

MEMORIA DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA
INFORME
ANUAL | 2021





ÍNDICE DE CONTENIDOS

Introducción	3	Comprometidos con la sociedad	
		Compra responsable	10
THB hotels		Colaboración con entidades sociales	12
THB hotels en cifras	4	Conservación y protección de especies	13
Nuestra misión	6	Cultura y deporte	14
Nuestra Visión	6	Valores sociales y talento	15
Valores	7		
Principales hitos	8	Retos para el futuro	
Reconocimientos	9	Con la sociedad	16



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.

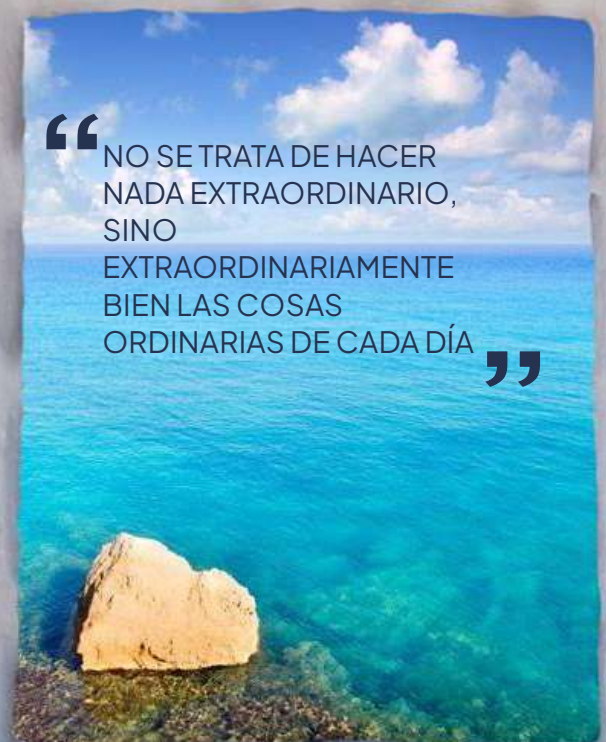
Nos centramos en ofrecer a los clientes la mejor experiencia en sus vacaciones, cuidando hasta el más mínimo detalle.

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.



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.



Compra responsable

THB hotels apuesta por una política respetuosa con el entorno y los productos de proximidad, que hace que trabajemos en identificar proveedores alineados con esta filosofía. Por ello priorizamos la compra de productos locales “Km.0”, productos con embalajes reciclables o productos que nos permitan disminuir la utilización de envases de un solo uso.

En 2021 se ha llevado a cabo el estudio para mejorar, en el área de alimentación, el aprovisionamiento de frutas y verduras, estableciendo un **acuerdo con productores que apuesta por la economía local y los intereses de los pequeños agricultores**.

Los criterios que hemos utilizado para llevar a cabo esta elección son, entre otros los siguientes:

- ✍ Productos de alta calidad.
- ✍ Producto fresco.
- ✍ Nuevos formatos de embalaje.
- ✍ Reducción de accidentes de nuestro personal en el proceso de corte.
- ✍ Compromiso con el proyecto formativo de THB College y Productos de proximidad.



COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD

Compra responsable

Definimos nuestra ingeniería de menús basándonos en la **ESTRATEGIA NAOS**, controlando y mejorando la calidad nutricional de nuestras elaboraciones y la composición de alimentos y bebidas.



Sin olvidarnos de la concienciación de los trabajadores por el producto local y fresco, formación a los equipos de cocina para saber distinguir y elegir alimentos en línea con la estrategia nutricional corporativa. Conocimiento “in situ” de productos autóctonos y de temporada, convirtiéndose en la esencia de la gastronomía de los diferentes destinos. Valoramos los alimentos procedentes de fuentes ecológicas, e impulsamos acuerdos con proveedores para mejorar y optimizar la cadena de suministro, fomentando y colaborando en la innovación sostenible en los procesos de distribución.

Escogemos proveedores

✍ Que reducen la huella de carbono derivada del transporte y que además permiten activar la economía local.

✍ Que tengan certificados sus procesos mediante una estrategia de sostenibilidad o procedentes del comercio justo.

En definitiva, que su misión, visión y valores estén alineados con los de THB hotels, basándose en los pilares de los derechos humanos, el compromiso social y medioambiental.



Colaboración con entidades sociales

Creemos firmemente en las alianzas con entidades como bisagra entre las necesidades del tercer sector y la estrategia de responsabilidad social corporativa de THB hotels. Trabajamos estas sinergias para ser útiles y establecer relaciones de confianza que se traducen en vínculos duraderos. De esta manera podemos programar nuestros objetivos a largo plazo y fortalecer los lazos entre los participantes de las diferentes iniciativas para una mayor efectividad de las acciones programadas.

THB hotels **colabora con Aproscm Fundació**. En 20212 alumnas del programa de Auxiliar de Restauración han realizado sus prácticas en THB Sur Mallorca y THB Felip.



