



# INFORME SOSTENIBILIDAD GLOBALES **2019**



## NUESTRO NEGOCIO

**Globales** es una consolidada compañía hotelera con más de 40 años de experiencia.

**Globales** emplea a más de 3.000 personas y se sitúa en el puesto 8 de las 50 marcas con mayor presencia hotelera. Los principales mercados de **Globales** son, además del nacional, el británico, francés, italiano y alemán.

La mayor parte de nuestros hoteles son de 3 y 4 estrellas. La oferta se basa principalmente en régimen de todo incluido, aunque se ha incorporado en los hoteles mucha oferta extra como nuevos snacks, pizzerías, restaurantes a la carta, y restaurantes gastronómicos.

Se ha creado la categoría 4 estrellas Premium que lo integran los hoteles **Globales Mediterrani, Globales Lord Nelson, Globales Santa Lucía** y el **Sensimar Don Pedro**. Nuestro precio medio se ha incrementado en un 4%. Este año se han producido grandes reformas en nuestros establecimientos que nos ha permitido subir este precio.

La compañía ha incrementado su portfolio en 3 establecimientos más (**Sensimar Don Pedro, Globales Cala Bona y Globales los Patos Park**), aumentado así en 545 habitaciones más.

La compañía es propietaria de 49 establecimientos de los cuales explota 41. La compañía está presente en 5 países y cuenta con:

LATAM
<b>Nº Países:</b> 2
<b>Nº hoteles:</b> 3
<b>Nº Habitaciones:</b> 434

EUROPA
<b>Nº Países:</b> 3
<b>Nº hoteles:</b> 41
<b>Nº Habitaciones:</b> 8.787

Desglose de habitaciones por países:

