A woman with long brown hair, wearing a white bathrobe, stands on a balcony. Her hair is blowing in the wind. In the background, there is a scenic view of a coastal town built on a hillside, with a blue body of water visible. The overall atmosphere is bright and airy.

**¿Cómo  
conseguimos  
nuestros  
objetivos  
de impacto  
positivo?**

Los objetivos planteados los pretendemos lograr con proyectos, que se hacen realidad mediante nuestro modelo de negocio, y que tienen como objetivo generar un IMPACTO + en los distintos grupos de interés de forma simultánea, pero en distinta proporción.

Somos conscientes que se inician para solventar una de las necesidades/urgencias planteadas, como por el ejemplo el **Proyecto 8/80** que pretende contribuir al CAMBIO CLIMATICO. El reto está en plantear un enfoque del proyecto que a la vez que contribuye a la necesidad que podríamos llamar primaria contribuya a solventar en mayor o menor medida el resto de las necesidades.

# ¿Cómo conseguimos nuestros objetivos de impacto positivo?

Lo que hace que sea realmente un proyecto de IMPACTO + Los proyectos y las acciones que en estos últimos años hemos estado desarrollando para cumplir con nuestras metas y objetivos se podrían recopilar en seis grandes grupos que detallaremos a continuación, y cada uno de ellos impacta en los diferentes grupos de interés de forma diferente.

Se podrían agrupar los grupos de interés en las tres grandes familias de “People, Planet, Profit” que a su vez acogen subcategorías:



305

## PEOPLE

- Entorno social
- Trabajadores
- Clientes
- Entidades/Asociaciones



## PLANET

- Clima
- Ecosistema terrestre
- Ecosistema marino y acuático



## PROFIT

- Organización
- Proveedores
- Accionistas
- Administración pública
- Partners/Colaboradores

En los siguientes apartados detallaremos los principales proyectos alineados con los Objetivos de Impacto Positivo.



# Objetivo 1

## Ser Neutro en Huella de Carbono en los alcances 1 y 2 en 2030

### PRIORIDAD 1 REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO



Iniciamos en 1998 nuestro camino hacia la sostenibilidad con las certificaciones ISO 14001 y EMAS. En 2018 reflexionamos sobre lo avanzado y constatamos que cada año costaba más avanzar. Con la idea de obligarnos a salir de la zona de confort, pensar diferente, nos planteamos una meta "imposible": *Reducir el 80% de nuestra huella de CO2 en 8 años*. Proyecto que llamamos **8/80**.

Desde entonces, hemos iniciado un plan para **apostar por las energías renovables**, eliminar los combustibles más contaminantes como el gasoil, optar por energía limpia, reducir nuestros suministros y sensibilizar a la Freshpeople®.

Todas estas acciones han tenido sin duda alguna un impacto directo en la reducción de la Huella de CO2 de ARTIEM, sin embargo, existen muchas interconexiones con el entorno social o económico que les abraza, demostrando que cada acción se repercute en todos los ámbitos, con diferente intensidad, pero tocando todas las cuerdas.

## El proyecto en cifras



Sensibilización de la Freshpeople®: 49,4% de la plantilla formada sobre el proyecto desde 2021



Rentabilización del capital invertido del 17%



Logro de un 41% del objetivo previsto para 2026



Eliminación de 59.000 litros de gasoil



Instalación de 129 kWp de potencia de placas fotovoltaicas



Generación de 169.784 kWp de energía limpia



Fomento turismo de cercanía: 328 reservas, 554 Room nights, € 72.610,27 de ingresos con código ARTIEM KM0

ODS



# Impactos

PEOPLE	PLANET	PROFIT
Formación de los equipos a todos los niveles de las acciones y consecuencias relacionadas con el proyecto.	Abastecerse de energía sostenible y limpia aprovechando la energía solar, minimizando el impacto negativo que pueda ocasionar un modelo de consumo no sostenible basado en combustibles fósiles / no renovables.	Incentivando el turismo de proximidad hemos también obtenido beneficios económicos y reputación.
Creación de una red de personas y empresas que nos permite compartir buenas prácticas.	Fomentar la movilidad sostenible para eliminar/reducir la huella de CO2 emitida por los coches convencionales (combustibles fósiles).	Mejora del posicionamiento frente a la competencia por ser un referente en buenas prácticas. Al reducir nuestro consumo mejoramos el margen generado.
Sensibilización de los clientes sobre las iniciativas energéticas, con el objetivo de explicar e involucrar en las buenas prácticas.		
Alineación con los clientes que tienen una misma sensibilidad. Crear comunidad.		
Construir orgullo de pertenencia dentro de organización.		
Fomentar la cultura de la innovación desarrollo de nuestro VALOR.		

## Acciones relacionadas

### MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA DE LAS HABITACIONES

1

Iluminación LED

2

Minibares eficientes "A"

3

Sensores para clima en las ventanas

4

Aislamiento térmico habitaciones

5

Control de suministros a través de diferentes herramientas (PowerBI, Círculo de contadores)



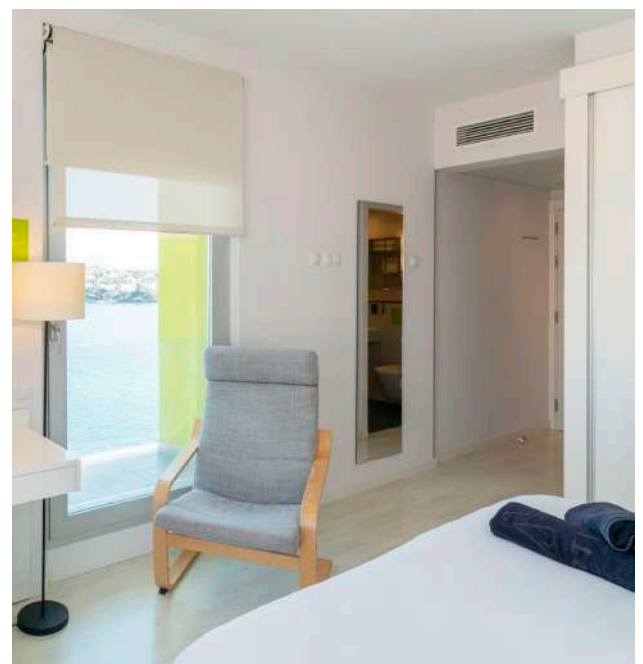
### ENERGÍA RENOVABLE

Colocación en cubierta de los paneles solares fotovoltaicos de los respectivos hoteles, así como una APP para visualizar la producción diaria y su integración en el BMS (sistema de control) para contabilizar la producción.

