



#ARTIEMLOVERS

# Guía Práctica: Proveedores y Colaboradores Externos



**LOS  
MEJORES  
HOTELES  
PARA EL  
MUNDO**

**Red Turística Menorquina S.L.**

Capifort, 6 Planta Baja  
07714 POIMA - Mahón Menorca  
Teléfono : 971356935  
<https://www.artiemhotels.com/>

## CONTENIDO

1. ¿QUÉ SIGNIFICA SER PROVEEDOR O COLABORADOR EXTERNO DE ARTIEM HOTELS?.....	1
2. ¿CÓMO SELECCIONAMOS Y EVALUAMOS A NUESTROS PROVEEDORES?.....	2
3. ¿CÓMO ELEGIMOS LOS PRODUCTOS Y APROVISIONAMIENTOS QUE ESTARÁN EN NUESTRA OPERATIVA?.....	4
4. COMPROMISO DE COMPRA DE PROXIMIDAD.....	5
5. CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE PROVEEDORES Y ARTIEM HOTELS.....	6
6. REQUISITOS AMBIENTALES RED TURÍSTICA MENORQUINA S.L.....	8
7. ESTÁNDARES DE CALIDAD DE RED TURÍSTICA MENORQUINA S.L.....	9

## 1. ¿QUÉ SIGNIFICA SER PROVEEDOR O COLABORADOR EXTERNO DE ARTIEM HOTELS?

1. Que respeta y promueve los **Derechos Humanos** interna y externamente.
2. Que respeta y cuida del **Medio Ambiente** (ecosistemas acuáticos y terrestres) y está comprometido con minimizar su impacto ambiental negativo (huella de carbono, residuos, ...) y trabaja siguiendo los requisitos de nuestro Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la **norma UNE-EN ISO 14001:2015** (Ver **REQUISITOS AMBIENTALES RED TURÍSTICA MENORQUINA S.L**)
3. Que proporciona unas condiciones de **trabajo dignas** y crea espacios **inclusivos** y **equitativos** para sus trabajadores/as. Se garantiza un salario digno, la seguridad en el trabajo y la conciliación familiar.
4. Que está comprometido con el respeto y el cuidado de la **comunidad** en donde opera.
5. Que respeta la **legislación** vigente en todas las jurisdicciones en las que opera.
6. Que actúa siguiendo los principios **éticos** de transparencia, imparcialidad, legalidad, integridad y respeto hacia las personas, tal y como defiende el *Código Ético de ARTIEM Hotels*.
7. Que rechaza cualquier tipo de acción susceptible de ser considerada como **corrupta** o como **conflicto de interés** (*Política Anticorrupción ARTIEM HOTELS*)
8. Que aporta servicios o productos de **calidad**, cumpliendo en todo momento con nuestros estándares de calidad de acuerdo con la norma

UNE-EN ISO 9001:2015 (Ver Estándares de calidad de Red Turística Menorquina S.L.), y no emplea publicidad engañosa.

9. Que respeta las políticas y estándares que le apliquen de ARTIEM Hotels y acepta que este cumplimiento sea verificado por la Compañía.
10. Que está abierto a crear sinergias con ARTIEM Hotels para juntos poder crear un mayor Impacto Positivo.

## 2. ¿CÓMO SELECCIONAMOS Y EVALUAMOS A NUESTROS PROVEEDORES?

### Selección de proveedores (PG-07)

1. Auditoría (*proveedores de perecederos*): instalaciones, métodos de trabajo, cumplimiento requisitos sanitarios e higiénicos
2. Certificaciones: en materia medioambiental, de calidad, ...
3. Muestreo
4. Reconocido prestigio
5. Proximidad
6. Únicos

### Evaluación proveedores homologados

A través del análisis de no conformidades detectadas durante el servicio u operación (críticas, graves o leves), aplicando el Índice de Calificación del Proveedor (ITC-COM-01).

