



Compromiso
de Calidad Turística CALIDAD TURÍSTICA



WOHNUNGEN CASAS PEPE **NACHHALTIGKEITSBERICHT 2019-2020



Inhalt

INHALTSVERZEICHNIS	1
<u>ENGAGEMENT UND SOZIALE VERANTWORTUNG</u>	2
1. KUNDEN	
2. MITARBEITER	
3. GESELLSCHAFT	
4. UMWELT	
5. UNTERNEHMENSSTEUERUNG	
6. LOKALE LIEFERANTEN	
<u>ARBEITSSICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ</u>	6
<u>ARBEITNEHMERRECHTE</u>	8
<u>ENGAGEMENT FÜR DEN KINDERSCHUTZ</u>	10
<u>TOURISTISCHE QUALITÄTSGARANTIE</u>	12
<u>INVESTITIONEN UND VERBESSERUNGSPLÄNE</u>	14



ENGAGEMENT UND SOZIALE VERANTWORTUNG

Casas Pepe und ein Schlüsselfaktor für die nachhaltige Entwicklung seiner Aktivitäten, basierend auf der umweltgerechten Unternehmensführung, der Befriedigung der gegenwärtigen Dienstleistungsbedürfnisse, ohne die künftiger Generationen zu beeinträchtigen, und der Betrachtung zu jeder Zeit als eine Säule des guten Funktionierens des Unternehmens, der Beziehungen zu den verschiedenen Interessengruppen, die unser touristisches Umfeld ausmachen: unser Humankapital, unsere Kunden und Lieferanten, andere externe Interessengruppen (Sozial- und Tourismusorganisationen und NGOs) und die Gesellschaft im Allgemeinen.

Historisch

1. kunden

Optimale, zuverlässige und wettbewerbsfähige Befriedigung der Kundenbedürfnisse und -erwartungen und Förderung langfristiger Geschäftsbeziehungen, die auf einer dauerhaften Einstellung zu Service, Vertrauen und Wertbeitrag basieren und den anspruchsvollsten Standards der Geschäftsethik entsprechen.

Aufrechterhaltung eines wechselseitigen Kommunikationskanals, Einsatz neuer Technologien, Bekanntmachung der Aktivitäten und Neuigkeiten des Unternehmens und Erfassung der Bedürfnisse und Anforderungen unserer Kunden.

Beseitigung architektonischer Barrieren für Menschen mit Behinderungen. Wir bieten Appartements für Menschen mit eingeschränkter Mobilität und auch Gemeinschaftsräume mit Rampen, angepasste Bäder, Zugang zum Schwimmbad über eine Rampe, Fernseher mit integriertem Videotext für Menschen mit Hör- und Kommunikationsschwierigkeiten.

Datum	Projektion
2015	Bau von zwei Behindertenwohnungen
2015	Beseitigung von architektonischen Barrieren im Schwimmbad
2016	Ersatz der Treppe des Zugangs zum Komplex durch Rampen
2017	Hotel Cardio geschützt
2017	Einkaufswagen-service zur Minimierung der Entstehung von Kunststoffabfällen
2018	Installation von elektronischen Schlüsseln mit Schützen zur Reduzierung des Energieverbrauchs
2018	Einbau von Wassersieben in Armaturen zur Reduzierung des Wasserverbrauchs
2018	Installation einer Umkehrosmosemaschine, um die Entstehung von Kunststoffabfällen zu reduzieren.

Festlegung von Anforderungen an unsere Dienstleistungen, die Funktions - und Leistungsanforderungen, gesetzliche und regulatorische Anforderungen, Qualitätsanforderungen, die vom Kunden festgelegten Anforderungen, die Anforderungen an die Lebensmittelsicherheit sowie alle anderen für den Endverbraucher und die Gesellschaft wesentlichen Anforderungen umfassen.

Die Verfügbarkeit einer Speisekarte mit Allergenen und die Schaffung eines speziellen Bereichs innerhalb des Frühstücksbuffets mit persönlicher und besonderer Aufmerksamkeit für alle unsere Kunden, die von jeglicher Art schwerer Nahrungsmittelintoleranz betroffen sind (Zöliakie, Allergie gegen Milch oder Ei und seine Derivate sowie andere Allergenpathologien), sowie spezielle Schulungen in diesem Bereich für das gesamte Catering -Personal.

