



Compromiso
de Calidad Turística



APARTAMENTOS CASAS PEPE **INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019-2020



Contenido:

ÍNDICE	1
<u>COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL</u>	2
1. CLIENTES	
2. EMPLEADOS	
3. SOCIEDAD	
4. MEDIO AMBIENTE	
5. GESTIÓN EMPRESARIAL	
6. PROVEEDORES LOCALES	
<u>SEGURIDAD Y SALUD LABORAL</u>	6
<u>DERECHO DE LOS TRABAJADORES</u>	8
<u>COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN INFANTIL</u>	10
<u>GARANTÍA DE CALIDAD TURÍSTICA</u>	12
<u>INVERSIONES Y PLANES DE MEJORA</u>	14



COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Casas Pepe y factor clave para el desarrollo de sus actividades de una forma sostenible, basándose en una gestión de los negocios de manera que preserven el medioambiente, satisfaciendo las necesidades presentes de servicio sin comprometer las de futuras generaciones, y considerando en todo momento como pilar del buen funcionamiento de la organización, la relación con los diferentes grupos de interés que conforman nuestro entorno turístico: nuestro Capital Humano, nuestros clientes y proveedores, otras partes interesadas externas (entidades sociales y turísticas y ONGs) y a la sociedad en general.

1. Clientes

Satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes de forma óptima, fiable y competitiva y promoviendo relaciones comerciales duraderas, basadas en una actitud permanente de servicio, confianza y aportación de valor, cumpliendo los estándares más exigentes de la ética empresarial.

Manteniendo un canal de comunicación bidireccional, usando las nuevas tecnologías, dando a conocer las actividades y novedades de la organización, y recogiendo las necesidades y requerimientos de nuestros clientes.

Eliminando barreras arquitectónicas a personas con discapacidades. Ofrecemos apartamentos adaptados para personas con movilidad reducida y también zonas comunes que disponen de rampas, baños adaptados, acceso a piscina a través de rampa, televisores con teletexto incorporado para personas con dificultades auditivas y comunicativas.

Fecha	Proyección
-------	------------

2015	Construcción de dos apartamentos para discapacitados
2015	Eliminación de barreras arquitectónicas en la piscina
2016	Sustitución de las escaleras de acceso al complejo, por rampas
2017	Hotel Cardio protegido
2017	Servicio de carro de compra para minimizar la generación de residuos plásticos
2018	Instalación de llaves electrónicas con contactores para reducir consumo energético
2018	Instalación de tamizadores de agua en las griferías para reducir consumo de agua
2018	Instalación de máquina Osmosis Inversa, para reducción de generación de residuos plásticos

Estableciendo unos requisitos a nuestros servicios que incluyen los funcionales y de desempeño, requisitos legales y reglamentarios, requisitos de calidad, los establecidos por el cliente, los relativos a seguridad alimentaria, así como cualquier otro esencial para el consumidor final y la sociedad.

La disponibilidad de carta de alérgenos y la creación de un área especial dentro del buffet de servicio de desayuno con atención personalizada y especial a todos nuestros clientes afectados por algún tipo de intolerancia alimentaria severa (celiacos, alérgicos a los lácteos o al huevo y sus derivados, y otras patologías alérgenos), además de formación especializada en dicha materia para todo el personal de Restauración.

2. Empleados

Promoviendo políticas de gestión de personas, realizando actividades para mejora de la capacitación, sensibilización y competencia profesional, estableciendo, entre otros, programas para la formación continua, mejores condiciones para el desarrollo personal y profesional en el lugar de trabajo, velando por su salud y bienestar, y fomentando la comunicación, la tolerancia, la igualdad y la integración entre el personal que conforma

Apartamentos Casas Pepe.

