

ARTIEM

FRESHPEOPLE MAKE THE DIFFERENCE

freshpeople,
freshplanet,
freshprofit.

MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD 2019.



índice.

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD.

1. **Sobre ARTIEM.**
2. **FRESHPROFIT: CREAMOS VALOR.**
3. **FRESHPEOPLE: CRECEMOS EN SOCIEDAD.**
4. **FRESHPLANET: CUIDAMOS EL MEDIOAMBIENTE.**
5. **ANEXOS.**

ACERCA DE ESTA MEMORIA

En ARTIEM creemos que la única manera de crecer es hacerlo de la mano de nuestro entorno. Por eso, trabajamos para que todos nuestros grupos de interés avancen con nosotros a través de un desarrollo sostenible. Durante estos 45 años hemos valorado el balance de la sostenibilidad en cada una de nuestras acciones con el fin de que la sociedad, la economía y el medioambiente avancen en armonía hacia una misma dirección. En ARTIEM denominamos a estos tres pilares FreshPeople, FreshPlanet y FreshProfit.

En esta primera Memoria de Sostenibilidad queremos comunicar nuestras acciones y dar a conocer nuestro compromiso por crear entornos mejores que desde 1974 estamos practicando.

En ARTIEM creemos que la mejor forma de concienciar es comunicar y, por eso, nuestro objetivo para 2020 es el de fortalecer la comunicación con todos nuestros grupos de interés reafirmando nuestro compromiso con el entorno y ser fieles a nuestra visión: "ser una empresa líder por su modelo innovador e inspirador, centrado en la felicidad de las personas, y por el compromiso con la prosperidad sostenible y el impacto positivo en nuestro entorno."

Este informe da a conocer las principales acciones realizadas por todo el equipo desde el inicio de su actividad, los logros obtenidos durante el 2019 y los objetivos para el 2020. Además, contemplamos nuestra implicación con los Objetivos de desarrollo Sostenible fijados por la Organización de las Naciones Unidas para 2030. A través de este documento reflejamos nuestros valores y nuestro compromiso de mejora constante.

La metodología que hemos aplicado es la propuesta por "Global Reporting Initiative" (GRI) en su versión G4. La elaboración del informe siguiendo estos estándares es nuestro compromiso por la transparencia y por ofrecer toda la información que pueda ser relevante para nuestros grupos de interés.

Este informe sigue los principios de materialidad, que garantiza la recolección de los temas más significativos e importantes de la organización, y escoge la opción esencial de los estándares.

Esperamos que sea de vuestro interés y para cualquier consulta no dudéis en contactar con nosotros.

ARTIEM

C/ Capifort 6, bajos 07714
Mahón, Islas Baleares
+34 971 356 935
artiem@artiemhotels.com



CARTA DEL PRESIDENTE.

NUESTRO PROPÓSITO.

NUESTRA VISIÓN, MISIÓN Y VALORES.

NUESTRO ORGANIGRAMA.

LA SEDE Y LOS HOTELES.

OBJETIVOS DE ARTIEM 2020.

NUESTROS PREMIOS EN 2019.

EL COMPROMISO DE DESARROLLO SOSTENIBLE.

CARTA DEL PRESIDENTE

ARTIEM nace de una familia empresaria, que en la actualidad está en el tránsito de la tercera a la cuarta generación.

En nuestra familia a lo largo de estas generaciones se han cultivado y desarrollado los valores de la confianza, la pasión y la alegría, el liderazgo, la superación, la innovación y la inclusividad. Junto con éstos, la creencia en dos principios que están arraigados en nuestro ADN de compañía, como son:

"La estrategia de crear valor para todos los stakeholders, no es sólo nuestra responsabilidad social como empresa, sino que nos ayuda a crear ventajas competitivas sostenibles."

"Trabajamos para que la FreshPeople de ARTIEM sea un equipo de personas comprometidas con su entorno y felices en su trabajo. Que proporcionen bienestar y satisfacción a nuestros huéspedes buscando la excelencia en el servicio, de tal forma que éstos nos ayuden a crecer como empresa."

Los Valores y Principios que hemos plasmado los denominamos Nuestro Propósito, que nos guía en todas las decisiones, políticas y estrategias.

Siempre hemos pensado que hacer realidad este Propósito era lo que nos hacía felices, y no dábamos importancia su comunicación hacia afuera. Era nuestra forma de trabajar por un mundo mejor.

En los últimos años nos hemos dado cuenta de la importancia que tiene el compartir con la sociedad cómo tratamos de hacerlo realidad. Este hecho es lo que nos ha motivado a desarrollar esta memoria.

En ella pretendemos recoger todas las actividades, las iniciativas, los proyectos y los resultados del ejercicio del año 2019 que nos han permitido hacer realidad nuestro Propósito.

Este trabajo de recopilación y de síntesis pretende poner en valor lo hecho, no sólo a nivel externo sino también a nivel interno. Además, refuerza el compromiso que siempre hemos tenido y queremos hacerlo público con todos nuestros stakeholders.

Nos gustaría que este ejercicio de compartir nuestras experiencias ayude a otros a trabajar por hacer de nuestra sociedad una más próspera y sostenible.

**Pepe Díaz.
CEO ARTIEM.**



1. sobre ARTIEM

NUESTRO PROPÓSITO

En tiempos de incertidumbre, firmeza en el Propósito.

En tiempos como los actuales de incertidumbre y de cambios vertiginosos, en los que la inestabilidad es la norma, tener un PROPÓSITO - una misión, una visión y unos valores claros - nos ayuda a avanzar. Tras ver cómo había cambiado nuestro mundo, en 2007 y en 2017 reflexionamos con el fin de comprender esta nueva realidad.

Nos llamó la atención que en una sociedad más avanzada en términos de progreso científico, derechos y libertades, los casos de depresión, angustia, frustración o ansiedad iban incrementando y los niveles de insatisfacción en el trabajo iban en aumento provocando la crispación. Es decir, podríamos afirmar que nuestra sociedad era cada vez más infeliz.

Nuestra pregunta entonces fue: ¿pueden las empresas contribuir a revertir esta situación?. Sí, además en ARTIEM asumimos que podemos y debemos. No podíamos quedarnos de brazos cruzados y ante esta situación decidimos evolucionar nuestra misión como compañía descrita por "proporcionar bienestar mediante el cuidado y el cuerpo de la mente", hacia una decididamente motivadora como es "inspirar a las personas a ser felices".

Obviamente si nosotros, los que formamos parte de ARTIEM, no caminamos hacia la felicidad difícilmente podremos inspirar a los demás a lograrlo. En este punto, la fórmula que nos ayuda a lograr este fin se fundamenta en vivir día a día nuestros valores.

Nuestro propósito se traduce en la gestión diaria de dos principios orientados a la toma de decisiones:

- Trabajar para lograr la prosperidad de nuestro entorno y de nuestros stakeholders sabiendo que no es solo una responsabilidad como empresa, sino que es una forma de obtener ventajas competitivas sostenibles.
- Lograr vínculos con colaboradores comprometidos y satisfechos, que proporcionen bienestar y satisfacción a nuestros clientes buscando la excelencia en el servicio con el fin de crecer de forma competitiva y sostenible.



Ser fieles a nuestro PROPÓSITO, trabajando día a día para hacerlo realidad, es lo que nos ayuda a transformar esta incertidumbre e inestabilidad en oportunidades para desarrollarnos como personas y como empresa, ofreciendo a nuestros trabajadores la posibilidad de desarrollarse en una organización líder por su modelo inspirador e innovador centrado en la felicidad de las personas.

FRESH PEOPLE MAKE THE DIFFERENCE

ARTIEM es una empresa familiar fundada en 1974 que se encuentra en tránsito de la tercera a la cuarta generación.

Nuestra misión como empresa es "Inspirar a las personas a ser felices", por lo que estamos en el negocio da la "felicidad".

Creamos un entorno que favorezca la autonomía de la persona, buscamos la excelencia y ser fieles a nuestro propósito.

Ayudamos a los clientes a ser felices y somos parte activa de nuestro ecosistema.

Todo lo que vale la pena necesita esfuerzo y dedicación. En ARTIEM trabajamos todos los días para conseguir alcanzar nuestro reto personal y empresarial.

Si somos felices y hacemos felices a los demás es gracias a nuestra perseverancia en nuestros seis Valores. Observamos la recompensa de nuestro constante labor en los altos índices de satisfacción de los que confían en ARTIEM y el reconocimiento unánime de que ARTIEM es algo más que un lugar para dormir.



VISIÓN, MISIÓN Y VALORES



MISIÓN
INSPIRAR A LAS PERSONAS A SER FELICES



VISIÓN
Ser una empresa líder por su modelo innovador e inspirador, centrado en las personas, por el **compromiso con la prosperidad sostenible** y el impacto positivo en nuestro entorno.

La **CONFIANZA** como base de nuestras relaciones nos permite sentirnos personas valoradas y respetadas, y desde esa confianza, afrontamos con **PASIÓN** un trabajo que nos llena y que realizamos con **ALEGRÍA**.

Si somos capaces de llegar a este punto es porque, sin duda, decidimos sobre nuestra vida, **LIDERAMOS** nuestro futuro. Ese liderazgo personal nos lleva a plantearnos nuevos retos como el de avanzar, el de crecer personal y profesionalmente, el de ampliar nuestros límites y el salir de la zona de confort... en definitiva, el de **SUPERARNOS**.

Para ello, nos comprometemos a explorar nuevas maneras de hacer las cosas y a seguir aprendiendo y apostamos por **INNOVAR** en nuestro día a día. Indudablemente, esto nos hace crecer como personas. Para llegar a la felicidad plena creemos que tenemos que causar un impacto positivo en nuestro entorno y que nuestro propósito sea **INCLUSIVO**.

Este Propósito es lo que nos guía en estos momentos de incertidumbre y cambio. Cuanto mayor es la incertidumbre, más fieles somos a nuestro **PROPÓSITO**.

45 AÑOS PRACTICANDO LOS VALORES QUE NOS MUEVEN



CONFIANZA. Nos basamos exclusivamente en relaciones de confianza. Damos autoridad a cada uno de nuestros colaboradores para tomar decisiones con plena autonomía dentro de sus atribuciones. Desarrollamos relaciones a largo plazo con nuestros proveedores convirtiéndolos en asociados. Trabajamos para construir una reputación como empresa que genere confianza en el mercado y en todo nuestro entorno.

PASIÓN & ALEGRÍA. Nos apasiona lo que hacemos y lo transmitimos con alegría. Tratamos de seleccionar a las personas que encajen con nuestra cultura y sean apasionadas de su profesión.

LIDERAZGO. Creemos que todos somos líderes y, por eso, inspiramos a los demás a dar lo mejor de sí mismos. Formamos a las personas para desarrollar sus habilidades de liderazgo personal. Participamos de forma activa en entidades y asociaciones empresariales.



INNOVACIÓN. Innovamos y no nos da miedo hacer las cosas de otra manera para mejorar. Entendemos el progreso continuo como un medio para lograr que nuestros equipos trabajen mejor, desarrollen su talento y creen valor añadido. Participamos en foros e instituciones que fomentan la innovación dentro del sector. Firmes a nuestro Propósito de mejora constante anualmente definimos proyectos de perfeccionamiento en los distintos procesos de la empresa.

SUPERACIÓN. Nos motiva superarnos cada día como personas. Trabajamos a través de sistema de objetivos que se despliega a todos los niveles de la organización.

INCLUSIVIDAD. Creamos prosperidad sostenible para todos a través de nuestra integración en el entorno.

NUESTRO ORGANIGRAMA

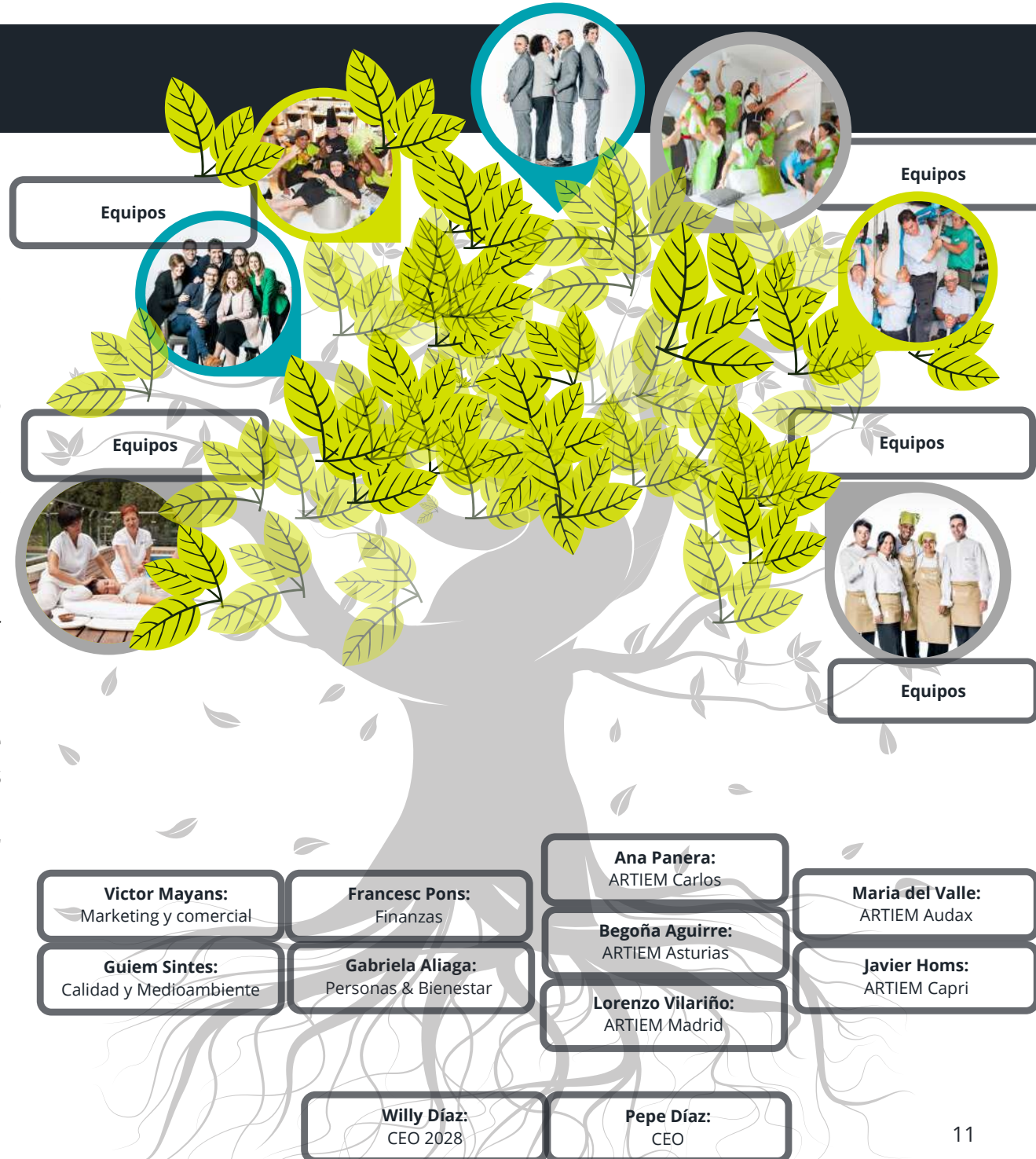
En ARTIEM queremos motivar a nuestro equipo a sacar lo mejor de sí. Por eso, representamos nuestro organigrama en forma árbol donde asentamos firmemente nuestras raíces para verlo florecer.

Nuestro CEO, representado en la base como la semilla que generó a ARTIEM, cuenta con la ayuda del consejo directivo para proporcionar un enraizamiento sólido.

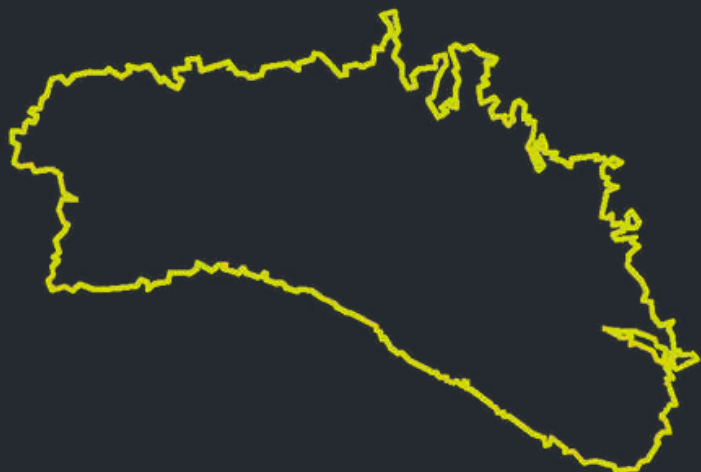
Los directores de los hoteles y de los distintos departamentos directivos, ofrecen el equilibrio del tronco y guían a los responsables de los departamentos a la hora de dirigir sus tallos.

Es así como ayudamos a florecer a nuestro equipo y a sacar lo mejor de ellos, desde la base y gracias a la firmeza de nuestro Propósito.