2. Mitarbeiter

Förderung der Personalpolitik, Durchführung von Maßnahmen zur Verbesserung von Ausbildung, Sensibilisierung

und Fachkompetenz, Einrichtung von Programmen zur kontinuierlichen Weiterbildung, bessere Bedingungen für die persönliche und berufliche Entwicklung am Arbeitsplatz, Gewährleistung ihrer Gesundheit und ihres Wohlergehens sowie Förderung von Kommunikation, Toleranz, Gleichberechtigung und Integration unter den Mitarbeitern von Apartamentos Casas Pepe.

Datum	Projektion
Jährlich	Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter entsprechend ihrer beruflichen Position
2017/18/19	Befriedigung des Personals durch Ausflüge
2019	Unbefristete Einstellung von Personal
2019	Spende von TV an die Mitarbeiter

3. Gesellschaft

In den letzten Jahren haben wir viele Aktionen in unsere tägliche Arbeit mit Verwaltungs - oder Freiwilligenorganisationen aus den schwächsten oder am stärksten benachteiligten sozialen Sektoren integriert, wie z.B.:

Datum	Projektion
2018	Spenden an das Rote Kreuz
2018	Spenden an Ärzte der Welt

Jährlich	Spenden an Aldeas Infantiles
Jährlich	Sammlung für spätere Spenden von Solidaritätskorken an die Firma Martínez Cano zur Zusammenarbeit mit der Iraitza Association.
2019	Zusammenarbeit mit der Nahrungsmittelkampagne von San Bartolomé de Tirajana

4. Umgebung

Unser Engagement für die eigene natürliche Umwelt und die Umwelt rund um die Casas Pepe Apartments als solche ist unser Bestreben, durch verantwortungsbewusstes Wassermanagement (Verwendung von Flussmitteln anstelle von Zisternen in Toiletten und Urinalen) weitere Fortschritte bei der Reduzierung der Umweltauswirkungen zu erzielen, die unsere Tätigkeit hervorrufen können; Bewässerung mit rückgewonnenem natürlichem Wasser, Optimierung der Nutzung von Energieressourcen, einschließlich der Änderung der Ausrüstung für die neue Generation, Verwendung von Reinigungs-, Desinfektions- oder Kältemitteln, die ökologischer und weniger schädlich für die Umwelt sind, Einsatz neuer Kommunikationstechnologien zur Beseitigung der Ausgaben für Papierderivate und Zubehör, Reduzierung, Wiederverwendung und Recycling von Produkten und Materialien (Papier, Pappe, Glas, Kunststoffbehälter, Batterien, FC-Beleuchtungsrohre, Speiseöle und -fette usw.), und die verantwortungsbewusste Bewirtschaftung der anfallenden Abfälle und die Verwendung der größten Menge an langlebigen und damit nicht mehr wegwerfbaren Verpackungen in unseren Lebensmittelproduktionsprozessen.

Datum	Projektion
2017	Erlangung der Travelife Gold Umweltzertifizierung
2017	Installation von Recyclingbehältern für Kunden
2017	Wechsel der Leuchte zur Installation von LED-Licht zur Reduzierung des Energieverbrauchs.
2018	Dosierung von Reinigungsmitteln für Ihre Ersparnis

2018	Erlangung der Umweltzertifizierung Iso 14001
2018	Sensibilisierung von Kunden und Mitarbeitern für Umweltmaßnahmen
2019	Kauf einer wassersparenden Bodenreinigungsmaschine
2019	Entfernung von Kunstrasen in Gärten zur Reduzierung des Wasserverbrauchs
2019	Wechsel der Wärmepumpe für Sanitärwasser mit neuer Technologie

5. Unternehmensführung

Unsere Haltung in diesem Sinne ist es, einen Schwerpunkt auf unsere Tätigkeit zu legen, die auf die Herausforderung einer verantwortungsvollen wirtschaftlichen Nachhaltigkeit ohne unnötige Risiken reagiert, die technologischen Lösungen in unserer Reichweite ausrichtet, um eine nachhaltige und konsolidierte Entwicklung aufrechtzuerhalten, indem wir differenzierte Dienstleistungen anbieten, die zum wirtschaftlichen Fortschritt beitragen, von einem ethischen und verantwortungsbewussten Verhalten, das von allen Mitarbeitern von Casas Pepe sowie seinen Lieferanten verlangt wird.

