



HOTELS VIVA & RESORTS



Memoria anual

Responsabilidad
Social Corporativa

2022

ÍNDICE

Modelo de negocio	3
Sostenibilidad Medioambiental	6
Sostenibilidad Social	26
Buen hacer corporativo	39

Hotels VIVA

La compañía

Hotels VIVA nace en 1998 como una empresa familiar, actualmente gestiona seis hoteles en propiedad bajo la marca VIVA y un hotel rural en copropiedad con su propia marca. Estos hoteles están ubicados en enclaves privilegiados en la zona norte y el levante de Mallorca.

Hotels VIVA seguirá defendiendo los valores de su marca: satisfacer los deseos de sus huéspedes, a la vez que mantiene su filosofía basada en el respeto hacia sus trabajadores y un entorno sostenible.

Hotels VIVA: Producto.

En Hotels VIVA mimamos a los visitantes ofreciendo una selección de hoteles, **en ubicaciones privilegiadas de Mallorca**, enclaves tranquilos de gran belleza natural para disfrutar de la calma y paz necesaria durante las vacaciones. Lugares equipados con todo lo que uno pueda imaginar y donde cada viajero encontrará el espacio que está buscando.

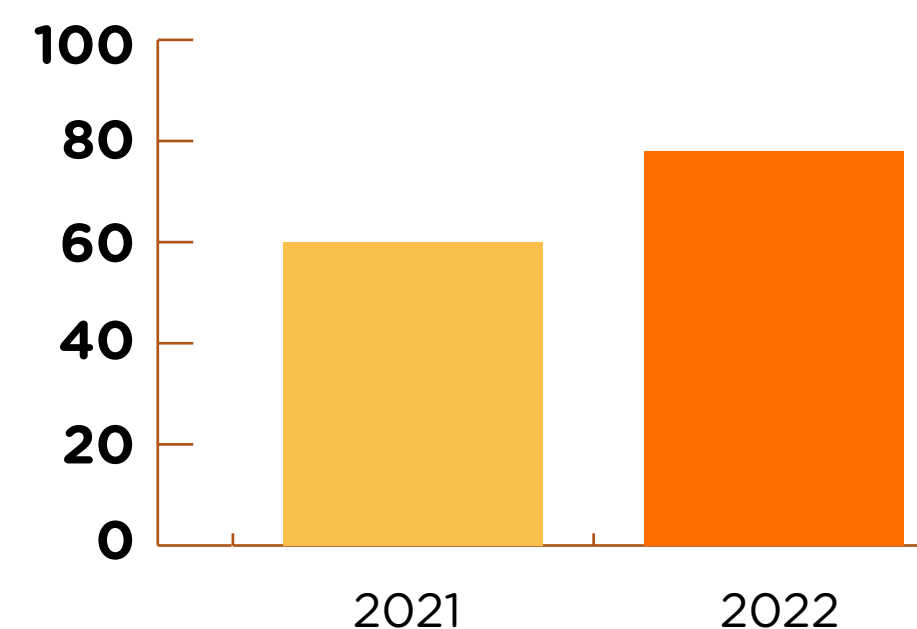
Hotels VIVA resulta de la elección ideal de quienes desean unas vacaciones perfectas en Mallorca. **La cadena cuenta con 6 hoteles, de categoría 4 estrellas y 4 estrellas superior, ubicados al norte de la isla de Mallorca, que apuestan por la calidad y la innovación de sus servicios.**

Ponemos a disposición de los huéspedes, 3 segmentos que abarcan desde **unas inolvidables vacaciones en familia, unos días de descanso para practicar deporte** y también **unas vacaciones enfocadas a un público que elige relax solo para adultos** con una cuidada oferta gastronómica. Seguirá siendo el alojamiento perfecto para todos los clientes gracias a sus hoteles especializados.

HOTELS VIVA EN CIFRAS

📍	Número de hoteles	6 hoteles + Predi Son Jaumell
★	Número de estancias	656.925
➡	Ocupación	78%
🏠	Número de habitaciones	1.387
🛏	Número de camas	2.676

OCUPACIÓN



Hotels VIVA: Localizaciones.

Nuestra joya más preciada es el entorno privilegiado de nuestros hoteles, con habitaciones que ofrecen vistas panorámicas y la inmersión en un marco natural exuberante.



LOCALIZACIONES

- 1  **HOTEL GOLF **** SUP**
Adults only 18+
 - 2  **HOTEL SUNRISE**

 - 3  **HOTEL EDEN LAGO**

 - 4  **HOTEL BLUE & SPA**

 - 5  **CALA MESQUIDA RESORT & SPA**

 - 6  **HOTEL CALA MESQUIDA SUITES & SPA **** SUP**
Adults only 16+
 - 7 **PREDI SON JAUMELL**
HOTEL RURAL
-  Hoteles familiares  Hoteles Adults only

SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL



“

La sostenibilidad busca cubrir nuestras necesidades presentes sin comprometer los recursos de generaciones futuras. Este concepto ha llegado para recordarnos que otra forma de hacer las cosas es posible.

| Xavier Català
CEO Y DIRECTOR GENERAL



Actuaciones: Seguimos cuidando nuestro entorno

El compromiso con la sostenibilidad es firme en Hotels VIVA.

Así, a lo largo de 2022, hemos dado continuidad y reforzado acciones como, por ejemplo:



Gestión y uso eficiente del agua



Gestión de residuos



Ahorro de energía



Reducción de emisiones



Compras sostenibles



“

Hemos reducido el consumo de agua de nuestros hoteles de 0,56 a 0,41 (m³/estancia)

David Llobera
DIRECTOR DE EXPLOTACIÓN





Reconocemos el agua como un recurso preciado y esencial. Continuamos implementando estrategias y tecnologías para promover un uso responsable y eficiente.