### RECUPERACIÓN DE CALOR

Eliminar el uso de las calderas de gasoil mediante la instalación de dos bombas de calor para realizar el calentamiento del agua necesaria para la Generación de ACS, el Calentamiento de vasos del Spa y el aprovechamiento mediante un sistema de recuperación de calor de una de las bombas de calor para realizar precalentamiento del ACS.

Durante el 2020 y en los siguientes años (hasta 2022 última actualización) hemos funcionado con este nuevo sistema. Como resultado hemos pasado de consumir 60.000 litros de gasoil durante el 2019 a 0.75 litros en 2022.







## MOVILIDAD SOSTENIBLE

Instalación de cargadores eléctricos y fomento de la movilidad sostenible – colaboración con Seat Mô: a raíz de la iniciativa de declarar Menorca como una zona piloto para la implantación del uso del coche eléctrico, por parte de la UE, se decidió facilitar la recarga de los coches eléctricos mediante la instalación de estaciones de recarga rápida, en concreto cada poste tiene una capacidad de 22 kW. Además, fomentamos la movilidad eléctrica en nuestros hoteles y a nuestros clientes internos y externos, apoyándonos a los cargadores eléctricos ya instalados.

## IoT (INTERNET OF THINGS)

Instalación de termostatos inteligentes en las habitaciones que permiten conocer y controlar la temperatura de la habitación desde la habitación e incluso permiten que sea controlada por parte del equipo de mantenimiento en remoto. A su vez, permite controlar los consumos de aire acondicionado en las habitaciones. Con este sistema llegaremos a poder ahorrar un 20% de la energía necesaria para la climatización.



## FOMENTO TURISMO DE CERCANÍA

“ARTIEM KM0” tanto en Baleares como en Asturias buscando incentivar el turismo de proximidad en estas comunidades.



## Objetivo 2

# Disponer de una oferta gastronómica 100% saludable y siguiendo criterios de sostenibilidad en 2026

PRIORIDAD 2 ALIMENTACIÓN CONSCIENTE



*“Cuando te das cuenta de que hacer las cosas bien es posible, ya no hay vuelta atrás.”*

En nuestro camino para ser una empresa responsable con el medioambiente nació en 2010 el **Proyecto APORTAM**, un proyecto con un claro componente social y local que busca integrar en la oferta gastronómica de nuestros hoteles productos locales y de temporada contribuyendo de forma indirecta a mantener la actividad del campo, sus tradiciones y cultura. ¿Resultado? Disfrutar de una oferta gastronómica sostenible, de proximidad, llena de sabor y con un impacto positivo sobre nuestro entorno.

## El proyecto en cifras



Cantidad de materia orgánica recogida: promedio de 0,26 Kg por estancia



47.105 kg de materia orgánica segregada en total entre los 5 hoteles



Actualmente, el 18% de nuestras referencias gastronómicas provienen de proveedores locales



# ODS



## Impactos

PEOPLE	PLANET	PROFIT
Colaborando con proveedores de la comunidad se apoya el comercio local y el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas.	Una oferta gastronómica de temporada y de proximidad ayuda a reducir la explotación y la rotación de los terrenos.	La eliminación del transporte beneficia los costes debidos al desplazamiento de la mercancía.
Una oferta gastronómica saludable y de temporada permite mantener un estado de salud ideal y ayuda a ser más felices.	Utilizar productos de proximidad reduce las emisiones de CO2 debidas al transporte de mercancía.	Ajustar la oferta gastronómica a la temporada y a la geografía reduce el desperdicio alimentario y las pérdidas económicas debidas al mismo.
Productos de calidad y de temporada generan satisfacción a nivel de clientes, que querrán repetir la experiencia.	La reducción del desperdicio alimentario y la segregación de la materia orgánica reducen las emisiones de CO2 y la contaminación de la tierra.	Para llevar adelante la recogida de la materia orgánica y la elaboración de compost ha sido necesario crear sinergias entre la administración pública y el sector privado.
Mantenimiento y conservación de la cultura y tradiciones locales.	La elección de productos se basa también en las mermas que produce y en el embalaje que lleva.	Los proveedores deben cumplir con una política de sostenibilidad.
	Mantenimiento del paisaje local.	

## Acciones relacionadas

### OFERTA GASTRONÓMICA SALUDABLE Y DE TEMPORADA

La restauración es un proceso clave de nuestra oferta de servicios. La alimentación además de ser determinante para una vida feliz tiene un impacto muy importante en la salud de las personas, en la explotación del territorio, en la generación de CO2, en el impacto en la economía y sociedad local.

Después de dos temporadas tratando de perfeccionar la oferta gastronómica para incluir cuántas más referencias posibles de productos KMO, de temporada y saludables, a finales de 2022 hemos tomado como referencia la **DIETA DE SALUD PLANETARIA** (que surge en 2019), la cual se basa en el plato Harvard e integra salud, sostenibilidad, aspectos socio-económicos.

De cara a la temporada 2023, en base a esta referencia hemos analizado las pautas de consumo de nuestros clientes versus la alimentación "ideal", identificando los principales gaps por familias de productos. Siendo el objetivo final que la pauta de consumo sea definida siguiendo este principio, planteamos un objetivo anual, diseñamos la estrategia y los planes de acción. La finalidad es que logrando el objetivo, satisfagamos las necesidades de los clientes y a la vez el mismo objetivo sea sostenible económicamente.



## REDUCCIÓN DEL DESPERDICIO ALIMENTARIO

El 40% de la comida que se produce se desperdicia. Esto supone una gran pérdida de recursos cuando el producirla supone el 30% de los gases efecto invernadero y el consumo del 70% del agua potable. Por lo tanto, es una prioridad que en nuestro proceso de restauración se minimice el desperdicio alimentario, y cuando exista éste tenga una segunda utilidad.

Actualmente (2022) llevamos a cabo un control diario de la materia orgánica recogida en cada uno de los outlets de cada establecimiento, y se hace un seguimiento mensual de esta cifra, para conocer entre otros los kg por estancia recogidos.

