

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

INFORME DISPONIBLE PARA SU CONSULTA EN NUESTRA WEB

<https://www.hotelsonbaulomallorca.com/>



Fecha de actualización 10 dic. 2023

1. Introducción	2
2. Declaración Medioambiental y de Sostenibilidad	5
3. Programa de sostenibilidad	7
Coordinado por nuestro equipo: Antoni Moranta, Cristòfol Moranta , José Ángel Benito y Sebastiana Moranta.	7
4. Programa Travelife en nuestra empresa	11
Claves medioambientales y sociales	11
5. Comparación de consumos anuales 2022 vs. 2023	11
6. Uso del agua	13
7. Gestión de residuos	15
8. Emisiones	21
9. Ahorro de energía	23
10. Sustancias peligrosas	25
CRITERIOS DE ELECCIÓN Y COMPRA:	25
ALMACENAMIENTO:	26
USO:	26
RESIDUOS, VERTIDOS Y EMISIONES:	27
11. Seguridad e higiene	27
12. Satisfacción del cliente	30
13. Derechos laborales y humanos	31
FORMACIÓN 2023 - 24	34
14. Vida salvaje	36
15. Comunidad local y acción social	37
16. Proyectos para el 2024	40

1. Introducción

Conscientes de la importancia que tiene el medio natural para la industria hotelera de las Islas Baleares, y para la ciudadanía en general, el Hotel Son Bauló en todas las mejoras que lleva a cabo tiene como prioridad la variable medioambiental. Prueba de ello es que ya en el año 1994, fue premiado con un “World Award” por el Tour Operator Thomson Holidays entre todos sus hoteles a nivel mundial, en reconocimiento por la iniciativas tomadas para preservar el medioambiente.

- Desde el 2003 seguimos un programa de mejoras medioambientales documentado, aprovechando el programa Ecotur, a fin de disminuir o eliminar cualquier impacto ambiental y contribuir así a la preservación y mejora de nuestro medio natural.
- Desde el 2016 estamos trabajando con Travelife, certificación que obtuvimos para los años 2018, 2019 y 2020. Desafortunadamente y debido a la pandemia del COVID el hotel estuvo cerrado durante más de un año
- A partir del 2022 iniciamos otra vez nuestro trabajo para la consecución de una nueva certificación de Travelife.

Al igual que en años anteriores:

- Disponemos y cumplimos con una política de salud y seguridad
- Disponemos y cumplimos con una política de calidad.
- Estamos comprometidos con nuestra comunidad local y protegemos nuestras tradiciones.
- Estamos comprometidos con nuestros empleados y con el respeto a los derechos humanos.

Además incluimos, también, a partir del 2022:

- Un Plan de Circularidad que nos dirija a un consumo responsable. Apostamos por los productos y proveedores locales.
- Un Informe sobre la Huella de Carbono de manera periódica, como primer paso para su reducción. Estamos especialmente comprometidos con la reducción del gas invernadero.
- Protocolos globales para la prevención de delitos, incluyendo un canal de denuncias.
- Un proyecto de fidelización de los empleados.

- Hemos incorporado un nuevo restaurante con un nuevo concepto basado en la tradición local y el consumo de KM 0.
- Seguimos trabajando en la optimización de la eficiencia energética.

Este documento describe los esfuerzos de nuestro establecimiento en 2023 en términos de protección ambiental y responsabilidad social mediante las acciones o mejoras implementadas en el curso de 2023.

La dirección,
Sebastiana Moranta.

2. Declaración Medioambiental y de Sostenibilidad

El Hotel Son Bauló es un hotel vacacional de playa de tres estrellas. Al estar situado en primera línea de mar y bordeando un espacio natural protegido, el hotel desde sus inicios ha estado especialmente comprometido con el medioambiente.

Con una arquitectura funcional y organicista, destacan la amplitud de las zonas comunes y las vistas al mar.

El hotel tiene 251 habitaciones equipadas con un baño completo, teléfono, televisión vía satélite, nevera, climatización en verano e invierno, además de todos los servicios que requiere un hotel de su categoría. Ofrece servicio de restaurante en buffet , servicio de Restaurante a la carta y dos snack bars, uno en la piscina, y otro que sirve el salón y las terrazas con vistas a la playa, una piscina exterior para adultos, y otra piscina para niños pequeños, una sala de juegos, salón de lectura, dos salas de televisión (una para niños y otra donde no se permiten niños), y un rincón para conectarse a internet.

El Hotel Son Bauló es una empresa familiar con 56 años de historia que acaba de incorporar a la empresa su tercera generación.

Queremos dirigirnos hacia un modelo de negocio rentable y responsable centrándonos en el cuidado de las personas y el medioambiente, basándonos en la sostenibilidad y la calidad. Conscientes de la importancia que tiene el medio natural para la industria hotelera de las Islas Baleares, y para la ciudadanía en general, el Hotel Son Bauló en todas las mejoras que lleva a cabo tiene como prioridad la variable medioambiental.

Prueba de ello es que ya en el año 1994, fue premiado con un “World Award” por Thomson Holidays entre todos sus hoteles a nivel mundial, en reconocimiento por la iniciativas tomadas para preservar el medioambiente.

Desde el 2003 se sigue un programa de mejoras medioambientales documentado, aprovechando el programa Ecotur, a fin de disminuir o eliminar cualquier impacto ambiental y contribuir así a la preservación y mejora de nuestro medio natural.

Desde el 2016 estamos trabajando con Travelife, certificación que obtuvimos para los años 2018, 2019 y 2020.

Desafortunadamente y debido a la pandemia del COVID el hotel estuvo cerrado más de un año y a partir del 2022 iniciamos otra vez nuestro trabajo para la consecución de una nueva certificación de Travelife.

Incluimos también a partir del 2022:

- Un Plan de Circularidad que nos dirija a un consumo responsable. Apostamos por los productores y las localidades locales.
- Un Informe sobre la Huella de Carbono de manera periódica, como primer paso para su reducción. Estamos especialmente comprometidos con la reducción del gas invernadero.
- Protocolos globales para la prevención de delitos, incluyendo un canal de denuncias
- Un proyecto de fidelización de los empleados.
- Hemos incorporado un nuevo restaurante con un nuevo concepto basado en la tradición local y el consumo de KM 0.
- Seguimos trabajando en la optimización de la eficiencia energética.
- Incorporamos nuevos proyectos de eficiencia operativa.
- Además queremos elevar nuestro compromiso con la sociedad y con la responsabilidad empresarial.

La dirección,
Sebastiana Moranta

3. Programa de sostenibilidad

Coordinado por nuestro equipo: Antoni Moranta, Cristòfol Moranta , José Ángel Benito y Sebastiana Moranta.

Uno de los objetivos del Hotel Son Bauló C.B. es hacer compatible la protección del medio ambiente con el desarrollo de sus actividades, productos y servicios. Esto conlleva definir nuestra política medioambiental que pretende mejorar su relación con el entorno. Por esto definimos esta política de sostenibilidad, y las guías de actuación:

El cumplimiento de los requisitos que fija la legislación en materia de protección social, laboral y medioambiental.

La protección y ayuda a la biodiversidad.

Proteger y respetar los derechos humanos, minorías y grupos vulnerables.

Evaluación de las repercusiones sobre el medio ambiente de las actividades, productos y servicios, tanto actuales como futuras, con el fin de prevenir la contaminación desde su origen y en especial reducir las emisiones del gas invernadero.

Actualización de la política y los objetivos en materia social (compromiso con la sociedad), laboral (trato justo, prevención de la discriminación, acoso y abuso) y medioambientales que hayan sido fijados de acuerdo con los resultados obtenidos en las evaluaciones periódicas.

El fomento entre todos los empleados y clientes el sentido de la responsabilidad en relación con el medio ambiente.

Adoptar las medidas necesarias para evitar las emisiones accidentales al exterior de sustancias, en colaboración con las autoridades públicas, las actuaciones que deben llevarse a cabo para minimizar el impacto de accidentes que afecten al medio ambiente y que, pese a las medidas de protección previstas, puedan producirse.

Proporcionar a los clientes las indicaciones adecuadas sobre los aspectos medioambientales en relación con el uso y disfrute de las actividades, los productos y los servicios.

Poner a disposición del público la información necesaria para la comprensión de las repercusiones de sus actividades sobre el medio ambiente y mantener un diálogo abierto con la opinión pública.

Promover la prevención de delitos a través del canal de denuncias y fidelizar a nuestros empleados.

Nuestros principios:

- La satisfacción del cliente.
- Gestión medioambiental eficiente. Gestión eficiente de agua, energía y materiales.

- Gestión de la circularidad y sostenibilidad eficiente con un análisis y diagnóstico anual.
- Cuidar nuestra reputación.
- No malgastar. Eliminar el concepto de desperdicio.
- Cuidar al máximo nuestro equipo humano en base al desarrollo profesional, la gestión del talento y la inclusión social.
- Adoptar un comportamiento ético.
- Ser rentables.
- Aplicación y concienciación sobre las 3R's.

La dirección,
Sebastiana Moranta

4. Programa Travelife en nuestra empresa

Desde 2011, el Hotel Son Bauló está trabajando con Travelife, un programa especializado en sostenibilidad y gestión para la industria turística para garantizar una gestión responsable y cumplimiento de nuestra política de sostenibilidad.

