaboradores externos

Porque nosotros solos no podríamos conseguirlo. Proveedores, técnicos y profesionales de diferentes ámbitos actúan como una extensión de nuestras actividades y son la base de muchas de ellas, haciendo posible nuestra actividad turística.

Comunidad social

Somos lo que somos gracias al entorno en el que trabajamos, a la sociedad que nos rodea, a las personas que habitan en los lugares en los que se encuentran nuestros hoteles. Y nos sentimos comprometidos con ellas y sus realidades.



Acción ambiental

Medir y reducir huella de CO₂

Eliminar el uso de plásticos

Gestionar los residuos orgánicos

Implicar a clientes y trabajadores

Disminuir el uso del papel



Implicación social

Apoyar a **colectivos**

Patrocinar **eventos deportivos**

Promocionar una **vida saludable**

Colaborar en estudios de **formación y becas**



Conciencia corporativa

Usar productos **bio y Km0**

Facilitar el **conocimiento del entorno**

Asegurar el **bienestar de los clientes**

Formar y satisfacer a los trabajadores

RSC / Actuaciones 2020



01. Acción ambiental



“Encaramos 2020 como un año de ambiciosos proyectos para reforzar la apuesta de Hotels VIVA por la sostenibilidad medioambiental, pero la llegada de la pandemia nos obligó a pausarlos temporalmente. No obstante, nuestro compromiso es firme y no dimos ni un paso atrás en materia de sostenibilidad, porque nuestra filosofía como cadena hotelera es clara y surge del amor y respeto por la tierra en la que nos encontramos. El cuidado del medioambiente es parte de nuestro ADN y está presente en todo lo que hacemos.”





Medidas para la gestión y uso del agua

Sistemas más eficientes y refuerzo de cartelería. Medidas para el ahorro de energía eléctrica: sistemas de bajo consumo, electrodomésticos con etiqueta energética de clase 'A', y dispositivos con desconexión automática en habitaciones.



Medidas para la gestión de residuos



PROGRAMAS DE RECICLAJE de residuos sólidos para todas nuestras instalaciones.



CONTENEDORES ESPECIALES en las zonas comunes de los hoteles para clasificar las fracciones de residuos: papel, vidrio, plástico y orgánico.



ESTRICTA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS de obra en todas nuestras reformas.



PROTOCOLO ESPECIAL para la retirada de productos químicos y el desecho de residuos peligrosos y tóxicos.



Medidas para la reducción de nuestra huella de carbono

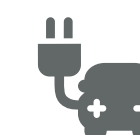
Implantación de sistemas con menos emisiones, sobre todo en climatización.



BIOMASA, energía de fuentes renovables, para la climatización de las piscinas exteriores.



PANELES FOTOVOLTAICOS en nuestros hoteles, incrementando el uso de energías renovables.



CARGA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS para incentivar el uso de éstos por parte de clientes y trabajadores de nuestros hoteles.



IDENTIFICACIÓN DE LOS APARATOS responsables de las mayores emisiones, con la finalidad de mejorar su eficiencia energética.



Priorización de productos más sostenibles



ALTERNATIVAS de envases fabricadas con materiales reciclados o biodegradables.



BOTELLAS de vidrio reutilizables con certificación.



PRODUCTOS DE LIMPIEZA no contaminantes.

REDUCCIÓN DE PLÁSTICOS:



ELIMINACIÓN BOTELLAS de agua de plástico de un solo uso.



Uso de **VASOS Y PAJITAS DE CARTÓN** y papel.



SUSTITUCIÓN PLATOS PLÁSTICO por platos bagazo.



PROTOCOLOS en el uso de productos de limpieza



PINTURAS BIODEGRADABLES no tóxicas.



PRODUCTOS QUÍMICOS CON CERTIFICACIÓN ECOLABEL y procedentes de empresas locales mallorquinas.



Somos conscientes de nuestro papel como agentes del cambio, así que fomentamos el 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.