Datum	Projektion
Jährlich	Bewertung von Dienstleistern für Casas Pepe
Jährlich	Interne Qualitätsaudits für Umwelt und Tourismus
Jährlich	Planung der Investitionen, die in den kommenden Jahren getätigt werden sollen.
Jährlich	Managementbewertung des gesamten Umweltmanagements
Tagebuch	Planung der Aufgaben, die vom Personal in den verschiedenen Abteilungen auszuführen sind.
Jährlich	Planung des Urlaubszeitraums der Mitarbeiter

6. Lokale Lieferanten

Einer der Faktoren, die wir bei der Entwicklung einer Strategie sehr ernst nehmen, sind lokale Lieferanten. Es ist sehr wichtig, einen Verbrauch von lokalen Produkten zu haben, um den Verkehr zu reduzieren und so die Umwelt zu schonen. Der Verbrauch von Produkten von lokalen Lieferanten sollte eine Priorität sein, nicht nur, um den lokalen Produzenten zu helfen, sondern auch, um zu vermeiden, Produkte aus anderen Ländern zu kaufen, die in vielen Fällen nicht von höherer Qualität sind als hier.

Wir betrachten daher zwei Hauptachsen, auf denen die entscheidende Bedeutung der lokalen Lieferanten beruht. Einerseits vermeidet die Wette auf lokale Lieferanten eine möglichst weitgehende Kontamination mit dem Transfer von Waren von anderen Punkten. Auf diese Weise können wir Verpackungsmaterial, Verpackungen und spezifische Chemikalien für die Konservierung einsparen. Auf diese Weise vermeiden wir den Überschuss an Abfällen und Rückständen im Zusammenhang mit dem Fernverkehr und die Manipulation des Produkts, um von einem Transportmittel zum anderen zu wechseln.

Auf der anderen Seite besteht der zweite Effekt darin, lokale Unternehmer beim Kauf ihrer Produkte zu unterstützen. Es ist eine Gelegenheit für sie, in Märkte einzutreten, die sonst unzugänglich wären, und es schafft auch einen Mehrwert in dem Gebiet, das

das Vertrauen der Bewohner stärkt.

Datum	Projektion
2017	Festigung der Zusammenarbeit mit der lokalen Firma Aguas de Firgas
2017	Festigung der Zusammenarbeit mit der lokalen Firma Viveros Mogán
2018	Festigung der Zusammenarbeit mit dem lokalen Aluminiumunternehmen José Viera Pérez
2018	Festigung der Zusammenarbeit mit der lokalen Wäscherei La Salina
2018	Festigung der Zusammenarbeit mit dem lokalen Elektroreparaturunternehmen Rubén Gil León
2019	Beginn der Zusammenarbeit mit dem lokalen Reparaturunternehmen für Kältemaschinen Duoclima
2019	Soaldea Fruit Cooperative für die Lieferung von Obst und Gemüse aus unserem Restaurant.

ARBEITSSICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ

Der Verwaltungsrat der APARTAMENTOS CASAS PEPE S.A. ist verantwortlich für die Formulierung der Strategie und die Genehmigung der Unternehmenspolitik sowie für die Organisation der internen Kontrollsysteme. In Ausübung dieser Verantwortlichkeiten, im Bewusstsein der grundlegenden Bedeutung aller Aspekte im Zusammenhang mit der Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmer und in Übereinstimmung mit den Werten des Unternehmens, und genehmigt diese Richtlinie zum Arbeitsschutz.

1. Zweck

Ziel der Arbeitsschutzpolitik ist es, eine sichere und gesunde Arbeitsumgebung im gesetzlich verankerten Sinne sowie in ihren Einflussbereichen zu schaffen.

2. Grundlegende Handlungsprinzipien

Um dieses Ziel zu erreichen, übernimmt und fördert APARTAMENTOS CASAS PEPE S.A. die folgenden Grundprinzipien, die für alle seine Aktivitäten gelten sollen:

a) Respektieren Sie die Grundpfeiler des Konzepts des Konzerns für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz: 1. die Qualität, Produktivität und Rentabilität seiner Aktivitäten sind ebenso wichtig wie die Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmer. Dies alles sind permanente und grundlegende Ziele des Konzerns. Die Sicherheit der Arbeitnehmer muss immer gewährleistet sein. Alle Unfälle müssen vermieden und die notwendigen Ressourcen bereitgestellt werden. 3. Die kontinuierliche Verbesserung in allen Bereichen des Präventionsmanagements ist eine wesentliche Größe für die Zukunft des Unternehmens.

b) Sicherstellen, dass bei allen Entscheidungen von APARTAMENTOS CASAS PEPE S.A. die notwendige Erfüllung des rechtlichen, arbeitsrechtlichen und technologischen Rahmens sowie die eigene interne Regelung gegeben ist.

c) Sicherstellung der vollständigen Integration der Grundsätze des Arbeits- und Gesundheitsschutzes in alle Risikomanagementsysteme des Unternehmens.