Actuaciones en todos los hoteles



PULSADORES DE DOBLE DESCARGA EN LOS INODOROS



GRIFOS MONOMANDO EN DUCHAS
para regulación de la temperatura



DUCHAS Y LAVABOS EFICIENTES
con reductor de caudal y temporizador



VEGETACIÓN PROPIA DE LA REGIÓN
a excepción de las áreas junto a la piscina



RIEGO POR GOTEO Y ASPERSIÓN
con regulación presión



RIEGO EN LAS HORAS DE MENOR INSOLACIÓN
para evitar evaporación



MANTENIMIENTO PREVENTIVO
para detectar/solucionar fugas de agua



ANÁLISIS DE CALIDAD DE AGUA
y mantenimiento de los acumuladores



CONTROL DE CALIDAD DE AGUA DE LA PISCINA



CARTELERÍA para optimización del consumo de agua dirigida a empleados y clientes



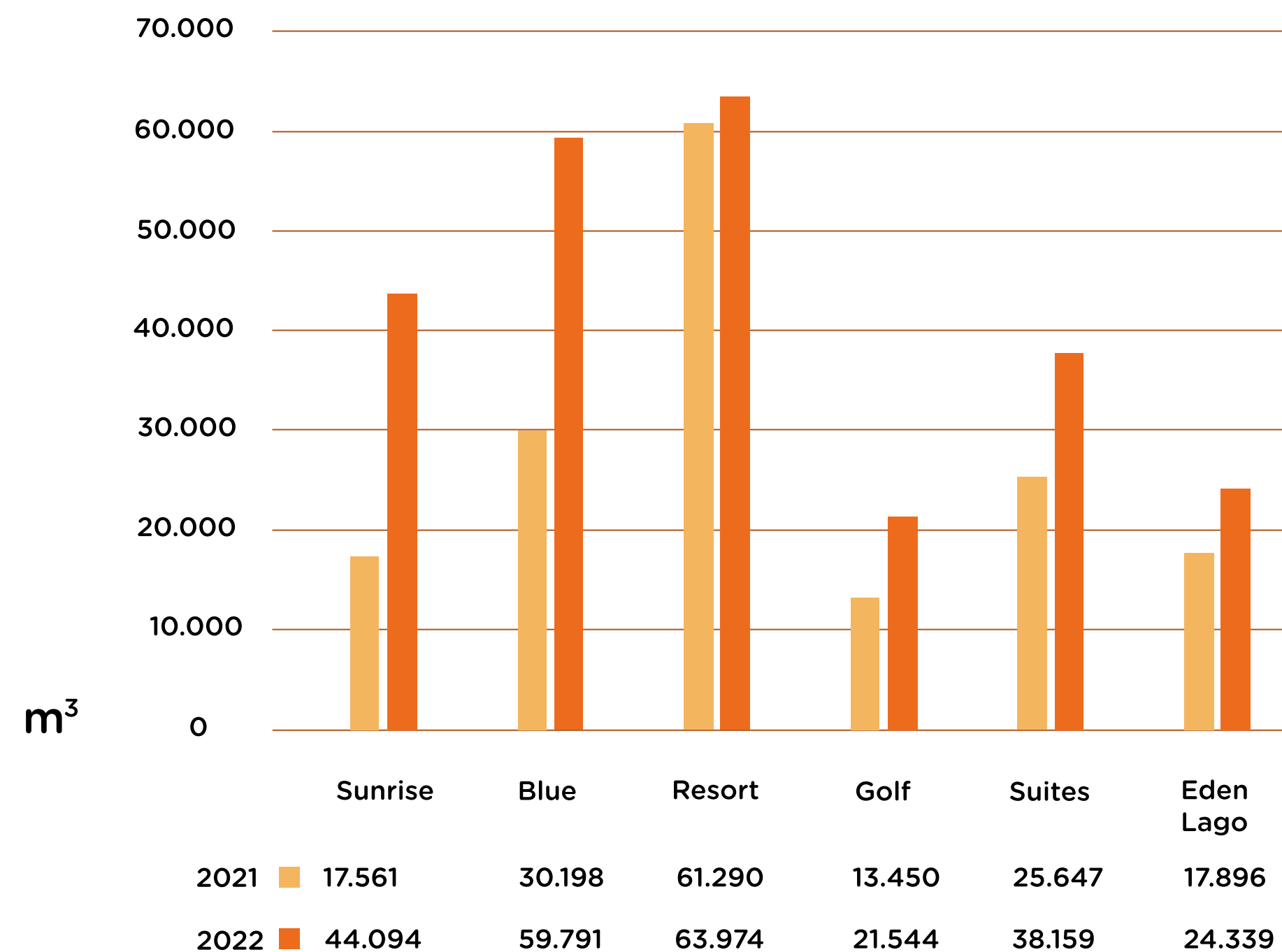
NO LIMPIAR TERRAZAS CON MANGUERA



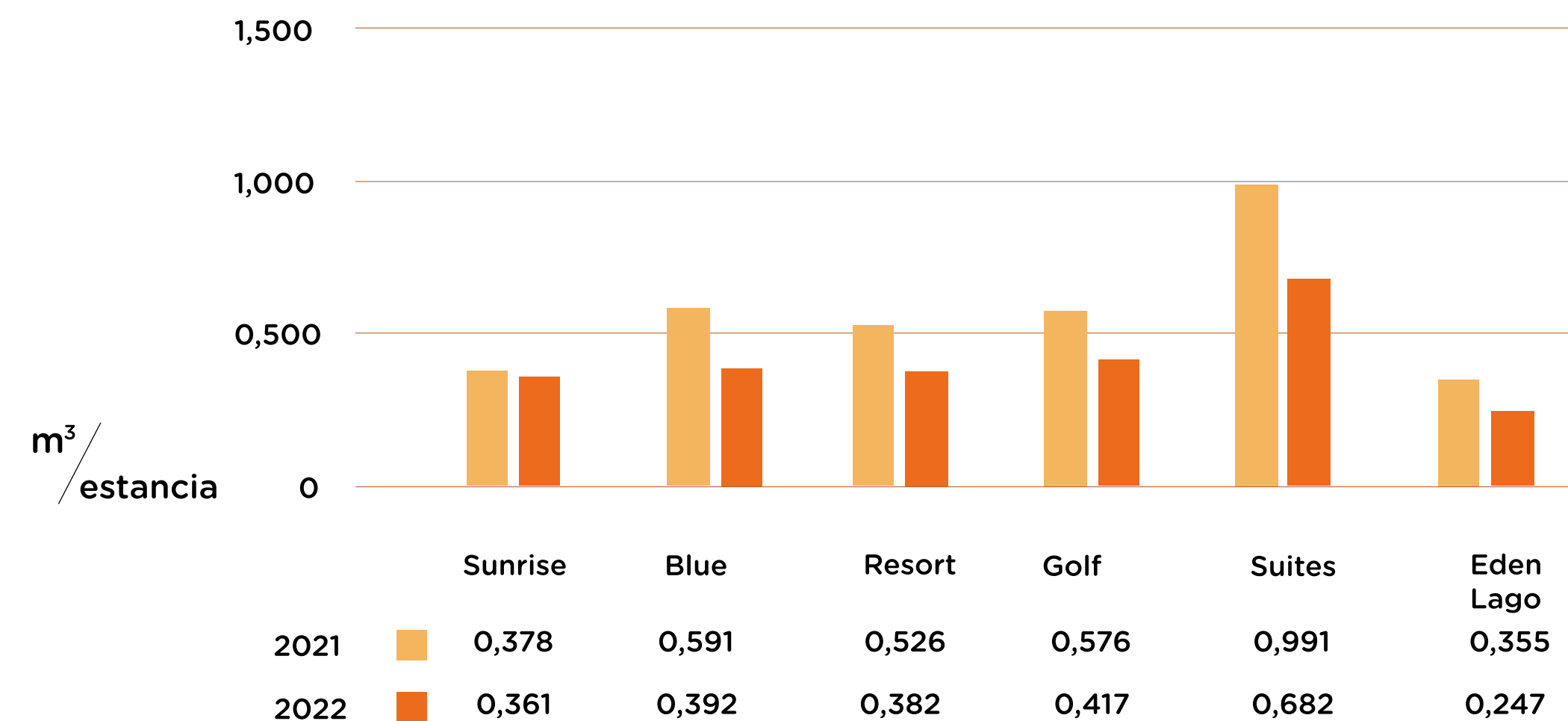


Un año de cambios significativos: Cada gota cuenta en nuestro compromiso por un futuro más sostenible.

CONSUMO DE AGUA M³ 2022-2021



CONSUMO DE AGUA M³ ESTANCIA 2022-2021



Sostenibilidad Medioambiental

**GESTIÓN DE RESIDUOS:
4R: REDUCE, REUTILIZA, RECICLA Y RECUPERA**

“

La mejor forma de gestionar los residuos es evitándolos por completo. Aplicamos las últimas tecnologías para contribuir a ese objetivo.

Catalina Pol
RESPONSABLE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

100% PAPEL RECICLADO
RECYCLED PAPER





Adoptamos prácticas conscientes y reducimos nuestra generación de desechos. Juntos, podemos marcar la diferencia en la preservación de nuestro planeta.

Actuaciones en todos los hoteles



COMPRA DE PRODUCTOS EN GRAN FORMATO
para disminuir los desechos procedentes de embalajes



PROTOCOLO ESPECIAL PARA EL DESECHO DE RESIDUOS PELIGROSOS



GESTIÓN DE RESIDUOS DE OBRA



PRODUCTOS QUÍMICOS, PINTURAS, DISOLVENTES, BOMBILLAS, PILAS Y BATERÍAS
cuentan con un reglamento específico



RETIRADA DE PRODUCTOS QUÍMICOS Y RESIDUOS TÓXICOS DE FORMA RESPONSABLE
separándolos para que puedan ser reciclados y tratados por agentes autorizados



OPTAR POR ENVASES FABRICADOS CON MATERIALES RECICLADOS O BIODEGRADABLES



EXISTEN CONTENEDORES DE BASURA EN LAS ZONAS COMUNES DEL HOTEL para clasificar los residuos de papel, vidrio, plástico y orgánico



INSTALACIONES PARA LA SEPARACIÓN DE RESIDUOS



GESTOR DOCUMENTAL

Principal proyecto de reducción de uso de papel



MÉTODOS DE PAGO SEGURO: Reducción de recibo físico en el cobro de facturas (incluido sobre factura)



QR DE INFORMACIÓN EN EL HOTEL

Para evitar usar más papel



GENERAR QR EN LOS PUNTOS DE SERVICIO

Reducción de papel impreso, cartas físicas...



Sostenibilidad Medioambiental

AHORRO DE ENERGÍA

“

Gracias a la instalación de placas fotovoltaicas, hemos reducido en 150 toneladas la emisión anual de CO2.

Toni Coll
DIRECTOR HOTEL VIVA BLUE



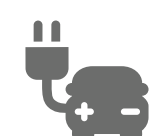


La eficiencia energética es nuestra aliada en la lucha contra el derroche. En Hotels VIVA adoptamos medidas de prevención para crear un futuro energéticamente sustentable.

Actuaciones en todos los hoteles



INSTALACIÓN DE PLACAS FOTOVOLTÁICAS



INSTALACIÓN DE CARGADORES PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS



ILUMINACIÓN LED Y DE BAJO CONSUMO
en los hoteles y central



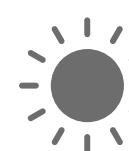
RENOVACIÓN DE LOS ELECTRODOMÉSTICOS CON APARATOS DE ALTA EFICIENCIA O ETIQUETA ENERGÉTICA DE CLASE "A"



SUSTITUCIÓN DE CALDERAS DE GASÓLEO POR GAS NATURAL que generan energía más limpia (caldera biomasa en VIVA Blue)