**España:** 93 %

**Suiza:** 1 %

**Bélgica:** 1%

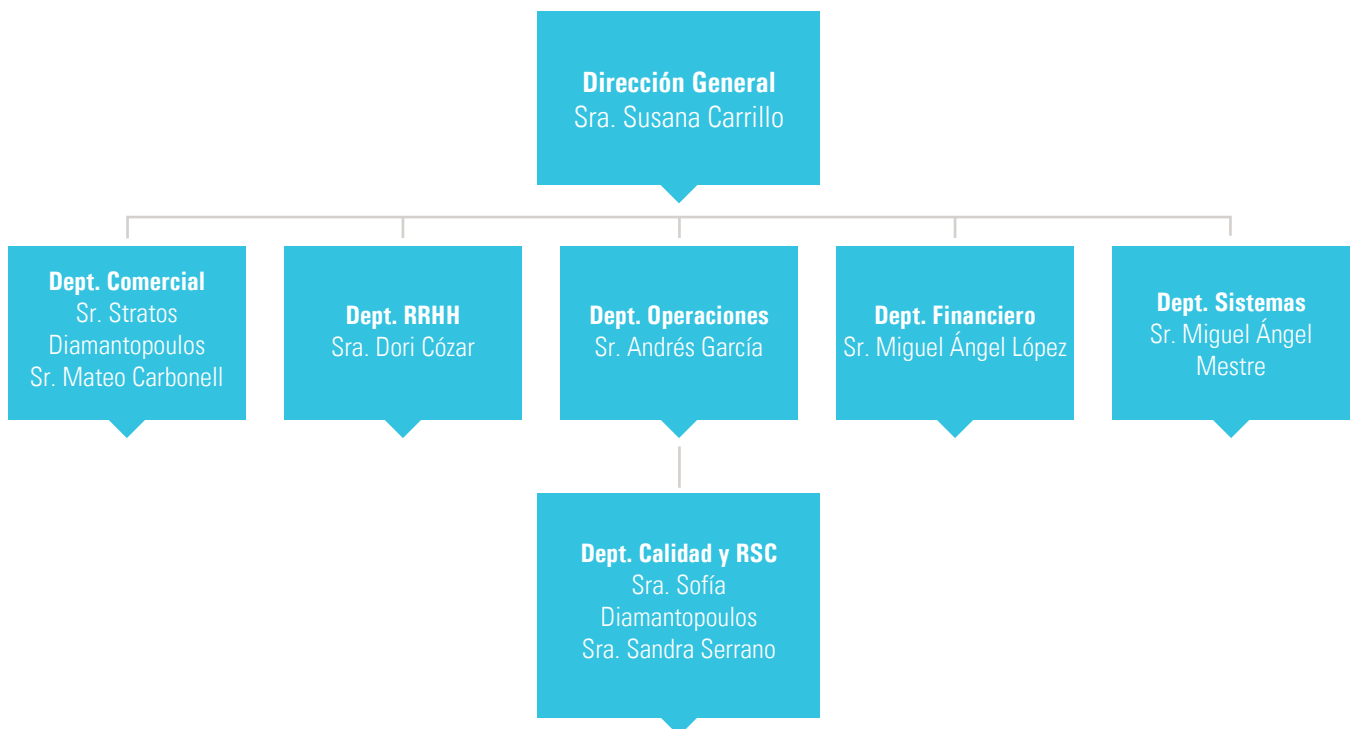
**América:** 5 %

## EQUIPO DE SOSTENIBILIDAD Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.

En **Globales** queremos seguir fortaleciendo un modelo hotelero responsable y sostenible, es por ello que, en 2018 iniciamos la integración de los objetivos sostenibles a través de grupos de trabajo específicos para avanzar en cada materia y en el año 2019 seguimos cumpliendo e

incrementando nuestros objetivos sostenibles. Seguimos trabajando con el equipo de desarrollo e implantación de sostenibilidad y medio ambiente que se creó en 2018.

### ORGANIGRAMA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



## OBJETIVOS



Los objetivos de desarrollo sostenible para el 2019 están encaminados en nuestro compromiso con la protección y conservación de nuestro entorno:

	<b>Objetivos de desarrollo sostenible</b>	<b>Líneas estratégicas</b>	<b>Página</b>
1	Salud y seguridad del cliente	Privacidad del cliente.	4
2	Empleo y formación	Formación interna y externa. Colaboración con convenios de prácticas.	4
3	Consumo y eficiencia energética	Registro de consumos energéticos. Nuevas inversiones de energía renovable	4
4	Derechos humanos y laborales	Diversidad e igualdad de oportunidades Promociones internas	4
5	Desarrollo socioeconómico en comunidades locales	Ayuda y cooperación a las comunidades locales donde operan nuestros hoteles	5
6	Residuos y vertidos	Formación , reciclaje y control de todos nuestros residuos y vertidos	5
7	Responsabilidad Corporativa	Potenciar la reputación y reconocimiento en RSC	5
8	Digitalización e Innovación	Impulsamos las nuevas tecnologías para mejorar la experiencia de nuestros clientes y colaboradores	7
9	Sostenibilidad en nuestros hoteles	Inversiones y mejora del control para hacer que nuestros hoteles sean más sostenibles	7
10	Gestión centralizada de compras e impulso del proveedor local	Selección de proveedores en base a criterios transparentes	8
11	Impulsar proyectos responsables	Sensibilización hacia nuestros equipos en estos temas.	8
12	Ética e industria turística	Compromiso de defender la infancia	8
13	Incremento del portfolio hotelero certificado en sostenibilidad	19 establecimientos certificados en 2018. 4 establecimientos más en 2019	9
14	Pro reducción de la pérdida y desperdicio de los alimentos.	Formación y concienciación	9

Origen: Objetivo sostenible ejercicio 2019 Hoteles Globales

## 1 SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

- Seguimos actualizando la seguridad de nuestros clientes según el Reglamento General de Protección de Datos.
- Se ha aumentado la instalación de videovigilancia en nuestros hoteles para salvaguardar la seguridad de nuestros clientes y empleados.

## 2 EMPLEO Y FORMACIÓN

- Apostamos por un sistema de promoción interna para premiar a nuestros empleados. En este 2019 se han realizado 72 promociones a nivel interno de cadena, 15 más que en 2018.
- Se ha creado la plataforma "comparte tu know-how". El departamento de operaciones de la compañía ha estado realizando formaciones a los Jefes de departamento de toda la cadena y cada director corporativo ha explicado el manual de procedimientos de su departamento y ha compartido su know how entre sus colaboradores.
- En el 2018 se hicieron un total de 91 cursos y en el 2019 ya se han realizado 122 cursos.
- Se ha renovado nuestra colaboración para estudiantes de prácticas con organismos locales como Cruz Roja, Fundación Deixalles, Fundación del secretariado gitano y con universidades nacionales e internacionales. Tenemos en la actualidad más de 178 becarios en nuestra organización.

