

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2016

“CORAL HOTELS”



1. INTRODUCCIÓN

Un año más, y de acuerdo a nuestro compromiso con el Desarrollo Sostenible, presentamos el Informe de Sostenibilidad de CORAL HOTELS correspondiente al ejercicio 2016. Se trata de un documento donde mostramos todas las acciones realizadas en los ámbitos económico, ambiental y social. El objetivo primordial es comunicar nuestros logros a los diferentes grupos de interés y medir el desempeño de nuestra cadena, con el fin de extraer las mejores valoraciones y poder marcar nuevos objetivos y metas.

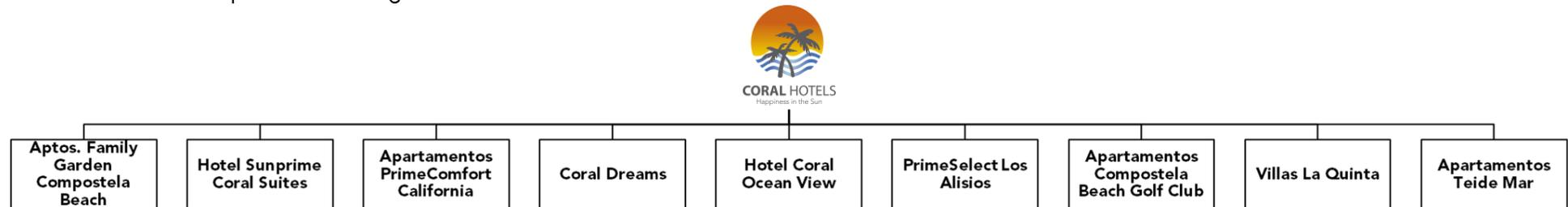
Para su elaboración hemos contado con la colaboración de todos los departamentos de nuestra organización, sin los cuales sería imposible conseguir nuestros objetivos: *ofrecer un servicio de hostelería sostenible y eficiente para nuestros clientes, empleados y para la sociedad en general, recompensando el tiempo que nos dedican nuestros clientes, mejorando su experiencia y contribuyendo a un mundo más sostenible.*

2. ESTRUCTURA, HISTORIA Y OFERTA

José Barreiro Vilacoba, con una dilatada experiencia en el sector turístico y un fuerte afán emprendedor, comenzó en el año 1986, con un solo establecimiento, un proyecto hotelero que ha ido creciendo progresivamente hasta contar en la actualidad con 9 establecimientos turísticos, los cuales acogen cada año a más de 1,2 millones de clientes y da empleo a más de 400 personas.

Durante estos 30 años de experiencia, se ha experimentado un crecimiento continuo, fruto de los numerosos proyectos de mejora que han permitido a Coral Hotels posicionarse entre la vanguardia de la hotelería canaria.

La oferta de servicio que ofrece Coral Hotels es variada, con una tipología de alojamiento diseñada para ofrecer el máximo confort y descanso a los huéspedes más exigentes.



3. PRINCIPIOS Y VALORES

MISIÓN:

Somos una empresa familiar consciente del impacto que genera diariamente nuestra actividad, lo cual nos compromete a actuar de forma activa en pro del Desarrollo Sostenible de todas nuestras acciones, sin olvidar por su puesto, la satisfacción de nuestros clientes.

VISIÓN:

Trabajar continuamente para posicionarnos entre la vanguardia de la hotelería canaria, pero siempre bajo estrictos criterios de rentabilidad, protección del Medio Ambiente y compromiso social del territorio donde operamos.

VALORES:

Entre los valores que nos guían a diario en nuestra actividad destacamos la orientación a las personas (nuestros empleados, nuestros clientes y nuestros proveedores) y la responsabilidad medioambiental (cuidado y respeto del medio ambiente, minimizando el impacto negativo en el entorno).



4. LOGROS EN 2016 Y OBJETIVOS PARA 2017

A lo largo de 2016, en los distintos establecimientos de Coral Hotels se llevaron a cabo diferentes acciones, todas ellas relacionadas con nuestra estrategia de Desarrollo Sostenible... destacamos a continuación algunos de los trabajos más significativos llevados a cabo, así como parte de los objetivos más significativos previstos para el año 2017.