d) Entwicklung und Implementierung eines globalen Arbeitsschutzsystems für das Unternehmen auf der Grundlage von Arbeitsschutzvorschriften, das Mindestanforderungen festlegt und die Harmonisierung der angewandten Kriterien gewährleistet. Die Integration von Kriterien des Arbeitsschutzes in alle Phasen des Produktionsprozesses, in alle Arbeitsmethoden und in alle Entscheidungen, so dass Manager, Techniker, Manager und Arbeitnehmer ihre Verantwortung in dieser Angelegenheit übernehmen. Die Identifizierung, Bewertung und wirksame Kontrolle der mit der Arbeit verbundenen Risiken. 3. die Angemessenheit zwischen dem Arbeitnehmer und seinem Arbeitsplatz durch Gesundheitsüberwachung und Schulung der Arbeitnehmer. Ein Bewertungsmechanismus für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz in Übereinstimmung mit festgelegten Normen, um mögliche Abweichungen zu identifizieren, bewährte Verfahren auszutauschen und eine globale Exzellenzkultur in der Risikoprävention zu etablieren.

e) von den Auftragnehmern die Einhaltung der von APARTAMENTOS CASAS PEPE S.A. festgelegten Sicherheitsnormen zu verlangen und sie an der umgesetzten Präventionskultur teilhaben zu lassen. f) die Beteiligung aller Arbeitnehmer an der Förderung von Sicherheit und Gesundheit zu fördern und mit der Gruppe zusammenzuarbeiten, um die Sicherheitsnormen zu erhöhen. g) Förderung der Präventionskultur von APARTAMENTOS CASAS PEPE S.A. durch: 1. die ständige Weiterbildung und Qualifizierung der Mitarbeiter, um jeden Mitarbeiter einzubeziehen und ihn über die Häufigkeit seiner Arbeit für die Sicherheit der Menschen , Prozesse und Einrichtungen zu informieren. Die Förderung von Verhaltensweisen, die die Sicherheit und Gesundheit der Arbeitnehmer respektieren. 3. den Austausch bewährter Verfahren bei der Anwendung der festgelegten globalen Normen für den Gesundheitsschutz und die Sicherheit am Arbeitsplatz, die ständig verbessert, immer anspruchsvoller und effektiver werden. h) Erlangung und Aufrechterhaltung von Zertifizierungen im Bereich des Arbeitsschutzes nach den anspruchsvollsten internationalen Normen unter dem Gesichtspunkt der kontinuierlichen Verbesserung und technologischen Innovation in der all gemeinen Qualität des Produktionssystems. i) Aufbau enger Zusammenarbeit mit den verschiedenen öffentlichen Verwaltungen, die auf dem Gebiet des Arbeitsschutzes zuständig sind, um eine positive Referenz in diesem Bereich zu sein.

Datum	Messungen
2017	Lieferung von zugelassenen, einfach zu handhabenden Reinigungsmitteln
2018	Schaffung von Zugängen zu allen Gemeinschaftsbereichen mit Rampen
Jährlich	Schulung zur Prävention von Arbeitsunfällen und regelmäßige medizinische Untersuchungen
Jährlich	Brandtraining und Übungen
Jährlich	Training gegen mögliche sexuelle Belästigung
Jährlich	Haftpflichtversicherung
Jährlich	Permanenter Kontakt mit der Mitarbeitervereinigung
Jährlich	Servicevertrag mit einem Fachbetrieb zur Einhaltung der Prävention von Berufsrisiken.
Jährlich	Jährlicher technischer Besuch von Antea, einem Unternehmen, das an der Prävention von

	Berufsrisiken arbeitet.

ARBEITNEHMERRECHTE

In Casas Pepe überwachen wir die Erfüllung der grundlegenden Arbeitsrechte und -pflichten der Arbeiter, da wir verstehen, dass die Mitarbeiter unser erster Kunde und die Grundlage für die Entwicklung unserer Dienstleistung sind. Die Gewährleistung Ihrer Sicherheit und Ihres Wohlbefindens sind grundlegende Regeln für dieses Unternehmen.