## 3 CONSUMO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

- Se realizan registros de todos los consumos energéticos que se generan en nuestros hoteles, facilitándonos así la revisión mensual y acciones correctoras en caso de desvío.
- Metodología de apagado y encendido de las luces en los hoteles.
- Monitoreo de todas las fuentes de energía del hotel, para el correcto consumo de las mismas.

## 4 DERECHOS HUMANOS Y LABORALES

- Seguimos formando a nuestros empleados en el protocolo de derechos humanos y laborales.
- A través del Plan de Igualdad creado en **Globales**, desarrollamos políticas que garanticen los principios de equidad e igualdad de oportunidades y que permitan un adecuado desarrollo profesional en un entorno de calidad y seguridad en el trabajo.

**5**

## DESARROLLO SOCIOECONÓMICO EN COMUNIDADES LOCALES

- Seguimos colaborando con las comunidades de vecinos, ayuntamientos, asociaciones sin ánimo de lucro, y agencias de desarrollo local de nuestros destinos.
- A nivel cadena estamos colaborando con más de 35 asociaciones diferentes y nuestro objetivo en 2020 es seguir aumentando esta tasa de colaboración.

**6**

## RESIDUOS Y VERTIDOS

- Promoción y formación de la separación y reciclaje de basuras, tanto en zonas de clientes como de personal mediante la colocación de puntos de reciclaje con cubos separados, señalados con colores y pictogramas dependiendo del tipo de residuos.
- Nuevos sistemas de limpieza de habitaciones. Se han colocado dosificadores de productos de limpieza y se han eliminado el uso de los productos de limpieza que eran dañinos para el medio ambiente (lejía, amoníaco y salfulmán). Se ha estandarizado a través de un manual los productos que son más eficientes y menos dañinos para el medio ambiente.
- Seguimos trabajando en la reducción de envases ligeros (botellas, latas) optando por formatos de mayor volumen como los Bag in box.
- Desde el 2016 se han reducido en un 70 % las unidades de artículos de plástico.
- En 2019 se han eliminado las pajitas de plástico de la compañía y sólo se utilizan pajitas de cartón reciclables.
- Se ha creado un modelo de hotel sostenible eliminando de su zona de snack los utensilios de plástico de un solo usos (vasos y platos).
- Sensibilización de nuestros empleados a través de formaciones y comunicaciones de cómo gestionar correctamente los residuos.
- Se comunica a los clientes nuestra política de gestión de residuos y a través de los puntos de reciclaje establecidos en los hoteles, los animamos a ello.
- Seguimos gestionando los residuos peligrosos a través de una gestora homologada.

**7**

## RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

- Seguimos potenciando la reputación y reconocimiento nacional e internacional de nuestra responsabilidad social corporativa como valor añadido a nuestros colaboradores y clientes, dando a conocer todas nuestras políticas corporativas y las acciones realizadas en la compañía en este sentido.
- El departamento de responsabilidad social corporativa sigue trabajando en todas las consultas o sugerencias relacionadas con estos temas y continúa velando por el cumplimiento de toda la legislación aplicable.