El programa TRAVELIFE consta de 143 requisitos básicos basados en 9 categorías que abarcan los siguientes temas:

1. Evaluación anual, planificación y políticas principales.
2. Cumplimiento de la legislación
3. Honestidad, transparencia, equidad y capacidad de respuesta.
4. Capacidad y apoyo a los grupos de interés.
5. Contratación sostenible.
6. Minimización de la emisión de gases de efecto invernadero y protección de la biodiversidad.
7. Minimización del impacto de una crisis o emergencia.
8. Bienestar animal.
9. Medición y seguimiento del desempeño medioambiental.

*Desde el 2012, estamos trabajando con [Preverisk](#) para alcanzar los mismos propósitos.

Claves medioambientales y sociales

Disponemos de una política de sostenibilidad y trabajamos para cumplirla. La hemos dado a conocer a nuestros empleados, clientes, proveedores y colaboradores.

Disponemos del listado de legislación sobre medio ambiente, trabajo, derechos humanos, salud y seguridad en el trabajo, y de responsabilidad social, tanto de nuestra comunidad autónoma, Islas Baleares, del Estado Español, y de la Comunidad Europea. La hemos dado a conocer a nuestros empleados, clientes, proveedores y colaboradores.

La dirección,
Sebastiana Moranta

5. Comparación de consumos anuales 2022 vs. 2023

*Se incluyen los meses en los que el hotel permanece cerrado, durante los cuales se hacen reformas.

*Es un resumen de los totales consumidos.

Energía	-2,19%
Agua	+0,8%
Residuos sólidos	-3,11%
Sustancias peligrosas (kg.)	-37,1%
Sustancias peligrosas (l.)	-2,29%
Emisiones por comida (kg.)	-5,89%
Emisiones por comida (l.)	-2,29%
Monodosis de plástico	-22,9%
Fuel	-100%
Residuos compost	-21,7%
Residuos incinerados	-5,1%
Residuos vertedero	+1,72%

La dirección,
Sebastiana Moranta

6. Uso del agua

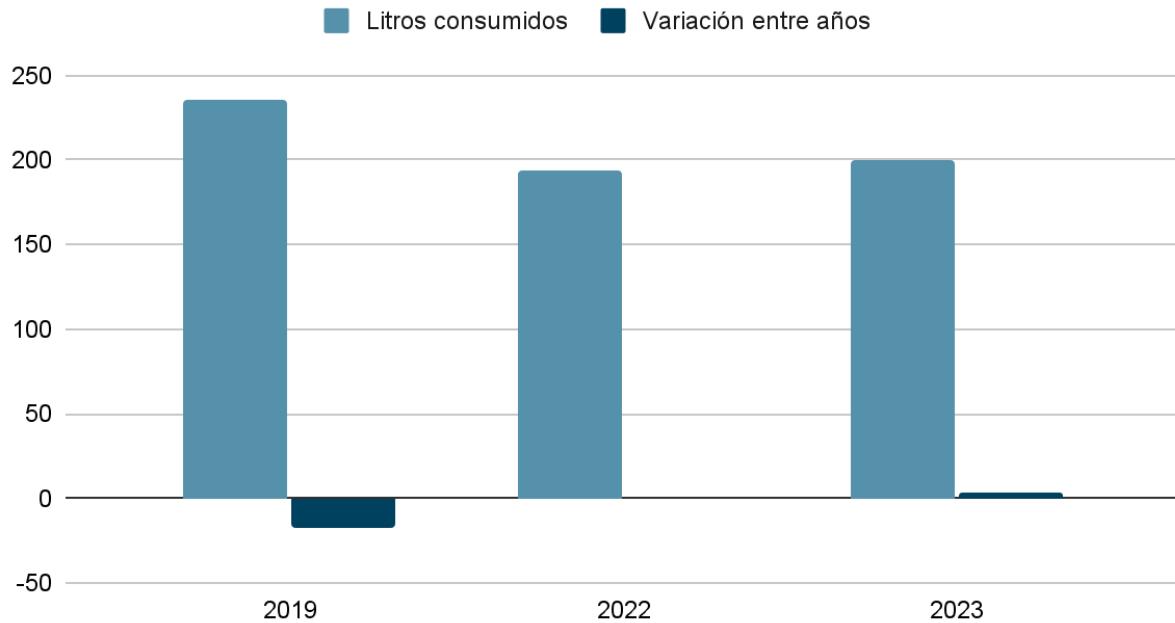
Estamos en nuestro cuarto año de una reforma total del hotel. En todas nuestras reformas implementamos medidas eficientes de ahorro de agua:

- Cambiamos las bañeras de nuestras habitaciones por duchas.
- Cambio de cabezales de ducha, a medida que es necesario cambiarlos por cabezales de flujo máximo de 10 litros por hora.
- Botones de doble descarga en el 70% de los inodoros.
- Grifería monomando en todas las duchas para mejorar la regulación de la temperatura.
- Duchas y lavabos eficientes con caudal.
- Plantas nativas de la región. Árboles tradicionales.
- Riego por goteo y aspersión a presión.
- Información a nuestros clientes sobre cómo pueden colaborar:

Mediante pegatinas en habitaciones y la información tanto de las pantallas de recepción como en los directorios de la habitación sobre el uso responsable del agua (limpieza de toallas, uso de ducha, cierre de grifos)

- Información a nuestros empleados sobre cómo pueden colaborar en el uso responsable del agua, mediante letreros, circulares, pictogramas en formularios y un código de buenas maneras medioambientales.
- Disponemos de un manual de procedimientos para las zonas ajardinadas del hotel que incluye el uso responsable del agua.
- Inspecciones periódicas para asegurar que las lavadoras se usan con carga máxima.
- Protocolo de limpieza de habitaciones encaminado a la reducción y minimización de energía.
- Inspecciones periódicas de la maquinaria, tuberías y grifos para prevenir las pérdidas de agua.

Consumo de agua (l.) cliente/día



*2019 vs. 2022 reducimos un 17,7%

*2022 vs. 2023 aumentamos un 3,5%

La dirección,
Sebastiana Moranta

7. Gestión de residuos

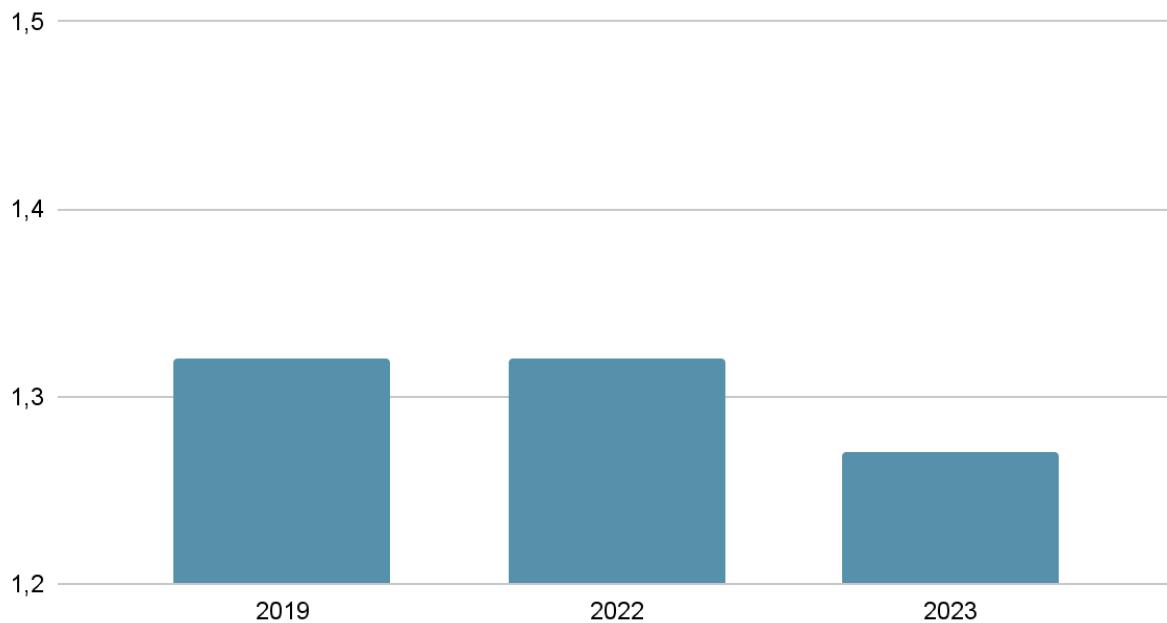
Reducimos la cantidad de residuos que producimos tanto como sea posible y lo gestionamos de forma responsable al separar los residuos que se pueden reciclar y reusar.

