

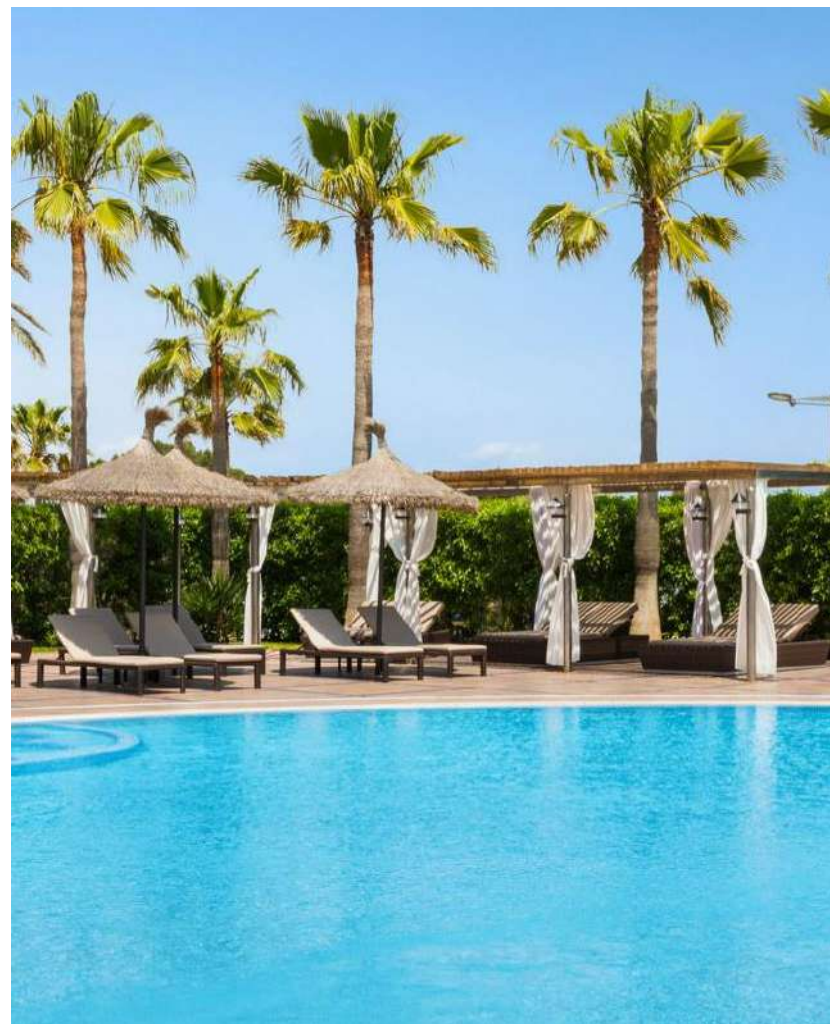
# INFORME ANUAL 2021

# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



# Índice de Contenidos

Introducción	3
<b>THB hotels</b>	
THB hotels en cifras	4
Misión y visión	5
Valores	6
Principales hitos	7
Reconocimientos	8
<b>Comprometidos con la sociedad</b>	
Compra responsable	10
Colaboración con entidades sociales	13
Conservación y protección de especies	14
Cultura y deporte	15
Valores sociales y talento	16
<b>Comprometidos con las personas</b>	
El equipo	18
THB College	19
Satisfacción del cliente	23
Empresa saludable	24
Mejora de los procesos. Workspace	26
Digitalización y automatización	27
<b>Comprometidos con el medio ambiente</b>	
ECOfriendly, nuestro compromiso	30
Uso eficiente del agua	32
Uso eficiente de la energía	34
Eficiencia e innovación	37
Eliminación de plásticos y productos de un solo uso	38
Reducción de emisiones	40
Biodiversidad	41
Sensibilización	42
Respeto y cuidado del planeta	47
<b>Retos para el futuro</b>	48
<b>Visión y desarrollo sostenible</b>	51



# 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.

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.