Programas y aplicaciones para ahorrar papel



CHECK-IN ONLINE

Digitalización de los procesos de entrada y salida del hotel.



DOCUWARE

Informatización de facturas.

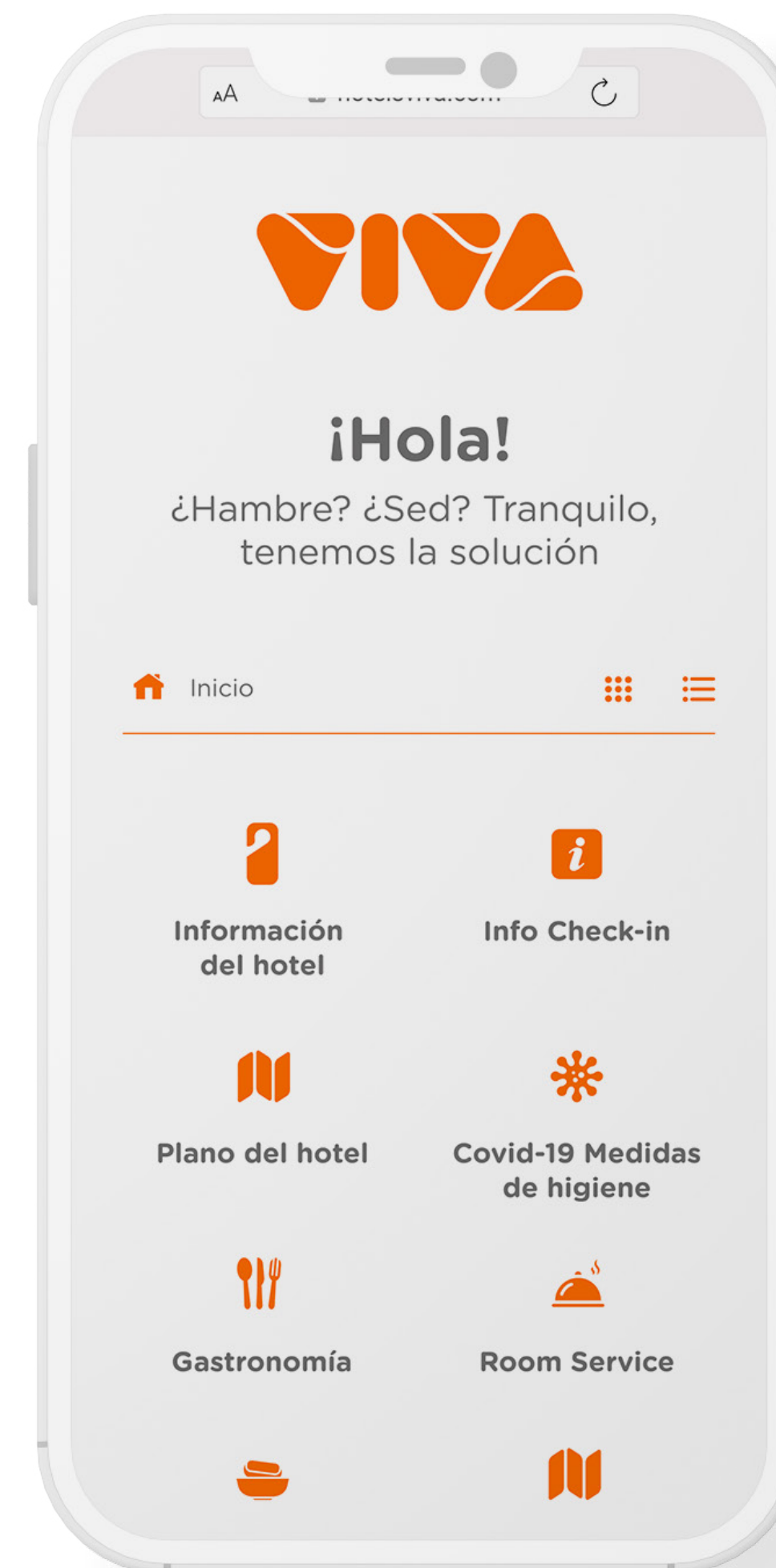


CÓDIGOS QR

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



02. Implicación social



**“Preparados, listos, ¡ya!
Todo a punto para volver
a competir”**





Patrocinio de deportistas locales

Triatlón

Mario Mola, Carolina Routier

Golf

Asociaciones campos de golf de Mallorca



Piscina semiolímpica

Natación

Ubicada en VIVA Blue.