- Gestionamos la eliminación de productos químicos y residuos tóxicos de forma responsable separándolos para su reciclaje y tratamiento por parte de organismos autorizados.
- Reciclamos el aceite usado.
- Disponemos de contenedores de residuos en las zonas para papel, vidrio y plásticos.
- Disponemos en la recepción del hotel de contenedores de pilas y tapones de plástico.
- Disponemos en recepción de bolsas de papel y de tela, para evitar el uso de bolsas de plástico.
- Usamos una máquina de ozono para la limpieza de la piscina para así reducir el uso de productos químicos y sus residuos en el agua.
- Evitamos embalajes inútiles como por ejemplo las porciones individuales, a excepción de lo que pueda causar riesgo higiénico.
- Compramos la fruta y verdura en cajas reutilizables.
- En 2023 hemos iniciado la aplicación de un nuevo Plan de Circularidad que incluye una nueva gestión de residuos.
- Tratamos y reciclamos todos los embalajes de cartón
- Informamos a nuestros clientes tanto en el directorio de las habitaciones, como en los paneles informativos de recepción sobre cómo pueden ayudar a minimizar los residuos:
 - Evite, cuando se pueda, usar bolsas y botellas de plástico. La mayoría de estos envases son de un solo uso. Sólo en Baleares se desechan todos los días 1,5 millones de botellas de plástico. El plástico permanece en el medio ambiente por generaciones contaminando el suelo, aguas subterráneas y mares.
 - No deje basura en la playa ni en el agua, se especialmente cuidadoso con las colillas y los plásticos
 - ¿Puede usted imaginar la cantidad de toallas que se lavan diariamente en la isla y el detergente necesario para ello? Si cree usted que puede usar sus toallas una vez más, doblarlas y déjalas en el toallero.

- Es muy importante que evite dejar colillas en la playa, son imposibles de eliminar.
- Tenemos una política de reutilización de colchonetas y otros objetos de plástico de playa, por parte de los clientes del hotel.
- Entregamos la ropa de lavandería a los clientes en canastos o bolsas de tela en vez de bolsas de plástico.
- Realizamos cursos de formación con nuestros equipos en materia de reciclaje y gestión de residuos.
- Usamos contenedores para los residuos reciclables.
- Disponemos de un protocolo especial para la eliminación de residuos peligrosos.
- Disponemos de un protocolo de limpieza encaminado a la reducción de residuos.
- Hemos eliminado el uso de botellas de plástico de agua.
- Priorizamos la compra de bebidas en “backing boxes” en contraposición a las bebidas en botellas individuales.
- Usamos una máquina de ozono para la limpieza de la piscina para así reducir el uso de productos químicos y sus residuos en el agua.
- Eliminación del 80% de las cortinas de plástico de las habitaciones, sustitución por mamparas de cristal, evitando residuos plástico y uso de detergentes para los lavados.
- Usamos jabón ecológico para las habitaciones

- Presentamos, a través de la Federación Hotelera de Mallorca una propuesta de incentivación al reciclaje y minimización de residuos en base a “Quién más residuos produce, más paga”
- Colaboramos a través de la Federación Hotelera de Mallorca en la realización de un “Plan General de Residuos”
- Nuestro sistema de reservas y facturación es totalmente electrónico, eliminando el uso y posteriores desechos de papel.
- Hemos eliminado los productos de bienvenida de un solo uso de las habitaciones.
- Hemos eliminado las pajitas de plástico para las bebidas.
- Hemos eliminado en nuestros bares y restaurantes el 95% de las monodosis de salsas y condimentos.