En 2019 empezamos un plan piloto en Mahón para que la recogida del orgánico fuera utilizada para compostaje y producción de abono para agricultura local. Aunque hoy en día el compost producido se puede utilizar solo dentro de la planta de reciclaje por razones sanitarias, hemos seguido con el proyecto y lo hemos implantado en todos los hoteles de Menorca, y de la península, para empezar a medir nuestro desperdicio, actuar para reducirlo (modificación de la oferta gastronómica, mejor selección de los productos y de los proveedores), y finalmente esperar a que la administración pública colabore en la gestión de la recogida. También estamos trabajando para fomentar la colaboración con asociaciones locales u otras empresas con el fin de sumar los esfuerzos y cerrar el círculo.

## POLÍTICA DE COMPRAS DE PRODUCTOS PERECEDEROS



Además, trabajamos con proveedores con certificados de sostenibilidad. Desde el inicio de este proyecto, estamos modificando gradualmente nuestra oferta gastronómica para lograr el objetivo de que, al menos, el 50% del producto de nuestros restaurantes cumplan criterios de sostenibilidad. A la hora de realizar nuestras compras evaluamos la cercanía del producto, su temporalidad, y cómo impacta al entorno donde se ubican nuestros hoteles.





# Objetivo 3

## Reducir un 70% el desperdicio de agua en 2030

**PRIORIDAD 3** GESTIÓN EFICIENTE DE RECURSOS: AGUA



La vida en la tierra sería inconcebible sin agua. Como decía Leonardo Da Vinci *“El agua es la fuerza motriz de toda la naturaleza”*.

Las operaciones de hotel tienen directa e indirectamente un gran consumo de agua, como son las habitaciones por parte de los clientes o de su limpieza, los jardines, spas y piscinas, cocinas, restaurantes, bares o lavandería.

Lo habitual es que el agua tenga un solo uso, generando un residuo. Hoy con la tecnología existente y que la calidad del agua puede ser diferente según su uso permite que ésta tenga hasta al menos tres ciclos de utilización reduciendo en un porcentaje muy importante su *“desperdicio”*.

### El proyecto en cifras



100% agua de mantenimiento piscinas proviene de rechazo de osmosis



Desde la implantación del sistema de agua recién-microfiltrada (2020):  
66.000 botellas de plástico menos y  
-78% tráfico de botellas de cristal



2022 vs 2017: hemos reducido el consumo de agua un  
-11,62% con 228 l/estancia

ODS



# Impactos

PEOPLE	PLANET	PROFIT
Reducción de cargas de trabajo de las camareras de pisos.	Menor consumo, protección reservas hídricas.	Reducción del gasto de agua mejorando P&L.
Concienciación del cliente sobre el impacto del lavado en el medio ambiente.	Aprovisionamiento de agua KM0 para minibares.	Menor gasto de lavandería.
Fomento de la innovación tecnológica para aprovechar los recursos.	Menor consumo de producto químico.	Evitar externalización de los servicios.
Desarrollo interno de la tecnología para el reaprovechamiento del ciclo del agua, que fomenta la innovación.	Preservación de las especies autóctonas.	Liberar tiempo de gestión compras y aprovisionamiento.
Liberar tiempo de manipulación de envases.		Liberar espacio en almacenes para un uso más rentable.



## Acciones relacionadas

### CONCIENCIACIÓN DEL USO DE TOALLAS PISCINA

Con el objetivo de captar la atención del cliente sobre el impacto no necesario del uso “abusivo” de toallas de piscina. Hemos implantado el sistema “disuasorio” de que el cliente que quiera lavar sus toallas antes del tercer día abonar 1 euro por toalla. El objetivo es minimizar este ingreso.

En el marco de la creación de sinergias con asociaciones locales que comparten nuestros valores, en 2021 decidimos donar a Menorca Preservation el equivalente de los cambios de toallas de piscina que cobramos a los clientes cuando quieren más de 1 cambio cada tres días (1€) para concienciarlos en la necesidad de reducir los lavados (agua + producto químico). El valor de € 200 donado en 2021 corresponde a la recaudación de ARTIEM Carlos. En 2022 se ha puesto en marcha en todos los hoteles ARTIEM con piscina, con un importe poco relevante, que queremos ver como una mayor concienciación.



### ELIMINACIÓN DE BOTELLAS DE AGUA

Implantamos un sistema de agua recién-microfiltrada en todos los hoteles ARTIEM para reducir la huella de CO2 al dejar de consumir botellas de plástico o vidrio reutilizable, para así evitar el transporte, el almacenamiento y la gestión que llevan asociados. Además, las botellas de vidrio que utilizamos en los minibares, son de KM0 y de envases retornables.