A continuación, se recogen los puntos críticos a controlar durante el servicio:

#### A) Productos perecederos (alimentos y bebidas):

1. Correspondencia de las cantidad y características de los productos recibidos con lo acordado
2. Alimentos y sus envases o embalajes correspondientes en buen estado y estos últimos sean de uso alimenticio
3. Temperatura de conservación adecuada en el momento de la recepción y condiciones higiénico-térmicas adecuadas del transporte
4. Respuesta / tratamiento de la no conformidad por parte del proveedor

### **B) Mercancías no perecederas:**

1. Correspondencia de las cantidad y características de los productos recibidos con lo acordado
2. Adecuación al motivo de la compra
3. Durabilidad y conservación del producto
4. Servicio Postventa
5. Respuesta / tratamiento de la no conformidad por parte del proveedor

### **C) Servicios:**

1. Coordinación de actividades empresariales
2. Calidad del servicio
3. Cumplimiento de las expectativas

### 3. ¿CÓMO ELEGIMOS LOS PRODUCTOS Y APROVISIONAMIENTOS QUE ESTARÁN EN NUESTRA OPERATIVA?

Hacemos extensible a nuestra cadena de valor nuestro compromiso con el Desarrollo Sostenible y el Impacto Positivo. Por este motivo, las elecciones de productos y aprovisionamientos que usamos en nuestra operativa se harán teniendo en cuenta el impacto que estos causan a nivel social, medioambiental y económico desde su origen hasta que llegan al consumidor final.

Por ello, por ejemplo, elaboramos nuestra **oferta gastronómica** teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. Producto de temporada
2. Producto local o de proximidad
3. Producto saludable
4. Aceptación del cliente
5. Rendimiento del producto
6. Coste
7. Generación de residuos orgánicos
8. Generación de residuos embalaje

Para el **resto de los productos, aprovisionamientos y servicios**, los requisitos son:

1. Local (asistencia técnica, distribuidor en nuestras ubicaciones)

2. Dispone de certificaciones medioambientales y/o energéticas, así como la evidencia de buenas prácticas socio-medioambientales
3. Cualificación técnica
4. Calidad del servicio
5. Dispone de productos que estén homologados y correctamente etiquetados con validez en el territorio español (por ejemplo, la etiqueta de pago a ECOEMBES España)
6. Predisposición a colaborar
7. Capacidad de adaptación
8. Reputación

#### **4. COMPROMISO DE COMPRA DE PROXIMIDAD**

En ARTIEM Hotels creemos que trabajar para lograr la prosperidad de nuestro entorno y de nuestras partes interesadas no es solo nuestra responsabilidad como empresa, sino una manera 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.

Es por esto por lo que ARTIEM está firmemente comprometido con la economía local y el crecimiento sostenible de nuestro entorno. Para ello, hemos establecido una nueva política de compras, con el objetivo de mostrar públicamente nuestro compromiso con la prosperidad del entorno local en el que ubicamos nuestros hoteles, por lo que trabajamos para conseguir que mínimo el 50% sea comprado a proveedores locales.

## 5. CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE PROVEEDORES Y ARTIEM HOTELS

### COMUNICACIÓN ACTIVIDAD NORMAL

	<i>Tipo de transacción</i>	<i>Departamento interlocutor Red Turística Menorquina S.L</i>
<b>Proveedor</b>	Alimentos y Bebidas	Departamento de Compras
	Menaje, vajilla, lencería	
	Textiles	
	Productos de limpieza	
	Otros productos de consumo habitual	
	Material de reposición e inversión	Departamento de Calidad y Medioambiente
	TIC (equipos, licencias, software, ...)	Departamento de Sistemas
	Otros servicios específicos	Departamento contratante o beneficiario de los servicios

Todos los proveedores: La coordinación de actividades empresariales se realizará a través de la herramienta Dokify.

#### **¿Qué es Dokify?**

Dokify es la herramienta que hemos elegido para realizar el intercambio documental y llevar a cabo la Coordinación de Actividades Empresariales.

#### **¿Qué es la coordinación de actividades empresariales?**

La CAE o Coordinación de Actividades Empresariales es la función preventiva que identifica y controla los riesgos que existen cuando los trabajadores de varias empresas realizan una actividad en un mismo centro de trabajo.

Este hecho está regulado por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Tiene efecto a la hora de hacer una contratación por obras y también sobre el personal que desarrolla servicios en otros centros de trabajo.