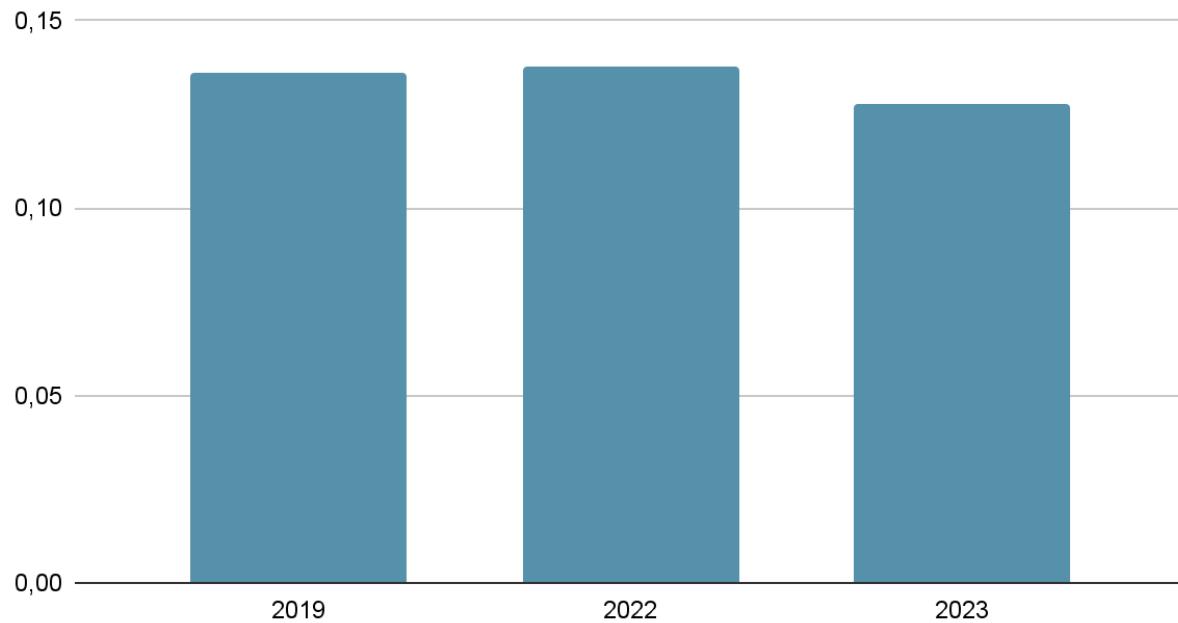
kg. x cliente/día



*2019 vs. 2022 reducimos un 0%

*2022 vs. 2023 aumentamos un -3,7%

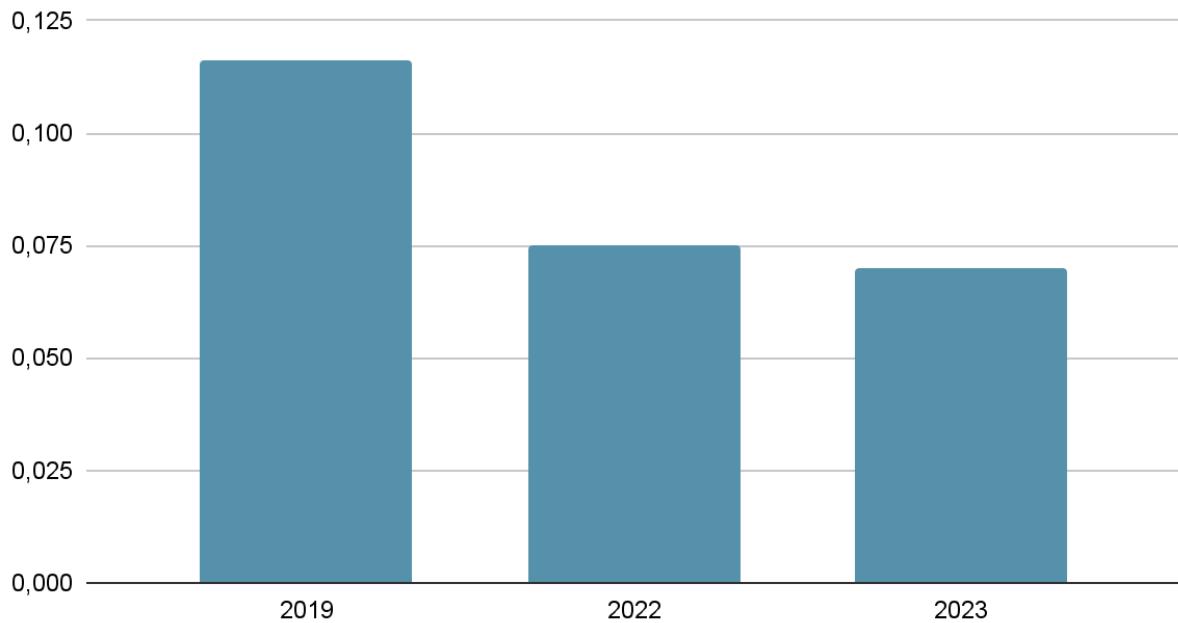
Residuos papel y cartón x cliente/dia



*2019 vs. 2022 reducimos un **+1,4%**

*2022 vs. 2023 aumentamos un **-7,2%**

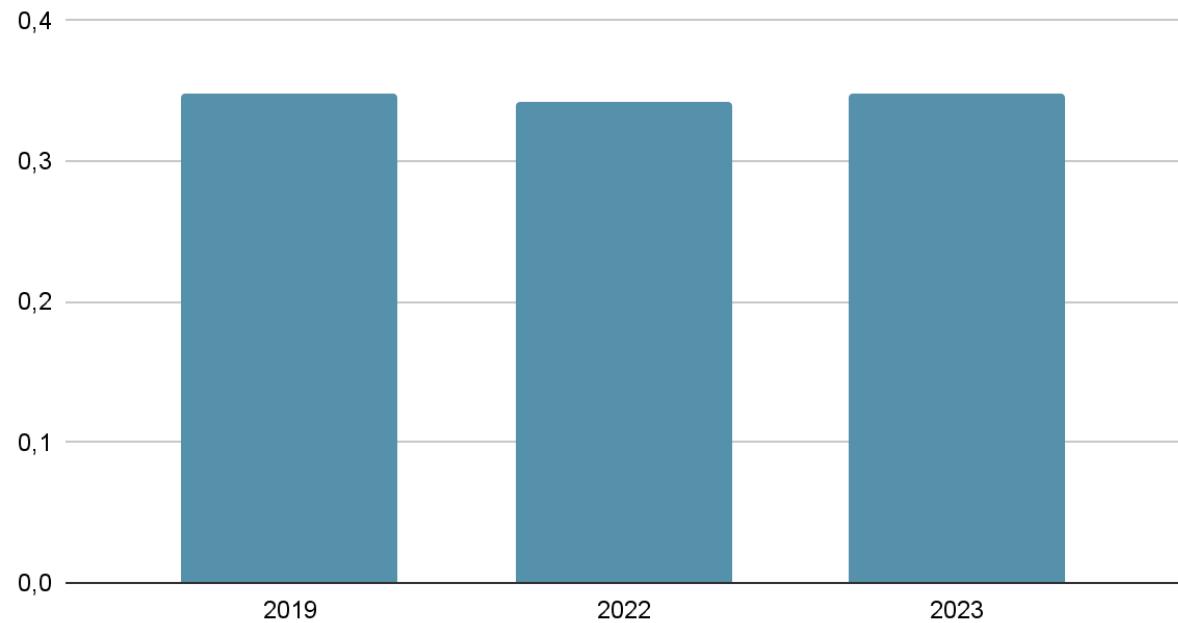
Residuos envases x cliente/dia



*2019 vs. 2022 reducimos un -35,3%

*2022 vs. 2023 aumentamos un -6,6%

Residuos vidrio x cliente/dia



*2019 vs. 2022 reducimos un **-1,72%**

*2022 vs. 2023 aumentamos un **+1,72%**

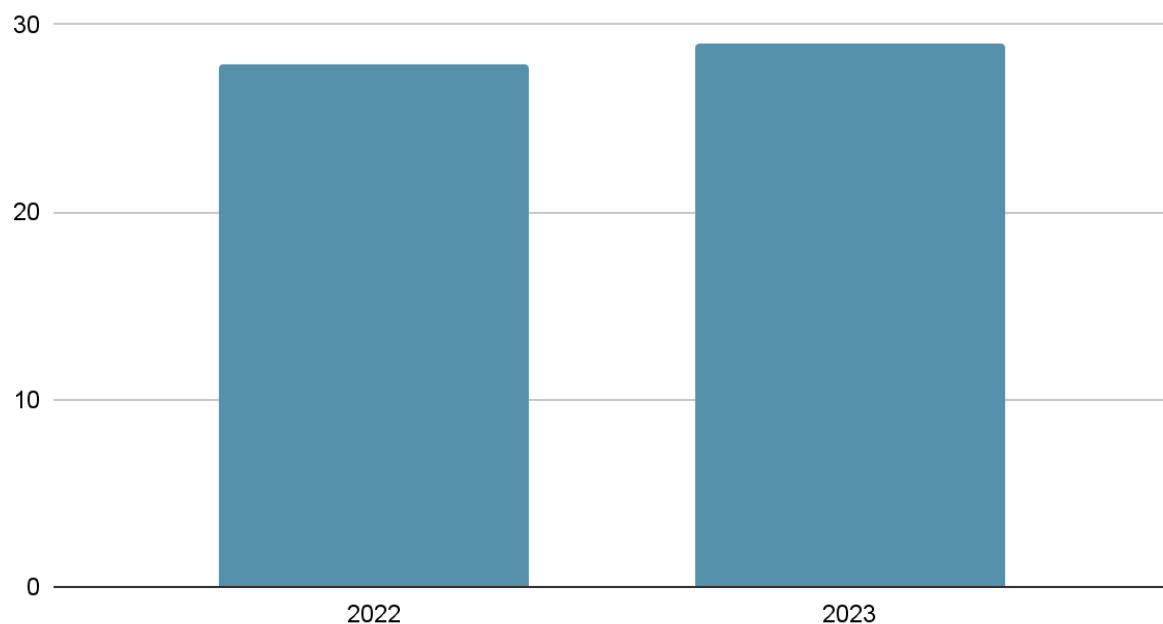
La dirección,
Sebastiana Moranta

8. Emisiones

El carbón, la gasolina y, en menor medida, la combustión de gas natural producen emisiones de dióxido de carbono (CO₂), una de las principales causas de la efecto invernadero. Nuestro objetivo es continuar reduciendo la reducción de la contaminación y las emisiones de CO₂ que producen nuestras actividades mediante:

- El uso de sistemas menos contaminantes y más eficientes cada vez que tenemos que cambiar equipos y maquinaria.
- Sustitución de calderas diesel y otros equipos por gas natural.
- Apoyo el reciclaje de residuos sólidos, evitando la fabricación de nuevos materiales y su consiguiente aumento de gases de efecto invernadero.
- Realizamos un estudio anual sobre nuestra huella de carbono.

Emisiones CO₂e (kg.) x cliente/dia



*2022 vs. 2023 aumentamos un +1,12%

Hotel Son Bauló C.B.
Informe de Huella de Carbono 2020

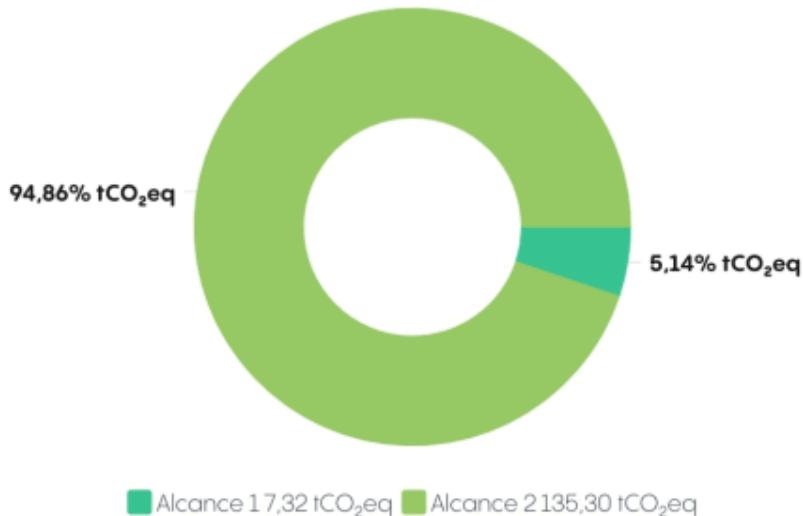


Gráfico 1: Distribución de las emisiones en función del alcance correspondientes al total de la sociedad Hotel Son Bauló C.B. en 2020.

Indicador de emisiones de GEI

Obtenidas las emisiones producidas en 2020 por el total de centros de trabajo de la sociedad, en la *Tabla 8* se muestran los indicadores de emisiones. En este caso, se presentan las emisiones por volumen de facturación anual, superficie construida y por empleado. En el caso de este último indicador, se debe tener en cuenta que uno de los centros permaneció cerrado durante 2020 y no tuvo empleados. Como se observa, en 2020 la organización Hotel Son Bauló C.B. obtuvo unos valores de **18,02 kgCO₂eq/€ facturado**, **0,3389 kgCO₂eq/€ facturado**, **0,0099 tCO₂eq/m²** y **4,1197 tCO₂eq/empleado**.

Tabla 8: Indicadores de emisiones correspondientes a la sociedad Hotel Son Bauló C.B. en 2020.

INDICADOR DE EMISIONES	ALCANCE 1	ALCANCE 2	ALCANCE 1+2
kgCO ₂ /pax	0,93	17,10	18,02
kgCO ₂ /€ facturados	0,0174	0,3215	0,3389
tCO ₂ /m ²	0,0005	0,0094	0,0099
tCO ₂ /empleado	0,2116	3,9082	4,1197

La dirección,
Sebastiana Moranta

9. Ahorro de energía

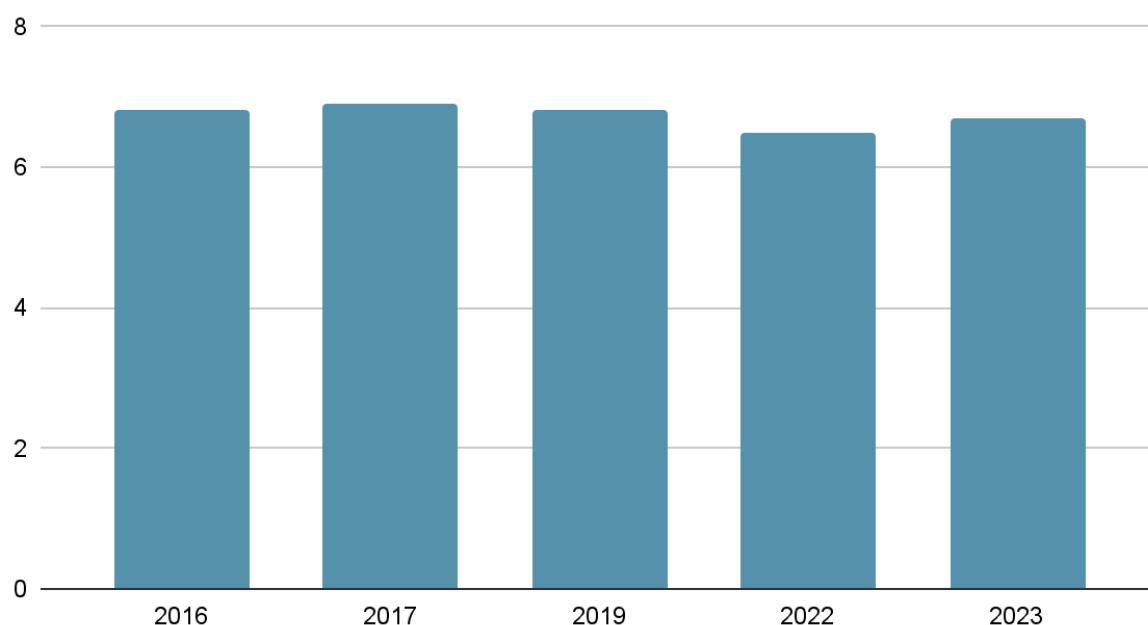
Reducimos nuestro consumo de energía, tanto en forma de combustible como de electricidad de manera progresiva

