

## POLITICA DE CALIDAD

- ◆ Formà parte de la filosofìa de PortBlue Hotel Group brindar y mantener la mäs alta calidad de sus servicios a fin de satisfacer las necesidades de sus clientes, siempre de una forma alineada a las Políticas de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Ambiental de la empresa, la innovación y la competitividad. Nuestro éxito económico y supervivencia, depende de la dedicación constante a estos principios.
- ◆ La calidad incluye a todos y a cada uno de los aspectos del negocio, desde la planificación hasta el servicio final al cliente. La Dirección General asume el compromiso de asignar los recursos necesarios para la consecución de los procedimientos establecidos que garanticen el desarrollo de esta Política.
- ◆ El objetivo primordial es satisfacer al 100% las expectativas que el cliente tiene de nuestro establecimiento, por lo que se desarrollan especificaciones medibles para conseguir que nuestros servicios satisfagan sus necesidades.
- ◆ Todas nuestras instalaciones y materias primas se miden bajo normas de calidad, salud y seguridad establecidas y cada proveedor debe cumplir también con ellas.
- ◆ Las relaciones con nuestros clientes y proveedores se caracterizan por la cooperación y comunicación abierta, estamos comprometidos a responder de manera entusiasta y profesional a cualquier necesidad expresada por ellos.
- ◆ Se asegura la idoneidad de todo el personal brindándole entrenamiento, capacitación y actualización en los temas de su competencia, de manera que el personal conozca, comprenda y aplique, el contenido de los procedimientos establecidos, en la parte que le compete.
- ◆ Con este compromiso PortBlue Hotel Group pretende perseguir una mejora continua de sus instalaciones y servicios que se ofrecen a nuestros clientes.



En Alcadía, a 1 de junio de 2019  
Fernando Porto  
Consejero Delegado PortBlue Hotel Group

**PortBlue Hotel Group**, empresa hotelera mallorquina que cuenta con establecimientos hoteleros vacacionales, tanto en gestión como en propiedad, situados en zonas privilegiadas de las islas de Mallorca, Menorca y Punta Cana, es consciente del valor natural del entorno que los rodea, del valor de las tradiciones y cultura de los municipios donde se ubican, así como del valor de la capacitación profesional de las personas que ejercen su labor en ellos y de sus dignas condiciones laborales; todo ello aspectos que PortBlue Hotels enfoca hacia la máxima calidad de los servicios y atención ofrecidos al cliente.

Desarrollando sus actividades y servicios de acuerdo con el respeto a estos valores mencionados y su interrelación con las partes interesadas, PortBlue Hotel Group adopta el presente manifiesto como Política de una empresa socialmente responsable que tiene como fin el desarrollo sostenible de su actividad, compatibilizando su desarrollo económico y la calidad de sus servicios con el compromiso social y respeto por el medio ambiente.

La consecución de esta Política se basa en las siguientes premisas:

- ❖ Fomentar el desarrollo personal, laboral y social de todos los trabajadores de la empresa, incentivando su formación y muy especialmente a aquellos que estén desarrollando una labor vinculada directamente con los aspectos ambientales y sociales de su actividad.
- ❖ Adoptar todas las medidas oportunas para conocer, cumplir y promover en su área de influencia toda la legislación y normativa vigente aplicable, en materia laboral, financiera, de medio ambiente, riesgos laborales, higiénico-sanitaria, y en derechos humanos.
- ❖ Fomentar la comunicación tanto interna como externa, en búsqueda de la satisfacción de nuestros clientes y de la cooperación en la protección del medio ambiente y fomento de la cultura y tradiciones locales.
- ❖ Revertir el desarrollo económico de la empresa en la Comunidad, valorando la contratación de personal local y la compra de productos locales.
- ❖ Establecer las medidas necesarias para conocer, controlar y mejorar los aspectos ambientales de nuestra actividad, al objeto de progresar en su gestión, y reducir el consumo de recursos naturales aplicando la mejor tecnología disponible al alcance. Así mismo minimizar la generación de cualquier tipo de residuo y asegurar una correcta gestión de los mismos.
- ❖ Involucrar a los proveedores y empresas subcontratadas en la adopción de normas ambientales y de calidad de sus productos, eliminando cualquier riesgo sobre la seguridad de nuestros clientes y reduciendo las emisiones de CO<sub>2</sub> por sus servicios y/o transporte de productos.
- ❖ Colaborar con la administración e instituciones competentes, así como con las entidades, agrupaciones o colectivos que promuevan una mejor gestión de nuestro entorno, del medio ambiente en general y de los derechos humanos de todas las personas.

Esta Política está complementada con protocolos específicos en cuestiones de "Salud y seguridad", "Buenas prácticas laborales y derechos humanos", Calidad y Medio ambiente y Apoyo a la comunidad local. Al objeto de asegurar el correcto desarrollo de estos protocolos se detectará, valorará y reconducirá cualquier desviación de los principios aquí establecidos con la ayuda del sistema de gestión empresarial implantado basado en las normas ISO 14001:2015 y/o el Reglamento Europeo EMAS, así como el sistema de sostenibilidad Travelife, comprometiéndose así, acorde a su desarrollo económico, a la mejora continua de su actuación en temas sociales y medio ambientales.