- Bei Casas Pepe respektieren wir das Recht auf Arbeit und die freie Berufs- oder Gewerbewahl.
- Das Recht auf Vereinigungsfreiheit, das Recht auf Vereinigungsfreiheit, das Recht auf gemeinsame Maßnahmen zur Verteidigung der kollektiven Interessen von Arbeitnehmern und Arbeitgebern sowie das Streikrecht der Arbeitnehmer zur Verteidigung ihrer Interessen.
- Die Arbeitnehmer dieses Unternehmens haben das Recht auf Unterrichtung, Anhörung und Mitwirkung.
- Das Recht auf einen wirksamen Arbeits- und Gesundheitsschutz.
- Das Recht auf Informationen über allgemeine und spezifische Risiken für die Sicherheit und den Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz, anwendbare Schutz- und Präventivmaßnahmen und -aktivitäten, Erste Hilfe, Evakuierung von Arbeitnehmern usw.
- Die Ausbildung ist ein ständiges Ziel dieses Unternehmens und jedes Jahr bieten wir theoretische und praktische Schulungen in präventiven Angelegenheiten an.
- Die Mitarbeiter von Casas Pepe haben das Recht auf regelmäßige medizinische Überwachung. Immer mit Zustimmung des Arbeiters selbst. Und sie werden zu allen Fragen im Zusammenhang mit Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz konsultiert und informiert. Angesichts der unmittelbaren Gefahr haben die Arbeitnehmer dieses Betriebs das Recht und sind befugt, ihre Tätigkeit zu lähmen, sofern dies eine ernste Gefahr darstellt.
- Casas Pepe ist ein Unternehmen, das die Arbeitnehmer vor jeder Art von Diskriminierung aufgrund von Alter, Rasse, Hautfarbe, Geschlecht, Religion, politischer Meinung, nationaler Herkunft, sexueller Orientierung, sozialer Herkunft oder Behinderung schützt und bei Minderjährigen und Mutterschaft einen besonderen Schutz bietet.
- Die Mitarbeiter von Casas Pepe erhalten schriftliche Arbeitsverträge, in denen die zwischen dem Unternehmen und dem

Arbeitnehmer vereinbarten Bedingungen festgelegt sind.

- Die Personen, die Teil des Personals von Casas Pepe sind, sind nach freier Wahl Teil des Personals und können dieses Unternehmen verlassen, ohne aus diesem Grund bestraft zu werden.
- Casas Pepe bewahrt die persönlichen Dokumente der Mitarbeiter, einschließlich ihrer Reisepässe, nicht auf. Alle Mitarbeiter haben ihre persönlichen Daten an einem sicheren Ort aufbewahrt.
- Casas Pepe vergütet die Arbeit seiner Mitarbeiter mit einem Gehalt, das über dem nationalen Minimum liegt.
- Die Arbeitszeiten entsprechen der nationalen oder internationalen Gesetzgebung oder dem Branchenstandard und die Arbeitszeiten werden von den Mitarbeitern freiwillig akzeptiert.
- Bei Casas Pepe gibt es schriftliche Disziplin- und Beschwerdevorschriften, die den Mitarbeitern mitgeteilt werden.
- Die Mitarbeiter von Casas Pepe werden regelmäßig über die von Travelife geförderten Maßnahmen geschult, wie z.B.: Umwelt, Zusammenarbeit mit der lokalen Gemeinschaft, Arbeitsrechte, Qualität, Gesundheit und Sicherheit sowie Chancengleichheit.
- Wenn immer möglich, wird das Unternehmen lokale Mitarbeiter für die Arbeit auf dem Grundstück gewinnen.
- Casas Pepe ermutigt seine Mitarbeiter aktiv, ihre Rollen und Fähigkeiten durch Schulungen und Entwicklungsmöglichkeiten zu entwickeln.

Datum	Messungen
2017	Training mit spezifischen Kursen nach Kategorien
2018	Festlegung von festen Frühstücksplänen
2018	Stundenkontrolle mit Fingerabdruck (auf Wunsch des Personals wird ein Monatsbericht erstellt)
2019	Travelife Training (Umwelt-/Menschenrechte/Kinderschutz)

ENGAGEMENT FÜR DEN KINDERSCHUTZ

Als Unternehmen, das sich dem Respekt vor Kindern verschrieben hat, arbeiten wir bei Casas Pepe daran, die Rechte der Kinder zu unterstützen.

Wir sind uns bewusst, dass wir, obwohl unsere Unterkunft den Status Nur für Erwachsene hat, dennoch mit Minderjährigen im Zusammenhang mit unseren gehosteten Kunden, Passanten in der Nähe der Unterkunft oder Minderjährigen im Zusammenhang mit unserem Personal umgehen können.

Unsere Mitarbeiter sind darauf vorbereitet und wissen, dass Kinder die Menschenrechte genauso haben wie Erwachsene, aber sie haben auch Anspruch auf besonderen Schutz wegen ihrer größeren Verletzlichkeit.