LOGROS	<p>Colaboración con CRUZ ROJA en diferentes proyectos sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Campaña de Recogida de Alimentos para Navidad, de alimentos no perecederos y productos. – Donación de ropa de cama y mobiliario. – Participación en el SORTEO DE ORO, celebrado el 27 de julio de 2016. 	 <p>Cruz Roja</p>	<p>Participación en la VII Gala Solidaria del Sur de Tenerife, organizada por el Foro de Amigos del Sur de Tenerife (FAST) y celebrada el sábado 26 de Noviembre de 2016... La recaudación fue destinada a los Bomberos Voluntarios de Adeje, que en 2016 cumplieron su 30 aniversario actuando en la zona sur de la Isla.</p>	
	<p>Mantenimiento del compromiso medioambiental a través de nuestra colaboración con el reciclado de vidrio en el programa Glasstar, del cual forman parte todos nuestros establecimientos.</p>		<p>Donación de sangre por parte de los empleados al ICD (INSTITUTO CANARIO DE HEMODONACIÓN Y HEMOTERAPIA).</p>	
OBJETIVOS	<p>1. Mejoras operacionales en Apartamentos Compostela Beach Club: la cadena ha elegido este establecimiento para una remodelación estética de sus habitaciones y la zona del buffet. El objetivo es modernizar las instalaciones y ampliar la oferta gastronómica con productos más naturales de procedencia local, presentados la mayoría de ellos en formato granel (cereales, mermeladas, miel, frutos secos,...).</p>			
	<p>2. Formación específica de Sostenibilidad: nuestros objetivos medioambientales son imposible de alcanzar sin el compromiso e implicación de todos nuestros empleados; por ello Coral Hotels ha planificado una formación específica de Sostenibilidad dentro de su Plan Formativo 2017-2019.</p>			
	<p>3. Estudio de Clima Laboral: el objetivo de esta encuesta es encontrar áreas de mejora en el funcionamiento de la compañía y en la satisfacción de los profesionales que la componen.</p>			
	<p>4. Cálculo de la Huella de Carbono en todos nuestros establecimientos.</p>			
	<p>5. Aumentar la participación de los clientes en las tareas medioambientales: la idea es que todos nuestros clientes formen parte activa de nuestra Política de Sostenibilidad; para ello debemos promover su participación en las diferente jornadas, eventos,... que se realizan periódicamente en los distintos establecimientos.</p>			
	<p>6. Creación en la página web de Corla Hotels de un espacio enfocado al Turismo Responsable: dónde se podrán descubrir todas las medidas ambientales, sociales, laborales,... presentes en los distintos ámbitos de la cadena. Accesible a cualquier empleado, cliente, proveedor,...</p>			

5. MIS GRUPOS DE INTERÉS

Uno de los objetivos más importante dentro de cualquier empresa es mantener una excelente relación con sus grupos de interés, ya que su carencia o inexistencia puede afectar de manera significativa a la calidad de nuestro servicio. En Coral Hotels diferenciamos 5 áreas, a las que le aplicamos estrictos controles de evaluación, selección y seguimiento... debemos inculcar el compromiso de todos ellos con nuestra Política de Desarrollo Sostenible.

EMPRESARIALES	CLIENTES	EMPLEADOS	PROVEEDORES	COMUNIDAD LOCAL
<ul style="list-style-type: none"> • Administraciones públicas. • Tour Operadores. • Agentes de viajes. • Asociaciones sin ánimo de lucro. 	<p>Capacidad de trabajo y vocación de servicio; estos son los pilares sobre los que Coral Hotels se fundamenta para ofrecer a todos nuestros clientes un servicio de calidad.</p>	<p>Considerados por nosotros como el principal valor, puesto que el servicio depende plenamente del trato directo entre el cliente y el equipo humano, Coral Hotels ha priorizado siempre la formación, la promoción interna y la estabilidad entre nuestros trabajadores.</p>	<p>Las relaciones de la cadena con sus proveedores han de basarse, en todo momento, en los criterios de integridad, confidencialidad, honestidad y transparencia, y siempre actuando de acuerdo con lo establecido en nuestro Código Ético.</p>	<p>Estamos integrados en la Comunidad en la que operamos y como tal, trabajamos para contribuir a la mejora y mayor bienestar de nuestro entorno social, a través de los siguientes compromisos:</p> <p><i>Integración. Compras.</i> <i>Empleo. Colaboración.</i> <i>Inversión social.</i></p>