**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO



## THB hotels en cifras

Datos año 2021

16 hoteles – 3 destinos

- 2.780 habitaciones
- 5.440 plazas
- 796.806 estancias
- 161 nacionalidades

### Mallorca



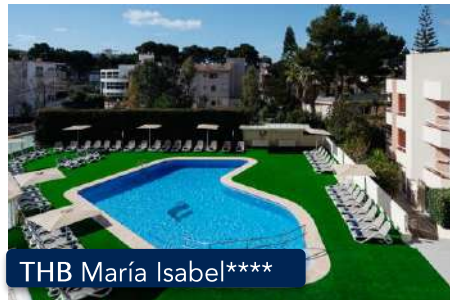
# THB hotels en cifras

Datos año 2021

16 hoteles – 3 destinos

- 2.780 habitaciones
- 5.440 plazas
- 796.806 estancias
- 161 nacionalidades

## Mallorca



## Ibiza



## Lanzarote



## 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.

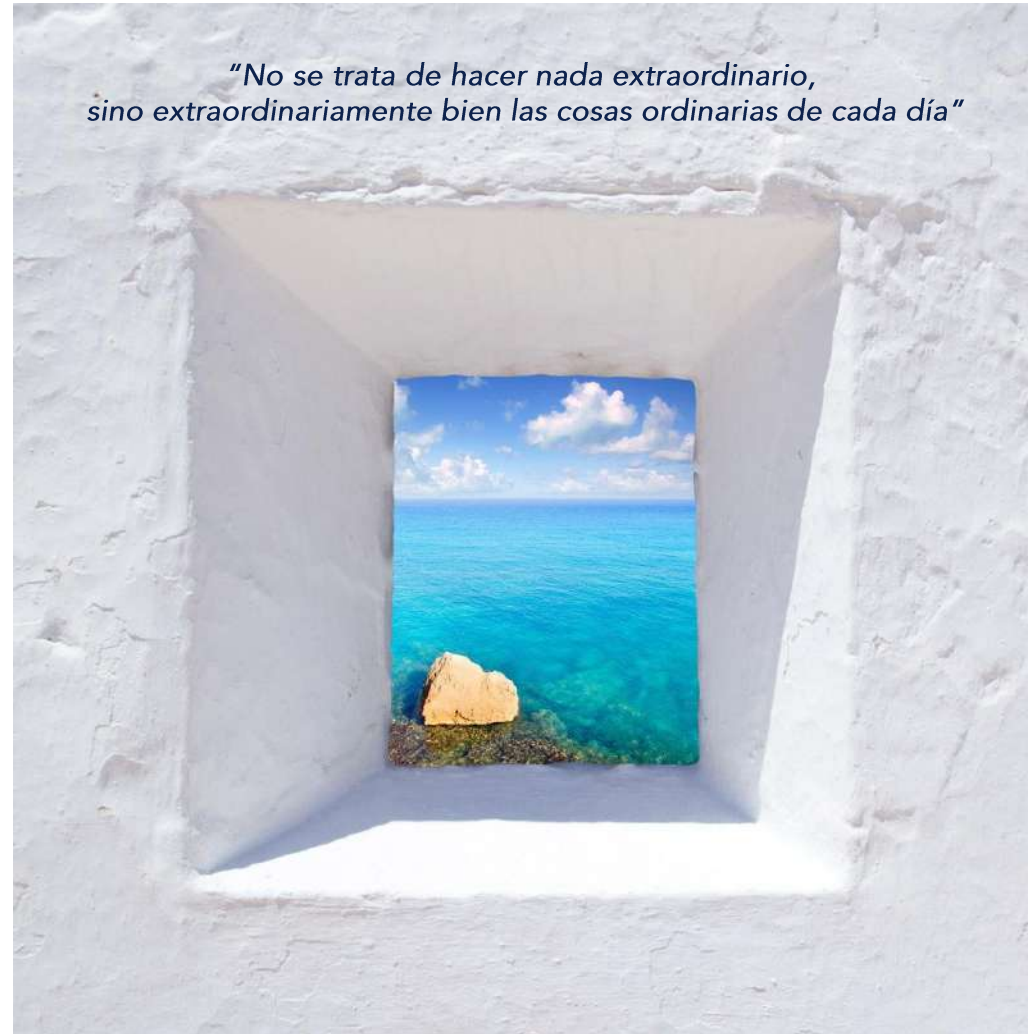
Maximizamos el valor y la salud de la infraestructura de los hoteles fomentando la **"generación limpia"** y avanzando hacia el **desarrollo sostenible**, comprometidos con la sociedad y con el planeta.

## 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

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**.

### 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.



## 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.



 **THB** hotels

**CON LA SOCIEDAD**



## 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.



## 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.

THB hotels Inicio COMERCIAL PRODUCCIONES PERSONAS SUMINISTROS SSTT PROVEEDORES PRODUCTOS ENCUESTAS CURRÍCULUMS GRÁFICOS APPCC GESTIÓN DE ALERTAS SISTEMAS DE GESTIÓN Sistema 0 Ismael Arevalo v2.6.43 Orange Juice

Productos Alimentación Productos Otros Crear Receta Recetas Ver Menú Product Mix Compras/Consumos

Inicio / Extranet / Productos / Productos Alimentación / Producto

### Producto Alimentación - 3050041: BAGUETTE CON SALVADO CONGELADO

Código	Descripción	Familia	Proveedores
3050041	BAGUETTE CON SALVADO CONGELADO	PRODUCTOS COCINA	- EUROPASTRY, S.A. - ALIMENTACION IBIZA, S.A. - PRODUCTOS IBI DENCOS, S.L.

**Criterios Medioambientales**

- Producto Ecológico No
- Producto con Envase de Plástico No

**Huella Carbono Producto**

- KM0
- Producto Nacional
- Producto Internacional
- Item de Producto de Análisis y Seguimiento Temporal

**Criterios Nutricionales**

K/Cal x 100g

Producto Verificado



## Compra responsable

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 Aproscom Fundació. En 2021 2 alumnas del programa de Auxiliar de Restauración han realizado sus prácticas en THB Sur Mallorca y THB Felip.



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.



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.



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)

## 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.

**THB HOTELS INCLUIDA EN LA RED "EMPRESAS COMPROMETIDAS, EMPRESAS CON VALORES" A TRAVÉS DEL PROGRAMA "EMPRESAS QUE AYUDAN".**



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.





## Nuestras historias. Valores sociales y talento

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



**THB** hotels

**CON LAS PERSONAS**



## El equip

Creemos en las personas, en sus talentos, potenciar habilidades, competencias, formación y actualización continua; para ello contamos con un **plan de talento** para sacar el máximo potencial de los equipos de trabajo estando motivados, y con un **programa de desarrollo humano** donde se mejoren sus capacidades profesionales, pero también se trabaja su bienestar. Estos son nuestros pilares en cuestión de talento, pero además hemos introducido un factor humanizador de la compañía, así pues, uno de los grandes retos a los que nos enfrentamos es humanizar nuestros equipos. Detectamos necesidades y tratamos cada caso de desarrollo de manera individual, adaptándonos a la esencia de cada persona y de sus motivaciones y lo mentorizamos hasta que consigue su sueño.



## THB College

THB COLLEGE, FUNDAMENTO DE LA ESTRATEGIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EDUCATIVA DE THB hotels.

FACTORÍA DE PERSONAS COMPROMETIDAS Y DE PROYECTOS RESPONSABLES

THB College nace de la idea de transmitir y contagiar la filosofía de valores por la que apuesta la compañía; de la necesidad de una palanca que nos ayude a esta labor de divulgación, concienciación, y al final de transformación y cambio organizacional.

Pensamos en algo que "cale" realmente y que llegue a todos los rincones de THB hotels.

Amparados siempre en nuestros valores, pilares que sustentan el Proyecto THB College: **EDUCACIÓN, INNOVACIÓN Y VISIÓN DE FUTURO**, comenzamos a visualizar, idear y planificar estratégicamente nuestro proyecto educativo.

*Creemos en el poder de la educación para transformar sociedades y que mejor idea que fundar una Escuela que cumpliera con estas premisas.*



# THB College

THB College no es una escuela tradicional, es una **escuela de innovación social** donde todos tenemos roles, los directores de los hoteles son "guías", los jefes de departamento son "embajadores", responsables de proyectos "mentores", y entre todos intentamos hacer la organización un poquito mejor, Por un mundo mejor... nuestro lema...

Lo que se vive en las aulas-talleres, lo que aportan estas personas, es... tanta ilusión, afán de superación, progreso... que siempre compensa con creces todo el trabajo y el esfuerzo para desarrollar proyectos de esta envergadura, favoreciendo el CLIMA de manera casi mágica.

Les ayudamos a proyectar sus sueños y si nos dejan, los acompañamos en su camino hacia ellos.

## THB College

THB College nace como una herramienta para gestionar la formación y el talento de las personas que forman parte de THB Hotels. Es un proyecto en el que ponemos nuestro empeño y dedicación para favorecer el desarrollo de todos los equipos de trabajo, potenciando y las necesidades de formación y capacitación de cada uno.

THB College ha desarrollado unos completos programas de formación que combinan aprendizaje teórico, práctico, desarrollo de habilidades y posibilidad de realización profesional a través de objetivos reales.