Fecha	Proyección
Anual	Formación y capacitación de los empleados, según su puesto de trabajo
2017/18/19	Gratificación al personal con excursiones
2019	Contratación indefinida del personal
2019	Donación de TV al personal

3. Sociedad

Son múltiples las acciones que hemos ido incorporado a lo largo de estos últimos años a nuestro quehacer diario con entidades administrativas o de voluntariado de los sectores sociales más débiles o desfavorecidos, como son:

Fecha	Proyección
2018	Donaciones a la Cruz Roja
2018	Donaciones a Médicos del Mundo
Anual	Donaciones a Aldeas Infantiles
Anual	Recolección para posteriores donaciones de tapones solidarios a la empresa Martínez Cano para colaborar con la Asociación Iraitza
2019	Colaboración con la campaña de recogida de alimentos de San Bartolomé de Tirajana

4. Medio Ambiente

Nuestro compromiso con el medio natural propio y el entorno que rodea a Apartamentos Casas Pepe como tal, es nuestro deseo en seguir avanzando en disminuir el impacto ambiental que pueda generar nuestra actividad desempeñando una gestión responsable del agua (uso de fluxores en vez de cisternas en WCs y urinarios); riego con agua natural recuperada, optimizando el uso de los recursos energéticos, incluyendo cambios de equipos por otros de nueva generación, usando productos de limpieza, desinfección o refrigerantes más ecológicos y poco dañinos para el Medio Ambiente, usando las nuevas tecnologías de comunicación para suprimir el gasto en derivados y accesorios del papel, reduciendo, reutilizando y reciclando productos y materiales (papel, cartón, vidrio, envases plásticos, pilas, tubos de iluminación FC, aceites y grasas de cocina; etc.), y gestionando responsablemente los residuos generados, y usando en nuestros procesos de producción de comidas la mayor cantidad de envases duraderos y por tanto no desechables.

Fecha	Proyección
2017	Obtención de la Certificación Medioambiental Travelife Gold
2017	Instalación de papeleras de reciclaje para los clientes
2017	Cambio de luminaria para instalar luz led para reducir el consumo de energía.
2018	Dosificación de productos de limpieza para su ahorro
2018	Obtención de la Certificación Medioambiental Iso 14001
2018	Concienciación a los clientes y al personal en medidas medioambientales
2019	Compra de máquina limpiadora de pisos para ahorro de agua
2019	Eliminación de césped artificial en los jardines para reducción de consumo de agua
2019	Cambio de Bomba de Calor para el agua sanitaria con nueva tecnología

5. Gestión empresarial

Nuestra actitud en este sentido, es dar un enfoque a nuestra actividad que de respuesta al reto de una sostenibilidad económica responsable, sin riesgos innecesarios, orientando las soluciones tecnológicas a nuestro alcance para mantener un desarrollo perdurable y consolidado mediante la aportación servicios diferenciados que contribuyan al progreso económico, desde una conducta ética y responsable requerida a todos los empleados de A

Fecha	Proyección
Anual	Valoración de proveedores de servicios a Casas Pepe
Anual	Auditorías internas de medio ambiente y de calidad turística
Anual	Planificación de las inversiones a realizar en los próximos años.
Anual	Revisión por la dirección de toda la gestión ambiental
Diario	Planificación de tareas a realizar por el personal en los diferentes departamentos
Anual	Planificación de período vacacional del personal

os Casas Pepe así como a sus proveedores.

6. Proveedores locales

Uno de los factores que tenemos muy en cuenta a la hora de diseñar una estrategia son los proveedores locales. Es muy importante contar con un consumo de productos de proximidad para reducir el transporte y de esta forma preservar el medio

ambiente. El consumo de productos provenientes de proveedores locales debe ser una prioridad, no sólo para ayudar a los productores locales, sino para evitar comprar productos a otros países, que en muchas ocasiones no son de más calidad que los de aquí.

Consideramos entonces dos grandes ejes sobre los que gira la determinante importancia de los proveedores locales. Por un lado, apostar por proveedores locales evita en lo posible la contaminación con el traslado de mercancía desde otros puntos. De esta forma podemos ahorrar material de embalaje, envases y productos químicos específicos de conservación. Así evitamos el exceso de desechos y residuos asociados al transporte de largo recorrido y a la manipulación que sufre el producto para hacer los cambios de un medio de transporte a otro.

