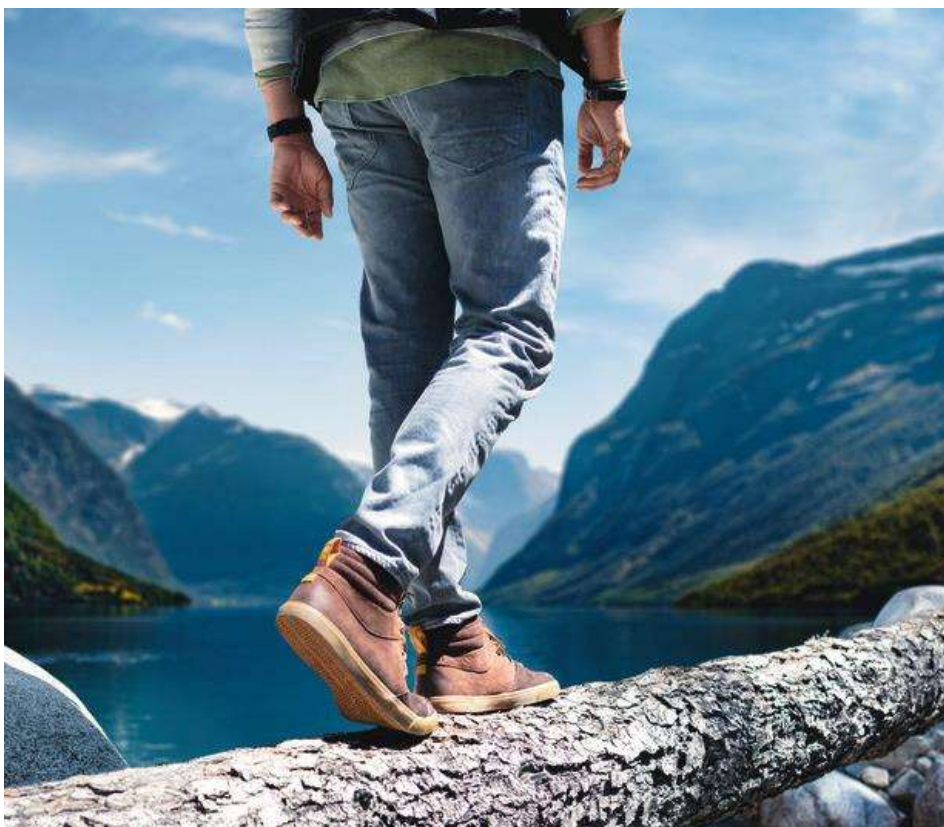




NACHHALTIGKEITSBERICHT 2020 / 2021

ROBINSON Cala Serena, Januar 2022



INHALT

04	Prolog
06	Führung und Nachhaltigkeit
08	Umwelt - Energie - Wasser - Abfall
16	Gemeinschaft und Lieferkette - Mitarbeiter - Unsere Gäste - Einkauf und Regionalität
22	Soziales und lokales Engagement. - Kinderschutz
26	Zertifizierungen und Auszeichnungen





PROLOG

Umwelt- und Nachhaltigkeitsaspekte sind ein wichtiger und zentraler Bestandteil unserer Hotelstrategie.

Nicht nur um unsere CO₂-Emissionen zu reduzieren, sondern auch um den Energieverbrauch, den Abfall und den Chemikalienverbrauch zu reduzieren. Darüber hinaus ist uns soziales Engagement ein großes Anliegen, damit die Gemeinde und die lokale Bevölkerung davon profitieren.

Um unser Engagement für Umwelt und Nachhaltigkeit kontinuierlich zu überprüfen und zu verbessern, lassen wir uns nach verschiedenen externen Standards zertifizieren.

Mit diesem Bericht möchten wir alle Interessierten über unsere Nachhaltigkeitsmaßnahmen und die Fortschritte der letzten drei Jahre informieren.

Tina Gruenold
Clubdirektor / General Manager





Führung und Nachhaltigkeit

Unser Hotel ist auf eigene Betriebshaftpflicht sehr gefragt. Wir wissen, dass wir einen hohen Einfluss auf die Umwelt, die wirtschaftliche Entwicklung, die Bildung und Förderung der Mitarbeiter sowie deren Gesundheit und Wohlbefinden haben.

Das Ziel ist es, unsere Auswirkungen auf die Umwelt jetzt und in Zukunft zu minimieren, die lokalen Gemeinschaften zu stärken und das Beste für unsere Gäste zu tun. Dazu haben wir uns folgende Ziele gesetzt: Wasser- und Energieeffizienz verbessern, Abfall reduzieren und Wertstoffe recyceln, Gäste und Kooperationspartner vermitteln, nachhaltige Beschaffung und ehrenamtliches Engagement.

Deshalb basiert unsere Nachhaltigkeitsstrategie auf 6 V: Vermeiden, Reduzieren, Recyceln, Verschönern, Kommunizieren und Verstehen. Sie unterstützen die Nachhaltigkeitsstrategie der TUI Group „A better holiday, a better world“.

Es werden Ziele formuliert, Aktivitäten zur Zielerreichung geplant, Aktivitäten unterjährig dokumentiert, Ergebnisse mit Zielen am Jahresende verglichen und darauf aufbauend Ziele und Aktivitäten für das kommende Jahr formuliert.

Unser Verhaltenskodex verankert das Bekenntnis zum Klimaschutz und das Bewusstsein der Mitarbeiter für das Thema durch Schulungen. Die Förderung unserer Mitarbeiter und gute Arbeitsbedingungen sowie die Entwicklung der Destination vor Ort sind wichtige Ziele. Der Nachhaltigkeitsbericht basiert auf drei Hauptbereichen: Umwelt, Gesellschaft sowie lokales und soziales Engagement.

UMWELT



Energie

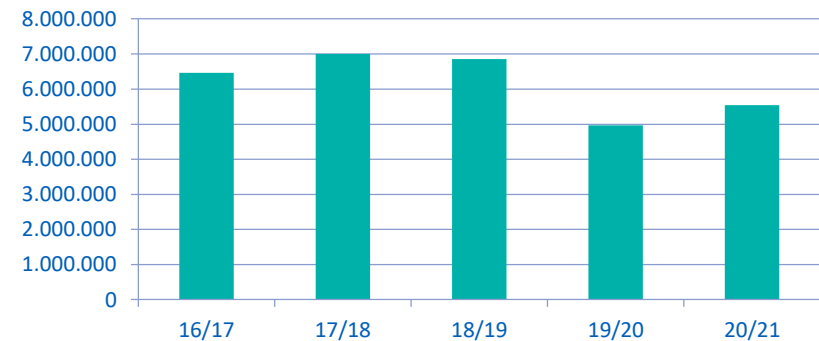
Unser Hotel verfügt über verschiedene Infrastrukturen, die Energie benötigen, wie z. B. Pool, Klimaanlage, Kühlschränke. Ziel ist es, unsere CO₂-Emissionen ab 2020 um 80 % zu reduzieren. Wir wollen Energie ausschließlich aus erneuerbaren Energien beziehen und unsere Energieeffizienz steigern. In den letzten Jahren wurden Schritte unternommen, um die Ziele zu erreichen:

Im Jahr 2013 wurde ein Energieeffizienz-Masterplan mit dem Ziel erstellt, Energieeffizienzmaßnahmen und Maßnahmen zur ökologischen Nachhaltigkeit zu vereinen und für beide die besten Lösungen auf dem Markt zu suchen.

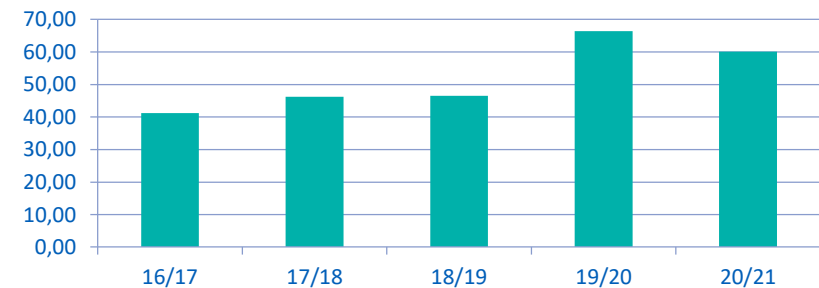
2020 wurde ein neuer Stromliefervertrag mit Strom aus 100 % erneuerbaren Quellen abgeschlossen.

Die Substitution von Diesel als Primärwärmeenergie erfolgt durch den Einsatz von Biomasse als Hauptbrennstoff. Darüber hinaus ermöglichen uns hocheffiziente Erdwärme- und reversible Wärmepumpen, den thermischen Bedarf (warm und kalt) mit geringerem Energieverbrauch zu decken. Verbesserungen wurden auch bei der Wiederverbindung und dem Ausgleich des Feldes und der Energierückgewinnung vorgenommen. Sowie die fortschreitende Einführung von LED-Beleuchtung.

ENERGIE TOTAL KWh



ENERGIE TOTAL KWh/ÜN



Aufgrund der Schließungen im Club aufgrund der Pandemie von Covid-19 ist aufgetreten, die in diesem Jahr erzielten Ergebnisse sind es nicht

Wir können sie mit den Vorjahren vergleichen, da sie sogar in der Zeiten, in denen der Club seine Besetzung geöffnet hat sehr niedrig.



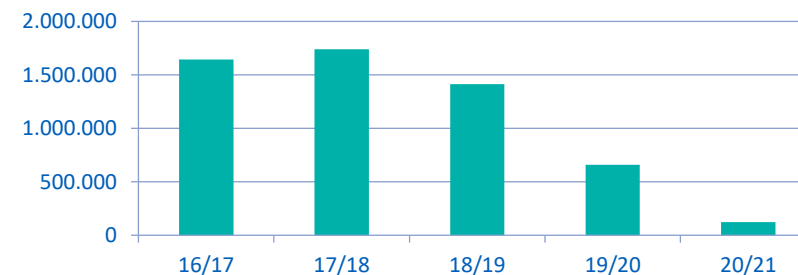
EMISIONEN CO2

Durante este año se ha conseguido negociar con Iberdrola el suministro del 100% de la energía eléctrica contratada proveniente exclusivamente de fuentes 100% renovables.

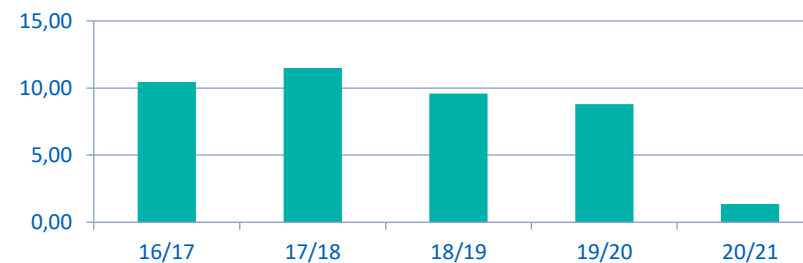
Uno de los objetivos con la realización del Master Plan Energético durante las obras de remodelación es estudiar la viabilidad de eliminar los combustibles sólidos como energía.



Emisiones CO2 Kg



CO2 Kg/ÜN



Aufgrund der Schließungen des Clubs aufgrund der Covid-19-Pandemie können die in diesem Jahr erzielten Ergebnisse nicht mit den Vorjahren verglichen werden, da der Club selbst in den Zeiträumen, in denen er geöffnet war, nur sehr kurz besetzt war.



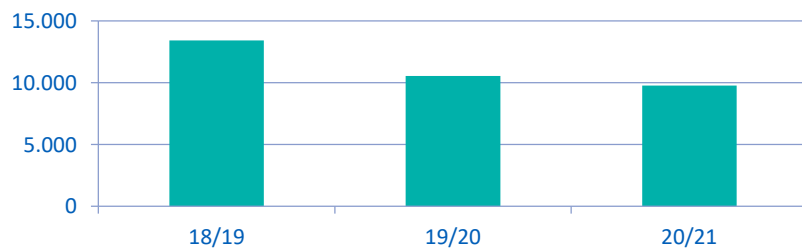
WASSER

Neben der Schonung der Energieressourcen ist die Reduzierung des Wasserverbrauchs ein zentrales Ziel unseres Hotels. Mit der Inbetriebnahme der hocheffizienten Entsalzungsanlage im Jahr 2016 haben wir Wasserautonomie bei geringem Energieverbrauch erreicht. So hören wir im Sommer auf, die Grundwasserleiter in der Umgebung zu bestrafen, die gerade wegen ihrer Übernutzung nicht in der Lage sind, Trinkwasser in angemessenen Bedingungen zu liefern.

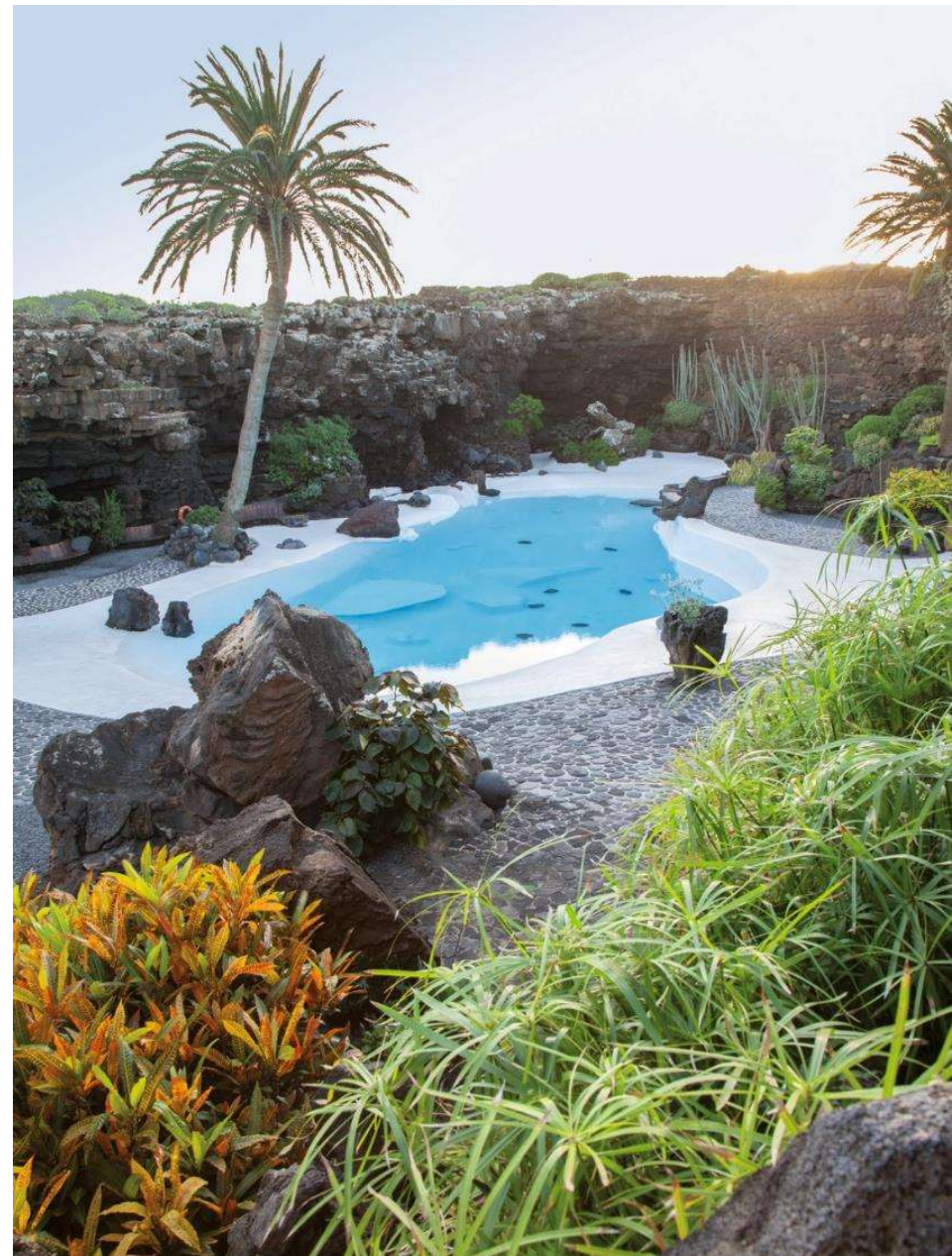
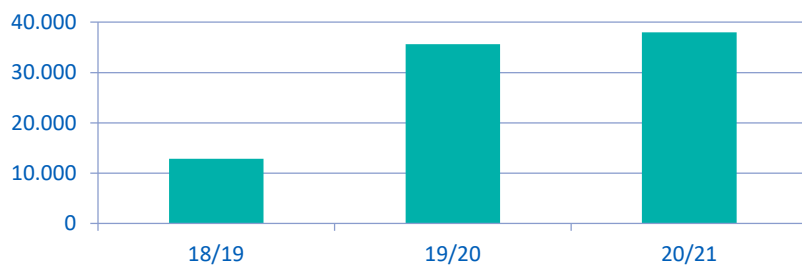
Darüber hinaus mit dem Einbau von Restriktionen und der Instandhaltung der Hotelinfrastruktur, um unnötige Wasserverluste zu vermeiden.

Auch zum Thema Wasserverbrauch sensibilisieren wir unsere Mitarbeiter und Kunden.