### Programa Formación Dual

El Programa de Formación Dual tiene el objetivo de fomentar la empleabilidad y las oportunidades laborales de los jóvenes.

Se trata de un proyecto pensado para crear una cadena de talento "trabajadores-estudiantes", que a través de formación académica, impartida por THB College, además de hacer efectivo su trabajo en los hoteles de THB Hotels.

### Programa Talents

Reservados para una formación que ayude al desarrollo y crecimiento profesional de todas las personas que quieran crecer con nuestro proyecto. El Programa Talents se prepara para aquellos que desean trabajar a través de prácticas, formación, especialización según su especialidad. Ofrecemos una visión global de la empresa y las funciones de los diferentes departamentos, que les ayudará a ser muy conscientes y favorables para su desarrollo profesional.



## THB hotels

THB Hotels cuenta con hoteles ubicados en los mejores destinos turísticos de España: Mallorca, Ibiza y Lanzarote.

Hoteles dedicados al turismo familiar y ocio activo, enfocados en turismo activo, de bienestar o wellness, oclusivos, MICE o eventos especiales. Todos ellos con importantes vistas al mar.

### Trabaja con nosotros

#### FORMA PARTE DE NUESTRO EQUIPO DE PROFESIONALES

En THB Hotels estamos en la búsqueda constante de profesionales prácticos, con ganas de trabajar, que se responsabilicen de su trabajo, que den la opinión correcta y valiosa en su desempeño. Personas orientadas al cliente y la satisfacción de resultados, que se comprometan y formen parte de la organización y valores THB, que sepan y quieran trabajar en un gran equipo.

Te ofrecemos la oportunidad de formar parte de una compañía hotelería en evolución, donde tendrás espacio en que puedes crecer tus talentos y seguir tus propios sueños.

Si quieres formar parte de THB Hotels envía tu currículum a [formacion@thbhotels.com](mailto:formacion@thbhotels.com).

DESARROLLO HUMANO Y EXCELENCIA



## THB College

THB COLLEGE, Mención Especial al PROYECTO DUAL

Por ser un programa pionero “in Company”, donde los alumnos aprenden en escenarios reales. Sustituimos las aulas por hoteles, donde ponen en práctica y desarrollan todo el conocimiento adquirido. Además, obtienen un certificado de formación profesional y un compromiso de desarrollo en los hoteles de la compañía.



*“El valor añadido es desarrollar nuestro trabajo en un contexto responsable y humanizado. Con ello conseguimos que los retos de futuro emanen de un equipo concienciado y generar un “know how” desde el convencimiento y la autenticidad”*

Ana Zorita-Viota  
Dirección THB College

*“El equipo de orientación de THB College, acompaña a los alumnos en su adaptación y en la maximización de sus talentos, a la vez que trabajan competencias transversales y habilidades para llegar a desenvolverse tanto en la vida profesional como personal de manera exitosa”*

Fernanda Almazán  
Coordinadora pedagógica



# **THB** College

EN 2021:



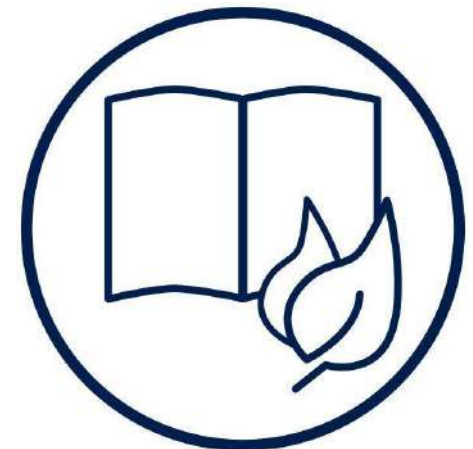
**1053**

PERSONAS FORMADAS



**327**

CURSOS IMPARTIDOS



**165**

MÓDULOS  
TRANSVERSALES  
(EN MATERIA DE  
SOSTENIBILIDAD)



## Satisfacción del cliente



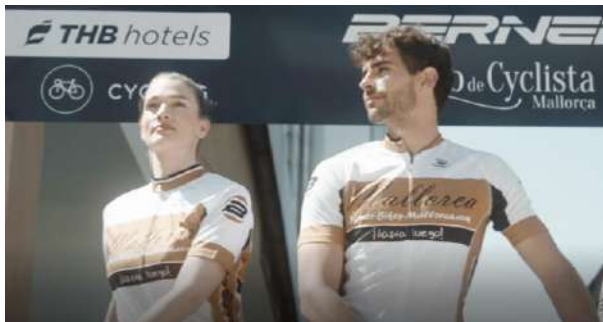
En 2021 hemos conseguido las **4 estrellas** para el hotel **THB Royal**, debido principalmente a la renovación de sus instalaciones y ampliación de servicios.



Hoteles seguros en el marco del programa de prevención **Covid19**, transmitiendo al cliente que nos esforzamos para que disfrute de unos espacios seguros.



Monitorización **valoración del cliente** en tiempo real durante la estancia.



Desarrollo y lanzamiento Proyecto Turismo Activo.



El hotel THB Royal de lanzarote premiado como mejor **Club Mármara** de la temporada de invierno 2021-2022 por los clientes.



Nueva **Zona Infantil** exterior en THB Cala Lliteras para contribuir a la diversión de los más pequeños en un entorno natural.





## Empresa saludable

En 2019 THB hotels bajo su **proyecto estratégico CUIDA-T**, se focaliza en el ODS 3 para defender y garantizar una vida sana promoviendo el bienestar en todas las edades, construyendo así un **equipo humano próspero y un desarrollo sostenible**. Tomando conciencia de la responsabilidad que tenemos como empresa, proyectamos la estrategia que vamos a seguir en los próximos años y definimos los recursos que vamos a destinar para alcanzarla.

Interrumpido de manera inesperada por la pandemia, lejos de abandonar el proyecto, lo adaptamos a las nuevas necesidades y a las circunstancias globales convirtiéndose en una de las **prioridades en la gestión para el progreso corporativo**.



Talleres de actividad física y prevención de lesiones.



Talleres de primeros auxilios.



Talleres "Cambiando hábitos"



## Empresa saludable

El Proyecto CUIDA-T de THB hotels tiene como objetivo principal velar por la seguridad y la salud laboral, y en este sentido, el enfoque de género no se puede desvincular, nosotros lo integramos como un pilar del proyecto.



