

Bones pràctiques de Responsabilitat Social de les Empreses de Vilanova i la Geltrú

Atenea Park Suites i Apartaments



ATENEA PARK

SUITES · APARTAMENTS

Nom: Atenea Park Suites - Apartaments

Sector: Hosteleria

Activitat : Allotjament i restaurant

Nre. Treballadors/es: 25 persones fixes i unes 10 persones de reforç en temporada alta

Pàgina web:

www.ateneapark.com

Adreça i contacte:

C/ Juan Sebastian Elcano, 4
08800 Vilanova i la Geltrú (Garraf)
Tel. 938 150 638
reservas@ateneapark.com

“Atenea Park neix amb la voluntat d’optar per comportaments sostenibles i respectuosos amb la diversitat”

Descripció de l’empresa

Atenea Park (Sanoimels, SL) és un aparthotel que disposa de 102 suites-apartaments amb més de 35 m², distribuïts en tres edificis de quatre plantes, al voltant d’una zona enjardinada amb piscina, a la ciutat de Vilanova i la Geltrú. S’inaugura el 1992 com a apartaments i el 2000 es converteix en aparthotel, amb els mateixos serveis que un hotel i funcionament durant tot l’any,

La filosofia de l’empresa es focalitza a oferir un tracte òptim a la clientela i una qualitat de servei excel·lent. Sota aquest paraigua porten a terme un seguit de bones pràctiques de responsabilitat envers la societat.

En aquest document recollirem aquestes bones pràctiques, resultat dels compromisos adquirits per l’empresa en aspectes socials, econòmics i ambiental, que ens serviran per entendre com es vinculen al model de negoci.

Compromís amb la clientela

A l’estiu disposen d’un perfil de turisme familiar i a l’hivern es tracta de turisme d’empresa. Pel que fa a l’origen, entre el 80% i el 85% provenen de fora de l’àmbit estatal i és precisament entre aquests que han observat una major sensibilitat en aspectes ambientals i socials. Com a exemple anecdòtic, ens expliquen que els turistes francesos, quan arriben, s’interessen per saber on estan ubicats els contenidors per a la separació de residus. La percepció és que cada vegada més els turistes busquen destinacions que integrin criteris de sostenibilitat social, econòmica i ambiental a l’hora de prendre la decisió de la destinació.

Atenea Park neix amb la voluntat d’optar per comportaments sostenibles i respectuosos amb la diversitat, i el fet de detectar aquest interès per part de la clientela els ha refermat encara més en aquesta postura.

És per això que totes les habitacions disposen de conscienciadors de consums responsables o que, quan encara no hi havia cap obligació normativa, ja van adaptar completament tres habitacions per a persones amb discapacitats físiques.

Un dels pilars fonamentals de l’estratègia de gestió d’Atenea Park és la gestió de la qualitat i el tracte a la clientela. L’aposta per la qualitat del servei es treballa de manera comuna als interessos de la destinació, i per això disposen

El Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinació (SICTED)

El SICTED té per objectiu reconèixer la qualitat d'una destinació. La característica d'aquest sistema és abordar en el mateix procés i en la seva totalitat tots els subsectors que formen part de l'activitat turística d'una determinada destinació com, per exemple, transports locals, comerços o serveis públics.

El SICTED és impulsat pel Ministeri d'Indústria i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies i coordinat per la Diputació de Barcelona i la Cambra de Comerç de Barcelona a la demarcació.

La distinció de Compromís de Qualitat Turística obliga a establir uns objectius a complir, treballant en un procés continuat per la millora de la qualitat i obre la porta a les empreses turístiques a accedir posteriorment a l'obtenció de la certificació Q de qualitat turística.

“cada vegada més els turistes busquen destinacions que integrin criteris de sostenibilitat social, econòmica i ambiental a l'hora de prendre la decisió de la destinació”



del distintiu del SICTED, que acredita un seguit de requisits i reconeix l'esforç i el compromís amb la qualitat i la millora contínua [vegeu requadre].

Per a poder oferir un servei excel·lent cal conèixer els interessos i inquietuds de la clientela. Una de les vies per obtenir aquesta informació és el full d'enquesta que troben els clients a l'aparthotel Atenea Park. Gràcies a aquesta i d'altra informació, i pensant en el seu benestar, han sistematitzat un seguit de bones pràctiques entre les quals destaca un manual d'acollida de què disposa tot el personal. En aquest manual, a més de recollir normes de cortesia bàsiques, es donen indicacions perquè el personal tingui en tot moment sensibilitat davant la diversitat i capacitat per donar resposta adequada.

