

MEMORIA 2023



CORAL HOTELS
Happiness in the Sun

Introducción

La memoria de sostenibilidad de Coral Hotels para el año 2023, representa un importante hito en nuestro compromiso continuo con la responsabilidad corporativa y el cuidado del medio ambiente.

Nos alineamos con su visión y principios de sostenibilidad, dedicando recursos significativos para evaluar y mejorar nuestro desempeño en áreas clave que impactan tanto a nuestra empresa como a la comunidad en la que operamos.

En esta memoria, compartiremos los logros, desafíos y objetivos que hemos alcanzado a lo largo del año 2023 en nuestra búsqueda por promover prácticas comerciales más sostenibles para el 2023. A través de este documento, invitamos a nuestros stakeholders, desde huéspedes hasta empleados, proveedores, etc., a conocer y evaluar nuestro progreso en términos de sostenibilidad.

Durante el 2023, hemos trabajado en varios frentes para reducir nuestro impacto ambiental, promover el bienestar de nuestra comunidad y mejorar la experiencia de nuestros huéspedes. Desde iniciativas para reducir el consumo de energía y agua en nuestras instalaciones, hasta programas de capacitación para nuestro personal sobre prácticas sostenibles, hemos estado comprometidos en poner de nuestra parte para un futuro más sostenible.

Esta memoria también proporcionará información sobre nuestras estrategias de sostenibilidad a largo plazo y cómo planeamos abordar los desafíos emergentes en este campo. Reconocemos que la sostenibilidad es un viaje continuo y estamos comprometidos en mantenernos a la vanguardia de las mejores prácticas en la industria hotelera.

Coral Hotels no solo se trata de proporcionar experiencias memorables a nuestros huéspedes, sino también de hacerlo de manera responsable y sostenible. En este año, hemos presentado nuestro programa "Green & Smart" que recoge el compromiso de Coral Hotels con el medioambiente, con el turismo responsable y con la innovación. En este programa se establecen metas claras y objetivos a corto plazo para seguir avanzando en materia de turismo sostenible.



Bienvenidos a Coral Hotels

La cadena hotelera Coral Hotels es una empresa familiar con 35 años de trayectoria en el sector turístico canario. Su fundador, **Don José Barreiro Vilacoba**, con una dilatada experiencia en el sector turístico a nivel nacional e internacional, y un fuerte afán emprendedor, comenzó en el año 1986 con la explotación de un solo establecimiento.

Un proyecto hotelero que ha ido creciendo progresivamente hasta contar en la actualidad con 11 complejos turísticos: 10 en la isla de Tenerife y 1 en la isla de Fuerteventura. Durante estos 35 años de historia, la cadena ha experimentado un crecimiento continuo, fruto de los numerosos proyectos de mejora de la competitividad que ha permitido a CORAL HOTELS posicionarse en la vanguardia de la hotelería canaria.

35 años
de trayectoria
en el sector
turístico



“Yo soy el director de la orquesta, pero los que tocan bien los instrumentos son todos los de mi alrededor”

En 2023 ha sido galardonado con el prestigioso Premio Mencey Futurista a la trayectoria hotelera de una empresa familiar, con una trayectoria de 35 años.



Indice

1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

2. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

3. COMITÉ DE COORDINACIÓN DEL ÁREA DE SOSTENIBILIDAD

4. HITOS RELEVANTES DE LA CADENA CORAL HOTELS EN 2022

5. NUESTRAS MARCAS

6. NUESTROS COMPROMISOS

7. NUESTRAS POLÍTICAS

8. LOGROS EN 2022 Y METAS PARA 2023

8.1 OBJETIVO 2030

9. PROGRAMA SOSTENIBILIDAD GREEN AND SMART

10. COMPROMISO CON NUESTROS PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

11. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

11.1 DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE

11.2 CERTIFICACIÓN AMBIENTAL

11.3 DISTINCIÓN DEL SICTED DE CALIDAD

12. ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

12.1 PRINCIPALES RESIDUOS GENERADOS EN NUESTROS HOTELES

13. AGUA

14. ENERGÍA

14.1. ELECTRICIDAD

14.2. GASOIL

14.3. PROPANO

14.4. PELLETS

14.5. GAS NATURAL

15. AHORRO DE ENERGÍA

16. HUELLA DE CARBONO

17. NUESTROS CLIENTES

20.1 PROCEDENCIA

18. NIVEL DE SATISFACCIÓN

19. CANAL DE DENUNCIAS

20. CALIDAD Y SERVICIO

21. FEEDBACK

22. PRÁCTICAS SALUDABLES

23. INCORPORACIÓN DE DESFRIBILADORES EN DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS

24. PROTECCIÓN Y APOYO A LA BIODIVERSIDAD

25. EQUIPO HUMANO

26. PROGRAMA DE PRÁCTICAS

26.1 PROYECTOS EDUCATIVOS

27. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

27.1 FORMACIÓN Y DESARROLLO

28. SOCIAL

28.1 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

28.2 PATROCINIOS DEPORTIVOS

28.3 ALIANZAS PARA LOGRAR OBJETIVOS

28.4 PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS DE CONSERVACIÓN

1. Misión, visión y valores



1 Consciente del impacto que genera diariamente nuestra actividad, nos comprometemos a actuar de forma activa en pro del Desarrollo Sostenible de todas nuestras acciones, sin olvidar por su puesto, la satisfacción de nuestros clientes y la rentabilidad de nuestras unidades de producción.

2

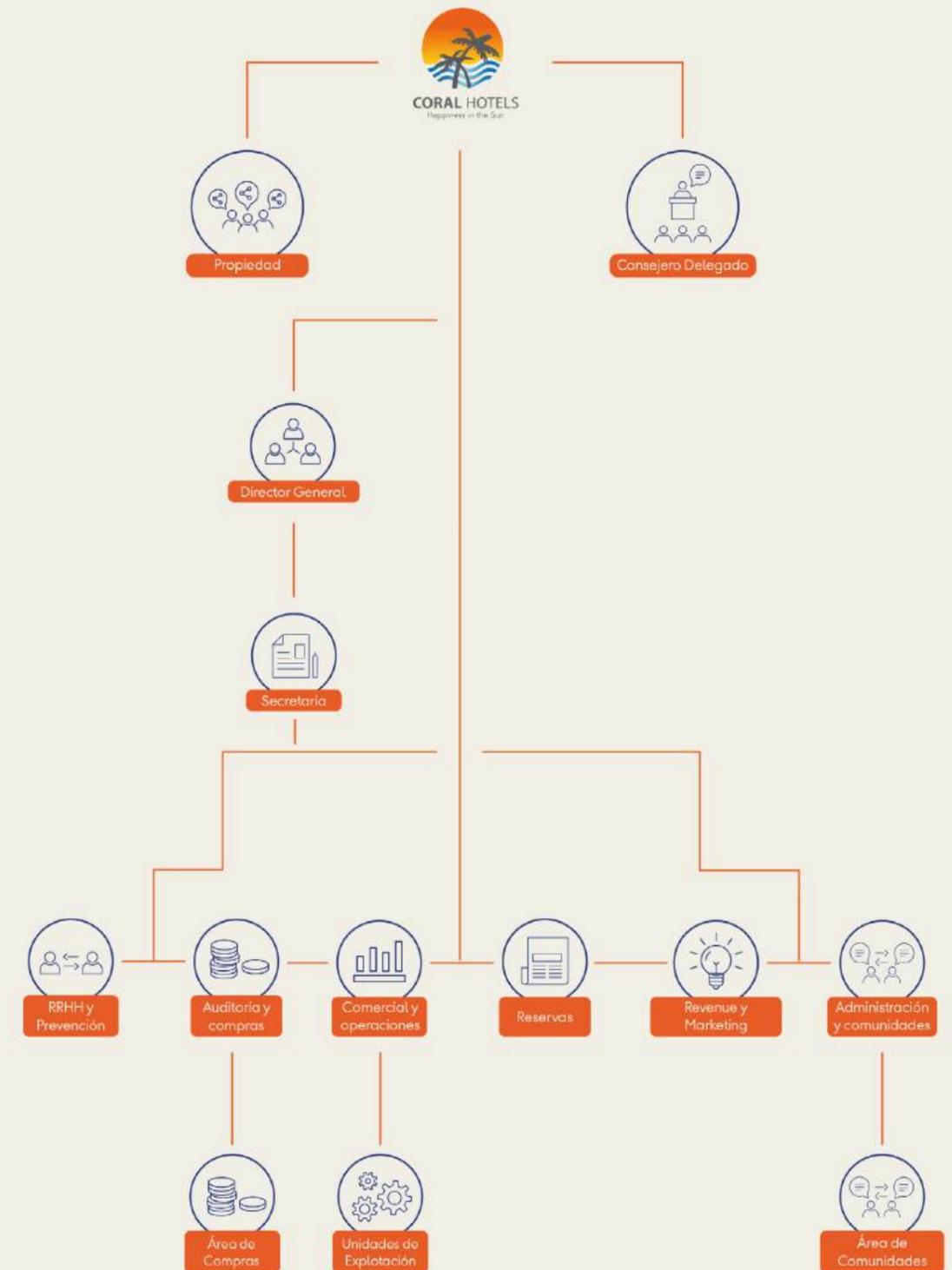
Trabajamos continuamente para posicionarnos entre la vanguardia de la hotelería canaria, pero siempre bajo estrictos criterios de rentabilidad, protección del Medio Ambiente y compromiso social del territorio donde operamos.



3 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).



2. Estructura de la organización



3. Comité de coordinación del área de sostenibilidad

Nuestra cadena dispone de un gabinete para la coordinación del área de sostenibilidad que tienen como misión mantener una adecuada coordinación entre las diferentes áreas del Grupo que garantice la orientación de todos los recursos y esfuerzos hacia la consecución de nuestros objetivos y la toma de decisiones.

Rosi Morales
Secretaría Dirección General

Sandra García
Dirección Revenue y Marketing

Manuel Rodríguez
Dirección Comercial y Operaciones

4. Hitos relevantes de la cadena Coral Hotels en 2023

Enero

- Presentación de la nueva mascota "Cori" y de la canción infantil "Come to Waterland" para los Coral Families.
- Participación en la feria de Turismo Fitur en Madrid.
- Participación en la Feria de Turismo Holiday World Show en Dublin.

Febrero

- Entrevista a nuestro Consejero Delegado D. Jose Barreiro en Diario de Avisos.
- Colaboración a través de UNICEF para la recaudación de fondos por el Terremoto de Turquía.
- Participación en la Feria de Turismo de Fiets Wandelbeurs en Gante (Bélgica) y Utrecht (Holanda) para incentivar turismo de ciclismo y senderismo en nuestros hoteles.



Marzo

- Participación en la Feria de Turismo ITB de Berlín.
- Patrocinio del Carnaval local de la Oliva representando a una aspirante a reina del Carnaval.
- Colaboración en el proyecto de Economía Circular, Comunidad Turística Circulares (CTC) organizado por Ashotel.
- Premio TUI Quality Hotels 2023 a Coral Dreams como uno de los mejores establecimientos del Programa TUI a nivel mundial.
- Galardón Mencey Futurista de Honor 2023 por Futurismo a D. José Barreiro, Consejero Delegado de Coral Hotels, por su trayectoria hotelera.

Mayo

- Visita Fam Trip en Coral Compostela Beach por Bucher Reisen y Anex Tour Alemania para promoción turística.
- Concesión del galardón Tripadvisor Traveller's Choice a 4 hoteles de la cadena Coral Cotillo Beach, Coral Suites and Spa, Coral Ocean View y Coral California.



Abril

- Participación de Coral Hotels a la Feria de Empleo "Job Dating" organizado por GEHOCAN junto al Ayuntamiento de Adeje.



Junio

- Participación de nuestro Director General, D. Roberto Barreiro, en las jornadas de Sensitour Pro Fuerteventura, para fomentar la sensibilidad turística y medioambiental del sector hotelero, que se celebró en nuestro complejo Coral Cotillo Beach.

Julio

- Patrocinio de Coral Hotels al equipo de lucha canaria "Agrupación de Union Norte de Fuerteventura".
- Participación de Coral Hotels con la OMT y Universidad de Oxford para un programa de sostenibilidad turística.
- Presentación del complejo de vivienda vacacional La Quinta Park.



Agosto

- Participación de Coral Hotels para ayudar a los damnificados del incendio de Tenerife Norte dando alojamiento en nuestros establecimientos del Norte de Tenerife y entrega de agua embotellada a las familias afectadas.



Octubre

- Participación de Coral Hotels, en todos los hoteles de Tenerife en la iniciativa "El Primer Viaje" para la protección de la Pardela Cenicienta, organizado por Excelencia Turística de Tenerife y el Cabildo de Tenerife.
- Programas de formación por una bióloga marina para la concienciación y rescate de las pardelas.
- Premio Gánigo 2023 a Coral Hotels otorgado por el Centro de Iniciativas y Turismo del Sur de Tenerife (CIT Sur de Tenerife).

Septiembre

- Presentación del programa Coral Concerts de Coral Hotels, que se basan en una serie de conciertos íntimos que tienen lugar en los diferentes hoteles de la cadena, tanto en Tenerife como Fuerteventura y con el fin de promocionar a artistas canarios como Hector Artilles.

Diciembre

- Acto entrega de distinciones por la participación en la iniciativa El Primer Viaje a Coral Hotels, entre otros. Distinción especial a nuestro departamento de marketing por la difusión del evento en redes sociales.
- Participación de Coral Hotels en la Campaña de recogida de alimentos y productos de higiene a la Cruz Roja Española.
- Acto de reconocimiento a las personas trabajadoras del sector hotelero otorgado por Ashotel.
- Celebración del almuerzo de Navidad organizado para todo el personal de Coral Hotels.
- Celebración de la cena de Confraternización de la directiva de la cadena Coral Hotels.



5. Nuestras marcas

Nuestros establecimientos están diseñados para ofrecer el máximo confort y descanso a los huéspedes más exigentes.