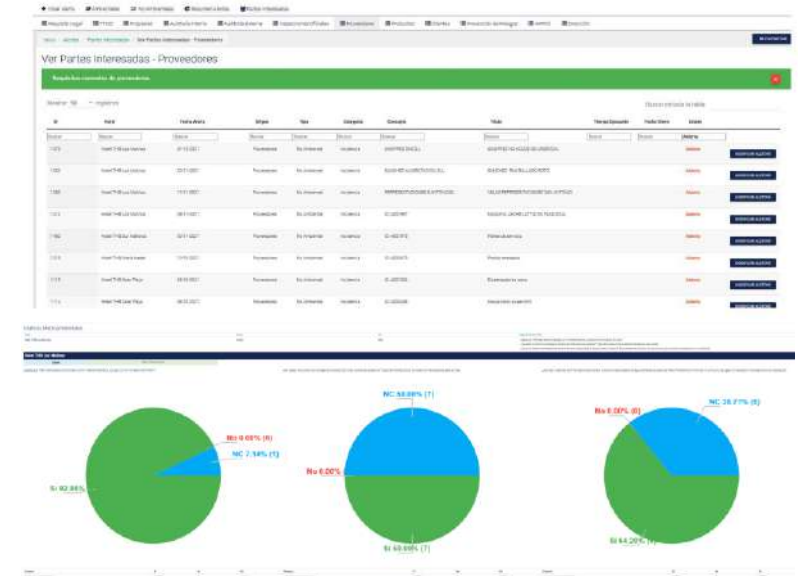
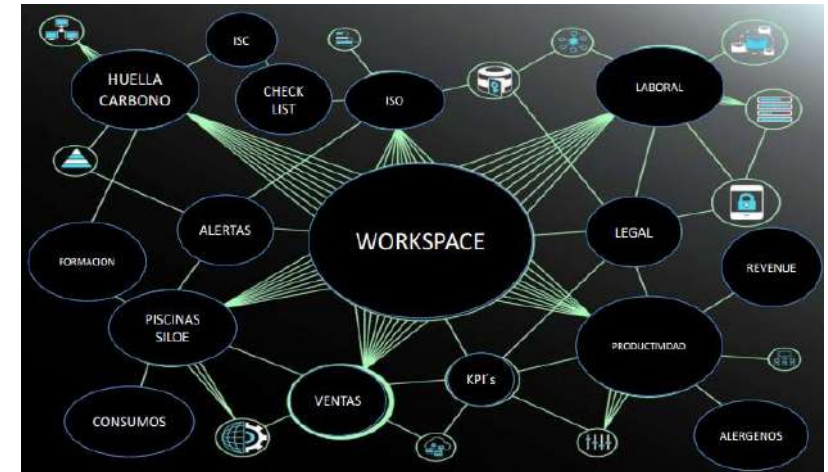
## Mejora de los procesos. Workspace

Workspace es la herramienta diseñada por THB hotels para la gestión integral de la información que se genera en los establecimientos, se trata de un proyecto iniciado en el año 2015 y en constante desarrollo.

Workspace permite optimizar tiempos en la toma de decisiones, ahorrar recursos, control exhaustivo de los procesos y, en definitiva, mejorar la operativa en los establecimientos y el seguimiento por parte de los responsables corporativos.

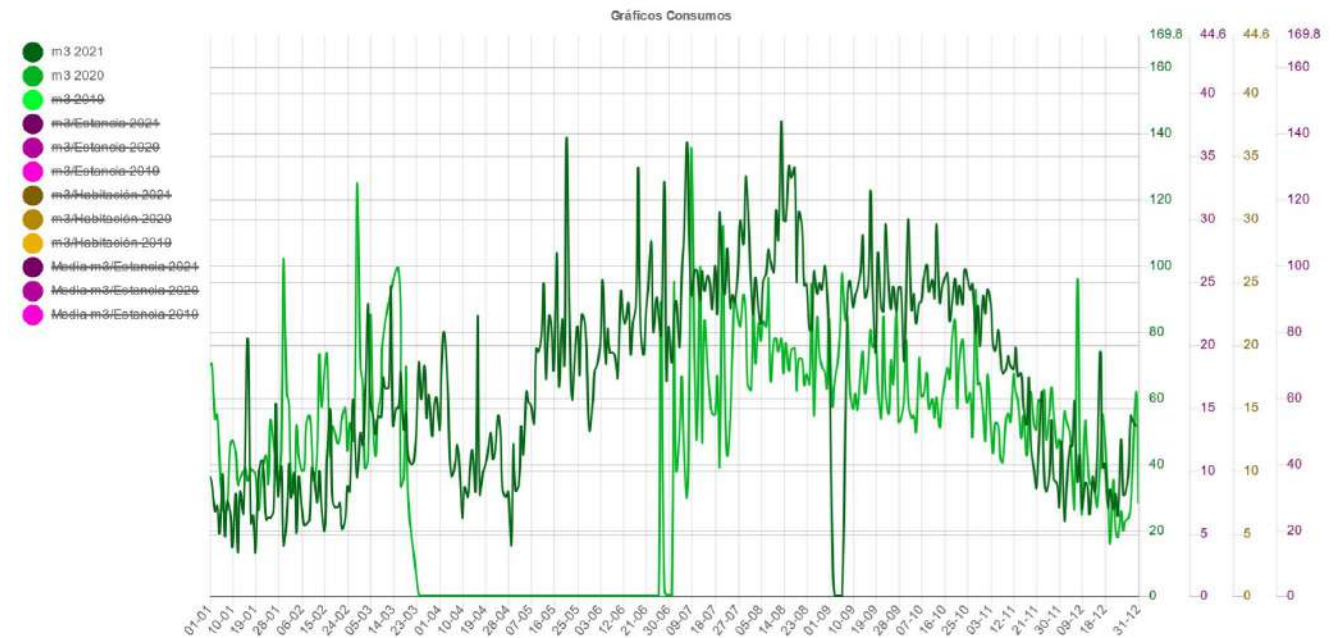
### Funcionalidades disponibles en 2021

- ✦ Vinculación de toda la información referida a las partes interesadas.
- ✦ Gestión de incidencias y no conformidades, así como la monitorización de ALERTAS MEDIOAMBIENTALES.
- ✦ Gestión de proveedores y productos ESTRATEGIA NAOS.
- ✦ Gestión de consumos energéticos y de agua, incorporando la información de todos los contadores con análisis histórico.
- ✦ Gestión de personas.
- ✦ Gestión integrada de la satisfacción del huésped en tiempo real.
- ✦ Análisis de la información sobre producciones.
- ✦ Incorporación del módulo de gestión medioambiental.



