

MEMORIA
DE
SOSTENIBILIDAD
INFORME
ANUAL | 2021





ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | | | |
|----------------------|---|---|----|
| Introducción | 3 | Comprometidos con el planeta | |
| | | ECOfriendly, nuestro compromiso | 10 |
| | | Nuestras historias | |
| THB hotels | | Uso eficiente del agua | 11 |
| THB hotels en cifras | 4 | Uso eficiente de energía | 13 |
| Nuestra misión | 6 | Nuestra eficiencia e innovación | 15 |
| Nuestra Visión | 6 | Eliminación de plásticos y productos de un solo uso | 16 |
| Valores | 7 | Reducción de emisiones | 18 |
| Principales hitos | 8 | Biodiversidad | 19 |
| Reconocimientos | 9 | Sensibilización | 20 |
| | | Respeto y cuidado del planeta | 25 |
| | | Retos para el futuro | |
| | | Con el medio ambiente | 26 |
| | | Visión y desarrollo sostenible | 27 |

INTRODUCCIÓN

THB hotels está comprometido con la Agenda 2030 aprobada por Naciones Unidas en septiembre de 2016 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible asociados a la misma, porque creemos que son palanca para el avance y la transformación social.

Los ODS representan un camino hacia el desarrollo sostenible en el que la acción común y la innovación son clave, no solo para las administraciones sino también para las empresas y la sociedad civil, teniendo todas ellas un papel fundamental en este recorrido y el contexto actual.

La **Memoria de Sostenibilidad de THB hotels**, es un informe en el que recopilamos las acciones que ponemos en práctica para que la evolución de nuestra actividad y sus mejoras se dirijan al **equilibrio social, económico y medioambiental**, para lograr un desarrollo sostenible en los tres ámbitos.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En esta memoria presentamos las **acciones desarrolladas durante el año 2021** que constituyen nuestros “compromisos con la sociedad”, “compromisos con las personas” y “compromisos con el medio ambiente”. Para finalizar hacemos una breve referencia a qué retos nos planteamos para los próximos años relacionados con cada uno de estos ejes.

En cifras

✈ 16 hoteles | 3 destinos

✈ 2.780 habitaciones

✈ 5.440 plazas

✈ 796.806 estancias

✈ 161 nacionalidades

Mallorca



THB Gran Playa****



THB Gran Bahía****



THB Guya Playa****



THB Cala Lliteras****



THB Dos Playas****



THB Sa Coma Platja****



THB Felip****



THB Sur Mallorca****



En cifras

✈ 16 hoteles | 3 destinos

✈ 2.780 habitaciones

✈ 5.440 plazas

✈ 796.806 estancias

✈ 161 nacionalidades



THB María Isabel****



THB El Cid****

Ibiza



THB Los Molinos****



THB Ocean Beach****



THB Naeco Ibiza****

Lanzarote



THB Flora***



THB Royal****



THB Tropical Island****



Nuestra misión

Como empresa familiar damos prioridad al trabajo en equipo para hacer felices a nuestros huéspedes, garantizando los más altos estándares de calidad, eficiencia y competitividad, alta rentabilidad y crecimiento sostenible.

Nos centramos en ofrecer a los clientes la mejor experiencia en sus vacaciones, cuidando hasta el más mínimo detalle.

Maximizamos el valor y la salud de la infraestructura de los hoteles fomentando la “**generación limpia**” y avanzando hacia el **desarrollo sostenible**, comprometidos con la sociedad y con el planeta.

Nuestra Visión

Queremos **generar felicidad** a nuestros huéspedes y aportar valor a nuestros colaboradores, En constante búsqueda de la mejora de las valoraciones de satisfacción, indagando en las inquietudes y deseos de los clientes y ejecutando planes de acción para convertirlos en una realidad.

Además, trabajamos para **impulsar la cadena de valor responsable** en los destinos en los que tenemos presencia, con pensamiento local, pero repercusión global.