Nuestra FreshPeople son la cara visible de ARTIEM, nuestra razón de ser, los verdaderos embajadores que transmiten al entorno nuestra misión de: "inspirar a las personas a ser felices".



NUESTRA SEDE



Sede Corporativa: Red Turística Menorquina, S.A.
(en adelante "La Empresa")

N.I.F. nº A07041825.

Calle: C. Capifort, 6 - bajos, 07714 Mahón, Islas
Baleares, España

Teléfono: +34 971 35 69 35

Email: artiem@artiemhotels.com

Web: www.artiemhotels.com

ARTIEM nace en la Isla de Menorca, lugar donde se encuentra la sede. El carácter Mediterráneo, natural, cercano y amable de la isla es el que construye la identidad de nuestra marca. En nuestras oficinas centrales damos soporte a los hoteles y nos esforzamos día a día por hacer que en nuestros hoteles todo vaya como la seda. En la sede está la FreshPeople del área de Contabilidad y Finanzas, de Marketing y Ventas, de Compras, de Sistemas y de Personas & Bienestar.

Sistemas de gestión:

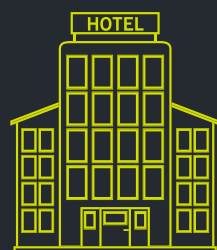
Conscientes de que cada proyecto tiene sus peculiaridades, hemos definido nuestro modelo de gestión según las siguientes formas básicas:

1. Contrato de arrendamiento: ARTIEM arrienda el establecimiento por un periodo mínimo de 15 años prorrogables.
2. Contrato de gestión: ARTIEM gestiona la explotación obteniendo una retribución en función de los ingresos y de la rentabilidad obtenidos.
3. Gestión de propiedad.

NUESTROS HOTELES EN 2019

Número de hoteles: 5 hoteles
Número de habitaciones: 525
Total Ingresos 2019: 14.971.024 €
Promedio de ocupación 2019: 58.81 %

1975



ARTIEM Capri

Mahón (Menorca)
82 habitaciones

Características: Restaurante Living, Bar Telegraph, Le Petit Spa con un pequeño gym y ECD*.

1994



ARTIEM Audax
**** S

Cala Galdana (Menorca)
240 habitaciones

Características: 2 restaurantes (Galdana y Oliva), ECD, el Blue Café, The View Pool bar, piscina, el Blue Spa, ARTIEM Sports: actividades deportivas y wellness.

2010



ARTIEM Carlos

Es Castell (Menorca)
85 habitaciones

Características: Restaurante Medi, El Dock Lounge and snack bar, el Sea Spa, ECD, piscina exterior de agua de mar y un pequeño gym con vistas.

2015



ARTIEM Madrid

Madrid (zona Arturo Soria)
83 habitaciones

Características: Restaurante Slow Lounge, el Grab&Go de The Green y un gym equipado con las mejores máquinas.

2018



ARTIEM Asturias

Quintueles-Villaviciosa (Asturias)
45 habitaciones

Características: The green Restaurante Lounge, ECD, El Spa, el Gym, Prana space y un esencial y delicado Artiem Club.

***ECDs:**

Espacios de Crecimiento y Desarrollo: espacios diseñados para el crecimiento profesional. ARTIEM deja a un lado las salas de reuniones para dar paso a espacios flexibles que invitan a la creatividad e innovación.

ARTIEM
FRESHPEOPLE MAKE THE DIFFERENCE

OBJETIVOS DE ARTIEM 2020

En la Cumbre realizada el mes de enero de 2019, definimos nuestra imagen de futuro y cómo hacer realidad nuestros objetivos mediante la definición de 8 Áreas de Oportunidad.

Nuestra VISIÓN como ARTIEM es llegar a ser “una empresa líder por su modelo innovador e inspirador centrado en la felicidad de las personas y por su compromiso con la prosperidad de nuestro entorno”.

Para hacer realidad nuestra visión tenemos que ser capaces de demostrar que nuestro modelo no sólo es rentable sino más rentable que la media. De esta manera lograremos ver la empresa como un agente transformador y generador de prosperidad.

Hemos logrado altos niveles de excelencia en la gestión de las personas y de los clientes, aunque todavía tenemos un importante camino por recorrer para lograr unos niveles de rentabilidad excelentes.

Debido a ello, este 2020 vamos a poner el foco en mejorar nuestra productividad como empresa, proponiéndonos incrementarla en un 15% en comparación a 2019. Esta productividad la medimos como el Valor Añadido Bruto por empleado.

Queremos mejorar nuestra eficiencia y nuestro foco está en mejorar la forma de cómo crear VALOR y cómo somos capaces de CAPTURAR ese VALOR. Para lograrlo hemos definido cuatro grandes objetivos plurianuales que son:



Objetivos de ARTIEM 2020

Estos cuatro grandes objetivos son impactados por el trabajo que se va a realizar desde las 8 Áreas de Oportunidad de la siguiente forma:

| | Economía Circular | Emisiones Cero | Cultura Experiencial | Distribución 5.0 | Valor Social | Creamos Embajadores | Cultura Lean | Crecimiento Sostenible |
|---|-------------------|----------------|----------------------|------------------|--------------|---------------------|--------------|------------------------|
| Que la FreshPeople, viviendo TODOS los Valores ARTIEM, sea feliz. | XX | | XX | | XX | XX | XX | XX |
| Queremos ser una Love Brand. Queremos clientes enamorados de ARTIEM. | XX | XX | XX | XX | XX | XX | XX | XX |
| Mejores cada día, satisfaciendo simultáneamente nuestro entorno, personas y resultados. | XX | XX | XX | XX | XX | XX | XX | XX |
| Ser un referente por los resultados sostenibles basados en la generación de valor. | XX | XX | XX | XX | | XX | XX | XX |

NUESTROS PREMIOS EN 2019

No hay mayor logro que el reconocimiento de nuestro entorno. Durante este año hemos sido galardonados con los siguientes premios:

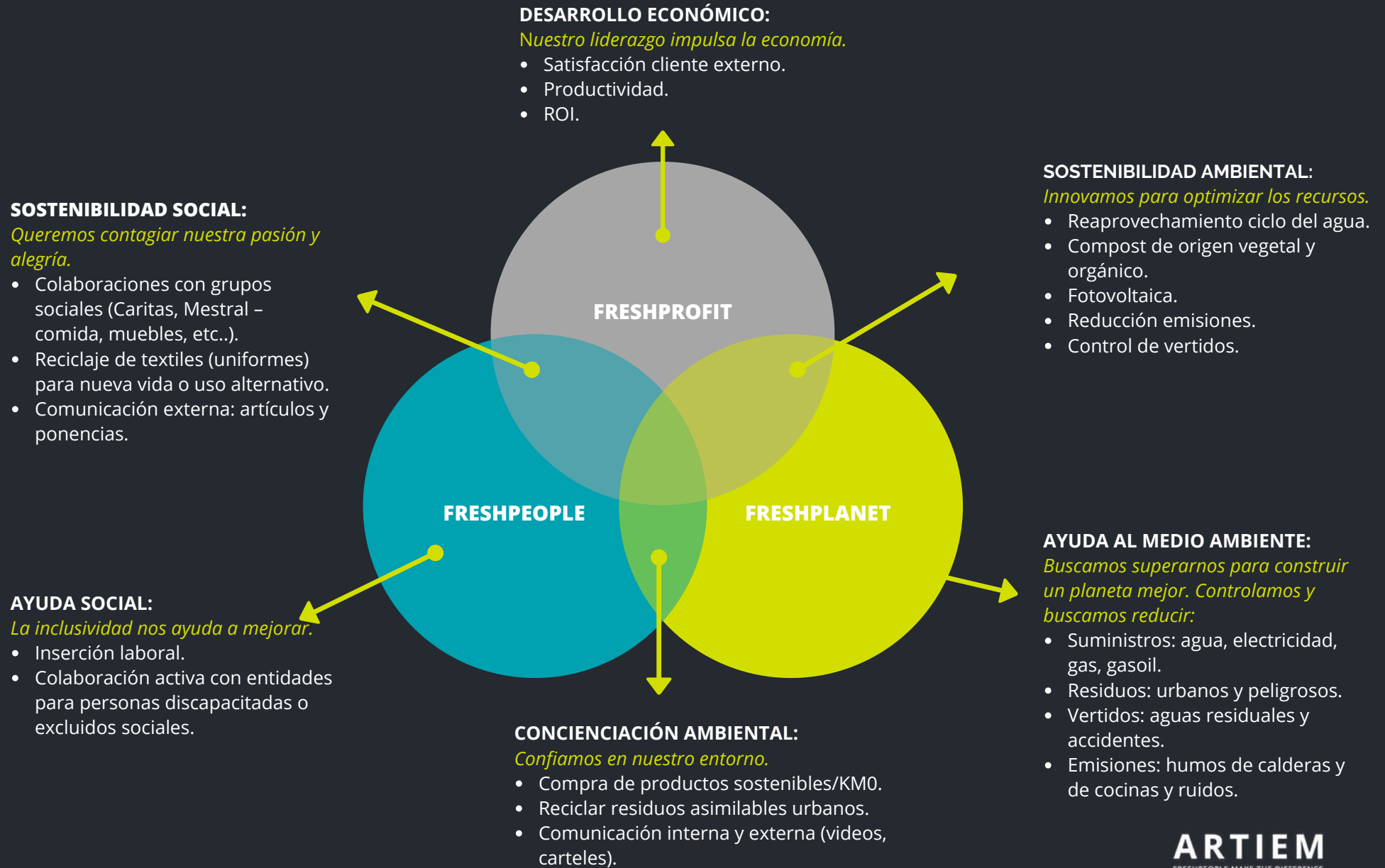
-  Premio sostenibilidad Alaior 2018.
-  Premio Turismo Islas Baleares 2019 - Gobierno Islas Baleares.
-  El hotel ARTIEM Madrid tiene reconocimiento de "Hotel Feliz" 2019.
-  Premio 101 a iniciativas sostenibles de BBVA. #PorelClima 2019.
-  Distinciones de Travellers' Choice 2019.
-  Reconocimientos Tripadvisor en el ARTIEM Carlos (25 hoteles mejores de España, mejor servicio, hotel romántico) y en el ARTIEM Madrid (25 hoteles mejores de España) en 2019.
-  Seguimos siendo la única empresa turística que durante 8 años consecutivos ha estado entre las 50 mejores empresas para trabajar según Great Place to Work.



**EN ARTIEM TENEMOS EN CUENTA EL TRIPLE BALANCE DEL
DESARROLLO SOSTENIBLE PARA QUE EL ASPECTO
SOCIAL, ECONÓMICO Y MEDIOAMBIENTAL
AVANCEN Y TRABAJEN EN ARMONÍA PARA EL ALCANCE DE
LOS OBJETIVOS.**



Creecemos a través de un desarrollo sostenible.



NUESTRO COMPROMISO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Hacemos partícipe a nuestro huésped de las actividades de preservación y mejora de nuestro medio natural.

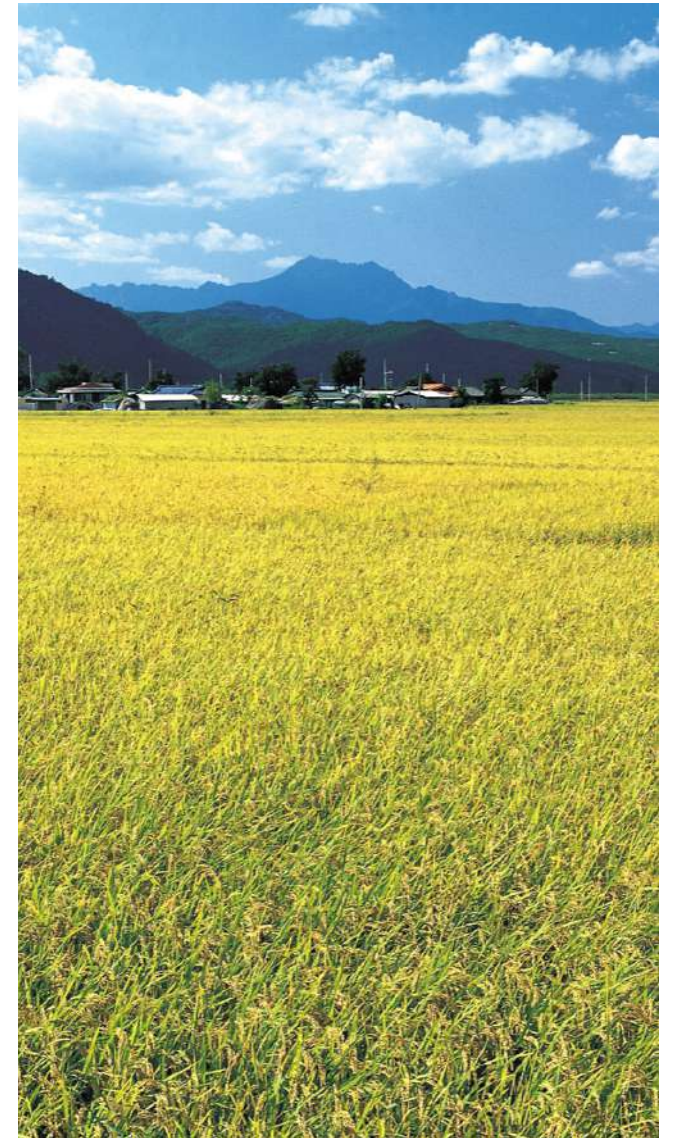


Colaboramos con entidades sin ánimo de lucro en proyectos contribuyendo económicamente y con tiempo de dedicación de nuestra gente.

Realizamos programas de difusión de nuestra cultura y tradiciones.

Consumimos y difundimos los productos autóctonos y la gastronomía local.

Trabajamos para lograr la integración de nuestros proveedores locales en nuestra cadena de valor.



NUESTRO COMPROMISO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Nos comprometemos con la sociedad mediante certificaciones.



Año 1999: En el hotel AUDAX conseguimos la certificación EMAS que es la Reglamentación de la Unión Europea que se encuentra relacionada con los Sistemas de Gestión Ambiental.



Desde el 1999: Disponemos de la ISO 14001 que corresponde a la norma internacional del Sistema de Gestión Ambiental. En el ARTIEM Audax, ARTIEM Capri y ARTIEM Carlos.



Desde el 2000: Disponemos de la ISO 9001 que corresponde a la norma internacional del sistema de gestión de calidad en el ARTIEM Audax, el ARTIEM Capri y el ARTIEM Carlos.



Año 2010: En los hoteles de Menorca (Audax, Capri y Carlos) conseguimos los certificados del Sistema integral de calidad turística (SICTED) del destino que reconoce el esfuerzo y el compromiso con la calidad y la mejora continua.



Año 2019: En el hotel ARTIEM Madrid conseguimos el distintivo de Hotel Acoustic Quality Certification que garantiza la calidad acústica del edificio.

2. freshprofit

3.6 FRESHPROFIT

LA MAYOR RECOPENSA ESTÁ EN EL RECONOCIMIENTO DE NUESTRO ENTORNO.

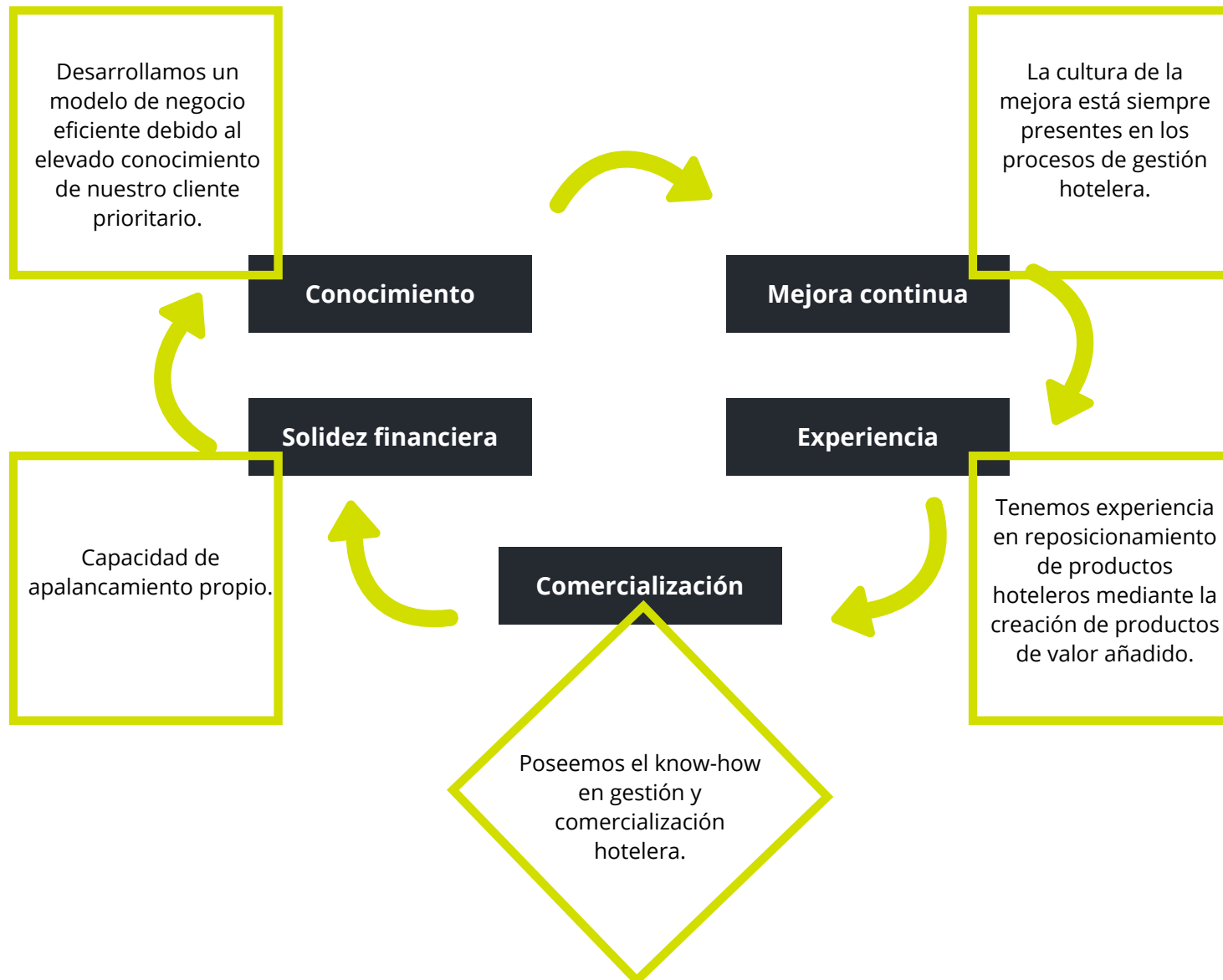
En ARTIEM tenemos como prioridad la aplicación de una estrategia que sea sostenible a largo plazo con el objetivo de minimizar el impacto de los ciclos económicos que afectan a nuestro negocio.