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

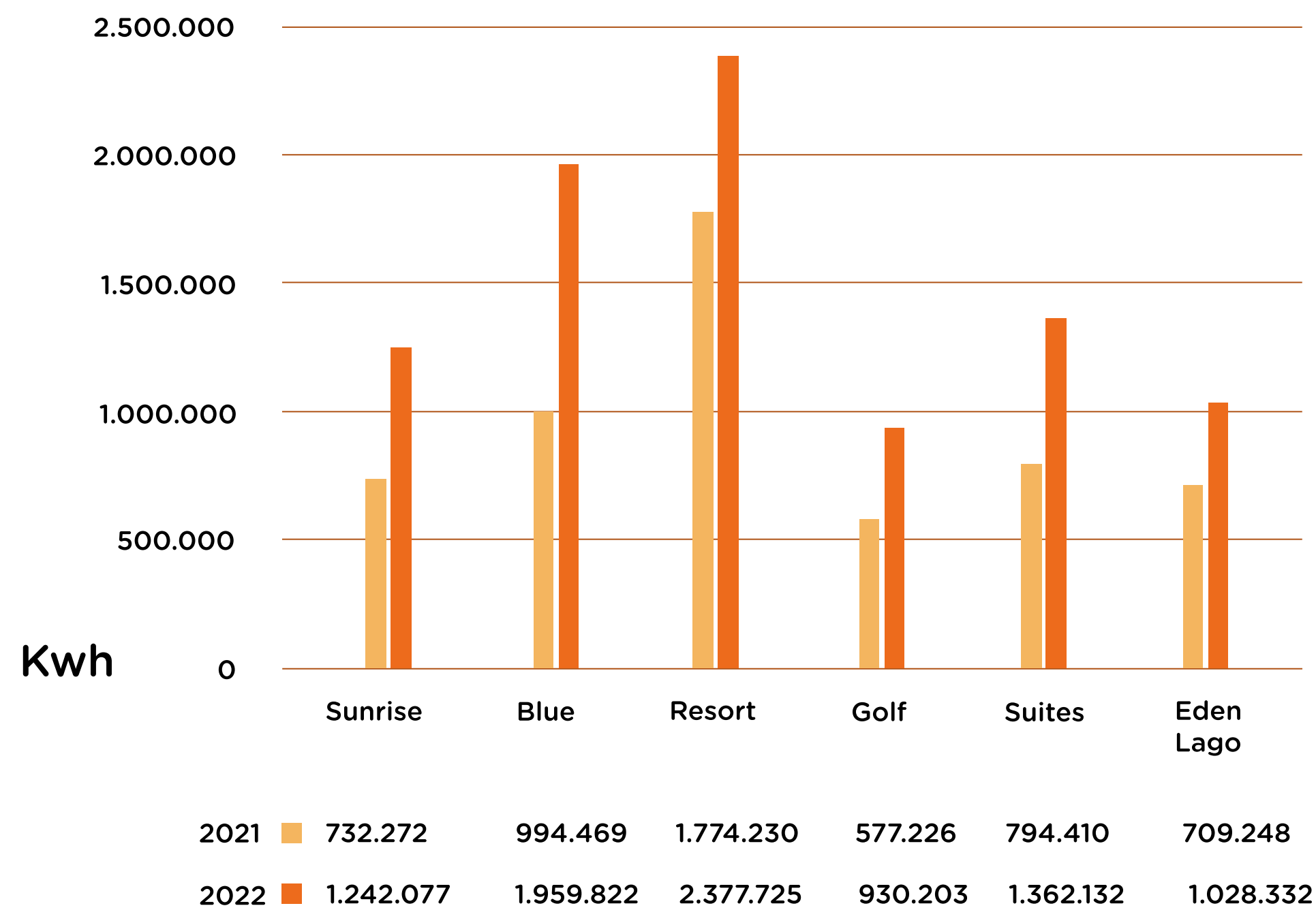


UTILIZACIÓN DE PINTURAS QUE FAVORECEN EL AHORRO EN ILUMINACIÓN

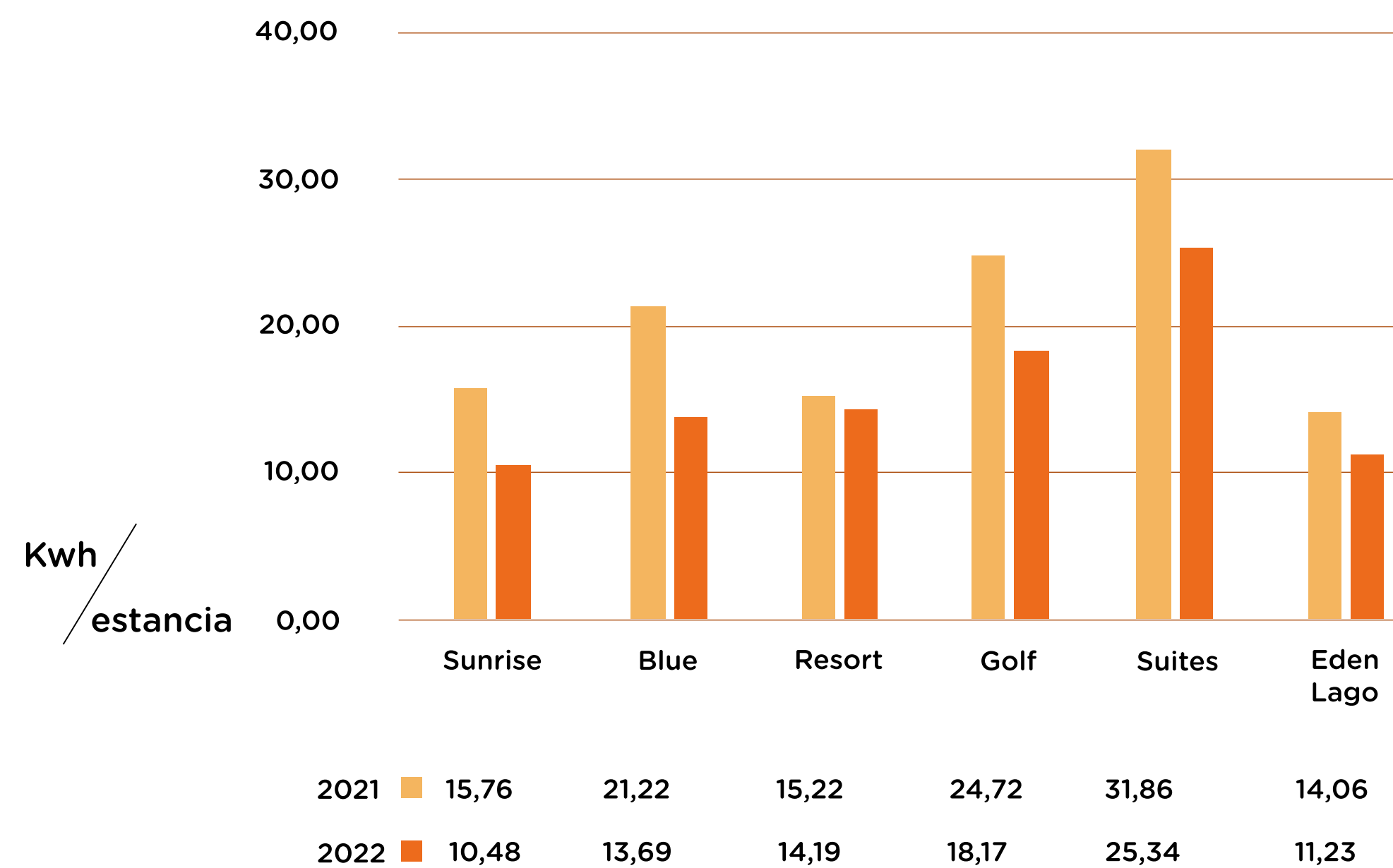


Nuestro compromiso con la eficiencia energética está dando sus frutos, y estamos encantados de contribuir a la conservación de recursos.

CONSUMO ELÉCTRICO 2022-2021



CONSUMO ELÉCTRICO ESTANCIA 2022-2021



Sostenibilidad Medioambiental

REDUCCIÓN DE EMISIONES

“

Trabajamos en el día a día para calcular, reducir y compensar nuestra huella de carbono.

| José Miguel Vílchez
DIRECTOR DE SERVICIOS TÉCNICOS





Cambiamos el rumbo reduciendo nuestras emisiones para preservar el planeta y asegurar un futuro sostenible para todos.

Actuaciones en todos los hoteles



USO DE SISTEMAS MENOS CONTAMINANTES, sobre todo en lo que respecta a la climatización, máximo responsable de la huella de carbono



Sustitución de las **CALDERAS Y OTROS EQUIPOS DE GASÓLEO POR EL GAS NATURAL**



USO DE MAQUINARIA Y ELECTRODOMÉSTICOS MENOS CONTAMINANTES Y MÁS EFICIENTES



APOSTAR POR EL RECICLAJE DE RESIDUOS SÓLIDOS, lo que evita la fabricación de nuevos materiales y por tanto el aumento de gases de efecto invernadero



IDENTIFICAR LOS APARATOS RESPONSABLES DE LAS MAYORES EMISIONES y mejorar su eficiencia



Un paso más cerca de un aire más limpio. Hemos reducido nuestras emisiones en comparación con el año anterior.

EVOLUCIÓN DE CO2 EN KG CO2 / ESTANCIA

	2020	2021	2022
ALCANCE 1	281,22	929,25	1.407,75
ALCANCE 2	445,21	1.743,09	3.057,26
TOTAL	726,44	2.672,35	4.465,00
ESTANCIAS	65.006	313.791	648.283
EMISIÓN POR ESTANCIA	11,17	8,52	6,89

Sostenibilidad Medioambiental

COMPRAS SOSTENIBLES

“

Trabajamos con proveedores locales para fomentar el consumo de productos de km0 y promover un turismo sostenible.

Óscar Palacios
DIRECTOR DE A&B





En nuestro compromiso con la sostenibilidad, optamos por productos locales cultivados y elaborados en armonía con el entorno. Además, priorizamos la compra de artículos biodegradables y reciclables para minimizar nuestro impacto ambiental.



Actuaciones en todos los hoteles



SUSTITUCIÓN DE LAS PAJITAS COMUNES POR COMPOSTABLES



Prioridad de adquisición de **PRODUCTOS LOCALES**



LECHE CERTIFICADA AGAMA (Bienestar animal) de km0



ENVASES DE CARTÓN RECICLADO en vez de plástico



VASOS Y ENVASES COMPOSTABLES para el “take away”



NO UTILIZACIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS considerados dañinos para la salud humana y el medio ambiente



PRODUCTOS DE LIMPIEZA Y DETERGENTES BIODEGRADABLES



COMPRA DE PRODUCTOS DE TEMPORADA EN FRUTA Y PESCADO procedentes de bosques sostenibles



REDUCCIÓN DE CONSUMO DE ESPECIES MARINAS AMENAZADAS

Otras actuaciones:



Catálogo de especies vegetales VIVA Suites

Destinado a **informar sobre las plantas** que tenemos en nuestro hotel



EMallorca Experience

Fomentar **los destinos sostenibles** y el **turismo responsable**



Proyecto de Economía Circular - Finhava

Monitorizar los **residuos de la isla**

Catálogo especies vegetales VIVA Cala Mesquida Suites & Spa Adults only 16+

Un viaje virtual e informativo a través de una selección de especies vegetales que tenemos en nuestro hotel VIVA Cala Mesquida Suites & Spa Adults only 16+. A través de un sencillo QR el huésped puede conocer de cerca las curiosidades de algunas de las plantas más características que tenemos.

Dividimos nuestro catálogo de plantas por la siguiente clasificación:

- Árboles
- Arbustos
- Plantas trepadoras
- Plantas de porte grande
- Plantas de porte pequeño



EMallorca Experiencie

Fuimos patrocinadores de la EMallorca Experience con la que compartimos el objetivo de **promover la transición energética y protección del medio ambiente.**

Actuaciones:

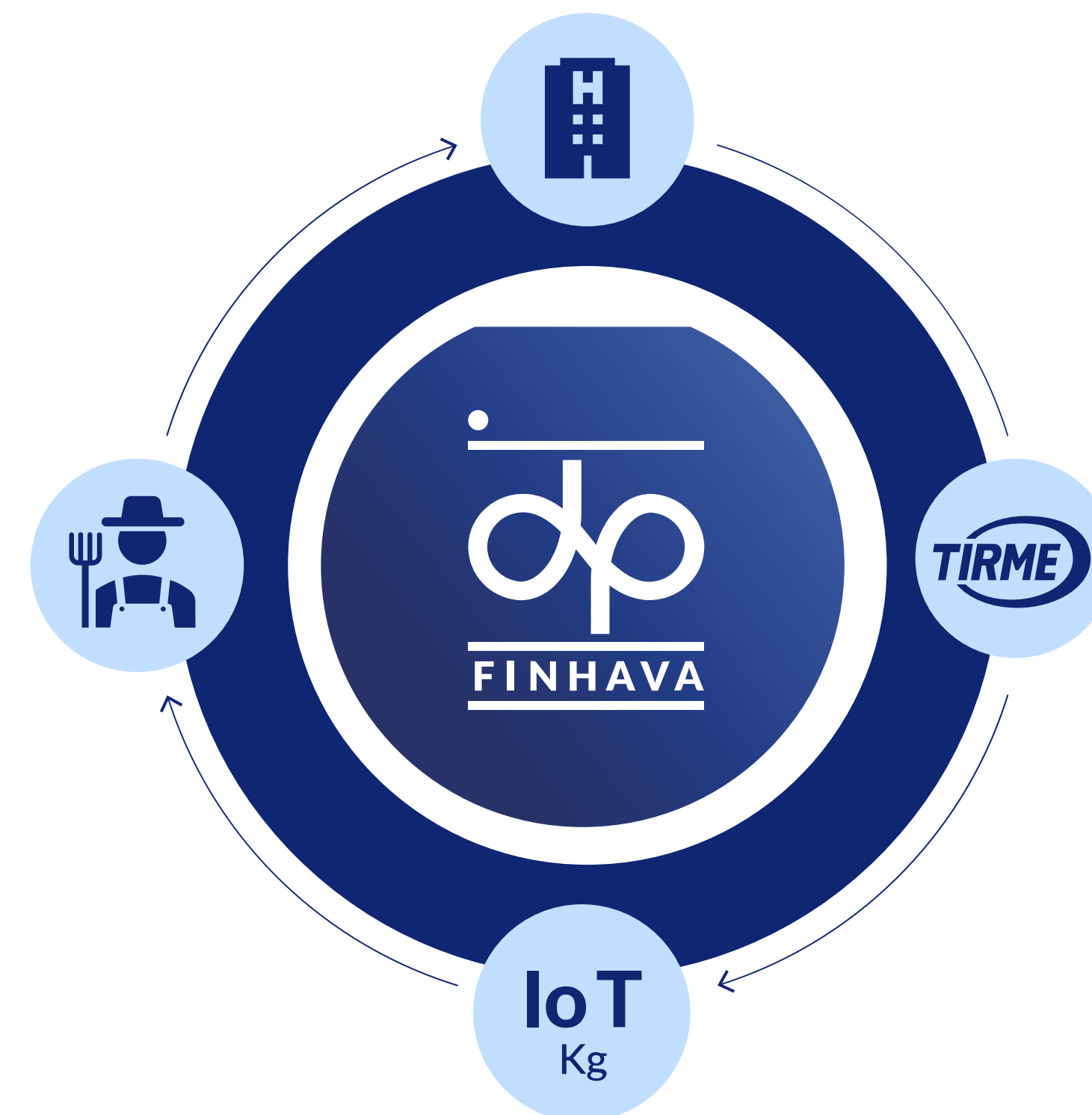
- 23 de marzo: acto inaugural en el Museu del Calçat de Inca.
- 29 de marzo: eChallenge, circuito de coches eléctricos.
- 30 de marzo a 1 de abril: eShowroom, feria de sostenibilidad de Mallorca
- 31 de marzo: eforum, plataforma de intercambio y tribuna de debate
- 1 de abril: ecoRallye Mallorca, prueba automovilística que discurre por las carreteras de la isla.



Proyecto de Economía Circular, Finhava

Participamos en el proyecto pionero a nivel europeo Finhava, un proyecto colaborativo y tecnológico liderado por TIRME (Consell de Mallorca) como **gestor de residuos en la isla**. Está alineado con la economía circular que permite una trazabilidad completa del ciclo alimentario, garantiza en todo su recorrido el origen de la materia prima y hace posible el cálculo de la huella de carbono. Con ello, hemos conseguido eliminar la emisión de 19 toneladas de CO₂, obtener 38 toneladas de compost ecológico y 27.595 kWh de energía verde.

Este proyecto pionero ha sido incluido por el SEGITUR (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo) en la *Guía práctica* para la aplicación de la economía circular en el sector turístico en España.



SOSTENIBILIDAD SOCIAL











“

Estamos comprometidos con nuestra sociedad y entorno procurando favorecer su bienestar a través de nuestra labor solidaria.

Antonia Moragues
DIRECTORA DE CONTROL DE GESTIÓN Y R.S.C
FUNDACIÓ HOTELS VIVA



Actuaciones

-  **Ayuda para Ucrania**
-  **Defensa y protección del entorno medioambiental**
-  **Patrocinios deportivos**
-  **Ayuda a las personas más necesitadas y en riesgo de exclusión**
-  **CERO Hambre**
-  **Apoyo a la educación de calidad para los necesitados**
-  **Fomento de la cultura y apoyo a la economía local**
-  **Acciones varias Son Jaumell**

Ayuda para Ucrania

Decisiones que cambian el mundo

Ante la situación que se está viviendo actualmente en Ucrania y desde el inicio de la invasión rusa colaboramos en la iniciativa **Mallorca con Ucrania** regalando estancias gratuitas de hotel, así como acogiendo a familias de refugiados. Además, durante la jornada también se recaudaron fondos para sufragar los gastos de envío de los camiones, compra de medicinas, alimentos y materiales técnicos más complejos.



Defensa y protección del entorno medioambiental

En Hotels VIVA apostamos por un desarrollo turístico sostenible, que minimice los impactos negativos de la actividad turística en el entorno para conseguir un destino turístico de mayor calidad.

Gracias a nuestra jornada de limpieza en colaboración con la **fundación Cleanwave** en la icónica playa de Cala Mesquida, nuestros pequeños tomaron conciencia que debemos trabajar cada día y de manera responsable con el objetivo de mantener el entorno que nos rodea libre de contaminación.



Patrocinios deportivos



Atletas

Mario Mola
Carolina Routier
Joan Reinoso
Joan Nadal
Xisca Tous



Clubs

Inca Club Ciclista
Club Atletisme Es Raiguer
Unió Esportiva Alcudia
Federació Balear de golf



Eventos

Mallorca 312
Mallorca 140.6 Triatló
Handbike Mallorca
Torneo Golf Son Termes
Rolex Challenge Tour
Grand Final 2022
VIII Cursa Nocturna Sa Murada
Ser Runner 2022
Mallorca 5000 Skyrunning 2022



Instalaciones

Somos sede de diferentes grupos deportistas como:
INEOS Grenadiers
Selección femenina británica de remo y triatletas
Ciclistas y ex ciclistas profesionales ganadores de Tours, Giros y Vuelta a España



Responsabilidad Social Corporativa - 2022

Ayuda a las personas más necesitadas y en riesgo de exclusión

Nuestro principal objetivo es luchar contra la exclusión social y dar respuesta a las necesidades de las personas más desfavorecidas mediante aportaciones monetarias, aportaciones a organizaciones benéficas.

Donaciones y colaboraciones de la Fundació Hotels VIVA

Movilizació Solidària “Magic Line”- Hospital Sant Joan de Déu

Fundació Campaner

Fundació Down i Més

Fundació Projecte Home

Campaña Hoteles de Narices - Sonrisa Médica + FEHM

Fundación Española Contra el Cáncer

Beca a la movilidad internacional - UIB, facultad de Turismo

Teléfono de la esperanza

Becas - UIB, Escola Hosteleria

Obra Social Sant Joan de Déu

Associació Tardor

Inca Mallorca Solidària

Feria Circaire de Alcudia

Programa “Feim que circuli” de Fundació Deixalles



Fundació Es Convent

Orquestra Cambra Mallorca

Asociación Inca Viva

Poyecto “Ayuda a Ucrania”- Asociación Inca Solidària

Jornada de concienciación medioambiental - Cleanwave

Club Tennis Taula d’Alcudia

Amics de la Infància

Art Vocal Ensemble

Ayudas para la edición y/o publicación de libros de artistas locales



CERO Hambre

Contribuir a luchar contra el hambre y ayudar en la asistencia es una de nuestras prioridades. Nuestro programa Cero Hambre se enfoca en **asegurar el acceso de toda la población**, en especial de la más pobre y vulnerable a una alimentación nutritiva, sana y suficiente además de promover la agricultura sostenible.

Apoyo a la educación de calidad para los necesitados

El aprendizaje y la educación son fundamentales para el desarrollo. A través de nuestros programas de apoyo a la educación de calidad para los más necesitados tratamos de **promover la igualdad de oportunidades para los menores más desfavorecidos que corren riesgo de exclusión social** y además trabajamos en fomentar una educación inclusiva y de calidad.



Fomento de la cultura y apoyo a la economía local

Colaboramos con proyectos culturales locales que canalizamos a través de la **Fundació Es Convent** sin ánimo de lucro, que trabaja para promocionar nuestro arte y nuestra cultura. Desde la fundación, se promociona la música y a los jóvenes talentos locales, así como la dinamización cultural de la part forana de Mallorca, con cursos, conferencias, exposiciones... y se promueve la difusión y restauración del patrimonio cultural.



Acciones varias Son Jaumell



Acciones varias Son Jaumell

AYUDAS A LA FORMACIÓN

- Becas de ayuda para estudiantes universitarios. Un proyecto de colaboración con el Ajuntament de Capdepera para otorgar becas anuales.



BUEN HACER CORPORATIVO



“

Compatibilizar el trabajo, muchas veces intenso, con el bienestar de todos los que participan en nuestro proyecto es una de las claves de la gobernabilidad de nuestros establecimientos.

Miguel Marcos
DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

Continuidad líneas estratégicas

Durante 2022 hemos potenciado la confianza de nuestros clientes, proveedores y trabajadores y garantizado el derecho a unas vacaciones dignas. Igualmente, hemos procurado que nuestra actividad laboral se consolide como un factor de enriquecimiento personal y profesional para todos aquellos relacionados con nuestra empresa.



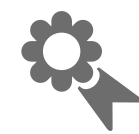
Satisfacción y confort de nuestros clientes



Satisfacción y bienestar de nuestros empleados



Relaciones cordiales con nuestros proveedores



Perfeccionamiento de nuestras prácticas / protocolos / certificaciones



Mantener nuestro liderazgo referencial para nuestros stakeholders

Encuestas de calidad

A lo largo del año 2022 hemos realizado encuestas frecuentes a nuestros clientes con un solo objetivo: mejorar todo lo posible nuestros servicios para garantizar la mejor experiencia vacacional.

Protocolos de seguridad sanitaria para clientes

Potenciar los **pagos por medios electrónicos** en los puntos de venta del hotel.