“ NO SE TRATA DE HACER
NADA EXTRAORDINARIO,
SINO
EXTRAORDINARIAMENTE
BIEN LAS COSAS
ORDINARIAS DE CADA DÍA ”





Valores

Innovación

Para aportar valor añadido a nuestros clientes, generar riqueza y potenciar un empleo estable y de calidad a nuestros trabajadores.

Compromiso sostenible

Para identificar las mejores prácticas en la prestación del servicio y en la protección del entorno.

Igualdad de oportunidades

Para garantizar que todas las personas, sea cual sea su nivel de responsabilidad, tengan las mismas posibilidades de desarrollo profesional.

Flexibilidad

Para adaptarnos a situaciones en constante cambio y, de esta forma, garantizar la perdurabilidad del negocio.

Integridad y civismo

Para llevar a cabo nuestras tareas con el mayor respeto a la normativa vigente.

Trabajo en equipo

Para potenciar la cooperación en el ámbito laboral.

Participación

Para fomentar en todo momento la implicación de las partes interesadas en la puesta en marcha de nuevas iniciativas.

Mantener los estándares más exigentes en materia de comportamiento ético forma parte de nuestra cultura en THB hotels. No importa la categoría ni el nivel de responsabilidad, todos, en la empresa, estamos obligados a mantener y acrecentar los principios y valores que sustentan nuestro código ético.

Principales hitos

D. Francisco Miralles, el **2 de enero de 1987**, fundó THB hotels, hoy una empresa familiar de primera generación e independiente. Cadena hotelera que empezó con la gestión de dos hoteles en Mallorca.

Gracias a la evolución constante y la profesionalidad del equipo, logra abrirse paso en los mejores destinos turísticos de España: **Mallorca, Ibiza, Costa del Sol y Lanzarote**. Con hoteles de 3 y 4 estrellas; son hoteles que apuestan por la ubicación, la calidad del servicio y de las instalaciones.

THB hotels, ofrece **hoteles especializados en turismo familiar y solo adultos**, así como para aquellos viajeros que buscan **turismo activo o bien relax y wellness**, y hoteles que gozan de instalaciones adaptadas para la organización de todo tipo de eventos, todos ellos perfectamente ubicados, con impresionantes vistas al mar.

En 2014 lanzamos el proyecto **THB College** como herramienta revolucionaria para gestionar el talento de THB hotels. Ponemos nuestro empeño y creatividad para favorecer el desarrollo de todos los equipos de trabajo, atendiendo a sus necesidades de formación y capacitación. Centrándonos en sus inquietudes y sueños, acompañándolos en su camino hacia el éxito.

En 2017 creamos la marca **Ecofriendly** con el objeto de trabajar en los diversos programas de sostenibilidad que promueven unas respetuosas prácticas con el medioambiente, centrados en los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030.



Reconocimientos

🔧 Certificaciones sistema de gestión

Desde el año 2007 THB hotels apuesta por los modelos **ISO 9001** e **ISO 14001** para la gestión de la calidad y el medio ambiente en sus establecimientos. En 2021 se han efectuado las auditorías de seguimiento a cargo de la entidad acreditada SGS.



🌱 Certificaciones sostenibilidad

En 2021 hemos mantenido nuestro compromiso con la sostenibilidad, a través del programa impulsado por **Travelife**, cuya certificación obtuvimos en 2018 para los establecimientos THB Tropical Island, THB Gran Playa, THB Royal y THB Flora.



📊 Registro nacional de huella de carbono

Desde 2017 calculamos y registramos la huella de carbono de todos nuestros establecimientos. En 2021 hemos renovado el sello “calculo” para todos ellos y, además, hemos obtenido el sello adicional “reduzco”, del Ministerio de Transición Ecológica, para los hoteles THB María Isabel, THB Gran Playa, THB Flora y THB Royal.



🏆 SICTED Compromiso de Calidad Turística

Continuamos con el Proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos, promovido por SETUR, con el objetivo de mejorar la experiencia y satisfacción de los viajeros.





COMPROMETIDOS CON EL PLANETA

Nuestro compromiso



Mejorar en el ámbito medioambiental es una labor constante a la que le damos especial énfasis en THB hotels. Bajo la marca ECO friendly trabajamos cada día en un programa de sostenibilidad que promueve unas prácticas respetuosas con el medio ambiente.