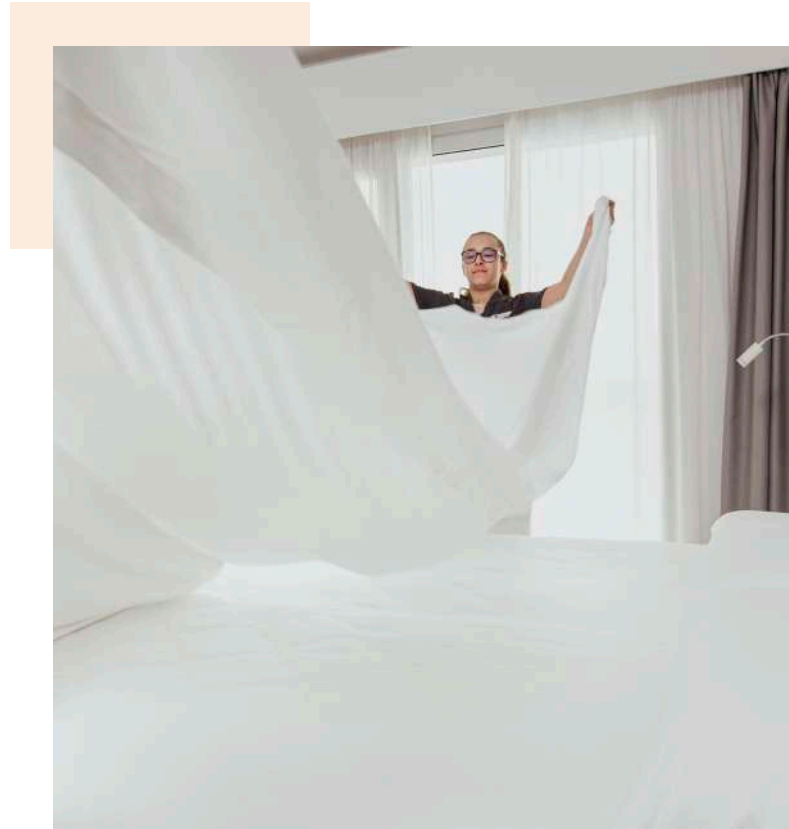
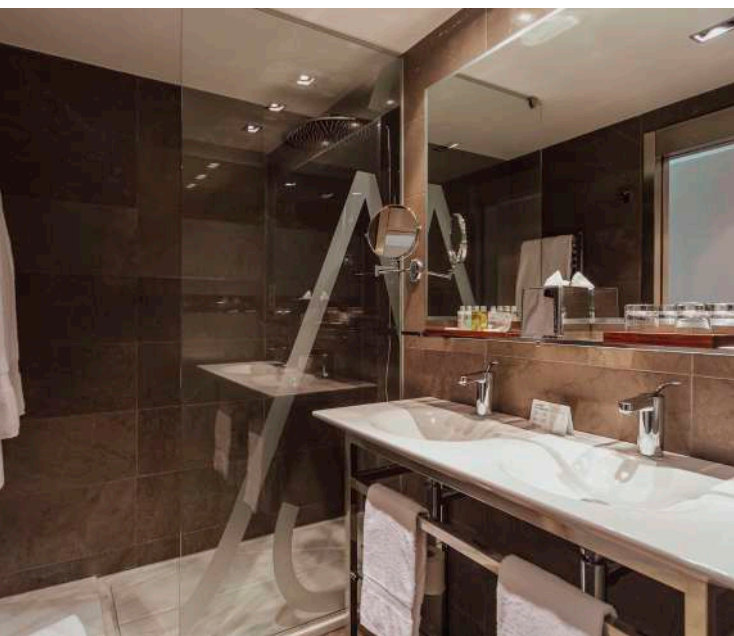


## PLANTAS AUTÓCTONAS

Los jardines son un elemento esencial de nuestra oferta alojativa y por ende un gran consumidor agua. Por este motivo se han implantado en los hoteles de Menorca un tipo de vegetación autóctona que precisa de un consumo de agua mucho menor además de sistemas de riego por goteo y en horas de no insolación. En ARTIEM Asturias se ha creado un huerto en el jardín del hotel, con verduras y plantas aromáticas que crecen gracias a las lluvias asturianas.

## REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA EN BAÑOS

Todas nuestras Cisternas de WC disponen de sistema doble descarga: 3/6 litros. En 3 de nuestros 5 hoteles los grifos tienen monomandos Eco: se trata de grifos con giro limitado a la derecha (lado frío), lo que supone evitar el exceso de caudal que sale en esa posición (faltan Carlos y Asturias – última incorporación). Sustituimos las bañeras por los platos ducha y aplicamos filtros reductores de caudal en lavabos y duchas.



## SISTEMA DE CAMBIO DE LENCERÍA EN HABITACIONES

“Cambio de toallas y sábanas bajo petición”.

Se informa al cliente que cambiamos las sábanas o las toallas bajo petición o necesidad. Damos libertad al cliente para elegir su opción, pidiendo sentido de responsabilidad con el medio ambiente. Si el cliente necesita un cambio, puede colocar un tarjetón encima de la cama y así nos notifica su decisión de cambiar las sábanas con una frecuencia mayor. Lo mismo se hace con las toallas: si quiere que se las cambiemos las deja en el suelo. Esta forma de colaboración ayuda a identificar el cliente más concienciado y afín a nuestros valores.

## REAPROVECHAMIENTO DEL CICLO DEL AGUA

Hemos identificado el hotel ARTIEM Audax procesos donde podemos dar vida al uso del agua en distintos servicios con el mínimo procesamiento.

### 1º USO

El hotel ARTIEM Audax dispone de una osmosis inversa que genera el agua necesaria para el proceso de lavado de menaje del hotel. Dicha osmosis genera un rechazo de agua que oscila entre las 900 y los 1000 m<sup>3</sup> año.



### 3º USO

Se han instalado unos depósitos acumuladores que recogen el agua que procede de la limpieza de filtros de piscina. Con este ejemplo se ha conseguido reaprovechar el ciclo del agua en el Hotel ARTIEM Audax, dándole un triple uso: osmosis para limpieza de menaje, aporte a piscinas y finalmente riego.

### 2º USO

Se ha canalizado dicho rechazo directamente para llenar las piscinas externas y Spa del hotel, de esta forma se ha conseguido que el 100% del agua necesaria para el mantenimiento de las piscinas proceda de dicho rechazo, aproximadamente 800 m<sup>3</sup> de piscina exterior y 800 m<sup>3</sup> de Spa.



## Objetivo 4

# Que el 100% del residuo generado tenga una nueva función en 2028

### PRIORIDAD 4 GESTIÓN EFICIENTE DE RESIDUOS



La contaminación química es una de las urgencias planetarias que queremos ayudar a mitigar en el día a día de nuestra operación. Para ello asumimos el compromiso de reducir la contaminación química, mediante la gestión eficiente de residuos, hasta que en el 2028 el 100% de éstos tenga nueva función.

En la operación diaria de un hotel se generan una gran diversidad de residuos que se producen en las distintas áreas. Residuos de envases y embalajes, orgánicos, químicos, materiales de obra, desecho de mobiliario u otros enseres ...

En el año 2019 comenzamos a tomar conciencia de esta urgencia y el año 2022 certificamos nuestra estrategia de economía circular con AENOR. Estrategia que nos está ayudando a trabajar sobre esta prioridad. Y siguiendo las 7 R de la **economía circular** (reflexionar, reducir, reutilizar, reparar, renovar, recuperar y reciclar) **reflexionamos sobre nuestra manera de consumir.**

## El proyecto en cifras



30% de nuestros clientes han usado la APP Stay para consultar nuestros servicios



220 kg de plástico y 3700 piezas de microplástico recogido en la expedición 0 Plastic 2022