Aquest manual d'acollida dóna pautes a seguir en el tracte amb la clientela en aspectes bàsics, establint les actituds i maneres quan el client arriba, durant l'estada i a la sortida. Es tracta de tenir empatia en el tracte amb la clientela i ser-los d'ajut davant qualsevol incident, mostrar sempre actitud de respecte, cortesia i amabilitat, atendre sempre de peu, evitant postures que poden denotar desinterès (escrivint, parlant amb companys, llegint o realitzant tasques burocràtiques), mirar de comprendre la situació del client posant-nos al seu lloc, interessar-se de manera sincera pels problemes i preocupacions dels clients, amb ànims d'ajudar-los i ser-los útils...

També s'hi recorda la importància d'oferir un aspecte endreçat i correcte o d'anar correctament identificat amb el distintiu amb el nom ben visible. En la posada al dia, també s'hi vol establir algun element de gestió del multilingüisme, com que la salutació inicial, el *bon dia*, és en català per passar tot seguit a la llengua del client.

Atenea Park disposa de servei de restaurant, la gestió del qual està alineada amb la resta de les instal·lacions. Sempre amb l'objectiu d'oferir un servei òptim de qualitat, també disposen d'un manual de pautes de treball per a la operativa interna de la cuina, que recull una vintena d'indicacions molt precises dirigides a millorar l'eficiència, amb un llistó per damunt del que marquen les normatives.

També cal destacar la sensibilitat que mostren davant la demanda creixent de diferents hàbits alimentaris, sigui per al·lèrgia, per intolerància, per religió, o senzillament com a opció personal. Estan atents a les demandes i hi donen resposta oferint diferents alternatives de producte. Avui dia aquestes demandes ja formen part de la quotidianitat, també amb clients d'empresa, i han d'estar preparats per a oferir un menú vegetarià, sense gluten o un plat d'embotit halal per exemple. I consideren que no solament s'ha de poder atendre aquesta diversitat sinó que també cal fer-ho de manera que no sigui percebut com un tracte massa diferenciat, sinó amb tota normalitat.

El compromís d'Atenea Park amb la clientela no finalitza quan els turistes abandonen les instal·lacions. La voluntat és fidelitzar aquest visitant i que generi comentaris positius resultat d'una estada confortable i satisfactòria. En aquest sentit, Atenea Park contempla diferents aspectes.

- D'una banda la gestió de les queixes. Davant qualsevol queixa, sempre s'hi dóna resposta, tal com recull el protocol, i es mira de compensar d'alguna manera a fi de no tenir un client descontent.
- D'altra banda, i conscients de l'exposició a què estan sotmesos davant la gran difusió de comentaris que es generen a través de xarxes

“Davant la diversitat que ens envolta, s’ha d’estar preparat per a oferir un menú vegetarià, sense gluten o un plat d’embotit halal, amb tota normalitat”



socials i altres eines similars, realitzen controls d’aquests mitjans. Fan seguiment de diferents webs especialitzades en opinions sobre destinacions turístiques com ara Expedia o Triadvisor.

- Periòdicament fan reunions internes amb cada departament on analitzen les puntuacions i les queixes. Se n’obté un bon resultat, tant de millora com d’implicació de l’equip.

Val a dir que en una enquesta en línia duta a terme per Expedia, van ser puntuats entre els 50 millors del món dins la seva categoria.

El més remarcable és la voluntat d’observar al seu voltant i d’aprendre, d’anticipar-se i ser capaços d’identificar els aspectes més rellevants a tenir en compte. Però alhora també demanen una actitud compromesa, ja que avui dia pot passar que algú vulgui aprofitar les xarxes socials de manera poc ètica. En una ocasió, per exemple, van aconseguir que aquestes xarxes especialitzades en turisme no publicuessin les falses acusacions d’un client - cosa que els gestors de les xarxes defugen- perquè van poder demostrar la mala fe i que havia marxat sense pagar.

Compromisos ambientals

Atenea Park és una empresa compromesa a minimitzar els impactes ambientals que genera. Amb aquest objectiu, que alhora li suposa un retorn immediat en reducció de factures energètiques, du a terme diverses bones pràctiques. Així, disposen d’un pla amb compromisos de gestió ambiental per a tot el complex gràcies al qual tenen protocol·litzades diferents mesures que minimitzen l’impacte ambiental:

A l’edifici:

- Instal·lació de **plaques solars** que proveeixen tota l’aigua calenta sanitària (2008)
- Recollida selectiva d’escombraries per part del departament de manteniment (Punt net)
- Il·luminació automàtica (temporitzadors) i de baix consum als passadissos