Geliefertes Wasser / m3



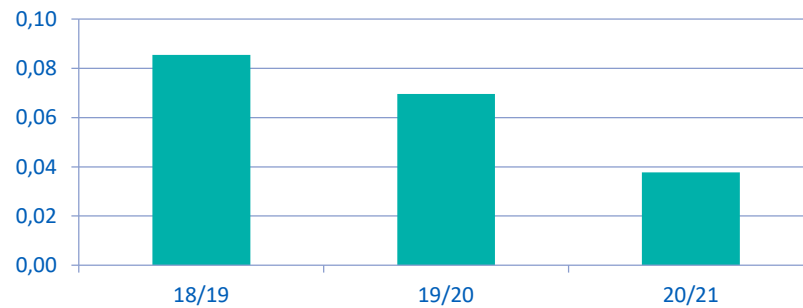
Entsalztes Wasser / m3



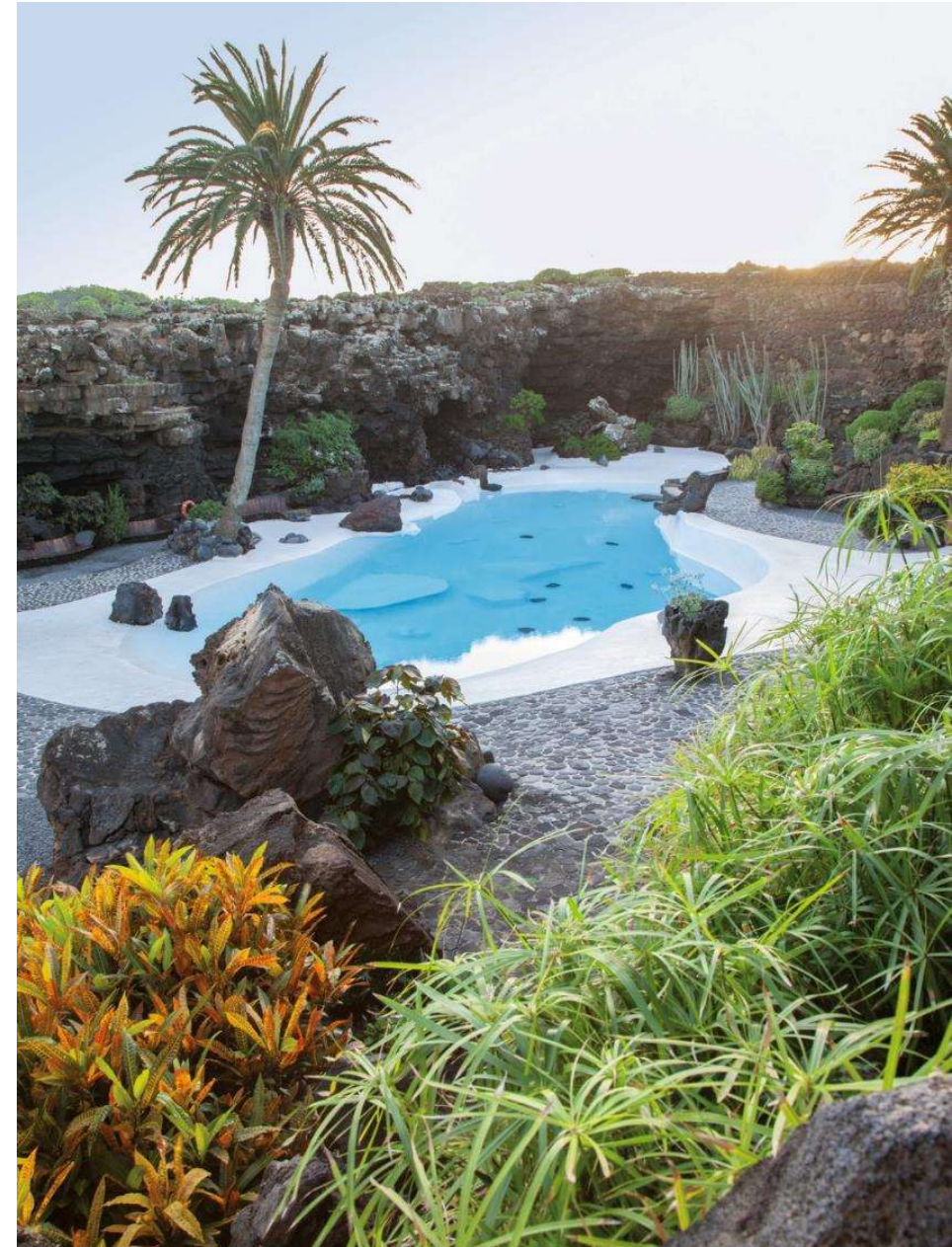
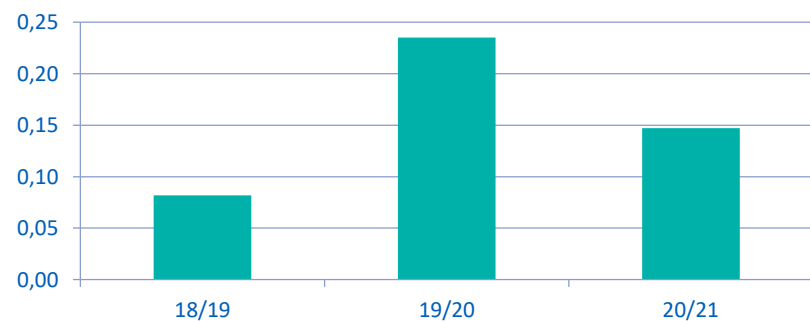
WASSER

Aufgrund der Schließungen des Clubs aufgrund der Covid-19-Pandemie können die in diesem Jahr erzielten Ergebnisse nicht mit den Vorjahren verglichen werden, da der Club selbst in den Zeiträumen, in denen er geöffnet war, nur sehr kurz besetzt war.

Geliefertes Wasser L/ÜN



Entsalztes Wasser L/ÜN

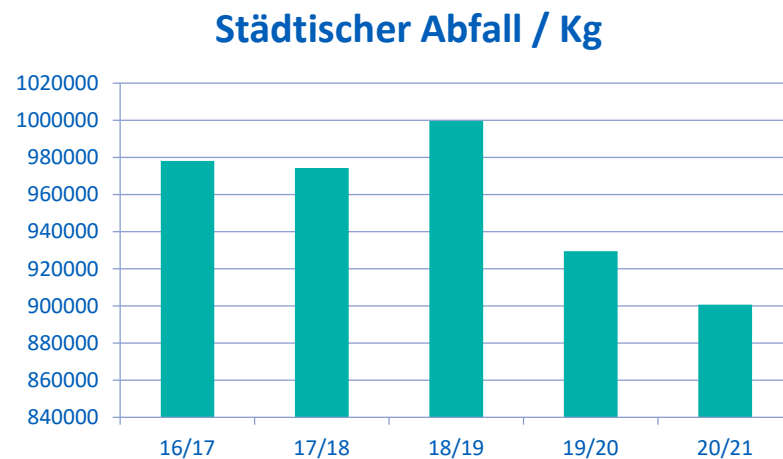


Abfall- und Schadstoffmanagement

Mit weniger als 2,5 kg Abfall pro Nacht und Gast konnten wir die Menge im Vergleich zu den Vorjahren reduzieren, aber wir sind besorgt, sie in den kommenden Jahren zu reduzieren.

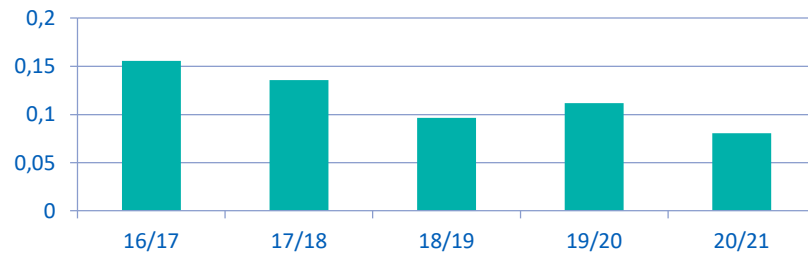
Wir messen Lebensmittelverschwendung und ergreifen Maßnahmen, um sie weiter zu reduzieren. So schulen wir unsere Mitarbeiter und informieren unsere Gäste über unsere Speisen und Maßnahmen zur Abfallvermeidung. Wir beziehen unsere Lebensmittel aus nachhaltigen und regionalen Quellen.

Die von uns verwendeten Produkte wie Waschmittel sind umweltzertifiziert und biologisch abbaubar. Das Ziel dabei ist, die eingesetzte Waschmittelmenge um 10 % Prozent zu reduzieren.

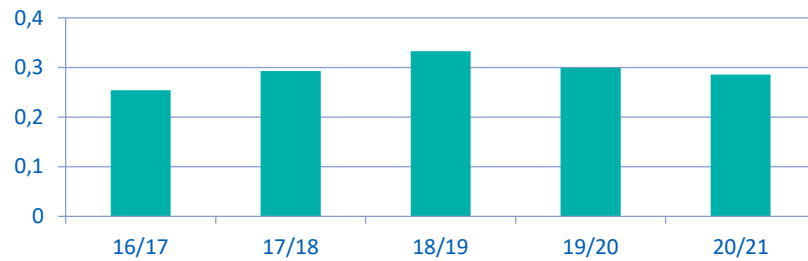


STÄDTISCHE ABFALLWIRTSCHAFT

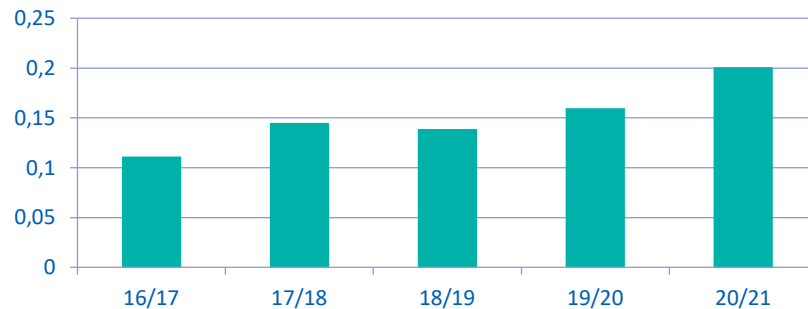
Verpackungen Kg/ÜN



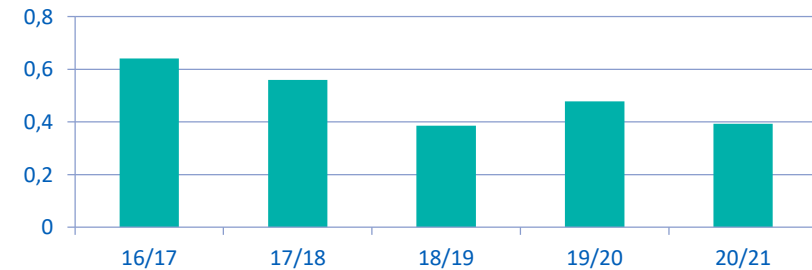
Glas Kg/ÜN



Karton Kg/ÜN



Abfall Kg/ÜN



Aufgrund der Schließungen des Clubs aufgrund der Covid-19-Pandemie können die in diesem Jahr erzielten Ergebnisse nicht mit den Vorjahren verglichen werden, da der Club selbst in den Zeiträumen, in denen er geöffnet war, nur sehr kurz besetzt war.

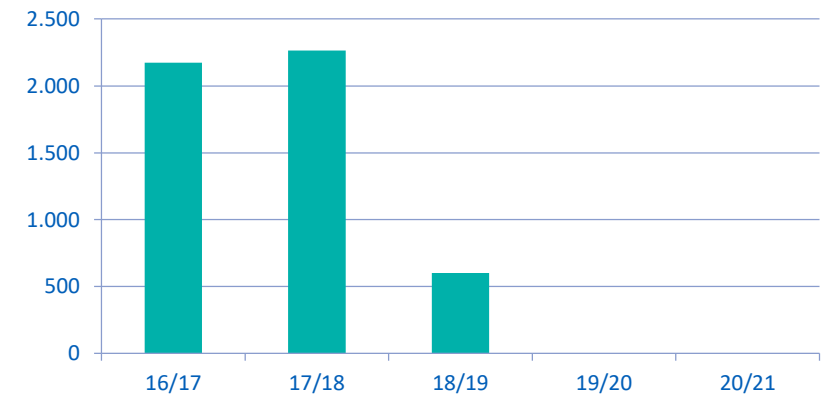


MANAGEMENT VON SONDER- UND GEFÄHRLICHEN ABFÄLLEN

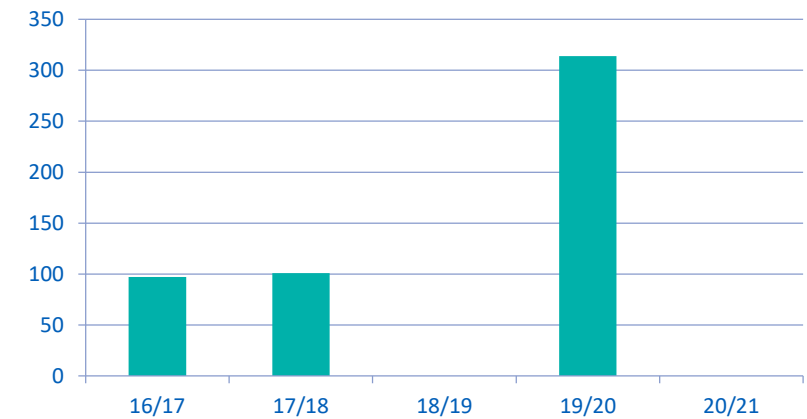
Alle Sonder- und Sonderabfälle von Robinson Cala Serena werden von akkreditierten Firmen entfernt und verwaltet



Vegetarisches Öl / Kg.



Alkali-Batterien / Kg.

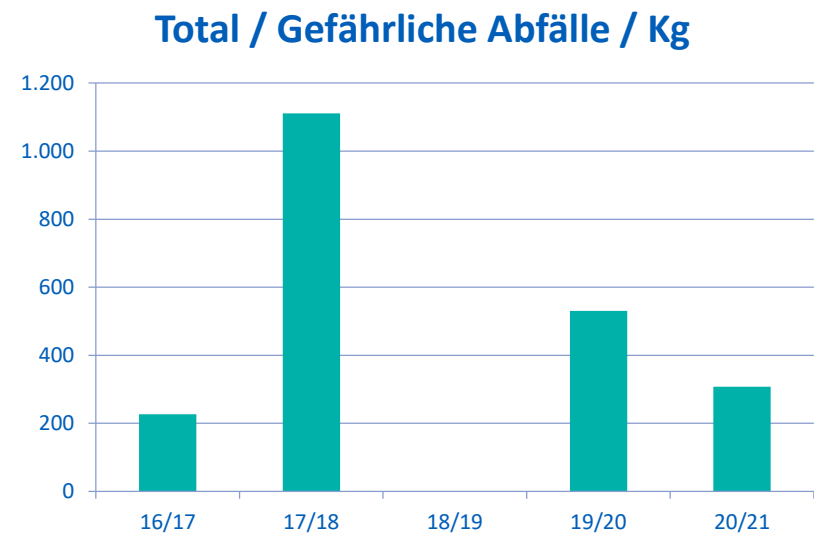


Aufgrund der Schließungen des Clubs aufgrund der Covid-19-Pandemie können die in diesem Jahr erzielten Ergebnisse nicht mit den Vorjahren verglichen werden, da der Club selbst in den Zeiträumen, in denen er geöffnet war, nur sehr kurz besetzt war.



MANAGEMENT VON SONDER- UND GEFÄHRLICHEN ABFÄLLEN

Alle Sonder- und Sonderabfälle von Robinson Cala Serena werden von akkreditierten Firmen entfernt und verwaltet



Aufgrund der Schließungen des Clubs aufgrund der Covid-19-Pandemie können die in diesem Jahr erzielten Ergebnisse nicht mit den Vorjahren verglichen werden, da der Club selbst in den Zeiträumen, in denen er geöffnet war, nur sehr kurz besetzt war.



GEMEINSCHAFT UND LIEFERKETTE



UNSERE MITARBEITER

Unser Hotel beschäftigt derzeit durchschnittlich 230 Mitarbeiter aus 10 Nationen.

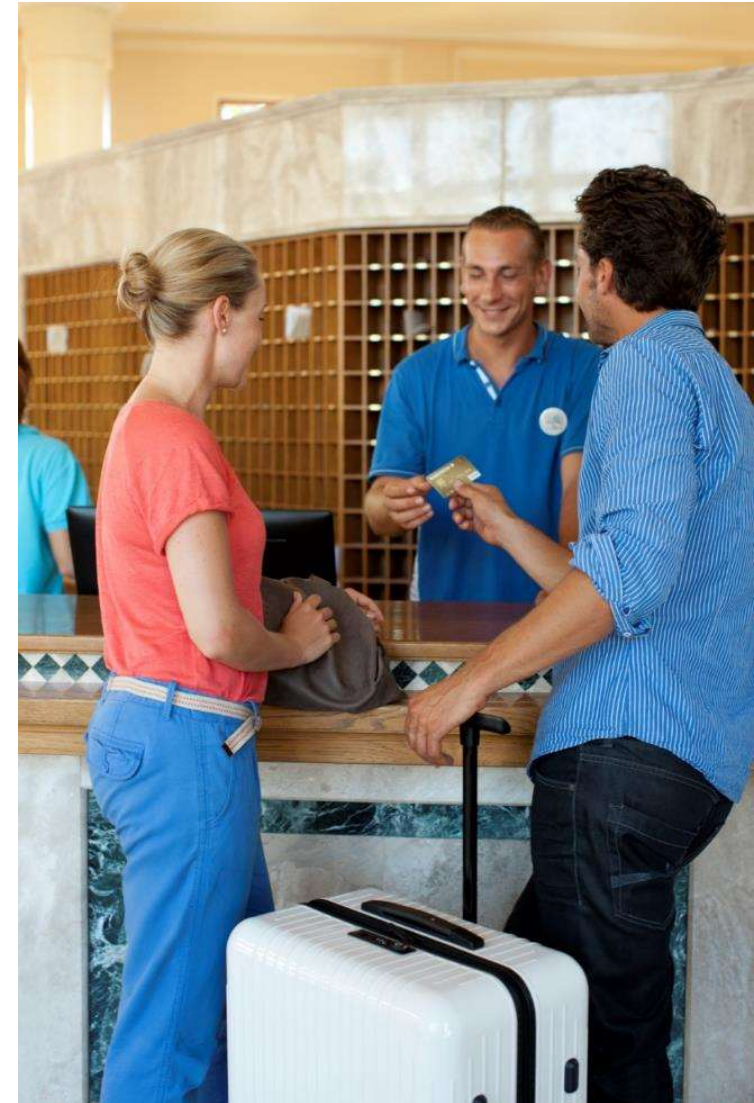
60 % der Mitarbeiter sind Spanier. Die Frauenquote liegt bei 55 %.