Por este motivo, seguimos una política de reinversión de nuestros beneficios que se refleja en el crecimiento en el número de establecimientos.

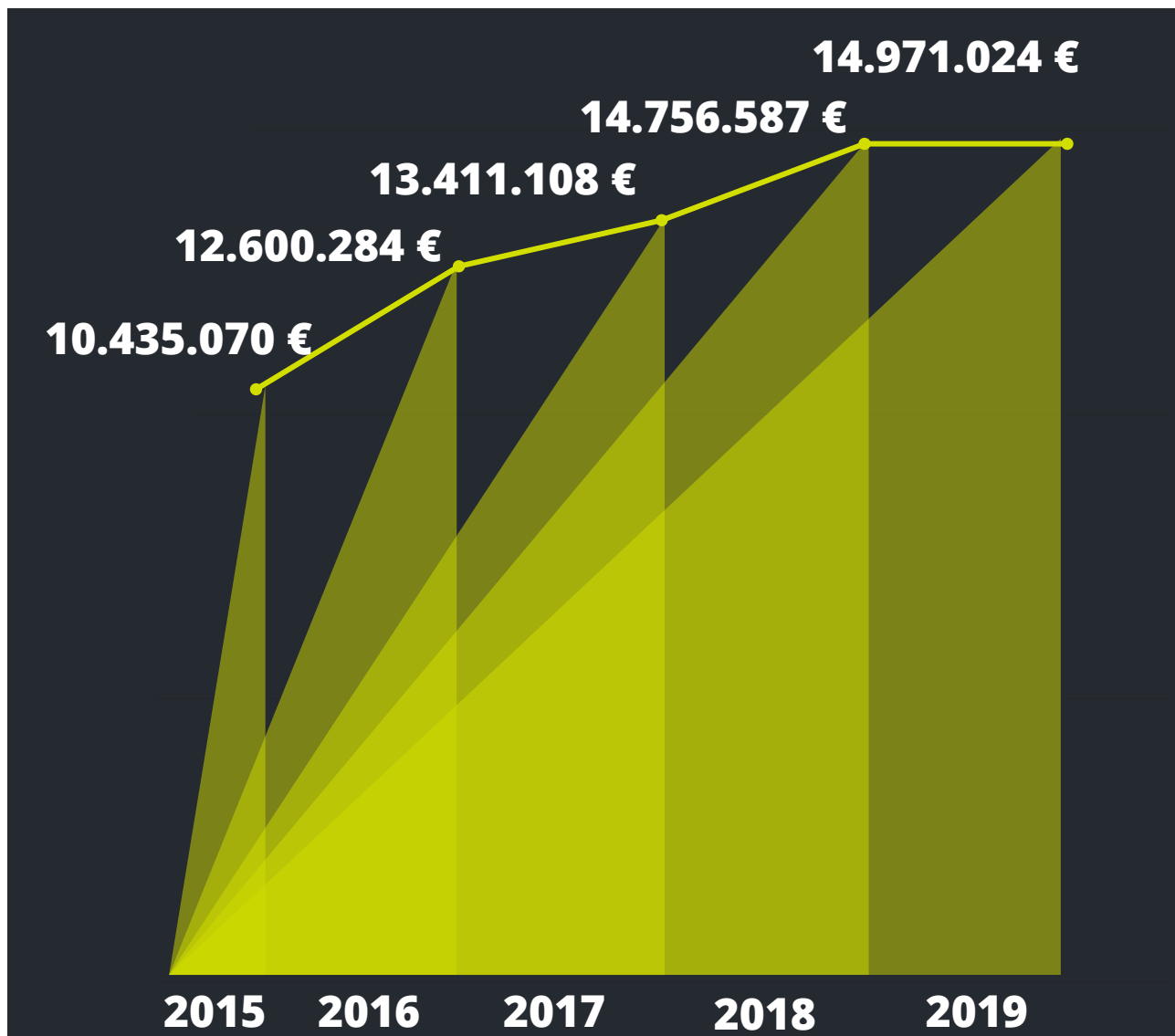


**ESTRATEGIA DE DESARROLLO.
FACTURACIÓN TOTAL.
EFICIENCIA DE LOS PROCESOS.
REPUTACIÓN ONLINE.
BRAND EQUITY.
CRECIMIENTO Y CONSOLIDACIÓN
RETRIBUCIONES.**

ESTRATEGIA DE DESARROLLO: MODELO DE NEGOCIO



FACTURACIÓN TOTAL



Nuestra facturación total sigue aumentando año tras año. En los últimos años hemos reinvertido en la adquisición de nuevos hoteles, el ARTIEM Asturias y el ARTIEM Madrid.

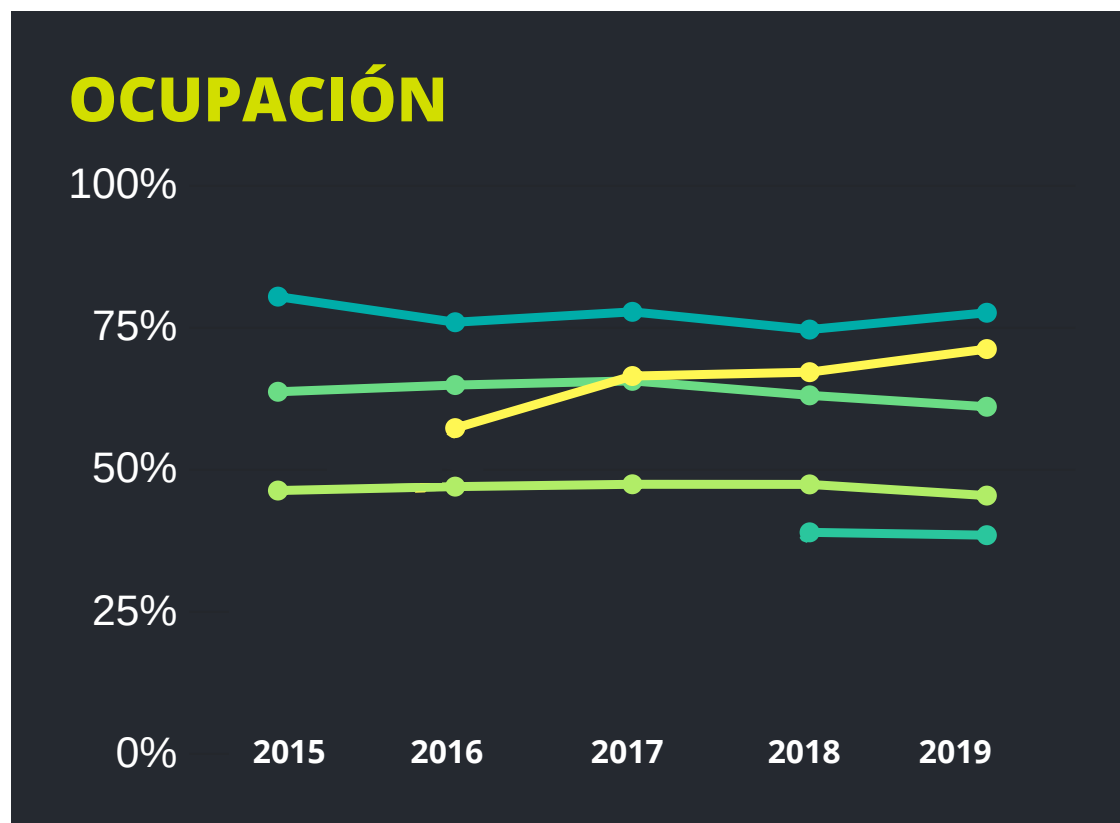
Nuestra visión a largo plazo del accionariado nos motiva a continuar con una política de reinversión de los beneficios sin repartir los dividendos.

EFICIENCIA DE LOS PROCESOS

Con el objetivo de hacer realidad nuestra misión "Inspirar a las personas a ser felices", hemos implementado la cultura Lean. El objetivo de Lean es desarrollar una cultura hacia una organización más eficiente mediante unos cambios en los procesos del negocio con el fin de incrementar la velocidad de respuesta por medio de la reducción de los desperdicios, la optimización de los costes y de los tiempos logrando, además, que las personas trabajen mejor y con un mayor sentido de su Propósito.

Mediante el desarrollo de nuevos productos, la formación, las acciones de marketing interno, las políticas de incentivos y la motivación de nuestros equipos hemos conseguido que los ingresos por trabajador vayan en aumento cada año. Además, estos planes de mejora de los procesos han permitido que el ratio de coste del personal sobre las ventas se mantenga en niveles razonables.

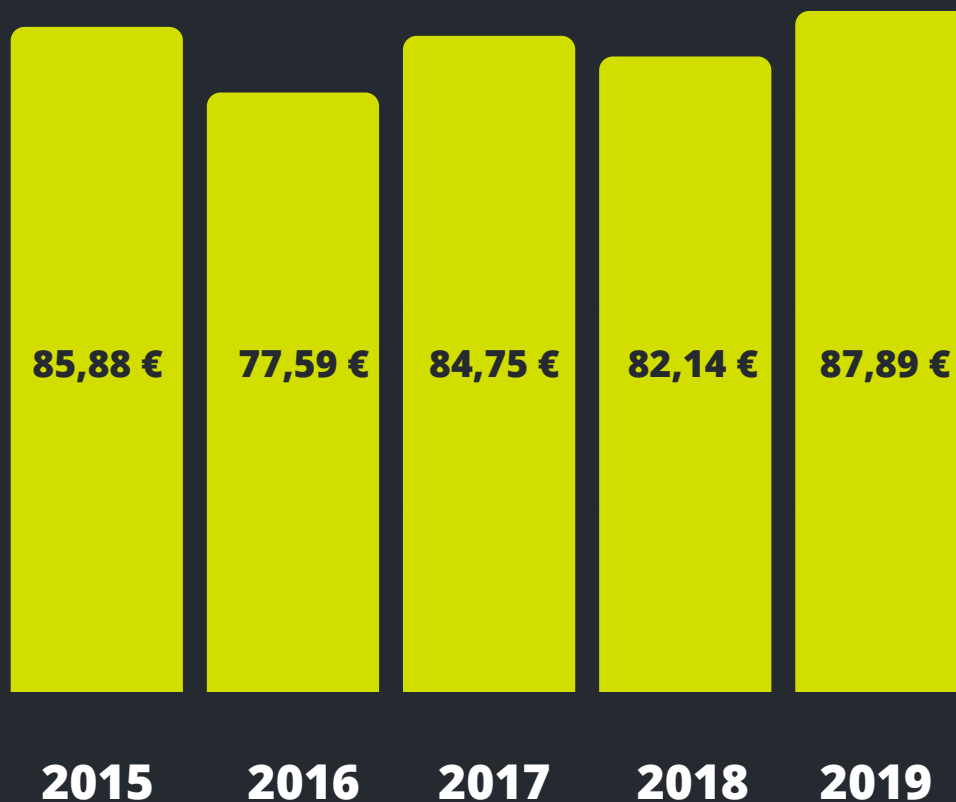
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ARTIEM Audax | 88.5% | 76% | 77.8% | 74.7% | 77.7% |
| ARTIEM Asturias | - | - | - | 39% | 38.5% |
| ARTIEM Capri | 63.7% | 64.9% | 65.7% | 63% | 61.1% |
| ARTIEM Carlos | 46.4% | 47% | 47.5% | 47.5% | 45.5% |
| ARTIEM Madrid | - | 57.4% | 66.5% | 67.2% | 71.3% |



Ocupación: Las nuevas incorporaciones precisan de 3 a 4 años para un desarrollo completo, hecho por el cual en algunos hoteles aún no hemos alcanzado el nivel deseado.

EFICIENCIA DE PROCESOS

REVPAR



Este proceso de mejora continua ha permitido fortalecer nuestra capacidad comercial.

Durante estos últimos años observamos una mayor fidelidad de nuestros clientes, una diversificación de los canales, una introducción de nuevos segmentos de demanda y un desarrollo de nuevos productos y experiencias.

Destacamos el ascenso del RevPar en Baleares a pesar del declive del mercado local y por encima de la media del sector.

**Datos del 30 de septiembre de 2018 al 30 de septiembre de 2019.*

EFICIENCIA DE PROCESOS

La satisfacción de nuestros clientes nos avala.

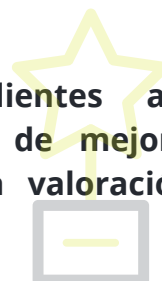
Hemos recibido las distinciones de Travelles' choice y disponemos de una buena reputación por parte de nuestros clientes en los diferentes canales como Tripadvisor, Expedia, Booking, Google, ReviewPro y otras Redes Sociales.

Los premios Traveller's Choice de TripAdvisor, celebrados cada año, tienen en cuenta las opiniones de millones de viajeros que dejan sus valoraciones en dicha plataforma sobre los hoteles que han visitado. En la decimoséptima edición tuvimos el honor de contar con dos de nuestros hoteles entre los 25 mejores de España: el ARTIEM Madrid (octava posición) y el ARTIEM Carlos (décimo sexta posición).

Para nosotros es sumamente importante cuidar de nuestra reputación. Por ello, confiamos en la herramienta de ReviewPro que nos ofrecen una imagen global de nuestros hoteles gracias a su indicador "Global Review Index". Esta herramienta mide la satisfacción de los clientes a través de la valoración que realizan nuestros huéspedes tanto en las redes sociales como en portales como TripAdvisor, Expedia, Booking, Google. Actualmente, podemos decir con mucho orgullo que la valoración media de nuestros hoteles se sitúa en 92,6%.

Además, hemos aumentado el Brand Equity de nuestra marca en tres puntos. Hemos pasado en 2012 de una puntuación de 80% a en 2019 una puntuación de 87%. Nuestros clientes confirman nuestro compromiso de mejora constante a través de la valoración de nuestros hoteles.

Nuestros clientes avalan nuestro compromiso de mejora constante a través de la valoración de nuestros hoteles.



Valoración hoteles ARTIEM

92,6%

de media.



BRAND EQUITY

El "Brand Equity" tiene en cuenta la evolución de los siguientes indicadores: La satisfacción, la recomendación y la valoración de la relación calidad-precio.

¿Por qué Brand Equity?

Las particularidades de nuestro público objetivo nos motiva a ofrecerles algo más que un lugar para dormir. Nuestros clientes son personas adultas que tienen un estilo de vida saludable, están comprometidas con el entorno y son socialmente responsables. A continuación, mencionamos sus principales características:

- Son un segmento que está en crecimiento en Europa y el mundo.
- Disponen de una mayor renta y son menos sensibles a las crisis.
- Suelen viajar en épocas no estacionales.
- Están más comprometidos con el entorno y son menos sensibles al precio.

Nuestra finalidad está en que nuestras ventas sean poco sensibles al ciclo económico. Para ello, nos esforzamos en atraer a este cliente y a transformar su experiencia en un hotel de sol y playa en algo único, ofreciendo una gama de experiencias que creen un valor añadido en las distintas motivaciones de su viaje.

Mejorar año a año nuestro Brand Equity, es la mejor garantía de desarrollo sostenible.



¿QUÉ HEMOS HECHO?