Jardineria

- Programació automàtica dels sistemes de reg (durant la nit per evitar evaporació per efecte del sol i el vent)
- Sistemes de reg per aspersió i microaspersió
- Durant la temporada baixa o de poca ocupació s’utilitza compost orgànic per al jardí
- El criteri que es fa servir a l’hora d’escollir arbres i plantes és el d’intentar sempre que es pugui que siguin **plantes autòctones** o que no necessitin molta aigua.
- S’intenta evitar l’abús de pesticides i herbicides d’agressivitat ambiental. No s’utilitzen polvoritzadors amb aerosol

Restaurant

- Recollida selectiva d’escombraries
- Recollida d’olis per reutilitzar-los, a través d’una empresa externa
- Correcte aïllament de la zona de freds i calents a la cuina



- Manteniment preventiu de tota la maquinària per evitar fuites o peces en mal estat

Habitacions

- Conscienciadors d'estalvi de rentat de tovalloles i per graduació correcta de la climatització, aigua i llum
- Manteniment preventiu de la climatització (neteja, canvi de filtres, revisions periòdiques) per consum energètic eficient
- Aïllament de portes i finestres per evitar fuites energètiques

Compres

- Cada departament escull els proveïdors i productes d'acord amb els criteris de bona gestió ambiental

A més a més, cal destacar que:

- Quan han d'adquirir electrodomèstics nous tenen en compte criteris d'eficiència energètica
- Disposen de **vuit places de pàrquing amb punt de recàrrega per a vehicles elèctrics**, entre les cent places que tenen en total.

Cal dir que l'aposta per construir aquestes places va ser fruit d'una reflexió interna, en adonar-se de la importància que aniria adquirint i la voluntat de ser sensibles a aquestes inquietuds relacionades amb la sostenibilitat.

Compromisos laborals

“Són conscients de la importància de fomentar un bon clima laboral a fi d'aconseguir major implicació per part del treballador en el projecte i en conseqüència millora de resultats i que totes les parts en surtin beneficiades”

L'equip de treball està format per vint-i-cinc persones fixes tot l'any, i un reforç d'unes deu durant la temporada d'estiu. A l'hivern, si hi ha puntes de feina, es contracta personal a través d'una empresa de treball temporal.

La voluntat d'Atenea Park és mantenir canals de diàleg constants, amb fluxos de doble sentit, a fi que els treballadors entenguin la filosofia de l'empresa i alhora des de l'empresa conèixer i comprendre les inquietuds d'aquest grup d'interès.

Per a resoldre el primer aspecte disposen d'un manual d'acollida per al nou treballador, on es detalla què s'espera del treballador, no només en un sentit estrictament professional, sinó perquè entengui la filosofia en què es basa el model de negoci d'Atenea Park. En aquest manual també s'informa sobre normes i instruccions de seguretat laboral.

Per abastar el segon aspecte, i conscients de la importància de fomentar un bon clima laboral a fi d'aconseguir major implicació per part del treballador en el projecte i en conseqüència millora de resultats i que totes les parts en surtin beneficiades, cada mes hi ha reunions amb el personal de tots els departaments per planificar l'organigrama laboral i plantejar les qüestions que es deriven del dia a dia de l'operativa de l'empresa. Aquestes reunions són un canal de diàleg idoni que afavoreixen tant l'empresa com el treballador i dinamitzen el funcionament intern de cada departament.

És facilita la **conciliació laboral i familiar amb flexibilitat d'horaris**. Per als



“crear atribut de territori socialment responsable com a tret diferenciador i capacitador de generar atracció”

pisos, per exemple, hi ha tres tornos, amb horaris complementaris, però de vegades alguna persona demana un horari diferent, i es mira com es pot combinar per tal de donar les millors facilitats per a conciliar.

D'altra banda, donada l'estacionalitat del turisme és difícil que durant l'època estival el personal pugui gaudir de vacances. Tanmateix, des de la direcció es procura que totes les persones puguin fer una setmana de vacances durant l'estiu. Malgrat que cal una planificació més acurada dels horaris, aquest fet es valorat de manera molt positiva per l'equip de treball. Val a dir que hi ha una rotació de personal molt baixa, i fins i tot les persones contractades per a la temporada d'estiu solen repetir. Quan han de contractar personal de manera puntual durant l'hivern acudeixen a una ETT, i normalment poden disposar de persones que ja han treballat anteriorment a l'empresa, de manera que reforcen els vincles entre treballador i empresa mentre augmenten l'efectivitat i agilitat en els tràmits.

La certificació de Riscos laborals la realitza una empresa externa. L'equip de treball fa la formació, no només d'aquesta matèria sinó que també se'n fa en d'altres, normalment relacionades amb serveis, cocteleria, idiomes, com vendre als clients sense generar incomoditat, entre d'altres. Aquests cicles formatius es duen a terme en tots els departaments i es fan sempre en horari laboral i de manera consensuada amb el personal.