Für uns gelten nationale und internationale Standards zu Umweltschutz, Arbeitsrecht und Sicherheit.

Durch umfangreiche halbjährliche Schulungs- und Schulungsprogramme schulen wir unsere Mitarbeiter nicht nur in Nachhaltigkeitsthemen. Durch kontinuierliche Sensibilisierung unserer Kollegen (über E-Mails, Banner oder Beschreibungen) versuchen wir, das Verantwortungsbewusstsein für die Umwelt zu erhöhen.

Eine hohe Arbeitszufriedenheit ist uns wichtig. Daher führen wir regelmäßig Umfragen zur Mitarbeiterzufriedenheit durch externe Organisationen durch, um Loyalität, Loyalität und Zufriedenheit zu steigern.

Compliance auf allen Ebenen, die Möglichkeit der anonymen Kommunikation mit dem Management, umfangreiche Schulungen und interne Stellenangebote sind ein zentraler und wichtiger Bestandteil unseres Hotels.

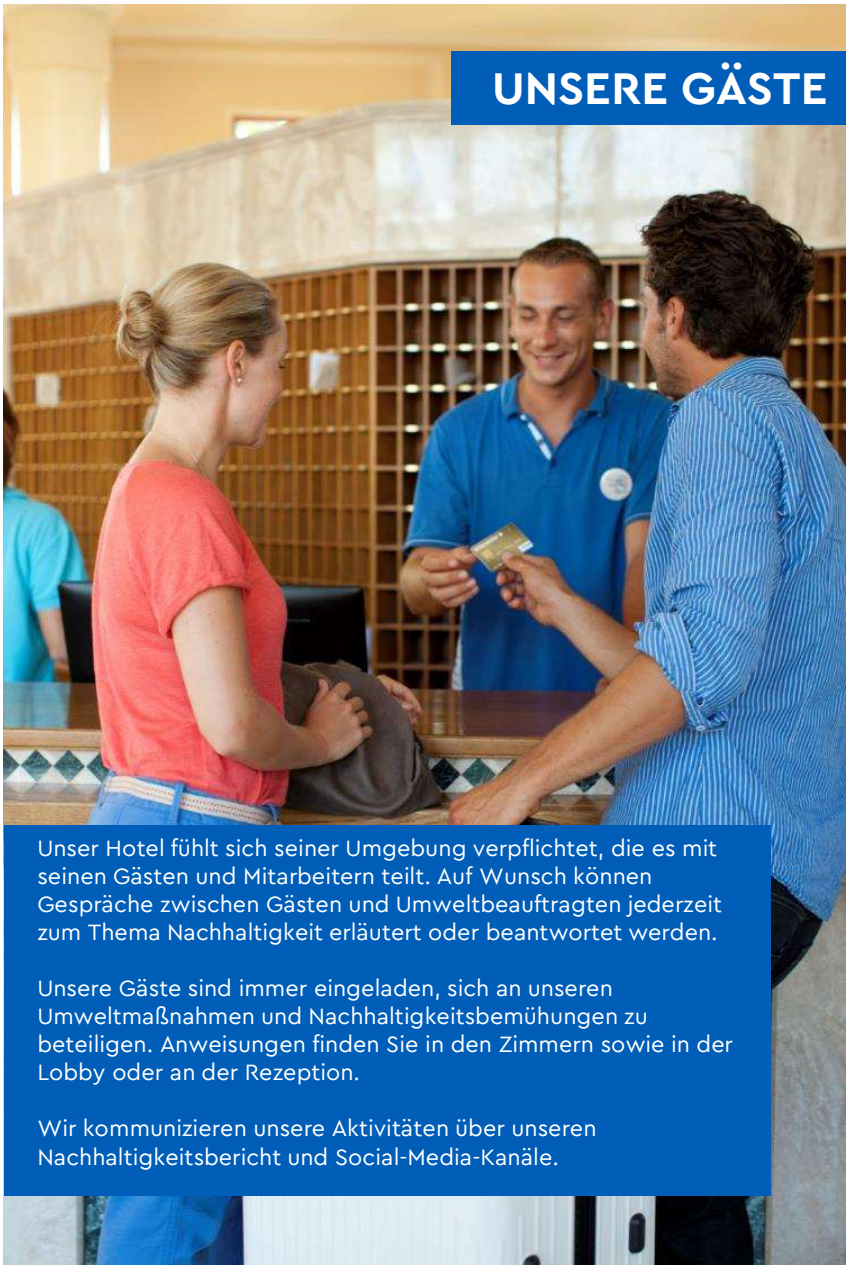




EINKÄUFE & INTERESSENTEN

Für unsere Einkaufsleiter sollten nachhaltige und umweltfreundliche Produkte bevorzugt werden. Daher muss bei jeder Sanierung technischer Anlagen ihre Umweltverträglichkeit geprüft werden. Beim Einkauf von Lebensmitteln bevorzugen wir frische und nachhaltige Produkte aus der Region, um lange Transporte zu vermeiden.

Wir binden unsere Stakeholder entlang der gesamten Wertschöpfungskette ein. Bei der Auswahl eines Vertragspartners achten wir auf die gemeinsamen Ziele im Klimaschutz und treten in einen Dialog mit den Erfahrungen aus Wissenschaft und Regierungs- und Nichtregierungsorganisationen und stimmen uns mit der lokalen Community ab.



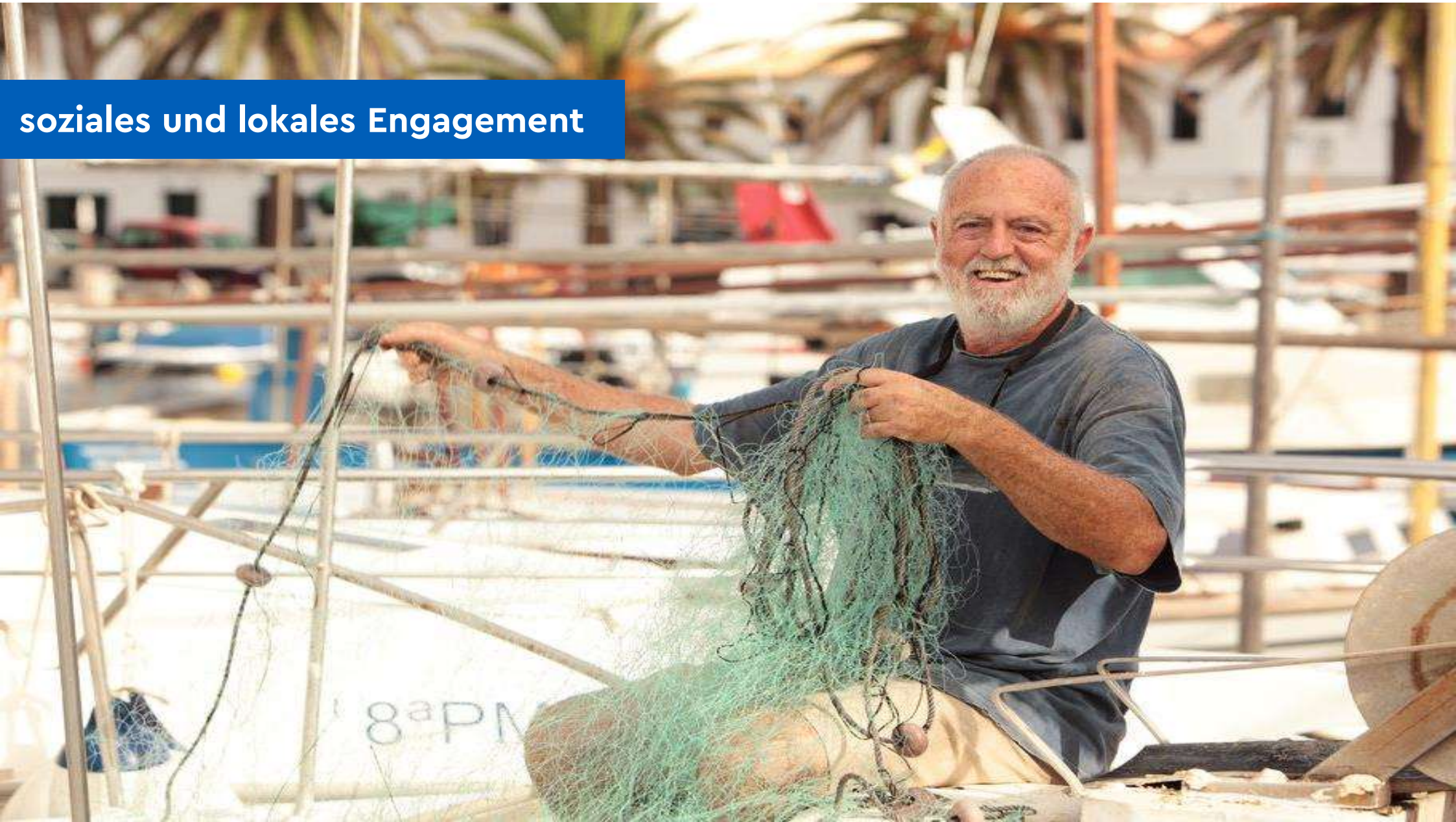
UNSERE GÄSTE

Unser Hotel fühlt sich seiner Umgebung verpflichtet, die es mit seinen Gästen und Mitarbeitern teilt. Auf Wunsch können Gespräche zwischen Gästen und Umweltbeauftragten jederzeit zum Thema Nachhaltigkeit erläutert oder beantwortet werden.

Unsere Gäste sind immer eingeladen, sich an unseren Umweltmaßnahmen und Nachhaltigkeitsbemühungen zu beteiligen. Anweisungen finden Sie in den Zimmern sowie in der Lobby oder an der Rezeption.

Wir kommunizieren unsere Aktivitäten über unseren Nachhaltigkeitsbericht und Social-Media-Kanäle.

soziales und lokales Engagement



Soziales Engagement



Gemeinsam mit Urlaubsgästen und der TUI Care Foundation nutzen wir die Chance des Tourismus, Menschen und Gemeinden in Destinationen Gutes zu bringen. Besonderen Wert legt die TUI Care Foundation auf Änderungen der Seite. Um positive und nachhaltige Veränderungen zu erreichen, werden starke Partnerschaften mit regionalen und internationalen Organisationen aufgebaut. 100% der Spenden fließen in die Projekte. 2017 wurden 7,3 Millionen Euro Spenden gesammelt und zehn neue Projekte gestartet, die nun von der TUI Care Foundation unterstützt werden.

Gemeinsam mit Touristen unterstützt die TUI Care Foundation Projekte, die jungen Menschen neue Perspektiven eröffnen, Natur und Tierwelt erhalten und nachhaltige Entwicklung und Wohlstand in Destinationen auf der ganzen Welt fördern.

So ermöglichen die TUI Care Foundation und ihre Partner ein Weinprojekt auf Lanzarote, denn Sonne und Vulkangestein bieten ideale Bedingungen für die einheimische Malvasia-Traube, erhalten so die Weinberge Lanzarotes und schaffen Arbeitsplätze.

Weitere Informationen unter: www.tuicarefoundation.com



Hinzu kommt ein neues Projekt der TUI Care Foundation zur Stärkung des Einflusses und der Teilhabe sozial benachteiligter Frauen. Dieses Projekt findet in Málaga statt und hier wird die Küche zum Schlüssel für innovative Angebote, um das reiche kulturelle Erbe der Stadt zu erleben und gleichzeitig neue Perspektiven für diese Málaga-Frauen zu eröffnen.

Im Rahmen des Projekts werden bis zu 70 Frauen gastronomische Angebote für Touristen entwickeln und umsetzen, darunter Kochkurse, Marktbesuche und Führungen. Sie arbeiten auch mit Geschäften zusammen, die lokale Produkte wie Wein, Oliven und Andalusiens berühmten luftgetrockneten Schinken verkaufen. Viele der Angebote finden in den Corralones statt, traditionellen Wohnblocks mit Innenhof, in denen die Frauen mit ihren Familien leben.

Das Projekt wird von Bildungsorganisationen, Geschäften, Lebensmittelanbietern, Tourismusunternehmen und der lokalen Regierung unterstützt. Sie werden auch Schulungen für Frauen anbieten, damit sie ihre Geschäfts- und Führungsfähigkeiten entwickeln können.

Die Kapverdischen Inseln sind weltweit einer der wichtigsten Nistplätze für Unechte Karettschildkröten. Hunderttausende Schildkröten nisten jedes Jahr an den Stränden von Sal auf den Kapverden.

Aus diesem Grund wurde das Projekt zur Adoption einer Schildkröte von der TUI Care Foundation ins Leben gerufen.

Bei der Adoption einer Schildkröte haben Sie die Möglichkeit, dem unterstützten Schildkrötenschlüppling einen Namen zu geben und das gewünschte Geburtsdatum für die Schildkröte innerhalb der Schlupfzeit von Juni bis Oktober 2021 auszuwählen. Nach Abschluss der Adoption erhalten Sie eine Bestätigung der Adoption der Unechten Karettschildkröte. Sobald die Schildkröte schlüpft, schickt Ihnen die örtliche Naturschutzorganisation Project Biodiversity eine Adoptionsurkunde und ein Foto der neugeborenen Schildkröte per E-Mail.

Sociales Engagement



Um während der COVID-19-Krise zu helfen, wurden Spenden an die „Associació Tardor“ von Palma de Mallorca geleistet.

Der Verein kümmert sich ehrenamtlich um sozial benachteiligte Menschen und versorgt sie in einer eigens dafür eingerichteten Einrichtung mit warmen Mahlzeiten.

Kinderschutz



Wir verurteilen jede Form der Ausbeutung von Kindern, die eine grundlegende Missachtung der Rechte und der Integrität von Kindern darstellt.

Wir stellen keine Kinder ein und melden verdächtige Aktivitäten über sie den örtlichen Behörden. Die Schulungen schulen unsere Mitarbeiter darin, wie sie Kinder schützen und wie sie Maßnahmen erkennen können, die ihrem Schutz zuwiderlaufen, und wie sie handeln und diese Vorfälle dem Management melden können.

Wir behalten uns das Recht vor, jede Beziehung zu Einzelpersonen oder Unternehmen zu beenden, wenn sie an der Ausbeutung von Kindern beteiligt sind.





Auszeichnungen



Das international anerkannte Qualitätssiegel Travelife wird in der gesamten TUI Group insbesondere zur Bewertung der Nachhaltigkeitsleistung verwendet. Voraussetzung für die Erlangung des Gütesiegels ist eine entsprechende Nachhaltigkeitsorganisation sowie Maßnahmen, die ökologische und soziale Aspekte einbeziehen. Ein externer Wirtschaftsprüfer führt die Audits durch. Das von 163 in Gold verliehene Gütesiegel ist zwei Jahre gültig.



Die umweltfreundlichsten Hotels im Angebot von TUI Deutschland werden mit dem TUI Umwelt Champion Award ausgezeichnet. Grundlage für die Titelvergabe sind die Travelife-Kriterien. Eine zusätzliche Erfolgskontrolle ist die Rückmeldung in der TUI Gästebefragung auf die Frage: „Wie zufrieden sind Sie mit den Maßnahmen zum Umweltschutz?“. Beide Werte gehen im Jahresrückblick und in der Auszeichnung der besten Hotels zusammen. Die Objektivität des Auswahl- und Bewertungsverfahrens wird im Auftrag von TUI Deutschland von einem unabhängigen Gutachter überprüft.



Kontakt/Verantwortlichkeit:

ROBINSON  CALA SERENA



Informe de sostenibilidad 20/21

World of  TUI

ROBINSON CLUB CALA
SERENA





Contenido

- 04 Prologo
- 06 Gestión y sostenibilidad
- 08 Medio ambiente - Energía - Agua - Residuos
- 16 Comunidad y cadena de suministro - Empleados - Nuestros invitados - Compras y regionalidad
- 22 Compromiso social y local. - protección de los niños
- 26 Certificaciones y Premios



Prologo

Los temas de medio ambiente y sostenibilidad son una parte importante y central de la estrategia de nuestro hotel. No solo para reducir nuestras emisiones de CO2, sino también para reducir el uso de energía, los residuos y el uso de productos químicos. Además, el compromiso social es de gran importancia para nosotros, de modo que la comunidad y la población local se beneficien.

Con el fin de revisar y mejorar continuamente nuestro compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad, estamos certificados por varios estándares externos.

Con este informe nos gustaría informar a todas las partes interesadas sobre nuestras medidas de sostenibilidad y el progreso de los últimos tres años.

Nombre director
Director de Club / Gerente General

Gestión y sostenibilidad

Nuestro hotel tiene una gran demanda en su propia responsabilidad corporativa. Sabemos que tenemos un alto impacto en el medio ambiente, el desarrollo económico, la educación y la promoción de los empleados, así como su salud y bienestar.

El objetivo es minimizar nuestro impacto en el medio ambiente ahora y en el futuro, para fortalecer las comunidades locales y hacer lo mejor que podamos para nuestros huéspedes. Para ello, nos hemos fijado los siguientes objetivos: mejorar la eficiencia del agua y la energía, reducir los residuos y reciclar materiales valiosos, realizar mediaciones a los invitados y socios de la cooperación, adquisiciones sostenibles y actividades voluntarias.

Por eso nuestra estrategia de sostenibilidad se basa en 6 V: evitar, reducir, reciclar, embellecer, comunicar y comprender. Apoyan la estrategia de sostenibilidad del Grupo TUI "Unas vacaciones mejores, un mundo mejor".

Las metas se formulan, las actividades se planifican para alcanzar esas metas, las actividades se documentan durante el año, las comparaciones de fin de año de los resultados con las metas y, sobre esa base, se formularon metas y actividades para el próximo año.

Nuestro Código de conducta establece el compromiso con la protección del clima y sensibilización a los empleados sobre el tema a través de la capacitación.

La promoción de nuestros empleados y las buenas condiciones de trabajo, así como el desarrollo del destino en el terreno son objetivos importantes. El informe de sostenibilidad se basa en tres áreas principales: medio ambiente, comunidad y compromiso local y social.