Seguro médico incluido para miembros de My VIVA.

Medidores de CO₂ con tecnología NDIR de medición de la calidad del aire.

Refuerzo de la ventilación en espacios interiores como buffets, restaurantes, cafeterías y comedores de trabajadores.



Higienización y desinfección constante de las zonas comunes.

Refuerzo en la comunicación de las normas con medidas adaptadas a cada hotel.

Fomento de auditorías específicas con el programa Care&Safety by VIVA con verificación de SGS.

Servicio gastronómico adaptado con nuevos conceptos para garantizar la seguridad de clientes, trabajadores y colaboradores.

Protocolos para empleados



Portal del empleado

El Portal del Empleado es nuestro recurso más efectivo para facilitar el contacto directo con nuestros trabajadores. No solo lo utilizamos para recoger sus sugerencias. A través de este medio hacemos llegar a nuestros empleados diversas ofertas de entidades bancarias, aseguradoras y empresas de formación. Todas ellas son fruto de acuerdos formalizados por Hotels VIVA a fin de aportar beneficios significativos para nuestra plantilla.



Programas de salud y bienestar

Hemos desarrollado nuevos programas con el objetivo de facilitar una vida saludable, fomentar hábitos beneficiosos para la salud y potenciar una alimentación equilibrada y una actividad física conveniente.



Programas de formación

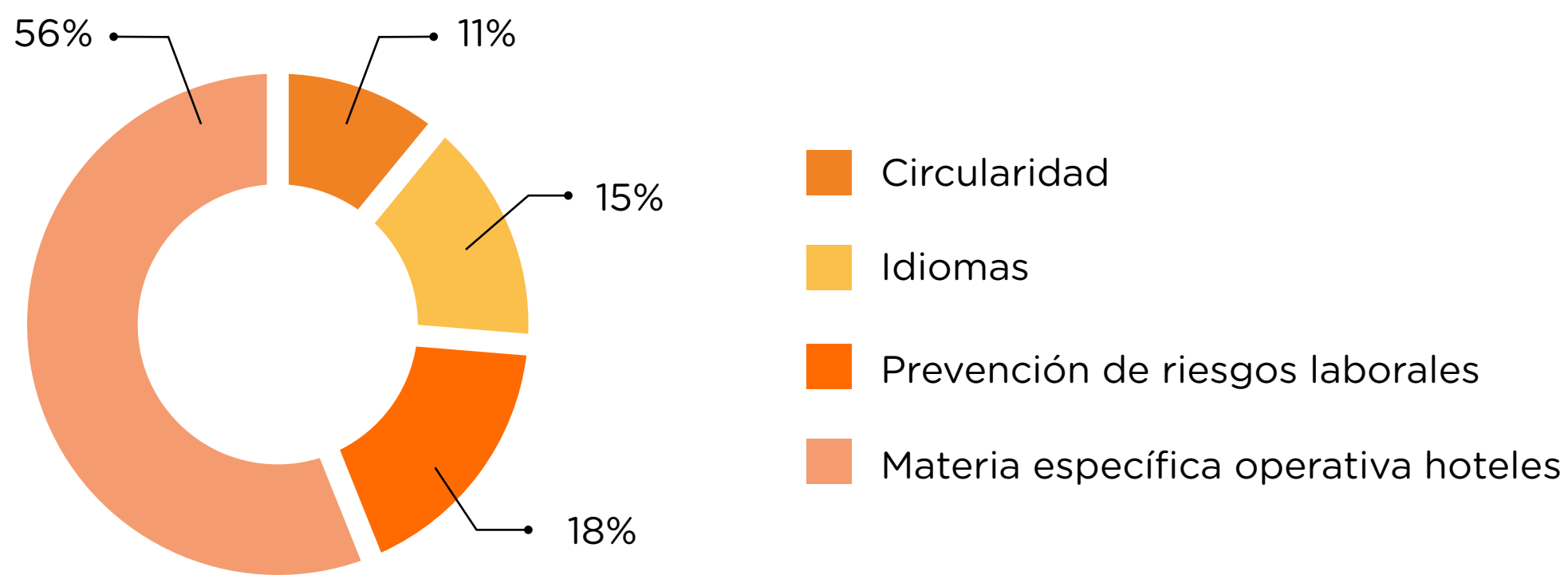
Cursos de diversas materias han permitido una vez más la actualización de los conocimientos y prácticas de la plantilla laboral de Hotels VIVA.



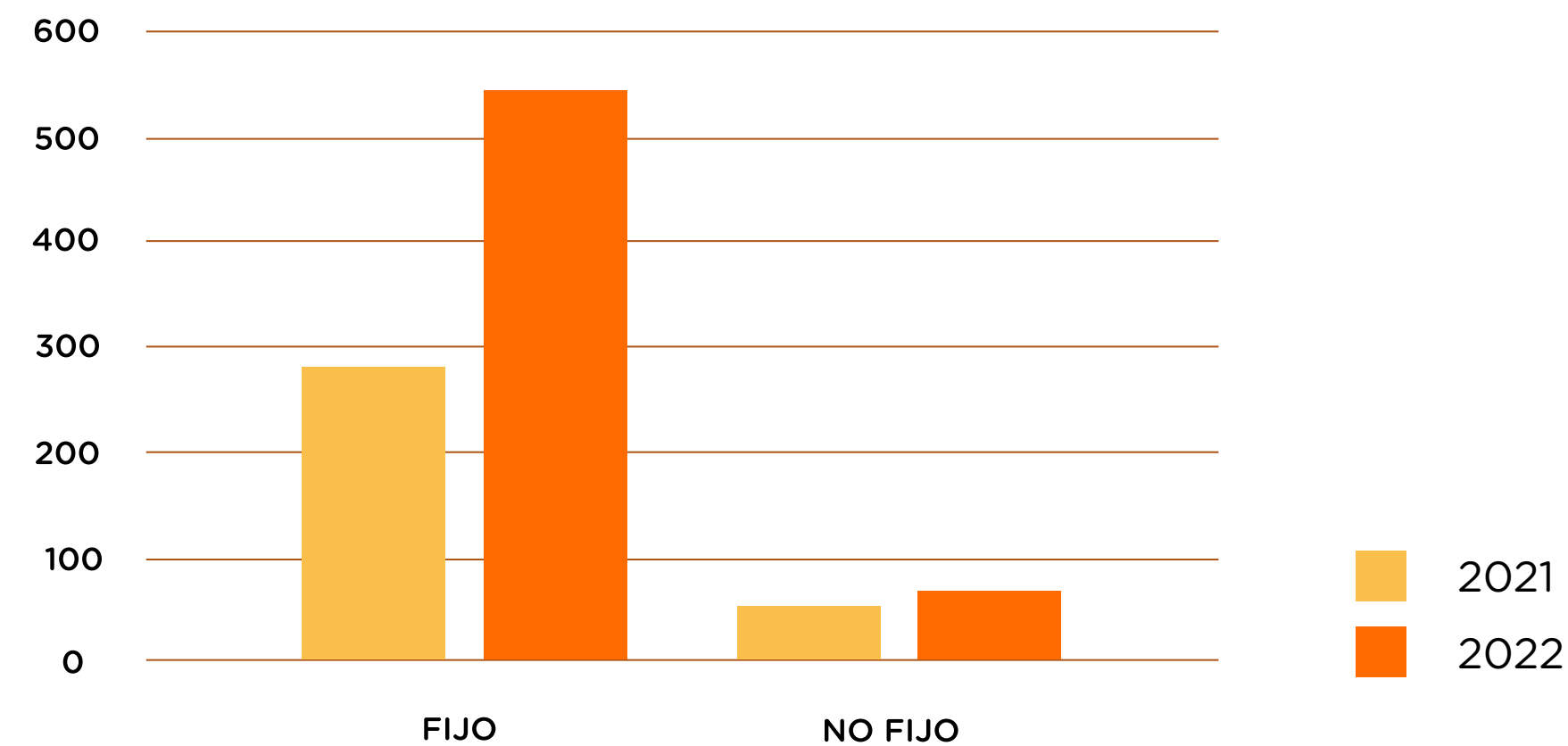
Formación por principio

Hotels VIVA quiere demostrar su firme apuesta por la **formación y el talento de sus empleados** y es por este motivo que desarrolla proyectos formativos para generar un valor y un impacto positivo en el día a día de la cadena. El talento existente y el nuevo que entre en la compañía sabe que, además de formar parte de una compañía referente en las Islas Baleares, van a trabajar en un entorno que les va a ayudar a desempeñar las tareas que requiere su puesto lo mejor posible a través de programas de circularidad, idiomas, prevención de riesgos laborales y materia específica operativa de hoteles.