SOSTENIBILIDAD  
*ÉTICA*

EQUIDAD

INNOVACIÓN

DESARROLLO

DERECHOS



## 8 DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

- Impulsamos las nuevas tecnologías para diferenciar la experiencia de nuestros clientes y optimizar la operación en los hoteles.
- Seguimos trabajando con un conjunto de soluciones creadas in house, diseñadas con el objetivo de eliminar papel y dar un valor añadido a nuestros clientes y colaboradores.
- Toda la gestión de incidencias, averías y planificación de las tareas preventivas de mantenimiento se realizan a través de nuestro programa E-hot y los departamentos de SSTT y pisos se comunican a través de una tablet, gestionando de este modo todas las incidencias y averías de forma telemática.
- Todos los registros y manuales del departamento se registran y consultan a través de nuestro programa E-Hot
- Se han implantado tablets en el departamento de restaurante y cocina, para informar a nuestros clientes de todos alérgenos que contiene cada plato de nuestra rueda de menú.
- Seguimos trabajamos con la plataforma Voxel y realizamos toda la facturación electrónica, de forma que se elimina todo el papel de la generación de facturas.
- A través de los totems informativos facilitamos la información turística y de responsabilidad social corporativa a nuestros clientes y colaboradores.
- El portal del empleado sigue ofreciendo a nuestros colaboradores la posibilidad de consultar su contrato y nóminas, sin necesidad de imprimirlas.

## 9 SOSTENIBILIDAD EN NUESTROS HOTELES

**Ponemos especial énfasis en el consumo de energía de los hoteles, es por ello que apostamos por una gestión eficiente que permita la reducción del consumo de agua, luz y se plasman en las siguientes acciones:**

- Incremento en hoteles del sistema de control y gestión de las instalaciones de forma automatizada.
- Aumento de equipamiento con calificación energética eficiente
- Iluminación LED regulada mediante detección de presencia.
- Seguimiento y análisis de los consumos energéticos e hídricos.
- Cisternas de doble pulsador y volumen de descarga ajustable.
- Instalación de aireadores y reductores de caudal para mejorar el ahorro en agua.
- Mejora del aislamiento térmico en nuestras instalaciones.
- Alternativas de movilidad sostenible. Creación de un espacio bike friendly en el Globales Mimosa e instalación de cargadores de coches eléctricos.
- Metodología control diario de apagado y encendido de luces.
- Directrices de riego en nuestros establecimientos.
- Incremento en los hoteles de la energía del gas natural que favorece el ahorro de energía y potencia el uso de energía renovable.



**10**

## **GESTIÓN CENTRALIZADA DE COMPRAS E IMPULSO DEL PROVEEDOR LOCAL**

- Seguimos avanzando por un modelo centralizado de compras.
- Seleccionamos a nuestros proveedores en base a criterios transparentes y definidos.
- Apostamos por proveedores locales. El 78% de ellos son de origen local. En Baleares contamos con 52 proveedores locales, 9 de Andalucía y 23 en Canarias.

**11**

## **IMPULSAR PROYECTOS RESPONSABLES**

- Sensibilización hacia nuestros equipos en esta materia.
- Se ha colaborado con unas huchas solidarias de la Cruz Roja en la causa "Seguridad alimentaria, la salud, el agua y su saneamiento en África".
- Se han organizado jornadas de limpieza de playas en varios hoteles.

**12**

## **IMPULSAR PROYECTOS RESPONSABLES**

- Compromiso de defender a la infancia y sus derechos en la industria turística y para ello se ha creado un protocolo de actuación y formación en defensa del menor.

**Globales** se ha adherido al Código de Conducta ECPAT para la protección de los niños contra la explotación sexual en el turismo. Es un instrumento de autorregulación y de Responsabilidad social corporativa que refuerza la protección de los niños/as y adolescentes frente a la explotación sexual en los viajes y el turismo, promovido por ECPAT (End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes) y la OMT. Para más información <http://www.thecode.org/>



13

## INCREMENTO DEL PORTFOLIO HOTELERO CERTIFICADO EN SOSTENIBILIDAD

En 2018 certificamos 19 de nuestros establecimientos en Travelife y en 2019 vamos a certificar a 2 hoteles más y

revisar de nuevo la certificación de 2 hoteles que ya estaban certificados.

14

## CONCIENCIACIÓN EN PRO DE LA REDUCCIÓN DE LA PÉRDIDA Y EL DESPERDICIO DE ALIMENTOS

La pérdida y el desperdicio de alimentos representan un mal uso de la mano de obra, el agua, la energía, la tierra y otros recursos naturales que se utilizaron para producirlos, es por ello que concienciamos y formamos a nuestros

colaboradores y proveedores a través de la política de correcto racionamiento de alimentos, el seguimiento del registro de comida no elaborada desechada y la correcta gestión de compras desde los economatos de los hoteles.