Por otro lado, el segundo efecto es el apoyo a los empresarios locales mediante la compra de sus productos. Es una oportunidad para ellos de entrar en mercados que de otra forma sería impensable poder acceder y también se genera un valor en la zona que alimenta la confianza de sus habitantes.

Fecha	Proyección
2017	Consolidación de la relación laboral con la empresa local Aguas de Firgas
2017	Consolidación de la relación laboral con la empresa local Viveros Mogán
2018	Consolidación de la relación laboral con la empresa local de aluminio José Viera Pérez
2018	Consolidación de la relación laboral con la empresa local de lavandería La Salina
2018	Consolidación de la relación laboral con la empresa local de reparaciones eléctricas Rubén Gil León
2019	Inicio de la relación laboral con la empresa local de reparación de máquinas refrigerantes Duoclima
2019	Se apuesta por Cooperativa frutícola Soaldea para el suministro de frutas y verduras de

	nuestro Restaurante.

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

El Consejo de Administración de APARTAMENTOS CASAS PEPE S.A. tiene atribuida la responsabilidad de formular la estrategia y aprobar las Políticas corporativas de la Sociedad, así como de organizar los sistemas de control interno. En el ejercicio de estas responsabilidades, consciente de la importancia fundamental de todos los aspectos relativos a la seguridad y salud de los trabajadores, y en congruencia con los valores de la Sociedad y aprueba esta Política de seguridad y salud laboral.

1. Finalidad

La finalidad de la Política de seguridad y salud laboral es conseguir un entorno de trabajo seguro y saludable en el sentido establecido por la ley, así como en sus ámbitos de influencia.

2. Principios básicos de actuación

Para la consecución de dicha finalidad, APARTAMENTOS CASAS PEPE S.A. asume y promueve los siguientes principios básicos que deben presidir todas sus actividades:

a) Respetar los pilares básicos del concepto de seguridad y salud laboral del Grupo: 1. La calidad, la productividad y la rentabilidad de sus actividades son tan importantes como la seguridad y la salud de los trabajadores. Todos ellos son objetivos permanentes y

fundamentales del Grupo. 2. La seguridad de los trabajadores debe prevalecer siempre. Todos los accidentes deben ser evitados, destinándose para ello los recursos necesarios. 3. La mejora continua en todos los ámbitos de la gestión de la prevención de riesgos laborales es una variable fundamental para el futuro de la empresa.

b) Garantizar que en todas las decisiones de APARTAMENTOS CASAS PEPE S.A. estará presente el necesario cumplimiento del marco jurídico, laboral y tecnológico, así como la normativa interna propia.

c) Asegurar la completa integración de los principios de seguridad y salud laboral en todos los sistemas de gestión de prevención de riesgos de la empresa.

d) Desarrollar e implantar un sistema global de seguridad y salud laboral para la empresa basado en estándares en materia de seguridad y salud laboral, que determine los niveles mínimos, y que asegure la armonización de los criterios aplicados. Este sistema global contempla: 1. La integración de los criterios de seguridad y salud laboral en todas las fases del proceso productivo, en todos los métodos de trabajo y en todas las decisiones, de tal forma que los directivos, técnicos, mandos y trabajadores asuman sus responsabilidades en la materia. 2. La identificación, evaluación y control eficaz de los riesgos asociados al trabajo. 3. La adecuación entre el empleado y su puesto de trabajo a través de la vigilancia de la salud y la formación de los trabajadores. 4. Un mecanismo de evaluación en materia de seguridad y salud laboral de acuerdo con los estándares establecidos para identificar posibles desviaciones, intercambiar las mejores prácticas y establecer una cultura global de excelencia en prevención de riesgos.

