

Casa Santa Elena aposta per la gestió sostenible com a valor central de la nostra activitat. És el nostre compromís afrontar els nous reptes i necessitats derivats dels canvis en les tendències i activitats turístiques. Per aquest motiu establim, en la gestió de la nostra activitat turística, el concepte de desenvolupament sostenible com un instrument que relaciona els aspectes socioculturals, mediambientals i econòmics, buscant així tant la satisfacció dels visitants com de la comunitat local. En el marc d'aquest compromís disposem d'una política de turisme responsable i portem a terme tot un seguit de bones pràctiques.

### **POLÍTICA DE TURISME RESPONSABLE**

A Casa Santa Elena apostem per una nova manera de fer les coses amb l'economia circular com a bandera, reduint els residus generats al mínim i practicant una ecologia integral que no només té en compte el medi ambient, sinó també la seva relació inseparable amb les persones, la societat i els valors.

Des del 2019 estem treballant en posicionar la Casa estratègicament com a lloc obert, espiritual i de benestar que vetlla per l'Ecologia integral, responnent a una preocupació de la societat, de l'IRSJG i dels clients i, alhora, a una demanda que cada cop és més decisiva en els processos de compra

Aquest projecte uneix els interessos i objectius de l'IRSJG, dels clients i de la societat en general, volent transmetre una manera conscient de funcionar a tots els nivells, aprofitant la visibilitat i el trànsit de persones per posar en valor aquestes idees i que es difonguin .

Una estratègia empresarial que promogui un benestar social, ambiental i econòmic, i també és promotors actius d'aquesta manera de fer i treballar.

Compromesos amb l'essència, hem definit el nostre full de ruta de sostenibilitat i economia circular per alinear la Casa al Pacte Verd (Green Deal) de la Comissió Europea i orientar la nostra activitat a:

- Els principis de l'economia circular
- Els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)
- Els Objectius Laudato Si' (OLS)

Això s'ha fet amb l'estratègia marcada de:

- Qualitat, tant de servei com d'instal·lacions i processos
- Accessibilitat, preparant la Casa per allotjar totes les persones, d'una manera equitativa sense deixar ningú enrere.

- Sostenibilitat, amb el projecte que s'està fent de la mà del consultor Carlos León i que ens permet alinear les línies estratègiques als ODS i OLS

### **BONES PRÀCTIQUES**

#### **Creixement econòmic, inclusiu i sostenible:**

- Fomentem la compra de producte locals. Col·laborem amb la OPP de Palamós per tal de tenir el peix fresc del port i garantir un bon preu per els productors.
- Col·laborem en campanyes amb finalitats socials i projectes de desenvolupament donant lloc a us de sales gratuïtes per els seus actes com ara els fills de Solius, Associació Matxacuca i qualsevol del poble que ens ho demani.
- Participem en activitats formatives amb centres formatius i col·legis
- Fomentem la contractació de persones amb diversitat funcional a través del contracte amb el CET Tramuntana per a la gestió i manteniment dels jardins
- Disposem d'un racó comunitari en el que donem lloc a productors locals i empreses socialment responsables a vendre els seus productes

#### **Inclusió social i ocupació**

- Realitzem accions formatives en relació a les activitats ambientals, de seguretat i qualitat, entre altres, relatives al lloc de treball
- Disposem d'un pla de prevenció de l'assetjament laboral
- Realitzem enquestes de clima laboral periòdicament.
- Disposem d'un servei gratuït de recolzament telefònic psicoemocional, social i nutricional les 24 hores del dia per a tot el personal i les seves famílies.

#### **Us eficient dels recursos, protecció ambiental i canvi climàtic**

- Treballem per optimitzar el consum de recursos naturals i minimitzar els residus que produïm
- Hem implantat la recollida selectiva de les diferents fraccions dels residus
- Portem a terme els corresponents controls, manteniments i revisions per garantir el correcte funcionament de les instal·lacions que generen emissions a l'atmosfera.

- Estem substituint les fonts d'energia fòssils per fonts naturals, reduint un 80% d'empremta de carboni
- Usem productes Ecolabel per el rentat de la roba per minimitzar l'impacte al medi ambient
- No fem ús de productes d'un sol ús.
- No fem ús de plàstics

### **Valors culturals, diversitat i patrimoni**

- Respectem els corresponents criteris d'ordenació local
- Oferim informació sobre diferents propostes culturals, excursions i gastronomia local entre d'altres.

### **Seguretat del client**

- Disposem de plans d'emergència adaptats a les persones amb necessitats no normatives.
- Complim amb totes les normatives higiènic sanitàries de tot l'edifici.
- Complim amb les normatives alimentaries i en fem autocontrol mensualment.
- Disposem de càmeres de videovigilància.

### **Satisfacció i fidelització**

- Disposem de protocols per assegurar la correcta prestació del servei, plans de neteja i de manteniment preventiu
- Disposem de procediment específic per a atendre a persones amb necessitats no normatives.
- Hem implantat un sistema per gestionar les queixes i suggeriments dels clients fent enquestes per correu electrònic que s'envien a la sortida dels client

Conscients de la importància de mantenir un desenvolupament turístic sostenible, i assumits els principis i objectius adoptats específicament a la Cimera Mundial sobre el Desenvolupament Sostenible 2015, la COP 21 i la Carta Mundial del Turisme Sostenible + 20, Casa Santa Elena es compromet a dur a terme una gestió sostenible de les seves activitats, mitjançant l'adopció de compromisos orientats a prevenir, eliminar o reduir l'impacte de les nostres instal·lacions i activitats, tant internes com externes, així com optimitzar la sostenibilitat de l'establiment millorant-ne el comportament amb el entorn.

En aquest mateix sentit, la nostra entitat ha adoptat la següent Política de Turisme Responsable, mitjançant la qual es compromet a complir els requisits establerts a l'adhesió BIOSPHERE, que inclou, entre altres coses, els requeriments legals que regulen els efectes generats per l'activitat turística .

Així mateix, ens comprometem a motivar i formar el nostre personal amb accions formatives i de conscienciació sobre els principis del Turisme Responsable, a promoure les bones pràctiques mediambientals a l'entorn i participar en activitats externes, ja informar tant internament com externament sobre els avenços i actuacions mediambientals de l'empresa.

De la mateixa manera, el nostre establiment manifesta el compromís exprés de lluita contra l'explotació sexual o qualsevol altra forma d'explotació i assetjament comercial, en particular dels infants, adolescents, dones i minories; i ens comprometem a adoptar mesures d'accessibilitat universal.

Un dels nostres objectius principals és perfeccionar la gestió sostenible, assumint els compromisos de millora contínua en tots els àmbits de la sostenibilitat: social, econòmic i ambiental, així com en la satisfacció del client. Per això, se sotmetran els projectes de futures ampliacions de les instal·lacions o activitats a criteris de sostenibilitat i eficiència en l'ús de recursos.

Aquesta Política de Turisme Responsable s'actualitzarà sempre que les circumstàncies ho requereixin, adoptant i publicant en tots dos casos nous objectius de sostenibilitat.

Direcció

Solius, 26 de gener de 224.



CASA SANTA ELENA  
*Ser on vols ser*

## COMPROMESOS AMB LA SOSTENIBILITAT