Nuestras historias

“Cuando llegué a Lanzarote hace ya unos años me quedé completamente enamorada de su energía y belleza desgarradora. Al mismo tiempo, entendí la importancia de preservar y hacer un uso sostenible del rico patrimonio natural y cultural de esta isla. El compromiso con la sostenibilidad de THB hotels y su implicación activa en conservar este lugar único, es nuestra forma de contribuir en la conservación de la personalidad de Lanzarote, reconocido como Reserva de la Biosfera por la UNESCO en 1993. Somos conscientes de las



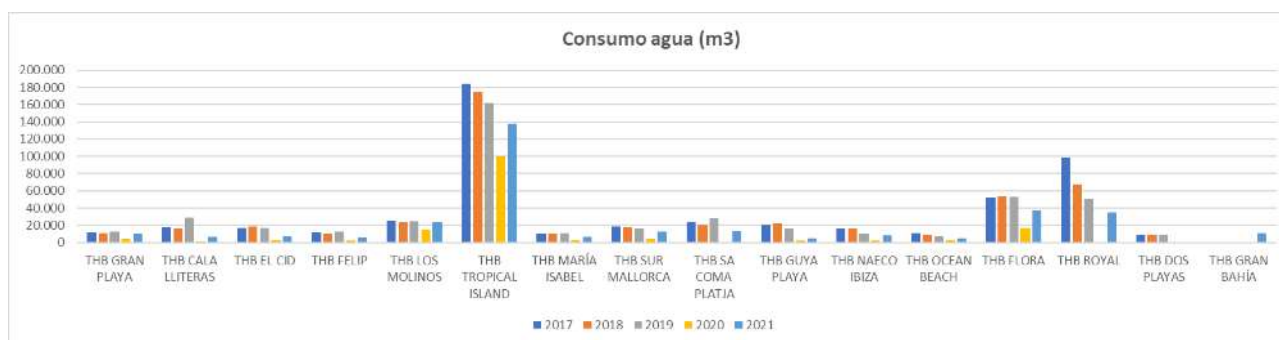
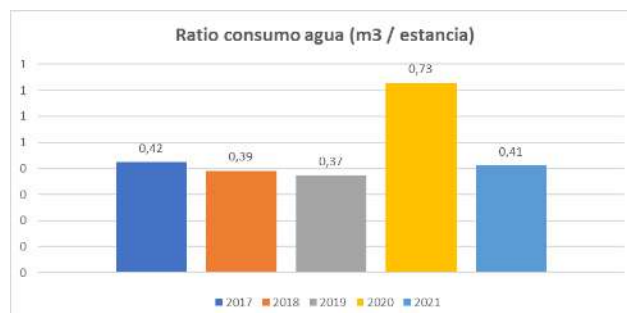
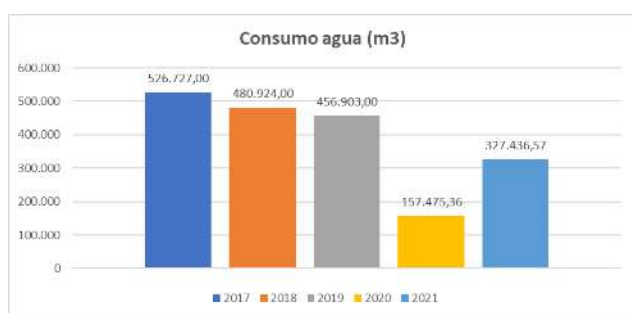
numerosas zonas de alto valor natural, paisajístico y etnográfico tan atractivo para nuestros huéspedes por eso, los animamos a unirse a nuestro programa de sostenibilidad - Ecofriendly.”

Mirian García Camarero
Coordinadora de Calidad en Canarias



Uso eficiente del agua

REDUCCIÓN DE UN 38% DEL CONSUMO DE AGUA ENTRE 2017 Y 2021



En 2021 hemos conseguido las 4 estrellas para el hotel THB Royal, debido principalmente a la renovación de sus instalaciones y ampliación de servicios.