## Digitalización y automatización

El desarrollo de una tecnología analítica y transversal, que nos ayude de manera integral en la toma de decisiones del negocio es clave para soportar el ritmo cambiante y vertiginoso del ecosistema empresarial. Hoy, podemos decir que es una realidad y presentamos el módulo de gestión medioambiental a nuestros equipos de trabajo. Un módulo del que estamos especialmente orgullosos por la repercusión que va a tener de manera positiva en nuestro sistema de gestión. Medición exacta, análisis exhaustivo y decisiones de mejora.



# CON EL MEDIO AMBIENTE





## 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.



The THB ECO friendly logo, consisting of a stylized leaf icon and the text "ECO friendly".



The THB ECO friendly logo, consisting of a stylized leaf icon and the text "ECO friendly".



The THB ECO friendly logo, consisting of a stylized leaf icon and the text "ECO friendly".





## Nuestras historias. Compromiso ECO friendly



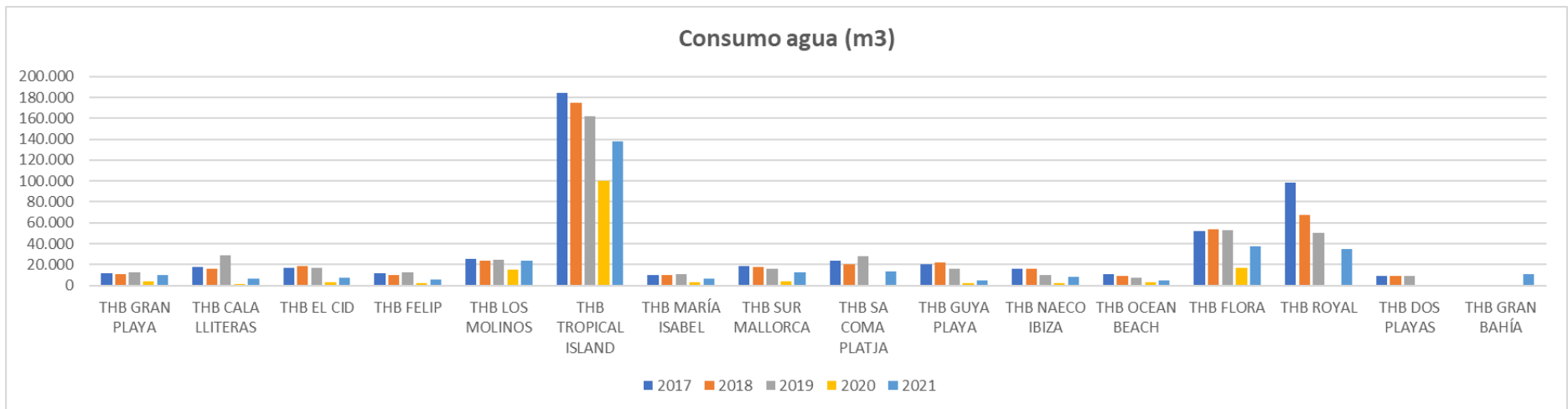
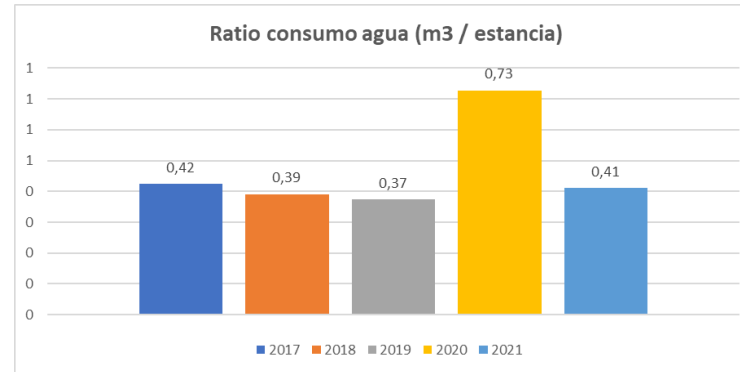
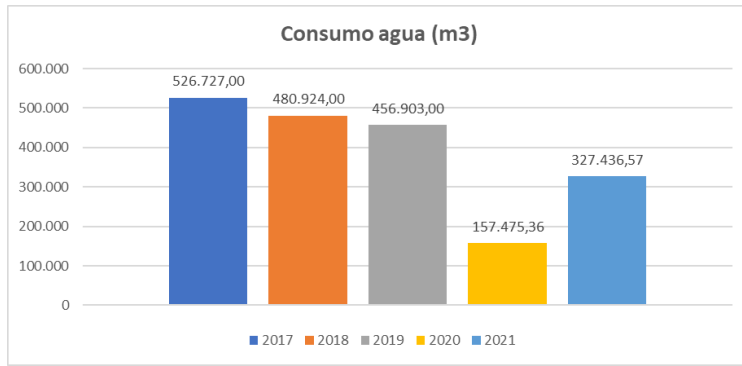
*“Cuando llegué a Lanzarote hace ya unos años me quedé completamente enamorada de su energía y belleza desgarradora. Al mismo tiempo, entendí la importancia de **preservar** y hacer un **uso sostenible** del rico patrimonio natural y cultural de esta isla. El compromiso con la sostenibilidad de THB hotels 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



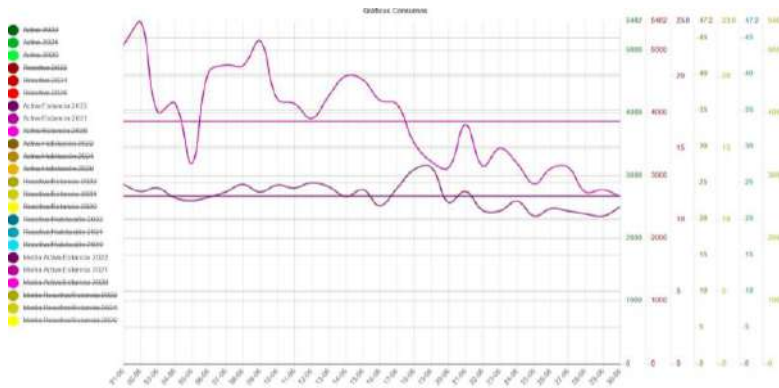
# Uso eficiente del agua

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





# Uso eficiente del agua



Sectorización de contadores para monitorizar datos y detectar posibles fugas en todos los hoteles.



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



Automatización sistemas de riego.