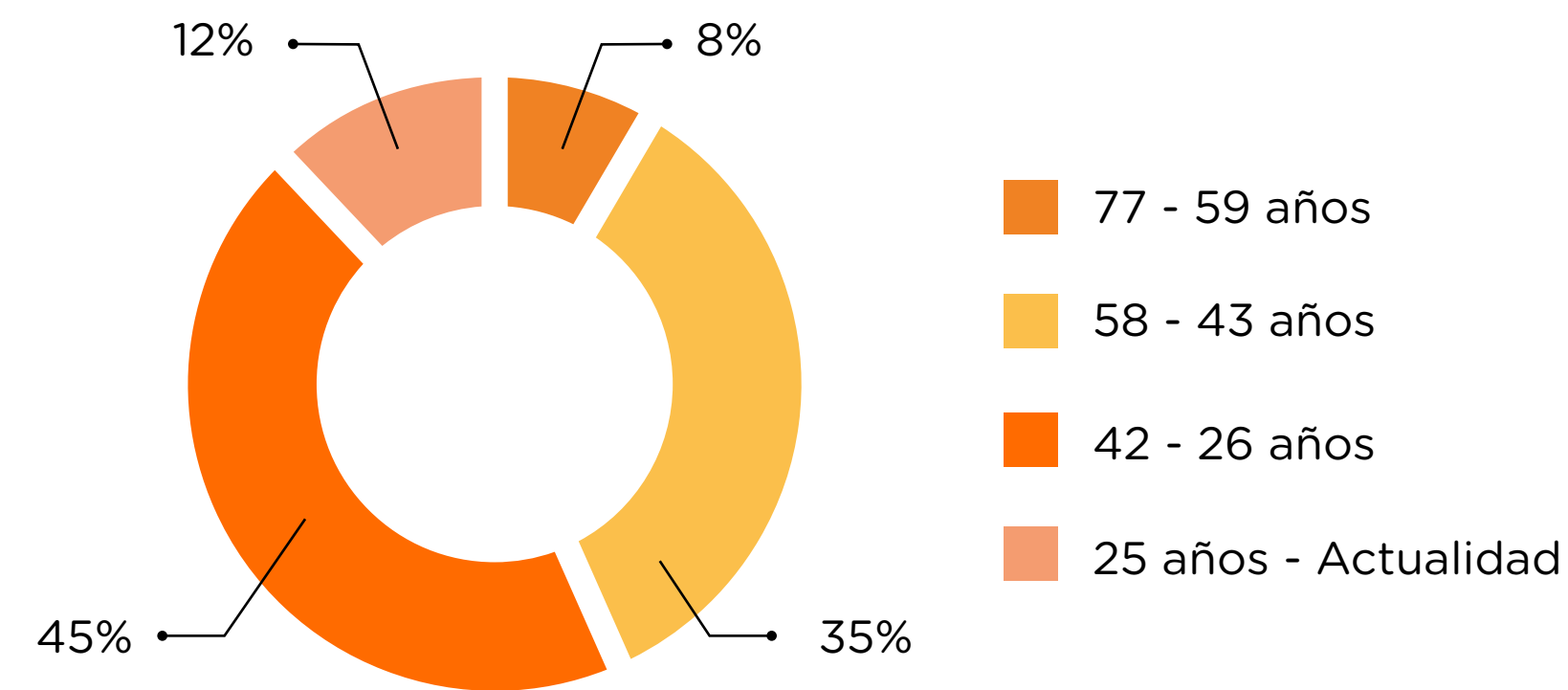
HORARIOS FORMACIÓN 2022 = 16.209 HORAS



PLANTILLA MEDIA



PORCENTAJE EMPLEADOS POR EDAD



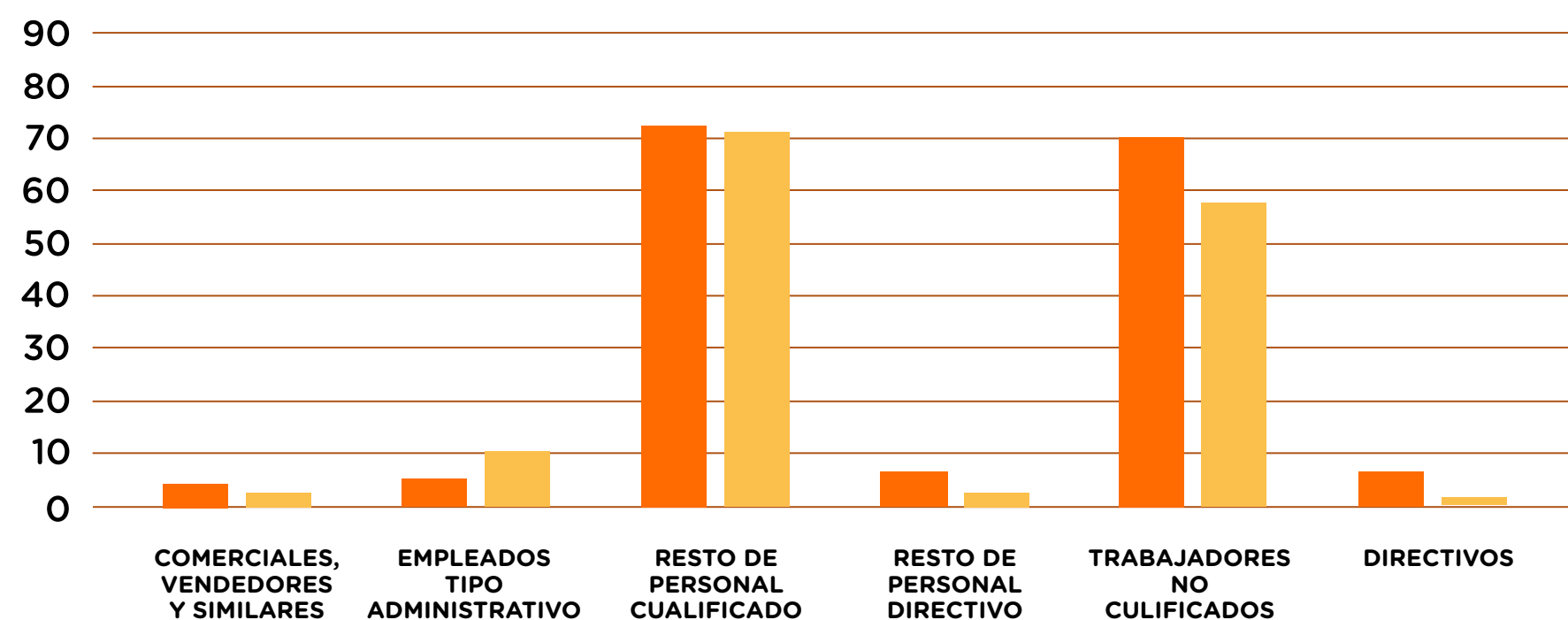


La compañía en términos de género

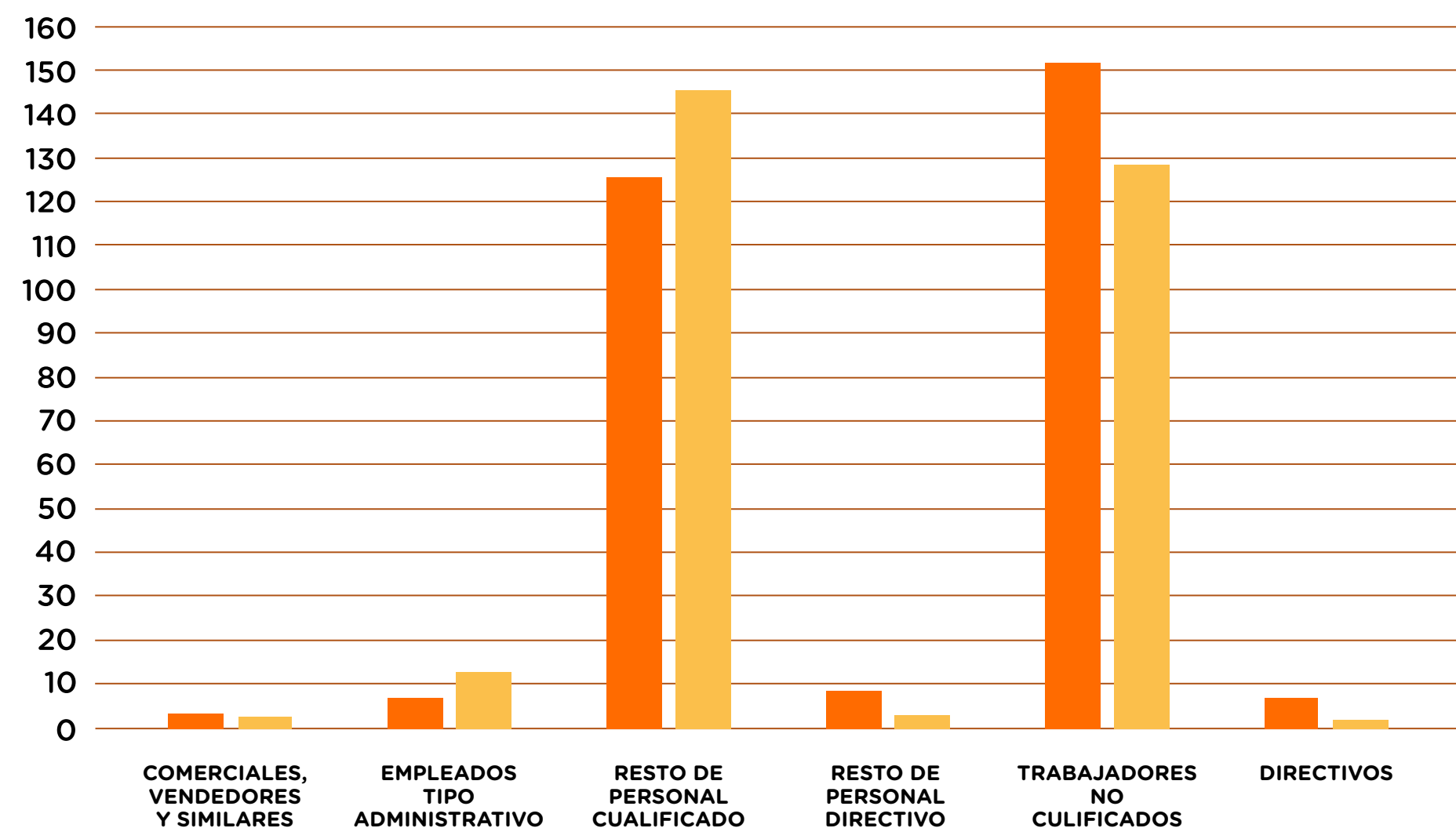
La compañía analiza y evalúa constantemente y de manera efectiva la distribución de empleados entre hombres y mujeres.

La información recogida en las gráficas se basa en datos recopilados durante el período actual y se presenta de manera clara y concisa para brindar una visión general de la fuerza laboral de Hotels VIVA.