La cadena Coral Hotels está compuesta por 12 establecimientos. Este año, se ha incorporado un nuevo complejo vacacional al portafolio de la cadena: Coral La Quinta Park Suites. De estos 12 establecimientos, 11 están ubicados en Tenerife: Coral Suites & Spa, Coral Compostela Beach Golf, Coral Los Alisios, Coral Los Silos, Coral Teidemar, Coral Villas La Quinta, Coral La Quinta Park, Coral Compostela Beach, Coral California, Coral Dreams y Ocean View. El restante se encuentra en Fuerteventura: Coral Cotillo Beach. La cadena Coral Hotels se compone de 12 establecimientos de los cuales, este año se ha presentado un nuevo establecimiento que se suma al portafolio de la cadena y es el nuevo complejo vacacional Coral La Quinta Park Suites.

Por lo tanto, 11 están ubicados en Tenerife: Coral Suites & Spa, Coral Compostela Beach Golf, Coral Los Alisios, Coral Los Silos, Coral Teidemar, Coral Villas La Quinta, Coral La Quinta Park, Coral Compostela Beach, Coral California, Coral Dreams, Ocean View y 1 en Fuerteventura: Coral Cotillo Beach.



Nature

Coral Cotillo Beach
Coral Teide Mar

Coral Los Silos



Solo adultos

Coral Suites and Spa
Coral California

Coral Ocean View



Families

Coral Compostela Beach
Coral Compostela Beach Golf
Coral Los Alisios

Coral Dreams



Exclusive Experience

Coral Villas la Quinta



Nuestros establecimientos se dividen según la experiencia que mejor se adapte a las necesidades de nuestros clientes:

NATURE

Para unas vacaciones activas y diferentes en contacto con la naturaleza y bajo el vibrante sol de las Islas de Tenerife y Fuerteventura, ofrecemos nuestra experiencia Nature & Adventure.

En nuestros establecimientos "Nature & Adventure podrás practicar diversas actividades deportivas como el senderismo, trail running, ciclismo, golf o disfrutar de deportes acuáticos como el windsurf, kitesurf, kayak, buceo.

Coral Cotillo Beach

Situado a treinta y cinco minutos del Aeropuerto de Fuerteventura, el entorno único de El Cotillo se percibe nada más cruzar las puertas de Coral Cotillo Beach. A solo 200 metros del hotel se encuentra una de las zonas costeras más bonitas e inexploradas de Europa. Un paisaje único al que ya se le ha otorgado el status de Reserva Mundial de la Biosfera por la UNESCO. El encanto de un pequeño y tradicional pueblo pesquero, unido al estilo de vida relajado y tropical que se respira en la zona, otorgan a los clientes una oportunidad única: sentir que el tiempo se detiene y dar paso al relax más absoluto.

Habitaciones 152 Camas 299
Ocupación 2022 81,01% 2023 80,66%

Coral Teide Mar

Un comfortable complejo de estudios en Puerto de la Cruz, en el que podrás encontrar miles de propuestas para conocer la espectacular isla de Tenerife. Se encuentran situados en Puerto de la Cruz, a pocos metros de una extensa oferta de restauración y ocio. Coral Teide Mar cuenta con su propio Cycling Center totalmente equipado, donde podrás almacenar, lavar o incluso reparar tu bicicleta. El punto de partida para tus rutas por el norte de Tenerife.

Habitaciones 166 Camas 332
Ocupación 2019 82,00% 2022 88,18% 2023 89,58%

Coral los Silos

Para senderistas y amantes de la naturaleza, Los Silos es el punto de partida perfecto para visitar los Parques Naturales de la zona. Su costa es famosa, además, por sus impresionantes piscinas naturales. Ideales para el descanso y las vacaciones activas en grupo, con niños o en pareja, nuestros apartamentos en Villa de los Silos ofrece una combinación perfecta de servicios, ubicación, tranquilidad y precio.

Habitaciones 14 Camas 56
Ocupación 2019 33,05% 2022 39,02% 2023 48,07%

SOLO ADULTOS

Situados en enclaves privilegiados, muy cerca del mar y de las zonas de ocio más apreciadas del Sur de Tenerife, nuestros hoteles para Sólo Adultos (+16 años) destacan por garantizar un servicio cercano y personalizado donde el protagonista eres tú.

Coral Suites and Spa

Localizado en el corazón de Playa de las Américas con exclusivos espacios diseñados especialmente para una escapada en pareja o con amigos en el Sur de Tenerife. Precio, comodidad y los mejores servicios se aúnan en este hotel junto a las playas de Troya y Las Vistas.

Habitaciones 191 Camas 382
Ocupación 2019 81,65% 2022 93,31% 2023 97,11%

Coral California

Un complejo de estudios y apartamentos en el sur de Tenerife con servicios magníficos. Ubicado junto a las playas más importantes de la isla, entre Las Américas, Costa Adeje y Los Cristianos, los estudios y apartamentos del Coral California destacan por su cuidado diseño y sus modernas instalaciones.

Habitaciones 96 Camas 200
Ocupación 2019 95,66% 2022 93,89% 2023 85,42%

Coral Ocean View

Un hotel-concepto Solo Adultos (+16) único en su categoría gracias a su diseño vanguardista y vistas panorámicas. Coral Ocean View Incluye instalaciones tales como un amplio gimnasio, yoga-deck, centro de tratamientos y solárium en la planta alta con jacuzzi.

Habitaciones 143 Camas 299
Ocupación 2019 98,36% 2022 92,34% 2023 95,81%

FAMILIES

Porque sabemos que las vacaciones familiares perduran en la memoria y son el recuerdo más dulce, en nuestros acogedores hoteles familiares bajo el sello "Coral Families" ofrecemos experiencias familiares inolvidables a través de unas instalaciones y servicios especialmente diseñados para toda la familia.

Coral Compostela Beach

Un alojamiento en primera línea de Playa Las Vistas, Coral Compostela Beach ofrece apartamentos recién reformados, de diseño moderno y acceso directo a la playa. Un complejo hecho a medida para vacaciones en familia. A solo 50 metros de la Playa de las Vistas, incluye actividades y entretenimiento específico para los más pequeños junto a las mascotas Lollo & Bernie.

Habitaciones 242 Camas 836
Ocupación 2019 94,80% 2022 94,86% 2023 95,73%

Coral Compostela Beach Golf

Situado junto a Golf Las Américas y frente a un gran centro comercial, este complejo de dos alturas es ideal para familias. Ofrece siete solárium, zona de juegos y apartamentos amplios.

Habitaciones 156 Camas 326
Ocupación 2019 92,76% 2022 92,00% 2023 87,21%

Coral Los Alisios

Con fácil acceso al centro de Los Cristianos y la playa, el complejo dispone de un moderno y exclusivo Splash Park con una variedad de elementos acuáticos de última generación. Cómodo, renovado con estilo minimalista, moderno pero muy confortable y con una excelente relación calidad precio, Coral Los Alisios ofrece servicios propios de un hotel pero con la libertad de unos apartamentos suite, ya que dispone de una estupenda y equipada cocina.

Habitaciones 117 Camas 266
Ocupación 2019 92,62% 2022 91,33% 2023 91,47%

Coral Dreams

Coral Dreams Time to Smile ofrece la atmósfera más relajante y acogedora. El complejo está formado por bungalows y apartamentos, rodeados de bonitos jardines privados. Con una ubicación perfecta, muy cerca de la Playa de Troya y el increíble Siam Park, los clientes podrán disfrutar de una gran oferta de ocio y restauración.

Habitaciones 49 Camas 98
Ocupación 2019 82,72% 2022 90,30% 2023 92,48%

EXCLUSIVE EXPERIENCE

Nuestra Exclusive Experience ha sido creada para cubrir las expectativas de aquellas personas que desean tener unas vacaciones íntimas y exclusivas construyendo para ellos un sofisticado espacio de descanso y confort.

Coral Villas la Quinta

En Coral Villas La Quinta podrás relajarte y disfrutar del sol en una villa privada, de diseño moderno y minimalista con piscina privada, amplias terrazas y jardines de uso exclusivo. Situadas en la privilegiada zona residencial La Quinta, en lo alto de un acantilado, ofrecen un entorno paisajístico único con vistas espectaculares sobre el océano Atlántico, Valle de La Orotava y el Teide.

Villas 4

Camas 24

Ocupación 2019 32,18% 2022 41,93% 2023 44,49%

6. Nuestros compromisos

COMPROMISO DE SOSTENIBILIDAD

ÉTICA E INTEGRIDAD

Cultura del cumplimiento

Coral Hotels cumple con toda la legislación vigente en materia de sostenibilidad fundamental para promover prácticas empresariales responsables y para abordar los desafíos ambientales y sociales a los que se enfrenta la sociedad.

1. Normativas ambientales: Cumplir con las leyes y regulaciones ambientales para minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad. Esto incluye el manejo adecuado de residuos, la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y el cumplimiento de normativas de conservación de la biodiversidad.

2. Normativas laborales: Garantizamos las condiciones laborales justas y seguras con el cumplimiento de las leyes de salario mínimo, límites de horas de trabajo, seguridad en el trabajo y otros aspectos relacionados con los derechos laborales.

3. Normativas de derechos humanos: Cumplimos con las normativas relacionadas con los derechos humanos para garantizar que no existen abusos de derechos humanos en nuestras instalaciones.

4. Normativas de ética empresarial: Cumplir con las leyes y regulaciones que rigen la ética empresarial es importante para prevenir prácticas corruptas y asegurar la transparencia en las operaciones de la empresa.

5. Incentivos y políticas gubernamentales: Apoyamos los incentivos fiscales y otras políticas para promover la sostenibilidad.

6. Certificaciones y estándares voluntarios: cumplimos con las regulaciones obligatorias y los estándares voluntarios de sostenibilidad y disponemos de certificaciones ambientales que demuestran nuestro compromiso con la sostenibilidad.

El cumplimiento de la legislación para la sostenibilidad no solo es una obligación legal, sino que también puede tener beneficios en términos de reputación, acceso a mercados internacionales, reducción de riesgos y sostenibilidad a largo plazo. Estamos al tanto de las leyes y regulaciones aplicables en nuestra industria y ubicación, y trabajar para garantizar que nuestras operaciones cumplan con estos requisitos, además nos esforzamos por ir más allá de las obligaciones legales para promover un impacto positivo en nuestro entorno y la comunidad.

7. Nuestras políticas

Coral Hotels desde 2011 dispone de sus políticas que marcan el conjunto de principios y directrices para el compromiso de la cadena con la sostenibilidad en sus operaciones y prácticas comerciales.

Estas políticas nos ayudan a establecer un marco de acción en las acciones de la empresa en áreas ambientales, sociales y económicas y para garantizar que la sostenibilidad sea una parte integral de la estrategia empresarial, son comunicadas y promovidas en toda la organización para que todos los empleados estén alineados con los valores y objetivos de sostenibilidad de la empresa Políticas de Sostenibilidad que ha adoptado la cadena:

1. Política ambiental:

- Compromiso con la reducción de la huella de carbono y la gestión sostenible de recursos naturales.
- Objetivos de eficiencia energética y reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Gestión responsable de residuos y promoción de reciclaje.
- Fomento de la conservación de la biodiversidad en áreas de influencia.
- Compromiso con la divulgación de informes de sostenibilidad y datos relevantes.
- Comunicación abierta sobre los avances y desafíos en materia de sostenibilidad.

2. Política Recursos Humanos y Prevención Riesgos Laborales:

- Compromiso con el respeto de los derechos humanos en todas las operaciones y en la cadena de suministro.
- Fomento de la diversidad e inclusión en el lugar de trabajo.
- Políticas de igualdad de género y no discriminación.
- Inversión en programas de desarrollo comunitario en áreas donde opera la empresa.
- Canal de denuncias
- Sistema disciplinario.
- Fomento de la capacitación y concienciación de empleados y colaboradores sobre temas de sostenibilidad.
- Participación en programas educativos y de sensibilización en la comunidad.
- Protección de niños y denuncia de cualquier explotación o abuso infantil.

3. Política económica:

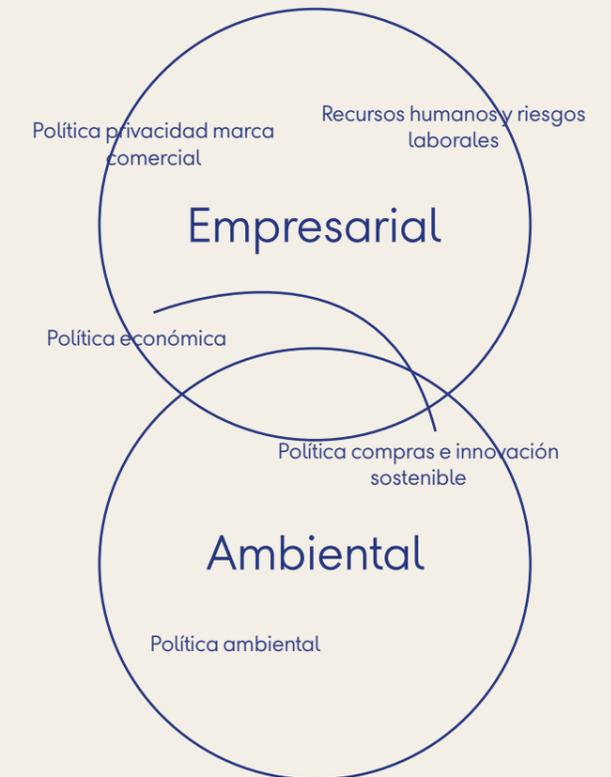
- Promoción de prácticas comerciales éticas y anticorrupción.
- Fomento de relaciones comerciales justas con proveedores y socios.
- Cumplimiento con las regulaciones fiscales y financieras.
- Apoyo a emprendedores y pymes locales.

4. Política de Compras e innovación sostenible:

- Compromiso con la investigación y desarrollo de productos y servicios sostenibles.
- Estímulo a la adopción de tecnologías limpias y prácticas ecoeficientes.
- Colaboración con otras organizaciones en proyectos de innovación sostenible.

5. Política de privacidad marca comercial Coral Hotels:

- Cumplimiento de la normativa que asegura la protección de los datos personales para cualquier usuario que accede a nuestra web, nuestros empleados, clientes, proveedores, etc.