Uso eficiente del agua



Los equipos de los hoteles han participado en talleres “uso eficiente del agua”, promovidos por la empresa gestora de la red de suministro, EMAYA.

En Lanzarote también se han realizado talleres de sensibilización, por parte del Cabildo.



AHORRA AGUA

REUTILIZA LAS TOALLAS DE
BAÑO Y PISCINA.
CIERRA EL GRIFO MIENTRAS TE
ENJABONAS, CEPILLAS LOS
DIENTES O AFEITAS.

SAVE WATER

REUSE BATHROOM AND POOL
TOWELS. TURN THE TAP OFF
WHILE YOU SOAP UP, BRUSH
YOUR TEETH OR SHAVE.

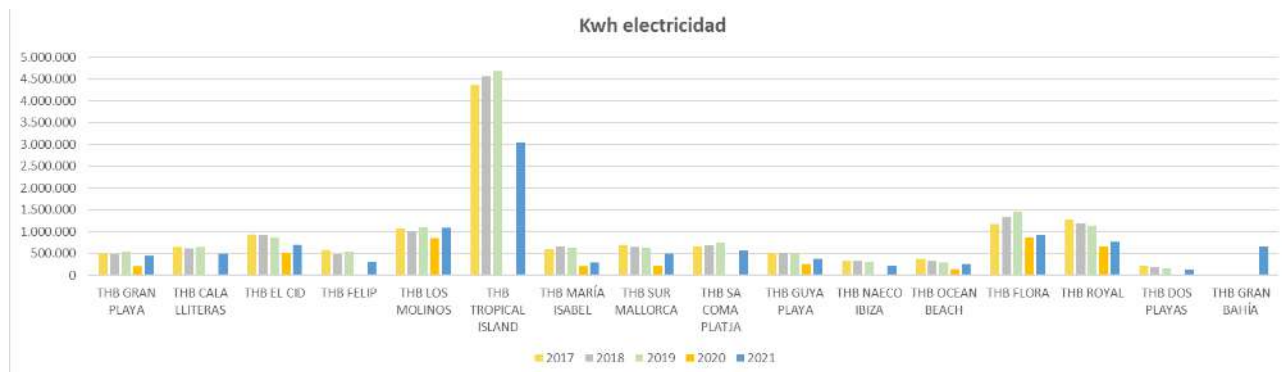
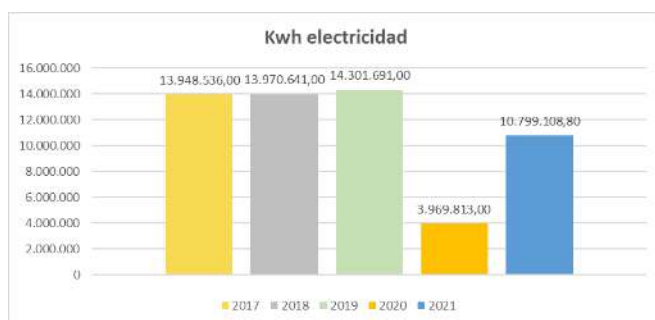
Acciones de comunicación a clientes, para fomentar el ahorro de agua tanto en su uso como en la reutilización de toallas.