Medidas aplicadas en el Hotel Son Bauló, encaminadas a la reducción de energía:

- Cambio total de la Iluminación a LED y de bajo consumo.
- Sustitución de calderas diésel por gas natural, lo que produce energía más limpia.
- Sólo tenemos luces en los balcones de las habitaciones que dan a la calle, con un doble propósito, evitar la contaminación lumínica ya que limitamos con un parque natural, y para reducir el consumo de energía.
- Alumbrado solar en terrazas.
- Apagado automático del aire acondicionado en las habitaciones cuando los huéspedes abren puertas y ventanas, para evitar el consumo y la pérdida innecesarios de energía.
- Control centralizado del Aire Acondicionado.
- Horario de uso del Aire Acondicionado que nos permite tenerlo apagado, según la temperatura, varias horas al día, cuando realmente no es necesario.
- Cambio de aparatos de Aire Acondicionado por nuevos más eficientes.
- Uso de energía solar para las duchas de terrazas y piscina.
- Uso de tarjetas para las habitaciones, para que las luces se apaguen cuando el cliente quita la tarjeta al abandonar la habitación.
- Informamos a nuestros clientes tanto en la información de las habitaciones, como en los paneles informativos en recepción sobre cómo pueden ayudar a minimizar el consumo de energía:
 - Apague los termostatos de calefacción y aire acondicionado cuando no sean necesarios.
 - Apague las luces y el televisor cada vez que salga de la habitación.
- Disponemos de un protocolo de limpieza encaminado a la reducción de residuos.
- Disponemos para nuestros empleados de un código de buenas prácticas medioambientales.

- Recordamos a nuestros empleados mediante circulares y letreros que deben apagar luces y equipos.
- Hemos cambiado todos nuestros ventanales para poner doble acristalamiento y evitar pérdidas de refrigeración.
- Uso de alternadora propia para los picos de consumo eléctrico.
- Sustitución de los minibares de las habitaciones por frigoríficos pequeños de bajo consumo.
- Revisión y optimización de toda la instalación eléctrica durante la temporada de invierno 2022-2023
- Sustitución del calentador del lavavajillas antes eléctrico y ahora a gas.
- Cambio de buffet, sustitución de pozos calientes con resistencias por vitrocerámica y cambio de las pistas de hielo antiguas.

kWh/estancia



*2019 vs. 2022 reducimos 0,3 kWh por estancia

*2022 vs. 2023 aum

10. Sustancias peligrosas

- Uso de una máquina de Ozono, para la limpieza de la piscina, para disminuir el uso de sustancias químicas.
- Disponemos de las fichas técnicas con las propiedades tóxicas y nocivas (disolventes orgánicos), inflamables (pinturas, aguarrás), corrosivas (desatascadores, ácidos, limpiadores de hornos y lavabos, productos para lavavajillas), irritantes (lejía, amoníaco, aguarrás), explosivas (aerosoles como purificadores de aire o pinturas) y peligrosas para el medio ambiente (CFCs, pesticidas). En el cuadro inferior se identifican algunos productos que pueden contener sustancias peligrosas y que se utilizan comúnmente en diferentes áreas.
- Compramos fruta y pescado de temporada.
- Disponemos de un protocolo de uso de sustancias peligrosas.
- Realizamos formación a nuestros empleados sobre la manipulación de sustancias peligrosas.
- Utilizamos jabón ecológico para las habitaciones.
- Solicitamos a nuestros clientes que re-usen las toallas para evitar lavados y uso de detergente innecesario.
- No utilizamos fertilizantes químicos en jardinería.
- Desecho de fluorescentes y bombillas para su reciclaje a empresas especializadas (Ferrimet)
- Seguimos los siguientes criterios:
 - Producción limpia o prevención.
 - Minimización del riesgo a través de la aplicación de buenas prácticas.
 - Utilización de equipos de protección individual.

CRITERIOS DE ELECCIÓN Y COMPRA:

1. Asesorarse.
2. Elegir productos no peligrosos o los menos dañinos posibles.
3. Adquirir la cantidad precisa y evitar sobrantes.
4. Leer la etiqueta y comprobar la adecuación del producto.

5. Evitar el uso de aerosoles, particularmente los corrosivos.
6. Cuando sea posible evitar el uso de productos peligrosos (jabón neutro, bayeta ecológica...).

ALMACENAMIENTO:

1. Leer la etiqueta.
2. Mantener un inventario continuamente actualizado.
3. Separar los productos peligrosos (tóxicos, inflamables,...) de los que no lo son.
4. No apilar muchas cajas.
5. Mantener lejos de fuentes de calor (lámparas, radiadores,...), chispas (enchufes...) o desagües y alcantarillas.
6. Proteger de la luz solar.
7. Mantener cerrados correctamente los envases .

USO:

1. Asegurar y leer la etiqueta obligatoria de productos peligrosos.
2. No mezclar productos si no lo aconseja el fabricante.
3. No realizar trasvases de productos a recipientes sin etiquetar.
4. Dosificar correctamente.
5. Cerrar correctamente los envases.
6. Evitar derrames y restos en la aplicación.
7. Utilizar equipos y tomar medidas de protección.
8. Manipular los productos peligrosos con cuidado, evitando golpes y movimientos bruscos.

RESIDUOS, VERTIDOS Y EMISIONES:

1. Separar los residuos correctamente.
2. No quemar ni enterrar los envases y residuos.
3. Evitar los vertidos líquidos incontrolados.
4. Tratar adecuadamente los residuos peligrosos (Compañías oficiales de reciclaje)
5. Evitar la liberación a la atmósfera de sustancias que degradan la calidad del aire, así como, la capa de ozono.

11. Seguridad e higiene

El Hotel Son Bauló sigue estrictamente un programa en Higiene y Salud para la seguridad de sus clientes y personal, cubriendo la seguridad alimentaria de acuerdo con las normas y estándares internacionales.

Realizamos mensualmente auditorías para garantizar el cumplimiento del plan, realizadas por [Preverisk](#).

Plan [APPCC](#) y [HACCP](#):

- Locales, instalaciones, equipos y agua. Adecuadas infraestructuras, instalaciones y equipos, cumpliendo con el principio “marcha adelante”, de sucio a limpio para evitar contaminación cruzada. Buen mantenimiento y correcta utilización. Control estricto de la calidad del agua.
- Proveedores. Control del origen y seguridad sanitaria de todas las materias primas y de los materiales en contacto con los alimentos. Identificación de las empresas que nos prestan servicios
- Limpieza y desinfección. Eliminación de residuos y reducción a un mínimo aceptable los microorganismos que puedan contaminar los alimentos.
- Plagas. Establecimiento de medidas de prevención, y en su caso eliminación de animales considerados plagas.
- Manipulación.

- Garantía de que los manipuladores adquieran los conocimientos adecuados en materia de higiene y seguridad alimentaria, y los aplique correctamente en su trabajo diario.
Procesos de manipulación.



Certificado higiene y salud

Hotel Son Bauló

This establishment has implemented a Health and Hygiene programme to ensure the security of their guests and staff. This programme covers food safety in line with international standards and regulations. The management of this company is fully committed to the compliance of the said international standards and regulations.

Este establecimiento ha implementado un programa en Higiene y Salud para la seguridad de sus clientes y personal, cubriendo la seguridad alimentaria de acuerdo con las normas y estándares internacionales. Por ello, la Dirección del establecimiento se compromete a velar por el correcto cumplimiento de estas normas de acuerdo con los citados estándares internacionales.

23/05/24

A handwritten signature in black ink, appearing to read "J. M. S.", is written over a stylized oval.

Responsable de Certificación
Preverisk Group



12. Satisfacción del cliente

Nuestro objetivo más importante es lograr la satisfacción de nuestros clientes, por lo que nos esforzamos por hacer que su estancia en nuestros hoteles sea lo más placentera posible. Esto es posible en buena parte gracias a nuestros empleados, que están en contacto directo con los clientes.