8. Objetivos y metas 2024

Objetivos

Sostenibilidad Ambiental

1. Primera fase de instalación de paneles fotovoltaicos para autoconsumo en todos los establecimientos para promover el uso de energía renovable y reducir la dependencia de fuentes de energía no sostenibles. En cuanto a Coral Cotillo Beach ya disponemos de una planta fotovoltaica y se pretende ampliarla. (ODS 7 Energía asequible y no contaminante). El objetivo es alcanzar el 100% de los establecimientos en 2030.

2. Instalación de cloradores salinos en las piscinas de los establecimientos para la eliminación de productos químicos y riesgo a los empleados en su manipulación. (ODS 6 Agua limpia y saneamiento).

3. Primera fase de eliminación de calderas de gasoil en nuestros establecimientos con la nueva instalación de propano en Coral Cotillo Beach. (ODS 7 Energía asequible y no contaminante). El objetivo es alcanzar el 100% de los establecimientos en 2030.

4. Programa de reemplazo del 100% de las luminarias existentes por iluminación LED está al 95% de su implantación.

5. Instalación de grifos de agua con sensor inteligente para los baños de zonas comunes. Ayuda a ahorrar un 70% de agua y con ello energía.

6. Compromiso de realizar iniciativas como limpieza de playas.

Desarrollo económico y social local

1. Renovación de los acuerdos de patrocinio al deporte en las islas donde operamos, Fuerteventura y Tenerife.

2. Aumentar la facturación con empresas locales, para la promoción del crecimiento económico en la comunidad local y generar oportunidades de empleo y desarrollo. Actualmente nuestros proveedores locales conforman el 89,01%.

3. Colaboración con diversas organizaciones públicas y privadas, para ayudar y/o movilizar recursos financieros, compartir conocimientos y experiencias, y promover la innovación en la búsqueda de soluciones sostenibles. (ODS 17) Renovación de acuerdos con Ataretaco, Ashotel, Asofer, CitSur, Ayuntamientos de Arona, Adeje, Puerto de la Cruz, Patronatos de Turismo, Cabillos, entre otros.

Educación, sensibilización y cultura de sostenibilidad

1. Digitalización de desperdicios alimenarios, propuesta de pesaje de desperdicios de buffet para ahorro en costes que consiste en medir y clasificar el desperdicio alimentario generado, los productos consumidos y analizar la rueda de alimentos y la reducción de residuos de la analítica de datos con el fin de reducir costes, optimizar los procesos de compra, medir la producción.

2. Digitalización de los consumos en todos los establecimientos para mejorar la sostenibilidad, como la implementación de sistemas de gestión inteligente de energía y agua, el uso de inteligencia artificial para optimizar procesos operativos y la adopción de soluciones tecnológicas para reducir el desperdicio de alimentos y otros recursos.

3. Entrega a todo nuestro personal de una botella de agua reutilizable para rellenar en las fuentes de agua filtrada, así como en las zonas de restauración se servira a los clientes el agua en botellas de vidrio reutilizado.

4. Continuar el apoyo de Coral Hotels para el próximo año 2024, a la iniciativa “ESG Framework for Tourism Businesses”, liderada por la OMT (Organización Mundial del Turismo) en colaboración con la Universidad de Oxford, tiene como objetivo establecer un sistema estandarizado para medir el rendimiento en términos de Medioambiental, Social y Gobernanza (ESG) de las empresas turísticas. Este proyecto se ha diseñado para abordar la falta de coherencia en los informes ESG dentro del sector turístico, que históricamente ha carecido de un enfoque unificado. Este nuevo marco se está desarrollando en varias fases, que incluyen investigación y pruebas piloto, con la participación de empresas de los sectores de alojamiento y servicios de reserva. La iniciativa cuenta con el apoyo de socios como Easyjet holidays y busca promover la sostenibilidad, la responsabilidad social y la transparencia en las empresas del sector. En última instancia, este marco ayudará a las empresas a monitorear su impacto en el medio ambiente y las comunidades locales, alineándose con estándares globales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

5. Renovar nuestro apoyo al proyecto “El primer Viaje” 2024, como apoyo a la biodiversidad en Canarias. A través de esta iniciativa contribuimos a la preservación de las especies locales y el fortalecimiento de los ecosistemas.

Promoción del bienestar y la equidad social

1. Renovación de los acuerdos de donaciones a Fundaciones sin ánimo de lucro en las islas donde operamos, Fuerteventura y Tenerife e incremento de nuevas colaboraciones con Aldeas infantiles, Amate, protectoras animales locales, etc.

2. Búsqueda de nuevos productos de ecodiseño con nuestro proveedores. Los amenities que ofrecemos a los clientes son productos de ecodiseño.

3. Formar y sensibilizar al 100% de los empleados en materia de medioambiente.

4. Formalizar acuerdo con una única empresa autorizada para la gestión de residuos de toda la cadena.

8.1 Objetivo 2030

Sostenibilidad ambiental

1. Reducción del 100% de las emisiones por combustibles fósiles en todos los establecimientos Coral California y Coral Suites and Spa.

Logros

Sostenibilidad Ambiental

1. Uso de materiales de limpieza que respetan el ecosistema y

no afectan a la biodiversidad.

2. Implantación progresiva de filtros reductores de agua en los baños y cocina de las habitaciones.

3. Participación en el proyecto piloto de Comunidades Turísticas Circulares(CTC) para la elaboración de Compost incluyendo uno de nuestros complejos Coral Ocean View, durante el año 2023 se han reciclado para compost 2180kg. Asimismo, se contribuye a entregar la poda de todos los hoteles de la cadena.

4. Primera fase de instalación de paneles solares fotovoltaicos en el Hotel Coral Cotillo Beach, con un total de 248 placas para autoconsumo, que representan el 38% de la energía utilizada. La instalación de paneles solares para autoconsumo contribuye a la producción de energía limpia y renovable, reduciendo así la dependencia de fuentes de energía no renovables y disminuyendo las emisiones de gases de efecto invernadero, lo que promueve la sostenibilidad energética y ambiental.

5. La mejora en la gestión de residuos, mediante la implantación de carteles en las cocinas de los apartamentos para que los clientes participen en la separación de residuos. La iniciativa de involucrar a los clientes en la separación de residuos promueve prácticas responsables y contribuye a reducir el impacto ambiental de la actividad turística.

6. Creación de unos huertos ecológicos en todos los establecimientos, con árboles frutales y hierbas aromáticas para uso de nuestros clientes, empleados y el bar/restaurante.

Desarrollo económico y social local

1. Colaboración habitual con productoras y artistas locales para la creación de canciones originales y exclusivas para Coral Hotels entre las que destacan la canción corporativa y canción de Navidad 2021.

2. La implantación de un portal de empleado y de formación continua del empleado es una iniciativa, con ellos contribuimos a proporcionar oportunidades de educación de calidad para el personal, mejorando sus habilidades y capacidades. Esto a su vez promueve un entorno laboral más productivo y satisfactorio, lo que fomenta el crecimiento económico y el desarrollo sostenible tanto a nivel individual como organizacional.

3. La obtención de la certificación Biosphere en todos nuestros complejos desde 2020. Esta nueva certificación Biosphere nos permite promover prácticas sostenibles en la gestión de recursos naturales, la conservación del medio ambiente y la protección de la biodiversidad, lo que contribuye directamente a la promoción de la producción y consumo responsables, así como a la preservación de los ecosistemas terrestres y marinos. Obtener esta certificación demuestra un compromiso con la sostenibilidad y el respeto por el medio ambiente.

4. La creación de un nuevo programa Green and Smart y su correspondiente logotipo.

El programa Green and Smart promueve prácticas sostenibles en la gestión de recursos, la reducción de emisiones de carbono y la conservación de la biodiversidad. Al desarrollar un logotipo específico para este programa, se fortalece su identidad visual y

se comunica de manera efectiva el compromiso de la cadena hotelera con la sostenibilidad ambiental y la innovación tecnológica.

5. Apertura de los tres nuevos Cycling Center en 2022 Coral Compostela Beach Golf, Coral California, Coral Cotillo Beach y Coral Teidemar en 2021.

6. Colaboración con Ayuntamiento de la Oliva y la Asociación de Jóvenes El Cotillo, para la limpieza de playas del Cotillo.

7. Participación en Ferias de Turismo, Fitur (Madrid), World Travel Market (WTM Londres), ITB de Berlín y Holiday World Show de Dublín.

Educación, sensibilización y cultura de sostenibilidad

1. Se instalan fuentes de agua filtrada para eliminar el 100% de los envases plásticos tanto en zonas de restauración como de empleados.

2. Sustitución de electrodomésticos más eficientes en todas las reformas de hoteles efectuadas hasta 2023.

3. Implantación de un nuevo CMR y creación de Business Intelligence a medida.

4. Implantación de un nuevo programa profesional para agencias y agentes de viaje a través de nuestra web.

5. Digitalización para eliminación de cartelería en formato papel en todos nuestros paneles de sostenibilidad.

6. Digitalización de procesos para eliminación de cartelería en formato papel en todas nuestras recepciones y habitaciones, check in online, eliminación de cartelería en formato papel de todos nuestros paneles de sostenibilidad, implantación QR y canal corporativo de TV en habitaciones que incluye toda la información del hotel que necesita el cliente.

Promoción del bienestar y la equidad social

1. Implementación del Plan de igualdad de género de la cadena Coral Hotel. Formación del personal en materia sensibilización de igualdad de género, el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

2. La creación de un video de sostenibilidad para divulgar y sensibilizar a empleados y clientes sobre los logros alcanzados por la cadena está alineada con varios Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

3. Gestión de reducción de residuos, mediante el acuerdo con el proveedor de refrescos y cervezas con botella retornable desde 2023. Este acuerdo promueve un camino hacia un modelo de consumo más sostenibles pueden contribuir a la mitigación del cambio climático al reducir las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas con la producción y eliminación de envases desechables.

4. Aplicamos el ecodiseño a nuestros productos, que elaboramos con materiales sostenibles y reciclados.

5. La instalación de desfibriladores en Coral Los Alisios, Villas la

Este 2023 hemos...



V Reconocimiento a personas trabajadoras del sector hotelero por Ashotel.



Coral Hotels en 43 edición de WTM Londres



Visita de Raquel Ceca Hernández, Coordinadora de Turismo Deportivo y de Aventura, para que conozca nuestro hotel Coral Compostela Beach Golf.



Entrega oficial de las camisetas del uniforme a todo el alumnado del Colegio Público Infantil y Primaria El Tostón, Fuerteventura.



Día mundial del cáncer de mama.



Anne Dekens, directora de Coral Teide Mar, ha hablado para las cámaras de Antena 3 Noticias sobre las opciones que Coral Hotels ofrece para teletrabajadores y por qué Canarias es el lugar ideal para ellos.



Nieves Carballo, directora del Hotel Coral Cotillo Beach, habla en directo con #RadioSintonía en materia de sostenibilidad.



El relevo Combinado absoluto femenino bate el récord de España en los World Games. María Rodríguez, nadadora del Club Natación Martiánez-Coral Hotels entre ellas.



Los 12 deportistas que viajaron a Santander para participar en el IX Campeonato de España de Salvamento y socorrismo obtuvieron medallas tanto a nivel individual como en relevos.



Proyecto Erasmus Plus del Colegio El Tostón, en el que tenemos el enorme placer de colaborar, coincidió además con el Día Mundial del Medio Ambiente. Y qué mejor manera de hacer honor a este día que acompañando a los alumnos en la limpieza de la playa de El Saltadero.



Grata visita de Jéssica de León Verdugo, Consejera de Turismo en Cabildo de Fuerteventura a nuestro hotels Coral Cotillo Beach.



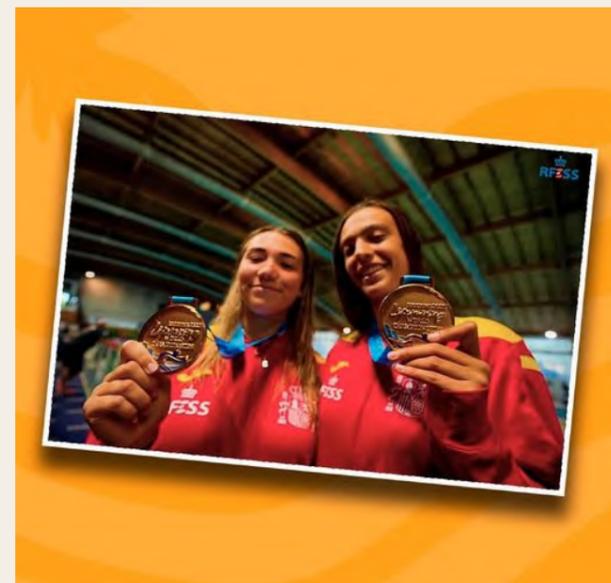
José Barreiro, fundador y CEO de Coral Hotels, en conexión telefónica con #CopeCanarias: "El pueblo de El Cotillo tiene ese carácter que cada vez se aprecia más. Muchos pueblos de este tipo han desaparecido, y para nosotros era importante trabajar para mantenerlo: queremos que nuestros clientes aporten a la vida del pueblo y por eso hemos optado por no ofrecer el régimen de Todo Incluido"



Coral Hotels anfitrión en las jornadas de sensibilización turística y medioambiental de referencia para el sector en materia de sostenibilidad celebrado en el Hotel Coral Cotillo Beach, situado en el municipio de la Oliva, Fuerteventura. La jornada, que tiene como lema "El reto de construir un destino con futuro", estará dirigida a empresarios, autónomos, pymes, productores, artesanos, agricultores y profesionales del sector turístico.



Participación de nuestro Director General en dichas jornadas.



María Rodríguez de la Sierra, la nadadora canaria y la integrante del Club Natación Martiánez Coral Hotels, se ha proclamado campeona del mundo en la prueba de 200 metros Supersocorrista Júnior del Campeonato del Mundo de Salvamento y Socorrismo.



Coral Dreams Time to Smile ha recibido el TUI Quality Award 2023, un prestigioso reconocimiento a nuestra excelencia en hospitalidad y servicio, basado en la valoración de nuestros huéspedes.



Acto de entrega a Coral Hotels de las distinciones de la iniciativa "El Primer Viaje" y cierre de campaña de protección de la Pardela Cenicienta 2023 en Tenerife.