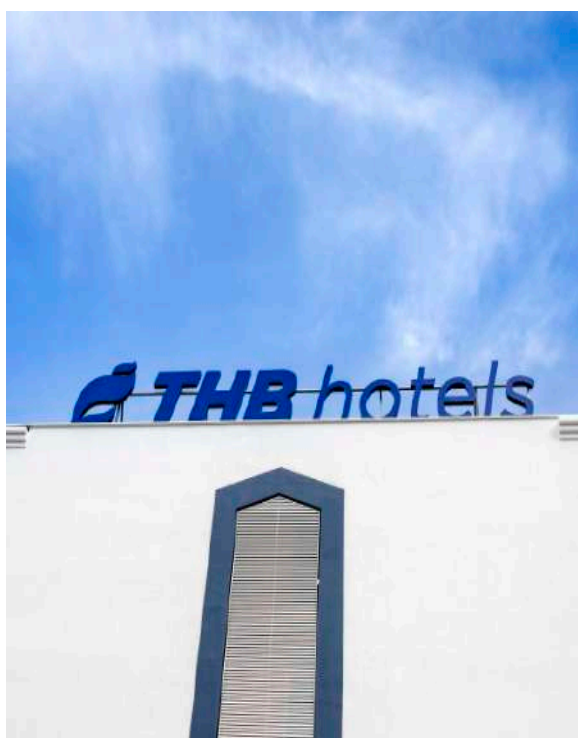
Automatización sistemas de riego

Uso eficiente de energía

REDUCCIÓN DE UN 22,5% DEL CONSUMO ELÉCTRICO ENTRE 2017 Y 2021



Uso eficiente de energía



Sustitución de todas las ventanas en la Oficina Corporativa mejorando la envolvente térmica del edificio.



Automatización de lecturas diarias de todos los contadores en los hoteles.



Sustitución de calderas de gasoil por calderas de condensación, de gas, más eficientes.



Información y sensibilización continua a trabajadores y huéspedes.



Instalación de recuperadora de calor, de la planta enfriadora, para aprovechamiento en ACS, en THB Guya Playa.



COMPROMETIDOS CON EL PLANETA



Nuestra eficiencia e Innovación

Nuestras historias

“En THB hotels hay voluntad total por automatizar con servicios domóticos PLC, para que la información sea en tiempo real, para poder a través de esta información, adecuar las decisiones para mejorar gestión tanto medio ambiental como sanitaria y económica (calidad y certificación)”

Francisco Prado Fontán
Responsable SSTT THB Guya Playa



Eliminación de plásticos y productos de un solo uso

En THB hotels somos conscientes de nuestra responsabilidad como actor turístico en el impacto de nuestras actividades a nivel medioambiental y de nuestro compromiso por fomentar un planeta más sostenible.

Por ello hemos puesto en marcha varios proyectos encaminados a la disminución de envases de plástico y productos de un solo uso, para reducir el impacto que generan, tanto en sus procesos de fabricación como a la hora de eliminarlos.

LA COMPAÑÍA SE MARCA UN OBJETIVO DE REDUCCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE ELEMENTOS INDIVIDUALES DE UN 82% SOBRE EL VOLUMEN DEL AÑO 2019.

✍ Eliminación completa de cápsulas de café (unas 230.000 unidades en 2019) pasando a un sistema tradicional de café a granel en grano.

✍ Reducción del 75% de envases tetrabrik, en 2021, respecto a los consumidos en 2019 (90.000 unidades).