e) Exigir el respeto de las normas de seguridad establecidas por APARTAMENTOS CASAS PEPE S.A. a los contratistas y hacerles partícipes de la cultura preventiva implantada. f) Favorecer la participación de todos los trabajadores en la promoción de la seguridad y la salud, cooperando con el Grupo para aumentar los estándares de seguridad. g) Promover la cultura preventiva de APARTAMENTOS CASAS PEPE S.A. a través de: 1. La formación y capacitación permanente de los empleados, a fin de implicar a cada trabajador y mentalizarle sobre la incidencia de su trabajo en la seguridad de las personas, procesos e instalaciones. 2. El

fomento de comportamientos respetuosos con la seguridad y la salud de los trabajadores. 3. El intercambio de mejores prácticas en la aplicación de los estándares globales de seguridad y salud laboral definidos, mejorándolos continuamente, siendo cada vez más exigentes y eficaces. h) Obtener y mantener las certificaciones en materia de seguridad y salud con arreglo a las normas internacionales más exigentes, desde la perspectiva de la mejora continua y de la innovación tecnológica en la calidad general del sistema productivo. i) Establecer estrechas relaciones de colaboración con las diferentes Administraciones Públicas competentes en materia de seguridad y salud laboral con el fin de ser una referencia positiva en esta materia.

Fecha	Medidas
2017	Suministro de material de limpieza homologado y de fácil utilización
2018	Creación de accesos por todas las zonas comunes con rampas
Anual	Formación en prevención de riesgos laborales y Revisiones medicas periódicas
Anual	Formación y Simulacros Contra incendios
Anual	Formación contra posibles acosos sexuales
Anual	Seguro de responsabilidad Civil
Anual	Contacto permanente con la Mutua de los trabajadores
Anual	Contrato de servicio con empresa especializada para el cumplimiento de la prevención de riesgos laborales
Anual	Visita técnica anual por parte de Antea, empresa colaboradora de la prevención de riesgos laborales.

DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

En Casas Pepe, velamos por el cumplimiento de los derechos y deberes laborales básicos de los trabajadores, ya que entendemos que los empleados son nuestro primer cliente y la base del desarrollo de nuestro servicio. Velar por su seguridad y bienestar son normas fundamentales para esta empresa.

- En Casas Pepe respetamos el derecho al trabajo y a la libre elección de profesión u oficio.
- El derecho a la libre sindicación, a la libre afiliación, derecho a la adopción de medidas de conflicto colectivo en defensa de los intereses colectivos de los trabajadores y empresarios, así como también el derecho a la huelga de los trabajadores en defensa de sus intereses.
- Los trabajadores de esta empresa tienen derecho de información, consulta y participación en la misma.
- Derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Derecho a recibir información sobre los riesgos generales y específicos para la seguridad y la salud en el trabajo, las medidas y actividades de protección y prevención aplicables; y las adoptadas en materia de primeros auxilios, evacuación de trabajadores, etc.
- La formación es un objetivo continuo de esta empresa y cada año impartimos formación teórica y práctica en materia preventiva.
- Los empleados en Casas Pepe tienen derecho a la vigilancia médica periódica. Siempre con el consentimiento del propio trabajador. Y son consultados e informados en todo lo relacionado con la seguridad y salud en el trabajo. Ante riesgo inminente los trabajadores de este establecimiento tienen derecho y están autorizados a paralizar su actividad, siempre que esta suponga riesgo grave
- Casas Pepe es una empresa que protege a los trabajadores de cualquier tipo de discriminación por motivos de edad, raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, orientación sexual, origen social o discapacidad y ofrece protección especial en caso de menores y maternidad.
- Los trabajadores de Casas Pepe reciben contratos de empleo por escrito, especificando sus términos y condiciones acordadas entre la empresa y el trabajador

- Las personas que forman parte del personal de trabajo de Casas Pepe, integran la plantilla por elección libre y son libres de dejar de formar parte de esta empresa sin ser penalizados por esa razón.
- Casas Pepe no conserva los documentos personales de los empleados, incluidos sus pasaportes. Todos los empleados tienen sus archivos personales guardados en un lugar seguro.
- Casas Pepe remunera el trabajo de su personal con un sueldo por encima del mínimo nacional.
- Las horas de trabajo cumplen con la legislación nacional o internacional o industria de referencia y las horas de trabajo son aceptadas libremente por el personal.
- En Casas Pepe existen políticas de disciplina y reclamo por escrito que se comunican a los empleados.
- Los trabajadores de Casas Pepe reciben regularmente capacitación sobre las políticas promovidas por Travelife, tales como: medio ambiente, el trabajo con la comunidad local, los derechos laborales, la calidad, la salud y la seguridad e igualdad de oportunidades.
- Siempre que sea posible, la empresa reclutará personas locales para que trabajen en la propiedad.
- Casas Pepe anima activamente a su personal a desarrollar sus roles y habilidades a través de capacitación y oportunidades de desarrollo.

