

Pilar Gobernanza

El impacto positivo empieza en
cómo tomamos decisiones.

Introducción

En deLuna Hotels entendemos la gobernanza como la base que sostiene nuestra forma de trabajar. No se trata solo de cumplir normas, sino de tomar decisiones de manera ética, responsable, transparente y coherente con nuestros valores.

Una empresa sostenible necesita una estructura sólida, pero también una cultura interna capaz de escuchar, aprender, corregir y avanzar. Por eso trabajamos para que cada decisión, desde las más estratégicas hasta las más cotidianas, refleje nuestro compromiso con las personas, el entorno, la calidad y la mejora continua.

Nuestra gobernanza se apoya en principios claros: integridad, responsabilidad, igualdad, participación, cumplimiento normativo, transparencia, escucha activa e innovación responsable.

Porque creemos que el verdadero impacto positivo empieza mucho antes de una acción concreta: empieza en la forma en que decidimos hacer las cosas.

Una gestión basada en valores

Nuestra forma de gestionar parte de una cultura compartida. En deLuna Hotels creemos en una organización cercana, exigente y responsable, donde las decisiones no se toman únicamente pensando en el corto plazo, sino en el impacto que generan sobre las personas, los huéspedes, los proveedores, la comunidad y el futuro de la empresa.

La honestidad, el respeto, la coherencia, la mejora continua y la orientación al servicio forman parte de nuestra manera de trabajar. Estos valores nos ayudan a mantener relaciones de confianza y a construir una empresa más sólida, más humana y más preparada para afrontar los retos del sector turístico.

Para nosotros, gobernar bien significa actuar con responsabilidad incluso cuando nadie está mirando.

“Actuar con responsabilidad, incluso cuando nadie está mirando.”



Ética, cumplimiento y responsabilidad

El compromiso ético de deLuna Hotels se articula a través de un marco normativo claro y compartido, que orienta el comportamiento de todas las personas que forman parte de la organización.

Nuestro Código Ético y nuestro Código de Conducta recogen los principios que deben guiar nuestra actividad diaria, tanto en la relación con nuestros huéspedes como con el equipo, proveedores, colaboradores y demás grupos de interés.

También contamos con protocolos y compromisos internos que refuerzan esta cultura de integridad, entre ellos:

- **Protocolo anticorrupción.**
- **Protocolos de prevención del acoso.**
- **Compromisos corporativos y declaración responsable.**
- **Código de conducta del departamento de compras.**
- **Políticas de igualdad, diversidad y respeto mutuo.**

Estos documentos no son solo herramientas formales. Son una guía práctica para asegurar que nuestra actividad se desarrolla con transparencia, responsabilidad y respeto.



Personas, igualdad y cultura ética

Una buena gobernanza empieza por cuidar la forma en que nos relacionamos dentro de la organización.

En deLuna Hotels promovemos un entorno laboral basado en la igualdad de oportunidades, el respeto y la pluralidad de miradas. Creemos que la diversidad de perfiles, experiencias y formas de pensar enriquece la toma de decisiones y fortalece la cultura interna.

Trabajamos para consolidar una organización donde todas las personas puedan sentirse escuchadas, valoradas y tratadas con justicia, independientemente de su puesto, departamento o responsabilidad.

Esta visión se refleja en nuestras políticas de igualdad, en nuestros protocolos antiacoso y en una política de tolerancia cero ante cualquier conducta contraria a nuestros valores.

“*Una buena gobernanza empieza por cuidar a las personas.*”





Una cultura donde las ideas pueden venir de cualquiera

En deLuna Hotels creemos que las mejores ideas no entienden de organigramas. Por eso fomentamos una cultura en la que cualquier persona del equipo, independientemente de su puesto o responsabilidad, puede proponer mejoras e incluso liderar proyectos cuando se siente identificada con ellos y cree que puede aportar valor.

Muchos avances nacen precisamente de esa implicación: personas que detectan una oportunidad, creen en una idea y deciden impulsarla.

Creemos en el liderazgo basado en el compromiso, no solo en el cargo. Cuando alguien del equipo quiere aportar, nuestra responsabilidad como organización es escuchar, acompañar y facilitar que esa iniciativa pueda crecer.

Esta forma de trabajar favorece la participación, fortalece el sentido de pertenencia y convierte la mejora continua en algo compartido.