- Hemos apostado por una mayor presencia en intermediarios online.
- Hemos invertido en el desarrollo y el posicionamiento de nuestra web.
- Hemos puesto en marcha un sistema de captación y de gestión del conocimiento de nuestros clientes.
- Hemos potenciado las acciones de marketing directo sobre nuestros clientes.
- Hemos creado una línea de trabajo para fomentar nuestra presencia en medios de comunicación online y offline de "lifestyle" femeninos, de bienestar y deportivos.
- Después de 10 años hemos iniciado un proyecto de revisión de nuestra plataforma y universo de marca para poder aprovechar la transformación a la que está sometida nuestra industria.
- Hemos fortalecido las relaciones con los TTOO prioritarios para lograr fidelizar a nuestro huésped.



CRECIMIENTO Y CONSOLIDACIÓN

ARTIEM MADRID

Nuestra estrategia de desarrollo se basa en encontrar hoteles con bajo rendimiento donde exista un potencial de revalorización latente, asumir su gestión mediante la compra o un arrendamiento a largo plazo, invertir en ello e implementar nuestro modelo de negocio.

En el desarrollo de esta estrategia, el 30 de junio de 2015, firmamos el arrendamiento de un hotel de 4 estrellas y 83 suites denominado entonces Arturo Soria Suites y ubicado en la calle Juan Pérez Zúñiga 20 de Madrid.

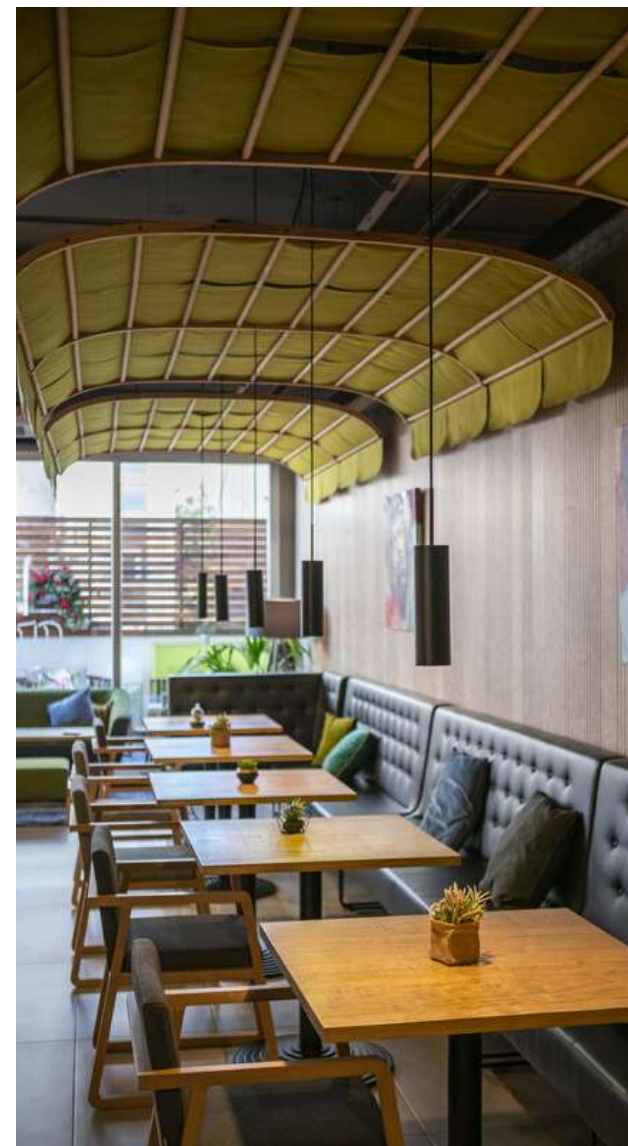
Esta incorporación la hacemos siendo fieles a los principios en los que creemos adaptandonos a la estrategia diseñada, aplicando nuestro modelo de negocio y en base a nuestra filosofía win-win con los propietarios, los trabajadores y los vecinos.

El hotel construido en el año 2000, se hallaba inmerso en una crisis operativa y financiera que lo hacían inviable. A través del plan de negocio definido y de las inversiones correspondientes abrimos de nuevo sus puertas el 2 de diciembre de 2015 con el nuevo nombre de ARTIEM Madrid.

Después de tres años de operación, el mes de agosto de 2019, realizamos una remodelación del hall del hotel, con los objetivos de satisfacer las necesidades detectadas por nuestros clientes. La remodelación consistió en:

- Creación de un gimnasio con mayores prestaciones.
- Crear espacios para las reuniones: implantación del concepto ECD.
- Ampliar el “The Green” e incluir espacios para trabajar.

Para ello, redistribuimos los espacios y ampliamos el gimnasio, creamos unas salas multifuncionales con luz natural y el restaurante se transformó en “The Green” ofreciendo un servicio de 24 horas.



CRECIMIENTO Y CONSOLIDACIÓN

ARTIEM MADRID

Para nosotros, es muy importante mantener la filosofía de ARTIEM en cada uno de nuestros hoteles. Por ello, antes de su apertura el 2 de diciembre de 2015, iniciamos un plan de integración de nuestra cultura en el ARTIEM Madrid para que nuestra filosofía estuviera presente desde el primer momento.

Creamos un concepto de hotel basado en la filosofía ARTIEM.

Formamos a un equipo de seguimiento que fue trasladado a Madrid durante el periodo de la obra. Incorporamos al equipo de ARTIEM la cuarta generación familiar como director del hotel ARTIEM Madrid.

El objetivo de esta incorporación fue transmitir el espíritu y la filosofía FreshPeople por una persona que durante años la ha vivido en primera línea.

Tres personas que ya trabajaban en ARTIEM en Menorca quisieron trasladarse al ARTIEM Madrid. Estas personas ligadas a la filosofía ARTIEM buscaban un cambio de ciudad y, a nivel personal, encontraron en este hotel una oportunidad.

Establecimos un equipo de formación en los departamentos de pisos, de restauración y de cocina para la apertura. Para ello, contamos con la ayuda de los tres jefes de departamento del ARTIEM Carlos y con dos personas más del departamento de pisos.

Organizamos una semana de formación en el hotel ARTIEM Capri en Menorca con todo el equipo de recepción de Madrid. Ahí, además de conseguir la integración en el sistema de trabajo de ARTIEM, conseguimos la cohesión de equipos y sentar las bases de la confianza.

Después de cuatro años podemos decir que la apertura y la consolidación del equipo ha sido todo un éxito.



CRECIMIENTO Y CONSOLIDACIÓN

ARTIEM ASTURIAS

En diciembre de 2017 incorporamos el Bal Hotel Spa en Asturias. Este hotel de cinco estrellas y de 45 habitaciones, con spa, salas de eventos y restaurante Doble Q encajaba perfectamente con nuestra filosofía de crecimiento.

Durante el 2018 nuestros esfuerzos se han centrado en:

- Desplegar nuestra cultura de empresa y crear confianza en el equipo del hotel.
- Elevar el nivel de reputación y satisfacción del cliente al 92%.
- Implementar nuestra filosofía y procesos de gestión.
- Definir el plan de acción que nos permite convertir el hotel en el mejor hotel por disfrutar de Asturias.

El 8 de Enero 2019 finalizó la etapa del Bal Hotel & Spa y el 22 de Febrero abrimos el ARTIEM Asturias.

En 2019 procedimos a implementar el modelo de hotel ARTIEM, hecho que nos obligó a renunciar al negocio de bodas y banquetes por ser incompatible con nuestro modelo.

El hotel consta de las siguientes características que lo hacen único:

ARTIEM Club: es un Club privado en el ARTIEM Asturias. En este Club exclusivo no importa quién eres sino cómo eres. ARTIEM Club está pensado especialmente para personas que cuidan de su cuerpo y de su mente de manera responsable. Gente que busca conectar e intercambiar experiencias con otras personas con las que comparte los mismos valores y la pasión por el deporte, la salud y el bienestar.

ARTIEM 5x5: es la fórmula de ARTIEM Asturias diseñada para crear una experiencia única para aportar crecimiento profesional y personal para las empresa. Consiste en una fórmula de 5 ingredientes principales con sus 5 respectivos componentes que suman un total de 25 factores diferenciales capaces de transformar a las personas y a las empresas.

Gracias a esta fórmula nos aseguramos que las organizaciones cumplan con los objetivos que se han fijado previamente. Para aportar valor, hemos resumido en cinco estos objetivos en: destino, bienestar, personas, descanso y Aportam.



Para ello durante las seis semanas del cierre del hotel en invierno, hemos realizado las siguientes acciones:

- Transformación de la zona de restauración de la planta hall en el modelo "The Green".
- Ampliación de la zona de Spa a 500m2 con dos vasos adicionales que completan el circuito termal.
- Creación de un gimnasio de última generación.
- Realización de una zona de meditación "Prana".
- Establecimiento de tres ECD's (Espacios de Crecimiento y Desarrollo) con luz natural y totalmente equipadas.
- Construcción de una piscina de 25m climatizada para entrenamientos.
- Asignación de un espacio con servicio y guarda para ciclistas.

CRECIMIENTO Y CONSOLIDACIÓN

Con el objetivo de implementar el nuevo concepto de Club exclusivo tal y como hemos implementado en el ARTIEM Asturias, el invierno de 2019 procedimos a transformar la planta baja del ARTIEM Audax.

Las características de esta transformación fueron:

- Creación de un espacio de recepción y tienda.
- Establecimiento de un ECD (Espacio de Crecimiento y Desarrollo) de 100 m².
- Suplementación al gimnasio actual con instalaciones de Cross Fit.
- Construcción de nuevos vestuarios adaptados.
- Disposición de un espacio de guarda y servicio para el ciclista.
- Creación de una explanada exterior junto a la recepción para exponer el material y crear un espacio para socializar.
- Incrementar la capacidad de guarda de material en un 100%.



RETRIBUCIONES

Retribuciones de las primas por departamento.

La finalidad del sistema de Dirección por Objetivos (DPO) vinculado al sistema de retribución variable es la de canalizar los esfuerzos de toda la organización en una misma dirección. Establecemos el hábito de evaluar y de ser evaluados, recibiendo un feedback de nuestro inmediato superior que nos ayudará a mejorar nuestro desempeño y dar un reconocimiento a través de una retribución variable. En definitiva, compartimos los éxitos y los buenos resultados de ARTIEM entre todos.

Para ello, alineamos los objetivos con el fin de que sean comunes para todos los integrantes de ARTIEM. Los objetivos siguen los valores de ARTIEM y los desarrollamos desde las correspondientes áreas y departamentos para lograr un objetivo común.

Las evaluaciones son a mitad y a final de año y las realizan el propietario de los objetivos y su jefe directo. Las bonificaciones pueden llegar hasta un 20% del salario bruto anual.

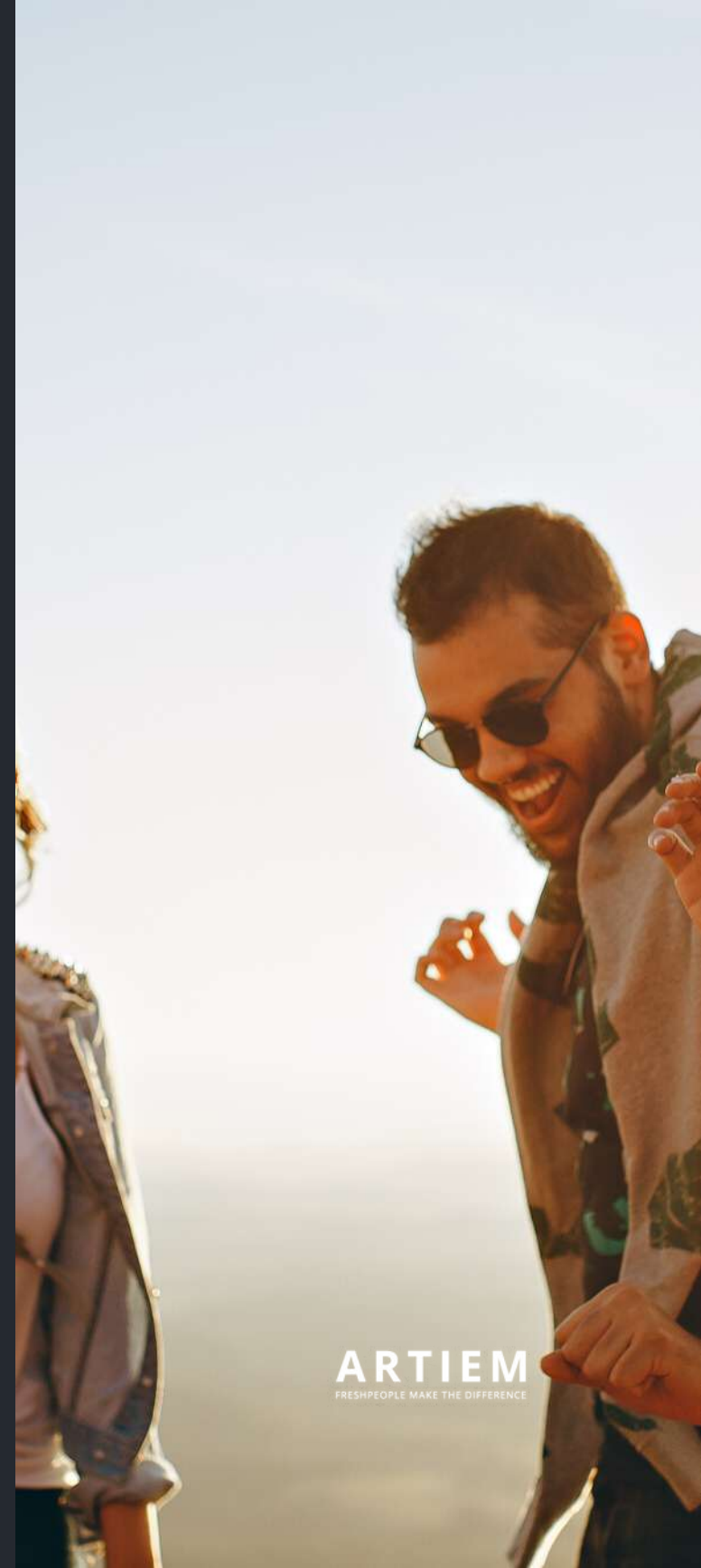


3. freshpeople

3. FRESHPEOPLE

TRABAJAMOS PARA CONTRIBUIR A QUE LA SOCIEDAD AVANCE.

Nuestra misión como empresa es “inspirar a las personas a ser felices”. Creemos firmemente que la relación con todos nuestros grupos de interés es la clave para crear entornos saludables. En ARTIEM, trabajamos día a día en construir relaciones duraderas con todos los que nos rodean y fortalecer los vínculos que nos hacen avanzar como sociedad.

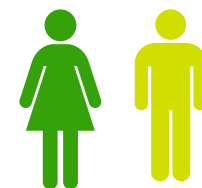


ARTIEM
FRESHPEOPLE MAKE THE DIFFERENCE

**INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA FRESHPEOPLE.
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD.
ÁREAS DE OPORTUNIDAD.
GRUPOS DE INTERÉS.
COMPROMISO CON NUESTRA FRESHPEOPLE.
COMPROMISO SOCIAL.**

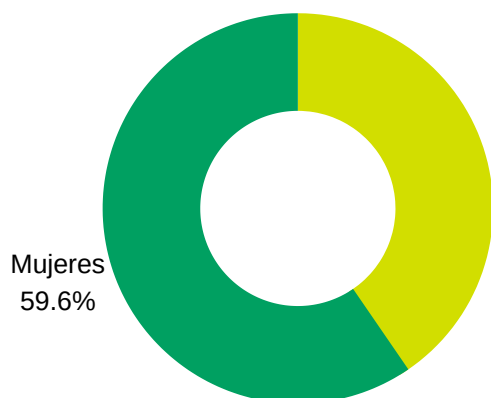
INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA FRESHPEOPLE

279 Freshpeople.*



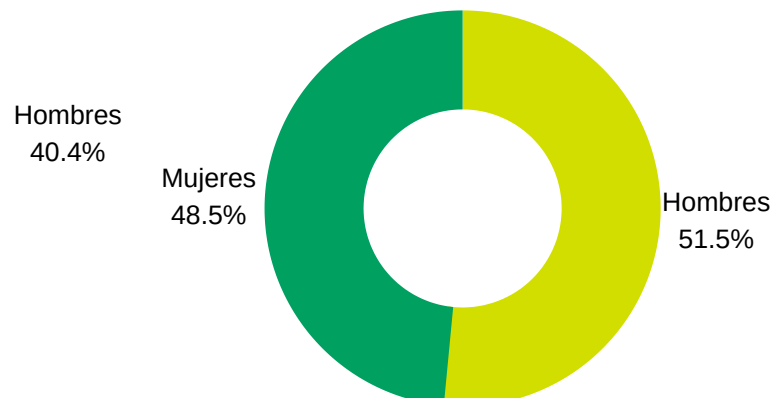
Colaboradores:

235



Líderes:

33



Sponsors:

11



 Mujeres

 Hombres

*Los gráficos muestran nuestra FreshPeople contratada durante todo el año. Al ser hoteles con una fuerte estacionalidad el número de empleados varía notablemente dependiendo de la época del año.

INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA FRESHPEOPLE

Edades:

25 años o menos: **36**

26 a 34 años: **70**

35 a 44 años: **88**

45 a 45 años: **58**

55 años o más: **27**

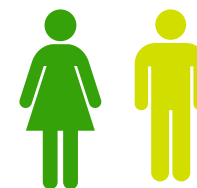
Jornada completa

266



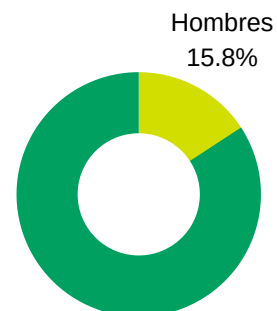
Temporales/Externos

104



Media Jornada

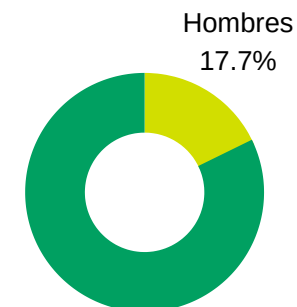
13



Mujeres
84.2%

Prácticas y Becas

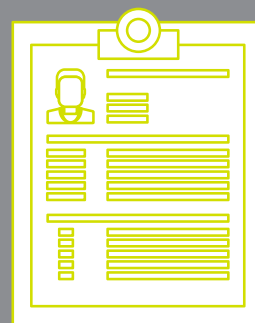
23



Mujeres
82.3%

INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA FRESHPEOPLE

Renuncias voluntarias: 17
Número de despidos: 3
Despidos por recortes: 0
Número de jubilaciones: 3



Solicitantes de trabajo (año pasado): 1980
Promedio de solicitantes por puesto: 60

Porcentaje de días de ausencia por empleado dividido entre el número total de días de trabajo:

3,6 %

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

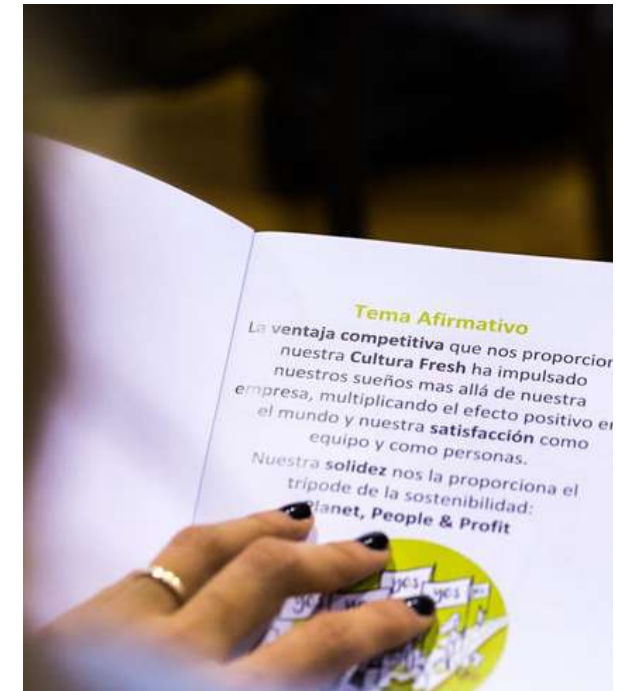
A principios del 2019 realizamos una Cumbre con 87 personas de todos los niveles de la organización con la finalidad de iniciar la metodología de Indagación Apreciativa. Esta metodología se focaliza en explorar y descubrir los momentos de mayor excelencia mediante la indagación y la visualización de nuevos potenciales y oportunidades desde la combinación del conocimiento colectivo.

La finalidad de esta cumbre fue profundizar en nuestro Propósito y desarrollar un plan estratégico que involucrase a todo el equipo basándose en nuestros valores.

Detectamos 8 áreas de oportunidad con el objetivo de prototipar, testear y escalar. Estas hacen referencia al análisis de materialidad ya que son los aspectos clave de nuestra estrategia que interactúan con los diferentes grupos de interés.

El punto de partida de la cumbre reside en la siguiente afirmación:

“La ventaja competitiva que nos proporciona nuestra Cultura Fresh ha impulsado nuestros sueños más allá de nuestra empresa, multiplicando el efecto positivo en el mundo y nuestra satisfacción como equipo y como personas. Nuestra solidez nos la proporciona el trípode de la sostenibilidad: Planet, People & Profit”



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

1. CERO EMISIONES.

2. DISTRIBUCIÓN 5.0.

3. VALOR SOCIAL.

4. ECONOMÍA CIRCULAR.

5. CULTURA LEAN.

6. ARTIEMIZAR.

7. CULTURA EXPERIENCIAL.

8. CRECIMIENTO SOSTENIBLE.

RELEVANCIA
PARA LOS
GRUPOS DE
INTERÉS.

| | | | |
|--------------------------------------|-----------------------|-------|------|
| A L T A | | 4 | 5 |
| | M E D I A | 1 | 6 |
| | | 2 | 7 |
| | | 3 | 8 |
| M O D E R A D A | MODERADA | MEDIA | ALTA |

Relevancia para el negocio.

ÁREAS DE OPORTUNIDAD



CREAMOS EMBAJADORES

Queremos que la FreshPeople se desarrollen profesional y personalmente y sean nuestros embajadores.

DISTRIBUCIÓN 5.0:

Apostamos por nuestro canal directo y ofrecemos beneficios a los clientes que reservan a través de nuestra web.



CULTURA EXPERIENCIAL

Trabajamos para que nuestros clientes tengan una experiencia WOW.



ECONOMÍA CIRCULAR

Reducimos, reutilizamos, redistribuimos, reparamos y reflexionamos sobre los recursos que utilizamos.



ÁREAS DE OPORTUNIDAD

CERO EMISIONES

Nuestra finalidad es alcanzar las cero emisiones. Para ello, llevamos a cabo el proyecto 8/80 donde marcamos objetivos anuales para esta reducción lineal.



VALOR SOCIAL

Cuidamos a las personas que nos rodean y colaboramos con diferentes asociaciones con la finalidad de compartir nuestra filosofía y ayudar a los más necesitados.



CULTURA LEAN

Queremos ser más eficientes y, por ello, optimizamos todos los procesos del negocio.



CRECIMIENTO SOSTENIBLE

Apostamos por el triple balance en todas nuestras acciones: economía, medioambiente y sociedad.

GRUPOS DE INTERÉS

FRESHPEOPLE

En ARTIEM le damos mucha importancia al proceso de selección para que nuestros empleados encajen con nuestra filosofía. Realizamos planes de acogida personalizados y disponemos de un sistema de evaluación continua. Contamos con un sistema de retribución variable en función de la satisfacción del cliente y de los objetivos alcanzados. Incentivamos la participación y la comunicación constante de nuestros talentos a través de la comunidad virtual, el boletín interno mensual y de los reportes con información sobre la evolución de la compañía. Disponemos de planes de desarrollo formativo y profesional y promocionamos entre los talentos la actividad física para ayudar al bienestar físico y mental. Ofrecemos planes de conciliación de la vida familiar y laboral. Contamos con un cuidado especial en vivienda, comida y demás servicios para las personas. Tenemos una cultura de eventos sociales, de reconocimiento y solidarios, y fomentamos un entorno laboral respetuoso y agradable como base para un buen servicio.

CLIENTES

La satisfacción y la felicidad de nuestros clientes es el eje principal que nos mueve. Hemos identificado diferentes grupos de clientes con el fin de adaptar nuestro producto a sus necesidades. Hemos clasificado a nuestros clientes objetivos en: soñadores, homebodies, estables, aventureros, racionales-realistas, mentalmente abiertos, naturalistas y exigentes. Con el fin de conocer sus necesidades y en nuestra apuesta de mejora constante, realizamos encuestas de opinión que tenemos muy en cuenta para realizar planes de inversión en nuestros hoteles.

PROVEEDORES

Desarrollamos relaciones a largo plazo con nuestros proveedores y los convertimos en asociados. Mantenemos una comunicación constante con nuestros proveedores y les informamos sobre nuestra política de empresa con el fin de obtener los productos que necesitamos. Por ejemplo, estamos en comunicación constante con el fin de lograr embalajes más sostenibles y respetuosos con el medioambiente. Promovemos la participación de nuestros proveedores en las actividades deportivas que realizamos y trabajamos para lograr la integración de nuestros proveedores locales en nuestra cadena de valor.

GRUPOS DE INTERÉS

SOCIOS

La relación con nuestros socios tiene en cuenta los diferentes modelos de gestión según las siguientes formas básicas: contrato de arrendamiento, contrato de gestión y gestión de propiedad. A través de los siguientes modelos de gestión garantizamos a nuestros socios transparencia, suministro de información regular de la evolución de la explotación, información de los resultados de las auditorías de calidad y de medio ambiente y evaluaciones anuales del estado de las instalaciones del hotel. Nuestra gestión garantiza a nuestros socios un rendimiento financiero de la inversión, la introducción de mejoras de eficiencia en los procesos de gestión, la fidelización de la clientela, la creación de una cultura de empresa donde priman las personas, la inversión en comunicación y en posicionamiento y la revalorización del activo.

ASOCIACIONES

En ARTIEM participamos de forma activa con las entidades y las asociaciones empresariales y benéficas. Colaboramos de forma destacada en asociaciones hoteleras de ámbito nacional (CEHAT e ITH) y local (Ashome, CAEB y Fundación Impulsa). Además, hemos sido ponentes en numerosos foros y congresos dando a conocer nuestra cultura y compartiendo nuestra experiencia. Por otro lado, organizamos colaboraciones con numerosas asociaciones humanitarias con el fin de mejorar el valor social de nuestro entorno. Realizamos acciones medioambientales que ayudan a proteger los destinos en los que operamos. Hemos creado planes de experiencia social para que los clientes de todos nuestros hoteles puedan contribuir a la causa.

SOCIEDAD

ARTIEM quiere devolver a la sociedad todo lo que en el día a día le proporciona, por lo que intenta conseguir la felicidad en los diferentes ámbitos de la sociedad siendo fiel a su misión: "inspirar a las personas a ser felices". Nuestra aportación a la sociedad se fundamenta en dar a conocer nuestro modelo de empresa que tiene un enfoque de triple "bottom line" (People, Planet, Profit). Esto nos permite crear prosperidad sostenible allí donde tenemos actividad. Mediante las certificaciones ISO 9001, Q, ISO 14001 y EMAS y la firma del Código Ético Mundial hacemos oficial nuestro compromiso con la sociedad, el medioambiente y la cultura. Transmitimos a la sociedad nuestras buenas prácticas ya que creemos que no hay mejor herramienta de concienciación que mostrar de primera mano que con esfuerzo y con nuestra dedicación podemos avanzar en la creación de entornos prósperos.

COMPROMISO CON NUESTRA FRESHPEOPLE

Inspiring Benefits.

Plataforma de descuentos para empleados.

ARTIEM Freshpeople Club es un servicio operado por Inspiring Benefits. Freshpeople Club es una plataforma de descuentos sobre diferentes productos y servicios englobados en diferentes categorías (Viajes, Tecnología, Tiempo Libre, Hogar...) que pretenden hacer la vida más fácil y reducir los gastos de nuestra Freshpeople.

En esta plataforma nuestra FreshPeople puede disfrutar de los siguientes beneficios:

- **Descuento Directo:** El descuento se aplica directamente al hacer la compra online.
- **Descuento con ahorro en hucha:** En estas ofertas pagan el 100% del valor de la compra, y el proveedor le reembolsa en su hucha la cantidad de ahorro correspondiente.
- **Descuento en tienda:** El descuento se aplica presentando el cupón físico correspondiente en el establecimiento.
- **Cupón móvil:** El descuento se aplica presentando el cupón móvil correspondiente en el establecimiento.
- **Descuento por teléfono:** El descuento se aplica llamando por teléfono al establecimiento indicando el código correspondiente.

Además, regalamos 2 invitaciones al Club a cada trabajador, para que amigos o familiares puedan disfrutar de estos descuentos y beneficios.



Pago nóminas.

Beneficios en los pagos.

Queremos la tranquilidad de nuestra FreshPeople y, por lo tanto, nos adaptamos a sus posibles necesidades. Para ello, ofrecemos flexibilidad en el pago de las nóminas como adelantar el ingreso antes de final de mes para facilitar a la persona la gestión de los distintos pagos personales que pueda tener.

Por otro lado, ARTIEM ofrece a todo el personal un anticipo que concedemos en un importe máximo a dos pagas.



COMPROMISO CON NUESTRA FRESHPEOPLE

Happy Force.

La confianza de todo el equipo viene dada gracias a la comunicación constante. Hemos implantado el uso de una plataforma de feedback anónimo que permite una comunicación honesta y transparente entre los empleados y la empresa. Además de medir el clima laboral de forma continua, también nos permite tener un buzón de sugerencias, disponer de un canal de comunicación interna, promover los valores de ARTIEM, felicitar y reconocer a nuestros compañeros, incentivar la relación entre los distintos hoteles, realizar preguntas o encuestas sobre los distintos aspectos de la empresa, apoyar al trabajador en todo momento y medir las puntuaciones con el fin de realizar mejoras.



EdocAssistant®.

Hemos desarrollado un software propio patentado por ARTIEM. Este, permite procesar los datos procedentes de los documentos de entrada de la organización independientemente del origen (web, e-mail, carpetas de documentos) y del tipo de documento mientras siga un patrón estructurado (reservas hoteleras, facturas, cartas de pago, albaranes, pedidos, etc.).

La idea consiste en aplicar los principios del Lean, es decir, minimizar la cantidad de recursos en la gestión administrativa. Nuestra finalidad es evitar dependencias y cuellos de botella. Para ello hemos simplificado, estandarizado y formado a todo el equipo en los procesos que antes asumía una sola persona. El resultado ha sido el de mejora constante y notoria de los procesos de gestión y un equilibrio de las cargas de trabajo. El proyecto se traduce en una mayor satisfacción del empleado y un mejor aprovechamiento del talento.

APORTACIÓN DE EDOCASSISTANT A LOS PILARES DEL DESARROLLO SOSTENIBLE.

Económica.

La aplicación presenta muchas ventajas como:

- La información siempre está actualizada.
- No se producen errores.
- Todos los documentos originales se guardan en la nube.
- Mejora sustancial en la productividad.

Social.

El proyecto se traduce en una mayor satisfacción del empleado, liberando tiempo improductivo (5.721 horas contabilizadas en 2017 - año de implantación) para poner en valor y desarrollar el talento de los equipos.

Medioambiental.

En 2017 se contabilizaron:

- Eliminación de 40.000 hojas de papel en los procesos.
- 4.000 euros en fungibles.
- Reducción del tiempo de uso de las impresoras aproximado en 50%



COMPROMISO CON NUESTRA FRESHPEOPLE



KRIVAKU.

En junio del 2017 se puso en marcha la instalación de cintas de transporte de menaje de los restaurantes a la cocina (KRIVAKU).

Esto consiste en una serie de cintas transportadoras de bandejas de menaje que se genera durante el servicio en los restaurantes desde los offices hasta la zona de tren de lavado de la cocina. En la temporada 2018 se ha implantado un sistema de limpieza del mismo.



APORTACIÓN DE KRIVAKU A LOS PILARES DEL DESARROLLO SOSTENIBLE.

Económica.

Reducción de un:

- 60% en días de bajas laborales.
- 70% en de roturas de material.
- 30% en material para dar los servicios.

Social.

Hemos reducido el esfuerzo físico de los camareros mejorando su calidad de vida. Hemos disminuido el tiempo de tareas rutinarias que no aportan valor para dedicarnos a lo que verdaderamente importa: nuestros clientes.

Medioambiental.

La domotización del proceso de gestión de menaje nos permite ajustar los consumos mejorando las calidad de limpieza.



COMPROMISO CON NUESTRA FRESHPEOPLE

Prevención de riesgos laborales.

Desde el departamento de Personas & Bienestar realizamos anualmente 2 auditorías internas al año en materia de Prevención de Riesgos Laborales con el fin de detectar e implantar medidas correctoras.

La auditoría se compone de 4 partes:

- Comprobaciones de seguridad en las instalaciones: pasillos y superficies de tránsito, espacios de trabajo, escaleras, salidas y señalización, almacenamiento y condiciones de trabajo.
- Comprobaciones de seguridad de los equipos de trabajo: herramientas manuales, equipos de trabajo y sustancias químicas.
- Revisión de los equipos de protección individual.
- Revisión de los protocolos de emergencias.

Programa bienestar.

Desde 2013 hemos establecido un programa de media hora semanal de "entrenamiento" en todos los departamentos con el fin de mejorar los movimientos posturales, realizar ejercicios para fortalecer los músculos y crear hábitos saludables.

Seguimiento IT/AT.

Cuando se produce una baja por enfermedad común o algún accidente de trabajo nos ponemos en contacto para que en la Mutua atiendan al trabajador y realizamos un seguimiento de su evolución. A nivel interno cada jefe de departamento realiza una investigación de los accidentes para detectar mejoras y evitar futuros percances en la misma área.



Comité de igualdad y riesgos psicosociales.

En ARTIEM nos comprometemos al desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo e impulsamos y fomentamos medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización. Hemos establecido la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Personas & Bienestar para velar por una correcta gestión, hemos creado un comité de igualdad y riesgos psicosociales .