Fecha	Medidas
2017	Capacitación con cursos específicos según categoría
2018	Establecimiento de horarios de desayuno de manera fija
2018	Control horario con huella digital (si el personal lo desea se le emite informe mensual)
2019	Formación Travelife (Medioambiental/Derechos humanos/Protección a la infancia)

COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN INFANTIL

Como empresa comprometida con el respeto a los niños, en Casas Pepe trabajamos para apoyar los derechos de los menores. Somos conscientes de que, aunque nuestro alojamiento tiene categoría Adults Only (solo adultos) no obstante podríamos tratar con menores relacionados con nuestros clientes alojados, menores transeúntes en el área cercana al alojamiento o menores que estén relacionados con nuestro personal.

Nuestro personal está preparado y es consciente de que los niños tienen derechos humanos de la misma manera que los adultos, pero también tienen derecho a una protección especial debido a su mayor vulnerabilidad.

- Somos conscientes de que los derechos de los niños están establecidos en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (CDN), un tratado internacional de derechos humanos, por lo que este es un tema de gran importancia para nosotros.

En este alojamiento tratamos de llevar a cabo los cuatro principios generales que sustentan todos los derechos de la Convención. Estos son:

- priorizar los intereses de los niños
- el derecho del niño a la vida, la supervivencia y el desarrollo
- el derecho del niño a ser escuchado y expresar sus puntos de vista sobre asuntos que lo afectan.
- el derecho del niño a ser tratado de manera justa, sin discriminación.

- **Empleando niños en nuestro negocio**

En este alojamiento no empleamos niños como parte del personal, pero apoyamos las leyes españolas que protegen los derechos fundamentales de los niños, como el derecho a asistir a la escuela y el derecho a no participar en trabajos peligrosos.

- **Cómo actuar si detectan abusos en menores**

En todos los casos, se deben tomar recaudos para proteger al niño o la niña. Esa protección implica, entre otras medidas, procurar que reciba protección y atención inmediatas, y dar intervención a la Justicia. Los menores no deben ser interrogados bajo ninguna

circunstancia. Sólo se debe procurar la información mínima sobre el hecho que permita determinar qué paso, cuándo, dónde y quién lo hizo. Es importante asegurarle que no es su culpa y reforzar en él la idea de que fue muy valiente al atreverse a develar lo sucedido. Después de agradecerle por haberlo contado, garantizarle que se le proporcionará asistencia y protección.

Inmediatamente, buscar ayuda. Cuando sugerimos adoptar una actitud de escucha adecuada nos referimos a dejar que el/la menor se exprese espontáneamente sin interrumpirlo ni callarlo. En el contexto profesional es recomendable que médicos, psicólogos, docentes y trabajadores sociales registren los dichos textuales del niño. Si lo que dice no es suficiente para determinar la urgencia y gravedad del hecho, se deben realizar preguntas amplias acordes a su edad. Comenzar, por ejemplo, diciendo “cuéntanos qué pasó” y, después de escuchar su respuesta, continuar con frases del tipo “cuéntanos más de eso”. Intentar, si es posible, conocer quién, qué, dónde y cuándo sucedió el hecho. Nunca se debe obligar al menor a hablar frente al adulto sospechado.

- **¿Qué hacer cuando las víctimas son muy pequeñas, con discapacidad o limitaciones de lenguaje?**

Los menores con discapacidad mental o retraso, con problemas psiquiátricos o psicológicos y los sordomudos pueden develar de forma confusa los abusos sexuales que padecieron. Los pequeños desde que son lactantes hasta los 3 años no tienen desarrollado el lenguaje con la capacidad suficiente para expresar lo ocurrido. Otras veces, no comprenden que las acciones del agresor son abusivas, especialmente si ocurrieron en el contexto de un juego.