MEDIO AMBIENTE



Energía

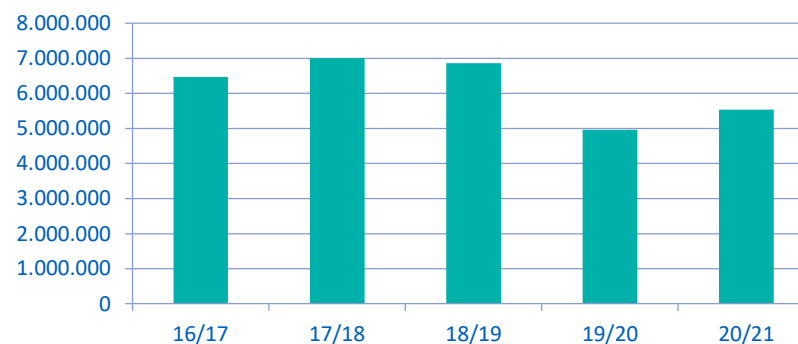
Nuestro hotel cuenta con diferentes infraestructuras que requieren energía, tales como la piscina, aire acondicionado, refrigeradores. El objetivo es reducir nuestras emisiones de CO2 en un 80% a partir del 2020. Queremos obtener energía exclusivamente a partir de energías renovables y aumentar nuestra eficiencia energética. En los últimos años, se han tomado medidas para alcanzar los objetivos:

En el año 2013 se crea un Masterplan de eficiencia energética con el objetivo de unificar medidas de eficiencia energética y medidas de sostenibilidad ambiental buscando para ambas las mejores soluciones del mercado.

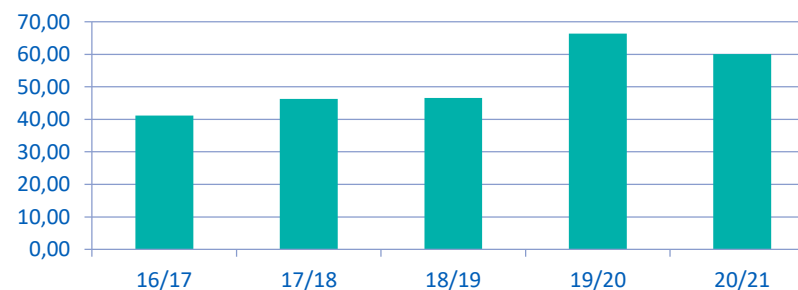
En el año 2020 se ha firmado un nuevo contrato de suministro eléctrico con electricidad proveniente de fuentes 100 % renovables.

La sustitución del gasoil como energía primaria térmica se lleva a cabo mediante el uso de la biomasa como combustible principal. Además, las bombas de calor geotérmicas y reversibles de alta eficiencia nos permiten cubrir las demandas térmicas (frio y calor) con un menor consumo energético. También se han llevado a cabo mejoras en el re conexionado y balanceo del campo y de recuperación de energía. Así como la implantación progresiva de iluminación LED.

ENERGIA TOTAL KWh



ENERGIA TOTAL KWh/ÜN

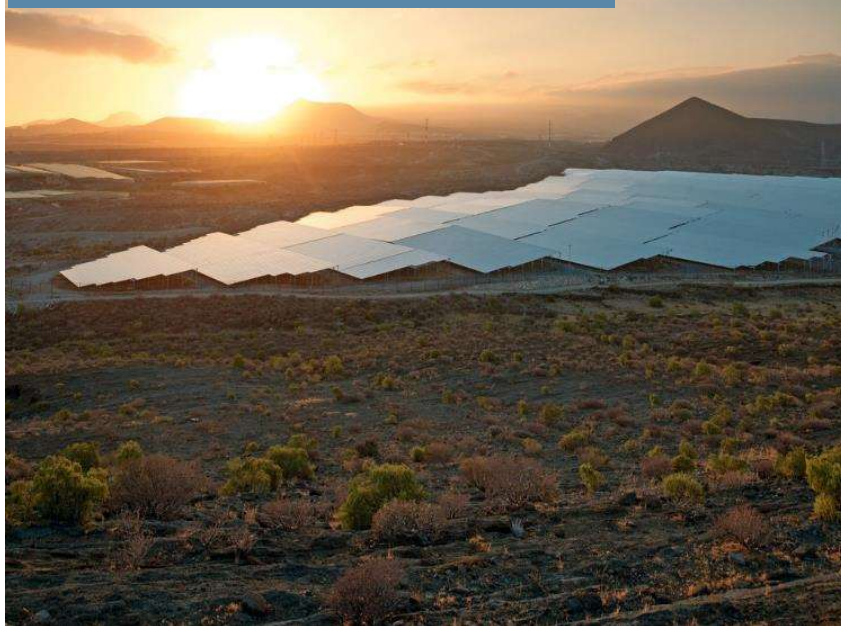


Con motivo de los cierres habidos en el Club por la pandemia de Covid-19 ocurrida, los resultados obtenidos durante este año no podemos compararlos con los años anteriores ya que aun en los periodos en los que el Club ha estado abierto su ocupación ha sido muy baja.

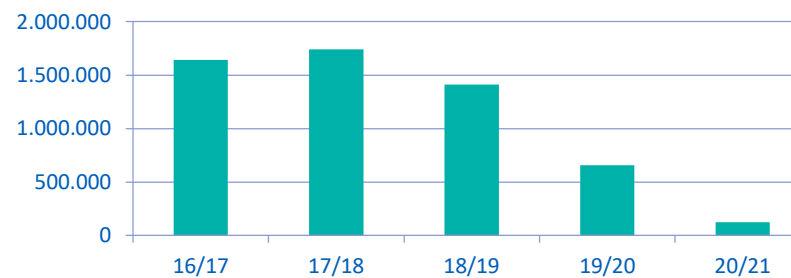
EMISIONES DE CO2

Durante este año se ha conseguido negociar con Iberdrola el suministro del 100% de la energía eléctrica contratada proveniente exclusivamente de fuentes 100% renovables.

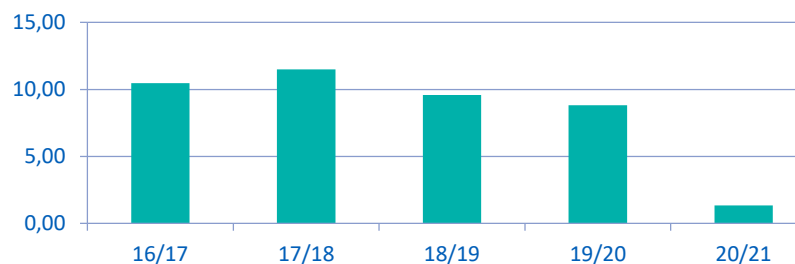
Uno de los objetivos con la realización del Master Plan Energético durante las obras de remodelación es estudiar la viabilidad de eliminar los combustibles sólidos como energía.



Emisiones CO2 Kg



CO2 Kg/ÜN



Con motivo de los cierres habidos en el Club por la pandemia de Covid-19 ocurrida, los resultados obtenidos durante este año no podemos compararlos con los años anteriores ya que aun en los periodos en los que el Club ha estado abierto su ocupación ha sido muy baja.

Desde la firma del nuevo contrato

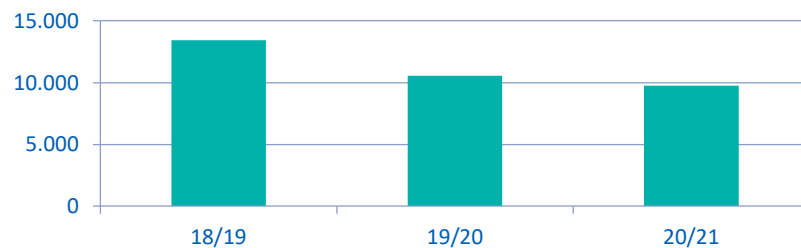
Agua

Además de la protección de los recursos energéticos, la reducción del consumo de agua es un objetivo central de nuestro hotel. Con la puesta en marcha en el año 2016 de la desaladora de alta eficiencia logramos autonomía hídrica a bajo consumo energético. De esta forma en verano dejamos de castigar a los acuíferos de la zona, que precisamente por su sobreexplotación son incapaces de suministrar agua potable en condiciones

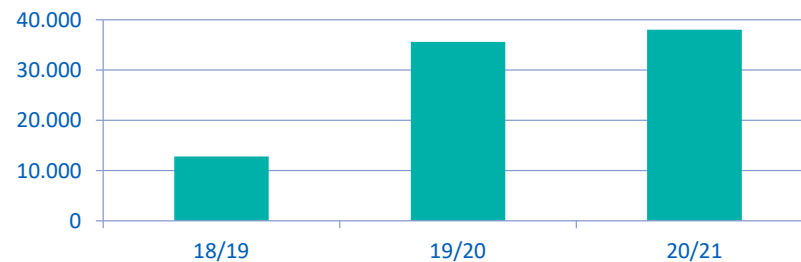
Además con la instalación de restricciones y el mantenimiento de la infraestructura del hotel para evitar evitamos perdidas innecesarias de agua

También sobre el tema del consumo de agua, sensibilizamos a nuestro personal y clientes

Agua suministradora m3



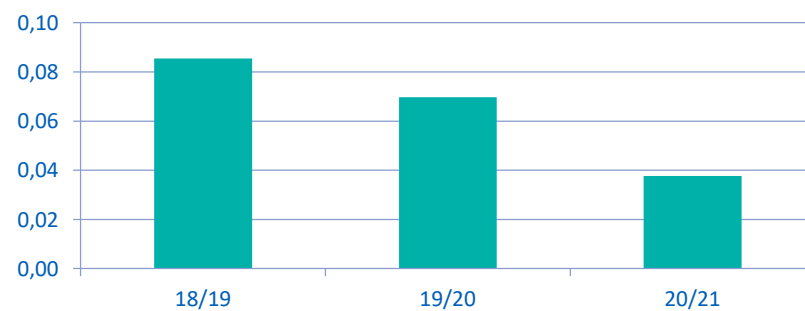
Agua desaladora m3



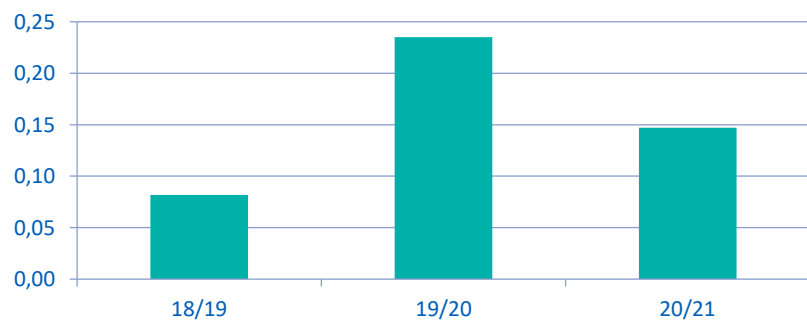
Agua

Con motivo de los cierres habidos en el Club por la pandemia de Covid-19 ocurrida, los resultados obtenidos durante este año no podemos compararlos con los años anteriores ya que aun en los periodos en los que el Club ha estado abierto su ocupación ha sido muy baja.

Agua suministradora L/ÜN



Agua desaladora L/ÜN



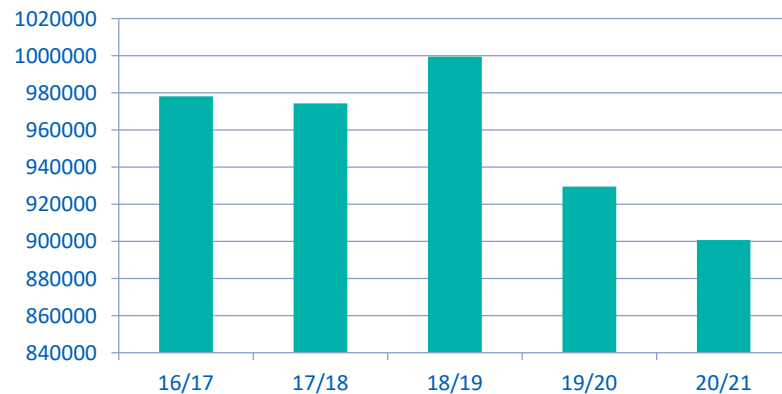
Gestión de residuos y contaminantes

Con menos 2,5 kg de desechos por noche por huésped, pudimos reducir la cantidad en comparación con años anteriores, pero nos preocupa reducirlos en los próximos años.

Medimos el desperdicio de alimentos y tomamos medidas para reducirlo aún más. Así es como capacitamos a nuestros empleados e informamos a nuestros huéspedes sobre nuestros alimentos y las medidas para evitar el desperdicio. Obtenemos nuestros alimentos de fuentes sostenibles y regionales.

Los productos que utilizamos, como los detergentes, están certificados para el medio ambiente y son biodegradables. El objetivo aquí es reducir la cantidad de detergente utilizado en un 10% por ciento.

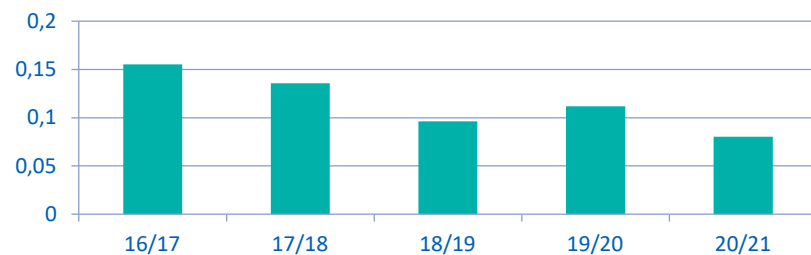
Total Residuos Urbanos Kg



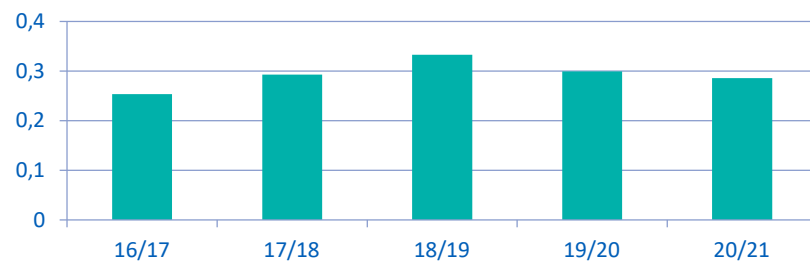
Desde la apertura del Club en 2003 implementamos un sistema de gestión de residuos donde animamos a nuestros huéspedes y al personal a separar la basura. Nuestros socios certificados reciclan materiales valiosos, como papel, plástico, vidrio o residuos peligrosos que son recogidos por empresas certificadas. Reciclamos envases de papel, plástico y hojalata, vidrio, pilas, toallas

GESTION DE RESIDUOS URBANOS

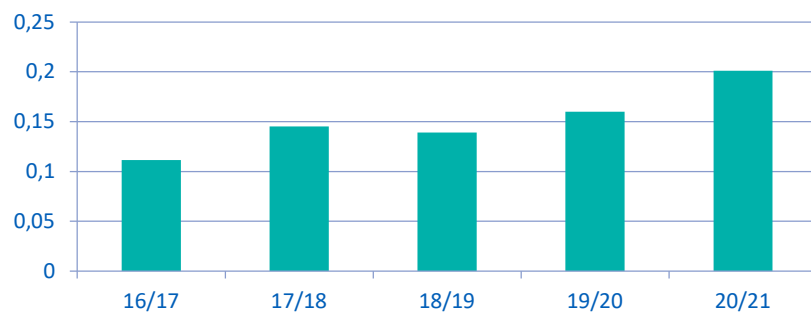
Envases Kg/ÜN



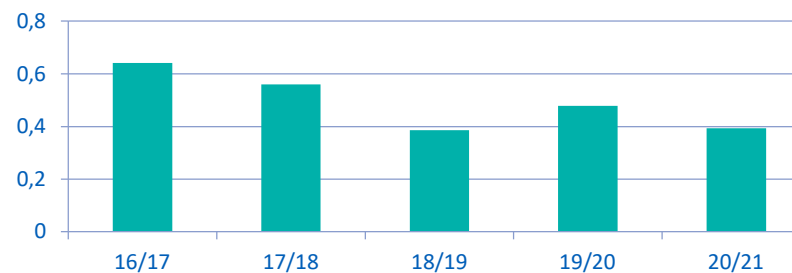
Vidrio Kg/ÜN



Carton Kg/ÜN



Restos Kg/ÜN



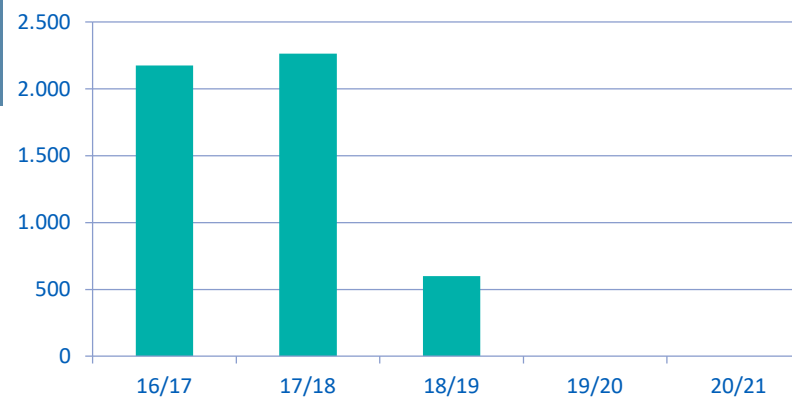
Con motivo de los cierres habidos en el Club por la pandemia de Covid-19 ocurrida, los resultados obtenidos durante este año no podemos compararlos con los años anteriores ya que aun en los periodos en los que el Club ha estado abierto su ocupación ha sido muy baja.