La Dirección de PortBlue Hotel Group se compromete a efectuar revisiones periódicas de esta Política al objeto de actualizarla ante cambios en las circunstancias internas o externas a la empresa.



En Alcudia, a 1 de junio de 2019  
Fernando Porto  
Consejero Delegado Portblue Hotel Group

## PROTOCOLO DE APOYO A LA COMUNIDAD LOCAL

PortBlue Hotel Group está comprometido con la mejora continua de sus servicios, el cumplimiento de requisitos legales, lograr el nivel de calidad máximo demandado por nuestros clientes, y agregar valor a nuestra marca, siempre procurando contribuir a las comunidades en las que vivimos y trabajando por el desarrollo de un turismo sostenible.

La Dirección asume la responsabilidad del impacto que su empresa provoca en la Comunidad Local siguiendo las siguientes directrices:

- ◆ Apoyar a la comunidad local con donaciones caritativas o en especie a escuelas/colegios, espacios naturales, grupos o iniciativas para mejorar la vida de la gente local, proteger el medio ambiente o preservar la cultura y las tradiciones del destino.
- ◆ Escoger activamente la compra de bienes y servicios de proveedores locales, así como la adquisición de productos locales en la medida de lo posible.
- ◆ Fomentar el destino entre los huéspedes, tal como sitios de interés, restaurantes locales, mercados o centros de artesanía, para animarles a explorar la comida, historia, cultura y tradiciones del país.
- ◆ Aconsejar a huéspedes de cómo vestir o comportarse en el entorno y/o localidad, particularmente al visitar sitios de importancia cultural, o de especial valor natural.

La Dirección expresa su compromiso por el mantenimiento de una estrecha relación con nuestra comunidad local, asegurando que sus preocupaciones sobre nuestras operaciones estén abordadas en colaboración.



En Alcedia, a 1 de junio de 2019  
Fernando Porto  
Consejero Delegado PortBlue Hotel Group



## PROTOCOLO EN DERECHOS HUMANOS Y BUENAS PRÁCTICAS LABORALES

En **PortBlue Hotel Group** tenemos muy en cuenta nuestra influencia en el cumplimiento de los Derechos Humanos, por ello, y en el marco de nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa, establecemos los siguientes principios:

❖ Nuestros empleados:

- recibirán un salario digno, siguiendo el Convenio Colectivo de Hostelería de la comunidad.
- trabajan un número de horas correctas y preestablecidas según las leyes de empleo nacional y según los estándares de la industria hotelera.
- son libres de ingresar en un sindicato u organización similar establecida para proteger y representar los derechos del empleado.

❖ La Dirección:

- Promueve la aportación de beneficios extraordinarios al personal como lavado de uniformes, comidas, guardería infantil, hospedaje, según casos y necesidades.
- Fomenta el desarrollo del personal en sus puestos de trabajo, mejorando sus capacidades con oportunidades de formación y desarrollo profesional.
- Trata de conocer las cuestiones de la Comunidad Local que puedan afectar a sus vidas y asegurar que, sus puntos de vista sean considerados por la toma de decisiones de la empresa.
- Se compromete a capacitar a los trabajadores para que conozcan y se comporten de acuerdo con las prácticas y políticas adoptadas por esta Empresa para la protección de las niñas, niños y adolescentes contra la explotación sexual comercial; y para el adecuado manejo de situaciones de esta naturaleza que se les presenten en el ejercicio de labores, fomentando que actúen como agentes preventivos de esta problemática.
- Apreciamos a nuestro personal y le tratamos justa y respetuosamente, asegurando que no se permita la discriminación contra nadie, sin importar la edad, sexualidad, género, etnicidad, religión, cultura o discapacidad.
- Cumplimos con todas las leyes y regulaciones en gestión laboral y llevamos un seguimiento de los indicadores sobre esta gestión.
- Formamos a nuestro personal sobre nuestros compromisos de sostenibilidad, para que entiendan su parte en el desempeño de nuestros objetivos y metas.