COMPROMISO CON NUESTRA FRESHPEOPLE

Bono Fresh Disfruta de ARTIEM.

La filosofía del bonofresh es que cada persona pruebe y viva la experiencia ARTIEM como lo hacen los clientes que llegan a nuestros hoteles. Este bono se entrega a todos los empleados fijos y fijos-discontinuos anualmente.

El departamento de Personas & Bienestar hace llegar el bono al trabajador que puede disfrutarlo en cualquiera de los hoteles. Este incluye una comida o cena y una experiencia de aventura con nuestro departamento de ARTIEM sport, un circuito termal o una noche con desayuno incluido según el destino.

Además, se anima a todas las personas que lo disfrutan a que valoren la experiencia del bonofresh a través de nuestro buzón de Personas & Bienestar para conocer su opinión e implementar posibles mejoras.



Cultura del deporte.

En ARTIEM estamos muy vinculados al deporte y promovemos un ritmo de vida saludable. Por eso, ofrecemos a nuestros clientes experiencias únicas a través de nuestro motor de reservas específico para el deporte y colaboramos con deportistas y organizaciones con la finalidad de integrar el deporte en la cultura de la compañía. Hemos sido patrocinadores del triatlón "ARTIEM Half Menorca" y hemos organizado numerosas charlas de concienciación con importantes atletas deportivos.

Celebramos juntos.

Como buenos compañeros celebramos todos los momentos importantes junto a nuestro equipo. Celebramos nuestros cumpleaños dentro y fuera de los hoteles y en navidades organizamos cenas para pasar ratos divertidos. Creamos equipo y por eso, organizamos numerosas fiestas anuales.



COMPROMISO CON NUESTRA FRESHPEOPLE

Feina Jove Menorca.

ARTIEM colabora con La Cruz Roja para la inserción laboral de la gente joven. A través del proyecto 'Feina Jove Menorca' acogemos a los chicos que salen de una formación específica para hacer sus prácticas en los hoteles ARTIEM y les ayudamos a encontrar su primer trabajo.



Tapones solidarios.

Como cooperación entre el área de oportunidad de Economía Circular y de Valor Social el pasado 9 de agosto algunos representantes del departamento de pisos de Madrid se apersonaron al Cuerpo de Bomberos de Madrid (Dotación Puente de Vallecas) e hicieron formal entrega de 22 kilos de tapones solidarios cuya finalidad fue ayudar al tratamiento de Encefalopatía crónica no progresiva de un menor de Murcia.

Desde ARTIEM consideramos que no hay nada más satisfactorio que aportar nuestro granito de arena en causas solidarias como esta. En Menorca también colaboramos con la aportación de tapones en el proyecto "Transportamos Esperanza".

Esta práctica de recogida solidaria también tiene su fin ecológico. Los tapones de las botellas están fabricados de un tipo de plástico de una resina diferente a la que se usa en las botellas y una toleda puede tener un precio de hasta 200 euros.



COMPROMISO CON NUESTRA FRESHPEOPLE

Formación.

En ARTIEM realizamos diferentes tipos de formaciones dependiendo del departamento y de las necesidades específicas de nuestra Freshpeople. El total de las horas de formación de los trabajadores en 2019 ha sido de 3.784.

Para las nuevas incorporaciones de fijos discontinuos realizamos un plan de formación en la acogida. Cada responsable del equipo dispone de un dossier que incluye las funciones, la descripción del puesto y las novedades de cada área y de cada centro. Todo el personal de ARTIEM ha contado con un día completo para esta acogida en el puesto.



Formación CEO.

Asistimos a DigitalXBorder, nuevo programa para CEOs que tiene como objetivo impulsar la transformación digital y el crecimiento internacional de empresas. El programa realizado en 7 jornadas, ofrece las herramientas clave para la toma de decisiones en un entorno digital en continua transformación a través de la utilización de plataformas y de herramientas en la nube donde directivos y expertos de estas empresas líderes digitales participan como ponentes.

Programa mentoring.

Se trata de un proyecto con el que queremos conseguir empoderar al mentor y dar apoyo y confianza al mentee. El programa fomenta el desarrollo de las habilidades profesionales de aquellas personas para conseguir un crecimiento profesional dentro de ARTIEM.



Clases online de inglés.

Debido a la complejidad de organizar las sesiones presenciales formativas, hemos acordado la realización de clases online de inglés de manera individual. La persona puede organizar sus clases dependiendo del horario y que esta se ajuste a su nivel y a su velocidad de aprendizaje. Un profesor particular les ofrece apoyo personalizado durante la sesión a través de un dispositivo con conexión a internet.

Cross Training.

Con el fin de apoyar a la formación de nuestro equipo tanto a nivel técnico como a nivel de nuestros valores, los compañeros de ARTIEM realizan sesiones formativas en otros hoteles para difundir su conocimiento.

COMPROMISO CON NUESTRA FRESHPEOPLE

Leading the Freshpeople future.

Hemos realizado un programa de desarrollo de liderazgo a través de la formación experiencial y coaching ejecutivo.

Welcome Back.

A principios de la temporada en los hoteles de Menorca realizamos unas jornadas formativas donde presentamos los resultados del año anterior como los objetivos y retos para el 2019. El objetivo es el desarrollo del liderazgo de los equipos y afianzar el Propósito y los valores de la compañía.

Apertura del ARTIEM Asturias.

Jornada de facilitación para mostrar apoyo e impulsar al equipo en la nueva etapa del hotel recién reformado.

Programa de profundización del primer equipo de ARTIEM.

Se han realizado 2 jornadas en las que participa el equipo directivo y los directores de hotel (11 personas) con el fin de desarrollar su liderazgo.

Liderazgo transformador en Menorca.

Avanzamos en la construcción de la cultura de la compañía y lo impulsamos de manera transversal, proponiendo talleres de desarrollo de liderazgo transformador. Deseamos que los trabajadores de ARTIEM sean "embajadores" de esa cultura, basada en la felicidad de las personas y, para ello, apostamos por darles herramientas de autoconocimiento personal e impacto positivo. Hemos realizado una acción formativa de facilitación de 3 jornadas de liderazgo transformador. Los contenidos de las formaciones incluyeron información sobre el funcionamiento de las personas, inspiración del impacto positivo, inteligencia emocional y mindfulness.

Coaching ejecutivo.

Hemos iniciado un programa de conversación de coaching donde el participante profundiza en su conocimiento, reflexiona sobre su rendimiento y se compromete a actuar sobre su vida para mejorar.



COMPROMISO SOCIAL

Programa de integración en nuestros hoteles.

Nuestros clientes comparten nuestros valores. Colaboramos con asociaciones sin ánimo de lucro y organizamos actividades en nuestros hoteles. A continuación, mencionamos los hoteles y los correspondientes colaboradores sociales:

ARTIEM Madrid: Proyecto Asociación Española con Síndrome de Down.

ARTIEM Asturias: Proyecto Raitana, personas con Discapacidad.

ARTIEM Capri: Proyecto de Cáritas Menorca Ayuda a la Infancia, venta productos AECC.

ARTIEM Carlos: Proyecto de Cáritas Menorca Acción social de primera necesidad, venta productos AECC.

ARTIEM Audax: Proyecto de colaboración con asociación de personas con problemas de salud mental (Consell Insular de Menorca), el proyecto de agricultura Ecológica, venta productos AECC.

ARTIEM Oficina: Proyecto de integración laboral con la Fundación para discapacitados de Menorca.



Fundación para personas con discapacidad,

Colaboramos con la asociación para realizar programas de inserción laboral que consisten en formaciones por parte del equipo de ARTIEM para ayudar a la integración de las personas con discapacidad. Organizamos talleres de selección y entrevistas con profesionales de RRHH para resolver las dudas de los asistentes. Organizamos visitas al ARTIEM Capri para enseñar el hotel a todos los que realizan la formación en hostelería y que puedan tener una primera toma de contacto. La integración laboral de gente con discapacidad va en aumento año tras año:

2014 = 1,6% Plantilla total anual.
 2015 = 2% Plantilla total anual.
 2016 = 3% Plantilla total anual.
 2017 = 3,31 % Plantilla total anual.
 2018 = 4,5 % Plantilla total anual.
 2019 = 5% Plantilla total anual.



Estos talleres formativos son la clave para asegurar una plena integración y para ofrecerles todo nuestro apoyo desde el momento de su incorporación.

COMPROMISO SOCIAL

Cáritas.

Realizamos numerosas acciones para colaborar con Caritas Menorca. Hace 7 años que en ARTIEM hemos cambiado la forma de felicitar la navidad haciéndolo de forma online en el 90% de los casos. El ahorro del coste en la fabricación y en el envío de las felicitaciones se destina íntegramente a Cáritas Menorca. Además, les enviamos en navidades un palé de comida y una aportación económica obtenida a través de las actividades de adviento realizadas voluntariamente por nuestra Fresh People.

Al finalizar la temporada, no devolvemos a los proveedores los productos alimenticios ni bebidas sino que los entregamos a Cáritas Ferrerías y Mahón con el fin de poder ayudar a personas con necesidad.

También colaboramos con la asociación en planes de inserción laboral ofreciendo prácticas en los cursos dirigidos para camareras de pisos y ofrecemos un número de habitaciones gratuitas para dar apoyo a las necesidades de la ONG.



Charity Bags.

Las áreas de oportunidad de Economía Circular y Valor Social han puesto en marcha el proyecto de la "Charity Bag", donde los clientes pueden dejar los objetos y productos en buen estado que se donan a las diferentes asociaciones humanitarias. De esta manera, objetos como libros, gafas de buceo, palas de playa, ropa, cremas... que los clientes no se llevan tienen una segunda vida.

Participación fiestas patronales.

Apoyamos las iniciativas de los ayuntamientos y de los centros culturales cercanos a la ubicación de ARTIEM. En Asturias, nuestro departamento de cocina ha hecho 2 muestras de cocina para dinamizar los eventos realizados en Quintes y en Quintueles participando en el festival de los Frutos Rojos y en el de las Llamparas. También hemos apoyado otras fiestas ofreciendo camisetas y donando bonos y otros premios para ayudar a la recaudación de dinero. Nuestra finalidad es aportar a nuestro entorno y ayudar a promocionar la cultura de la zona.



COMPROMISO SOCIAL

AportaM.

En 2012, lanzamos el proyecto APORTAM con el fin de demostrar que el hotel turístico tradicional es una parte activa de la sostenibilidad del lugar donde se ubica.

Inicialmente, el proyecto se desarrolló en colaboración con tres fincas locales para la producción de frutas y de verduras de cercanía. Estos productos dan a conocer la riqueza agroalimentaria de la región y motivan a nuestros huéspedes a entender y conservar nuestra riqueza natural y paisajística. ARTIEM retribuía al agricultor con, al menos, un 10% más del valor del precio de compra.



Este primer intento no tuvo continuidad, debido a que no conseguimos adaptar la producción a las necesidades reales de nuestros tres hoteles en Menorca.

Intentamos una segunda vez, también sin éxito, con una empresa local de producción y distribución que sin embargo no pudo satisfacer nuestros estándares de calidad y servicio (tipo horarios de entrega).

De cara a 2020 seguiremos perfeccionando el proceso para asegurar una óptima coordinación. Nuestra finalidad es mejorar el flujo entre el productor, el distribuidor y ARTIEM.

Una de las acciones sugeridas es conseguir a través de una cooperativa local el suministro de las frutas y de las verduras en varios formatos para, por un lado, evitar tareas sin valor y, por otro, evitar que el desperdicio de la materia orgánica se vaya y regrese a su lugar de origen para ser convertido en compost.

Además, estamos trabajando en conseguir el abastecimiento necesario de carne de ternera que vamos necesitar en nuestros hoteles.

Esperemos, con estos dos nuevos proyectos, incrementar el consumo de productos de KM0 y con el mínimo desperdicio posible, en el respeto de nuestro entorno natural.



4. freshplanet

4. FRESHPLANET

CUIDAMOS LOS RECURSOS Y PROTEGEMOS NUESTRO ENTORNO.

En ARTIEM estamos firmemente comprometidos con el respeto a la naturaleza y nos esforzamos a diario por realizar mejoras medioambientales. Desde 1999 tenemos las diferentes certificaciones medioambientales que acreditan nuestro empeño por seguir mejorando. Hemos establecido una política de gestión con el objetivo de que nuestras actividades sean cada vez más respetuosas con nuestro entorno.

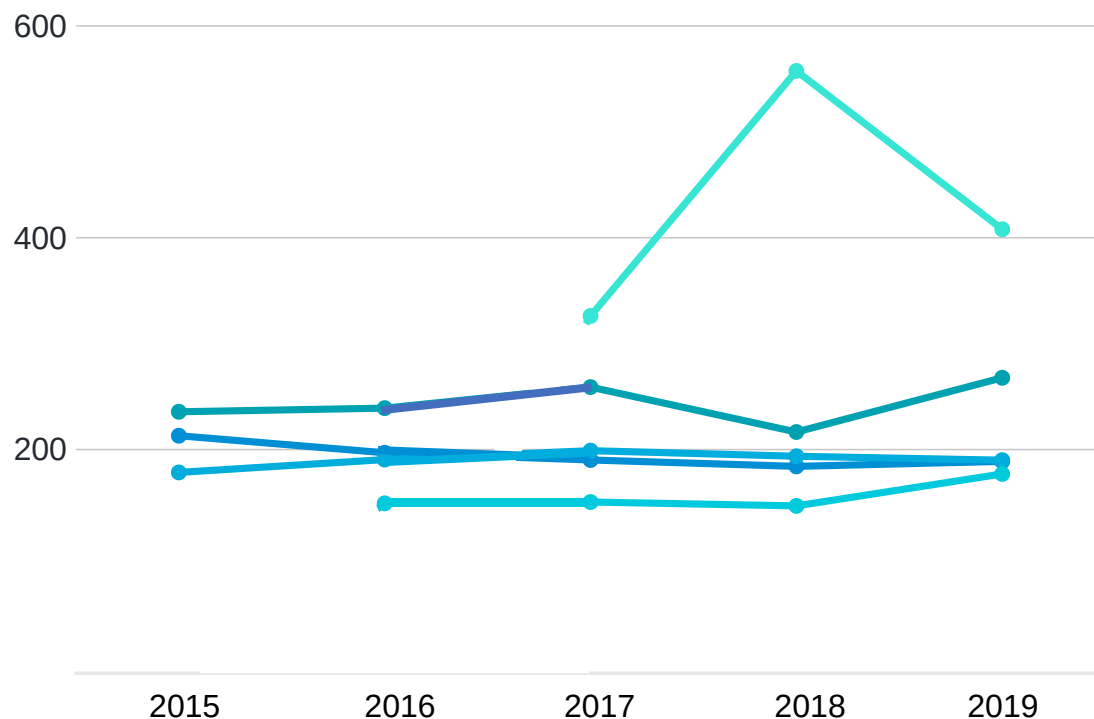


ARTIEM
FRESHPEOPLES MAKE THE DIFFERENCE

**AGUA.
ELECTRICIDAD.
COMBUSTIBLES.
HUELLA DE CARBONO.
RESIDUOS.
CUIDADO MEDIOAMBIENTAL.**

AGUA

Litros de agua por estancia.



| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------|------|------|------|------|------|
| ARTIEM Audax | 235 | 239 | 258 | 216 | 267 |
| ARTIEM Capri | 213 | 196 | 190 | 184 | 188 |
| ARTIEM Carlos | 178 | 190 | 198 | 193 | 190 |
| ARTIEM Madrid | - | 149 | 150 | 143 | 177 |
| ARTIEM Asturias | - | - | 326 | 557 | 408 |

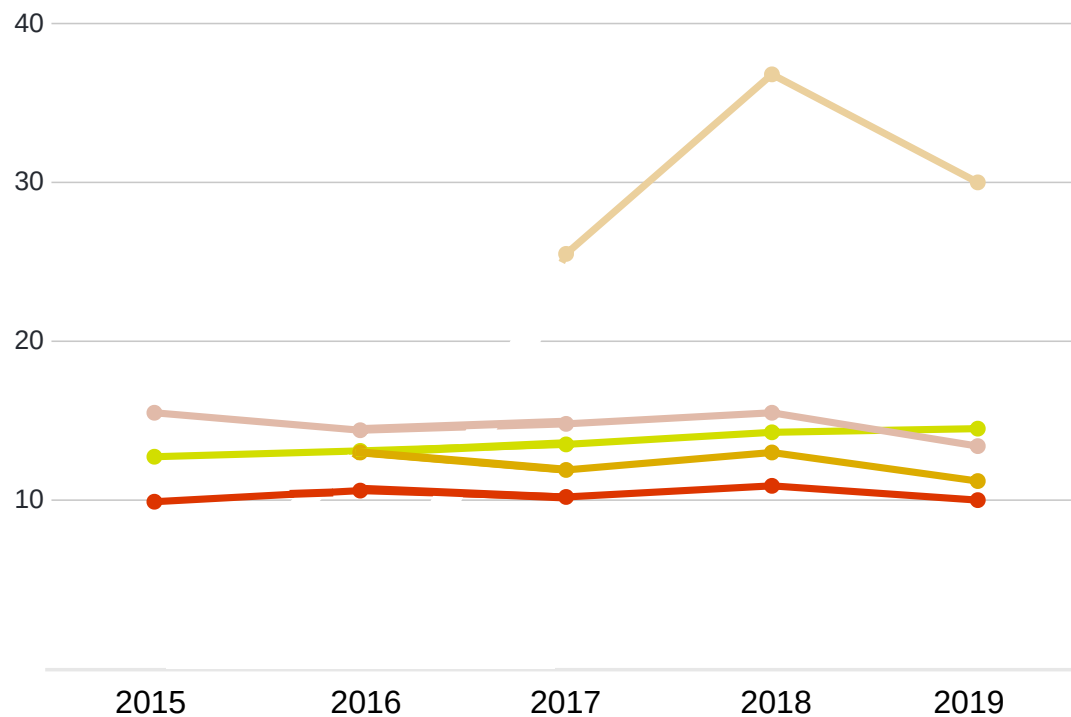
Tomamos medidas para la optimización de un recurso tan importante como es el agua.