PLANTILLA MEDIA POR SEXO 2021 Hombres Mujeres



PLANTILLA MEDIA POR SEXO 2022 Hombres Mujeres



“

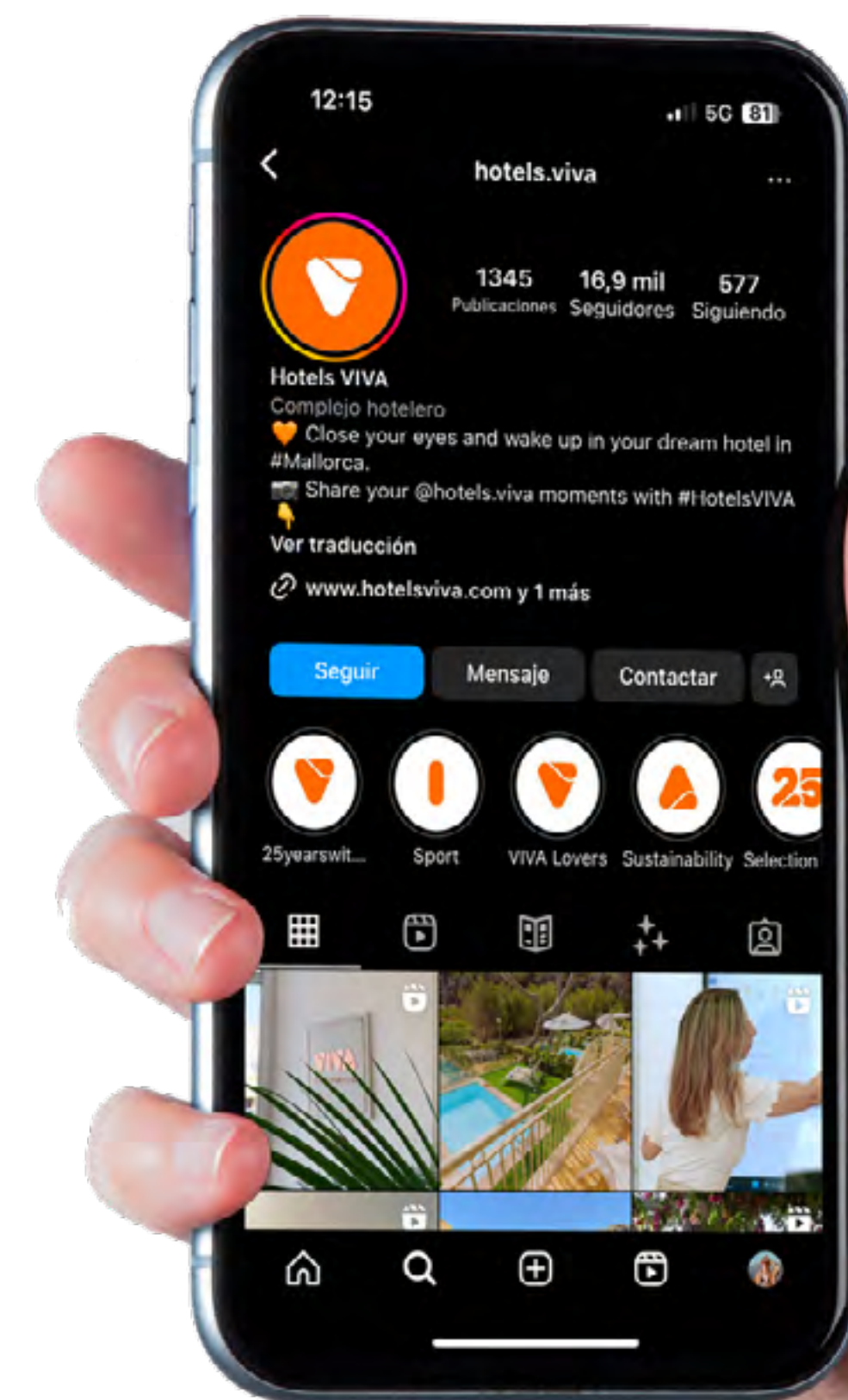
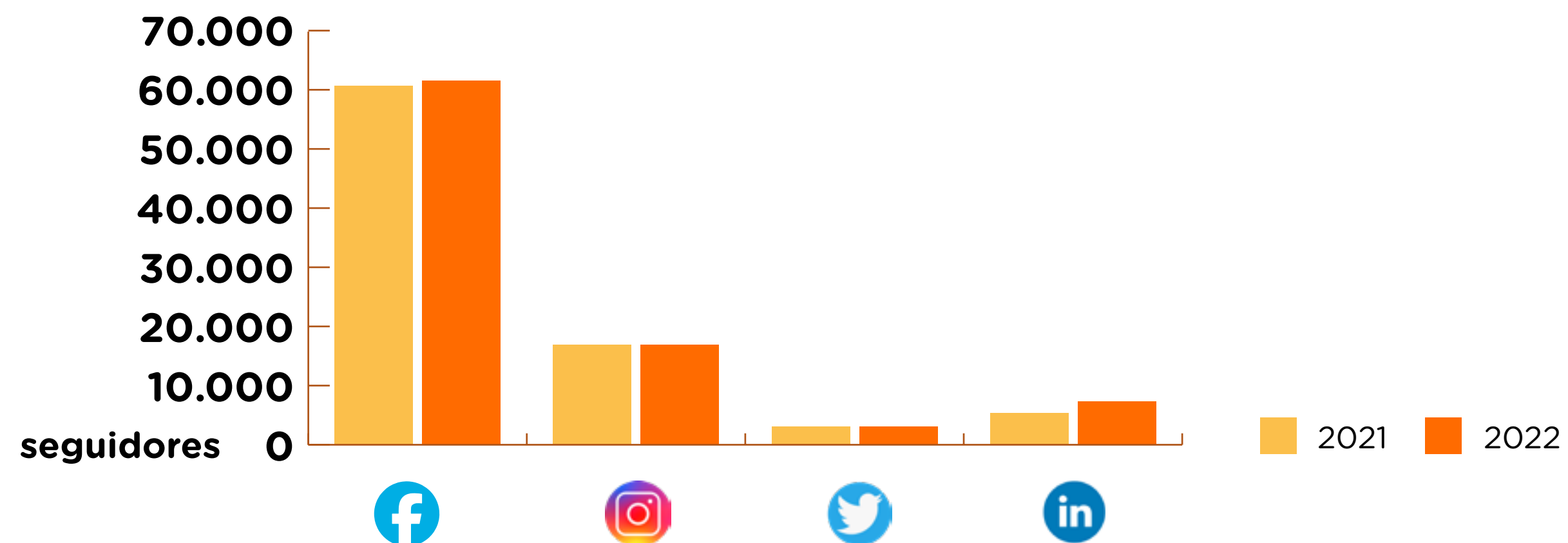
Comunicar es fundamental para construir puentes de confianza entre las empresas y la sociedad, demostrando nuestro compromiso con el bienestar común y la sostenibilidad a través de acciones concretas.

Magdalena Figuerola
RESPONSABLE DE MARKETING

Redes sociales

Nuestro crecimiento en las redes sociales de un año para otro es un testimonio de **nuestra dedicación para conectar con nuestros huéspedes y brindarles experiencias inolvidables**. La satisfacción del cliente es nuestra brújula, y cada “Me gusta” y comentario es un indicador de que estamos cumpliendo nuestra misión de superar las expectativas. Agradecemos a todos nuestros seguidores por ser parte de nuestra comunidad en constante crecimiento y esperamos seguir compartiendo momentos memorables juntos.

CRECIMIENTO EN RRSS EN LOS AÑOS 2021-2022



Comunicación responsable

Hotels VIVA gestiona desde su propio departamento de marketing y comunicación, la comunicación externa e interna de la compañía con **un enfoque basado en la transparencia que tiene como objetivo estar en contacto con los clientes y el resto de grupos de interés.**

Los distintos canales que utiliza Hotels VIVA para comunicarse son:

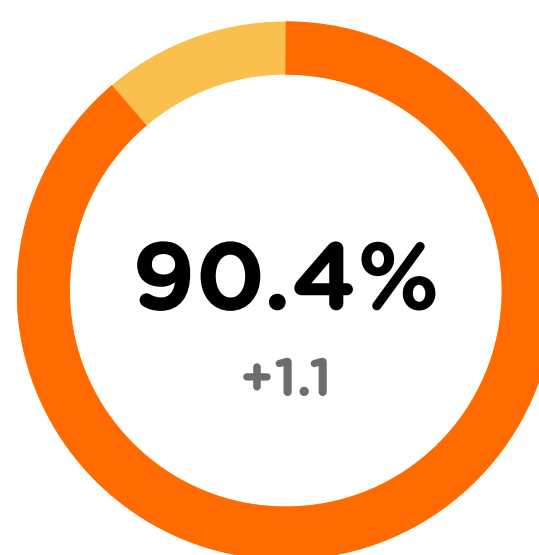
- **WEB:** recoge información de todos los hoteles de la cadena.
- **RRSS:** recoge de una manera cercana el día a día de los hoteles y los valores de marca de la empresa a través de posts segmentados.
- **NEWSLETTERS:** donde se informa de descuentos, así como diferentes acciones realizadas por la cadena.
- **TÓTEMES DIGITALES:** dispositivos ubicados en las zonas comunes de los hoteles que posibilitan mantener informados a los huéspedes sobre servicios, horarios, además de las iniciativas corporativas.
- **NOTAS DE PRENSA:** donde se informa de la actualidad de la cadena hotelera.
- **RRSS FUNDACIÓ HOTELS VIVA:** proyectos y día a día de la Fundació.



Reputación Online

La opinión de nuestros huéspedes es lo más importante. Desde Hotels VIVA, valoramos y estudiamos minuciosamente cada comentario en diferentes portales de opinión con el objetivo de mejorar la satisfacción de nuestros clientes año tras año.