Fomento del ciclismo

Hoteles equipados

Instalaciones, estaciones y talleres de bicicletas. Programas rutas ciclistas.

**“Más que nunca, apoyamos
la producción local
y el consumo
de productos Km0”**



Estrategias de apoyo a la economía local



Compra a proveedores locales de proximidad.



Apoyamos la formación, la investigación y la solidaridad



**Becas para estudiantes
de Capdepera**



**Becas para estudiantes de
Turismo en la UIB**



**Apoyo a la UIB en la
investigación sobre el
cáncer de colon**

Seguimos ayudando a niños/as y a familias en situación de vulnerabilidad, exclusión y pobreza, a través de distintas organizaciones: Colores de Calcuta, Amics de la infancia, Fundación Campaner, Fundación Down i Més, Fundación Proideba.



Creamos la Fundació Hotels VIVA

Con la constitución en 2020 de la Fundació Hotels Viva **pretendemos canalizar las acciones** que desde hace años estamos llevando a cabo en las vertientes **social, cultural y medioambiental**. La Fundació contribuye a dar visibilidad a todas estas acciones y ofrece un marco legal a través del cual podemos **mantener e impulsar actuaciones que lleguen a más personas beneficiarias**, además de ofrecer a nuestros clientes la posibilidad de ser una parte activa en la Fundació.



Colaboraciones y donaciones

Un año complicado, manteniendo el compromiso con nuestros colaboradores

Fundación Colores de Calcuta
Fundació Campaner
Associació Amics de la infància
Fundació Proideba

Projecte Home Balears
Telèfon de l'Esperança
Fundació Down i Més
Universitat de les Illes Balears





Colaboraciones y donaciones

Resumen de las principales actuaciones por la Covid-19

Donaciones de productos perecederos a **Fundación Montisión Solidaria**.

Donación de bolsas de comida con productos congelados a la **parroquia del Puerto de Alcúdia**.

Donación de alimentos a los servicios sociales del **Ayuntamiento de Alcúdia**.

Donación de alimentos a los servicios sociales del **Ayuntamiento de Capdepera**.

Participación con **Decoraciones Egea** en la elaboración de mascarillas económicas.

Donación de gorros de plástico a los **centros de salud de Inca y Marratxí**.

Donación de alimentos con **Miquel Socias i Soler SL** de Inca a través de Fundación Viva.

Donación de sábanas para hacer **mascarillas**.

Donación de gel desinfectante al **Ib-Salut**.

Aportación económica al **Hospital Clínic de Barcelona**.

Reparto de alimentos perecederos por parte de los trabajadores de Hotels VIVA a las **fundaciones Tardor y Es Convent**.

Donaciones de toallas y albornoces a **diversas organizaciones**.





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.

Acciones pre-Covid

Conferencia del Ciclo Descobreix Inca, “Inca Bocí a bocí, Retall a retall, 5 Places 5” y visita guiada

Ciclo Tast d’ Opera “TOSCA”

Concierto de la coral COR DE SON DAMETO

Visita guiada al Museu de Mallorca “100 anys de Glamour”

Presentación del libro “Els mites grecs a les rondalles mallorquines”

Conferencia “Descobreix Inca”

Visita guiada Caminant per la República, la Guerra Civil i el Franquisme

Taller de cocina vegetariana en el Restaurante Es Ginebró.