GESTION DE RESIDUOS ESPECIALES Y PELIGROSOS

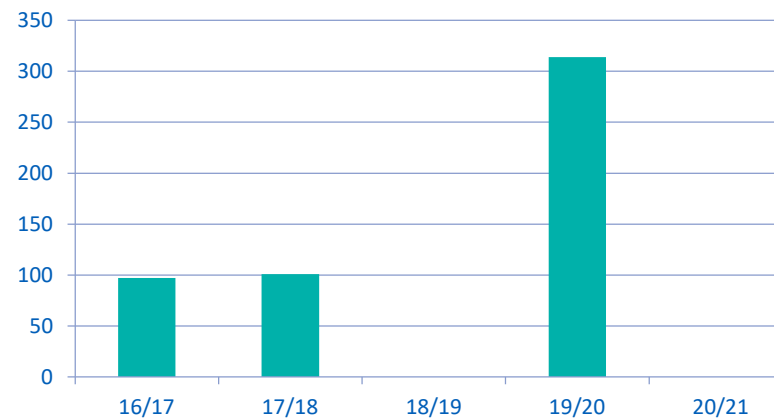
- Todos los residuos especiales y peligroso del Robinson Club Cala Serena son retirados y gestionados por gestores acreditados



Aceite vegetal Kg.



Pilas alcalinas Kg.



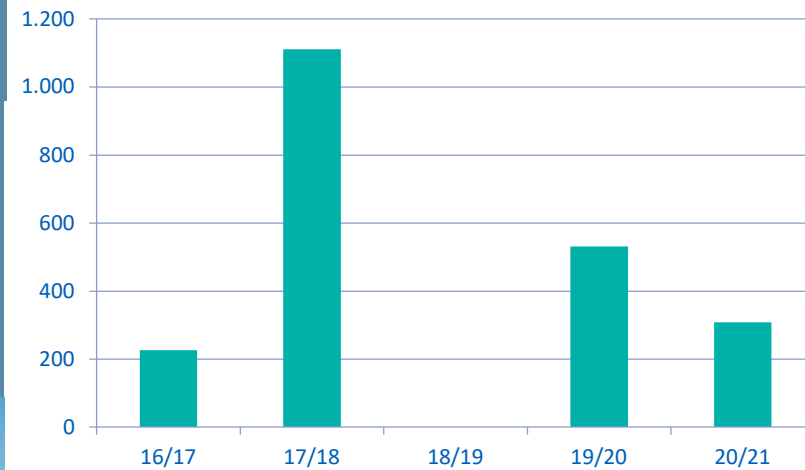
Con motivo de los cierres habidos en el Club por la pandemia de Covid-19 ocurrida, los resultados obtenidos durante este año no podemos compararlos con los años anteriores ya que aun en los periodos en los que el Club ha estado abierto su ocupación ha sido muy baja.

GESTION DE RESIDUOS ESPECIALES Y PELIGROSOS

- Todos los residuos especiales y peligroso del Robinson Club Cala Serena son retirados y gestionados por gestores acreditados



Total residuos peligrosos Kg



Con motivo de los cierres habidos en el Club por la pandemia de Covid-19 ocurrida, los resultados obtenidos durante este año no podemos compararlos con los años anteriores ya que aun en los periodos en los que el Club ha estado abierto su ocupación ha sido muy baja.

Comunidad y cadena de suministro



Nuestros empleados

Nuestro hotel cuenta actualmente con una media de 230 empleados de 10 naciones. 60% de los empleados son de españoles. La cuota femenina es del 55%. Ejecución de la estructura del personal.

Se nos aplican normas nacionales e internacionales sobre protección del medio ambiente, legislación laboral y seguridad. A través de extensos programas de capacitación y educación semestrales, no solo capacitamos a nuestros empleados en temas de sostenibilidad. Al sensibilizar continuamente a nuestros colegas (a través de correos electrónicos, letreros o descripciones) intentamos aumentar la responsabilidad ambiental.

La alta satisfacción laboral es importante para nosotros. Por lo tanto, realizamos encuestas regulares de satisfacción de los empleados por organizaciones externas para aumentar la lealtad, la lealtad y la satisfacción.

El cumplimiento en todos los niveles, la posibilidad de comunicación anónima a la gerencia, la capacitación extensa y las ofertas de trabajo internas son un componente central e importante de nuestro hotel.



ROBINSON 

Compras y partes interesadas



Para nuestros gerentes de compras, deben preferirse productos sostenibles y amigables con el medio ambiente. Por lo tanto, cualquier renovación de equipos técnicos, su respeto al medio ambiente debe ser probado. Al comprar comestibles, preferimos productos regionales frescos y sostenibles para evitar transportes largos.

Involucramos a nuestros grupos de interés a lo largo de toda la cadena de valor. Al elegir un socio contractual, prestamos atención a los objetivos comunes en la protección del clima y entablamos un diálogo con las experiencias de la ciencia y las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales y coordinamos con la comunidad local.

Nuestros invitados



Nuestro hotel está comprometido con su entorno, que comparte con sus huéspedes y el personal. Previa solicitud, las discusiones entre invitados y funcionarios ambientales pueden ser explicadas o respondidas sobre la sostenibilidad en cualquier momento.

Nuestros huéspedes siempre están invitados a participar en nuestras medidas ambientales y esfuerzos de sostenibilidad. Las instrucciones se pueden encontrar en las habitaciones, así como en el vestíbulo o en la recepción.

Comunicamos nuestras actividades a través de nuestro informe de sostenibilidad y canales de redes sociales..

Compromiso social y local.



Compromiso social



Junto con los huéspedes de vacaciones y la Fundación TUI Care, aprovechamos la oportunidad del turismo para llevar cosas buenas a las personas y comunidades en los destinos. La TUI Care Foundation concede especial importancia a los cambios en el sitio. Para lograr un cambio positivo y sostenible, se crean asociaciones sólidas con organizaciones regionales e internacionales. El 100% de las donaciones fluye hacia los proyectos. En 2017, se recaudaron € 7,3 millones en donaciones y se iniciaron diez nuevos proyectos, que ahora cuentan con el apoyo de la Fundación TUI Care.

Junto con los turistas, la Fundación TUI Care apoya proyectos que abren nuevas perspectivas para los jóvenes, preservan la naturaleza y la vida silvestre y promueven el desarrollo sostenible y la prosperidad en destinos de todo el mundo.

Por ejemplo, la Fundación TUI Care y sus socios están permitiendo un proyecto vitivinícola en Lanzarote, ya que el sol y la roca volcánica proporcionan las condiciones ideales para la uva local Malvasía, preservando así los viñedos de Lanzarote y creando empleos.

Más información en: www.tuicarefoundation.com



Además hay un nuevo proyecto de la Fundación TUI Care para fortalecer la influencia y la participación de las mujeres socialmente desfavorecidas. Este proyecto tiene lugar en Málaga y aquí la cocina se convierte en la clave de ofertas innovadoras para experimentar el rico patrimonio cultural de la ciudad y al mismo tiempo abrir nuevas perspectivas para estas mujeres malagueñas.

Como parte del proyecto, hasta 70 mujeres desarrollarán e implementarán ofertas gastronómicas para turistas, que incluyen cursos de cocina, visitas al mercado y visitas guiadas. También se asociará con tiendas que venden productos locales como vino, aceitunas y el famoso jamón secado al aire de Andalucía. Muchas de las ofertas tienen lugar en los corralones, tradicionales bloques de apartamentos que encierran un patio interior, en los que las mujeres viven con sus familias.

El proyecto cuenta con el apoyo de organizaciones educativas, tiendas, proveedores de alimentos, empresas de turismo y el gobierno local. También ofrecerán capacitación a las mujeres para que puedan desarrollar sus habilidades comerciales y de liderazgo.

Las islas de Cabo Verde son uno de los sitios de anidación más importantes para la tortuga boba en el mundo. Cientos de miles de tortugas anidan en las playas de Sal en Cabo Verde cada año.

Por este motivo, se creó el proyecto de adoptar una tortuga de parte de la Fundación TUI Care.

Con la adopción de una tortuga, tiene la oportunidad de darle un nombre a la cría de tortuga apoyada y elegir la fecha de nacimiento deseada para la tortuga dentro del período de eclosión de junio a octubre de 2021. Una vez completada la adopción, recibirá una confirmación de la adopción de la tortuga boba. Tan pronto como nazca la tortuga, la organización local de conservación de la naturaleza Project Biodiversity le enviará un certificado de adopción y una foto de la tortuga recién nacida por correo electrónico.

Más información en: www.tuicarefoundation.com

Compromiso social



Para poder ayudar durante la crisis del COVID-19, se realizaron donaciones a la "Associació Tardor" de Palma de Mallorca.

La Asociación atiende de forma voluntaria a personas socialmente desfavorecidas y les proporciona comidas calientes en un establecimiento habilitado para tal fin.

Protección de los niños



Denunciamos cualquier forma de explotación de la infancia, que es un desprecio fundamental por los derechos y la integridad de los niños.

No contratamos niños e informamos de cualquier actividad sospechosa sobre ellos a las autoridades locales. Las sesiones de capacitación educan a nuestro personal sobre cómo proteger a los niños y cómo pueden detectar cualquier acción en contra de su protección, así como la manera de actuar e informar de estos incidentes a la Dirección.

Nos reservamos el derecho de interrumpir cualquier relación con individuos o compañías cuando estén involucrados en la explotación de niños.



Certificaciones



El sello de calidad de Travelife, reconocido internacionalmente, se utiliza en el Grupo TUI, en particular para evaluar el desempeño de la sostenibilidad. Para recibir la etiqueta de calidad, se requiere una organización de sostenibilidad correspondiente, así como medidas que incorporen aspectos ecológicos y sociales. Un auditor externo realiza las auditorías. El sello de aprobación otorgado en oro por 163 es válido por dos años.



Premios



Los hoteles más respetuosos con el medio ambiente de la gama de TUI Deutschland reciben el Premio Campeón Ambiental de TUI. La base para la adjudicación del título son los criterios de Travelife. Una verificación de éxito adicional es la retroalimentación en el cuestionario para invitados de TUI a la pregunta: "¿Qué tan satisfecho está con las medidas para la protección del medio ambiente?". Ambos valores van juntos en la revisión anual y en la adjudicación de los mejores hoteles. La objetividad de la selección y el proceso de evaluación son revisados por un experto independiente en nombre de TUI Deutschland.

Umweltpolitik

Die **Umweltpolitik** von **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, einer Organisation für Elitetourismus, die sich mit der Verwaltung aller in ihren Einrichtungen entwickelten Dienstleistungen und Aktivitäten befasst, basiert auf drei Grundprinzipien: Einhaltung aller geltenden Vorschriften in Bezug auf seine Aspekte Umwelt, kontinuierliche Verbesserung der durchgeführten Aktivitäten und Umweltschutz mit einem vorbeugenden Ansatz.

Um diese Grundsätze umzusetzen, verpflichtet sich das Management von **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, das Management aller seiner Betriebe wie folgt durchzuführen:

- Ergreifen aller erforderlichen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass alle geltenden Vorschriften in Bezug auf die Umweltaspekte unserer Aktivitäten und Dienstleistungen auf europäischer, staatlicher, autonomer und lokaler Ebene sowie die freiwilligen Anforderungen, die die Organisation abonniert, eingehalten werden.
- Ergreifung der erforderlichen Maßnahmen zur Verhinderung und Minimierung der Umweltverschmutzung im Zusammenhang mit den durchgeführten Tätigkeiten sowie zur Optimierung des Verbrauchs natürlicher Ressourcen, Rohstoffe und Energie.
- Sicherstellung der Qualität der Umwelt in der Nähe ihrer Einrichtungen und Förderung des respektvollen Umgangs mit der Umwelt durch Mitarbeiter und Kunden.
- Kontrolle der Umweltaspekte und -auswirkungen, die sich aus den verschiedenen Tätigkeiten in den verschiedenen Betrieben ergeben, um sicherzustellen, dass diese Politik angemessen ist und innerhalb der festgelegten Grenzen eingehalten wird.
- Vorausschätzung der potenziellen Auswirkungen aller neuen Aktivitäten und Dienstleistungen auf die Umwelt, Ergreifen der erforderlichen vorbeugenden Maßnahmen zur Minimierung oder Beseitigung der Auswirkungen.
- Periodische Festlegung und Überprüfung der Umweltziele und Ziele, die im Einklang mit dieser Umweltpolitik festgelegt wurden, im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung unserer umweltbezogenen Maßnahmen.
- Verbreitung der Umweltpolitik unter allen Mitarbeitern, Subunternehmern, Lieferanten und Kunden von **ROBINSON Hoteles España & Portugal**.
- Schulung jedes Mitarbeiters, um die Umweltpolitik zu respektieren und den Umfang der Schulung und des Umweltbewusstseins auf die Kunden auszudehnen.
- Einführung und Aktualisierung eines Umweltmanagementsystems für die Verwaltung der einzelnen Betriebe, welches gemeinsame Anstrengungen, Handlungssicherheit und Ergebnisse voraussetzt.

Política ambiental

A **política ambiental** da **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, organização dedicada ao turismo de elite, aplicada à gestão de todos os serviços e atividades desenvolvidas em suas instalações, é inspirada em três princípios básicos: conformidade com todas as regulamentações aplicáveis relacionadas a seus aspectos ambiental, melhoria contínua das atividades realizadas e proteção ambiental com abordagem preventiva.

Para implementar esses princípios, a administração da **ROBINSON Hoteles España & Portugal** compromete-se a realizar a administração de todos os seus estabelecimentos, conforme descrito abaixo:

- Adotar todas as medidas necessárias para garantir a conformidade com todos os regulamentos aplicáveis relacionados aos aspectos ambientais das nossas atividades e serviços nos níveis europeu, estadual, autônomo e local, bem como aos requisitos voluntários que a organização assina.
- Adotar as medidas necessárias para prevenir e minimizar a poluição associada às atividades realizadas, bem como a otimização do consumo de recursos naturais, matérias-primas e energia.
- Garantir a qualidade do ambiente ambiental próximo às suas instalações, promovendo o uso respeitoso do mesmo por funcionários e clientes.
- Controlar os aspectos e impactos ambientais derivados das diferentes atividades realizadas em seus diferentes estabelecimentos, garantindo a sua adequação a esta política e sua manutenção nos níveis estabelecidos.
- Avaliar com antecedência o potencial impacto no ambiente de todas as novas atividades e serviços executados, tomando as medidas preventivas necessárias para minimizar ou eliminar seu impacto.
- Definir e revisar periodicamente os objetivos e metas ambientais estabelecidos em conformidade com esta política ambiental, no processo de melhoria contínua das nossas ações em relação ao meio ambiente.
- Divulgar a política ambiental entre todos os funcionários, subcontratados, fornecedores e clientes da **ROBINSON Hoteles España & Portugal**.
- Treinando e treinando cada funcionário, tornando-o participante do respeito à política ambiental e estendendo o escopo do treino e da consciencialização ambiental aos clientes.
- Implementar e manter atualizado um Sistema de Gestão Ambiental aplicável à gestão de cada um dos estabelecimentos, o que implica esforço coletivo, segurança das ações e resultados.

Política ambiental

La **política ambiental** del **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, organización dedicada al turismo de elite, aplicada a la gestión de todos los servicios y actividades desarrollados en sus instalaciones, se inspira en tres principios básicos: el cumplimiento de toda la normativa aplicable relacionada con sus aspectos ambientales, la mejora continua de las actividades desarrolladas y la protección del Medio Ambiente con un enfoque preventivo.

Para llevar a la práctica estos principios, la dirección de **ROBINSON Hoteles España & Portugal** se compromete a desempeñar la gestión de todos sus establecimientos tal y como a continuación se relaciona:

- Adoptando todas las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de toda la normativa aplicable relacionada con los aspectos ambientales de nuestras actividades y servicios a nivel Europeo, Estatal, Autonómico y local, así como los requisitos voluntarios que la organización suscriba.
- Adoptando las medidas necesarias para prevenir y minimizar la contaminación asociada a las actividades desempeñadas, así como la optimización de los consumos de recursos naturales, materias primas y energía.
- Velando por la calidad del entorno ambiental próximo a sus instalaciones, potenciando el uso respetuoso del mismo por parte de los propios empleados y los clientes.
- Controlando los aspectos e impactos ambientales derivados de las diferentes actividades que se desarrollan en sus diferentes establecimientos, asegurando así su adecuación con respecto a la presente política y su mantenimiento dentro de los niveles establecidos.
- Evaluando por anticipado las repercusiones potenciales sobre el medio ambiente de todas las nuevas actividades y servicios desempeñados, adoptando las medidas preventivas necesarias para minimizar o eliminar su impacto.
- Definiendo y revisando periódicamente y los objetivos y metas ambientales establecidos en cumplimiento de esta política ambiental, dentro del proceso de mejora continua de nuestra actuación con respecto al medio ambiente.
- Difundiendo la política ambiental entre todos los empleados, empresas subcontratadas, proveedores y clientes de **ROBINSON Hoteles España & Portugal**.
- Formando y entrenando a cada empleado, haciéndoles partícipes del respeto por la política ambiental y extendiendo el alcance de la formación y sensibilización ambiental a los clientes.
- Implantando y manteniendo al día un Sistema de Gestión Ambiental aplicable a la gestión de cada uno de los establecimientos, con lo que ello implica de esfuerzo colectivo, seguridad de actuación y resultados.

Cala Serena a 20 de mayo del 2007

Qualitätspolitik

Die **Qualitätspolitik** von **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, einer Organisation, die sich dem Elitetourismus verschrieben hat und auf die Verwaltung aller in ihren Einrichtungen entwickelten Dienstleistungen und Aktivitäten abzielt, basiert darauf, unseren Kunden einen umfassenden und persönlichen Service anzubieten, der sich darauf konzentriert, dass Sie unsere Betriebe als Ihr Eigenheim betrachten.

Wir arbeiten fokussiert auf die kontinuierliche Verbesserung unseres Service und die Steigerung der Kundenzufriedenheit, um das Ansehen unserer Niederlassungen und die Loyalität unserer Kunden zu stärken.

Qualität bedeutet für uns, zu wissen, wer unser Kunde ist, welche Erwartungen er hat, und diese Erwartungen fehlerfrei und rechtzeitig zu erfüllen und dabei stets die geltenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen zu erfüllen. Die Zufriedenheit unserer Kunden liegt bei uns.