Patrocinio de Coral Cotillo Beach, Coral Hotels, dle Club de Lucha Canaria Agrupación Unión Norte.



Acto de reconocimiento al CEO de Coral Hotels por la colaboración en ayuda a los damnificados en el incendio Forestal de Tenerife en 2023.



Colaboración con la Universidad de Oxford (The Oxford SDG Impact Lab) y el operador turístico EasyJet Holidays para participar en un proyecto de impacto ambiental.



Patrocinio del Carnaval de la Oliva representando a una aspirante a Reina del Carnaval 2023.

9. Programa sostenibilidad Green and Smart

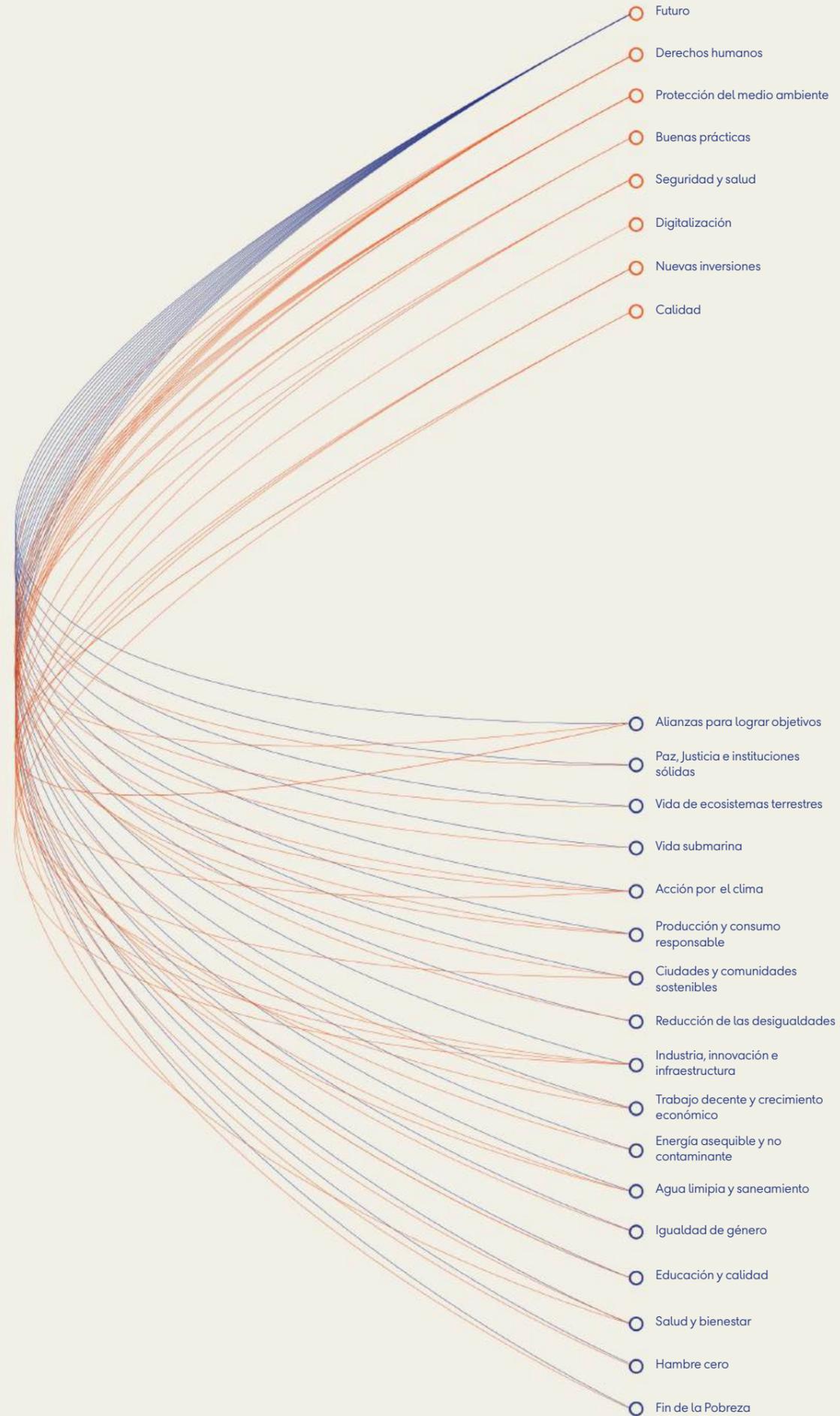
Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible y asumiendo los principios y objetivos adoptados específicamente en la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible 2015, la COP 21 y la Carta Mundial del Turismo Sostenible +20, CORAL HOTELS se compromete a llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades, mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el impacto de nuestras instalaciones y actividades, tanto internos como externos, así como mejorar nuestra sostenibilidad y nuestro comportamiento con el entorno.

Las certificaciones ambientales son un medio eficaz para demostrar el compromiso de una organización con la sostenibilidad, mejorar su reputación, cumplir con regulaciones y requisitos del mercado, reducir costes y, en última instancia, contribuir a la protección del medio ambiente a nivel global. Esto nos permite desarrollar e implementar un plan de acción más sostenible, con actuaciones a llevar a cabo y Objetivos de las Naciones Unidas a los que contribuir con sus buenas prácticas, mejorando de manera continua.

Desde 2011 Coral Hotels cuentan con la certificación ambiental de Travelife, siguiendo los requisitos medioambientales en base a los criterios **Global Sustainable Tourism Council para hoteles (GSTC)**. Los criterios se fundamentan en cuatro temas: planificación eficaz de la sostenibilidad, maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local, fortalecimiento del patrimonio cultural y minimización de impactos negativos en el medio ambiente.

A partir de 2020 Coral Hotels cuenta una nueva certificación Biosphere Standards, con la adhesión a su Política de Turismo Responsable, Coral Hotels se compromete a cumplir los requisitos establecidos en dicha adhesión a Biosphere, que incluye los requisitos legales que regulan los efectos generados por la actividad turística. El sello Biosphere Sustainable, está coordinado por el Instituto de Turismo Responsable (ITR).

Con dichas certificaciones, de reconocimiento internacional, nos sirven de soporte para alcanzar los principios de la sostenibilidad recogidos en los 17 ODS y las 169 metas incluidas en la Agenda 2030.



CALIDAD

- Analizar la satisfacción de nuestros clientes, equipos de trabajo y proveedores para seguir mejorando continuamente. Nuestro mayor reto es superar las expectativas de los clientes que nos visitan.

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

- Sensibilización de nuestros clientes y empleados en materia de Sostenibilidad a través de diferentes acciones formativas.
- Criterios sostenibles en reformas y obras futuras.
- Renovación de las certificaciones medioambientales con Travelife y Biosphere.
- Desarrollo del nuevo programa de sostenibilidad "Green & Smart".

BUENAS PRÁCTICAS

- Impulsar las buenas prácticas ambientales en los hoteles: consumo agua, consumo energía, gestión de residuos, reducción de contaminación, consumo de papel.

SEGURIDAD Y SALUD

- Implementación de programas de seguridad y prevención en nuestros establecimientos para garantizar la seguridad de los clientes y trabajadores creando un entorno más seguro y confiable. Asimismo nos mantenemos actualizados, a través de empresas externas autorizadas, sobre las regulaciones y mejoras prácticas en cada una de las áreas para garantizar nuestros programas de seguridad y salud.

DIGITALIZACIÓN

- La digitalización de los departamentos de la cadena y la implementación de sistemas y tecnologías avanzadas son pasos importantes para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

NUEVAS INVERSIONES

- Las inversiones en renovación de los complejos se realizan adaptándolos a las nuevas tendencias en ecología, sostenibilidad y respecto al medioambiente.

DERECHOS HUMANOS

- Estamos comprometidos para respetar y proteger los derechos humanos y la igualdad en nuestra Cadena, dicho compromiso requiere esfuerzos constantes y colaboración con las comunidades locales. Al trabajar en estrecha asociación con las entidades locales y mantener un enfoque centrado en las personas, para lograr un impacto positivo y sostenible en las comunidades donde operamos. Este compromiso también incluye la formación regular a nuestro personal sobre la prevención de la discriminación.

FUTURO

- Coral Hotels está comprometida con la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y con la reducción del impacto ambiental, trabajando por iniciativas a corto y largo plazo para conseguir las metas globales que abordan una amplia gama de problemas, incluyendo la sostenibilidad ambiental, la igualdad, la erradicación de la pobreza y muchos otros.

Fig.1: Representación de la relación entre las metas de Green Smart y nuestro compromiso con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.



10. Compromisos con nuestros proveedores y subcontratas

Coral Hotels, en línea con nuestras políticas medioambientales, ha adoptado una estrategia que, a pesar de los desafíos que presenta por estar ubicados en un archipiélago, prioriza la colaboración con proveedores locales y la promoción de la sostenibilidad en toda su cadena de suministro. Esta estrategia no solo tiene un impacto positivo en la economía local, sino que también fomenta prácticas comerciales responsables y mejora el impacto ambiental en la comunidad.

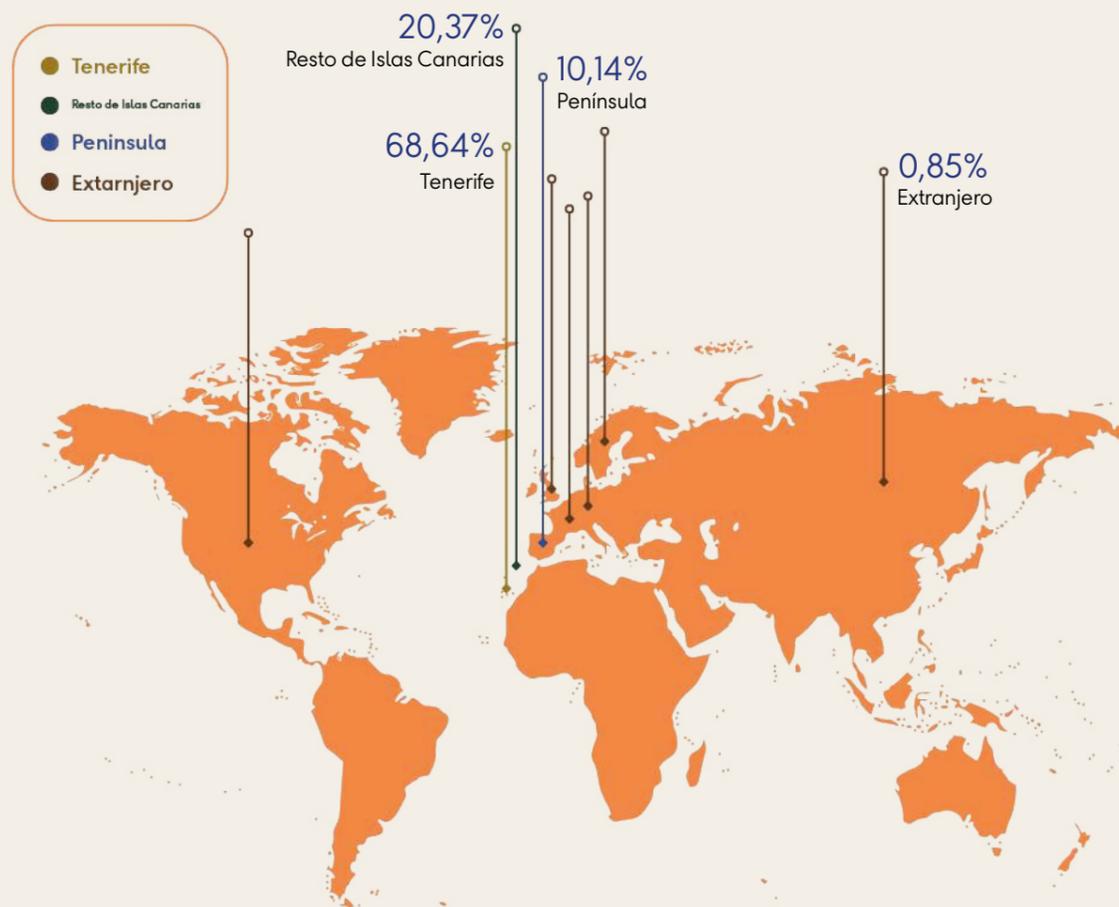
Con esta iniciativa, respaldamos la economía local (KM0), reducimos nuestra huella de carbono, promovemos prácticas sostenibles en nuestra cadena de suministro, lo que es fundamental en nuestra responsabilidad social empresarial. Además, elegimos cuidadosamente a todos nuestros proveedores y promovemos criterios ecológicos. Al colaborar estrechamente con proveedores locales y alentarlos a adoptar medidas de sostenibilidad, estamos contribuyendo al desarrollo sostenible de la comunidad y al impacto positivo en el medio ambiente.

En la actualidad, en Coral Hotels mantenemos una estrecha colaboración con proveedores locales, siendo un 89,01% de nuestros proveedores provenientes del Archipiélago Canario, con una destacada presencia de un 68,63% de ellos en la isla de Tenerife.

Nuestra política de sostenibilidad es compartida con todos nuestros proveedores, y les motivamos a implementar medidas sostenibles en sus organizaciones, fomentando así su compromiso tanto con el medio ambiente como con el bienestar de sus empleados.

Más del **50%** de nuestros proveedores son locales

Nuestros proveedores han firmado para alinearse a nuestros requerimientos de sostenibilidad y Derechos Humanos.



11. Gestión medioambiental

11.1 DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE.

En Coral Hotels, hemos apostado firmemente por la innovación y la modernización de nuestros establecimientos que combina siempre con un enfoque sostenible y eficiente en todas las reformas que llevamos a cabo. En nuestros proyectos de renovación, integramos elementos como vegetación interior, decoración fabricada a partir de maderas ecológicas y fibras naturales, la adquisición de mobiliario 100% reciclado y, siempre que sea viable, la reutilización del mobiliario existente. Todo esto se hace manteniendo intacta la personalidad de cada hotel, adaptándonos al entorno y a la cultura local que los rodea.

