



MEMORIA

sostenibilidad

01 POLITICA DE CALIDAD Y AMBIENTAL

02 PARTES INTERESADAS

03 SOSTENIBILIDAD

Uso responsable de recursos. Circularidad.

- agua
- energía
- materiales y residuos
- alimentos y desperdicio

Emisiones y cambio climático. Huella de carbono

04 PERSONAS



01 Política de calidad y ambiental

El Hotel Son Caliu Spa Oasis es un establecimiento con tradición y experiencia situado en la zona de Palmanova – Portals Nous. Inaugurado en 1964, somos reconocidos por ofrecer un servicio de calidad, orientado al cliente y especializado en: Wellness & Spa, deportivo, congresos y vacacional. En cumplimiento de nuestra misión, orientamos las acciones diarias en la práctica de los siguientes principios:

- **PROFESIONALIDAD:** Buscando el esmero en todas nuestras tareas en el día a día.
- **POLIVALENCIA/PROACTIVIDAD:** Anticipándonos a las necesidades del cliente.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** El personal, el grupo humano que conforma la empresa es la esencia de esta organización, el elemento transmisor de nuestros valores. Por esta razón, el compromiso y la participación de todos es vital, porque “ninguno de nosotros es tan inteligente como todos nosotros”.
- **ORIENTACIÓN AL CLIENTE:** Somos responsables del bienestar, disfrute y tranquilidad de nuestros clientes. Ellos lo merecen.
- **IDENTIFICAR Y EVALUAR** todos los aspectos ambientales derivados de nuestras actividades y servicios, con el objeto de implantar medidas para minimizar los impactos, **PREVENIR** la contaminación, reducir el consumo de los recursos y fomentar la eficiencia y ahorro energético en nuestras instalaciones.
- **MEJORA CONTINUA:** Buscamos siempre la mejora continua en cuanto al Sistema de Gestión y para dar el mejor servicio.



01 Política de calidad y ambiental

Para el Hotel Son Caliu Spa Oasis el cliente es nuestra razón de ser y el principal objetivo es hacer de su estancia con nosotros una experiencia inolvidable, adoptando medidas para garantizar una utilización racional de los recursos naturales.

En todo momento se garantizará el cumplimiento con la legislación y normativa vigentes, así como con otros requisitos que el Hotel Son Caliu Spa Oasis defina dentro del compromiso de mejora continua en todos los ámbitos de la gestión del hotel, poniendo especial énfasis en nuestra Política de Calidad y Ambiental.

Se proporcionará una formación adecuada a todo el personal, para que realice sus actividades dentro de los niveles de calidad exigidos y para fomentar el desarrollo de la "cultura ambiental" adoptada.

En el Hotel Son Caliu Spa Oasis entendemos que la responsabilidad de nuestra gestión incumbe a todo el personal del hotel. Para ello, cada miembro deberá conocer nuestra misión, visión, así como nuestros valores y objetivos, y aceptará la responsabilidad de cumplirlo y hacerlos cumplir a todo el personal a su cargo. Adicionalmente, nuestra política será revisada de forma periódica y estará disponible para todas las partes interesadas en diversos idiomas en nuestra web corporativa: www.soncaliu.com



01

Política de Calidad y Ambiental. Objetivos

"Queremos ser reconocidos por ser un hotel exclusivo, singular y con estilo. A la vanguardia en atención al cliente, instalaciones y respeto por el entorno".

SATISFACER y
FIDELIZAR
nuestros clientes

Lograr una
gestión
EFICIENTE

IMPLICAR al
personal en los
sistemas de gestión
medioambiental y
de calidad

Hacer un uso racional
de los RECURSOS
NATURALES
disponibles,
MINIMIZANDO
consumos

Fomentar la
MEJORA
CONTINUA y
un correcto
desempeño

Fomentar
FORMACIÓN Y
EDUCACIÓN
AMBIENTAL entre
todo el personal

02 Grupos de interés

Las partes interesadas son personas y organizaciones cuyos intereses pueden verse afectados de manera positiva o negativa por la prestación de nuestros servicios. Es por ello que las hacemos partícipes de nuestras políticas e iniciativas a través de la comunicación y el diálogo.



03

Sostenibilidad. Uso responsable de recursos. Circularidad.