Das Qualitätsmanagement zielt auf die Beteiligung aller ab sowie auch auf die Beseitigung von Aktivitäten, die keinen Mehrwert für unsere Kunden darstellen und die Wettbewerbsfähigkeit kontinuierlich zu verbessern.

In Übereinstimmung mit dieser Richtlinie legen wir Qualitätsziele auf allen Ebenen fest und überwachen den Grad der Einhaltung, damit wir unsere Verbesserung messen können.

Unsere Hauptziele sind:

- Wachsen Sie als Unternehmen sowohl wirtschaftlich als auch in Bezug auf die Qualität der Dienstleistungen
- Steigern Sie die Kundenzufriedenheit
- Verbesserung und Erweiterung der vom Hotel angebotenen Einrichtungen und Dienstleistungen
- Bereitstellung der am besten geeigneten technischen und personellen Ressourcen unter Berücksichtigung der wichtigsten physischen, sozialen und psychologischen Faktoren für die ordnungsgemäße Entwicklung des Dienstes.

Die Direktion von **ROBINSON Hoteles España & Portugal** überprüft regelmäßig, mindestens jedoch jährlich, das Qualitätsmanagementsystem, um seine Bequemlichkeit, Angemessenheit und Wirksamkeit sicherzustellen.

In dieser Überprüfung werden die Möglichkeiten zur Verbesserung des Systems und der Prozesse bewertet und der Bedarf an Änderungen am Qualitätssystem, einschließlich der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele, ermittelt.

Die Direktion von **ROBINSON Hoteles España & Portugal** erkennt an, dass für die Erreichung dieser Ziele die uneingeschränkte Beteiligung aller Mitarbeiter des Unternehmens unabdingbar ist, um sich dauerhaft für die Verbesserung ihrer individuellen Arbeit, der Teamarbeit und des uneingeschränkten Engagements sowie für die allgemeinen Ziele unseres Unternehmens einzusetzen.

Cala Serena am 1. Januar 2018

Política de calidad

La **política de calidad** de **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, organización dedicada al turismo de elite, aplicada a la gestión de todos los servicios y actividades desarrollados en sus instalaciones, se inspira en ofrecer a nuestro cliente un servicio íntegro y personal, volcado en él, de manera que considere nuestros establecimientos como su propia casa

Trabajamos enfocados a la mejora continua de nuestro servicio, reforzando la satisfacción de nuestros clientes, de manera que aumente la imagen de prestigio de nuestros establecimientos y la fidelidad entre nuestros clientes.

Para nosotros Calidad es conocer quien es nuestro cliente, cuáles son sus expectativas, y cumplir estas expectativas sin error, a su tiempo, siempre dando cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios aplicables. La satisfacción de nuestros clientes es la nuestra.

Con la gestión de Calidad se pretende potenciar la participación de todos y la eliminación de actividades que no aporten valor a nuestro cliente, mejorando continuamente la competitividad.

De acuerdo con esta Política establecemos unos Objetivos de Calidad a todos los niveles, realizando un seguimiento del grado de cumplimiento de forma que podamos medir nuestra mejora.

Nuestros objetivos principales son:

- Crecer como empresa tanto a nivel económico, como en Calidad de los servicios
- Aumentar la satisfacción de nuestros clientes
- Mejorar y ampliar las instalaciones y servicios ofrecidos por el Hotel
- Proporcionar los medios técnicos y humanos más adecuados, teniendo en cuenta los principales factores físicos, sociales y psicológicos, para el correcto desarrollo del servicio.

La Dirección de **ROBINSON Hoteles España & Portugal** revisa periódicamente, al menos de manera anual el sistema de gestión de calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

En esta revisión se evalúan las oportunidades de mejora del sistema y de los procesos, y se detectan las necesidades de efectuar cambios en el sistema de calidad, incluyendo la Política y los Objetivos de Calidad.

La Dirección de **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, reconoce que para el cumplimiento de estos objetivos es esencial la plena participación de todos los colaboradores de la empresa, uniendo a su empeño permanente en mejorar su trabajo individual, el trabajo en equipo y el compromiso total con los objetivos generales de nuestra empresa.

Política de qualidade

A **política de qualidade** de **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, organização dedicada ao turismo de elite, aplicada à gestão de todos os serviços e atividades desenvolvidas nas suas instalações, é inspirada em oferecer ao cliente um serviço completo e personalizado, focado nela, para que você considere nossos estabelecimentos como sua própria casa

Trabalhamos com foco na melhoria contínua dos nossos serviços, reforçando a satisfação dos nossos clientes, de forma a aumentar a imagem de prestígio dos nossos estabelecimentos e a lealdade dos nossos clientes.

Qualidade é para nós saber quem é nosso cliente, quais são suas expectativas e atendê-las sem erro, dentro do prazo, sempre em conformidade com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis. A satisfação de nossos clientes é nossa.

A gestão da Qualidade visa fortalecer a participação de todos e a eliminação de atividades que não agregam valor ao cliente, melhorando continuamente a competitividade.

De acordo com esta Política, estabelecemos Objetivos de Qualidade em todos os níveis, monitorizando o grau de conformidade para que possamos medir a nossa melhoria.

Nossos principais objetivos são:

- Crescer como empresa, economicamente e em qualidade de serviços
- Aumentar a satisfação do cliente
- Melhorar e expandir as instalações e serviços oferecidos pelo Hotel
- Fornecer os recursos técnicos e humanos mais adequados, levando em consideração os principais fatores físicos, sociais e psicológicos, para o correto desenvolvimento do serviço.

A Diretoria da **ROBINSON Hoteles España & Portugal** revisa periodicamente, pelo menos anualmente, o sistema de gestão da qualidade, para garantir sua conveniência, adequação e eficácia contínuas.

Nesta revisão, as oportunidades para melhorar o sistema e os processos são avaliadas e as necessidades de fazer alterações no sistema da qualidade, incluindo a Política e os Objetivos da Qualidade, são detectadas.

A Diretoria da **ROBINSON Hoteles España & Portugal** reconhece que, para o cumprimento desses objetivos, é essencial a plena participação de todos os funcionários da empresa, unindo-se ao compromisso permanente de melhorar o trabalho individual, o trabalho em equipa e o compromisso total com os objetivos gerais da nossa empresa.

Cala Serena em 1 de janeiro de 2018

ROBINSON CLUB UND DER VERANTWORTLICHE REISENDE.

Die folgenden Ratschläge basieren auf dem Global Code of Tourism Ethics, der Welttourismusorganisation.

- Unsere Exkursionen sollen als Mittel der persönlichen und kollektiven Entwicklung verstanden und gelebt werden. Aufgeschlossen vorgetragen, sind sie ein unersetzlicher Faktor des Selbststudiums, der gegenseitigen Toleranz und des Kennenlernens der legitimen Unterschiede zwischen Völkern und Kulturen sowie ihrer Vielfalt.

Wir alle haben eine wichtige Rolle bei der Verbreitung verantwortungsvoller Exkursionen. Regierungen, Unternehmen und Gemeinden sollten dies sicherlich tun, aber auch Sie als Besucher / Gäste können dieses Ziel in vielerlei Hinsicht maßgeblich unterstützen:

- Offen sein für andere Kulturen und Traditionen als Ihre Eigene: Sammeln sie Erfahrung. Sie werden den Respekt der Einheimischen verdienen und sie werden sie willkommen heißen.
Seien Sie tolerant und respektieren Sie die Vielfalt; Beobachten Sie die Traditionen und sozialen und kulturellen Bräuche des Ortes.
- Achtung der Menschenrechte. Jede Form der Ausbeutung verstößt gegen die grundlegenden Ziele des Tourismus. Sexuelle Ausbeutung von Kindern ist sowohl dort, wo sie begangen wird, als auch im Wohnsitzland der Person, die sie begangen hat, strafbar.
- Helfen Sie mit, die natürliche Umwelt zu erhalten. Schützen Sie die wildlebende Flora und Fauna und deren Lebensraum und kaufen Sie keine Produkte von gefährdeten Pflanzen oder Tieren.
- Respekt vor kulturellen Ressourcen. Touristische Aktivitäten sollten mit Respekt vor dem künstlerischen, archäologischen und kulturellen Erbe ausgeübt werden, und jede Handlung, die zu seiner Verschlechterung führen könnte, vermieden werden.
- Sie so gut wie möglich über Ihren Ausflug zu informieren und sich die Zeit zu nehmen, unsere Bräuche, Normen und Traditionen zu verstehen um Verhaltensweisen zu vermeiden, die die Einheimischen beleidigen könnten.
- Informieren Sie sich über die aktuelle Gesetzgebung, keine Handlungen zu begehen, die in Spanien als strafbar gelten. Handeln Sie nicht mit Drogen, Waffen, Antiquitäten, geschützten Arten oder gefährlichen Produkten sowie Substanzen, die durch nationale Vorschriften verboten sind.



ROBINSON CLUB Y EL VIAJERO RESPONSABLE.

Los consejos que a continuación te presentamos se basan en el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo.

Nuestras excursiones deben concebirse y practicarse como un medio de desarrollo personal y colectivo. Si se llevan a cabo con una mente abierta, son un factor insustituible de autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencias entre pueblos y culturas y de su diversidad.

Todos tenemos una función que cumplir en la generalización de unas excursiones responsables. Los gobiernos, las empresas y las comunidades deben procurarlo sin duda por todos los medios, pero tú también, en tu calidad de visitante, puedes apoyar sensiblemente este objetivo de muchas maneras:

- ✓ Abriéndote a las culturas y tradiciones distintas de las tuyas: tu experiencia se verá transformada, te ganarás el respeto de la población local, y ésta te acogerá más fácilmente. Se tolerante y respeta la diversidad; observa las tradiciones y las prácticas sociales y culturales del lugar.

- ✓ Respetando los derechos humanos. Cualquier forma de explotación vulnera los objetivos fundamentales del turismo. La explotación sexual infantil es un delito punible, tanto en el lugar donde se lleve a cabo como en el país de residencia de quien lo cometa.

- ✓ Ayudando a conservar el entorno natural. Protegiendo la flora y la fauna silvestre y su hábitat, y no comprando productos elaborados a partir de plantas o animales en peligro.

- ✓ Respetando los recursos culturales. Las actividades turísticas deben practicarse con respeto por el patrimonio artístico, arqueológico y cultural, evitando cualquier acto que pueda suponer un deterioro de este.

- ✓ Informándote todo lo posible sobre tu excursión, y dedicando tiempo a entender nuestras costumbres, normas y tradiciones, evitando los comportamientos que puedan ofender a la población local.

- ✓ Informándote sobre la legislación vigente para no cometer ningún acto que se considere delictivo en España. No trafique con drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, ni productos o sustancias peligrosas o prohibidas por los reglamentos nacionales.

Cala Serena a 14 de julio del 2018

ROBINSON CLUB E O VIAJANTE RESPONSÁVEL.

O conselho abaixo é baseado no Código Global de Ética para Turismo da Organização Mundial de Turismo.

Nossas excursões devem ser concebidas e praticadas como um meio de desenvolvimento pessoal e coletivo. Se realizados com a mente aberta, são um fator insubstituível de autoeducação, tolerância mútua e aprendizagem das diferenças legítimas entre os povos, culturas e sua diversidade.

Todos nós temos um papel a desempenhar na divulgação de excursões responsáveis. Governos, empresas e comunidades certamente devem fazer isso por todos os meios, mas você também, como visitante, pode apoiar significativamente esse objetivo de várias maneiras:

- ☐ **Abrindo-se a culturas e tradições diferentes das suas: sua experiência será transformada, você conquistará o respeito da população local e eles o receberão mais facilmente. Seja tolerante e respeite a diversidade; Observe as tradições e práticas sociais e culturais do lugar.**
- ☐ **Respeito dos direitos humanos. Qualquer forma de exploração viola os objetivos fundamentais do turismo. A exploração sexual infantil é um crime punível, tanto no local onde é praticada como no país de residência da pessoa que a comete.**
- ☐ **Ajudar a conservar o meio ambiente natural. Proteger a flora e a fauna silvestres e seu habitat, e não comprar produtos feitos de plantas ou animais ameaçados.**
- ☐ **Respeito aos recursos culturais. As atividades turísticas devem ser praticadas com respeito ao patrimônio artístico, arqueológico e cultural, evitando-se qualquer ato que possa levar à sua deterioração.**
- ☐ **Informar o máximo possível sobre sua excursão, e dedicar tempo para entender nossos costumes, normas e tradições, evitando comportamentos que possam ofender a população local.**
- ☐ **Informar sobre a legislação em vigor para não cometer nenhum ato considerado delituoso em Portugal. Não trafique drogas, armas, antiguidades, espécies protegidas ou produtos ou substâncias perigosas ou proibidas por regulamentos nacionais.**

Richtlinie zum sozialen Bewusstsein

Die Politik des sozialen Bewusstseins von ROBINSON Hoteles España & Portugal, einer Organisation, die sich dem Elite-Tourismus widmet und auf das Management aller in ihren Einrichtungen entwickelten Dienstleistungen und Aktivitäten angewendet wird, versteht Corporate Social Responsibility als Verpflichtung gegenüber der Gesellschaft und der Umwelt, die ein verantwortungsvolles und ethisches Managementmodell bei der Durchführung seiner Geschäftstätigkeiten und in den Beziehungen zu unseren Partnern, unabhängig davon, wo sie ausgeübt werden, und um zur Entwicklung einer gerechteren und gerechteren Gesellschaft beizutragen.

Diese Sozialpolitik richtet sich nach folgenden Grundsätzen:

- Gute Corporate Governance, verstanden als die Einbeziehung ethischer Verhaltensweisen in alle Facetten der Unternehmensführung und des Managements.
- Permanente Innovation, verstanden als das Anliegen, unsere Produkte und Dienstleistungen nachhaltig, gewinnbringend und respektvoll mit Mensch und Umwelt zu verbessern.
- Optimales Arbeitsumfeld, das berufliche Entwicklung, Chancengleichheit und Pluralität sowie funktionale Vielfalt am Arbeitsplatz begünstigt.
- Orientierung an Qualität und Exzellenz, im Service als Dankeschön an unsere Kunden für das uns entgegengebrachte Vertrauen.
- Sorge um die wirtschaftliche, menschliche und soziale Entwicklung der Gemeinden, in denen das Unternehmen präsent ist, sowie Respekt, Unterstützung und Förderung der Kultur, Normen und Erhaltung der lokalen Umwelt.
- Engagement für den Umweltschutz und Respekt für die einheimische Fauna und Flora, aus der Überzeugung, dass nachhaltiges Wirtschaften der richtige Weg ist.

Die verschiedenen Interessengruppen oder Gruppen und Personen, die sich an dieser Sozialpolitik beteiligen, sind:

- Mitarbeiter

Das Unternehmen als solches verpflichtet sich gegenüber seinen Mitarbeitern, Richtlinien zu fördern und zu entwickeln, die die Grundsätze der Chancengleichheit gewährleisten und eine angemessene berufliche Entwicklung in einem Umfeld der Qualität und Arbeitssicherheit ermöglichen. Ebenso konzentriert es sich darauf, der Einstellung von lokalem Personal Priorität einzuräumen, um die Entwicklung der Gesellschaften, in denen das Unternehmen vertreten ist, zu fördern und die kulturelle Vielfalt unserer Arbeitsteams zu bereichern.

- Lieferanten

Sie sind ein elementarer Bestandteil der Wertschöpfungskette, weshalb sie in die CSR-Politik integriert werden. Das Unternehmen konzentriert seine Bemühungen darauf, den Erwerb lokaler Produkte zu priorisieren, um die wirtschaftliche und soziale Entwicklung der Gemeinde zu stärken, sofern Qualität, Preis sowie Gesundheits- und Sicherheitskriterien gewährleistet sind.

- Gesellschaft

Die Politik der ROBINSON Hoteles España & Portugal zielt auf die Entwicklung einer gerechteren Gesellschaft ab, weshalb die Zusammenarbeit mit öffentlichen Verwaltungen, sozialen Akteuren und Einrichtungen, die soziale Ziele verfolgen, grundlegende Aktionsachsen zur Förderung von CSR sind. Daher ist es notwendig, einen ständigen Dialog mit der lokalen Gemeinschaft und den sozialen Akteuren zu pflegen, um ihre Bedürfnisse zu kennen und durch verantwortungsbewusstes Verhalten zu ihrem Fortschritt beizutragen.

- Förderung

ROBINSON Hoteles España & Portugal arbeitet mit lokalen Colleges oder Praxisschulen zusammen, um zukünftigen Arbeitnehmern ohne vorherige Erfahrung die Möglichkeit zu geben, Arbeitserfahrung zu sammeln, so dass sie durch diese Vereinbarungen, die wir haben, bei der Arbeitsintegration gut unterstützt werden.

Política de concienciación social

La **política de concienciación social** de **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, organización dedicada al turismo de elite, aplicada a la gestión de todos los servicios y actividades desarrollados en sus instalaciones, entiende la **Responsabilidad Social Corporativa** como un compromiso con la sociedad y el medio ambiente que implica un modelo de gestión responsable y ético en la ejecución de sus operaciones empresariales y en las relaciones con nuestros interlocutores, con independencia del lugar donde se lleven a cabo, y con la finalidad de contribuir al desarrollo de una sociedad más justa y equitativa.

La presente política social se rige por los siguientes principios:

- Buen gobierno corporativo, entendido como la incorporación de comportamientos éticos en todas las facetas de la dirección y la gestión de la compañía.
- Innovación permanente, entendida como la preocupación por mejorar nuestros productos y servicios de una manera sostenible, rentable y respetuosa con las personas y el medioambiente.
- Entorno laboral óptimo que favorezca el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades y la pluralidad y diversidad funcional en el trabajo.
- Orientación a la calidad y a la excelencia, en el servicio como una forma de agradecer a nuestros clientes la confianza que depositan en nosotros.
- Preocupación por el desarrollo económico, humano y social de las comunidades en las cuales tiene presencia la compañía así como el respeto, apoyo y promoción de la cultura, las normas y la conservación del entorno local.
- Compromiso por la preservación medioambiental y el respeto a la fauna y flora autóctonas, desde el convencimiento de que la economía sostenible es el camino a seguir.