**AHORRA AGUA**

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

**SAVE WATER**

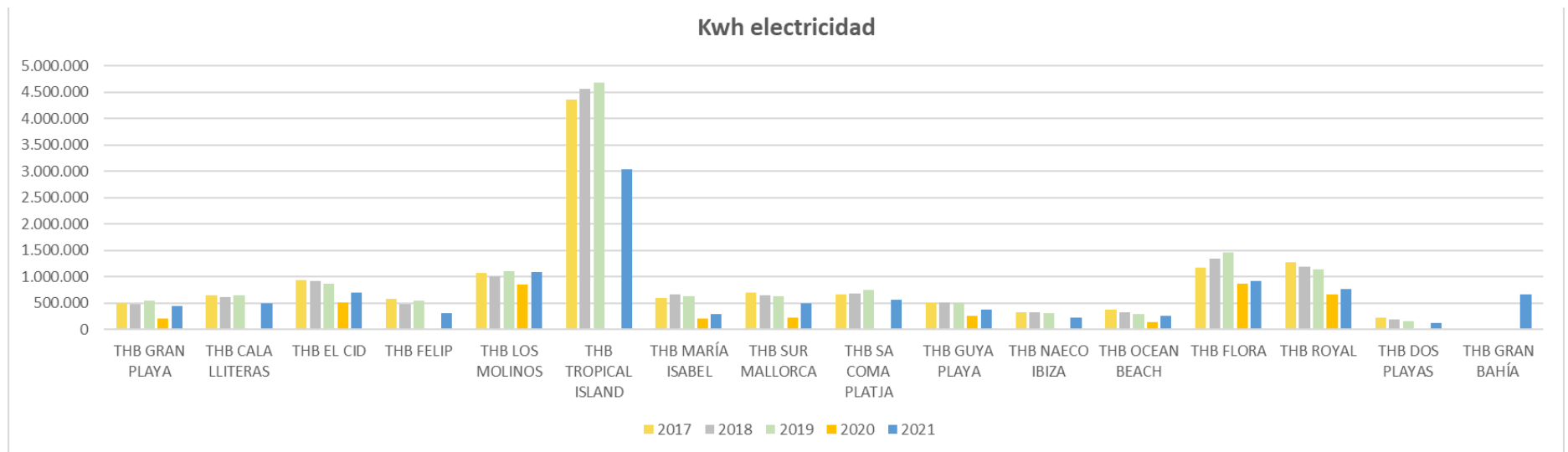
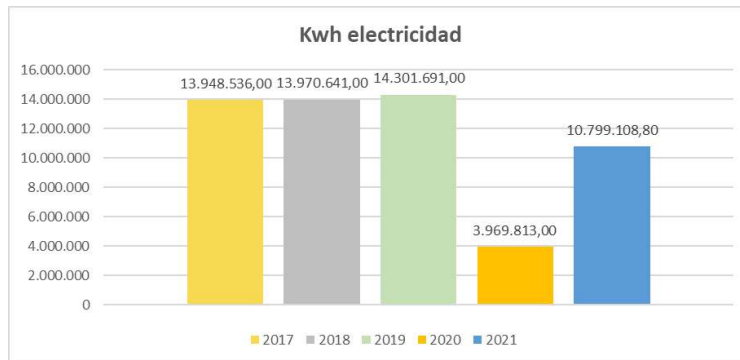
REUSE BATHROOM AND POOL TOWELS. TURN THE TAP OFF WHILE YOU SOAP UP, BRUSH YOUR TEETH OR SHAVE.

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



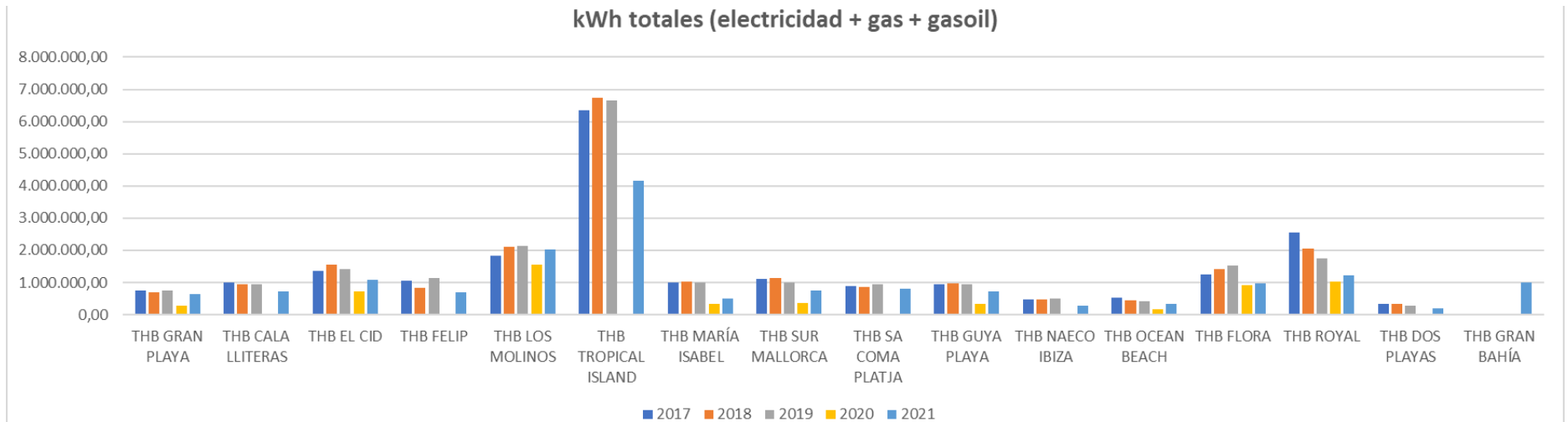
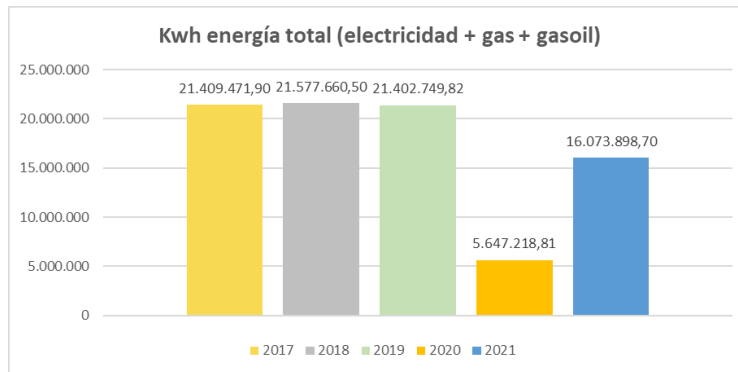
# Uso eficiente de energía

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



## Uso eficiente de energía

REDUCCIÓN DE UN 25% DEL CONSUMO ENERGÉTICO GLOBAL, ENTRE 2017 Y 2021



## Uso eficiente de energía



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



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



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



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



**NO CONSUMAS ENERGÍA DE FORMA INNECESARIA**  
SU OBTENCIÓN PROVOCA IMPACTOS SERIOS EN EL MEDIO NATURAL

**CUT OUT UNNECESSARY POWER CONSUMPTION**  
GENERATING POWER HAS A MAJOR IMPACT ON THE NATURAL ENVIRONMENT

Información y sensibilización continua a trabajadores y huéspedes.