- Wir sind uns bewusst, dass die Rechte des Kindes in der Konvention der Vereinten Nationen über die Rechte des Kindes (CRC), einem internationalen Menschenrechtsvertrag, verankert sind, weshalb dies für uns ein Thema von großer Bedeutung ist.

In dieser Unterbringung versuchen wir, die vier allgemeinen Grundsätze zu verwirklichen, die allen Rechten des Übereinkommens zugrunde liegen. Das sind die hier:

- Priorisierung der Interessen von Kindern
- das Recht des Kindes auf Leben, Überleben und Entwicklung
- das Recht des Kindes, gehört zu werden und seine Meinung zu den ihn betreffenden Angelegenheiten zu äußern.
- das Recht des Kindes, fair und ohne Diskriminierung behandelt zu werden.

- **Einsatz von Kindern in unserem Unternehmen**

In dieser Unterkunft beschäftigen wir keine Kinder als Mitarbeiter, aber wir unterstützen spanische Gesetze, die die Grundrechte der Kinder schützen, wie das Recht auf Schulbesuch und das Recht, nicht an gefährlichen Arbeiten teilzunehmen.

- **Was tun, wenn sie Kindesmissbrauch feststellen?**

In jedem Fall ist auf den Schutz des Kindes zu achten. Dieser Schutz beinhaltet unter anderem, dass sichergestellt wird, dass er sofortigen Schutz und Aufmerksamkeit erhält und in das Justizsystem eingreift. Minderjährige sollten unter keinen Umständen verhört

werden. Es sollten nur die Mindestinformationen über das Ereignis eingeholt werden, die es ermöglichen, festzustellen, was wann, wo und von wem geschehen ist. Es ist wichtig, ihm zu versichern, dass es nicht seine Schuld ist, und in ihm die Idee zu bekräftigen, dass er sehr mutig war, das Geschehene zu enthüllen. Nachdem Sie sich bei uns für die Information bedankt haben, versichern Sie uns, dass Sie Unterstützung und Schutz erhalten.

Sofort Hilfe suchen. Wenn wir vorschlagen, eine angemessene Hörhaltung einzunehmen, meinen wir, den Minderjährigen spontan zum Ausdruck bringen zu lassen, ohne ihn zu unterbrechen oder zum Schweigen zu bringen. Im beruflichen Kontext wird empfohlen, dass Ärzte, Psychologen, Lehrer und Sozialarbeiter die textlichen Aussagen des Kindes aufzeichnen. Wenn das, was Sie sagen, nicht ausreicht, um die Dringlichkeit und Schwere des Ereignisses zu bestimmen, sollten Sie umfassende Fragen stellen, die Ihrem Alter entsprechen. Beginnen Sie zum Beispiel mit den Worten "Erzählen Sie uns, was passiert ist" und fahren Sie nach dem Hören Ihrer Antwort mit Sätzen wie "Erzählen Sie uns mehr darüber" fort. Versuchen Sie, wenn möglich, zu wissen, wer, was, wo und wann die Veranstaltung stattfand. Zwingen Sie ein Kind niemals, vor einem verdächtigen Erwachsenen zu sprechen.

- **Was tun, wenn die Opfer sehr klein sind, mit Behinderungen oder sprachlichen Einschränkungen?**

Kinder mit geistiger Behinderung oder Retardierung, psychiatrische oder psychologische Probleme sowie Taube und Stumme können den sexuellen Missbrauch, den sie erlitten haben, verwirrend aufdecken. Kleinkinder vom Säuglingsalter bis zum Alter von 3 Jahren haben keine Sprache entwickelt, die in der Lage ist, das Geschehene auszudrücken. Manchmal verstehen sie nicht, dass die Handlungen des Angreifers missbräuchlich sind, besonders wenn sie im Rahmen eines Spiels erfolgt sind.

- **Sofortige Aufmerksamkeit:** Wenn ein Bedarf an medizinischer Hilfe besteht, weil die Gesundheit oder das Leben des Kindes gefährdet ist, ist es unerlässlich, sich in das nächstgelegene Gesundheitszentrum zu begeben, um eine angemessene Pflege zu erhalten. Gleichzeitig ist es notwendig, die lokale Stelle für den Schutz der Kinderrechte zu informieren. Sie ist für die Bereitstellung von Soforthilfe und die Koordinierung von Maßnahmen zuständig, wenn besondere Schutzmaßnahmen erforderlich sind.

- **Kündigung:** Jede Person, die Misshandlungen oder Situationen, die die psychische, physische, sexuelle oder moralische Integrität eines Kindes oder Jugendlichen sowie jede andere Verletzung ihrer Rechte bedrohen, vermutet oder bemerkt, ist verpflichtet, dies der Schutzbehörde zu melden.