11.2 CERTIFICACIÓN AMBIENTAL

Desde 2011 que la cadena Coral Hotels se inició por la senda de la sostenibilidad, una certificación que se otorga a las empresas en la industria de viajes y turismo que cumplen con estándares y criterios específicos de sostenibilidad y responsabilidad social, adquiriendo un nuevo compromiso con la sostenibilidad y su disposición a operar de manera responsable desde el punto ambiental y social. Desde entonces mantenemos la certificación cumpliendo los criterios e indicadores de Global Sustainable Tourism Council (GSTC), internacionalmente conocido, que abordan la gestión sostenible de la energía y el agua, la promoción de prácticas laborales justas, la conservación de la biodiversidad, la reducción de residuos y la promoción del turismo responsable. Actualmente tenemos la certificación Travelife Gold en nueve hoteles.

A partir de 2020, y siendo pioneros en Canarias, obtuvimos la certificación Biosphere Standards para toda la cadena. La Certificación RTC Biosphere se centra en la sostenibilidad en su conjunto, abarcando aspectos ambientales, sociales y económicos. Dicha certificación se basa en una serie de criterios y estándares hacia la mejora continua, bajo los principios y objetivos de las Naciones Unidas.

Con estas certificaciones intentamos avanzar progresivamente para el cumplimiento de la Agenda 2030, los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y las 169 metas de las Naciones Unidas.

11.3 DISTINCIÓN DEL SICTED DE CALIDAD EN LOS DIFERENTES DESTINOS

En Coral Cotillo Beach nos hemos sumado al proyecto SICTED, Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos, promovido por la Secretaría de Estado de Turismo (SETUR), con el apoyo de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), y tras superar las evaluaciones de distinción ha obtenido el sello de calidad turística de 2023 por la Consejería de Turismo del Cabildo de Fuerteventura.

Todos nuestros hoteles cuentan con certificación ambiental

Travelife 9

Biosphere 11

12. Economía circular y gestión de residuos

En CORAL HOTELS somos conscientes del impacto de nuestra actividad en el medioambiente, por lo que trabajamos de manera continua y comprometida en la gestión responsable de todos los aspectos relacionados con el Medio Ambiente, con un enfoque especial en las regiones donde operamos.

Llevamos a cabo un análisis exhaustivo de nuestras compras, controlamos de forma rigurosa nuestros consumos y gestionamos los residuos de la manera más eficiente posible, todo ello alineado con nuestras políticas de Calidad y Medio Ambiente.

En 2022, dimos un paso importante hacia la integración en la economía circular con el lanzamiento del proyecto piloto TENERIFE KM 0: Comunidades turísticas circulares, en el que participa uno de nuestros complejos, Coral Ocean View. Este proyecto consiste en la clasificación y recogida de los residuos orgánicos, generados en las cocinas de los hoteles, en unos contenedores que luego se transportan a una finca para su separación y transformación en compost. Este compost es utilizado por los agricultores de Tenerife en sus cultivos y, en nuestro caso, para los huertos ecológicos que tenemos habilitados en todos nuestros complejos.

12.1 Principales residuos generados en nuestros hoteles

En 2023, logramos recolectar un total de 2180 kg de residuos orgánicos, lo que equivale a una reducción de 95,194 kg de CO2e, contribuyendo así activamente a la disminución de nuestra huella de carbono y al desarrollo de un modelo turístico más sostenible.

En nuestra compañía, hemos implementado rigurosas prácticas de gestión de residuos con el objetivo de minimizar al máximo la cantidad de desechos generados por nuestras operaciones. Adoptamos un enfoque responsable en la separación y gestión de los residuos, lo cual implica que categorizamos y separamos meticulosamente los residuos en nuestros establecimientos.

Hemos ubicado puntos de reciclaje estratégicos en todo el hotel para facilitar y promover un uso responsable de estos recursos por parte de nuestros clientes, proveedores y trabajadores.

-12,5%
En comparación
al año 2022

En 2023, la intensidad de generación de residuos por estancia se sitúa en un 3,04%, habiendo logrado reducir un 12,5% frente a los datos del año anterior.



Comparativa de residuos generados por kg/estancia en cada establecimiento.

	CORAL SUITES & SPA		CALIFORNIA		CORAL DREAMS	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Vertidos	3,99	4,04	3,04	3,21	2,83	2,88
Reciclaje	0,44	0,54	0,09	0,64	0,20	0,24
	OCEAN VIEW		COTILLO BEACH		TEIDEMAR	
Vertidos	2,98	3,22	7,00	4,96	2,19	1,78
Reciclaje	0,13	0,29	0,21	0,22	0,19	0,28
	LOS ALISIOS		COMPOSTELA BEACH		LA QUINTA	
Vertidos	1,77	1,78	2,43	2,29	0,14	0,12
Reciclaje	0,09	0,02	0,10	0,27	0,03	0,03

14 Tenerife Sur

www.eldia.es
EL DÍA | LA OPINIÓN DE TENERIFE
Sábado, 4 de marzo de 2023

ADEJE



Representantes de las empresas del grupo de Comunidades Turísticas Circulares (CTC). (EL DÍA)

Doce hoteles convierten en compost los desperdicios alimentarios que producen

Comunidades Turísticas Circulares acaba de incorporar a seis hoteles ♦ Ashotel impulsa este proyecto que codirige Asaga y se desarrolla en Adeje y Guía de Isora

EL DÍA
ADEJE

El proyecto Comunidades Turísticas Circulares (CTC) cuenta ya con doce hoteles que convierten en compost los desperdicios alimentarios que producen. Comenzó el año pasado con un grupo de seis establecimientos hoteleros a los que se suman ahora otros seis: B10 Costa Adala Pala-

por Ashotel, en el marco de su Estrategia de Sostenibilidad y Digitalización Turística 2022-2030, que cuenta con la colaboración de Asaga-Asaja Canarias y con los ayuntamientos de Adeje y Guía de Isora (ámbito en el que se desarrolla) y Transportes Noda como operador de poda vegetal.

En ocho meses

El objetivo es aprovechar toda la materia orgánica que se produce en los hoteles, dejar de enterrarla en el vertedero para emplearla en y regenerar suelos y fincas agrarias para una mejor producción agrícola y abastecimiento de cercanía, lo que equivale a generar economía circular. Representantes de esta nueva Comunidad Turística Circular se reunieron en la Factoría de Inno-

Primeros datos
Ashotel presentó en esta reunión los datos obtenidos en ocho meses con los residuos orgánicos de seis hoteles del sur de Tenerife. Los 210.020 kilos de biorresiduos

plantaciones hortofrutícolas. También fueron necesarios 141.000 kilos de poda grande como estructurante en la elaboración del compost. Constituye el 40% del compost total mientras que el 60% restante procede de los biorresiduos.

El hecho de obtener solo el 1,13% de impropios entre los biorresiduos (muy por debajo de las exigencias de la normativa europea) eleva la calidad del compost. Esto se consiguió con una buena formación previa de todos los participantes en el proyecto.

Binomio agricultura-turismo

El director de Innovación y Desarrollo Sostenible de Ashotel, Enrique Padrón, resaltó que «este es un proyecto en favor de la agricultura y el paisaje y cómo el sector turístico puede beneficiarse de ellos». Francisco Valiño, gerente de Adeje Limpio, Francisco Valiño, incidió en la importancia de mantener bajo el nivel de impropios y controlar bien los cuartos de residuos de los hoteles. Su homólogo de Asaga-Asaja Canarias, Theo Hernando, indicó que su sector trabaja con las administraciones públicas «para que el esfuerzo de las empresas que participan en este proyecto un reconocimiento económico».

Como ejemplo del trabajo que se realiza vinculado con la reducción de residuos de cocina hoteleros, de la mano de Grupo Fedola, la empresa de software Evosocial Soft diseñó una herramienta para reducir los residuos de los buffets, conocida como Buffet Waste, que aplica un sistema de inteligencia artificial para reducir y ajustar la producción de la comida que se sirve a los huéspedes en función de su nacionalidad, edad, sexo y período del año.

MEDIDAS IMPLANTADAS PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS

- **Compra de Productos a Granel:** Optamos por adquirir productos en formato a granel para minimizar la generación de residuos de embalaje.

- **Envases Sostenibles:** Priorizamos envases fabricados con materiales reciclados o biodegradables, contribuyendo así a la reducción de residuos plásticos.

- **Separación de Residuos en Hoteles:** En nuestros hoteles, contamos con instalaciones para la segregación adecuada de los residuos, lo que facilita su posterior reciclaje y tratamiento responsable. Se gestiona la retirada por agentes autorizadas.

- **Gestión de Residuos Químicos y Tóxicos:** Se gestiona la retirada a través de agentes autorizadas de productos químicos y residuos tóxicos, como pilas, bombillas y baterías, para su posterior reciclaje y tratamiento por parte de agentes autorizados.

- **Reciclaje en Áreas Comunes:** En las zonas comunes de nuestros hoteles, proporcionamos contenedores de basura para la clasificación de residuos, incluyendo papel, vidrio, plástico y orgánico.

- **Eliminación de Plásticos de un sólo uso:** Hemos eliminado por completo el uso de vasos de plástico y pajitas, reemplazándolos por vasos de policarbonato reutilizables y pajitas biodegradables, contribuyendo a la reducción de plásticos de un solo uso, así como los dispensadores de champú y gel rellenables para las habitaciones y zonas comunes.

- **Amenities Reciclables:** Nuestros amenities están fabricados con materiales 100% reciclables, promoviendo la sostenibilidad en nuestra cadena.

- **Digitalización y Uso de QR:** Hemos implementado un sistema de códigos QR para eliminar el uso de papel en folletos, cartas y la información del hotel, al tiempo que hemos digitalizado sistemas como la facturación y las reservas, lo que ha resultado en un ahorro significativo de papel.

- **Compostaje de Residuos Orgánicos:** Fomentamos el compostaje de residuos orgánicos, como restos de alimentos y materiales de jardinería, con el propósito de reducir la cantidad de residuos enviados a vertederos.



NUEVOS PROYECTOS PARA 2024

- **Eliminación 100% agua embotellada:** Se propone la instalación de fuentes de agua filtrada para eliminar el 100% de los envases plásticos tanto en zonas de restauración como de empleados. En su lugar se propone entregar al personal una botella de agua reutilizable para rellenar y en las zonas de restauración se servirá a los clientes el agua en botellas de vidrio reutilizado.

- **Reducción del desperdicio alimentario:** Implementación de un sistema digitalizado para la gestión de desperdicios alimentarios, que incluye la propuesta de pesaje de los residuos generados en los buffets. Este sistema permite medir y clasificar los alimentos desaprovechados, así como analizar el consumo de productos y la rotación de alimentos. A través de un análisis de datos exhaustivo, buscamos reducir los residuos, optimizar los procesos de compra, ajustar la producción y, en última instancia, disminuir los costos operativos.



13. Agua

Con plena conciencia de la importancia del uso del agua, un recurso esencial para el consumo humano, el riego de áreas verdes y piscinas, CORAL HOTELS persiste en la implementación de medidas de gestión del consumo. Reafirmamos nuestro compromiso inquebrantable de promover un uso responsable de este recurso tanto entre nuestros clientes como nuestros empleados.

Nuestras acciones para la gestión y uso responsable del agua incluyen:

- La instalación de pulsadores de doble descarga en los inodoros.
- La adopción de grifos monomando en las duchas para una regulación óptima de la temperatura.
- La incorporación de duchas y lavabos eficientes con reductores de caudal y temporizadores.
- La sustitución de bañeras por duchas en nuestros hoteles.
- La introducción de vegetación compuesta por plantas xerófilas en nuestros jardines.
- La implementación de sistemas de riego por goteo y aspersión con limitadores de presión, programados para funcionar en horas de menor insolación con el fin de evitar la evaporación.
- La promoción de la concienciación entre nuestros empleados y clientes sobre el consumo responsable de agua en sus rutinas diarias, entre otras iniciativas.

Consumo agua total (miles m3)

2018	2019	2020	2021	2022
202,04	209,32	118,33	131,59	230,72

Total emisiones de carbono

0,3875 Kg CO2e/pax

Comparativa de consumo de agua en m3/estancia en cada establecimiento.

CORAL SUITES & SPA			CALIFORNIA			CORAL DREAMS		
2019	2022	2023	2019	2022	2023	2019	2022	2023
0,277	0,243	0,259	0,224	0,341	0,204	0,361	0,302	0,317
OCEAN VIEW			TEIDEMAR					
2019	2022	2023	2019	2022	2023			
0,391	0,318	0,344	0,310	0,407	0,387			
LOS ALISIOS			CORAL COTILLO		LOS SILOS			
2019	2022	2023	2022	2023	2019	2022	2023	
0,203	0,200	0,195	0,379	0,432	0,173	0,200	0,201	
CB GOLF			COMPOSTELA BEACH			LA QUINTA		
2019	2022	2023	2019	2022	2023	2019	2022	2023
0,162	0,175	0,170	0,128	0,154	0,166	0,168	0,163	0,160

14. Electricidad

En CORAL HOTELS, somos plenamente conscientes de la importancia del consumo de energía y estamos comprometidos con la eficiencia energética. Realizamos un análisis exhaustivo de nuestro consumo de energía con el objetivo de reducirlo al máximo posible.

Con la implementación de reformas y nuevas instalaciones, se estimará y dimensionará los potenciales ahorros en consonancia con estos cambios.

Nuestras medidas para la gestión y uso eficiente de la electricidad incluyen:

- La implementación de sistemas de energía fotovoltaica.

- La incorporación de electrodomésticos de bajo consumo energético, como frigoríficos y microondas, en todas las habitaciones y áreas del bar/restaurante, según las necesidades específicas.
- La instalación de placas de inducción de bajo consumo en todas las habitaciones del establecimiento, de acuerdo a las necesidades individuales.
- La promoción de la concienciación sobre medidas de ahorro energético mediante información colocada en las habitaciones de nuestros clientes.
- Nueva empresa de gestión energética que se encarga del análisis del consumo.
- Nuestra dedicación a la eficiencia energética y la implementación de estas medidas demuestran nuestro compromiso con la sostenibilidad y la reducción del impacto ambiental.

Consumo electricidad total (MWh)

2018	2019	2020	2021
5001,36	5064,62	2558,12	3009,46
2022	2023		
5124,09	5315		

Comparativa de consumo de electricidad por kwh/estancia en cada establecimiento.