Colaboramos con **El Plan de Empleo de Cruz Roja**, acercando al mercado laboral a personas que lo tienen más difícil, mejorando su empleabilidad a través del refuerzo de competencias profesionales, promoviendo la igualdad de oportunidades y el trato en el empleo.



Desde hace varios años, convertimos nuestras oficinas corporativas en punto de recogida de donativos de juguetes. En 2021 nos unimos a la **campaña “sus derechos en juego”, de Cruz Roja**, así como **también efectuamos recogidas para Aldeas Infantiles y Fundación Nazaret**.

THB hotels fomenta la inserción de colectivos vulnerables a través del PROGRAMA INCORPORA

Alianza para fomentar la **integración laboral** de los colectivos en riesgo de exclusión como parte del Plan de Desarrollo empresarial de THB hotels, basado en la **pluralidad y la formación** como pilares para lograr la excelencia



Conservación y protección de especies

THB Tropical Island colabora mediante donaciones solidarias a la organización científica **CEAMAR**, que tiene la importante misión de proteger y conservar nuestros mares y especies.



Donativo de sábanas y textiles para la asociación **Protectora de Animales y Plantas de Lanzarote "SARA"**



Donativo de sábanas y textiles para la **FUNDACIÓN RESPUESTA SOCIAL S.XXI** (centro de menores DeMena La Santa en Lanzarote)



COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD

Cultura y deporte

✈ Patrocinio de la película *'Es gegant d'Es Vedrà'*, en Ibiza, apoyando producciones de cine local.



✈ Colaboración con el Festival Jazz Voyeur Palma.



✈ Participación en la carrera **Spartan Race Mallorca**.



✈ En 2021 nos hemos unido al programa “Empresas que ayudan” promovido por la Fundación CAEB para coordinar iniciativas solidarias que contribuyan a hacer frente a la crisis del Covid19.

“EMPRESAS COMPROMETIDAS, EMPRESAS CON VALORES” A TRAVÉS DEL PROGRAMA “EMPRESAS QUE AYUDAN”.



La emergencia sanitaria del Covid-19 ha provocado una crisis sin precedentes, que está afectando gravemente a empresas y trabajadores. En momentos de importantes dificultades económicas para muchas familias, nos hemos querido unir al programa “EMPRESAS QUE AYUDAN”, que desde CAEB participan activamente, liderado por la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) a través de su fundación, para coordinar iniciativas solidarias que partan de las empresas, para contribuir a hacer frente a la crisis del Covid-19.

A través de este programa se quería fomentar la acción social en nuestra Comunidad hacia los más desfavorecidos y participamos con dos líneas de acción principales:

- Donativo a los Comedores sociales. Atienden las necesidades vitales de las personas en situación de extrema pobreza. En la actualidad se realizan cientos de servicios al día. Se les da cobijo, desayuno, merienda, almuerzo, cena, atención psicológica, atención técnico social, orientación laboral y un lugar digno donde poder normalizar su situación.



Valores sociales y talento

Nuestras historias.

Creemos firmemente en las alianzas con entidades como bisagra entre las necesidades del tercer sector y la estrategia de responsabilidad social corporativa de THB hotels. Trabajamos estas sinergias para ser útiles y establecer relaciones de confianza que se traducen en vínculos duraderos. De esta manera podemos programar nuestros objetivos a largo plazo y fortalecer los lazos entre los participantes de las diferentes iniciativas para una mayor efectividad de las acciones programadas.



Como tutora del programa inclusión llevado a cabo gracias a la colaboración con Aproscm y su programa de cualificación inicial específico de auxiliar de servicios en restauración, reconozco que ha sido una experiencia muy gratificante y enriquecedora para ambas partes.

*En THB hotels **confiamos y apostamos por el potencial de todas las personas**, y es por ese motivo que creemos firmemente en proyectos de inclusión como los de Aproscm Fundació. Al igual que Neus, existen cientos de jóvenes con ganas de aprender y formar parte de un entorno laboral real. En THB hotels serán siempre bienvenidos.*

Cati Martínez Roig

Responsable de Restauración THB Sur Mallorca

Retos para el futuro. Con la sociedad

✍ Los nuevos criterios en materia de circularidad que promueve la Administración implicarán que, en los próximos años, tendremos que aumentar el porcentaje de productos de proximidad utilizados en nuestros establecimientos.

✍ Además, plantearemos alianzas con nuestros proveedores para aprovechar sus mejores prácticas relacionadas con la compra de productos de proximidad y procesos productivos más sostenibles.

✍ Implementar Plan de Circularidad.

✍ Puesta en marcha de la “habitación solidaria” en alguno de nuestros establecimientos.

✍ Patrocinios deportivos como por ejemplo los acordados con el equipo running Endurance-THB hotels, el Palma Futsal y el ránking de pádel de la Rafa Nadal Academy.

✍ Continuaremos con los programas solidarios, valorando el impacto económico de las donaciones.





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