Conferencia ‘Un viatge cultural per l’evolució de la Ciutat’ dentro del ciclo Descobreix Inca



Fundació Es Convent

Acciones durante la pandemia

A partir de marzo, a pesar del confinamiento y las restricciones sanitarias, las nuevas tecnologías hicieron posible que la Fundación pudiera participar y compartir algunas fiestas y actividades culturales.

Festividad Sant Jordi dedicada a al poeta Rafel Crespí

Difusión actos Sant Marc del Ayuntamiento de Inca

Celebración virtual del Dijous Bo. Como parte de la Feria de Entidades de Inca se preparó un vídeo para difundir en las redes sociales las actividades y el trabajo que lleva a cabo el tejido asociativo en la Ciudad.

Estancia de los amigos de Es Convent en VIVA Cala Mesquida Resorts & SPA

Colaboración económica con el 8è Festival de Clarinet Ciutat d'Alcúdia

Colaboración para la **realización de los conciertos de órgano** que cada jueves se celebraban en la parroquia de Santa Maria la Mayor de Inca

Continuación del Ciclo Descobreix Inca 'Un viatge cultural per l'evolució de la Ciutat'

Charla 'Dones inquieres' dentro del ciclo Descobreix Inca y visita guiada

"200è Aniversari de la inauguració del Cementeri Municipal d'Inca" en l'Església de Sant Domingo d'Inca dentro del ciclo Descobreix Inca

Visita guiada 'Inca 'Bocí a Bocí, Retall a retall: El cementeri municipal d'Inca'

Concert de Santa Cecilia en col·laboració amb l'Ajuntament d'Inca

Conferencia sobre los órganos de la ciudad dentro del ciclo Descobreix Inca y visita guiada

03. Conciencia corporativa



“Ansiosos de volver a recibir a nuestros clientes, lo pusimos todo a punto”





Protocolos y normas

Nos adaptamos rápidamente a la nueva realidad derivada y gracias a todas las personas que forman parte de la familia de VIVA pudimos atender las necesidades de nuestros huéspedes y de los trabajadores.

Los primeros días de confinamiento, nos volcamos en **ayudar a todos los huéspedes a retornar a sus hogares.**

Desde el primer día, se implementaron con rapidez los **protocolos de seguridad y salud.**

Con el anuncio del confinamiento, se facilitó a los empleados el **material y soporte necesario para realizar teletrabajo.**



Protocolos y normas

Participamos en la prueba piloto de hoteles del Govern balear

Los meses que los hoteles estuvieron cerrados, se activó el **plan de contingencia con numerosas actuaciones de prevención y comunicación** y ya en junio tres de los establecimientos de la compañía fueron pioneros en ofrecer las condiciones óptimas para sus reaperturas garantizando la **máxima seguridad para los huéspedes**.

VIVA Golf Adults Only 18 formó parte del **plan piloto del Govern de les Illes Balears** y ofreció la posibilidad de alojamiento tanto a visitantes extranjeros como nacionales. Reforzamos nuestro **compromiso con la calidad, la sostenibilidad, la seguridad y la información**, y asumimos la responsabilidad para aportar valiosos datos al resto de establecimientos hoteleros de Mallorca, Baleares y otros destinos turísticos, que ayudaron a garantizar la mayor seguridad y la **mejor experiencia en sus estancias**.



De Seguridad Sanitaria (Covid-19)

Se potencian los **pagos por medios electrónicos** en todos los puntos de venta del hotel.

Seguro médico incluido para miembros de My VIVA.

Medidores de CO₂ con tecnología NDIR para medir la calidad del aire y la necesidad de reforzar la ventilación en espacios interiores como buffets, restaurantes, cafeterías y comedores de empleados.

Higienización y desinfección constante de todas las zonas comunes de nuestros establecimientos.

Refuerzo en la **comunicación de las normas** con medidas y servicios adaptados a cada hotel.

Formación continuada y sensibilización de todos nuestros trabajadores a nivel de prevención por alerta sanitaria COVID-19, con seguimiento de las experiencias de otros destinos y **estrecho contacto con las autoridades sanitarias** locales, autonómicas y estatales.