Els criteris de contractació són de formació per a cada departament, es prioritza complir amb els requisits demanats i no hi ha distinció de gènere.

També acullen **alumnes de pràctiques** de setanta hores en dues setmanes, a través de l'Institut Municipal d'Educació i Treball (IMET) i a través dels Programes de qualificació personal inicial (PQPI) també tenen alumnes de cursos de lampisteria o altres. Cal dir que n'han contractat dos.

Compromisos amb la comunitat

Atenea Park valora la importància de formar part del lloc on està ubicat i projecta una voluntat clara d'establir vincles amb la comunitat i crear sinergies a fi d'aportar valor i crear atribut de territori socialment responsable com a tret diferenciador i capacitador de generar atracció.

L'empresa és conscient dels impactes que pot generar un establiment d'aquestes característiques en l'entorn més immediat. És per això que es regeixen amb unes estrictes normes de conducta que limiten les activitats que impliquen molèsties acústiques que poden incomodar el **veïnat**, com ara animacions nocturnes durant l'estiu.

Tot i que el context de crisi els obliga a considerar aspectes econòmics en la compra de productes, especialment per al restaurant, també fan esforços per incorporar **criteris de proximitat i de temporada**, fent molta difusió entre la clientela d'aquest fet ja que són conscients que consumint producte de proximitat aconseguen diversos beneficis: creen valor econòmic, obtenen qualitat i responen a la sensibilitat de la clientela cada vegada més exigent en matèries de sostenibilitat.

D'altra banda, fomenten el **comerç i la cultura local** i també disposen de fulletons per a promocionar altres empreses de serveis com pot ser lloguer de bicicletes, sortides en vaixell amb acord amb l'Estació Nàutica, hípica, ruta



enològica... Des de l'hotel es proposen pacs integrats i es fomenta el **consum local**, amb tot el que el municipi i la comarca pot oferir. També es proposen activitats culturals més clàssiques com visites a museus tot i que perceben que aquestes no generen prou interès.

Col·laboren amb diferents **associacions locals i gremials**: ADEG, Taula de turisme, Gremi d'Hosteleria i Estació nàutica. També col·laboren amb la Festa Major i altres fires locals i fins i tot hi ha clients assidus que demanen que la seva estada coincideixi amb la Festa Major, per exemple.

Duen a terme **accions socials**, algunes de manera aleatòria i altres de manera més sistematitzada. Quan han de renovar mobles, fan donació a Càrites dels antics. El servei de bugaderia els el proporciona DINS GARRAF, Empresa d'Inserció sociolaboral que dóna feina a persones amb addicions. Les *amenities* (productes d'acollida) de la cuina de cada aparthotel els les proporciona una empresa de neteja, Free Marr's neteja,SL, que col·labora amb un col·lectiu de persones amb deficiències psíquiques que són qui els preparen aquests kits d'acollida.

Conclusions

Atenea Park és una empresa que ha integrat aspectes propis de la gestió de la responsabilitat social, tant en bones pràctiques en els diferents vectors, ambiental, social, econòmic, laboral i bon govern, com en la capacitat d'establir uns compromisos, entendre les expectatives dels grups d'interès i anar donant-hi resposta.

El seguit de bones pràctiques que hem recollit en aquest document denoten la voluntat d'una empresa d'anar més enllà de normatives i assolir l'excel·lència creant valor econòmic i social. Un model de negoci basat en la comprensió de l'entorn que vol ser capaç de donar resposta de manera adequada a la complexitat a què s'enfronta diàriament utilitzant les eines que té a l'abast.

Aquest és l'escenari idoni per incorporar la responsabilitat social en el sistema de gestió com a procés de millora permanent. La comprensió de l'empresa que establint canals de diàleg amb els grups d'interès i identificant les matèries sobre les quals treballar els valors més intensament condueix a la consolidació de l'empresa com a tal mentre s'està aportant valor al territori. Aquestes sinergies que es retroalimenten amb tots els agents implicats i ajuden a configurar un territori amb l'atribut de socialment responsable.

*Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de juny de 2013 per Vector 5, Excel·lència i Sostenibilitat a partir de l'entrevista realitzada a Marga Pons, directora, a càrrec de Josep Maria Canyelles i Marta Ribera. La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. En aquest procés també s'han identificat aspectes subjecte de millora, i s'està acompanyant l'empresa per tal d'abordar-los. L'elaboració de les fitxes d'RSE s'emmarca en el projecte Destinacions Turístiques Socialment Responsables impulsat per la **Fundació Pro-Penedès** i la col·laboració de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. Aquest projecte està subvencionat pel SOC i el Fons Social Europeu, d'acord amb el Programa d'Ajuts a projectes Innovadors i Experimentals, regulat per l'Ordre EMO/312/2012.*