-

Datum	Messungen
2018	Maßnahmen zur Kontrolle des Zugriffs auf Seiten, die nicht für Minderjährige geeignet sind.
2018	Identifikationssystem für Benutzer, die Webseiten besuchen können, die die Integrität von Minderjährigen verletzen.
Jährlich	Spezifische Schulung zum Thema Kinderschutz

TOURISTISCHE QUALITÄTSGARANTIE

Casas Pepe ist sich der Vorteile der kontinuierlichen Verbesserung seiner Managementprozesse auf allen Ebenen und der ständigen Anpassung an die Anforderungen unserer Kunden bewusst und hat ein integriertes Managementsystem für Tourismusqualität und Umwelt gemäß UNE 182001 bzw. ISO 14001 implementiert.

Um es möglich zu machen:

- Casas Pepe plant seine Aktivitäten und legt Handlungsrichtlinien fest, kontrolliert und überwacht sie als Grundlage für Qualität und Beitrag zum Umweltschutz.
- Es werden die notwendigen Maßnahmen ergriffen, um die Umweltauswirkungen unserer Tätigkeit und der von uns verwendeten Produkte und Dienstleistungen (Materialien, Energie, Abfallerzeugung) zu verhindern oder zu beseitigen, indem der Organisation die notwendigen personellen und materiellen Ressourcen zur Verfügung gestellt werden, die mit dem Ziel eines angemessenen Umweltverhaltens bequem verwaltet werden.
- Es besteht eine feste Verpflichtung, die von unseren Kunden und Interessenten geforderten Anforderungen, die geltenden gesetzlichen Bestimmungen in Umweltfragen, die Prävention und die, die sich auf die Erbringung unserer Dienstleistungen auswirken, sowie andere Anforderungen, die wir freiwillig übernehmen, zu erfüllen.
- Die notwendigen Verbesserungsmaßnahmen werden gefördert, um die Ziele zu erreichen, die wir festlegen und die bei der Verwaltung der Dienstleistungen eine ständige Referenz darstellen, um die Wirksamkeit des Managementsystems kontinuierlich zu verbessern.

- Die gute Entwicklung des implementierten Managementsystems erfordert die Einbeziehung aller Mitarbeiter, und für diese Information, Kommunikation und Schulung sind unerlässlich.
- Casas Pepe integriert das implementierte Managementsystem in den täglichen Betrieb, überprüft es regelmäßig und legt die entsprechenden Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen fest.
- Erweiterung der Grundsätze für unser Unternehmen, unsere Lieferanten und Subunternehmer, so dass sie an unserer Qualitäts- und Umweltpolitik teilnehmen.
- Wir betrachten die volle Zufriedenheit unserer Kunden als unser oberstes Ziel, die Dienstleistung nach ihren Vorgaben zu erbringen, deren Qualität und Zuverlässigkeit den Erwartungen an die Perfektion entsprechen, die als Grundlage für das Vertrauen in unsere Dienstleistung dienen.
- Wir arbeiten mit dem Ziel der kontinuierlichen Verbesserung unserer Prozesse und Arbeitsbedingungen, sowohl in Richtung Kundenzufriedenheit als auch in Bezug auf den Mitarbeiter und die Umwelt.
- Wir pflegen den Kontakt zu Kunden und externen Interessengruppen, um die Dienstleistung den aktuellen Bedürfnissen sowie den Anforderungen an Umwelt, Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz anzupassen.
- Wir entwickeln die Dienstleistungen, die wir unseren Kunden anbieten, mit Ehrlichkeit, Respekt, Integrität und Transparenz, um das maximale Vertrauen der Gesellschaft in unsere professionelle Arbeit zu erreichen, und kümmern uns besonders um diejenigen, die sie aufgrund ihrer besonderen Bedürfnisse benötigen.