Siempre estamos atentos a las necesidades de nuestros clientes y al feedback, ya sea a través de nuestros cuestionarios, de las redes sociales, de la gestión de quejas y sugerencias y de la medición de los estándares de satisfacción tanto por parte de nuestros Tour Operadores, como por nosotros mismos.

Por parte de nuestro principal tour operador (TUI):

Categoría	Puntuación 2022	Puntuación 2023	Variación entre años
General	85.1	85.7	+0.6
Servicio	89.2	90.2	+1
Política medioambiental	88	89.5	+1.5

Por reseña interna:

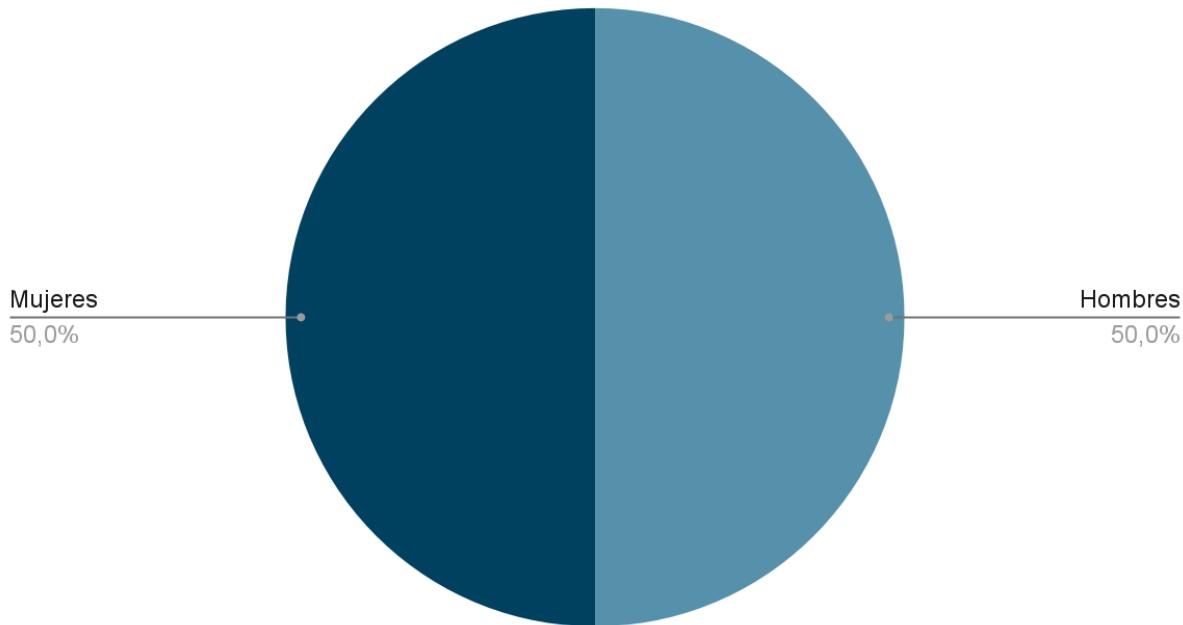
Categoría	Puntuación 2022	Puntuación 2023	Variación entre años
General	86	87.4	+1.4
Restaurante	89.9	89.9	+0
Política medioambiental	79.7	82.2	+2.5

Dirección,
Sebastiana Moranta

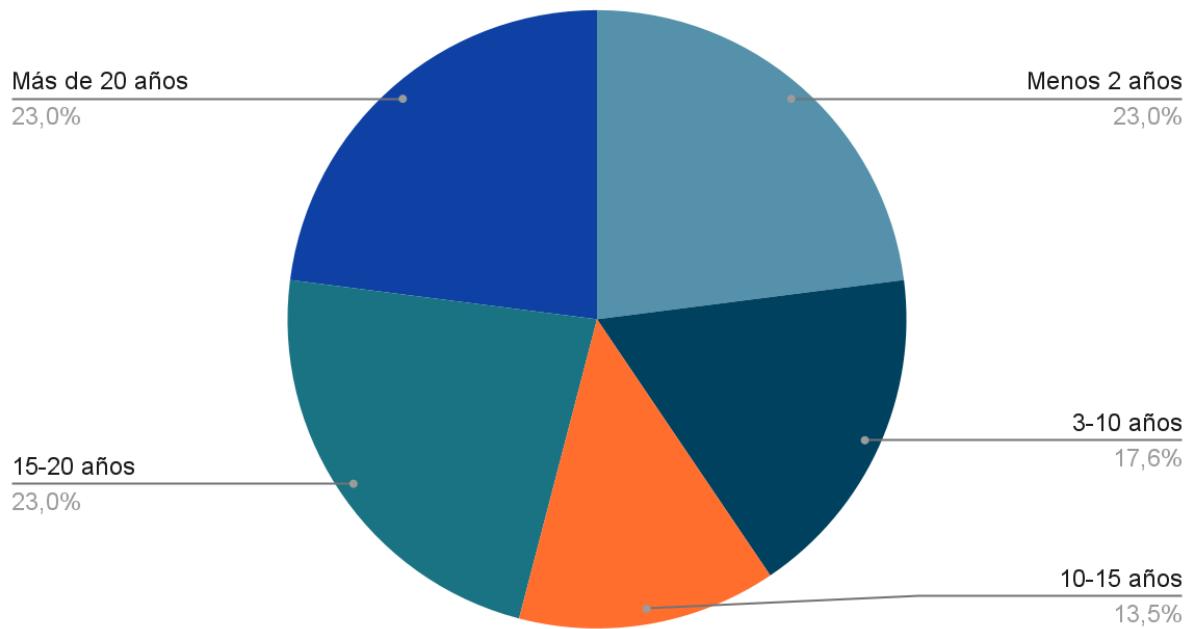
13. Derechos laborales y humanos

- Cumplimos estrictamente la legislación en materia laboral y de derechos humanos.
- Garantizamos un trato digno, justo e igualitario, fomentando el desarrollo profesional.
- Disponemos de una política antidiscriminación para favorecer la igualdad entre hombres y mujeres; y superar prejuicios sociales.
- Disponemos de un protocolo interinstitucional de detección, prevención y atención de la violencia machista.
- Aplicamos una política de máximo rigor en materia de salud y seguridad para proteger a clientes y empleados.
- Nuestro equipo se caracteriza por su fidelidad a la empresa.
- Disponemos de un régimen de convivencia, comportamiento, e higiénico-sanitario.
- Disponemos de un protocolo de protección infantil.
- Disponemos de un canal de denuncias.
- Disponemos de un coordinador de bienestar laboral.
- Disponemos de un sistema de quejas y sugerencias.