En Alcudia, a 1 de Junio 2019  
Fernando Porto  
Consejero Delegado PortBlue Hotel Group

## PROTOCOLO EN DERECHOS HUMANOS Y BUENAS PRÁCTICAS LABORALES

Los Derechos Humanos son aquellas libertades básicas inherentes a todos los seres humanos. Están basados en los principios que todos los humanos - sin distinción alguna de religión, sexo, nacionalidad, color de piel, sexualidad, edad, cultura o discapacidad – tienen el derecho universal de ser tratados con dignidad, igualdad y respeto.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos los identifica como 30 principios fundamentales o ‘artículos’ que fueron adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948:

<b>1. Todos nacemos libres e iguales</b>	<b>11. Siempre somos inocentes hasta que se demuestre lo contrario</b>	<b>21. El derecho a la democracia</b>
<b>2. No discrimines</b>	<b>12. El derecho a la intimidad</b>	<b>22. Seguridad social</b>
<b>3. El derecho a la vida</b>	<b>13. Libertad de movimiento</b>	<b>23. Los derechos de los trabajadores</b>
<b>4. Ninguna esclavitud</b>	<b>14. El derecho a recibir asilo</b>	<b>24. El derecho a jugar</b>
<b>5. Ninguna tortura</b>	<b>15. El derecho a una nacionalidad</b>	<b>25. Comida y alojamiento para todos</b>
<b>6. Tienes derechos donde quiera que vayas</b>	<b>16. Matrimonio y la familia</b>	<b>26. El derecho a la educación</b>
<b>7. Todos somos iguales ante la ley</b>	<b>17. El derecho a la propiedad</b>	<b>27. Derechos de autor</b>
<b>8. La ley protege tus derechos humanos</b>	<b>18. Libertad de pensamiento</b>	<b>28. Un mundo justo y libre</b>
<b>9. Ninguna detención injusta</b>	<b>19. Libertad de expresión</b>	<b>29. Responsabilidad</b>
<b>10. El derecho a un juicio</b>	<b>20. El derecho a reunirse en público</b>	<b>30. Nadie puede arrebatarse sus Derechos Humanos</b>

Muchos tipos de personas diferentes, incluyendo turistas, huéspedes de negocios, proveedores y personal frecuentan hoteles y hospedajes, y aunque sea casi imposible predecir cuando una persona comprometa los derechos humanos de otro individuo, es importante que entienda cómo gestionar este riesgo para asegurar la protección del bienestar de grupos vulnerables, incluyendo menores, y asegurar que sean tratados justa y respetuosamente sin distinción alguna.

## PROTOCOLO EN SALUD Y SEGURIDAD DE EMPLEADOS, PROVEEDORES Y CLIENTES

Nuestro compromiso es proteger la seguridad y salud tanto de nuestros empleados como de nuestros clientes, pasando por los proveedores y empresas subcontratadas que puedan desarrollar servicios en nuestras instalaciones.

- ◆ Para ello, adoptamos el principio de mejora permanente de la acción preventiva, que incluye, entre otras, las actividades de prevención y protección de la salud, actuación ante emergencias, adecuación del trabajo a la persona, selección de equipos de trabajo y productos, coordinación entre empresas y demás obligaciones recogidas en el marco normativo de prevención.
- ◆ La empresa promueve y establece los medios necesarios para que la comunicación de las deficiencias y/o sugerencias de mejora sean analizadas y, de ser posible, aplicadas. El espíritu de participación, innovación y de mejora continua en el ámbito preventivo es fundamental para el futuro de nuestra empresa.
- ◆ Las personas constituyen el valor más importante de la empresa. Por ello deben estar cualificadas e identificadas con los objetivos de nuestra organización y sus opiniones han de ser consideradas. La formación e información sobre los riesgos, así como los medios y las medidas a adoptar para su prevención son de capital importancia y deben llegar a todos los empleados.
- ◆ En el Plan de Prevención se concretan las pautas de actuación. Debe ser conocido por todas las personas. Para la puesta en práctica y desarrollo de este Plan de Prevención, la empresa cuenta con la participación de sus trabajadores y de los órganos de representación de los mismos.
- ◆ Garantizar la salud y seguridad de nuestros clientes es un aspecto principal en la Empresa. Nuestros clientes cuentan con un servicio médico en el hotel al que pueden acceder previo aviso, así como con material y personal formado en primeros auxilios
- ◆ Nuestras instalaciones de piscinas cuentan con personal de vigilancia y socorrismo debidamente cualificado durante el horario de más afluencia.
- ◆ La Empresa cuenta con un sistema de seguridad alimentaria que identifica los puntos críticos y lleva a cabo una serie de procedimientos para evitar cualquier incidente que pueda provocar algún tipo de contaminación alimentaria.
- ◆ El personal de cocina y restauración cuenta con la formación obligatoria para la manipulación de alimentos y asegurar que los procesos alimentarios están controlados.
- ◆ Nuestras instalaciones cumplen con los requisitos legales que le son aplicables en materia de seguridad industrial (inspecciones instalaciones eléctricas, mantenimiento preventivo de instalaciones térmicas, depuración de aguas, etc,...), y emisiones a la atmósfera (ruido, CO<sub>2</sub>,...). Para ello cuenta con un procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales, así como con un procedimiento de Control Operacional dentro del sistema de gestión ambiental certificado según las normas ISO 14001:2015 y/o el Reglamento EMAS.



En Alcedia, a 1 de junio de 2019  
Fernando Porto  
Consejero Delegado PortBlue Hotel Group