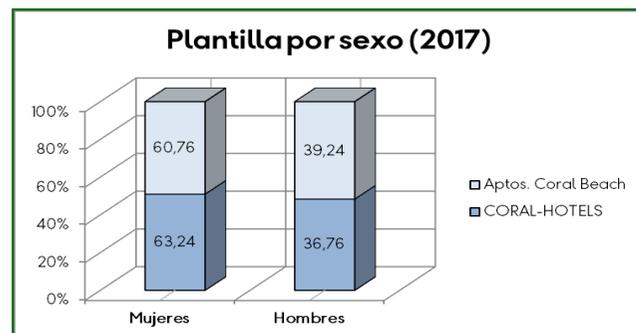
6. ACTIVIDADES Y COMPROMISOS

PERSONAS

Coral Hotels cuenta actualmente con una plantilla variada de más de 400 empleados. El 79,17% es de nacionalidad española, y el resto está formado por un cómputo de 27 nacionalidades, entre las que destacan personal sueco e italiano a nivel europeo y cubanos y colombianos, procedentes de América.

Igualdad de Género

La representación de la mujer en el conjunto de Coral Hotels ha ido aumentando progresivamente, ocupando en la actualidad el 63,24%. Su mayor participación se centra en los departamentos de limpieza y recepción.



Con respecto a la distribución de género en puestos directivos, actualmente tenemos 7 mujeres con cargos directivos de máxima responsabilidad en Coral Hotels, lo que supone una representación femenina de un 50% en éste área.

...los objetivos de nuestro Plan de Igualdad de Coral Hotels son:

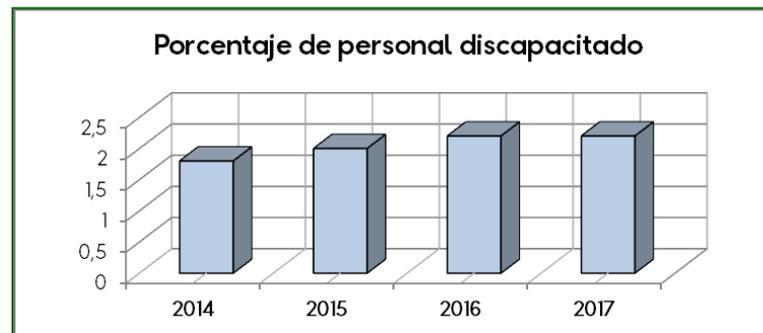
Garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres, eliminando todo tipo de discriminación y permitir la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Estabilidad Profesional

Para Coral Hotels es muy importante la estabilidad laboral de nuestros empleados, hecho que se manifiesta en el crecimiento de plantilla indefinida producido en los últimos años, donde ha aumentado un 30%... Actualmente el porcentaje de plantilla fija supone el 62% con respecto al personal eventual.

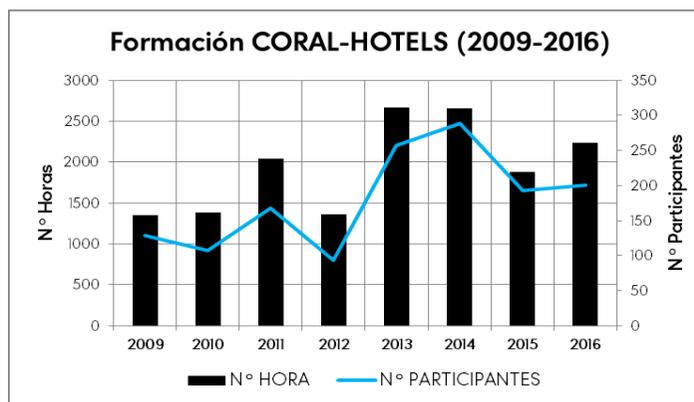
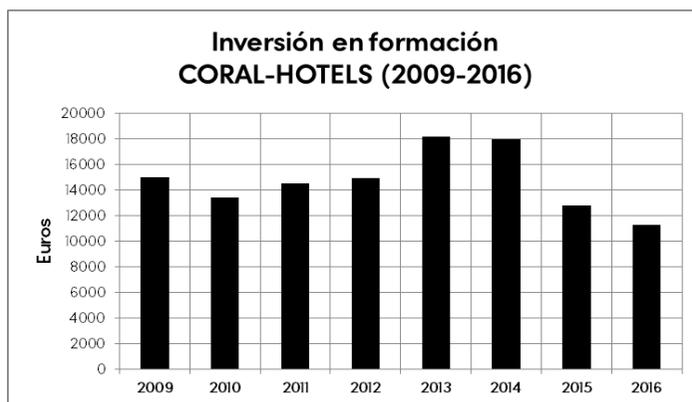
Personal discapacitado