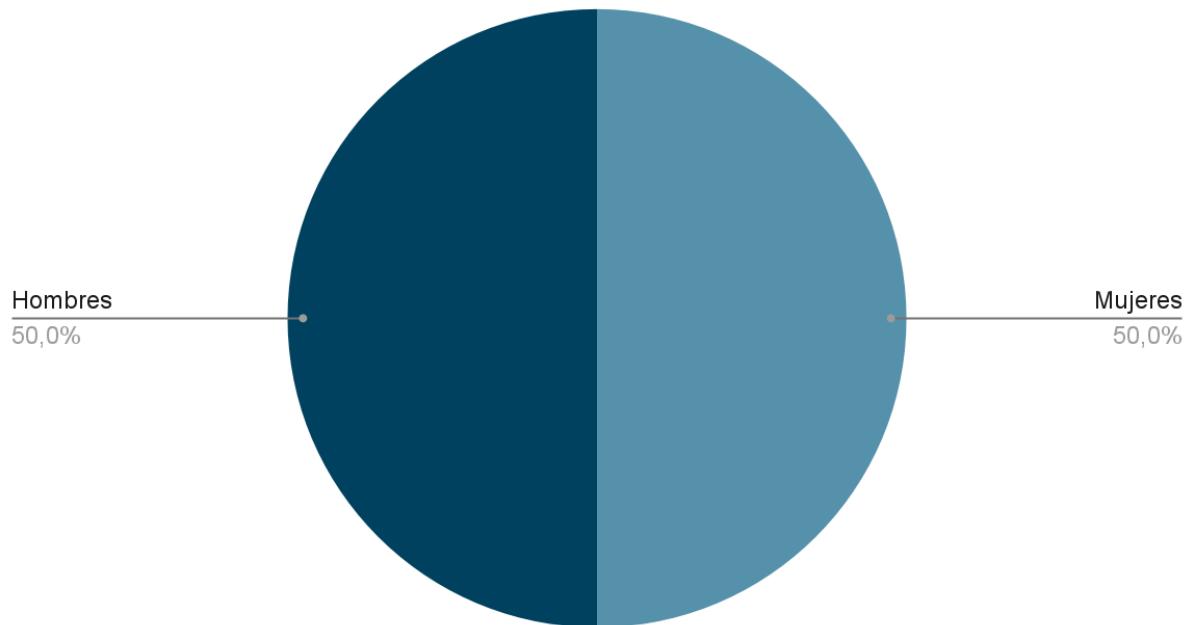
% hombres y mujeres en la empresa



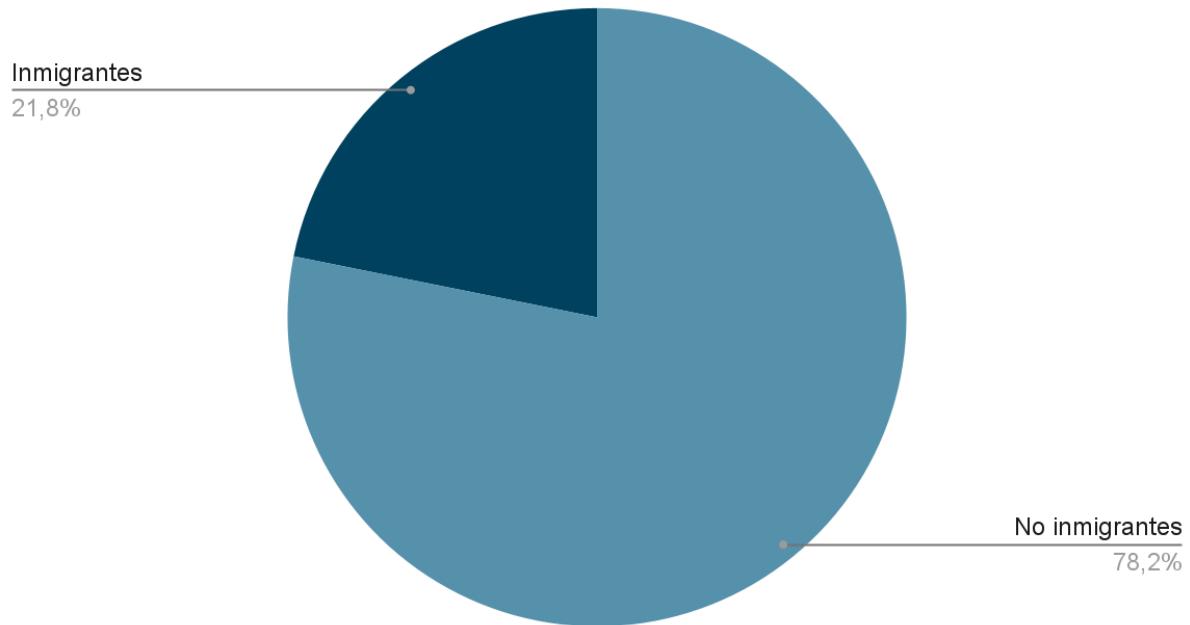
Antigüedad personal



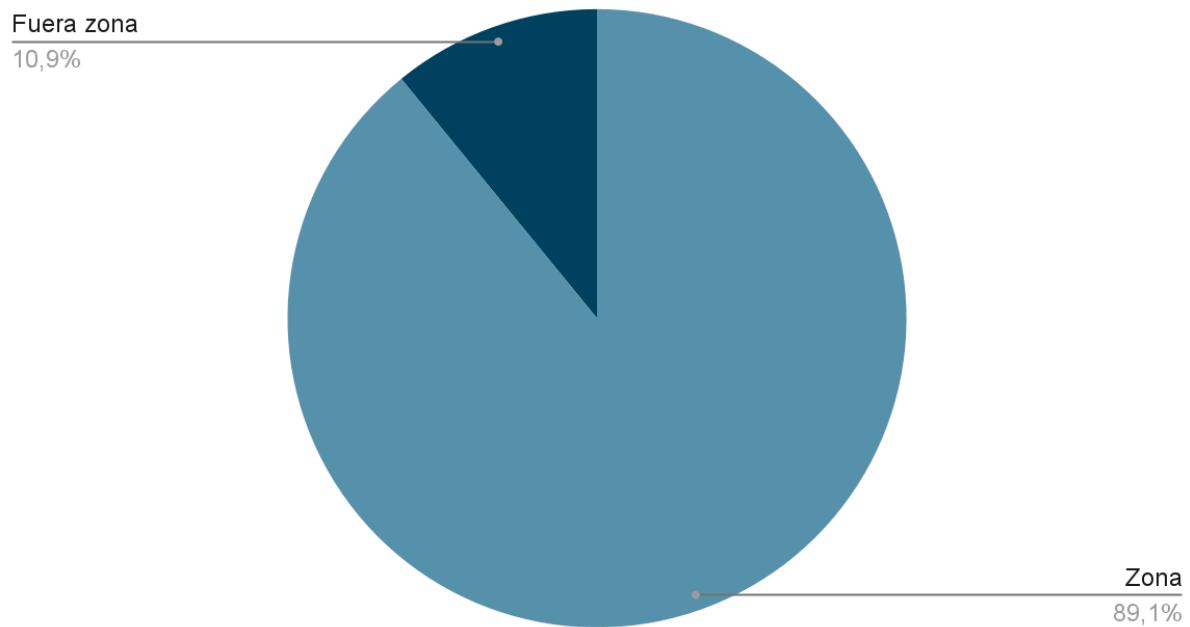
Puestos de responsabilidad %



Points scored



Personal que procede de la zona %



Priorizamos la formación en el puesto de trabajo y la promoción interna mediante formación profesional, de seguridad, higiene, salud y sostenibilidad.

FORMACIÓN 2023 - 24

1. Curso socorristas de piscinas: Impartido por IISE (Institut Superior d'emergències)
2. Curso de formación de correcto uso de productos químicos para gobernanta y camareras pisos. Impartido por Industrias Argui.
3. Curso mantenimiento de piscinas. Impartido por Nord Consult.
4. Curso de Higiene Alimentaria y gestión de alérgenos Impartido por Preverisk.
5. Curso de renovación del desfibrilador. Impartido por S.A.P. (Salvamento Acuático Profesional)
6. Curso de Socorristas de Piscina. Impartido por Sports 85.
7. Curso de gestión de alérgenos y seguridad alimentaria. Impartido por Preverisk.
8. Curso de Manipulación de alimentos y APPCC en Restauración. Impartido por Preverisk.
9. Curso Prevención de Riesgos Laborales. Impartido por el Servicio Balear de Prevención.
10. Cursos Sostenibilidad. Impartido por FEHM.
11. Cursos circularidad. Impartido por FEHM.

Para la gestión del cliente interno, realizamos un seguido de acciones y facilidades:

- Disponemos de un buzón de sugerencias para nuestros empleados.
- Realizamos reuniones periódicas con los jefes de departamento para discutir las quejas y sugerencias.
- Se informa mensualmente a todos los departamentos de los mejores empleados elegidos por los clientes por mención en los cuestionarios.
- Se hace partícipe a todos los empleados de los resultados mensuales sobre la satisfacción de los clientes, tanto los de TUI, como los nuestros propios, así como un informe sobre el porqué los clientes reservan nuestro hotel y las quejas más repetidas.
- Proporcionamos a nuestros empleados que lo deseen habitaciones en el hotel, y servicio de lavandería.
- Disponemos y cumplimos un Plan de Prevención de Riesgos Laborales en cuya elaboración participan nuestros empleados que incluye:

- La política y objetivos de la empresa en materia de Riesgos Laborales.
- La estructura de responsabilidades de cada miembro de la empresa.
- El modelo de organización preventiva en cumplimiento de la ley
- Evaluación de Riesgos.
- Planificación de la acción preventiva.
- Realizamos un estudio de cargas de las camareras de pisos.
- Promovemos los Derechos Humanos y, en particular, los Derechos de la infancia. Disponemos y cumplimos con un protocolo en caso de abusos.
- Rechazamos y condenamos la explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual y en particular cuando afecte a menores.

Dirección,
Sebastiana Moranta

14. Vida salvaje

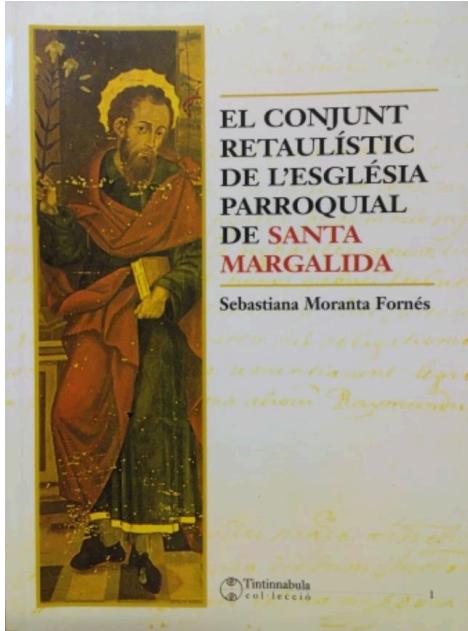
Realizamos actividades de información tales como visitas acompañadas al Área Natural Protegida de [SON REAL](#), con la cual el hotel es limítrofe. En estas visitas, al igual que en nuestros paneles informativos se informa sobre las especies protegidas.