Los distintos grupos de interés o colectivos y personas que participan en la presente política social son:

- Empleados

La compañía como tal tiene un compromiso con sus empleados para promover y desarrollar 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. Así mismo, se centra en priorizar la contratación de personal local para favorecer el desarrollo de las sociedades donde la empresa está presente y el enriquecimiento de la diversidad cultural de nuestros equipos de trabajo.

- Proveedores.

Son una parte fundamental de la cadena de valor, por lo cual la integración de los mismos en las políticas de RSC. La empresa centra sus esfuerzos en priorizar la adquisición de productos locales para reforzar el desarrollo económico y social de la comunidad, siempre que se garanticen los estándares de calidad, precio y los criterios sanitarios y de seguridad

- Sociedad.

Las políticas de **ROBINSON Hoteles España & Portugal** van destinadas a desarrollar una sociedad más justa y equitativa, por lo cual la cooperación con las administraciones públicas, los agentes sociales y las entidades que desarrollan fines sociales, son ejes de actuación fundamental para promover la RSC. Por ello se precisa mantener un diálogo permanente con la comunidad local y los agentes sociales para conocer sus necesidades y contribuir a su progreso a través de comportamientos responsables.

- Promoción

ROBINSON Hoteles España & Portugal participa con colegios o escuelas de prácticas locales para dar oportunidades de experiencia laboral a futuros trabajadores que no poseen experiencia previa, de manera que se les ayuda bastante con la integración laboral mediante esos convenios promocionales que disponemos.

Política de consciencialização social

A **política de consciencialização social** da **ROBINSON Hotels Spain & Portugal**, organização vocacionada para o turismo de elite, aplicada à gestão de todos os serviços e atividades realizadas nas suas instalações, entende a **Responsabilidade Social Corporativa** como um compromisso com a sociedade e o ambiente que implica um modelo de gestão responsável e ético na execução dos seus negócios e nas relações com os nossos interlocutores, independentemente do local onde são realizados, e com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais justa e equitativa.

Esta política social é regida pelos seguintes princípios:

- Bom governo corporativo, entendido como a incorporação do comportamento ético em todas as vertentes da direção e gestão da empresa.
- Inovação permanente, entendida como a preocupação em aprimorar nossos produtos e serviços de forma sustentável, rentável e respeitosa com as pessoas e o meio ambiente.
- Ótimo ambiente de trabalho que favoreça o desenvolvimento profissional, igualdade de oportunidades e pluralidade e diversidade funcional no trabalho.
- Foco na qualidade e excelência no atendimento como forma de agradecimento aos nossos clientes pela confiança que depositam em nós.
- Preocupação com o desenvolvimento económico, humano e social das comunidades em que a empresa está presente, bem como com o respeito, apoio e promoção da cultura, regulamentação e conservação do meio ambiente local.
- Compromisso com a preservação ambiental e respeito à fauna e flora nativas, a partir da convicção de que uma economia sustentável é o caminho a seguir.

Os diferentes grupos de interesse ou coletivos e indivíduos que participam desta política social são:

- Funcionários

Como tal, a empresa tem o compromisso com os seus colaboradores de promover e desenvolver políticas que garantam os princípios de equidade e igualdade de oportunidades e que permitam o desenvolvimento profissional adequado num ambiente de qualidade e segurança no trabalho. Da mesma forma, concentra-se em priorizar a contratação de pessoal local para favorecer o desenvolvimento das sociedades onde a empresa está presente e o enriquecimento da diversidade cultural de nossas equipes de trabalho.

- Fornecedores

São uma parte fundamental da cadeia de valor, razão pela qual a sua integração nas políticas de RSE. A empresa concentra seus esforços em priorizar a aquisição de produtos locais para reforçar o desenvolvimento econômico e social da comunidade, desde que garantidos os padrões de qualidade, preço e critérios de saúde e segurança.

- Sociedade

As políticas da **ROBINSON Hotels Spain & Portugal** visam o desenvolvimento de uma sociedade mais justa e equitativa, para a qual a cooperação com as administrações públicas, agentes sociais e entidades que desenvolvem fins sociais são linhas de ação fundamentais para promover a RSE. Por isso, é necessário manter um diálogo permanente com a comunidade local e os agentes sociais para conhecer as suas necessidades e contribuir para o seu progresso através de um comportamento responsável.

- Promoção

A **ROBINSON Hotels Spain & Portugal** participa com faculdades locais ou escolas de estágio para proporcionar oportunidades de experiência de trabalho a futuros trabalhadores que não têm experiência anterior, para que sejam muito ajudados na integração laboral através destes acordos promocionais que temos

Politik des Engagements für Menschenrechte

Mit dieser Menschenrechtspolitik von **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, einer Organisation, die sich dem Elitetourismus widmet und sich um die Verwaltung aller in ihren Einrichtungen entwickelten Dienstleistungen und Aktivitäten kümmert, drückt sie ihren Willen und ihr Engagement aus, die Interessengruppen zu fördern die an ihrer Wertschöpfungskette beteiligt sind: Mitarbeiter, Lieferanten, Kunden, Aktionäre und die Gesellschaft, die Einbeziehung von Praktiken zur Achtung und Förderung der Menschenrechte sowie deren Nichtverletzung oder Mitschuld.

Für **ROBINSON Hoteles España & Portugal** ist diese Richtlinie die Absichtserklärung, die Leitprinzipien der Vereinten Nationen zum "Schutz, Respekt und Abhilfe" der Menschenrechte in Unternehmen einzuhalten

In Anbetracht dessen, dass Menschenrechte Rechte sind, die allen Menschen innewohnen, ohne Unterschied von Wohnort, Geschlecht, Herkunft, Nationalität, Hautfarbe, Religion, Sprache oder einer anderen Bedingung.

ROBINSON Hoteles España & Portugal erklärt, dass sie die Menschenrechte respektieren, die in der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, dem Internationalen Pakt über bürgerliche und politische Rechte, dem Internationalen Pakt über wirtschaftliche, soziale und kulturelle Rechte sowie in den verfassungsmäßigen und rechtlichen Rahmenbedingungen der EU enthalten sind Länder, in denen sie tätig sind, einschließlich internationaler Verträge, die von jedem Land ratifiziert wurden.

Dies bedeutet, dass sie keine Menschenrechte verletzt und für die negativen Folgen der Verletzung der Menschenrechte verantwortlich ist, an denen es direkt beteiligt ist.

ROBINSON Hoteles España & Portugal hat die Verantwortung, „die in der Allgemeinen Erklärung offenbarten Menschenrechte zu fördern und zu respektieren“, daher:

Sie stellt sicher, dass die Mitarbeiter der Organisation die Menschenrechte kennen und dass sie die Geschäftsaktivitäten respektieren.

- Sie entwickelt positive Maßnahmen zur Förderung der Menschenrechte in ihrer Lieferkette, damit die Organisation kein Komplize bei der Verletzung der Menschenrechte ist.
- Sie lässt keine Kinderarbeit und Zwangs- oder Zwangsarbeit zu und fördert durch ihr Management in Corporate Social Responsibility (RSE) Maßnahmen, die dazu beitragen, dies zu verhindern.
- Sie erkennt eine angemessene und rechtzeitige Vergütung ihrer Mitarbeiter für ihre Arbeit an, zahlt in keinem Fall Gehälter, die unter dem im Einsatzland geltenden gesetzlichen Mindestbetrag liegen, und fördert diese Praxis in ihrer Lieferkette. Sie respektiert das Recht ihrer Arbeitnehmer, sich von Gewerkschaften oder anderen Formen von Arbeitsverbänden vertreten zu lassen, die sie als legitime Vertreter der Arbeitnehmer betrachtet, und an Verhandlungen im Rahmen des Gesetzes teilzunehmen.
- Wendet gesetzliche Standards als Instrument zur Verwaltung angemessener Maßnahmen an, die die Gesundheit und Sicherheit seiner Mitarbeiter bei Arbeitsaktivitäten gewährleisten, und stellt sicher, dass ihre Lieferanten dies im Rahmen ihrer Verantwortlichkeiten tun.
- Sie fördert die Gleichstellung der Geschlechter bei ihren Aktivitäten.
- Strebt ein gründliches Verständnis der Kultur, Religion, Normen und Werte ethnischer Gruppen an. Daher verwaltet sie bei der Konzeption, Konstruktion und Durchführung von Projekten Konsultationen und informiert über die Auswirkungen und deren Managementmaßnahmen durch Treffen mit diesen Gruppen mit dem Ziel, eine positive und für beide Seiten vorteilhafte Beziehung aufzubauen.
- Fördert die Gleichbehandlung in Bezug auf den Zugang zur Beschäftigung und angemessene Arbeitsbedingungen. Sie toleriert keine diskriminierende Behandlung aufgrund von Geschlecht, Rasse, Hautfarbe, Nationalität, sozialer Herkunft, Alter, Familienstand, sexueller Orientierung, Ideologie, politischen Meinungen, Religion oder anderen persönlichen, physischen oder sozialen Bedingungen ihrer Mitarbeiter.

Política de compromiso sobre los derechos humanos

Con esta **política de compromiso sobre los derechos humanos** de **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, organización dedicada al turismo de elite, aplicada a la gestión de todos los servicios y actividades desarrollados en sus instalaciones, expresa su voluntad y compromiso para promover entre los grupos de interés que participan en su cadena de valor: colaboradores, proveedores, clientes, accionistas y sociedad, la incorporación de prácticas de respeto y promoción de los Derechos Humanos, así como su no violación ni complicidad.

Para **ROBINSON Hoteles España & Portugal** esta política es la declaración de intenciones de dar cumplimiento a los principios rectores de Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar” los Derechos Humanos en las empresas

Considerando que los Derechos Humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de lugar de residencia, sexo, origen, nacionalidad, color, religión, lengua, o cualquier otra condición.

ROBINSON Hoteles España & Portugal declara que respeta los Derechos Humanos contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y en los marcos constitucionales y legales de los países en donde opera, incluidos los tratados internacionales ratificados por cada país. Esto significa que se abstiene de infringir los Derechos Humanos y se responsabiliza de las consecuencias negativas generadas por la vulneración de los Derechos Humanos en los que tenga participación directa.

Esto significa que se abstiene de infringir los Derechos Humanos y se responsabiliza de las consecuencias negativas generadas por la vulneración de los Derechos Humanos en los que tenga participación directa.

ROBINSON Hoteles España & Portugal desde su **política de compromiso sobre los derechos humanos** tiene la responsabilidad de “promover y respetar los Derechos Humanos divulgados en la Declaración Universal”, por tanto:

- Procura que las personas de la Organización conozcan los Derechos Humanos y vela por su respeto en el desarrollo de las actividades empresariales.
- Desarrolla acciones positivas en la promoción de los Derechos Humanos en su cadena de abastecimiento con el propósito que la Organización no sea cómplice en la vulneración de los Derechos Humanos.
- No admite el trabajo infantil y el trabajo forzado o realizado mediante coacción, y a través de su gestión en Responsabilidad Social Empresarial –RSE–, promueve acciones que contribuyen a evitarlo.
- Reconoce una remuneración digna y oportuna a sus empleados por su trabajo, en ningún caso pagará salarios inferiores al mínimo legal vigente en el país de operación y promueve esta práctica en su cadena de abastecimiento. Respeto el derecho de sus trabajadores a ser representados por sindicatos u otras formas de asociación laborales, los cuales considera representantes legítimos de los trabajadores, y a participar en negociaciones dentro del marco de la ley.
- Aplica los estándares legales como herramienta para la gestión de medidas adecuadas que garanticen la salud y la seguridad de sus colaboradores en las actividades de trabajo, y procura que sus proveedores así lo hagan en el marco de sus responsabilidades.
- Promueve la equidad de género en sus actividades.
- Procura la comprensión cabal de la cultura, religión, normas y valores de los grupos étnicos, por lo cual durante la etapa de diseño, construcción y operación de los proyectos, gestiona las consultas y suministra la información sobre los impactos y sus medidas de manejo a través de reuniones con estos grupos, con el propósito de construir una relación positiva y mutuamente beneficiosa.
- Promueve un trato equitativo en relación con el acceso al empleo y a condiciones adecuadas de trabajo. No tolera ningún trato discriminatorio por condición de sexo, raza, color, nacionalidad, origen social, edad, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social de sus colaboradores.

Política de compromisso em direitos humanos

Com esta política de compromisso sobre os direitos humanos da **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, uma organização vocacionada para o turismo de elite, aplicada à gestão de todos os serviços e atividades desenvolvidas nas suas instalações, expressa a sua vontade e compromisso de promoção junto dos acionistas que participam de sua cadeia de valor: colaboradores, fornecedores, clientes, acionistas e sociedade, a incorporação de práticas de respeito e promoção dos Direitos Humanos, bem como sua não violação ou cumplicidade.

Para a **ROBINSON Hoteles España & Portugal** esta política é a declaração de intenção de cumprir os princípios orientadores das Nações Unidas de “proteger, respeitar e remediar” os Direitos Humanos nas empresas

Considerando que Direitos Humanos são direitos inerentes a todo ser humano, sem distinção de local de residência, sexo, procedência, nacionalidade, cor, religião, idioma ou qualquer outra condição.

A **ROBINSON Hoteles España & Portugal** declara que respeita os Direitos do Homem contidos na Declaração Universal dos Direitos do Homem, no Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos, no Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais e nos enquadramentos constitucionais e jurídicos do países onde opera, incluindo tratados internacionais ratificados por cada país.

Isso significa que se abstém de infringir os Direitos Humanos e é responsável pelas consequências negativas geradas pela violação dos Direitos Humanos em que tem participação direta.

A **ROBINSON Hoteles España & Portugal** tem a responsabilidade de “promover e respeitar os Direitos Humanos divulgados na Declaração Universal”, pelo que:

- Assegura que as pessoas da Organização conheçam os Direitos Humanos e zela pelo seu respeito no desenvolvimento das atividades empresariais.
- Desenvolve ações positivas na promoção dos Direitos Humanos em sua cadeia de fornecedores para que a Organização não seja cúmplice na violação dos Direitos Humanos.
- Não admite o trabalho infantil e o trabalho forçado ou coagido e, por meio de sua gestão em Responsabilidade Social Corporativa - RSE -, promove ações que contribuam para sua prevenção.
- Reconhece uma remuneração digna e oportuna aos seus empregados pelo seu trabalho, em hipótese alguma pagará salários inferiores ao mínimo legal em vigor no país de atuação e promove essa prática em sua cadeia produtiva. Respeita o direito dos seus trabalhadores de serem representados por sindicatos ou outras formas de associações laborais, que considere legítimos representantes dos trabalhadores, e de participarem nas negociações no âmbito da lei.
- Aplica as normas legais como ferramenta de gestão das medidas adequadas que garantam a saúde e segurança dos seus colaboradores nas atividades laborais e assegura que os seus fornecedores o façam no âmbito das suas responsabilidades.
- Promove a igualdade de gênero em suas atividades.
- Busca o pleno conhecimento da cultura, religião, normas e valores das etnias, razão pela qual durante a concepção, construção e operação de empreendimentos, administra consultas e fornece informações sobre impactos e suas medidas de gestão por meio de reuniões com esses grupos, com o objetivo de construir uma relação positiva e mutuamente benéfica.
- Promove o tratamento equitativo em relação ao acesso ao emprego e condições adequadas de trabalho. Não tolera nenhum tratamento discriminatório em razão de sexo, raça, cor, nacionalidade, origem social, idade, estado civil, orientação sexual, ideologia, opinião política, religião ou qualquer outra condição pessoal, física ou social de seus colaboradores.

ROBINSON[®]

Präventionspolitik gegen berufliche Risiken

Diese **Richtlinie zur Verhütung von Risiken am Arbeitsplatz** von **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, einer Organisation, die sich dem Elitetourismus verschrieben hat und für die Verwaltung aller in ihren Einrichtungen ausgeführten Dienstleistungen und Aktivitäten zuständig ist, ist die Absichtserklärung, allen Aufsichtsbehörden in Spanien Folge zu leisten. Die Verhütung von Arbeitsrisiken und das Bewusstsein, dass die durchgeführten Tätigkeiten die Sicherheit und Gesundheit ihrer Arbeitnehmer und / oder derjenigen Dritter, die sich möglicherweise in ihren Einrichtungen aufhalten, schädigen können, haben sich bereit erklärt, ein Managementsystem für zu implementieren die Verhütung von Gefahren am Arbeitsplatz, die in seine produktive Tätigkeit einbezogen sind und auf die Intensivierung der Erhaltung und Verbesserung der Sicherheits- und Gesundheitsbedingungen seiner Arbeitnehmer abzielen.