Actualmente, el porcentaje de trabajadores que presentan algún tipo de discapacidad supone un 2,2%; se trata de personal, principalmente indefinido que ostentan distintos cargos en la cadena: dirección, administración, jardinería, mantenimiento,...



Plan de Formación – Formación Profesional

En 2016 se impartieron un total de 26 cursos, y se alcanzaron las 2230 horas de formación. En total asistieron un total de 200 participantes. En Coral Hotel entendemos la formación como una herramienta estratégica para facilitar a todos los empleados los conocimientos, el desarrollo de habilidades y la capacitación profesional necesaria para el ajuste al puesto y el adecuado desempeño de sus funciones.



MEDIO AMBIENTE

En Apartamentos Coral Beach la prioridad en materia ambiental es disminuir los impactos negativos sobre el entorno, orientando las actuaciones hacia la minimización de las emisiones al aire, la optimización del consumo de agua y de energía, la gestión adecuada de los residuos generados, y la reducción del consumo de las materias primas.

Agua

El consumo de agua en **Apartamentos Coral Beach** disminuyó en 2015 un 44% con respecto a 2014; en cambio en 2016 el consumo aumentó en 0,0044 metros cúbicos por cliente y noche. A lo largo de 2017 aumentaremos nuestros esfuerzos para conseguir una reducción del 0,5% con respecto a 2016.

2014	2015	2016
0,08 m ³ /Estancia	0,03 m ³ /Estancia ↓	0,04 m ³ /Estancia ↑

Energía

En **Apartamentos Coral Beach** se utilizan cuatro fuentes de energía: placas solares térmicas (calentamiento agua habitaciones y piscina), electricidad (suministro a todos los departamentos del establecimiento), gasóleo (mantenimiento de las calderas) y gas propano (se utiliza para calentar el agua de las piscinas y como suministro del departamento de bar/restaurante y cocina).

En 2015 se aumentó el consumo de gas propano en un 2,60% con respecto al año anterior, dato que contrasta la disminución del otro combustible usado, el gasóleo; la variación ha sido prácticamente nula. En 2016 se redujo un 3,92% el consumo de electricidad con respecto a 2015.

	Electricidad (Kwh/Estancia)	Gasóleo (Kwh/Estancia)	Propano (Kwh/Estancia)
2014	5,90	5,98	1,12
2015	6,37 ↑	4,85 ↓	1,15 ↑
2016	6,12 ↓	4,61 ↓	1,13 ↓

Residuos

En todos nuestros establecimientos gestionamos de manera responsable nuestros residuos...el esfuerzo que diariamente realizamos, con el objetivo de reducir y minimizar los residuos que producimos (papel, vidrio, plástico, metal, alimentos,...) se plasma en los resultados de generación de residuos obtenidos en los últimos años en **Apartamentos Coral Beach**.