	Objetivos	Iniciativas
Agua	<ul style="list-style-type: none">• Adecuada gestión del agua• Reducción de consumo	<ul style="list-style-type: none">• Instalación de aireadores en grifos, pedales en los grifos de cocina y dobles pulsadores en las cisternas de los inodoros.• Instalación de fuentes de agua en gimnasio y spa, así como en zonas de empleados.• Instalación de decantadores de grasas para mejorar la calidad del agua que se vierte a la red municipal.
Energía	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar la eficiencia energética• Reducir el consumo	<ul style="list-style-type: none">• Sistema de calefacción por geotermia, una de las energías renovables con más auge estos últimos años. La energía proviene de la diferencia de temperaturas que existe entre el interior de la tierra y su superficie, concretamente en nuestro establecimiento utilizamos energía proveniente de aguas subterráneas. La tasa de retorno del agua utilizada es del 100% por lo que el sistema garantiza un uso correcto de los recursos naturales.• Instalación eficiente de AACC, desconexión automática al abrir puertas y ventanas.• Sustitución de alumbrado convencional por LED de bajo consumo.• Participación en la hora del planeta.• Energía 100% con garantía de origen renovable certificable por la CNMC.

03

Sostenibilidad. Uso responsable de recursos. Circularidad.

	Objetivos	Iniciativas
Materiales y residuos	<ul style="list-style-type: none">• Fomentar la reutilización y reciclaje• Minimizar el residuo generado• Buscar materiales alternativos para eliminar el residuo y el impacto ambiental• Asegurar la correcta gestión de los residuos peligrosos	<ul style="list-style-type: none">• Sistemas de medición de consumo de envases plásticos.• Sustitución de gran parte de los envases plásticos por envases de cartón.• Sustitución de envases monodosis por envases rellenables o reutilizables.• Eliminación de gran parte del plástico de un solo uso.• Secadores eléctricos para reducir consumo de papel seca manos.• Envases más grandes, optimización de pedidos/almacenaje para reducir número de paquetes necesarios.
Alimentos y desperdicio	<ul style="list-style-type: none">• Reducir la pérdida y el desperdicio de alimentos• Incrementar productos de km 0 / Locales	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de cocina para evitar el desperdicio alimentario en buffet.• Incorporación de proveedores de producto local / Km 0.



03

Sostenibilidad. Emisiones y cambio climático. Huella de carbono.

	Objetivos	Iniciativas
Emisiones y cambio climático	<ul style="list-style-type: none">• Reducir las emisiones atmosféricas derivadas de nuestra actividad• Avanzar en la precisión de la medición de nuestra huella de carbono	<ul style="list-style-type: none">• Ahorro energético.• Mantenimiento preventivo de las cámaras frigoríficas para evitar fugas de gases refrigerantes.• Energía 100% con garantía de origen renovable certificable por la CNMC.• Cálculo de nuestra huella de carbono alcance 1 y 2.• Hemos iniciado una auditoría energética para detectar los puntos de mejora.• Oferta de rutas de ciclo turismo.



04 Personas. Plantilla.



Además de ofrecer un servicio personalizado a nuestros clientes, deseamos cuidar al máximo a nuestros empleados.

Estamos comprometidos a fomentar una cultura inclusiva y de empoderamiento de nuestros empleados, facilitando empleo local e incidiendo en la equidad de género.

SALARIOS
justos y
equitativos

98,15%
de contratos
FIJOS
discontinuos

CUIDADO y SALUD de los empleados:
Planes de Prevención de Riesgos laborales,
seguridad e higiene en el trabajo.
Revisiones médicas periódicas.
Formacion en PRL.

04 Personas. Plantilla.

Atraer y mantener el TALENTO, con un sistema de gestión del rendimiento y talento

Medidas de CONCILIACIÓN, reducción de jornada, flexibilización horaria...

Bonos REGALO para empleados en hoteles de la zona

56,5%
de mujeres en
plantilla

más de
60h
de FORMACIÓN
entre todo el personal

Encuestas de
CLIMA
LABORAL



04 Personas. Comunidades locales

En nuestra misión por ayudar a las comunidades locales, llevamos cada año varias acciones entre las que destacan:

Descuentos exclusivos a los colectivos que continuaron trabajando durante la pandemia por el bien de la comunidad en la zona de Son Caliu: Servicios sanitarios (Centros de atención sanitaria), servicios de alimentación y distribución y de seguridad (Cuerpo Policial).