Limitación de aforo en nuestros restaurantes y salas comunes, que garantizan la seguridad y bienestar de nuestros clientes y colaboradores.

Con el programa **Care & Safety by VIVA, verificado por SGS****, fomentamos la realización de auditorías específicas, para la **verificación de los nuevos protocolos**, antes de la apertura de los hoteles y se refuerzan las habituales.

Reducción al mínimo y con los equipos de seguridad preceptivos de cualquier contacto entre nuestros trabajadores y los clientes de nuestros establecimientos, así como entre los propios trabajadores.

Servicio gastronómico adaptado con nuevos conceptos que garantizan la seguridad y el bienestar de nuestros clientes y colaboradores.



Cuidado del trabajador

3 Principales ejes de actuación



Programa portal del empleado



Programas de salud y bienestar



Programa de formación



Cuidado del trabajador

Durante los meses de confinamiento se pusieron a disposición de los trabajadores:

- Cursos de formación
- Protocolos de promoción de vida saludable
- Material y soporte necesario para realizar teletrabajo
- Protocolos de seguridad y salud para con los trabajadores



CURSOS FORMACIÓN

Nº de horas totales de formación



2019	2020
7.554 h	11.534 h



Certificaciones y distinciones



Certificación Safe&Tourism

Certificado del Institute for Spanish Tourism Quality que acreditó el sistema de prevención de riesgos para la salud implantado en los hoteles. Se auditaron medidas de protección, medidas informativas, requisitos de limpieza y desinfección, entre muchos otros puntos.



Medalla de Oro del Ayuntamiento de Alcúdia

Reconoció las labores de voluntariado llevadas a cabo durante el estado de alarma. Junto a otras entidades, Hotels VIVA prestó su ayuda a las personas más afectadas y necesitadas.



Certificado Care & Safety by VIVA Protocolo de prevención y control de infecciones

Protocolos certificados y validados por la empresa auditora SGS que garantizan la seguridad de nuestros clientes y el cumplimiento de las normas sanitarias relacionadas con la COVID-19.



Certificado ISO 9001:2015 de Gestión de calidad

(SGS 25 enero 2020 hasta 25 Enero 2023)



Certificado ISO 14001:2015 de Gestión medioambiental

(SGS 25 Enero 2020 hasta 25 enero 2023)

RSC / Retos 2021-2022





ÁREA MEDIOAMBIENTAL

Seguir trabajando para conseguir el **cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la agenda 2030.

Contribuir a la **divulgación y concienciación** de estos 17 ODS.

Consolidar el proyecto de **instalación de placas fotovoltaicas**.

Cambiar progresivamente la flota de vehículos por **vehículos eléctricos**.

Impulsar un plan de acción a medio plazo sobre **circularidad hotelera**.

Observar y medir de forma exhaustiva las **emisiones de CO₂**.

Colaborar en **proyectos de protección** de nuestro entorno.

Informar y hacer partícipes a nuestros públicos y colaboradores.

ÁREA SOCIAL

Emprender iniciativas destinadas a difundir las excelencias de nuestra **cultura, tradiciones y productos**.

Fomentar el **contacto con la naturaleza** y el mundo agrario.

ÁREA DE BUENA GOBERNABILIDAD

Promocionar la **formación, concienciación y difusión** a empleados de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Impulsar la **implantación de los planes de igualdad**.

Mantener el compromiso asumido en la **obtención de certificados, premios y distinciones**.

Cumplir con el **Plan de Actuación de la Fundació Hotels Viva**, a través de la cual se colaborará para alcanzar los retos.

Dar a conocer las acciones realizadas por la Fundació Hotels Viva a clientes y colaboradores.



 **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

1 FIN DE LA POBREZA 	2 HAMBRE CERO 	3 SALUD Y BIENESTAR 	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 	5 IGUALDAD DE GÉNERO 	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 
13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	14 VIDA SUBMARINA 	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES 	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



MEMORIA ANUAL
Responsabilidad Social Corporativa
2020