## Nuestras historias. Eficiencia e Innovación

*"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 tetra brik, 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.



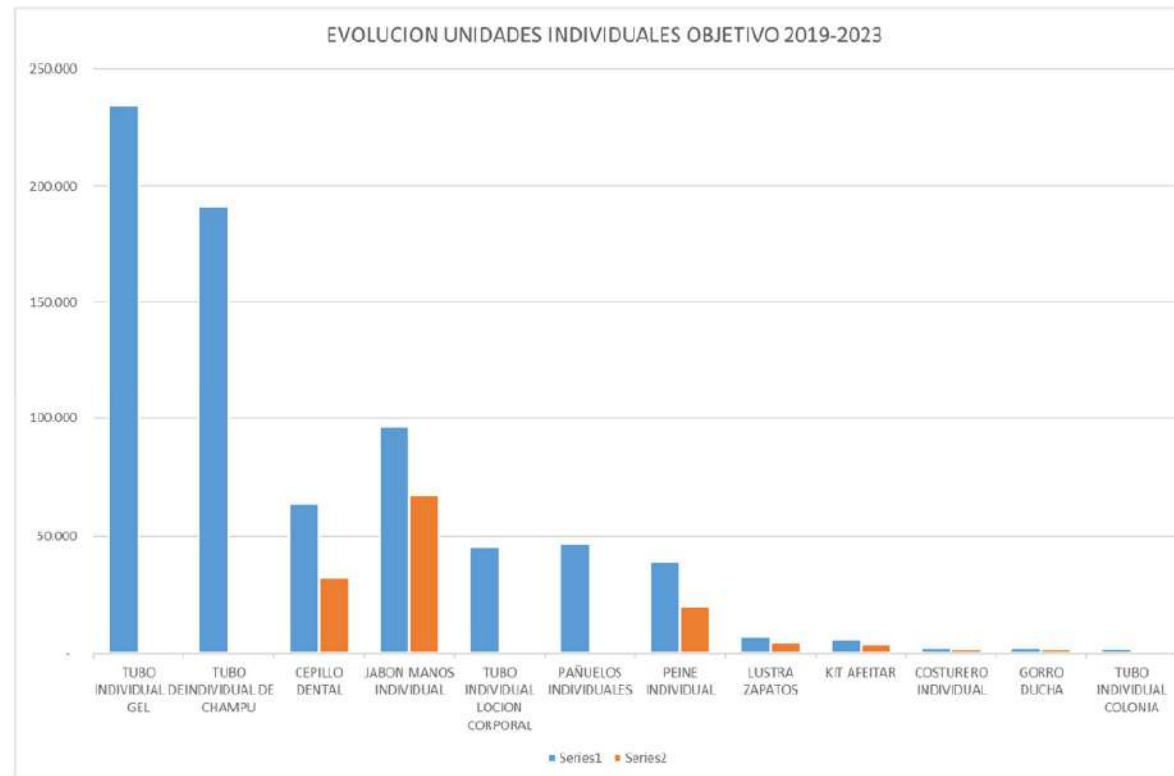
Eliminación del 100% de envases de plástico de mantequilla, mermeladas, yogures, helados, sal, pimienta, azúcar y salsas y sustitución por presentaciones a granel.



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

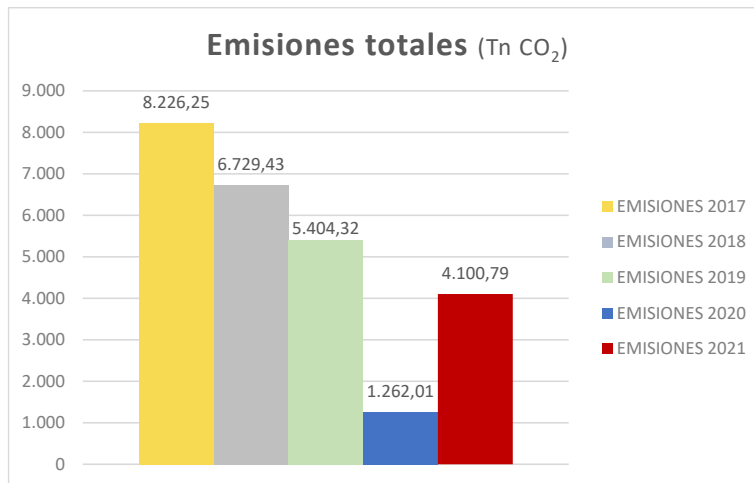
## Eliminación de plásticos y productos de un solo uso

### TENDENCIA PRODUCTOS DE ACOGIDA



## 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.*



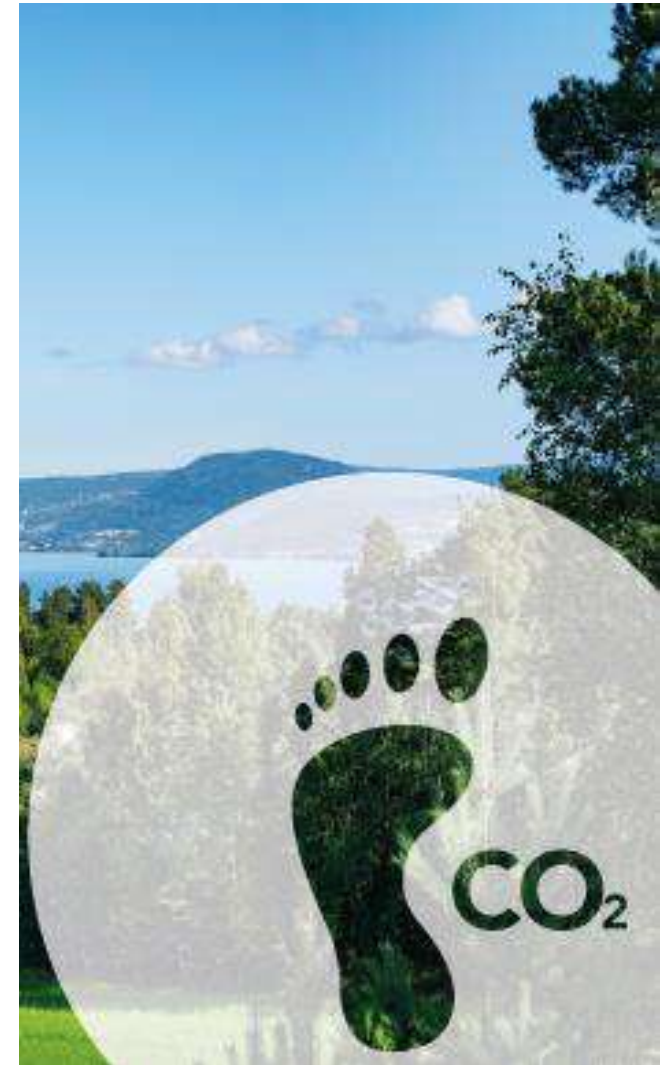
Placas solares térmicas en THB Gran Playa y THB Flora.