# ODS



## Impactos

PEOPLE	PLANET	PROFIT
Concienciación sobre la importancia de la segregación.	La recuperación de piezas evita la generación de residuos y permite dar una segunda vida a los objetos.	La recuperación de piezas electrónicas o mecánicas permite reducir los costes relacionados con la compra de productos nuevos.
Orgullo de pertenencia a una comunidad que aplica buenas prácticas.	Reducción de la contaminación química.	La implantación de una APP para consulta y reserva de servicios ha reducido los costes de impresiones de cartas y folletos.
Colaboración con proveedores afines a nuestros valores.	Utilizar productos a granel o rellenables también en ámbito de limpieza o mantenimiento permite reducir la producción de residuos.	Gestión más eficiente de las compras, sólo lo necesario.
Cambio en las costumbres de los clientes: desde que los amenities extra se ofrecen solo bajo demanda se han reducido los consumos y la generación de residuos inútiles.	Menos papel impreso = menos residuos = menos contaminación por producción y transporte.	Liberar espacio para rentabilizar con otros usos.
Digitalización de procesos, eliminación del papel, liberamos tiempo para que las personas crezcan y se desarrollen profesionalmente.		Liberar tiempo improductivo para destinarlo a acciones de valor.
Acción colectiva y apoyo a asociaciones que cuidan del entorno.		Cumplir la legislación, lo que supone no incurrir en problemas reputacionales.
Liberar tiempo de manipulación de envases y reducir el esfuerzo físico que supone.		

## Acciones relacionadas

### CHARITY BAG

Bag “En 2019 tras la Cumbre de ARTIEM, implantamos una colaboración entre el área de oportunidad de Economía Circular y la de Valor social: se invitó a los clientes a dejar en una bolsa aquellos objetos que compraban o traían sólo para un uso puntual (gafas de buceo, libros, zapatillas, gorros, cremas solares, etc.). Al dejarlos en la bolsa de forma consciente se pudieron distinguir los olvidos de los donativos: al final de la temporada se entregaron varias cajas de material a Cáritas y muchos productos/objetos no acabaron a la basura. Tuvimos que dejar este proyecto debido a la pandemia, pero se está replanteando para la temporada 2023.

De la misma forma se prestan y se guardan las sombrillas o hinchables que los clientes van comprando y que dejarían tirados tras su estancia.



### ACCIONES “REBUILD”

Tratamos de recuperar piezas electrónicas y mecánicas de elementos estropeados para reparar o recuperar otros elementos. Algunos ejemplos son:



**Baño de vapor (ARTIEM Capri)**

**Creación sistemas de control de placas electrónicas del jacuzzi (ARTIEM Audax)**

**Sauna (ARTIEM Carlos)**

**Repuestos cerraduras ONITY (ARTIEM Madrid - Menorca)**

**Cámara refrigeradora (ARTIEM Audax)**

**KRIVAKU (ARTIEM Audax)**

**Clorador automático (ARTIEM Capri)**

**Control Osmosis (ARTIEM Audax)**

## GESTIÓN CONSCIENTE DE AMENITIES

Entre 2019 y 2022 por una parte sustituimos todos lo *amenities* extra del baño necesario para los clientes como gorros de ducha, lustra zapatos, peines, cepillos de dientes, pasta dentífrica, etc. por otros hechos con alternativas más sostenibles (papel mineral, fibra de coco, papel, pastillas sin envoltorios, etc.). Por otro lado, estos ya no están en la habitación, sino que se tienen a disposición del cliente en la recepción. Este cambio de gestión no ha supuesto una merma en la percepción de calidad por parte del cliente, sino un consumo responsable por su parte, es decir, solo cuando los necesita.



## COLABORACIÓN CON 0 PLASTIC

Somos conscientes que podemos contribuir no sólo a la eliminación de residuos que generamos, sino además poner nuestros recursos a disposición de entidades u organizaciones que trabajan para ello. Todo ello tiene un impacto en nuestro entorno próximo además de generar vinculación a cliente alojado y orgullo de pertenencia.

De este convencimiento surge la colaboración con **0 Plastic** durante los últimos tres años.

### Iniciativa 1

**ARTIEM participa en iniciativas de recogida de plástico / limpieza del medioambiente - tanto por mar como por tierra - ofreciendo colaboración económica (donaciones a las fundaciones/organizaciones), logística (alojamiento, alquiler kayaks) y avituallamiento.**

### Iniciativa 2

**Comunicación y concienciación de la importancia de la actividad en redes sociales, blog y eventos (charlas, comidas...) que se organizan los días de actividad.**



## CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RESIDUOS ASIMILABLES A URBANOS Y PELIGROSOS

Cumplimos la legislación y estos residuos son gestionados con gestores autorizados durante los periodos de operación del hotel y periodos de reformas.



## OCEAN 52

En ARTIEM Asturias nuestros clientes vienen fundamentalmente en coche, por lo que a la salida siempre se le ha ofrecido una botella de agua para el viaje. Hecho que generaba un impacto por el plástico y el residuo que generaba.

En 2021 iniciamos la colaboración con la empresa Ocean 52, que tiene dos características importantes: utiliza aluminio reciclado y por otro destina el 52% de su beneficio a acciones de investigación y preservación del medio marino. Además, cuando se da la botella al cliente, se explica el porqué de Ocean52 con la idea de concienciar. En ARTIEM Audax se ha entregado la lata de Ocean 52 en ocasión de los picnics.

## REDUCCIÓN DEL MATERIAL IMPRESO

En 2007 iniciamos nuestra particular “guerra al papel”, trabajando para digitalizar todos los procesos que hicieran uso de éste. Vimos que el uso del papel es entre otras cosas un gran consumidor de tiempo de valor, de espacio para almacenaje, de elevado coste, de gran impacto ambiental, errores de introducción... Esto ha supuesto primero, el desarrollo interno de un sistema de gestión propio con su software de soporte (EdocAsstant). Segundo, plantear proyectos de digitalización de procesos en colaboración con nuestro proveedor del PMS y tercero la incorporación de herramientas SAS en algunos casos dotados de inteligencia artificial.

Desde entonces, hasta hoy todo nuestro back office tanto en la oficina central como en los hoteles, gestión de pisos, mantenimiento están digitalizados.

En la actividad de relación con el cliente se ha introducido el check-in online, se han sustituido las cartas de restaurantes físicas por códigos QR, se ha digitalizado toda la información de las actividades y horarios que se realizan en los hoteles. Un APP de relación y reserva de éstas. También se ha introducido el Whatsapp como forma de comunicación (Virtual Consierge). Si bien es verdad que hay ejemplares impresos por si algún cliente lo demandara, en las oficinas y recepciones de ARTIEM se ha reducido notablemente el uso de papel impreso gracias a la digitalización de los procesos.