- Como por ejemplo, la tortuga terrestre mediterránea, está prohibido por ley cogerlas.
- Se explica lo que son las “Piedras de Santa Lucía”
- Se enseñan los cangrejos de mar y se informa que está prohibido cogerlos.
- Se enseñan los erizos de mar y se informa que está prohibido cogerlos.
- Se muestra y explica “el sistema dunar”.
- Se enseña el “fonoll mari” y se informa que está prohibido cogerlo actualmente.
- Se enseña y se explica las algas marinas la “poseidonia”, remarcando que sus restos en la playa no son signos de suciedad.
- Informamos e incentivamos a la visita de nuestras áreas naturales de especial interés cercanas:
 - Torrente de Son Bauló. Situado justo al lado del hotel.
 - Informamos de las especies que pueden ser avistadas.
 - Parque Natural de “L'Albufera”
 - Disponemos de paneles informativos y un rincón en la zona de Recepción con libros, folletos y mapas relativos a la flora y fauna de nuestra zona, así como la observación de aves, que puede realizarse directamente desde nuestras terrazas y habitaciones.
 - Colaboramos con Greenpeace.

Dirección,
Sebastiana Moranta

15. Comunidad local y acción social

- Colaboramos con la difusión y mantenimiento de nuestras tradiciones, historia y arte locales.
- Visitas acompañadas al Área Natural Protegida de SON REAL, con la cual el hotel es limítrofe con visita incluida a la Necrópolis Prehistórica de Son Real.



- Publicación del “Conjunt Retaulístic de l'Església Parroquial de Santa Margalida” y donación de todos los beneficios de su venta a la restauración de la Iglesia Parroquial de Santa Margalida.

- Creación de un volumen sobre “La Historia de Mallorca a través de excursiones, visitas y gastronomía. El primer volumen, desde la prehistoria hasta el final de la dominación romana está ya terminado y a disposición de nuestros empleados, clientes y nuestra comunidad. El segundo, desde el final de la dominación romana (siglo IV) hasta el final de la época bizantina (siglo IX), está en preparación. *Por ejemplo Vista a Ternelles:*



- El hotel dispone de una colección de arte de artistas locales, nacidos y/o residentes en la isla, tanto en pintura como en escultura. Entre otros artistas, tenemos obras originales de Joan Bennássar, Cristina Escape, Eduard Vich, Gloria Más, Mercedes Laguens, Alan Brundige, Aleix Llull, Maria Carbonero, Juli Ramis, Ramón Canet, Brunet, Carlos Gelabert, Florencio Subías, Geofrey McEwan, Tofol Sastre, Herbert Lautmann, Jeronima Ramis, Jesús Canovas, Joan Vallespir, José Aranda, Llabrés Campins, Manolo Sáez, Manuel Aramendia, Ñaco Fabré, Miró Llull, Josep Guinovart, Pep Coll, Rafa Forteza, Rafael Amengual y Tolo Seguí.
- Participamos en el “Saladina Art Fest Can Picafort”. Diversos artistas I realizan murales en distintos puntos del municipio.
- Hacemos partícipes a nuestros clientes de los rituales, ceremonias y celebraciones locales, mediante los paneles informativos y de nuestros animadores:
- La noche de San Juan (23 de Junio)
- La Fiesta de la Virgen (21 de octubre)



- Con el fin de que la comunidad se beneficie con el turismo. Se establece una política de preferencia de compra de productos locales en frutas y verduras.
- Se establece una cena semanal en la que todos los productos y platos son locales.
- Colaboración en el mantenimiento de los socorristas de playa.
- Colaboración anual con la limpieza del torrente de Son Bauló.
- Colaboración mediante la entrega de estancias gratuitas en el hotel a diversas asociaciones locales y para las fiestas patronales.
- Colaboración con la escuela local, mediante el regalo de camisetas a finales de temporada y el pago del viaje de estudios a un alumno (según criterios del claustro escolar).

- Colaboración con la Asociación local “Club Mandalas”. Realizan mandalas de hilo para ferias y exposiciones. Los beneficios son utilizados para la compra de artículos de primera necesidad para la ONG “SOS mamás”.



- Colaboración con el departamento de Asistencia Social del Ayuntamiento mediante:
 - Entrega de comida a final de temporada.
 - Entrega de cuna mantas cuando nos lo solicitan.
 - Entrega de juguetes para la festividad de Reyes.
- Colaboración con la Asociación de mujeres local. Y dentro de su actividad en pro de la Ayuda a Mujeres Maltratadas, cesión de una habitación o un local en las ocasiones que sea necesario.
- Colaboramos con:
 - Ayuda contra el Cáncer “Un lazo en movimiento”
 - Cena anual local para recogida de fondos para la Ayuda contra el Cáncer.
 - Ayuda en Acción.
 - Aldeas Infantiles.
 - Colaboración con Cruz Roja.
 - Ayuda a niños con Sida de Mallorca, mediante la compra de caramelos que utilizamos para la bienvenida en habitaciones.

16. Proyectos para el 2024

- Conseguir el certificado en Turismo Sostenible de Travelife.
- Seguir con un control estricto de la legislación sobre medioambiente, trabajo, derechos humanos, salud y seguridad en el trabajo, y de responsabilidad social, tanto, de nuestra comunidad autónoma, Islas Baleares, del Estado Español, y de la Comunidad Europea. La hemos dado a conocer a nuestros empleados, clientes, proveedores y colaboradores.
- Publicar y traducir a varios idiomas el “Informe de sostenibilidad 2023”.
- Aplicar el Plan de circularidad.
- Disminución del porcentaje de CO2e y nuestra Huella de Carbono.
- Aumento de la instalación de placas solares.
- Externalización del servicio de lavandería.
- Eliminar los acumuladores de agua caliente para pasar a consumo directo.
- Siguiendo con nuestra reforma del hotel y dentro de la

Implementación de medidas eficientes de ahorro de agua:

- Cambio de la bañeras de nuestras habitaciones por duchas.
- Cambio de cabezales de ducha por cabezales de flujo máximo de 10 litros por hora.
- Botones de doble descarga en el 15% de los inodoros.
- Duchas y lavabos eficientes con caudal.
- Mantener el porcentaje de uso de litros por cliente.
- Realizar periódicamente campañas de recogida de colillas de la playa, con un doble objetivo, limpiar la playa y concienciar a nuestros clientes del problema de las colillas en la playa.
- No aumentar el porcentaje de kg por cliente de producción de residuos.
- Hacer bolsas de tela para uso de los clientes en vez de las de plástico. Estudiar la posibilidad de ponerlas en la habitación como artículo de bienvenida.
- Disminuir en un 0.15% el consumo de energía eléctrica.
- Mantener las puntuaciones generales de Satisfacción al cliente tanto las de nuestro principal Tour Operador TUI, como las nuestras propias.

Y dentro de los apartados que engloba mejorar nuestras dos puntuaciones más bajas, al menos en 1%:

- Formación del personal para el 2024:

- Cursos de Sostenibilidad en el sector turístico
- Curso de gestión de alérgenos y seguridad alimentaria.
- Curso de Prevención de Riesgos Laborales.
- Curso de pautas de actuación antes brotes víricos.
- Curso de Socorristas de Piscina
- Curso manipulación de alimentos.
- Curso de movilidad sostenible.
- Poner paneles de información en la zona de la piscina, mirando al Torrente de Son Bauló con fotos de las especies que pueden verse, entre otras: Tortuga, Tortuga de agua, Martín pescador, Focha, Polla de Agua, Rascón, Azulón, Cormorán, Garza Real, Garcilla buyera, Águila pescadora y Curruga carricera.
- Nuevos paneles de información en Recepción añadiendo a las especies protegidas la Tortuga Marina, explicando qué hacer en caso de avistar alguna.
- Nuevos paneles, más amplios sobre Son Real, añadiendo a la flora y fauna, el centro de interpretación y las Casas de la “possessió”
- Aumentar nuestras acciones en pro de la campaña en contra del uso del plástico y en particular de su vertido en nuestros mares.
- Producir y poner a disposición del cliente un folleto informativo sobre las obras de arte expuestas en el hotel, obras en su mayoría de artistas locales.
- Añadir a nuestras colaboraciones sociales y de derechos humanos:
 - Colaborar con Médicos sin Fronteras.
 - Colaborar con la ONG local “Amigos de Buba”, de ayuda médica a niños africanos, que empezó con la ayuda a un niño: Buba. Buba vino a Mallorca y se quedó durante varios años para ser tratado de sus graves enfermedades, posteriormente las acciones en su lugar de origen se ampliaron.
 - Colaborar con “Educo”: Una ONG global de cooperación para el desarrollo y acción humanitaria que actúa a favor de la infancia y la defensa de sus derechos, en especial el derecho a recibir una educación de calidad. Trabajamos con niñas, niños y su entorno para promover sociedades más justas y equitativas que garanticen sus derechos y su bienestar.
 - Iniciar colaboración con el veterinario local para el mantenimiento y control de las colonias de gatos.

- Colaboración con el Imedea, Universidad de les Illes Balears. Difusión protección abejas.
- Colaboración con COFIB (Consorcio e la recuperación de la fauna de las Illes Balears)
- Iniciar colaboración con la Fundación Voltor para la conservación de las aves.
- Restaurante Baulina: Incentivar el uso de productos locales y platos locales de producción local
- Poner a disposición de cualquier interesado, clientes, personal, población local, del segundo volumen sobre la Historia de Mallorca a través de excusiones, visitas y comidas.
- Realización de un Análisis de la relación del clima psicosocial con la satisfacción de las personas que trabajan en el hotel.

Att. Dirección,
Sebastiana Moranta