Zu den Zertifizierungen, die unser Engagement für die Umwelt unterstützen und die Qualität der Touristen garantieren, gehören:

GOLD - TRAVELIFE

-BEKENNTNIS ZUR TOURISTISCHEN QUALITÄT

-TUI TOP-QUALITÄT 2018

ISO 14001-ISO 14001

-QVONSPANISCHER TOURISTENQUALITÄT

-TUI UMWELTMEISTER 2019



Compromiso
de **Calidad Turística** CALIDAD TURISTICA



Datum	Projektion
2011	Q TOURISTENQUALITÄT
2017	TRAVELIFE GOLD
2018	TUI TOP-QUALITÄT
2019	ISO 14001
2019	BEKENNTNIS ZUR TOURISTISCHEN QUALITÄT
2019	TUI UMWELT CHAMPION

INVESTITIONEN UND VERBESSERUNGSPLÄNE

Casas Pepe arbeitet jedes Jahr nicht nur daran, effizienter und engagierter für die Umwelt, die Gemeinde und die Mitarbeiter zu sein, sondern verdoppelt auch die Anstrengungen, um mit dem Wettbewerb im Tourismusgebiet von Playa del Inglés Schritt zu halten. Ein nachprüfbares Beispiel dafür sind die jährlichen Reformen zur Aktualisierung der Unterkunftsinfrastruktur und die vorgeschlagenen Verbesserungen der Dienstleistungen, die an Reiseveranstalter vergeben werden. Jedes Jahr werden neue Verbesserungsvorschläge zu erreichten Zielen, was wiederum zur Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern führt.

Datum	Projektion
2017	Neue Wände
2017	Bau eines neuen Solariums auf dem Dach des Restaurants mit Blick auf die Umgebung und das Meer.
2017	Anpassung von Aptos 31-71-76 für Menschen mit eingeschränkter Mobilität.
2017	Planung der Beckenumrandung mit Glas nach Norm.
2017	Digitalisierung von Dokumenten und Reduzierung von Druck und Lagerung von Papierdokumenten.
2017	Bau von Umkleieräumen für verspätete Abfahrten für Menschen mit eingeschränkter Mobilität.
2017	Bau eines neuen Jacuzzi mit Rampenzugang.
2018	Erweiterung des Essbereichs des Restaurants und Installation eines Kühltisches und eines neuen Kaffeeterminals.
2018	Bau einer Mülltonne mit Wasser- und Klimaanlage zur Erfüllung des Standards.
2018	Es ist mit den Reiseveranstaltern unter Vertrag genommen, die Unterkunft und Frühstück anbieten.

2018	Lieferung von neuen einheitlichen und neuen rutschfesten Schuhen für das Personal von Boden, Wartung und Restaurant.
2018	Neuer Fotobericht (inkl. Luftbilder) zur Aktualisierung der Website und der Kataloge der Reiseveranstalter.
2018	Platzierung von Schließfächern für das Personal der Abteilung für Boden, Pflege und Restaurant.
2018	Reduzierung der Entstehung von individuellen Kunststoffabfällen .
2018	Installation von Durchflussbegrenzern in Waschbecken, Duschen, Toiletten und Waschbecken zur Reduzierung des Wasserverbrauchs.
2018	Installation von Containern für die Sammlung gebrauchter Leuchten.
2019	Regelmäßiger Austausch der Klimafilter, um einen Anstieg des Verbrauchs zu verhindern.
2019	Entfernung von Kunststoffen aus dem Restaurant (Sandwichhalter, Plastikrohre, Plastikgeschirr, Plastikgeschirr, Picknickbesteck....) und Kauf von Polykarbonat-Schwimmbadgeschirr als Ersatz für das Glas.
2019	Größere Höhe der Balkongeländerwohnungen für mehr Sicherheit.
2019	Batteriebetriebene Rauchmelder werden durch andere mit Stromanschluss ersetzt.
2019	Bau eines neuen Schwimmbades, das aufgrund seiner geringen Tiefe, die das Wasser warm hält, nicht beheizt werden muss.
2019	Ersatz von Pflastersteinen durch Plättchen. Diese Blutplättchen können mit dem Schrubber mit weniger Wasser gereinigt werden. Bisher musste dieser Bereich wegen der Porosität der Kopfsteinpflaster abgespritzt werden.
2019	Die Installation von Kunstrasen, der keine Bewässerungs- oder Wartungsarbeiten erfordert, was

	auch eine Reduzierung des Stromverbrauchs bedeutet. Es benötigt keine Düngemittel oder den Einsatz von Herbiziden oder Pestiziden, was zu einem Rückgang der chemischen Produkte führt.
2019	Die Innenwände der Wohnungen sind weiß gestrichen, was für mehr Leuchtkraft sorgt. Foscurits und Vorhänge wurden aus Küchen und Gängen entfernt, was für mehr natürliches Licht und ein Gefühl von Geräumigkeit sorgt.

Verbesserungsvorschlag umgesetzt 2018

- Steigerung der Zufriedenheit der Mitarbeiter mit der Aufrechterhaltung ihrer Arbeit. Geräte, die in Schließfächern gelagert werden, um mehr Sicherheit und Privatsphäre für sie zu gewährleisten.