- **Atención Inmediata:** Si existe la necesidad de atención médica porque está en riesgo la salud o la vida del niño o la niña, es imprescindible dirigirse al centro de atención de salud más cercano para que le brinden la atención adecuada. Paralelamente, es necesario poner en conocimiento al organismo local de protección de derechos del menor. Es el encargado de brindar asistencia inmediata y coordinar la intervención cuando haya que tomar medidas especiales de protección.
- **Denuncia:** Cualquier persona que sospeche o tome conocimiento de malos tratos o situaciones que atenten contra la integridad psíquica, física, sexual o moral de un niño, niña o adolescente, lo mismo que cualquier otra violación a sus derechos tiene la obligación de comunicarlo al organismo de protección.

Fecha	Medidas
2018	Medida de control de acceso a páginas no aptas para menores
2018	Sistema de Identificación de usuarios que pudiesen visitar páginas web que vulneren la

	integridad de los menores.
Anual	Formación específica sobre protección a la infancia

GARANTÍA DE CALIDAD TURÍSTICA

Casas Pepe consciente de los beneficios que reporta la mejora continua de sus procesos de gestión a todos los niveles y la adaptación constante a los requisitos de nuestros clientes, ha implantado un Sistema Integrado de Gestión en Calidad Turística y Medio Ambiente según las normas UNE 182001 e ISO 14001, respectivamente.

Para lograrlo:

- Casas Pepe planifica sus actividades, estableciendo pautas de actuación, controles y realizando un seguimiento de las mismas como base de la calidad y la contribución a la protección del medio ambiente.
- Se adoptan las medidas necesarias, para prevenir o eliminar los impactos ambientales de nuestra actividad, y productos y servicios que utilizamos (materiales, energía, generación de residuos,), dotando a la organización de los recursos, humanos y materiales, necesarios que se gestionan convenientemente con el objetivo de tener un adecuado comportamiento ambiental.
- Existe el firme compromiso de cumplir con los requisitos solicitados por nuestros clientes y partes interesadas, requisitos legales aplicables en materia medioambiental, de prevención y aquellos que afecten a la prestación de nuestros servicios y otros requisitos que adoptemos voluntariamente.
- Se impulsan las acciones de mejora necesarias para la obtención de los objetivos y metas que establecemos, y que son referencia constante en la gestión de los servicios para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión.
- El buen desarrollo del Sistema de Gestión implantado exige la involucración de todo el personal y para ello la información, comunicación y formación son indispensables.
- Casas Pepe integra el Sistema de Gestión implantado en su funcionamiento diario, comprobando periódicamente el mismo y estableciendo las acciones correctivas/preventivas oportunas.

- Extensión de los principios aplicados a nuestra empresa, a proveedores y subcontratistas, haciéndoles partícipes de nuestra política de calidad y medioambiente.
- Consideramos como objetivo primordial la plena satisfacción de nuestros clientes, suministrando el servicio acorde a sus especificaciones, cuya calidad y fiabilidad corresponde a las expectativas de perfección que han servido de base para depositar su confianza en nuestro servicio.
- Trabajaremos con el objetivo de la mejora continua en nuestros procesos y condiciones de trabajo, tanto hacia la satisfacción del cliente como al trabajador y al entorno.
- Mantenemos un contacto con los clientes y partes interesadas externas para acomodar el servicio prestado a las necesidades del momento y a las exigencias medioambientales, y de seguridad y salud laboral.
- Desarrollamos los servicios que prestamos a nuestros clientes con honestidad, respeto, integridad y transparencia para conseguir la máxima confianza de la sociedad en nuestra labor profesional, y velando especialmente por aquellos que por sus necesidades especiales lo requieran.