Participación en las fiestas locales de Son Caliu

Colaboración con la Asociación de Jubilados y Pensionistas de Son Caliu

Sponsor CD Santa Catalina Atlético

Limpieza de fondo marino

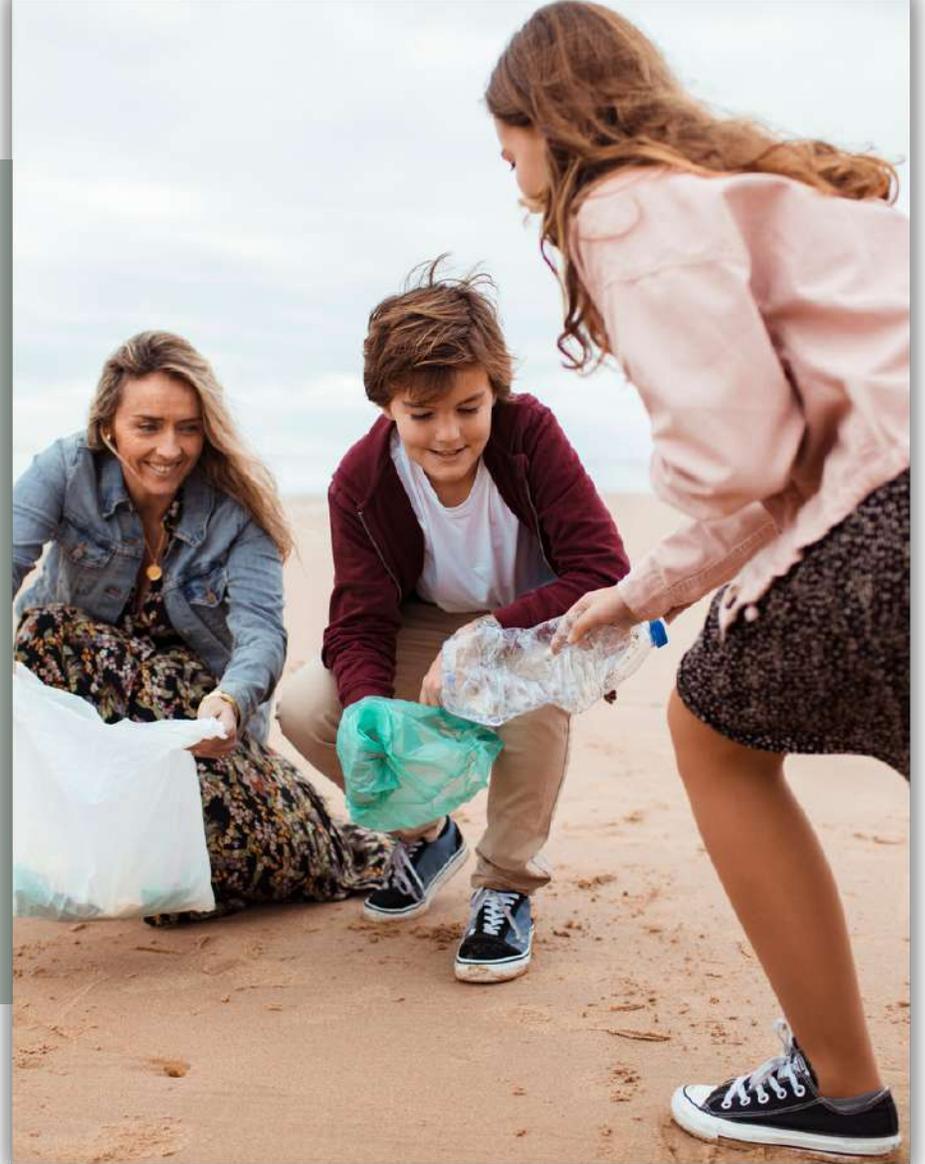
Operación Kilo

Donación de mobiliario, colchones a SOS Mamas

Colaboración con SOS animal

Aportaciones a ONG's (Esment, aldeas infantiles, medicus mundi, 1% for the planet..)

Aportación iglesia Ucraniana de Mallorca



04 Personas. Proveedores.

Nuestra apuesta es por producto y empresas locales, siendo conscientes de que éste no es suficiente para abastecer a toda la isla, por ello, en la medida de lo posible tenemos en cuenta los siguientes criterios en la selección de nuestros proveedores.

MATERIAS PRIMAS

Materias primas de los productos que provengan de procesos de reciclaje
Materias primas que provengan de recursos renovables gestionados de manera sostenible (papel certificado por FSC o similar).
Materias primas que no hayan sido experimentadas en animales.

PROCESOS DE FABRICACIÓN

En el proceso de fabricación se ha tenido en cuenta la disminución de los impactos ambientales (consumo de agua y de energía, vertidos y emisiones incluyendo requerimientos para las emisiones de CO2).

DISTRIBUCIÓN

Transporte eficiente y de bajo consumo (proximidad).
Suministro de lotes de tamaño adecuado para minimizar residuos.
Entrega y envasado de bienes a granel y no por unidades.
Suministro de bienes en recipientes reutilizables.
Recuperación o reutilización del material de embalaje a cargo del contratista.





Son Caliu