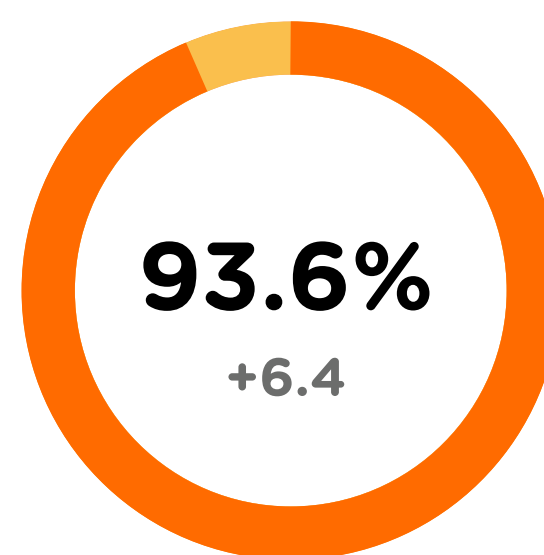
GLOBAL REVIEW INDEX™



OPINIONES



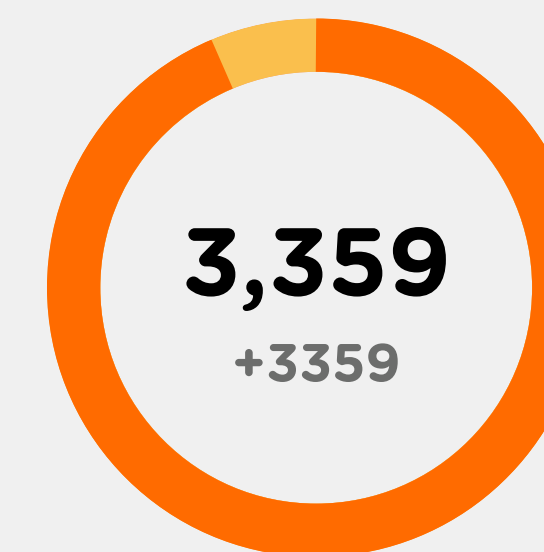
GESTIÓN DE RESPUESTAS



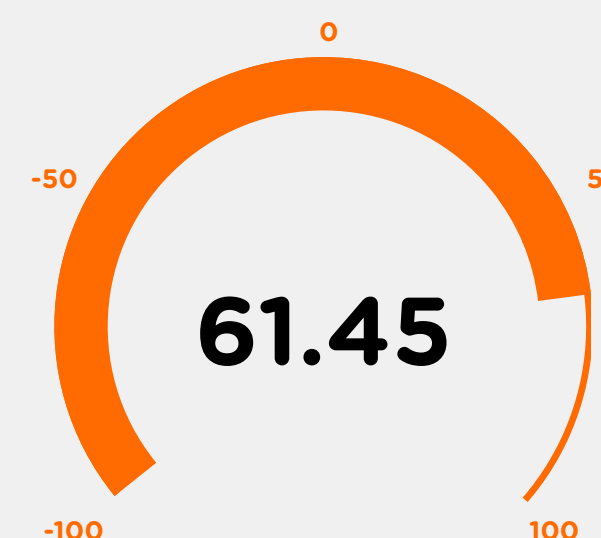
PUNTUACIÓN GENERAL



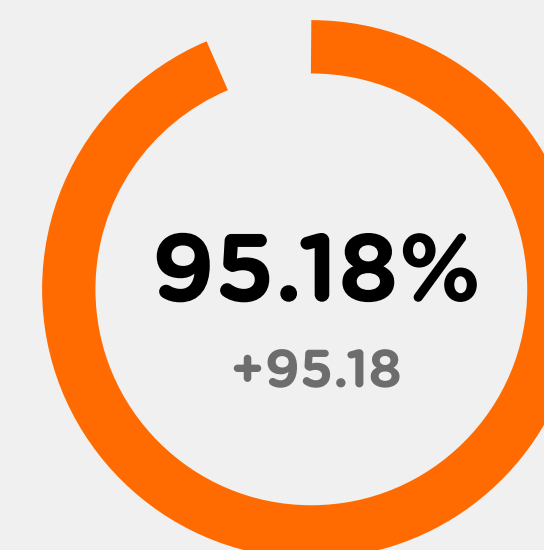
TOTAL DE RESPUESTAS



NET PROMOTER SCORE



GESTIÓN DE RESPUESTA



Relación con proveedores

Nuestra relación con nuestros proveedores rebasa el trato habitual en otros ámbitos laborales. Desde hace 25 años gozamos de una relación consolidada en la que el precio no es la prioridad. Pedimos un plus de compromiso con la calidad que nos caracteriza. De este modo, consideramos esencial que cada producto solicitado por Hotels VIVA llegue a cada hotel con las condiciones requeridas y plazo exigido. Esto nos permite **mantener una relación de complicidad con otras empresas líderes en sus sectores profesionales**, algo que agradecemos enormemente.



Privacidad y protección de datos

El Departamento Jurídico de Hotels VIVA está especialmente sensibilizado en la protección de datos de carácter personal de los usuarios, colaboradores y proveedores en cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos GDPR 2016/679 y la Ley Orgánica de Protección Datos y Garantías Derechos Digitales LOPD_GDD 2018/3.

Hotels VIVA aplica esta Política con el objeto de adaptarla a novedades legislativas, criterios jurisprudenciales, prácticas del sector, o intereses de la entidad.

Canal de denuncias

Hotels VIVA dispone de un Canal de Denuncias a través del cual, los empleados y terceros relacionados pueden informar sobre aquellas conductas que contravengan la ética y la integridad y que está sujeto a lo establecido en el Reglamento del Canal de Denuncias.

La finalidad del mismo es informar confidencialmente sobre conductas presuntamente ilícitas o vulneraciones éticas, así como denunciar cualquier irregularidad que se haya podido detectar.



Compromiso empresarial. Otras prácticas

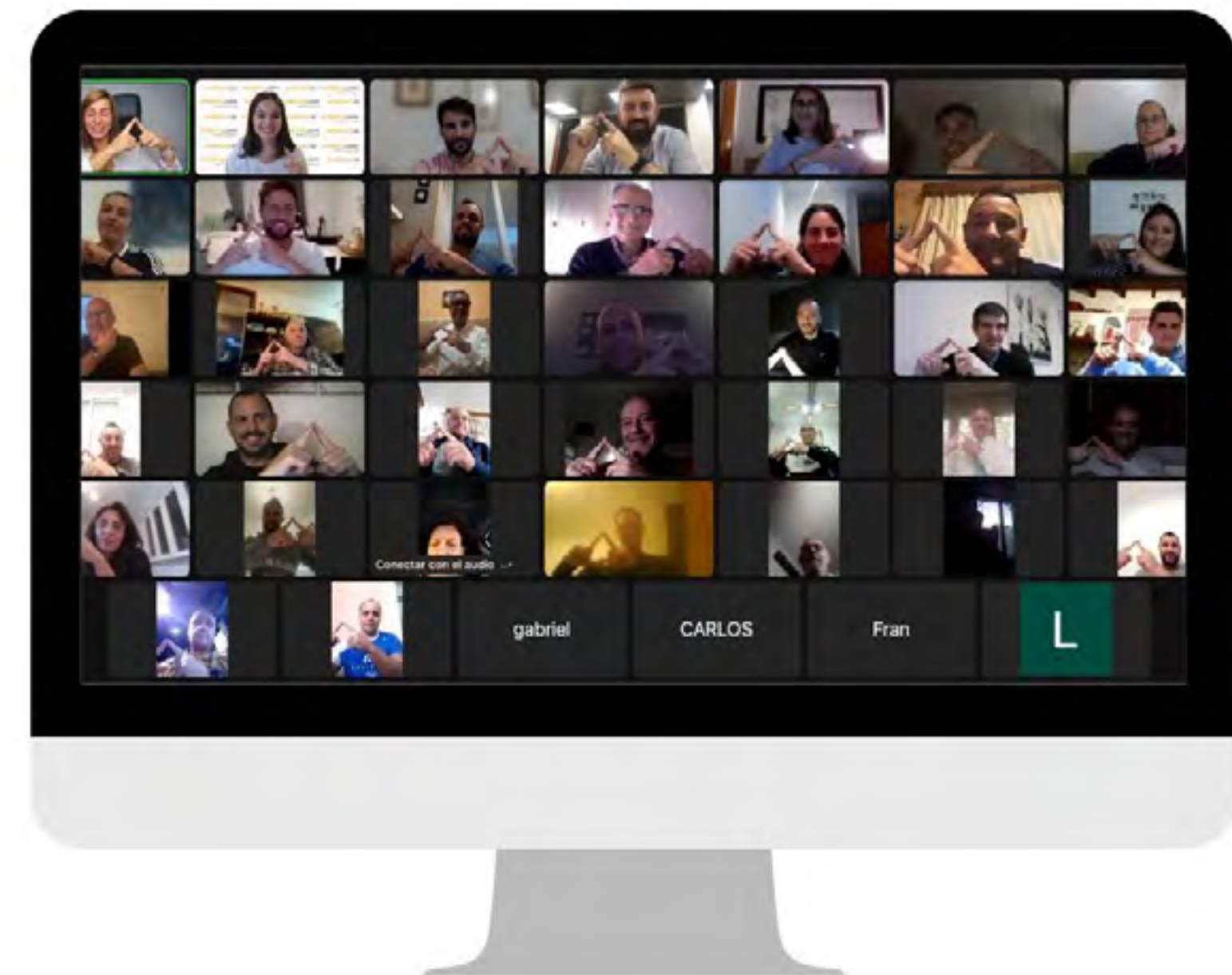
Participación en la feria del empleo de marzo 2022.

Jornada de buenas prácticas.

Reconocimiento por parte de la Escuela de Hostelería de les Illes Balears.

Acuerdo de colaboración con Silence para ofertas de motos eléctricas para empleados.

Incorporación de carritos de limpieza para facilitar el trabajo de los empleados y el cumplimiento de los cánones sostenibles.



Buen hacer corporativo. Premios, certificados y reconocimientos

Premios



Tripadvisor:

Traveller's Choice 2022 en todos nuestros hoteles.
Índice de repetición



Booking.com:

Traveller Review Award 2022 en todos nuestros hoteles.
Puntuación media en comentarios entre 8 y 10



Schauinsland Reisen:

Best location 2022 VIVA Cala Mesquida Resort & Spa



Schauinsland Reisen:

TOP Hotels Partner 2022 VIVA Eden Lago

Certificados y reconocimientos



Certificados SICTED desde el Ayuntamiento de Alcudia para mejorar la calidad de los destinos turísticos



Los hoteles de Hotels VIVA aparecen en **Booking** formando parte de su **Programa de Viajes Sostenibles**



Certificado ISO 9001:2015 de Gestión de calidad



Certificado ISO 14001:2015 de Gestión medioambiental



En **Expedia** los establecimientos de Hotels VIVA son calificados como **UNESCO Sustainable Travel Pledge**



Nuestras habitaciones están adaptadas para gente movilidad reducida: Puertas más amplias, agarraderas en WC y ducha, asientos móviles para ducha, lavabos adaptados para sillas de ruedas



Certificado EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) Modelo de excelencia para la gestión ambiental

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



En su día a día, la cadena mantiene presentes los 17 ítems de los ODS con el objetivo de poder seguir velando y trabajando por el cuidado medioambiental y de las personas.



MEMORIA ANUAL
Responsabilidad Social Corporativa
2022