Para ello, llevamos un control y un seguimiento semanal de los litros consumidos. En el hotel ARTIEM Audax hemos implantado un sistema de aprovechamiento del ciclo del agua.

Los indicadores del ARTIEM Asturias están muy por encima del resto de los hoteles ya que llevamos solo dos años llevando su gestión. El objetivo es alcanzar unos consumos por estancia aproximados al resto de los hoteles en los próximos años.

ELECTRICIDAD

Kwh por estancia.



| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------|------|------|------|-------|-------|
| ARTIEM Audax | 12.7 | 13.1 | 13.5 | 14.26 | 14.51 |
| ARTIEM Capri | 15.5 | 14.4 | 14.8 | 15.5 | 13.4 |
| ARTIEM Carlos | 9.9 | 10.6 | 10.2 | 10.9 | 10 |
| ARTIEM Madrid | - | 13 | 11.9 | 13 | 11.2 |
| ARTIEM Asturias | - | - | 25.5 | 36.8 | 30 |

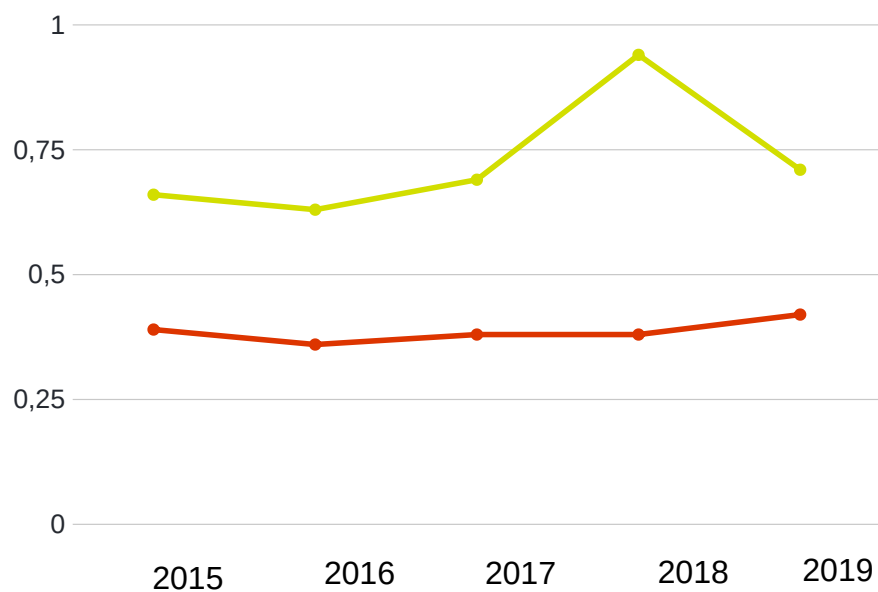
Además de promover el buen uso de la electricidad, hemos instalado en algunos de nuestros hoteles placas fotovoltaicas con el fin de reducir nuestra huella de carbono.

Utilizamos alumbrado de bajo consumo y disponemos de temporizadores para asegurar un uso óptimo de la electricidad.



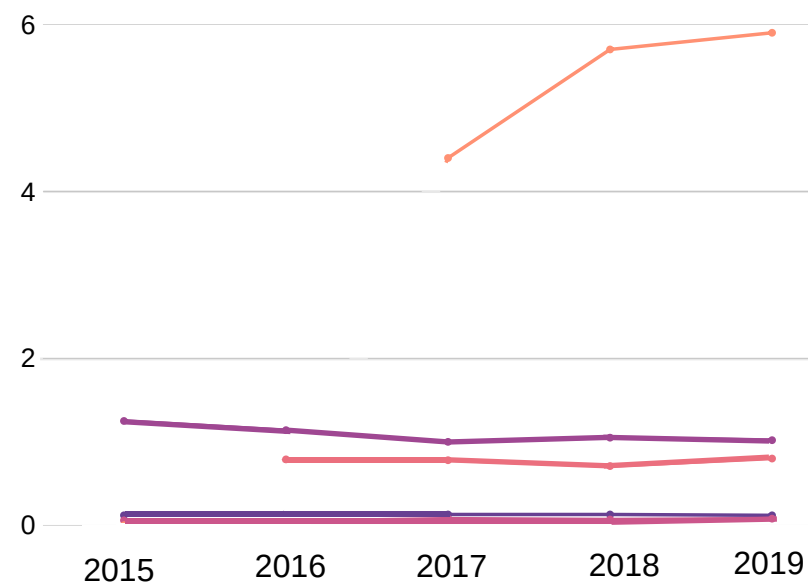
COMBUSTIBLES

Litros de gasoil por estancia.



| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------|------|------|------|------|------|
| ARTIEM Audax | 0.66 | 0.63 | 0.69 | 0.94 | 0.71 |
| ARTIEM Capri | - | - | - | - | - |
| ARTIEM Carlos | 0.39 | 0.36 | 0.38 | 0.38 | 0.42 |
| ARTIEM Madrid | - | - | - | - | - |
| ARTIEM Asturias | - | - | - | - | - |

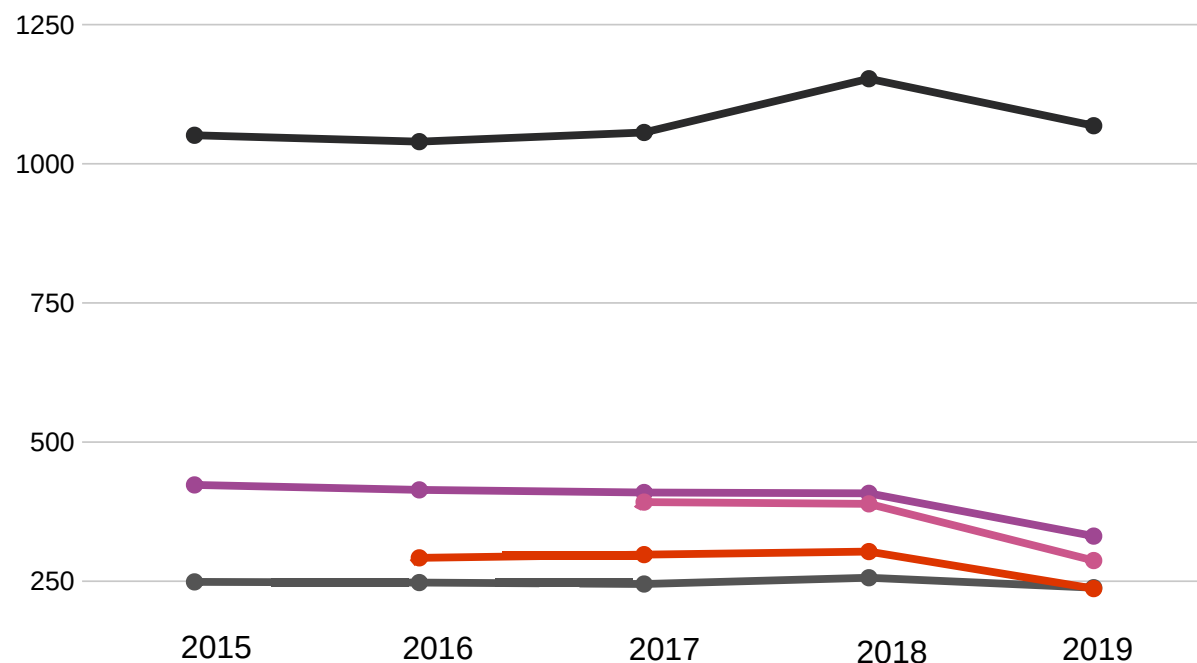
Litros de propano por estancia.



| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------|------|------|------|------|------|
| ARTIEM Audax | 0.12 | 0.14 | 0.13 | 0.13 | 0.12 |
| ARTIEM Capri | 1.25 | 1.14 | 1.00 | 1.05 | 1.02 |
| ARTIEM Carlos | 0.06 | 0.05 | 0.08 | 0.07 | 0.08 |
| ARTIEM Madrid | - | 0.79 | 0.78 | 0.71 | 0.80 |
| ARTIEM Asturias | - | - | 4.4 | 5.7 | 5.9 |

HUELLA DE CARBONO

Evolución de la huella de carbono total en Tn por hotel.



Medimos nuestros CO2 equivalentes del Alcance 1 y Alcance 2, es decir, de las emisiones directas generadas por las fuentes de los hoteles y de las indirectas derivadas de la electricidad. Hemos iniciado un plan de reducción de emisiones denominado proyecto 8/80.

Este año hemos generado 2.161 toneladas de CO equivalente en nuestros 5 hoteles, un 7,16% menos que el año anterior.

Este 2019 fijamos el objetivo de reducir nuestra huella de carbono y llegar a 2.275 toneladas. Finalmente, llegamos a reducir el COeq en todos nuestros hoteles hasta llegar a 2.161 Tn.

¡Estamos muy contentos de anunciar que este año hemos superado nuestro objetivo de reducción de la huella de nuestra carbono!

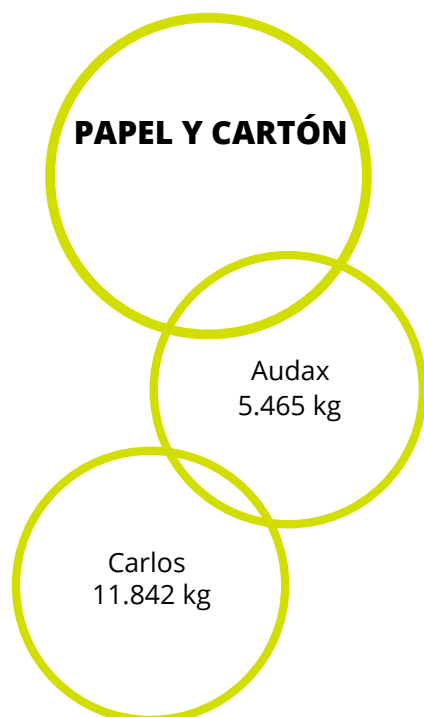
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------|------|------|------|------|------|
| ARTIEM Audax | 1051 | 1039 | 1056 | 1152 | 1068 |
| ARTIEM Capri | 423 | 414 | 409 | 407 | 331 |
| ARTIEM Carlos | 249 | 247 | 244 | 256 | 238 |
| ARTIEM Madrid | - | 292 | 298 | 303 | 309 |
| ARTIEM Asturias | - | - | 392 | 389 | 387 |

*Los factores de emisión son los proporcionados por la Consejería de Territorio, Energía y Movilidad de las Islas Baleares.

RESIDUOS

Materiales reciclados en 2019.

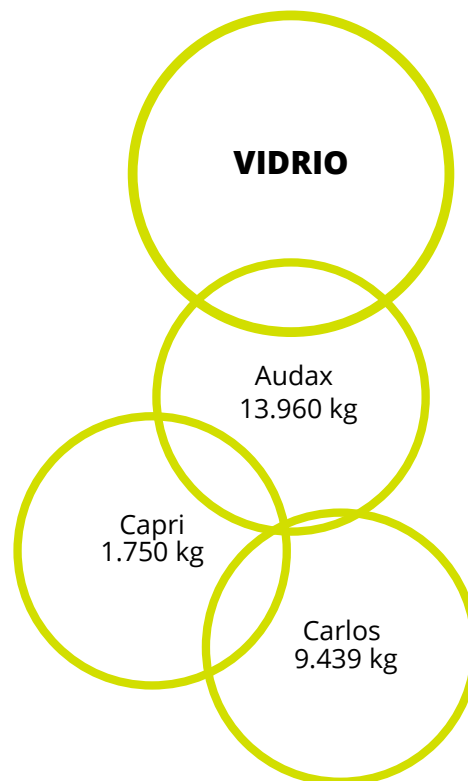
PAPEL Y CARTÓN



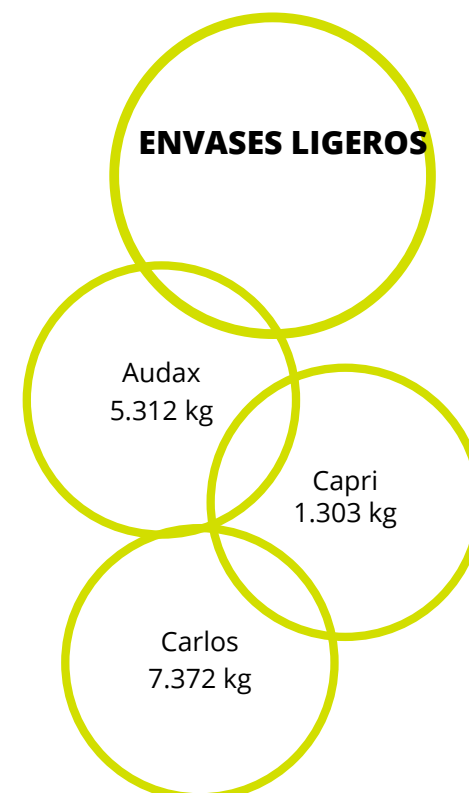
Contribuimos al medioambiente haciendo una gestión adecuada de los residuos que generamos en nuestros hoteles.

En todos nuestros hoteles llevamos a cabo la recogida selectiva y hacemos una correcta gestión de los residuos peligrosos.

VIDRIO



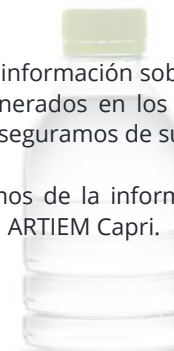
ENVASES LIGEROS



Desde Menorca, nos ofrecen el peso de cada material reciclado.

No disponemos de información sobre el peso y volumen de los residuos generados en los hoteles de Madrid y Asturias pero nos aseguramos de su correcta gestión.

Tampoco disponemos de la información sobre papel y cartón reciclado del ARTIEM Capri.



RESIDUOS

Materiales peligrosos reciclados en 2019.

En cuanto a los materiales peligrosos tenemos contacto con los diferentes gestores de residuos para garantizar su recogida y reciclaje. Estos son los datos recogidos en los hoteles de Menorca este 2019:

| | Audax | Capri | Carlos | Total |
|--|-------|-------|--------|-------|
| Envases contaminados (kg/año) | 119 | 25 | 77 | 221 |
| Cenizas de calderas (kg/año) | - | - | - | - |
| Luminarias de mercurio y fluorescentes (kg/año) | 33 | 33 | 7 | 73 |
| Pilas alcalinas (kg/año) | 20 | 11 | 4 | 35 |
| Tóner (kg/año) | 17 | 40 | 25 | 82 |
| Aerosoles, gases en recipientes a presión (kg/año) | 4,1 | - | - | - |
| Residuos eléctricos y electrónicos (kg/año) | - | 161 | 16 | 177 |
| Pinturas caducas (kg/año) | 22 | 119 | 202 | 343 |
| Aceite usado (kg/año) | 625 | 110 | 350 | 1.085 |

CUIDADO MEDIOAMBIENTAL

Reaprovechamiento del ciclo de agua en Artiem Audax.

El ARTIEM Audax dispone de un sistema de osmosis inversa que genera el agua necesaria para el proceso de lavado de menaje del hotel. Esta osmosis genera un rechazo de agua que oscila entre las 900 m³ y los 1000 m³ año.

En el 2019 este rechazo se canalizó hacia el depósito de acumulación de las piscinas externas y del spa del hotel. Como resultado el 100% del agua necesaria para el mantenimiento de las piscinas procede de este rechazo que equivale aproximadamente a 800 m³ de la piscina exterior y a 800 m³ del spa.

Además, se han instalado unos depósitos acumuladores que recogen el agua que procede de la limpieza de los filtros de la piscina. Con esta acción hemos optimizado el ciclo del agua en el Hotel Audax y le hemos dado un triple uso para limpieza del menaje, para aportar en las piscinas y finalmente para el riego de los jardines.