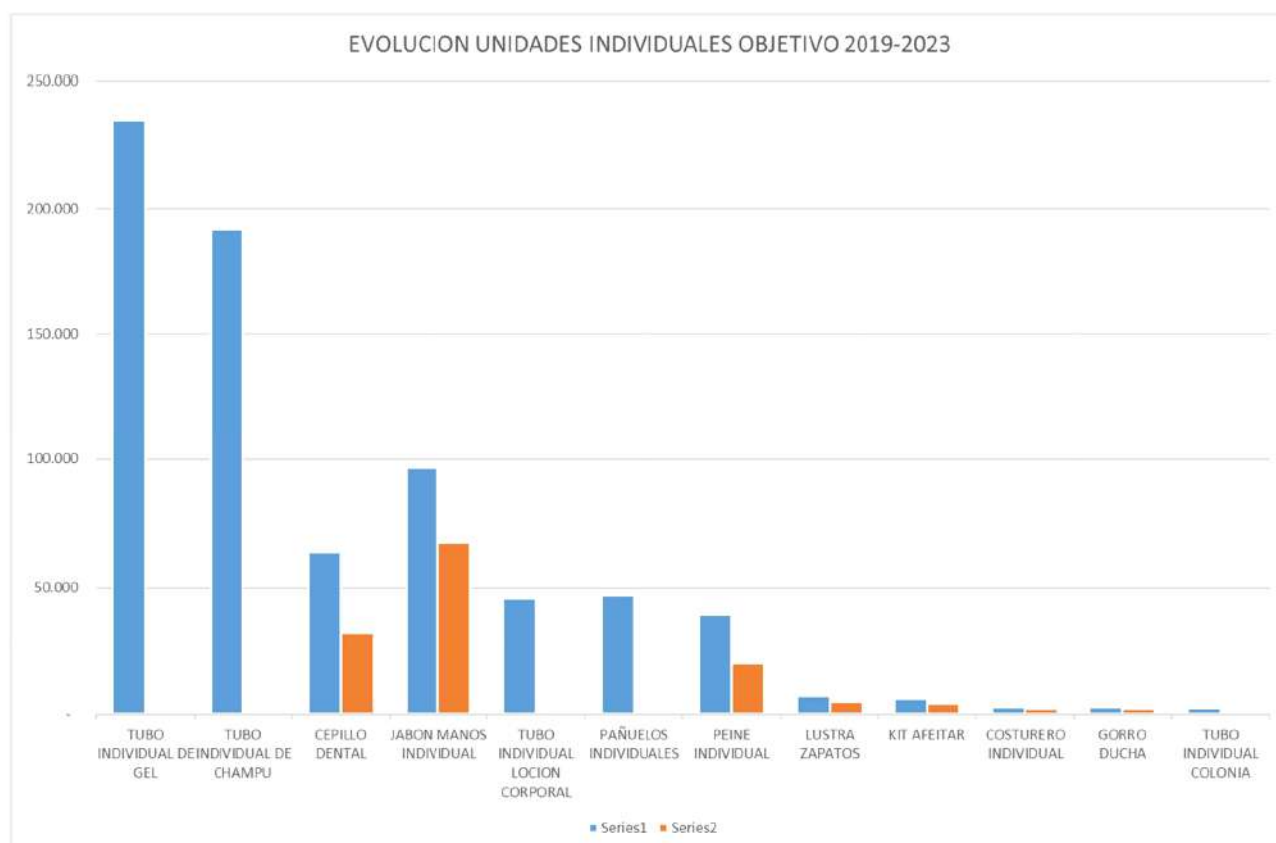
✍ Eliminación del 100% de las pajitas y vasos de plástico de un solo uso.

✍ Eliminación del 100% de envases de plástico de mantequilla, mermeladas, yogures, helados, sal, pimienta, azúcar y salsas y sustitución por presentaciones a granel.

✍ Reducción y eliminación progresiva de productos de acogida en habitaciones, sustituyéndose por productos a granel.

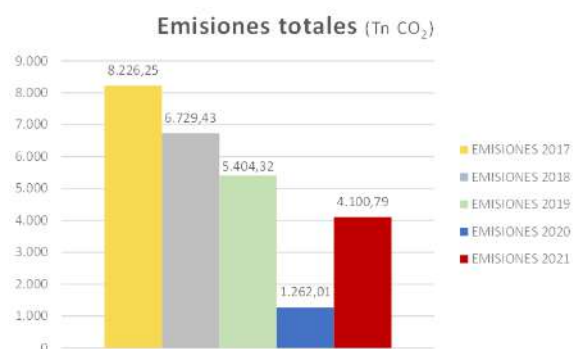


Eliminación de plásticos y productos de un solo uso



Reducción de emisiones

Desde 2017 calculamos anualmente la huella de carbono que generan nuestras actividades con el objetivo de reducir progresivamente las emisiones producidas.



El año 2021 las emisiones disminuyeron un 48,37% respecto al año base 2017.

Aunque en 2020 la reducción todavía es mayor este dato no podemos considerarlo representativo a causa de la disminución de la operativa a causa de la pandemia.



Placas solares térmicas en THB Gran Playa y THB Flora.



Instalación de aerotermia en THB Guya Playa.



Instalación de geotermia en THB El Cid.

Biodiversidad

En THB hotels tenemos un cuidado especial por los espacios que rodean nuestros establecimientos. Cuidamos los jardines para que nuestros clientes disfruten de la naturaleza como un valor añadido más al servicio que les prestamos.



Creación de un **jardín frutal** y un **huerto de hierbas aromáticas** en THB María Isabel.