	Vidrio (kg/estancia)	Papel y cartón (kg/estancia)	Plástico (kg/estancia)	Aceite* (litros/estancia)
2014	0,07	0,04	0,02	0,016
2015	0,07 =	0,04 =	0,02 =	0,011 ↓
2016	0,06 ↓	0,04 =	0,02 =	0,010 ↓

* El 100% del aceite utilizado convertido en biodiesel gracias al acuerdo de colaboración con la empresa *CanBio Recicla "Canarias de Biodiesel y Reciclaje, S.L."*

Productos químicos

Conscientes del impacto ambiental que genera la utilización de productos químicos, en Coral Hotels estamos trabajando para disminuir progresivamente su consumo. En **Apartamentos Coral Beach**, el uso de productos químicos para el tratamiento de piscinas se ha mantenido constante en los últimos años, pero en el departamento de limpieza hemos reducido el consumo de lejía en un 92,71% entre 2014 y 2016; el motivo es que Coral Hotels ha optado por ir sustituyendo progresivamente el uso de la lejía y en su detrimento se está empleando el vinagre, *un desinfectante natural ideal para limpiar habitaciones, aseos,...*

	Productos químicos piscinas				Consumo Lejía		
	2013	2014	2015	2106	2014	2015	2106
Litros	16357	17486	16345	17923	6536	3626	476
Litros/estancia	0,1320	0,1391 ↑	0,1309 ↓	0,1391 ↑	0,0519	0,0290 ↓	0,0036 ↓

SOCIAL

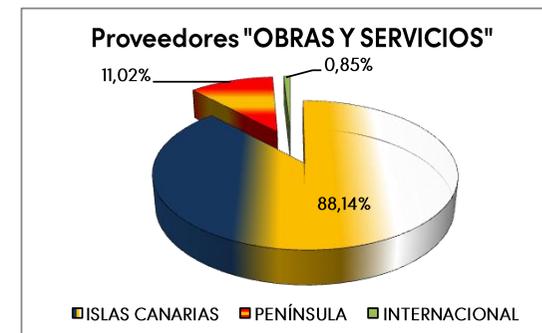
En Coral Hotels colaboramos con organizaciones sin ánimo de lucro que trabajan en beneficio de nuestro entorno social más inmediato.

ASOCIACIONES	CEHAT CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos.	ashotel a Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro
	 Confederación Española de Organizaciones Empresariales	 unicef
		 Cruz Roja
UNIVERSIDADES Y CENTROS EDUCATIVOS	I.E.S. Granadilla de Abona 	I.E.S. Adeje 
		 Universidad de La Laguna

COMUNIDAD LOCAL

Fruto del compromiso con el desarrollo local y el turismo sostenible, el área de alimentación y bebidas de Coral Hotels ha aumentado su colaboración con proveedores locales considerablemente. La contratación de proveedores canarios desde 2014 ha aumentado en un 8,84%, en detrimento de empresas peninsulares... el objetivo es dar un impulso económico a las localidades donde operamos, además de disminuir las emisiones de CO₂.

En el resto de áreas de la cadena, Obras y Servicios, la participación de proveedores locales asciende actualmente a un 88,13% (77,11% Tenerife y 11,01% Las Palmas de Gran Canaria).



	Proveedores (Alimentación y Bebidas)		
	Tenerife	Las Palmas	Nacional
2014	69%	10,50%	20,50%
2015	70,02%	11,98%	18%
2016	71,67%	16,67%	11,66%

7. DESPEDIDA

En Coral Hotels estamos convencidos de que podemos satisfacer todas las necesidades de nuestros clientes de forma sostenible. Los esfuerzos que realizamos a diario para dar un servicio de calidad y comprometido con el Medio Ambiente nos permiten crecer, no sólo como empresa respetuosa con el Medio Ambiente, sino como una organización que cuida de sus empleados, respeta la cultura de la comunidad local donde opera y participa, obviamente, en el desarrollo económico de la zona.

Tal y como ya se acordó en la Carta Mundial del Turismo Sostenible, celebrada en Lanzarote en 1995 "...El turismo tendría que contribuir al desarrollo sostenible, integrándose en el entorno natural, cultural y humano, debiendo respetar los frágiles equilibrios que caracterizan a muchos destinos turísticos, en particular las pequeñas islas y áreas ambientalmente sensibles. La actividad turística deberá prever una evolución aceptable respecto a su incidencia sobre los recursos naturales, la biodiversidad y la capacidad de asimilación de los impactos y residuos producidos".

En Coral Hotels queremos ser un referente y participar activamente en la construcción de un mundo mejor.