CORAL SUITES & SPA			CALIFORNIA			CORAL DREAMS		
2019	2022	2023	2019	2022	2023	2019	2022	2023
8,64	8,32	8,82	2,18	2,51	2,81	5,42	4,99	5,51
OCEAN VIEW			TEIDEMAR					
2019	2022	2023	2019	2022	2023			
6,18	7,31	7,76	6,912	3,54	3,26			
LOS ALISIOS			COTILLO BEACH			LOS SILOS		
2019	2022	2023	2019	2022	2023	2019	2022	2023
3,37	3,76	4,09	8,64	8,94	8,33	2,912	1,92	1,83
CB GOLF			COMPOSTELA BEACH			LA QUINTA		
2019	2022	2023	2019	2022	2023	2019	2022	2023
4,15	5,38	5,40	5,64	4,33	4,31	1,72	1,39	1,22

14.1. Gasoil

En CORAL HOTELS analizamos el consumo de todas nuestras energías, como es el caso del gasoil, el cual es utilizado de forma ocasional en tres de nuestras instalaciones. Nuestro compromiso radica en abordar los desafíos ambientales y climáticos asociados con los combustibles fósiles y avanzar hacia un futuro más sostenible en términos energéticos. Esto requiere una combinación de esfuerzos de investigación, inversión en tecnologías limpias y la implementación de cambios en las prácticas y políticas energéticas.

Consumo total gasoil (MWh)

2018	2019	2020	2021
2066,60	2235,11	1290,73	1316,84
2022	2023		
1883,28	1866,30		

Comparativa de consumo de gasoil en kwh/estancia de cada establecimiento.

	CORAL CALIFORNIA		CORAL SUITES & SPA		CORAL LOS ALISIOS		CORAL COTILLO		CORAL TEIDEMAR	
	L	(kwh estancia)	kg	(kwh estancia)	L	(kwh estancia)	L	(kwh estancia)	L	(kwh estancia)
2019	28314	4,28	51767	4,89					48236	0,502
2022	25345	4,17	44548	3,73	8549	0,810	46714	5,62	52512	0,599
2023	25362	4,55	50070	3,94	995	0,093	49714	6,03	52163	0,569

14.2. Propano

En CORAL HOTELS, llevamos a cabo un riguroso análisis del consumo de todas nuestras fuentes de energía, lo que incluye una revisión exhaustiva del uso de propano en tres de nuestras instalaciones. Esto refleja nuestro compromiso continuo con la gestión responsable de los recursos energéticos y la sostenibilidad ambiental en nuestro sector.

Nuestro compromiso incluye la búsqueda constante de prácticas más eficientes, tecnologías limpias y la consideración de alternativas sostenibles siempre que sea posible. Además, estamos atentos a las regulaciones y normativas pertinentes para garantizar un uso responsable de recursos como el propano. La sostenibilidad y la gestión responsable de la energía son elementos clave de nuestra estrategia para brindar servicios de alta calidad y respetuosos con el entorno.

Consumo total propano (MWh)

2018	2019	2020	2021
687,67	582,60	387,88	334,00
2022	2023		
690,14	623,19		

Comparativa de propano en kwh/estancia de cada establecimiento.

	CORAL COMPOSTELA BEACH		CORAL SUITES & SPA		CORAL COMPOSTELA BEACH GOLF		CORAL LOS ALISIOS		CORAL TEIDEMAR	
	kg	(kwh estancia)	kg	(kwh estancia)	kg	(kwh estancia)	kg	(kwh estancia)	kg	(kwh estancia)
2019	13898	0,860	19432	2,32	4054	0,361	6090	0,806		
2022	14956	1,010	27540	2,91	3080	0,305	5985	0,716		
2023	12367	0,799	23286	2,34	2625	0,260	6530	0,780	1680	0,234

14.3. Pellets

En CORAL HOTELS, estamos comprometidos con la adopción de fuentes de energía sostenibles y respetuosas con el medio ambiente. Como parte de esta iniciativa, hemos implementado calderas de biomasa en tres de nuestros establecimientos, con el propósito de calentar el agua de los edificios y las piscinas de manera más ecoamigable y eficiente. Este enfoque en la energía renovable refleja nuestro compromiso constante con la sostenibilidad y nuestro deseo de reducir nuestra huella ambiental en cada paso que damos.

Consumo total pellets (MWh)

2018	2019	2020	2021*	2022
1160,01	1133,86	702,91	541,82	788,61
2023				
892,88				

Comparativa de consumo de pellets en kwh/estancia en cada establecimiento.

	CORAL COMPOSTELA BEACH		CORAL COMPOSTELA BEACH GOLF		CORAL LOS ALISIOS	
	Tn	(kwh/estancia)	Tn	(kwh/estancia)	Tn	(kwh/estancia)
2019	69,75	1,69	44,45	1,54	102,60	4,61
2022	31,9	0,84	40,70	1,57	78,10	3,65
2023	46,2	1,15	37,40	1,46	87,45	4,08

*En 2021 la avería de una de nuestras calderas provocó la disminución del consumo total de pellets.

14.4. Gas natural

Desde 2016, en nuestro establecimiento, Coral Ocean View, hemos apostado por el gas natural como fuente de energía, reconociendo sus beneficios medioambientales y su altísima eficiencia energética. Esta decisión refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad y la utilización de fuentes de energía más limpias y eficaces para contribuir al bienestar del medio ambiente y a la mejora de nuestras operaciones.

En el año 2022, tras la crisis de la pandemia, el consumo del año 2022 comparado con el año 2019 ha aumentado un 10,31% debido a la nueva instalación de la piscina swim-up en el año 2021.

Consumo gas natural total (MWh)

2018	2019	2020	2021
455,48	435,40	214,86	195,48
2022	2023		
480,33	403,06		

15. Ahorro de energía

En CORAL HOTELS trabajamos con equipos eficientes para reducir el consumo energético, tanto en electricidad como de combustibles, optando por un consumo energético racional, haciendo buen uso de los recursos naturales e incidiendo en la reducción de la contaminación.

Medidas implantadas para el ahorro energía

- Iluminación LED y de bajo consumo en los hoteles. Sustitución del 100% de las bombillas de los complejos por iluminación LED.
- Instalación de sensores de movimiento de activación de luz, temporizaciones en zonas comunes.
- Energía Fotovoltaica en nuestro establecimiento Coral Cotillo Beach que ha generado en 2023 un total de 164060,32kwh con una reducción de 36093,24 Kco2e Incorporación de electrodomésticos (frigoríficos, microondas,...) con ahorro de energía eléctrica en todas las habitaciones y zona del bar/restaurante, según necesidad.
- Instalación de placas de inducción de bajo consumo en todas las habitaciones del establecimiento, según necesidad.
- Concienciación entre nuestros empleados y clientes sobre el consumo de energía en sus rutinas y actividades diarias, etc.
- Utilización de energía solar térmica para agua caliente sanitaria.
- Controles horarios de encendido y apagado en sintonía con las horas de luz solar.

Emisiones totales

Se presentan las emisiones totales de CO2 equivalente (CO2e) de Coral Hotels y su comparativa con el año anterior, en la que se incluyen las emisiones de energía, agua y residuos correspondiente al año 2023.

Emisiones totales	2022	2023
Total CO2e	2887,265kg CO2e	2931,888kg CO2e
Promedio de CO2e	0,00313kg CO2e	0,00304kg CO2e



Comparativa de consumo total de energía en kwh/estancia de cada establecimiento.

CORAL SUITES & SPA			CALIFORNIA			CORAL DREAMS		
	2022	2023		2022	2023		2022	2023
	14,97	15,10		6,68	7,36		4,99	5,51
OCEAN VIEW			TEIDEMAR					
	2022	2023		2022	2023			
	12,98	12,29		9,53	9,18			
LOS ALISIOS			COTILLO BEACH			LOS SILOS		
	2022	2023		2022	2023		2022	2023
	8,94	9,05		15,61	16,27		4,980	4,693
CB GOLF			COMPOSTELA BEACH			LA QUINTA		
	2022	2023		2022	2023		2022	2023
	7,26	7,14		6,18	6,27		4,925	4,525

16. Huella de carbono

A continuación se muestran los datos de huella de Carbono de Coral Hotels en 2023.

Huella carbono		
	2022	2023
Fuentes emisions	Emisiones (TCO2e)	Emisiones (TCO2e)
Alcance 1	502,38	587,51
Gases refrigerantes	1,2	101,46*
Combustión	501,10	486,04
Alcance 2		
Electricidad	462,36	777,93
Total emisiones	964,74	1365,44

* Aumento debido a reforma de establecimientos.

Nuestro compromisos para la reducción de emisiones para el año 2024:

Instalación de paneles fotovoltaicos:

Nos comprometemos a continuar con la instalación de paneles fotovoltaicos en todos nuestros establecimientos para completar su implementación antes del 2030.



Sustitución de calderas de combustibles fósiles:

Nos comprometemos a reemplazar las calderas de combustibles fósiles en todos nuestros establecimientos para el año 2030. Para 2024 tenemos previsto iniciar en Coral Cotillo Beach.

Reemplazo de luminarias existentes por iluminación LED:

Continuaremos con nuestro programa de sustitución de luminarias tradicionales por iluminación LED. Actualmente estamos al 95% de su implantación.

Cálculo de emisiones de alcance 3:

Nos comprometemos a calcular las emisiones de alcance 3 antes del 2030.

Comparativa de emisiones totales en kg/CO2e/estancia (agua, energía y residuos) en todos los establecimientos.

CORAL SUITES & SPA		CALIFORNIA		CORAL DREAMS	
2022	2023	2022	2023	2022	2023
4,16	4,15	3,21	3,65	2,22	2,71
OCEAN VIEW				TEIDEMAR	
3,31	3,90			3,27	3,13
LOS ALISIOS		COTILLO BEACH		LOS SILOS	
2,61	3,05	5,77	5,11	0,38	0,40
CB GOLF		COMPOSTELA BEACH		LA QUINTA	
3,21	1,84	1,97	2,29	0,33	0,42

17. Nuestros clientes

17.1 PROCEDENCIA

Este año 2023 ha sido muy positivo para la industria del turismo en Canarias con una ocupación que alcanza los niveles prepandémicos siendo una señal prometedora para la resiliencia de la industria turística en Canarias y de la confianza de nuestros viajeros.

Coral Hotels fruto de dicha recuperación ha experimentado un aumento de la ocupación turística destacando su participación en ferias internacionales como Fitur, World Travel Market, ITB en Berlín y Holiday World Show en Dublín, entre otras, siendo crucial para promocionar la cadena hotelera.

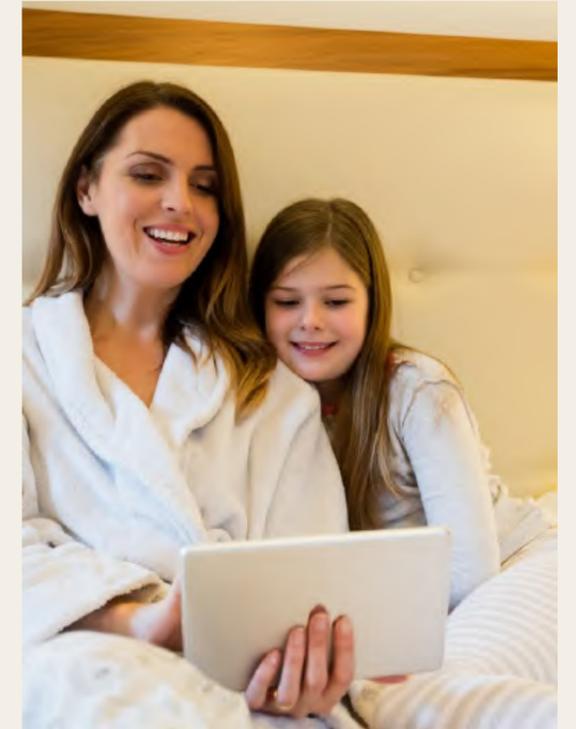
Se puso en marcha productos como "Workation" (trabajar mientras se está de vacaciones) ha sido una tendencia interesante, especialmente en un mundo donde cada vez más personas pueden teletrabajar y atraer a un segmento de viajeros que buscan combinar trabajo y ocio en un entorno atractivo.

Destacar las mejoras constantes en sostenibilidad como la presentación de nuestro programa medioambiental "Green & Smart", siendo la responsabilidad ambiental un factor cada vez más importante en la elección de destinos turísticos. Esto nos permite diferenciarnos de otras cadenas hoteleras y atraer a los viajeros que buscan destinos que se distinguen por su grado de compromiso con la sostenibilidad.

En resumen, la combinación de adaptación a las tendencias actuales, promoción en ferias internacionales y el enfoque en la sostenibilidad muestra una estrategia sólida para nuestra cadena.

En este año 2023, el Turismo Británico representa el 40,54% del total de turistas alojados en nuestros establecimientos. El Reino Unido ha sido históricamente un mercado importante para Coral Hotels, y esta cifra sugiere la confianza de los turistas británicos sobre todo en durante los meses de verano.

El Turismo Escandinavo con un 30,22%, en su mayoría de países como Suecia, Noruega, Dinamarca y Finlandia, han sido nuestro segundo mercado sobre todo en la temporada de invierno y el tercer mejor Mercado Nacional (español) con un 12,02% es un porcentaje menor en comparación con los mercados británico y escandinavo.



18. Nivel de satisfacción

Breogan, S.L. en su proceso de digitalización, las encuestas de nuestros clientes son encuestas online entre otras fuentes para calcular los índices de satisfacción de nuestros clientes por departamento. Se obtienen los datos de las siguientes fuentes:

- Encuestas online enviadas al e-mail del cliente durante la estancia y tras el check out, nos permite interactuar con el cliente de forma personalizada, así como anotar comentarios sobre las incidencias indicadas para agilizar su resolución.
- Comentarios a través de la página web: recepcionados desde la cuenta de email de info@coral-hotels.com y se responde uno a uno de forma personalizada. Además, los comentarios y las incidencias se le hacen llegar al departamento implicado o a la dirección del hotel al que corresponda para su conocimiento y resolución.
- Reputación online de los hoteles: analizando los índices recogidos en comunidades de viajeros, webs especializadas y redes sociales, entre otros canales.
- Estadísticas mensuales de los touroperadores.
- Auditorías "Mystery Guest".