En **THB Royal** se han identificado todos los árboles de los jardines con información sobre cada especie, convirtiendo su entorno natural en un museo de especies endémicas.



Jardines autóctonos en Lanzarote.



Huertos ecológicos.

Sensibilización

Involucramos a los más pequeños en la gestión medioambiental de los hoteles, realizamos actividades grupales que fomentan la protección del entorno; manualidades, logros y propósitos durante las vacaciones, trabajamos en un cuaderno de campo donde planeamos hacer del mundo un lugar mejor mediante ilustraciones, fotos... Registramos lugares favoritos al aire libre y fomentamos el uso de los **talleres Ecofriendly** para la mejora de la comunicación medioambiental de los más “peques” haciéndolos protagonistas de su propia historia, nuestra historia.



Sensibilización

Con el objetivo de poner el foco en la contaminación de plásticos en los ecosistemas, somos conscientes de que este residuo no es el único problema. Modificar nuestros hábitos de trabajo a través de unas buenas prácticas que minimicen el consumo y con ello la generación de residuos; y una adecuada separación de los generados para facilitar su reciclaje es nuestra prioridad.



Nos sumamos, en septiembre, al **Día Mundial de la Limpieza** en la playa Na Patana, en Can Picafort (Mallorca).



Visita instalaciones de reciclaje. TIRME (Mallorca).



Seminarios y talleres de sensibilización en todos los destinos.



Visita Complejo Ambiental Zonzamas (Ilanzarote).

Sensibilización

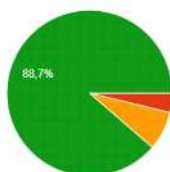
Evaluamos la eficacia de las acciones de sensibilización para monitorizar el grado de compromiso de los trabajadores y poder emprender planes de acción específicos en las áreas de mejora.

EVALUACIÓN EFICACIA

El índice de respuesta ha sido del 100%, es decir todos los asistentes han realizado el cuestionario a través del código QR que se les ha proporcionado al finalizar el curso

El test consta de 8 preguntas sobre los contenidos desarrollados en la sesión.

En la política de gestión de THB Hotels se describe nuestra filosofía de actuación incluyendo los siguientes compromisos:
53 respuestas



- Cumplir todos los requisitos y aumentar la satisfacción de nuestros clientes.
- Desamollar nuestro trabajo garantizando la mejora continua respetando en todo momento...
- Promover un ambiente seguro y agradable, implicados en la p...
- Todas las anteriores son correctas.



A la primera pregunta sobre la Política de Gestión, el 88,7% de los encuestados ha contestado correctamente.

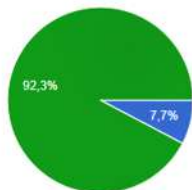


THBhotels.com

10

Nuestro sistema de gestión sostenible, ECOFRIENDLY, ¿para quién va orientado?

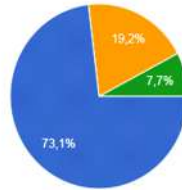
26 respuestas



- Para todo el personal de THB Hotels.
- Para nuestros huéspedes.
- Para nuestros colaboradores.
- Todas las opciones son correctas

El orden para seguir "la regla de las 3 erres" del medio ambiente es:

26 respuestas



- Reducir - Reutilizar - Reciclar
- Reciclar - Reducir - Reutilizar
- Reducir - Reciclar - Reutilizar
- Reutilizar - Reducir - Reciclar



COMPROMETIDOS CON EL PLANETA

Sensibilización

Creamos Eco-stages en los hoteles y transmitimos a todo nuestro equipo y huéspedes el compromiso de THB hotels por la conservación del medioambiente, información sobre prácticas respetuosas y aplicación de nuevas acciones mediante la emisión de “**THB Ecofriendly News**”.



En búsqueda constante del equilibrio entre las necesidades y deseos de nuestros huéspedes y la conservación a largo plazo del entorno y los recursos, en definitiva, un **TURISMO SOSTENIBLE**.