Entre las certificaciones que abalan nuestro compromiso medioambiental y garantía de calidad turística se encuentran:

-TRAVELIFE GOLD

-COMPROMISO DE CALIDAD TURÍSTICA

-TUI TOP QUALITY 2018

-ISO 14001

-Q DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA

-TUI UMWELT CHAMPION 2019



Compromiso
de **Calidad Turística** CALIDAD TURÍSTICA



Fecha	Proyección
-------	------------

2011	Q DE CALIDAD TURÍSTICA
2017	TRAVELIFE GOLD
2018	TUI TOP QUALITY
2019	ISO 14001
2019	COMPROMISO DE CALIDAD TURÍSTICA
2019	TUI UMWELT CHAMPION
2019	ISO 14001

INVERSIONES Y PLANES DE MEJORA

Casas Pepe, trabaja cada año no solo por ser un alojamiento más eficiente y comprometido con el medioambiente, su comunidad y sus empleados, sino que también redobla esfuerzos para estar a la altura de la competencia en la zona turística de Playa del Inglés. Ejemplo verificable de esto representan las reformas anuales llevadas a cabo con el fin de actualizar la infraestructura del alojamiento y las mejoras propuestas en los servicios contratados con los touroperadores. Cada año, nuevas propuestas de mejora, se convierten en metas alcanzadas, que a su vez se traducen en la satisfacción de clientes y empleados.

Fecha	Proyección
2017	Nuevos muros
2017	Construcción de nuevo Solarium en la azotea del restaurante aprovechando ubicación y vistas al mar.
2017	Adaptación de Aptos 31-71-76 para personas con movilidad reducida.
2017	Planificación de cierre de perímetro de piscina con cristales según la norma.
2017	Digitalización de documentos y reducción de impresiones y almacenaje de documentos en papel.
2017	Construcción de vestuario para salidas tarde adaptado para personas con movilidad reducida.
2017	Construcción de nuevo jacuzzi con acceso mediante rampa.
2018	Ampliación de la zona del comedor del restaurante e instalación de una mesa de frío y un nuevo terminal de café.
2018	Construcción de un cuarto de basura con instalaciones de agua y aire acondicionado para cumplir la norma.
2018	Se contrata con Touroperadores régimen Alojamiento y Desayuno.

2018	Entrega de nuevo uniforme y nuevo calzado antideslizante para el personal de Pisos, Mantenimiento y Restaurante.
2018	Nuevo reportaje fotográfico (incluyendo fotos aéreas) para la actualización de la página web y los catálogos de los touroperadores.
2018	Colocación de taquillas para personal del departamento de Pisos, Mantenimiento y Restaurante.
2018	Reducción de generación de residuos plásticos individuales.
2018	Instalación de reductores de caudal en lavabos, duchas, retretes y fregaderos para reducir el consumo de agua.
2018	Instalación de contenedores para recogida de luminaria usada.
2019	Cambio periódico de filtros de aires acondicionados para evitar que el consumo se eleve.
2019	Eliminación de plásticos del restaurante (portasándwiches, cañitas plásticas, menaje de plástico, cubiertos de picnic...) y adquisición de menaje de piscina en policarbonato en sustitución del cristal.
2019	Aumento altura barandilla de balcones de apartamentos para mayor seguridad.
2019	Se sustituyen los detectores de humo con funcionamiento por pilas por otros que van conectados a la electricidad.
2019	Construcción de nueva piscina que no requiere de climatización dada la poca altura profundidad que tiene, por lo que el agua se mantiene cálida.
2019	Sustitución de adoquines por plaquetas. Dichas plaquetas pueden limpiarse con la fregadora, empleando menor cantidad de agua. Anteriormente dicha zona debía limpiarse con manguera por la porosidad de los adoquines.

2019	Instalación de césped artificial el cual no requiere de riego ni tareas de mantenimiento, lo cual implica también reducción de consumo eléctrico. No necesita abonos ni uso de herbicidas ni pesticidas, lo cual se traduce en una disminución de productos químicos.
2019	Se han pintado las paredes interiores de los apartamentos en color blanco, aportando mayor luminosidad. Se han retirado los foscurits y cortinas de cocinas y pasillos, dando más luz natural y sensación de amplitud.

Propuesta de mejora implantadas en 2018

- Aumento del grado de satisfacción del personal al mantener sus enseres guardados en taquillas, garantizando mayor seguridad y privacidad a los mismos