Utilizamos la herramienta de "guests intelligence" Review Pro, que concentra todos los datos de la reputación online y la información obtenida de las encuestas directas a los clientes, permitiendo a nuestro correspondiente generar índices que reflejan el nivel de satisfacción de los clientes. Y, lo más importante, al recibir datos de manera continua podemos actuar de inmediato en el caso de que haya que resolver alguna situación problemática.



Resultado de encuestas para medir la Satisfacción de nuestros clientes %

	2022	2023
GRI	82.6	82.94
Limpieza	91.5	88.05
Ubicación	86.9	86.15
Gastronomía	76.3	68.85
Servicio	89.2	82.24
Entretenimiento	82.6	78.5
Habitación	89.2	79.8
Calidad		
N. de opiniones sobre la cadena	4746	4268
Fuente de datos Review Pro		
Índice de reputación online	72,1%	71,00%
Fuente de datos Review Pro		

19. Canal de denuncias

Nuevo canal Informativo "Sistemas Internos de Información"*
 La circular informativa de Coral Hotels tiene como objetivo cumplir con la Ley 2/2023 y la Directiva (UE) 2019/1937, que protegen a las personas que denuncien infracciones normativas y luchan contra la corrupción. Se ha implementado un "Canal Informativo" para que los trabajadores y grupos de interés del grupo Coral Hotels puedan reportar infracciones de manera segura y confidencial. Este sistema permite la presentación de denuncias anónimas o confidenciales, garantizando la protección contra represalias. La gestión de las denuncias se llevará a cabo con principios de imparcialidad, confidencialidad y seguridad, cumpliendo con la normativa vigente.

Se pueden reportar las infracciones siguientes:

- Acoso Laboral
- Acoso sexual o por razón de sexo.
- Contratación pública.
- Financiero y prevención de blanqueo de capitales.
- Infracción administrativa grave o muy grave.
- Infracción penal.
- Otros.
- Privacidad y Datos Personales
- Protección del consumidor.
- Protección del medio ambiente.
- Protección frente a radiaciones y seguridad nuclear.
- Salud pública.
- Sanidad y Bienestar.
- Seguridad de productos y conformidad.
- Seguridad de Transporte.
- Seguridad y salud en el trabajo.



20. Calidad del servicio

Para que la estancia de nuestros clientes en nuestros hoteles, así como la visita, conocimiento y disfrute de nuestro archipiélago sea inolvidable y cumpla todas sus expectativas, en CORAL HOTELS trabajamos continuamente para mantener en perfecto estado todas nuestras instalaciones; también velamos porque nuestro personal esté formado y cualificado para dar respuesta a las demandas, no sólo de nuestros clientes, sino también de los proveedores, empresas e instalaciones de nuestra zona de trabajo.

Las acciones que llevamos a cabo para cumplir estos objetivos, en colaboración con nuestras empresas externas, son:

CONTROL DE CALIDAD Y SALUD

CONTROL CALIDAD PISCINAS

SEGURIDAD CONTRAINCENDIOS

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE EMERGENCIA

AUDITORÍAS HIGIÉNICO SANITARIAS :

ROOM AUDIT

HEALTH AUDIT

FOOD AUDIT

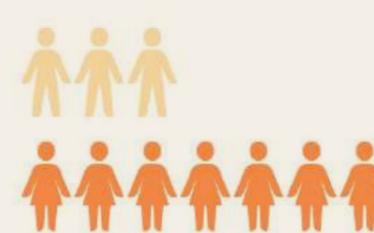
LEGIONELLA AUDIT

POOLAUDIT



21. Feedback

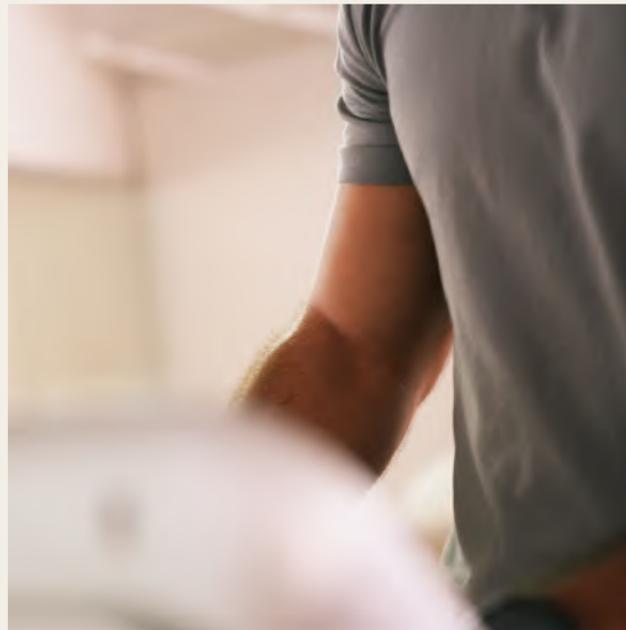
Queremos permanecer en contacto de forma continua con todos nuestros clientes, colaboradores y empleados; en CORAL HOTELS confiamos y apostamos por las nuevas tecnologías como un medio eficaz para poder interactuar, mejorar y aprender de los comentarios y opiniones/sugerencias de todos ellos. Nos pueden seguir en:



22. Prácticas saludables

En CORAL HOTELS apostamos por la puesta en práctica de hábitos saludables entre nuestros empleados y clientes, hecho que hemos constatado en nuestra política de "Prácticas Saludables Día a Día". Algunas de las recomendaciones y acciones que estamos llevando a cabo entre nuestros empleados y clientes son:

- Realización del ejercicio físico. Hemos firmado un convenio de colaboración con el centro deportivo "Nexsport Club Adeje" consistente en un descuento para empleados y clientes.
- Fomento del uso del transporte público y de bicicletas (contrato de colaboración con la empresa "Bike-Xpress" para el alquiler de bicicletas).
- Confección de menús saludables, tanto para clientes como trabajadores.
- Alimentación saludable (comer fruta diariamente, beber al menos 1 litro de agua al día, evitar alimentos con mucha grasa, reducir el consumo de sal...) y dieta equilibrada (planificar el menú de la semana, ingesta de 5 comidas al día, moderación en las cantidades consumidas...).
- Impartición de clases de Yoga entre nuestros clientes en dos de nuestros establecimientos: Coral Beach Suites & SPA y Coral Ocean View.
- Disponibilidad de GYM en nuestros establecimientos: Coral Suites & SPA, Coral Los Alisios, Coral Compostela Beach, Coral Cotillo Beach y Coral Ocean View.
- Disponibilidad de pistas de Tenis en los establecimientos: Coral Los Alisios y Coral Teidemar y cancha de Pádel en Coral Ocean View. En Cotillo disponemos de pared de escalada, calistenia, y zona de crossfit, cancha de football, canchas de paddle.
- Acuerdo con Seeway, empresa de excursiones que ofrecen una alternativa divertida, diferente y no contaminante.
- Apertura de 3 nuevos cycling Club Packet en Compostela Beach Golf, California y Cotillo Beach. Coral Teide Mar se inició el año pasado. En total son cuatro complejos que ofrecen dicho paquete para clientes amantes del ciclismo. Dicho paquete ofrece al cliente guías turísticas, alquiler de biciletas, parking y taller en el hotel para que puedan practicar su deporte durante sus vacaciones.



23. Incorporación de desfibriladores en diferentes establecimientos

CORAL HOTELS ha apostado por la seguridad de sus clientes y trabajadores, instalando desfibriladores en nueve de sus establecimientos, quedando pendiente para el año 2023 su implementación en el resto de centros. Hemos formado a nuestros trabajadores en "Primeros auxilios básicos, RCPB y uso autorizado del DESA" para poder utilizarlos en caso de necesidad.

Hemos adquirido unos aparatos modernos y avanzados tecnológicamente, adaptados a nuestras necesidades (fácil de manejar y opción de elección de dos idiomas, español e inglés); concretamente se trata del modelo Powerheart G5, de la empresa "Cardiac Science".



Los primeros minutos después de que se produzca un paro cardíaco son esenciales, cada minuto que transcurre se traduce en un 10 % menos de probabilidades de sobrevivir. El punto negativo de nuestro país es que aún no está tan desarrollado como otros en lo que se refiere a cardioprotección laboral, es decir, a la implantación de estos equipos en los centros de trabajo.

El personal sanitario y el cuerpo de policía tienen desfibriladores externos automáticos, pero, ¿qué hacer si el paro cardíaco se produce en el centro de trabajo? Lo más normal es que haya que activar la cadena de supervivencia y esperar a que estos profesionales lleguen al lugar, perdiendo un tiempo valioso que puede repercutir en la recuperación de la víctima.

Ya sea en una fábrica, un supermercado o una oficina, es importante tomar consciencia sobre este apartado y tener un espacio cardioprotegido siempre a disposición de los usuarios, así como recibir una formación básica que incluya a todos los empleados de la empresa. ¿El objetivo? Que la víctima tenga las mayores posibilidades de salir con vida.

Si hay algo que caracteriza al paro cardíaco, es que llega sin avisar, por lo que no es de extrañar que pueda ocurrirte un día normal a ti o a un compañero de trabajo, pudiendo marcar el desfibrilador la diferencia entre la vida y la muerte. En los riesgos laborales es el empresario quien debe garantizar la seguridad de todos sus trabajadores mientras se encuentren en el transcurso de su jornada.

Por estos motivos, comprar desfibrilador es una de las opciones que cada vez más se llevan a cabo en nuestro país.

El estrés ocasionado por el entorno laboral puede aumentar el riesgo de paradas cardíacas. Se estima que un 2% ocurren en el ámbito de trabajo por lo que el disponer de un desfibrilador externo automático o semiautomático puede salvar más de 3.000 vidas al año.

24. Protección y apoyo a la Biodiversidad

Nuestro compromiso con la protección y el apoyo a la biodiversidad para la reducción de la contaminación, protección de la naturaleza y vida silvestre.

24.1 Bienestar Animal y protección a la biodiversidad.

Nos comprometemos a promover el bienestar animal a través de prácticas respetuosas y responsables. En nuestras instalaciones, aseguramos condiciones que favorecen el bienestar de las especies que habitan en los alrededores, evitando cualquier tipo de maltrato o explotación.

Trabajamos en colaboración con proveedores que garantizan altos estándares de bienestar animal, y fomentamos una relación armónica entre los animales y el entorno natural.

En 2023 participamos en el proyecto Canario "El primer Viaje" Coral Hotels se adhirió en 2023 a El Primer Viaje, una iniciativa para la protección de la pardela cenicienta y otras aves marinas de Canarias.

Nuestro compromiso por la sostenibilidad nos lleva a actuar ya en campos como la reducción de las emisiones a la atmósfera, la reducción de residuos y el consumo de agua y productos químicos, entre otros, ahora también tratamos de intervenir en uno de los problemas concretos de la biodiversidad de nuestro territorio. Las pardelas cenicienta (*Calonectris diomedea borealis*), una especie protegida incluida en el Listado de Especies Silvestres y en el Catálogo Canario de Especies Protegidas y la más abundante en Canarias, accede a nuestras costas con el objetivo de reproducirse. Cría en acantilados, barrancos y medianías y cuando las crías han crecido, sus padres abandonan el nido y ellas deben iniciar su primer vuelo hacia su hábitat natural, el mar. Para su primer viaje, se guían por la luna y las estrellas y es en ese momento cuando la iluminación artificial de nuestras costas, les hace desorientarse y caen a tierra. Son aves marinas y no tienen la capacidad de retomar el vuelo desde tierra, por lo que quedan expuestas a otras amenazas como atropellos o depredación.

Nuestra participación incluye la sensibilización de nuestros huéspedes, así como acciones concretas para mitigar el impacto de nuestras actividades en sus áreas de anidación.

24.2 Protección de la flora y fauna: Promovemos la siembra de variedades autóctonas que, además de proteger el ecosistema local, son especies menos demandantes de agua.

En los hoteles con jardines y huertos ecológicos utilizamos productos ecológicos para el cuidado de tratamiento de las plantas.

3254
Ejemplares de pardela se recogieron en Tenerife en la campaña de 2023

97%
De los ejemplares que se recogieron en Tenerife fueron liberados al mar

64%
De las aves se rescataron en las zonas costeras de Adeje y Arona



25. Equipo humano

En Coral Hotels entendemos que el punto de partida esencial para brindar un servicio de alta calidad radica en contar con un equipo humano compuesto por los profesionales más cualificados. Ellos son quienes mantienen una interacción directa con nuestros clientes y, en consecuencia, representan la imagen de nuestra compañía.

Coral Hotels rechaza cualquier forma de trabajo infantil o forzado, así como la violación de los Derechos Humanos y de la legislación laboral. También se regulan la seguridad en el trabajo, la libertad sindical, la remuneración justa y la igualdad de trato.

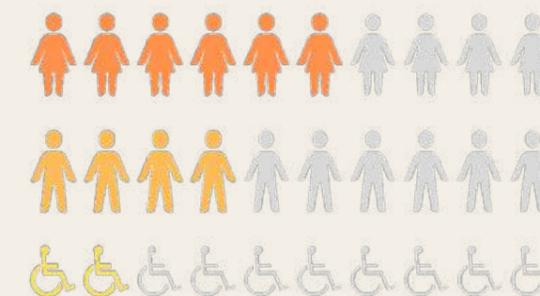
Por tanto, nuestra estrategia se enfoca en la capacitación interna de nuestros empleados, la promoción de la estabilidad laboral, el respaldo a la conciliación entre el trabajo y la vida familiar, la promoción de la diversidad y la garantía de igualdad de oportunidades. Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la excelencia en el servicio y el respeto a los valores fundamentales de nuestra organización. Creemos no sólo en la inclusión justa entre hombres y mujeres, sino que apostamos también por la inserción laboral de personas con características especiales diferentes, como discapacidad, mujeres que sufren violencia de género, personas con situación especial económica, desempleados de larga duración.

Apostamos por el talento local; entendemos imprescindible la colaboración e incorporación de personal de nuestro entorno, ya que no sólo promovemos la economía y el desarrollo de la zona, sino que nos beneficiamos de sus aportaciones culturales, gastronómicas... que directa e indirectamente hacemos llegar a nuestros clientes.