## RECOGIDA ACEITES Y MATERIALES PELIGROSOS

Estamos obligados a cumplir una legislación muy exigente que garantice un buen tratamiento de estos residuos y que éstos sean tratados por una empresa autorizada por el Gobierno.

## POLÍTICA DE COMPRAS (NO PERECEDEROS)

Las compras de material no perecedero son un gran generador de residuos como embalajes, envases o químicos. Es por esta razón que ponemos especial atención en realizar una política de compras que nos asegure por un lado la minimización de éstos, en el caso de químicos con certificados medio ambientales, que permita una relación con el proveedor tal que conjuntamente optimicemos el proceso. Por todo ello:

- 1 Elección de productos químicos de proveedores con certificación medio ambiental
- 2 Selección de proveedores locales
- 3 Productos de limpieza rellenables
- 4 Compra de productos con certificados de sostenibilidad (no solo ambiental)



# Objetivo 5

## Situarnos entre los 10% de mayor puntuación Global de B Corp en el apartado de TRABAJADORES en la revisión de 2026

PRIORIDAD 5 EMPLEO DE CALIDAD



La industria turística en la que trabajamos tiene varios retos a solventar. Es muy estacional, lo que por un lado la calidad del empleo no sea atractiva para atraer ni fidelizar talento y por otro tenga un elevado coste social y económico. Por otro y seguramente consecuencia de lo anterior productividad es baja. Estos dos retos son los que desde ARTIEM hemos querido convertir en oportunidades para generar ventajas competitivas.

### El proyecto en cifras



Puntuación B Corp Trabajadores certificación 2020 32,8



100% Administración digitalizada



100% Gestión pisos y mantenimiento digitalizada



100% Gestión de compras digitalizado



Ampliar la temporada 2019 (Menorca) en dos semanas al final



57 % tasa de ocupación de los hoteles en apertura y 28% cierre Audax y 24% cierre Carlos



44 personas inscritas en la ARTIEM Half Menorca como equipo ARTIEM (tanto individualmente como en equipo). De estas 44,15 son Freshpeople®



50% reducción de accidentes laborales desde la implantación de KRIVAKU



ODS



# Impactos

PEOPLE	PLANET	PROFIT
Desarrollo personal y profesional de las personas.	Eliminación de papel, toner de impresión, ...	Atracción retención de talento. Reducir rotación.
Generar economía en la zona donde nos ubicamos.	Mas información de compras, permite optimización de flujos de transporte.	Mejorar nuestra capacidad de innovación.
Promocionar el estilo de vida saludable.	Apoyar iniciativas para la conservación de los espacios naturales.	Mejorar nuestra rentabilidad de los activos.
Mejorar los ingresos de las familias.	Valorización de los espacios naturales.	Ayudar a captar y retener clientes objetivos.
Valorizar la cultura y tradiciones de la sociedad local.	Utilización de piezas rebuilt, con consecuente reducción de los residuos.	Eliminación de errores por captación de información.
Reducir tiempo de tareas físicas, que repercute en la salud.	Diluir la presión turística en un arco temporal más amplio.	Mejoras en la capacidad de negociación con proveedores.
Posibilitar incrementar la complejidad del puesto de trabajo que contribuye al desarrollo profesional.		Diversificación de nuestros ingresos .
Que las personas se sientan que contribuyen.		Cumplir la legislación, lo que supone no incurrir en problemas reputacionales.
Reducción de las tareas relacionadas con los pedidos de material impreso (transporte, inventario, almacenamiento)		

## Acciones relacionadas

### AMPLIACIÓN DE LA TEMPORADA

Desde 1998 hemos apostado por anticipar la apertura de nuestros hoteles dos meses y medio antes de la temporada tradicional. Para hacer realidad nuestra VISIÓN, es imprescindible lograr incrementar los meses de trabajo del año, esto además de generar prosperidad local nos ayuda a innovar en productos y servicios, atraer mercados nuevos y como consecuencia nos ayuda a retener el talento.



### PATROCINIO ARTIEM HALF MENORCA

El patrocinio de esta prueba deportiva a finales de septiembre contribuye a generar un atractivo turístico más.

Esta colaboración implica una ampliación de la oferta de experiencias de ARTIEM, una involucración del equipo ARTIEM voluntario el día del evento.

El patrocinio de estos grandes eventos bandera del deporte y la superación en Menorca la hacemos para:

- **Posicionar la marca ARTIEM** en el territorio del deporte en Menorca como referente.
- **Promover de forma interna el uso del deporte como palanca a nuestro propósito** "Inspirar a las personas a ser felices"
- **Generar comunidad de personas amantes de la vida sana.**
- **Promover nuestros valores como marca.**



## EPIC CAMI DE CAVALLS

Con el patrocinio de la ultra *trail Epic Cami de Cavalls*, permite seguir posicionando ARTIEM en el segmento deportivo, contribuir a alargar la temporada hasta mediados de noviembre y alargar la actividad económica local. Este patrocinio que dio nombre la carrera “*ARTIEM Epic Cami de Cavalls*” hizo que el hotel ARTIEM Audax fuese el centro base de la carrera, alojando a los participantes y ofreciera no sólo soporte logístico, sino comidas y entretenimiento.

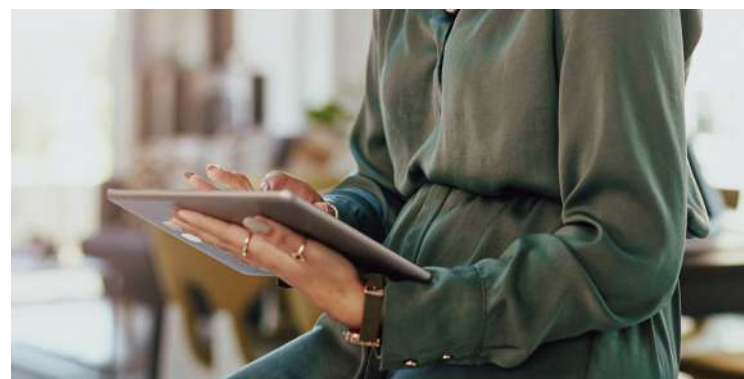
Este tipo de patrocinio tiene como objetivo:

- **Posicionar la marca ARTIEM** en el territorio del deporte en Menorca como referente.
- **Promover de forma interna el uso del deporte como palanca a nuestro propósito** “Inspirar a las personas a ser felices”
- **Generar comunidad de personas amantes de la vida sana.**
- **Promover nuestros valores como marca.**

## DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

El segundo reto que tratamos de convertir en oportunidad es incrementar la productividad, lo que denominamos **Freshpeople® Value Added**. Para ello trabajamos en dos vías: por un lado, cambio cultural de la organización y por otro la robotización y digitalización de procesos.