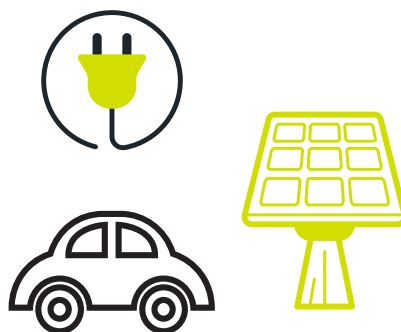
APORTACIÓN DEL APROVECHAMIENTO DEL CICLO DEL AGUA A LOS PILARES DEL DESARROLLO SOSTENIBLE.



CUIDADO MEDIOAMBIENTAL

Instalación de cargadores para coches eléctricos.

Un entorno libre de humos favorece en la salud de todos sus habitantes. En nuestra lucha por reducir las emisiones queremos impulsar el uso de coches eléctricos. Por eso, hemos instalado cargadores dobles para coches eléctricos en los hoteles Audax, Carlos, Capri y Asturias.



APORTACIÓN DE LA INSTALACIÓN DE CARGADORES Y PLACAS FOTOVOLTAICAS A LOS PILARES DEL DESARROLLO SOSTENIBLE.



Instalación de placas fotovoltaicas.

Siguiendo nuestra apuesta por la energía limpia hemos instalado placas fotovoltaicas en el Hotel Audax y en el Hotel Carlos. Las potencias instaladas equivalen a 15,41 kW y generan el 1,5% en Audax y el 5% en Carlos de la energía eléctrica consumida.

En el hotel AUDAX hemos generado 15.548 kWh y en el Carlos y 12.739 kWh, lo que equivale al 1,31% y al 4,76% total de la energía generada. Aún nos queda mucho trabajo por hacer y esperamos ir aumentando la proporción por energía limpia generada.



CUIDADO MEDIOAMBIENTAL

Colaboración con la Nueva Lavandería Corosma en Madrid.

Buscamos colaboradores que compartan nuestros mismos valores. Por eso, en el verano de 2019, comenzamos una colaboración en nuestro hotel de Madrid con una lavandería que no utiliza plástico. Además de beneficiar al medioambiente, hemos reducido el trabajo manual de los encargados de lavandería. Las sábanas y las toallas se separan durante el lavado, optimizando el proceso de lavado y manteniendo una calidad superior durante más tiempo.

Esta lavandería ha hecho que no tengamos que rechazar tanta ropa como anteriormente por no cumplir la calidad que exigimos. La reducción de este desecho que equivale a 7.200 kg al año se traduce en el siguiente ahorro:

- 36.000 litros de agua.
- 172 Kg de detergentes y blanqueantes.
- 2.200 kilogramos de combustible de biomasa.
- 30 kg. de plástico empaquetado.



Cubetas de Hielo.

Hemos incorporado cubetas de hielo para eliminar las bolsas de plástico que normalmente lo envuelven.

APORTACIÓN DE LA LAVANDERÍA CORSOMA A LOS PILARES DEL DESARROLLO SOSTENIBLE.



CUIDADO MEDIOAMBIENTAL

Proyecto Sostenibilidad 8/80.

En 2016 iniciamos un plan de reducción de la huella de carbono en un 80% en 8 años. Para valorar el alcance de nuestro objetivo estamos recopilando todos nuestros consumos y los hemos traducido en Kg de CO₂eq (equivalente de dióxido de carbono). En esta acción hacemos partícipes a toda la organización así como a los clientes ya que promovemos el uso responsable de los recursos que necesitamos para nuestra actividad.

Nuestros principales objetivos son:

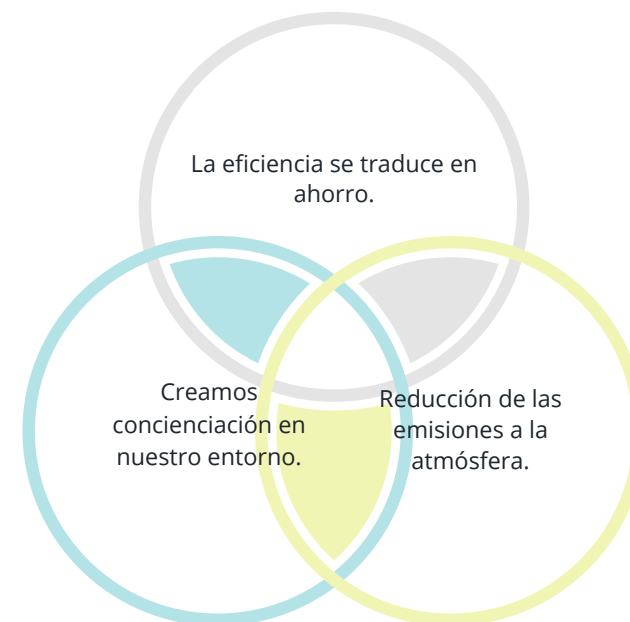
- Minimizar el impacto ambiental que nuestra actividad genera con el reto de emisiones CERO o "casi-cero".
- Ser un ejemplo de modelo de gestión para el desarrollo de iniciativas similares.
- Documentar la situación actual de los suministros y plantear proyectos de implementación de mejoras.

Las acciones realizadas son:

- Documento Wattia: Realizamos un seguimiento de la huella de carbono por hotel y evaluamos acciones para reducir el factor de emisión.
- Monitorización y control del seguimiento semanal de los indicadores básicos medioambientales (agua, electricidad, gasoil y, gas).
- Disponemos de un plan de inversiones anual con la finalidad de reducir emisiones.



APORTACIÓN DEL PROYECTO 8/80 A LOS PILARES DEL DESARROLLO SOSTENIBLE.



CUIDADO MEDIOAMBIENTAL

Separación de la materia orgánica.

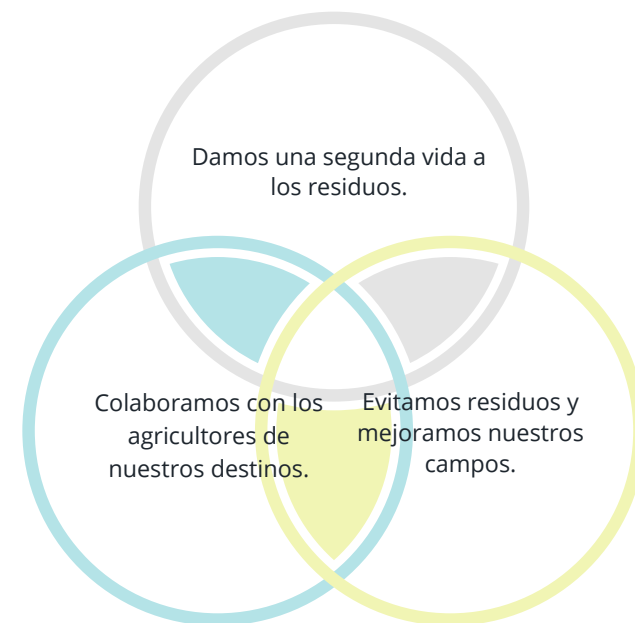
Somos conscientes de la importancia de segregar los residuos orgánicos para la producción de compost y, debido a ello, hemos empezado a recoger este material en el hotel ARTIEM Capri. Hemos realizado un acuerdo con el Ayuntamiento de Mahón, FCC (empresa encargada de la gestión de residuos) y Milà (plataforma de reciclaje de Menorca) con el fin de realizar una correcta gestión. Además, hemos iniciado planes de concienciación en todos los departamentos.

En este proyecto piloto, hemos recogido 6,2 toneladas de material orgánico en los primeros seis meses con el fin de hacer compost para campos agrícolas y las siembras de nuestros proveedores apostando, por lo tanto, por la economía circular.

En el ARTIEM Madrid, hemos iniciado el mismo proyecto piloto apoyado por Agrocomposta y el ayuntamiento.. Este año tuvo una duración de un mes y contactaremos nuevamente con la entidad para seguir colaborando. En este caso, la materia orgánica estaba destinada a huertos sociales.



APORTACIÓN DE LA SEPARACIÓN DE LA MATERIA ORGÁNICA A LOS PILARES DEL DESARROLLO SOSTENIBLE.



CUIDADO MEDIOAMBIENTAL

Limpieza de nuestro litoral.

En ARTIEM realizamos numerosas actividades que incluyen campañas de concienciación y limpiezas en el litoral. Hemos participado en la iniciativa “per la Mar Viva” que se trata de una jornada de concienciación y de acción contra la acumulación del plástico en nuestros mares y en nuestras playas. Desde ARTIEM colaboramos aportando alimentos, material deportivo y nuestra FreshPeople colabora en la limpieza del mar y de las playas.



5. anexos

METODOLOGÍA Y ALCANCE DE LA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad de 2019 pone de manifiesto el compromiso de ARTIEM en materia de sostenibilidad y recopila todas las acciones realizadas durante dicho año.

Dentro del alcance de este documento se encuentran nuestros 5 hoteles:

- ARTIEM Capri.
- ARTIEM Carlos.
- ARTIEM Audax.
- ARTIEM Madrid.
- ARTIEM Asturias.

En su elaboración, ha estado presente en todo momento el máximo responsable de la dirección y los departamentos correspondientes que aseguran la fiabilidad de los datos, así como la empresa **ético** que ha apoyado en la correcta estructuración de los mismos.



Indicadores GRI

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES.

PÁGINAS

| | | |
|---|---|---|
| <p>1. Perfil de la Organización.</p> | <p>102-1 Nombre de la organización. 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios. 102-3 Ubicación de la sede. 102-4 Ubicación de las operaciones. 102-5 Propiedad y forma jurídica. 102-6 Mercados servidos. 102-7 Tamaño de la organización. 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores . 102-9 Cadena de suministro. 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro. 102-11 Principio o enfoque de precaución. 102-12 Iniciativas externas. 102-13 Afiliación a asociaciones.</p> | <p>1 13 12 12 12 12 12 38, 39, 40 19 30, 31, 32, 33 20 20, 50 20, 55, 56</p> |
| <p>2. Estrategía.</p> | <p>102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones. 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.</p> | <p>5 14, 15</p> |
| <p>3. Ética e integridad.</p> | <p>102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta. 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.</p> | <p>9, 10 No aplica</p> |
| <p>4. Gobernanza.</p> | <p>102-18 Estructura de gobernanza. 102-19 Delegación de autoridad. 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales. 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales. 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités. 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno. 102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno. 102-25 Conflictos de intereses. 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia. 102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno. 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno. 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.</p> | <p>11 No aplica No aplica No aplica No aplica No aplica No aplica No aplica No aplica No aplica No aplica 18</p> |

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES.**PÁGINAS**

| | | |
|---|---|---|
| 4. Gobernanza. | <p>102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo. 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales. 102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad. 102-33 Comunicación de preocupaciones críticas. 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas. 102-35 Políticas de remuneración. 102-36 Proceso para determinar la remuneración. 102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración. 102-38 Ratio de compensación total anual. 102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.</p> | <p>No aplica No aplica No aplica No aplica No aplica 34 34 No aplica No aplica No aplica</p> |
| 5. Participación de los grupos de interés. | <p>102-40 Lista de grupos de interés. 102-41 Acuerdos de negociación colectiva. 102-42 Identificación y selección de grupos de interés. 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés. 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados.</p> | <p>45, 46 No aplica 45, 46 45, 46 43, 44</p> |
| 6. Prácticas para la elaboración de informes | <p>102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados. 102-46 Definición de los de los informes y las Coberturas del tema. 102-47 Lista de temas materiales. 102-48 Reexpresión de la información. 102-49 Cambios en la elaboración de informes. 102-50 Periodo objeto del informe. 102-51 Fecha del último informe. 102-52 Ciclo de elaboración de informes. 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe. 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI. 102-55 Índice de GRI. 102-56 Verificación externa.</p> | <p>No aplica 3 42 No aplica No aplica 3 3 3 74 3 75 3</p> |

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN.**PÁGINAS**

| | | |
|--------------------------------------|--|--------------|
| 1. Perfil de la organización. | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | 3 3 12 |
|--------------------------------------|--|--------------|

GRI 201: ESTÁNDARES TEMÁTICOS ECONÓMICOS.

| | | |
|---|---|---|
| 1. Desempeño económico. | 201-1 Valor económico directo generado y distribuido. 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático. 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación. 201-4 Asistencia financiera o recibida del gobierno. | 25 17 No aplica No aplica |
| 2. Presencia en el mercado. | 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local. 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local. | No aplica No aplica |
| 3. Impactos económicos indirectos. | 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados. 203-2 Impactos económicos indirectos significativos. 204 Prácticas de adquisición. 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales. | No aplica No aplica 30, 31, 32, 33 No aplica |
| 4. Prácticas de adquisición. | 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales. | No aplica |
| 5. Anticorrupción | 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción. 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción. 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas. 206 Competencia desleal. 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia. | No aplica No aplica No aplica No aplica No aplica |

GRI 300 ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES.

PÁGINAS

| | | |
|-------------------------|--|---|
| 1. Materiales. | <p>301-1 Materiales utilizados por peso o volumen. 301-2 Insumos reciclados. 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado.</p> | <p>65 65 65</p> |
| 2. Energía. | <p>302-1 Consumo energético dentro de la organización. 302-2 Consumo energético fuera de la organización. 302-3 Intensidad energética. 302-4 Reducción del consumo energético. 302-5 Reducción en requerimientos energéticos de productos y servicios.</p> | <p>62, 63 No aplica 62, 63 62, 63 No aplica</p> |
| 3. Agua. | <p>303-1 Extracción de agua por fuente. 303-2 Fuentes de agua que afectadas significativamente por la captación de agua. 303-3 Agua reciclada y reutilizada.</p> | <p>61 61 67</p> |
| 4. Biodiversidad | <p>304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro o junto a áreas protegidas o de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas. 304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad. 304-3 Hábitats protegidos o restaurados. 304-4 Especies incluidas en la Lista Roja de la IUCN (Unión Internacional para la conservación de la naturaleza) y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.</p> | <p>No aplica No aplica No aplica No aplica</p> |
| 5. Emisiones | <p>305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) - Alcance 1. 305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) - Alcance 2. 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI - Alcance 3. 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI. 305-5 Reducción de las emisiones de GEI . 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) . 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), de azufre (SOx) y otras emisiones atmosféricas significativas.</p> | <p>64 64 No aplica No aplica 64 No aplica No aplica</p> |

GRI 300 ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES.**PÁGINAS**

| | | |
|--|--|--|
| 6. Efluentes y residuos. | 306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino. 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación. 306-3 Derrames significativos. 306-4 Transporte de residuos peligrosos. 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías. | No aplica No aplica No aplica 66 No aplica |
| 7. Cumplimiento Ambiental. | 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental. | 20 |
| 8. Evaluación ambiental de proveedores. | 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales. 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas. | No aplica No aplica |

GRI 400 ESTÁNDARES TEMÁTICOS SOCIALES

| | | |
|--|---|------------------------------|
| 1. Empleo. | 401-1 Nuevas contrataciones y rotación del personal. 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial. 401-3 Permiso parental. | 40 No aplica No aplica |
| 2. Relaciones trabajador - empresa. | 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales. | No aplica |

GRI 300 ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES.

PÁGINAS

| | | |
|--|---|---|
| <p>3. Salud y seguridad en el trabajo.</p> | <p>403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad. 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, absentismo, días perdidos y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional. 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad. 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.</p> | <p>50 40 No aplica No aplica</p> |
| <p>4. Formación y enseñanza.</p> | <p>404-1 Media de horas de formación al año por empleado. 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición. 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.</p> | <p>53 53 53</p> |
| <p>5. Diversidad de oportunidades.</p> | <p>405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados. 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.</p> | <p>38 No aplica</p> |
| <p>6. No discriminación.</p> | <p>406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.</p> | <p>50</p> |
| <p>7. Libertad de asociación y negociación colectiva.</p> | <p>407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.</p> | <p>No aplica</p> |
| <p>8. Trabajo infantil.</p> | <p>408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.</p> | <p>No aplica</p> |
| <p>9. Trabajo forzoso obligatorio.</p> | <p>409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso y obligatorio.</p> | <p>No aplica</p> |
| <p>10. Prácticas en materia de seguridad.</p> | <p>410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso y obligatorio.</p> | <p>No aplica</p> |

GRI 300 ESTÁNDARES TEMÁTICOS AMBIENTALES.

PÁGINAS

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
| 11. Derechos de los pueblos indígenas. | 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas. | No aplica |
| 12. Evaluación de los derechos humanos. | 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos. 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre los derechos humanos. 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos. | No aplica No aplica No aplica |
| 13. Comunidades locales | 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo. 413-2 Operaciones significativas con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales. | No aplica No aplica No aplica |
| 14. Evaluación de los proveedores. | 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales. 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas. | No aplica No aplica |
| 15. Política pública. | 415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos. | No aplica |
| 16. Salud y seguridad de los clientes. | 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios. 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios | No aplica No aplica |
| 17. Marketing y etiquetado. | 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios. 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios. 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing. | No aplica No aplica No aplica |
| 18 Privacidad con el cliente. | 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | No aplica |
| 19. Cumplimiento socioeconómico. | 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico | No aplica |

ARTIEM

FRESHPEOPLE MAKE THE DIFFERENCE

freshpeople,
freshplanet,
freshprofit.

MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD 2019.