“Las mejores ideas no entienden de organigramas.”

El error como oportunidad para aprender

Nuestra cultura de mejora continua parte de una idea muy clara: el error es bienvenido cuando sirve para aprender.

No buscamos una organización donde nunca se cometan errores. Buscamos una organización capaz de detectarlos, analizarlos, compartirlos y transformarlos en aprendizaje.

Cuando una incidencia se comunica con naturalidad, se convierte en una oportunidad para revisar procesos, mejorar procedimientos y evitar que vuelva a repetirse.

Esta manera de trabajar requiere confianza. Por eso promovemos un entorno donde las personas puedan aportar, preguntar, probar nuevas soluciones y aprender sin miedo.

Porque solo una organización que aprende de sus errores puede seguir mejorando de verdad.

“*Aprender también es una forma de avanzar.*”





Escucha activa y participación

La buena gobernanza también implica escuchar.

Escuchamos a nuestros huéspedes a través de sus valoraciones, comentarios, encuestas, llamadas de seguimiento y conversaciones durante la estancia. Cada opinión nos ayuda a entender mejor qué estamos haciendo bien y dónde debemos mejorar.

Escuchamos también a nuestro equipo, porque quienes están en la operativa diaria conocen de primera mano muchas oportunidades de mejora. Las reuniones internas, los grupos de trabajo, los canales de comunicación y las iniciativas transversales nos permiten recoger ideas, detectar necesidades y convertirlas en acciones.

La escucha activa no es solo una herramienta de gestión. Es una forma de respetar a las personas y de tomar mejores decisiones.

“*Escuchar mejor para decidir mejor.*”

Mejora continua y toma de decisiones basada en datos

En deLuna Hotels creemos que aquello que se mide puede mejorarse.

Por eso trabajamos con indicadores que nos ayudan a evaluar nuestra evolución en ámbitos clave como la satisfacción del huésped, la reputación online, la eficiencia operativa, la sostenibilidad, la formación, la digitalización y la calidad del servicio.

El uso de herramientas digitales, plataformas de gestión y cuadros de mando nos permite tomar decisiones más informadas, priorizar acciones y hacer seguimiento de los resultados.

Esta cultura de medición nos ayuda a pasar de la intuición a la evidencia, sin perder la cercanía que caracteriza nuestra forma de trabajar.

Medir no significa deshumanizar la gestión. Significa conocer mejor la realidad para cuidar mejor.

“*Medir no es deshumanizar:
es conocer mejor para cuidar mejor.*”



deLuna Hotels



Innovación responsable

La innovación forma parte de nuestra gobernanza porque influye directamente en cómo trabajamos y en cómo tomamos decisiones.

En deLuna Hotels incorporamos tecnología, automatización, inteligencia artificial y herramientas digitales con un objetivo claro: mejorar la experiencia del huésped, facilitar el trabajo del equipo y hacer más eficiente la organización.

Pero la innovación debe estar siempre al servicio de las personas.

Por eso entendemos la tecnología como una aliada, no como un sustituto del trato humano. Su valor está en liberar tiempo, reducir tareas repetitivas, mejorar procesos y permitir que nuestro equipo pueda centrarse en lo que realmente marca la diferencia: cuidar al cliente.

Innovar, para nosotros, no es hacer más cosas. Es hacerlas mejor.

“*Innovar no es hacer más cosas. Es hacerlas mejor.*”

Comité de sostenibilidad y compromiso compartido

La sostenibilidad en deLuna Hotels no depende de una sola persona ni de un único departamento. Es un compromiso transversal que implica a toda la organización. Nuestro Comité de Sostenibilidad permite ordenar, impulsar y revisar iniciativas vinculadas a los distintos pilares: ambiental, social, cultural, económico y de gobernanza.

Este espacio favorece la participación, el seguimiento de proyectos y la identificación de nuevas oportunidades de mejora. También ayuda a mantener vivo el compromiso sostenible dentro de la empresa y a trasladarlo de forma coherente a la operativa diaria.

Porque la sostenibilidad solo funciona cuando se convierte en cultura compartida.

“La sostenibilidad solo funciona cuando se convierte en cultura compartida.”



Relación responsable con proveedores y colaboradores

Nuestra forma de gestionar también se refleja en la relación con nuestros proveedores y colaboradores.