El objetivo es lograr que las personas se sientan realizadas en su puesto de trabajo, para ello liberamos tiempo para realizar tareas de valor que además permitan el crecimiento personal y profesional de la persona. Con la digitalización logramos además poner en valor toda la información generamos, de forma “instantánea”, sin errores de manipulación que nos permite transformarla en conocimiento para tomar mejores decisiones.



## CULTURA LEAN

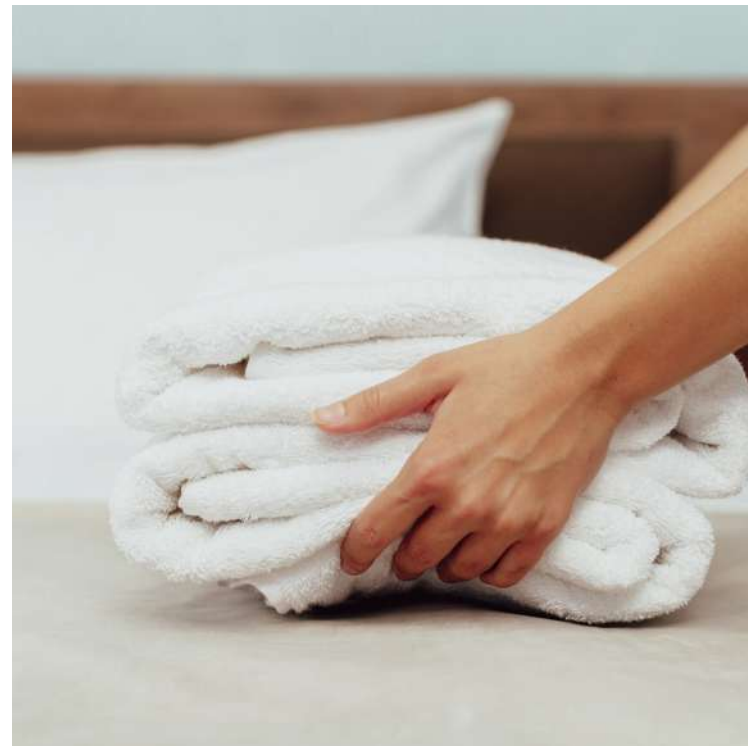
Implementar la Cultura Lean que nos permite lograr la implicación de las personas y la valorización de su conocimiento, con ello conseguimos la mejora continua de los procesos para poder agilizarlos, y en caso de que corresponda, digitalizarlos.



## DIGITAL HOUSEKEEPING (DHK)

Digitalización del proceso de gestión de pisos y mantenimiento de las instalaciones del hotel. DHK es un programa desarrollado con nuestras especificaciones en colaboración de nuestro partner tecnológico Cei Europe, que nos permite la planificación, ejecución y seguimiento de las operaciones de limpieza y mantenimiento. Sirviendo como herramienta de comunicación e interrelación entre los departamentos de pisos, recepción y mantenimiento. Es un SAS alojado en el cloud Azure que interactúa con nuestro ERP/PMS para obtener datos en tiempo real y de manera bidireccional sobre el estado de habitaciones.

El programa se basa en las reservas y planificación de habitaciones, obteniendo datos del PMS para establecer la planificación en la web.



## DIGITALIZAR PROCESO DE COMPRAS

El proceso de compras de un hotel tradicionalmente es muy intensivo en tiempo de personas, delicado por la información que maneja, con gran económico impacto si no se gestiona bien, pero con muchas tareas repetitivas y automatizables.

El objetivo es por tanto eliminar tareas que no aporten valor, liberando tiempo para tareas de valor: automatizando y robotizando procesos para asegurar la calidad de la información. Hemos cuantificado el tiempo en un 50% del responsable de compras. Tiempo que invertirá en mejorar la gestión y transformar la información en conocimiento que le permitan mejorar sus decisiones de gran impacto económico.



## KRIVAKU

En el mes de junio del 2017 en el hotel ARTIEM Audax se puso en marcha la instalación de cintas de transporte de menaje de los restaurantes a cocina (KRI-VA-KU - cristalería, vajillas y cubiertos). El "invento" 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. La zona de lavado se encuentra entre la 4ª y la 5ª planta de la cocina, conectado las diferentes zonas con rampas. Con este proyecto se quiso atacar y eliminar varios problemas que teníamos en el Hotel Audax:

**No tener que subir y bajar las rampas con carros pesados**, eliminando riesgos por accidentes en el transporte entre restaurantes y zona de lavado

**Evitar daños personales** por la manipulación de menaje

**Minimizar roturas** de material

**Mejorar flujos y tiempos de trabajo** de camareros en el desbarace y limpieza de material del restaurante

**Minimización de la manipulación de material** en el proceso de desbarace y limpieza de material de restaurante

**Eliminación de ruidos en el Spa** (la zona de lavado está situada justo encima de las cabinas de tratamientos del Spa)

**Eliminación de goteras de agua en el Spa**

Desde su implantación, se han reducido los accidentes laborales de esta área de un 50% y se han detectado ulteriores beneficios como:

- Maximización de la presencia de camareros en sala que ofrece la posibilidad de **aumentar las ventas de extras, mejorar la comunicación y la atención.**
- Krivaku se ha convertido en un caso de éxito gracias a la **implantación de una tecnología "robótica" en restauración.**
- Seguimos investigando en otras aplicaciones que nos ayuden a **trabajar mejor, con menos esfuerzos, peligros, etc.**



## Objetivo 6

# Que en 2028 el 8% de nuestra plantilla sean personas de colectivos en riesgo de exclusión social o personas con discapacidad

**PRIORIDAD 6** PROMOVER LA EQUIDAD Y LA INCLUSIVIDAD



En ARTIEM estamos convencidos que la diversidad es un valor que nos ayuda a crecer como personas y organización. Es por ello que trabajamos de forma activa para acoger personas de distintas procedencias, capacidades o en riesgo de exclusión.