Instalación de geotermia en THB El Cid.



Instalación de aerotermia en THB Guya Playa.





## 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.



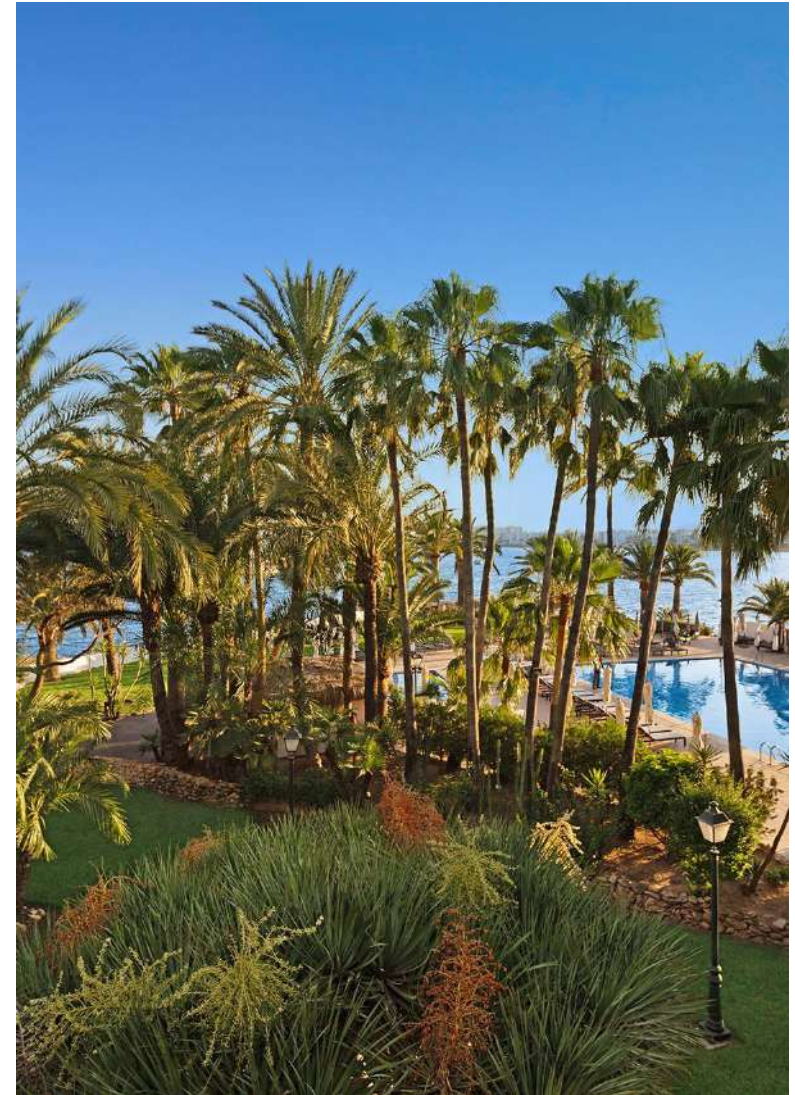
En THB Royal se han identificado todos los árboles de los jardines con información sobre cada especie, convirtiendo su entorno natural en un museo de especies endémicas.



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 Complejo Ambiental Zonzamas (Ianzarote).



Visita instalaciones de reciclaje. TIRME (Mallorca).



Seminarios y talleres de sensibilización en todos los destinos.



# 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.

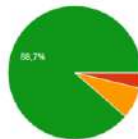
## EVALUACIÓN EFICACIA

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.
- Desarrollar nuestro trabajo garantizando la mejora continua respetando en todo momento...
- Promover un ambiente seguro y agradable, explicado 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.

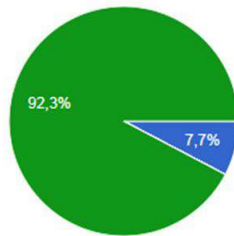


THBhotels.com

36

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

26 respuestas

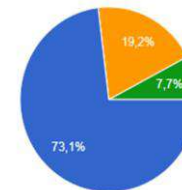


- Para todo el personal de THB Hotels.
- Para nuestros huéspedes.
- Para nuestros colaboradores.
- Todas las opciones son correctas



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



# 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".



## Sensibilización

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**.



## Sensibilización

### ECO FRIENDLY CORNER

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.



## Nuestras historias. Respeto y cuidado del planeta



*“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



- 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 ranking de pádel de la Rafa Nadal Academy.
- Continuaremos con los programas solidarios, valorando el impacto económico de las donaciones.



## Retos para el futuro

3

SALUD  
Y BIENESTAR

- Aumentar en un 20% los alumnos formados bajo el Proyecto CUIDA-T
- Incrementar un 35% de horas de formación transversal en los itinerarios formativos de THB College
- Ampliar la oferta formativa y digitalizar contenidos
- Implantar “Un café con dual” como procedimiento de mentorización de los alumnos.

17

ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS

- Implantación del plan igualdad corporativo en la compañía, para continuar trabajando en garantizar las mismas oportunidades para hombres y mujeres.
- Potenciar las funcionalidades de Workspace, incorporando la gestión de requisitos legales, analíticas, biblioteca de manuales y procedimientos de trabajo, gestión de personas, procesos de selección y desarrollo de carreras profesionales.



## Retos para el futuro



- Potenciar las funcionalidades de Workspace, incorporando la gestión de requisitos legales, analíticas, biblioteca de manuales y procedimientos de trabajo, gestión de personas, procesos de selección y desarrollo de carreras profesionales.



- Aumentar en un 20% los alumnos que finalizan con éxito el Proyecto Dual.
- Incrementar un 35% de horas de formación transversal en los itinerarios formativos de THB College.
- Continuar con la acreditación de Hoteles-Escuela.
- Certificar THB College con un sistema de gestión medioambiental.
- Consolidar el PROGRAMA TALENTS. Programa de desarrollo directivo y planes de carrera personalizados



## Retos para el futuro



- ✦ 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.



## Retos para el futuro



- 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 Guya 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.



## Nuestras historias. Visión y desarrollo sostenible

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\*\*\*\*