Por tanto, todos nuestros colaboradores (contratas) que acceden a nuestras instalaciones/centros de trabajo deben estar registrados en esta herramienta, y proporcionar la documentación que se requiere para hacer la coordinación de actividades empresariales (Modelos RLC y RNT, informe de Trabajadores en Alta (ITA), certificado al corriente en las obligaciones de la Seguridad Social, evaluación de riesgos de puesto de trabajo y sus riesgos, etc.).

## CONSULTAS Y DENUNCIAS CÓDIGO ÉTICO Y ANTICORRUPCIÓN

	<i>Canal de comunicación</i>	<i>Destinatario</i>
<b>Proveedor o Cualquier parte interesada</b>	Canal de denuncia Código Ético y Anticorrupción  - Confidencial -	Comité Ético y Anticorrupción ARTIEM Hotels  Contar vía:  -Correo  - <a href="mailto:etica@artiemhotels.com">etica@artiemhotels.com</a>  -Verbalmente
		<i>Se puede hacer de manera anónima. Consultar Código Ético de ARTIEM para más información.</i>

## 6. REQUISITOS AMBIENTALES RED TURÍSTICA MENORQUINA S.L

En nuestro compromiso con la protección del Medio Ambiente tenemos implantado un Sistema de Gestión Ambiental siguiendo la norma UNE-EN 14001:2015.

Por este motivo, les informamos de los requisitos que deben tener en cuenta durante la prestación de sus servicios en nuestras instalaciones:

1. Colaborar con el compromiso de sensibilización ambiental
2. Minimizar y gestionar adecuadamente los residuos generados durante el desarrollo de su actividad
  - a. En el caso de no poder asumir la gestión de los residuos generados, deben ponerse en contacto con el dpto. de calidad y medio ambiente. Los residuos deben separarse según su naturaleza y serán depositados en los contenedores indicados para tal fin
3. Si por su actividad se genera algún residuo peligroso, debe comunicarlo previamente al dpto. de calidad y medio ambiente
4. No realizar vertidos incontrolados a las arquetas o desagües
5. Identificar adecuadamente los productos químicos utilizados
6. Minimizar en la medida de lo posible la emisión de ruidos y olores
7. Realizar consumo controlado de energía y de agua
8. Poseer medidas de prevención y protección adecuadas o preguntar en el dpto. de calidad y medio ambiente de las medidas existentes en RED TURÍSTICA MENORQUINA S.L. (localización de extintores, absorbentes, etc.)

9. Cualquier situación de riesgo medioambiental se debe poner en conocimiento del dpto. de calidad y medio ambiente

Para cualquier aclaración pueden dirigirse al dpto. de Calidad y Medio Ambiente de RED TURÍSTICA MENORQUINA S.L., quien les informará de los requisitos a cumplir, desde el punto de vista ambiental

Una vez informados de los requisitos que deben cumplir para formar parte de nuestro proyecto de la mejora continua, solicitamos su compromiso de cumplimiento.

## **7. ESTÁNDARES DE CALIDAD DE RED TURÍSTICA MENORQUINA S.L**

Estos estándares aplican para el control los productos y servicios prestados por proveedores externos siguiendo la norma UNE-EN ISO 9001:2015.

El servicio de aprovisionamiento se considerará conforme al estándar de calidad de Red Turística Menorquina S.L., cuando:

1. El servicio sea fiable y no se cometan errores
2. El personal tenga capacidad de respuesta y pueda atender satisfactoriamente los imprevistos
3. El servicio se realice con prontitud y diligencia
4. El personal esté dispuesto a servir competentemente y esté pendiente constantemente del cliente interno
5. El servicio esté coordinado y sea eficaz
6. El aspecto del personal sea cuidado y vistan uniformados de forma funcional y limpia

7. La empresa suministradora disponga de todos los permisos y autorizaciones a nivel sanitario para poder actuar como tal (ex: registro sanitario, tarjetas de transporte, ...)
8. Red Turística Menorquina S.L. puede visitar las instalaciones del proveedor externo para verificar que se cumplen los requisitos, siempre mediante previa comunicación

Así, RED TURÍSTICA MENORQUINA S.L. valorará el desarrollo de sus proveedores en función de las no conformidades abiertas en cada ejercicio, pudiendo ser descatalogado en el caso de que no se cumpla, de forma reiterada, con los requisitos emitidos desde RED TURÍSTICA MENORQUINA S.L.