Impulsamos la equidad e inclusividad, para que el **8% de nuestra plantilla** esté formada por personas en riesgo de **exclusión social** o con **capacidades diferentes en 2028**. La diversidad supone entender que todas las personas que forman parte de ARTIEM aportan valor. La Freshpeople® está formada por personas con diferentes conocimientos, habilidades, inquietudes, necesidades y motivaciones. El reto de ARTIEM es promover y gestionar esta diversidad, atendiendo y promoviendo el desarrollo de los diferentes grupos y perfiles.

## El proyecto en cifras



Habitación solidaria.  
Recaudado 140.339,41 euros desde el inicio en 2020 y en el 2022 85.626,00 euros



3.931€ recaudados y donados a las asociaciones gracias a talleres, venta en vitrinas solidarias, venta de material de segunda mano... etc



1,24% de la plantilla de ARTIEM pertenece a colectivos de exclusión social



ODS



# Impactos

PEOPLE	PLANET	PROFIT
Damos oportunidades a personas en riesgo.	Apoyo a asociaciones que fomentan la inclusión social por medio del voluntariado con animales.	La diversidad genera innovación.
Orgullo de pertenencia.		Valor reputacional.
Poner en valor el talento local.		Conexión con los clientes objetivos.
Integración laboral.		
Poner en valor la diversidad.		

## Acciones relacionadas

### INTEGRACIÓN LABORAL

Desde hace 10 años colaboramos con distintas entidades como Fundación para discapacitados de Menorca, Down Madrid, Fundación Incorpora entre otras para la integración de personas con discapacidad en el mundo laboral, así como la participación en distintos foros explicando nuestra experiencia. Colaboramos de forma directa, con la inserción de las personas en nuestros equipos, y de forma indirecta vendiendo objetos realizados por ellos o bien comprando sus creaciones.

### COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES / FUNDACIONES DE PERSONAS CON RIESGO DE EXCLUSIÓN

Con el fin de crear valor llevamos a cabo alianzas estratégicas para potenciar la prosperidad de nuestro entorno. A lo largo de nuestra actividad colaboramos con empresas y entidades que tengan un impacto social y ambiental. En 2022, hemos cooperado con las siguientes entidades sociales: Aecc, Cáritas, Raitana, Fundació per a persones amb discapacitat de Menorca, Down Madrid y Amaqtedu. Cubrimos los costes de las inscripciones a carreras solidarias y eventos sociales en nombre de la Freshpeople® que quiera participar, para fomentar el apoyo y la cercanía.

También apoyamos a asociaciones como Trebaluger Equine Rescue Centre, que no solo acoge y cuida de equinos abandonados y enfermos, sino que colabora con varias ONG o entidades como la cárcel de Menorca para reintegrar en la sociedad a las personas en dificultad gracias al voluntariado y al mantenimiento del refugio. Además, ofrece formación sobre el respeto de los animales y del medioambiente a las nuevas generaciones a través de las escuelas o de eventos familiares.



### HABITACIÓN SOLIDARIA

A raíz de la pandemia, vimos que la brecha social de aquellos que precisaban asistencia para manutención y apoyo social crecía. Es un problema que se agrava, es un drama social al que nosotros tratamos de contribuir creando empleo y ampliando la temporada. Nos hemos sumado al trabajo que hace Cáritas España para ayudar a todas estas familias, creando un tipo de habitación llamada "SOLIDARIA". Se destina el 100% de su valor a este fin social y se transfiere a Cáritas, entidad que emite un certificado a favor del cliente que la reserve.

## PROYECTO ISLA DEL REY

Desde 2007 participamos en un proyecto de recuperación del Hospital de la Isla del Rey (Hospital Militar construido por los británicos en XVIII, que fue el más importante fuera de Reino Unido).

Nuestra aportación trata de recuperar el jardín botánico de donde se surtía la farmacia que daba servicio al hospital, tiene como motivaciones:

### Apoyar una iniciativa de voluntarios para recuperar un patrimonio

**histórico**, abandonado por las administraciones, para Menorca. El Hospital de la Isla del Rey un hospital construido por los ingleses de gran valor histórico y arquitectónico que funcionó hasta principios de los años 60.

### El apoyo en lo que significa en su día el carácter de un movimiento social en favor de unos valores y un legado.

Siendo un ejemplo de liderazgo, superación e innovación que reflejan nuestros valores.

### Mediante su rehabilitación apoyar y dar trabajo a personas con riesgo de exclusión.

Desarrollar una **oferta turística diferencial** que ha sido su culmen con la apertura de la galería de arte Hauser&Wirth, **posicionando Menorca en el mapa mundial del arte.**

**Apoyo en la recuperación del jardín botánico** que daba soporte a la farmacia del hospital con sus plantas medicinales.

**Convertir la manzanilla cultivada** en el jardín botánico en un detalle que aporta valor de nuestros clientes.



## DONACIONES BANCA TRIODOS

Desde su implantación en 2020, colaboramos con esta plataforma de Crowdfunding para incentivar las donaciones a proyectos que consideramos que encajan con nuestra filosofía. A las personas que participaron a la recaudación se les recompensó con una estancia en ARTIEM en la habitación solidaria. Conseguimos que se recaudaran en total 6270€ para 9 proyectos.

— **Olivos Lucio** – testigos de nuestra historia.

— **Recuperando suelos, recuperando vida**

— **Mi regalo solidario**

— **Proyecto Fénix**, fase 2

— **SOMART!** Jornada creARTiva sin barreras físicas ni sociales

— **Tejiendo vínculos** - acompañando a jóvenes extutelados

— **Una sonrisa electrizante**

— **Ruedas #porlaInclusión**

— **MUJEREANDO** - teatro para sanar a las mujeres sin hogar

— **Estar Bien**



Estamos en una industria, el turismo, que es una conquista social, que crece cada año y seguirá haciéndolo en las próximas décadas. La clase media mundial en los próximos veinte años se prevé que crezca en 2.000M de personas más, personas que viajarán y harán turismo por el mundo.

Como empresa líder que queremos ser, queremos demostrar que esta industria que es social puede crecer y cuanto más crezca más **IMPACTO POSITIVO** puede generar. Para lo cual tenemos que realizar una profunda transformación, empezando por la cultura empresarial, que lo permita.



**ARTIEM**

FRESHPEOPLE MAKE THE DIFFERENCE