Um diese Ziele zu verwirklichen, verpflichtet sich das Management von **ROBINSON Hoteles España & Portugal** unter dem Verständnis, dass die Verbesserung der Bedingungen kontinuierlich sein muss:

- Integrieren Sie die Prävention beruflicher Gefährdungen in die Organisation des Unternehmens, so dass jeder Arbeitnehmer, der eine Aufgabe mit Befehlen über andere übernimmt oder ihnen anvertraut ist, die Pflicht hat, diese zu kennen, einzuhalten, durchzusetzen und fordern die Einhaltung der im Unternehmen festgelegten Gesundheits- und Sicherheitsstandards.
- Befolgen Sie alle in den geltenden Gesetzen und Vorschriften zur Prävention festgelegten Vorschriften.
- Die Organisation durch Unterrichtung, Schulung, Anhörung und Beteiligung der Arbeitnehmer zur Einhaltung aller vorbeugenden und gesetzlichen Anforderungen verpflichten.
- Analysieren Sie die Prozesse, Techniken und verwendeten Rohstoffe und wählen Sie diejenigen aus, die weniger Risiken für die Arbeitnehmer verursachen.
- Förderung der Beteiligung der Arbeitnehmer über die zu diesem Zweck eingerichteten Vertretungsgremien in allen Bereichen, die die Sicherheit und den Gesundheitsschutz der Arbeitnehmer betreffen.
- Stellen Sie ausreichende technische, personelle und wirtschaftliche Ressourcen bereit, um Gefahren am Arbeitsplatz zu vermeiden.
- Schaffung einer positiven Kultur im Bereich der Prävention von Arbeitsrisiken

Für die Organisation und Implementierung des Präventionssystems hat **ROBINSON Hoteles España & Portugal** die Vertragsmodalität eines externen Präventionsdienstes für jedes seiner Unternehmen in den Disziplinen Sicherheit, Hygiene, Ergonomie und angewandte Psychosozialogie sowie die Überwachung von ausgewählt gesundheit

Cala Serena am 1. Januar 2018

Política de Prevenção de Riscos laborais

Esta **política de prevenção de risco laboral** da **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, uma organização dedicada ao turismo de elite, aplicada à gestão de todos os serviços e atividades realizadas em suas instalações, é a declaração de intenção de cumprir com todos os órgãos reguladores em A prevenção de riscos laborais, e ciente de que a atividade realizada pode causar danos à segurança e à saúde de seus trabalhadores e / ou de terceiros que possam permanecer em suas instalações, concordou em implementar um sistema de gestão para a prevenção de riscos laborais integrados à sua atividade produtiva, visando intensificar a conservação e a melhoria das condições de segurança e saúde de seus trabalhadores.

Para implementar esses objetivos, entendendo que a melhoria das condições deve ser contínua, a administração da **ROBINSON Hoteles España & Portugal** compromete-se a:

- Integrar a prevenção de riscos laborais na organização da empresa, para que qualquer trabalhador que assuma ou seja encarregado da execução de uma tarefa com comandos sobre outros tenha a obrigação de conhecer, cumprir, fazer cumprir e exigir conformidade com os padrões de saúde e segurança estabelecidos na empresa.
- Cumprir com todos e cada um dos preceitos estabelecidos nas leis e regulamentos aplicáveis em matéria de prevenção.
- Envolver a organização no cumprimento de todos os requisitos preventivos e legais por meio da informação, treino, consulta e participação dos trabalhadores.
- Analise os processos, técnicas e matérias-primas utilizadas, escolhendo aquelas que geram menos riscos para os trabalhadores.
- Promover a participação dos trabalhadores, através dos órgãos representativos estabelecidos para esse fim, em todos os aspectos que afetam a segurança e a saúde dos trabalhadores.
- Destinar recursos técnicos, humanos e econômicos suficientes para evitar riscos laborais.
- Criar uma cultura positiva no campo da prevenção de riscos laborais.

Para a organização e implementação do sistema de prevenção, a **ROBINSON Hoteles España & Portugal** optou pela modalidade de contratação de um Serviço de Prevenção Externa para cada um de seus estabelecimentos nas disciplinas de segurança, higiene, ergonomia e psicossociologia aplicada e vigilância da saúde.

Cala Serena em 1 de janeiro de 2018

ROBINSON®

Política de prevención de riesgos laborales

Esta **política de prevención de riesgos laborales** del **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, organización dedicada al turismo de elite, aplicada a la gestión de todos los servicios y actividades desarrollados en sus instalaciones, es la declaración de intenciones de dar cumplimiento a todos los conceptos normativos en materia de prevención de riesgos laborales, y consciente de que la actividad que desarrolla puede ocasionar daños a la seguridad y salud de sus trabajadores y/o a la de terceras personas que puedan permanecer en sus instalaciones, ha acordado la implantación de un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales integrado en su actividad productiva, encaminado a intensificar la conservación y mejora de las condiciones de seguridad y salud de sus trabajadores.

Para llevar a la práctica estos objetivos, entendiendo que la mejora de las condiciones debe ser continua, la dirección de **ROBINSON Hoteles España & Portugal** se compromete a:

- Integrar la prevención de los riesgos laborales en la organización de la empresa, de forma que, cualquier trabajador que asuma o al que se le confíe la realización de una tarea con mandos sobre otros, tiene la obligación de conocer, cumplir, hacer cumplir y exigir el cumplimiento de las normas de seguridad y salud establecidas en la empresa.
- Cumplir con todos y cada uno de los preceptos establecidos en las leyes y reglamentos de aplicación en materia de prevención.
- Comprometer a la organización en el cumplimiento de todos los requisitos preventivos y legales a través de la información, formación, consulta y participación de los trabajadores.
- Analizar los procesos, técnicas y materias primas utilizados eligiendo aquellos que generen menos riesgos a los trabajadores.
- Fomentar la participación de los trabajadores, a través de los órganos de representación establecidos para ello, en todos aquellos aspectos que afecten a la seguridad y salud de los trabajadores..
- Asignar recursos técnicos, humanos y económicos suficientes en materia de prevención de riesgos laborales.
- Crear una cultura positiva en materia de prevención de riesgos laborales

Para la organización e implantación del sistema de prevención, **ROBINSON Hoteles España & Portugal** ha optado por la modalidad de contratación de un Servicio de Prevención Ajeno para cada uno de sus establecimientos en las disciplinas de seguridad, higiene, ergonomía y Psicosociología aplicada y la vigilancia de la salud.

Cala Serena a 01 de Enero del 2018

Kinderschutzrichtlinie

Diese **Kinderschutzrichtlinie** von **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, einer Organisation für Elitetourismus, die sich mit der Verwaltung aller in ihren Einrichtungen entwickelten Dienstleistungen und Aktivitäten befasst, ist die Absichtserklärung, die unser Engagement zum Schutz von Kindern vor jeglichen Gefahren demonstriert Schaden und klar definiert für alle in der Organisation und für diejenigen, die mit uns in Kontakt kommen, was in Bezug auf den Schutz von Kindern erforderlich ist, und dass das Unternehmen keine Form von Kindesmissbrauch toleriert.

Unser Ziel ist die Schaffung eines „kindersicheren“ Umfelds nach innen und außen, in dem Kinder zu ihrem eigenen Schutz respektiert, geschützt, befähigt und aktiv werden und das Personal geschult, zuverlässig und kompetent ist und über alles verfügt Unterstützung bei der Erfüllung ihrer Schutzverantwortung.

Die Organisation setzt sich dafür ein, Kinder aktiv vor Schaden zu schützen und sicherzustellen, dass die Rechte auf Kinderschutz uneingeschränkt wahrgenommen werden.

Wir nehmen unsere Verantwortung ernst, für Kinder sichere Praktiken zu fördern und sie vor Schaden, Missbrauch, Vernachlässigung und Ausbeutung jeglicher Art zu schützen. Darüber hinaus werden wir strenge Maßnahmen gegen Mitarbeiter und / oder Geschäftspartner ergreifen, die ein Kind missbrauchen. Unsere Entscheidungen und Maßnahmen als Reaktion auf Anliegen des Kinderschutzes richten sich nach dem Grundsatz des "Kindeswohls".

Um diese Grundsätze umzusetzen, verpflichtet sich das Management, dass alle Personen, die mit **ROBINSON Hoteles España & Portugal** zusammenarbeiten oder mit diesen verbunden sind,:

- Missbrauchen und / oder missbrauchen Sie ein Kind nicht und handeln / verhalten Sie sich nicht so, dass das Kind in Gefahr ist, Schaden zu tragen.
- Melden Sie Bedenken in Bezug auf Kindesmisshandlung oder -schutz gemäß den geltenden Verfahren des örtlichen Amtes. Dies ist eine Pflichtvoraussetzung für das Personal. Andernfalls kann es zu Disziplinarmaßnahmen kommen.
- Reagieren Sie auf ein Kind, das gemäß den geltenden Verfahren des örtlichen Amtes missbraucht oder ausgebeutet wurde.
- Arbeiten Sie bei der Untersuchung von Bedenken oder Anschuldigungen uneingeschränkt und vertraulich zusammen.
- Beitrag zur Schaffung eines Umfelds, in dem Kinder respektiert und ermutigt werden, über ihre Anliegen und Rechte zu sprechen.
- Fragen Sie Kinder (oder bei kleinen Kindern deren Eltern oder Erziehungsberechtigte) immer um Erlaubnis, bevor Sie Bilder (z. B. Fotos, Videos) von ihnen aufnehmen. Respektieren Sie Ihre Entscheidung, zum Bild nein zu sagen. Sie müssen sicherstellen, dass jedes Bild, das von Kindern aufgenommen wird, respektvoll ist (zum Beispiel: Jungen und Mädchen müssen angemessene Kleidung tragen, die ihre Geschlechtsorgane bedeckt. Bilder von Kindern in sexuell anregenden Posen oder mit negativen Auswirkungen sind nicht akzeptabel. in Ihrer Würde oder Privatsphäre). Kindergeschichten und -bilder sollten auf den besten Interessen der Kinder beruhen.
- Beachten Sie, dass Bedenken hinsichtlich des Verhaltens von Mitarbeitern oder Kunden in Bezug auf den Schutz von Kindern und / oder im Falle eines Verstoßes gegen die Kinderschutzrichtlinie im Rahmen dieser Richtlinie untersucht werden: entweder unter Berücksichtigung des Hinweises auf die entsprechenden Behörden für strafrechtliche Ermittlungen gemäß dem Recht des Landes, in dem Sie arbeiten; und / oder vom Hotel in Übereinstimmung mit den Disziplinarverfahren. Dies kann zu Disziplinarstrafen und / oder zur Entlassung von Personal führen.
- Beachten Sie, dass **ROBINSON Hoteles España & Portugal** jegliche Beziehung zu Kunden oder Besuchern unterbricht, bei denen nachgewiesen wurde, dass sie Kindesmissbrauch begangen haben.
- Beachten Sie, dass keine Maßnahmen gegen die Person ergriffen werden, die den Verdacht eines Missbrauchs gemeldet hat, obwohl die Untersuchung dies nicht begründet hat. Jeder Mitarbeiter, der falsche und böswillige Anschuldigungen erhebt, muss mit Disziplinarmaßnahmen rechnen.

Beachten Sie, dass **ROBINSON Hoteles España & Portugal** alle geeigneten rechtlichen oder sonstigen Maßnahmen gegen Kunden und Besucher ergreift, die falsche und böswillige Anschuldigungen wegen Kindesmissbrauchs vorbringen.

Política de proteção infantil

Esta **política de proteção infantil** da **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, uma organização dedicada ao turismo de elite, aplicada à gestão de todos os serviços e atividades desenvolvidas em suas instalações, é a declaração de intenção que demonstra nosso compromisso em proteger as crianças de qualquer dano e define claramente para todos na organização e para aqueles que entram em contato conosco o que é necessário em relação à proteção de crianças e que a empresa não tolera nenhuma forma de abuso infantil.

Nosso objetivo é criar ambientes "seguros para crianças", interna e externamente, onde as crianças sejam respeitadas, protegidas, capacitadas e ativas em sua própria proteção, e onde a equipe seja treinada, confiável e competente e tenha todo suporte para cumprir suas responsabilidades de proteção.

A organização está comprometida em proteger ativamente as crianças contra danos e garantir que os direitos à proteção das crianças sejam totalmente exercidos.

Levamos a sério nossa responsabilidade de promover práticas seguras para as crianças e protegê-las de danos, abusos, negligência e exploração de qualquer tipo. Além disso, tomaremos medidas rigorosas contra funcionários e / ou parceiros de negócios que abusam de uma criança. Nossas decisões e ações em resposta a preocupações com a proteção da criança serão guiadas pelo princípio de "melhores interesses da criança".

Para implementar esses princípios, a gerência compromete-se a que todas as pessoas que trabalham ou estejam associadas ao **ROBINSON Hoteles España & Portugal** devem:

- Não abusar e / ou explorar uma criança ou haja / comporte-se de maneira a colocar a criança em risco.
- Relate quaisquer preocupações que tenham sobre abuso ou proteção infantil, de acordo com os procedimentos aplicáveis no escritório local. Este é um requisito obrigatório para a equipa. Não fazer isso pode resultar em ações disciplinares.
- Responder a uma criança que foi abusada ou explorada de acordo com os procedimentos aplicáveis do escritório local.
- Cooperar total e confidencialmente em qualquer investigação sobre preocupações ou acusações.
- Contribua para criar um ambiente em que as crianças sejam respeitadas e incentivadas a falar sobre suas preocupações e direitos.
- Pedir sempre permissão às crianças (ou, no caso de crianças pequenas, seus pais ou responsáveis) antes de tirar fotos (por exemplo, fotografias, vídeos) delas. Respeite sua decisão de dizer não à imagem. Você deve garantir que qualquer imagem tirada de crianças seja respeitosa (por exemplo: meninos e meninas devem ter roupas apropriadas que cubram seus órgãos sexuais. Imagens de crianças em poses sexualmente sugestivas ou com impacto negativo não são aceitáveis. em sua dignidade ou privacidade). As histórias e imagens das crianças devem basear-se nos melhores interesses das crianças.
- Estar consciente de que, se houver preocupações sobre a conduta de funcionários ou clientes em relação à proteção de crianças e / ou em caso de violação da Política de Proteção à Criança, isso será investigado como parte desta política: considerando a referência às autoridades correspondentes para investigação criminal, de acordo com a lei do país em que você trabalha; e / ou pelo hotel de acordo com os procedimentos disciplinares. Isso pode resultar em sanções disciplinares e / ou demissão de funcionários.
- Estar consciente de que a **ROBINSON Hoteles España & Portugal** quebrará qualquer relacionamento com qualquer Cliente ou Visitante que tenha sido comprovadamente cometido abuso infantil.
- Estar consciente de que, se houver uma preocupação legítima com relação a suspeita de abuso, ou mesmo que a investigação mostra que não tem fundamento, nenhuma ação será tomada contra a pessoa que a denunciou. No entanto, qualquer funcionário que fizer acusações falsas e maliciosas enfrentará ações disciplinares.

Estar consciente de que a **ROBINSON Hoteles España & Portugal** tomará todas as ações legais apropriadas ou outras ações contra clientes e visitantes que fizerem acusações falsas e maliciosas de abuso infantil.

Política de protección infantil

Esta **política de protección infantil** del **ROBINSON Hoteles España & Portugal**, organización dedicada al turismo de elite, aplicada a la gestión de todos los servicios y actividades desarrollados en sus instalaciones, es la declaración de intención que demuestra nuestro compromiso de salvaguardar a la niñez de cualquier daño y define claramente para todos en la organización y para aquellos que entran en contacto con nosotros lo que se requiere con relación a la protección de la niñez, y que la empresa no tolera ninguna forma de abuso de niños y niñas.

Nuestra meta es crear ambientes "seguros para la niñez", tanto interna como externamente, donde los niños y niñas sean respetados, protegidos, empoderados y activos en su propia protección, y donde el personal esté capacitado, sea confiable y competente y cuente con todo el apoyo para cumplir con sus responsabilidades de protección.

La organización está comprometida a salvaguardar activamente a los niños y niñas de cualquier daño y garantizar que los derechos a la protección de la niñez sean ejercidos plenamente

Asumimos seriamente nuestra responsabilidad de promover prácticas que sean seguras para la niñez y protegerlos de daños, abuso, abandono y explotación de cualquier tipo. Además, tomaremos medidas estrictas en contra del personal y/o asociados a la empresa que abusen de un niño(a). Nuestras decisiones y acciones en respuesta a preocupaciones de protección de la niñez se guiarán por el principio del "interés superior del niño".

Para llevar a la práctica estos principios, la dirección se compromete a que todas las personas que trabajan o están asociadas del **ROBINSON Hoteles España & Portugal** deban:

- No abusar y/o explotar a un niño(a) o actuar/comportarse de alguna forma que ponga al niño en riesgo de sufrir daños.
- Reportar cualquier preocupación que tengan con respecto al abuso o protección de la niñez de acuerdo con los procedimientos aplicables de la oficina local. Este es un requerimiento obligatorio para el personal. El no hacerlo puede resultar en acciones disciplinarias.
- Responder a un niño(a) que haya sido abusado o explotado de acuerdo con los procedimientos aplicables de la oficina local.
- Cooperar total y confidencialmente en cualquier investigación sobre preocupaciones o acusaciones.
- Contribuir a crear un ambiente donde los niños y niñas sean respetados y animados a hablar sobre sus preocupaciones y derechos.
- Pedir siempre permiso a los niños y niñas (o, en el caso de niños pequeños, a sus padres o tutores) antes de tomar imágenes (ej. fotografías, videos) de ellos. Respetar su decisión de decir no a la toma de la imagen. Debe asegurarse que cualquier imagen tomada de los niños y niñas es respetuosa (por ejemplo: los niños y niñas deben tener ropa adecuada que cubra sus órganos sexuales. No son aceptables las imágenes de niños y niñas en poses sexualmente sugestivas o que tengan cualquier impacto negativo en su dignidad o privacidad). Las historias e imágenes de los niños deben basarse en el interés superior de la niñez.
- Estar conscientes que si hay preocupaciones sobre la conducta del personal o de los clientes con relación a la protección de la niñez y/o en caso de un incumplimiento de la Política de Protección de la Niñez, esto será investigado como parte de esta política: ya sea considerando la referencia a las autoridades correspondientes para la investigación criminal de acuerdo con la ley del país en el cual trabaja; y/o por el hotel de acuerdo con los procedimientos disciplinarios. Esto puede resultar en sanciones disciplinarias y/o despido del personal.
- Ser conscientes de que **ROBINSON Hoteles España & Portugal** romperá toda relación con cualquier Cliente o Visitante a quien se le haya comprobado haber cometido abuso de niños(as).
- Ser conscientes de que si se plantea una preocupación legítima sobre una sospecha de abuso, la misma que en la investigación se demuestra fue infundada, no se tomarán acciones en contra de la persona que lo reportó. Sin embargo, cualquier empleado que haga acusaciones falsas y maliciosas enfrentará acciones disciplinarias.

• Ser conscientes de que **ROBINSON Hoteles España & Portugal** tomará todas las acciones legales apropiadas u otras acciones en contra de los Clientes y Visitantes que hagan acusaciones falsas y maliciosas de abuso de niños y niñas.