COMPROMETIDOS CON EL PLANETA

Sensibilización

En este espacio informamos sobre nuestra política de gestión en cuanto al ahorro hídrico y energético y la gestión de residuos. Además, invitamos a realizar un turismo responsable en el Destino, siendo Lanzarote Reserva de la Biosfera.



ECO friendly CORNER



Respeto y cuidado del planeta. Nuestras historias.



*“La **formación y sensibilización** recibida, es un factor crucial para poder cambiar hábitos de consumo de la plantilla y de nuestros clientes, proporcionándonos responsabilidad con el entorno. Por ello, agradezco el trabajo llevado a cabo por THB hotels y la información recibida. Desde mi punto de vista, considero que realizar pequeñas acciones en el día a día resultan clave a largo plazo”*

Magdalena Miralles Comas
Responsable Recepción THB Sur Mallorca



“En THB Tropical Island hacemos briefings a diario para concienciar a nuestro equipo de la importancia de mantener el equilibrio medioambiental y sostenible, aconsejamos y ayudamos a fomentar rutinas diarias para que el huésped tome conciencia de la importancia que tiene nuestro entorno frágil y vulnerable”

Chari Sanginés Tremps
Gobernanta THB Tropical Island

Retos para el futuro. Con el medio ambiente

✚ Además de continuar con la inscripción en el registro nacional del Ministerio de Transición Ecológica, aquellos hoteles que estén en el ámbito de aplicación del decreto balear 48/2021 inscribirán sus emisiones en el registro balear de huella de carbono.

✚ Verificaremos nuestras emisiones a cargo de una entidad acreditada, bajo estándares internacionales.

✚ Continuaremos aplicando políticas de reducción de emisiones, ya sea contratando compañías con menor factor de emisión o mejorando la eficiencia de nuestras instalaciones.

✚ Identificación de las plantas y árboles en todos nuestros establecimientos en 2024.

✚ Implantar la figura del “huerto ecológico” en los hoteles de la Compañía.

✚ Punto de recarga para vehículos eléctricos en THB Los Molinos.

✚ Cambio de enfriadoras en THB Gran Playa y THB Sa Coma Platja.

✚ Sustitución de luminarias de todos los baños de habitaciones en THB Sa Coma Platja por luces led.

✚ Proyecto de instalación de placas fotovoltaicas.

✚ Instalación de nueva grifería con reductores de caudal y cisternas de doble descarga en THB Gran Playa (26 baños de habitaciones y zonas comunes) y THB Goya Playa (43 apartamentos).

✚ Continuar con acciones de sensibilización a clientes y trabajadores para el ahorro de agua en las instalaciones.

✚ Finalizar la eliminación de plásticos de un solo uso en nuestros establecimientos.



Visión y desarrollo sostenible. Nuestras historias

Por un mundo mejor...

“El cambio climático es una evidencia que nos obliga actuar inmediatamente como individuos, pero también como compañía. Por ello, implantar políticas medioambientales en nuestros procesos de trabajo, que mejoren la productividad de estos, y que además vayan alineados con la protección y cuidado de nuestro planeta es fundamental. Es una suerte poder contribuir desde THB Ocean Beach a la puesta en marcha de iniciativas que nos permitan reducir el impacto de nuestra actividad en el medio ambiente. Todo esto nos permite generar, desde nuestro puesto de trabajo, hábitos saludables con el medio ambiente que extrapolamos a nuestra vida cotidiana. Si el planeta gana, todos ganamos”

Pedro Nogueroles Sendra
Director THB Ocean Beach





MALLORCA

THB GRAN PLAYA****
THB GRAN BAHÍA****
THB GUYA PLAYA****
THB CALA LLITERAS****
THB DOS PLAYAS***
THB SA COMA PLATJA****
THB FELIP****
THB SUR MALLORCA****
THB MARÍA ISABEL****
THB EL CID****
THB BAMBOO ALCUDIA****

IBIZA

THB LOS MOLINOS****
THB OCEAN BEACH****
THB NAECO IBIZA****

COSTA DEL SOL

THB SAN FERMÍN***

LANZAROTE

THB FLORA***
THB ROYAL****
THB TROPICAL ISLAND****

#thbhotels | thbhotels.com