Buscamos relaciones estables, transparentes y basadas en la confianza, el cumplimiento y el beneficio mutuo. Siempre que es posible, apostamos por proveedores locales y por empresas que comparten nuestros valores de calidad, responsabilidad y sostenibilidad.

El departamento de compras cuenta con criterios y compromisos propios que ayudan a garantizar una relación ética, planificada y responsable con nuestra cadena de valor. Creemos que una empresa no puede ser sostenible de forma aislada. Necesita construir alianzas responsables con quienes forman parte de su actividad diaria.

“Una empresa sostenible también se construye con alianzas responsables.”



Calidad, seguridad y confianza

La confianza de nuestros huéspedes es uno de nuestros principales activos. Por eso trabajamos con procedimientos orientados a garantizar la calidad del servicio, la seguridad de las personas, la protección de datos, la confidencialidad de la información y el cumplimiento de la normativa aplicable. La gobernanza también está presente en la forma en la que gestionamos incidencias, revisamos procesos, formamos al equipo y anticipamos riesgos. Cada procedimiento bien definido ayuda a ofrecer una experiencia más segura, más coherente y más fiable.

“*La confianza también se construye con procesos bien definidos.*”





Transparencia y rendición de cuentas

La transparencia es clave para generar confianza.

Por eso comunicamos nuestros compromisos, revisamos periódicamente nuestras políticas y ponemos a disposición de nuestros grupos de interés la información más relevante sobre nuestra forma de trabajar.

También entendemos que la transparencia implica reconocer aquello que todavía está en proceso de mejora. La sostenibilidad no consiste en mostrar una imagen perfecta, sino en demostrar una voluntad real de avanzar.

Queremos contar lo que hacemos, pero también seguir aprendiendo de lo que aún podemos hacer mejor.

“La transparencia no busca mostrar perfección, sino compromiso real.”

Certificaciones y revisión externa

Nuestro modelo de gestión se apoya en herramientas externas que nos ayudan a evaluar nuestro desempeño y detectar oportunidades de mejora.

La certificación Bioscore nos permite medir, comparar y mejorar nuestra gestión sostenible a través de indicadores objetivos. Es una herramienta que nos ayuda a ordenar información, analizar consumos, revisar avances y tomar decisiones más fundamentadas.

Además, nuestra certificación Autism Friendly refuerza el compromiso con una hospitalidad más accesible, empática y preparada para atender distintas necesidades.

Estas certificaciones no son un punto de llegada. Son herramientas que nos ayudan a seguir evolucionando.

*“Las certificaciones no son un punto de llegada,
sino una herramienta para seguir mejorando.”*





Mirando al futuro

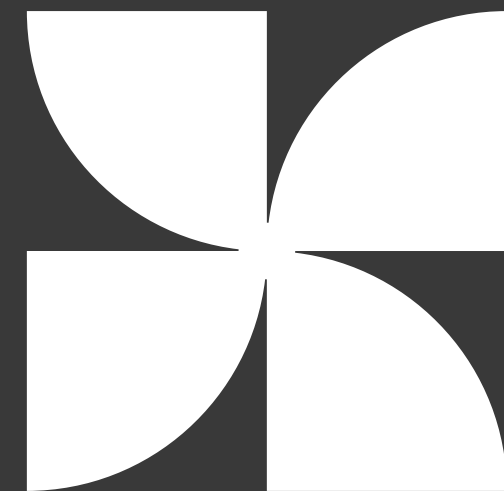
Seguiremos fortaleciendo una gobernanza basada en la ética, la transparencia, la participación y la mejora continua.

Continuaremos impulsando una cultura donde las personas puedan aportar ideas, liderar proyectos y aprender de los errores. Seguiremos apoyándonos en datos, indicadores y herramientas digitales para tomar mejores decisiones. Y mantendremos nuestro compromiso con una gestión responsable, coherente y alineada con los valores de deLuna Hotels.

Porque la sostenibilidad no depende únicamente de lo que hacemos, sino de cómo decidimos hacerlo.

En deLuna Hotels entendemos la buena gobernanza como el compromiso de gestionar con responsabilidad hoy para seguir generando confianza, valor y futuro mañana.

“Gestionar con responsabilidad hoy para generar confianza, valor y futuro mañana.”



deLuna
HOTELS