Año 2023	Cantidad	%
PLANTILLA TOTAL	516	
Mujeres	315	61.04%
Hombres	201	38.96%
Per. con discapacidad	14	2.71%
DIRECTIVOS		
Mujeres	7	50%
Hombres	7	50%
SEGÚN NACIONALIDAD		
Española	410	79.41%
Local	207	50.48%
SEGÚN CONTRATO		
Fijos	437	84.70%
Eventuales	79	15.30%
Jornada completa	465	90.16%
Jornada parcial	51	9.84%

61.04%
de nuestra plantilla son mujeres

En nuestra plantilla predominan los trabajadores de nacionalidad española con un 79.41% del total en 2023, y con respecto a nuestro archipiélago, el 50.48% son de origen local.



26. Programa de prácticas

Conscientes de las limitaciones que encuentran nuestros jóvenes a la hora de iniciar su actividad laboral, en CORAL HOTELS hemos apostado por un programa de prácticas que posibilite al alumnado de nuestros centros o entidades formativas asociados a conocer de primera mano el funcionamiento de cada uno de los departamentos de nuestras instalaciones.

En el año 2023, nuestro programa de prácticas se llevó a cabo con las siguientes instituciones:

Tenerife:

- Ayuntamiento de Adeje
- IES Manuel Martín González (Guía de Isora)
- IES Granadilla
- ULL (Universidad de La Laguna)

Fuerteventura:

- IES La Oliva (Fuerteventura)



26.1 PROYECTOS EDUCATIVOS

Se participa en proyectos educativos con centros educativos sobre desarrollo sostenible, dirigidos a los alumnos de todas las edades y en todos los entornos educativos, y que se transformen a sí mismos y a la sociedad en la que viven.

Colaboración con el CEIP Tostón de Cotillo en su Proyecto Erasmus+ cediendo las instalaciones del complejo Coral Cotillo Beach para impartir las jornadas de formación en sostenibilidad aplicada al sector hotelero y donación de camisetas con la ilustración de Mauro Martins para Cotillo.

Colaboración con la Asociación Cotillo Joven para organizar jornadas de voluntariado para la limpieza de playas de la zona con los clientes y empleados del hotel.

27. Prevención de riesgos laborales

El mayor efectivo que posee CORAL HOTELS son sus trabajadores; es por ello que hemos diseñado un Programa de Prevención de Riesgos Laborales activo e inclusivo, en el que implicamos activamente a todos nuevos emplead@s y directiv@s para velar por la seguridad y salud, aspectos psicosociales y ergonómicos de unos y otros, tal y como establece la normativa vigente.

Detallamos a continuación algunas de las acciones en materia preventiva llevadas a cabo.

- Evaluación de Riesgos Laborales
- Actualización de las Fichas de Seguridad de los productos químicos
- Actualización de los Equipos de Trabajo y Maquinaria en los centros
- Realización del Protocolo de Prevención y Actuación frente al Acoso Sexual, por Razón de Sexo y Acoso Moral
- Actualización de Procedimiento de Procedimientos de Trabajo
- Realización de Procedimientos de Trabajo
- Realización de Revisiones médicas iniciales
- Control y análisis de índices de Siniestralidad
- Estudios ergonómicos y Psicosociales
- Formación Inicial y Periódica en PRL
- Coordinación de Actividades Empresariales con empresas externas
- Realización de Simulacros
- Actualización de equipos de protección individual y colectiva
- Puesta en práctica del Plan de Movilidad



27.1 FORMACIÓN Y DESARROLLO

En Coral Hotels apostamos firmemente por la capacitación de nuestros trabajadores, teniendo en cuenta sus necesidades y en función de los objetivos estratégicos definidos por la cadena.

Durante el año 2020 hemos implantado una plataforma para la formación online de nuestros empleados con una empresa externa debidamente acreditada para la formación ilimitada de todos nuestros empleados. La digitalización se ha convertido en un factor esencial en la formación a través de un Portal de Formación, con contenidos online o webinars, necesario para poder cubrir la formación continua de nuestros empleados.

En 2023 el número de horas totales de formación voluntaria de nuestros empleados ha sido de un total de 3100 horas para lo cual se han invertido 29.925,46€.

Las líneas de acción de formación durante el 2023 han sido las siguientes:

- Cursos específicos de cada puesto de trabajo dirigidos a conseguir manejar desempeño de nuestros trabajadores.
- Formación obligatoria continua paralela a tu formación de PRL dirigida a garantizar la seguridad y salud de nuestros empleados.
- Sostenibilidad: cursos de sostenibilidad y buenas prácticas ambientales en hostelería.
- Implantación de un Portal de Formación ilimitada para todos nuestros empleados.
- Idiomas como herramienta fundamental para conseguir niveles altos de satisfacción de clientes.

28. Social

28.1 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y LAS COMUNIDADES LOCALES

En CORAL HOTELS entendemos que la colaboración con nuestro entorno más cercano nos hace más fuertes, por ello participamos activamente en numerosos proyectos, programas o campañas sociales y/o culturales.

Dentro de nuestra Política de compromisos con la Comunidad Local, en CORAL HOTELS entendemos como obligatorio la contribución a la mejora y mayor bienestar del entorno donde operamos, generando oportunidades de desarrollo económico y social... para ello es imprescindible:

- Trabajar diariamente en el mantenimiento del Sistema de Sostenibilidad TRAVELIFE y BIOSPHERE.
- Garantizar el estricto respeto a la cultura autóctona, fomentando el conocimiento del destino a través de actividades de promoción y temáticas.
- Contratar personal, dentro de lo posible, respetando la población de nuestro entorno local.

Algunas de las Acciones Sociales llevadas a cabo en 2023 en Colaboración con diversas organizaciones en diferentes proyectos sociales y de salud pública:

Colaboraciones Donaciones de alimentos:

- Colaboración con CRUZ ROJA en La Campaña de Recogida de Alimentos para Navidad 2023, de entrega de alimentos no perecederos y productos de higiene para las familias necesitadas de Tenerife y Fuerteventura Participación en el SORTEO DE ORO, celebrado el 20 de julio de 2023.

- Colaboración con CRUZ ROJA para la recogida de alimentos para los migrantes que han arribado a nuestras costas y varias acciones como La Campaña de Recogida de Alimentos para Navidad 2022, con la entrega de alimentos no perecederos y productos de higiene, ropa y enseres; Donación de ropa de cama, almohadas y mobiliario.

Colaboración con Fundaciones e Instituciones:

- Colaboración asociaciones como "CÁRITAS DIOCESANA DE TENERIFE", "ÁMATE Asociación de Cáncer de Mama de Tenerife" y UNICEF.

-Aportación económica para la Parroquia de Santa María de Transumante para la restauración del retablo de la iglesia, de origen altomedieval del siglo XVIII.

-Aportación económica para el Telemaratón solidario de Mirame TV y TVE celebrado el 21/02/2023 para dar respuesta al llamamiento de los bancos de alimentos de Canarias que atienden a personas en riesgo de pobreza o exclusión social. El objetivo era conseguir 12.000 € para productos infantiles y 12.000 € en alimentos perecederos.

- Aportación anual en la REVISTA AEGC (ASOCIACION ESPAÑOLA DE GUARDIAS CIVILES) y de bebida para el DÍA DE LA FIESTA



Recogida de alimentos navideña anual en colaboración de Cruz Roja como parte de nuestro compromiso social.

NACIONAL (12 DE OCTUBRE DE 2023).

- Aportación económica para la Gala de Premios Tourinews 2023 bajo el tema "El valor del Turismo" con el objetivo de colaborar con la "Casa Canaria Leonor Perez Cabrera" de Cabai-guan (Cuba) que realiza una labor intensa de conservación y fomento de las tradiciones Canarias a través de actividades culturales, folclóricas y sociales con los niños y jóvenes de la región.

- Colaboración de Coral Hotels con el fútbol femenino CD Costa Adeje con la compra de 8 abonos para toda la temporada.

- Aportación económica al torneo solidario AEDAS de Golf Solidario organizado por el Club Rotary para el proyecto Rotary Club Tenerife Sur "III", con el lema "Un niño, una comida, un libro;" con el que se ayuda a cientos de niños de la comarca Sur y Suroeste de Tenerife en situación difícil, a pagar la parte no subvencionada de la cuota de comedor escolar y compra de material didáctico.

- Colaboración a través de UNICEF en ayuda por el Terremoto de Turquía. Se publica en redes sociales el link de UNICEF para que nuestros clientes, empleados y seguidores puedan aportar a la su donativo para ayuda de los damnificados.

- Ayuda Coral Hotels a los damnificados del incendio de Tenerife Norte. Como muestra de nuestro compromiso con la isla y sus habitantes, hemos puesto a disposición del Gobierno de Canarias nuestros alojamientos en Santa Úrsula - Coral La Quinta-Park Suites. Coral Hotels, desde su establecimiento Compostela Beach, ha ofrecido avituallamiento de alimentos y bebidas para los tres turnos de Bomberos de Adeje. Continuando con nuestra labor social, además de acoger en nuestros establecimientos a una docena de familias afectadas por el incendio en Tenerife, hemos entregado en el Ayuntamiento de Santa Úrsula más de 3.000 litros de agua para las familias afectadas por la rotura del Canal de Aguamansa.

- Donación de camisetas para el uniforme de los alumnos del Colegio Público Infantil y Primaria en El Tostón, Cotillo, por segundo año consecutivo.

- Colaboración con la Universidad de Oxford (The Oxford SDG Impact Lab) y el operador turístico EasyJet Holidays para participar en un proyecto innovador que busca desarrollar un marco armonizado para reportar los criterios medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG) de las empresas turísticas a nivel mundial. Coral Hotels fue seleccionada por la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT).

- Patrocinio de una candidata a Reina del Carnaval de las Fiestas de la Oliva. Hemos participado este año en la presentación de una candidata y en el diseñador local.

- En 2023, fuimos anfitriones del Sensitur Pro Fuerteventura, en el Hotel Coral Cotillo Beach. Este evento, con el lema "El reto de construir un destino con futuro", reunió a empresarios, autónomos, pymes, productores, artesanos, agricultores y profesionales del sector turístico. La jornada se centró en temas como la economía circular, la aplicación de los ODS en el turismo, la gestión de residuos, la eficiencia energética, la sostenibilidad en el turis-



Jornada de recogida de residuos y concienciación sobre el medioambiente con el proyecto El primer Viaje.



Coral Hotels en la feria de empleo Job Dating en el Siam Mall.

mo activo, la gestión ambiental del patrimonio natural, la biodiversidad y los espacios protegidos. El evento fue organizado por Futurcan Marketing & Eventos y contó con el apoyo de Turismo Islas Canarias, Canarias Avanza, el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) y Next Generation. También cuenta con el apoyo del Cabildo Insular de Fuerteventura, Ayuntamiento de la Oliva y ASOFUER.

- Colaboración en la verbena Solidaria organizada por FAST (FORO DE AMIGOS DEL SUR DE TENERIFE) "Mi lado azul" 07/10/2023 a beneficio de la Asociación de Autismo Sur de Tenerife cuyo dinero recaudado fue de 12.000 € para esta causa.



28.2 PATROCINIOS DEPORTIVOS

Comprometidos con el deporte canario por su gran importancia social, Coral Hotels mantiene varios acuerdos de patrocinio y colaboración con:

- Patrocinio del equipo femenino Reading Rockets Club de Baloncesto desde 2020 en UK.

- Club de Natación Martíánez. Coral Hotels desde el año 2021, para que el club para que pueda seguir haciendo frente al coste económico de sus actividades y campeonatos.

El club ha cosechado muchas victorias desde su patrocinio con Coral Hotels.

- Colaboración con la Natación Artística del Club Natación Martíánez. El hotel Coral Teidemar cede sus instalaciones para que niños y niñas puedan seguir practicando su deporte mientras se reforman sus instalaciones. Es su tercer año consecutivo.

- Patrocinio del equipo de fútbol CD Cotillo entre el Ayto de la Oliva y Coral Hotels, con el objetivo histórico club portuense pueda hacer frente al coste económico de sus actividades y campeonatos.



Patrocinio de los equipos deportivos de natación C.N. Matianez - Coral Hotels y Club Deportivo El Cotillo como parte de nuestro compromiso de incentivación de la salud y el deporte.

- Convenio de Patrocinio al Club de Lucha Canaria Agrupación Unión Norte en Fuerteventura y Coral Hotels, en Fuerteventura, Fundado en 1982, el CL Agrupación Unión Norte se ha convertido en uno de los clubes de lucha canaria más relevantes de Fuerteventura. Cuenta con un gran equipo de luchadores en las categorías senior, juvenil, infantil y alevín, benjamín y pre - benjamín. Además, su equipo senior ha sido semifinalista en la liga insular y regional de este año en la primera categoría. Para Coral Hotels, este nuevo patrocinio deportivo es una muestra más de su compromiso con la promoción de un estilo de vida saludable y el apoyo al deporte autóctono.

28.3 ALIANZAS PARA LOGRAR OBJETIVOS

- Participación en el VI Reconocimiento de Ashotel al sector hotelero año 2023, para las personas trabajadoras de Coral Hotels, entre otros, por su dedicación y trabajo diario durante el año celebrado el 22/12/2023 en el Puerto de la Cruz.

- Colaboración de Coral Hotels en la Feria de Empleo Job Dating. El 13 de abril de 2023 se celebró en el Siam Mall el #JobDating de la mano de Gehocan y el Ayuntamiento de Adeje. Como en años anteriores esta feria pretende conectar a personas que buscan trabajo directamente con las empresas.



Colaboración con la Universidad de Oxford (The Oxford SDG Impact Lab) y el operador turístico EasyJet Holidays para participar en un proyecto de impacto ambiental.

28.4 PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS DE CONSERVACIÓN

- Acuerdo de Colaboración con ATARETACO, fundación canaria de interés público, privada, independiente y no lucrativa que centra su actividad en la Formación Integral e Inserción Sociolaboral y el Cuidado del Medio Ambiente.

- Proyecto Economía Circular, Comunidades Turísticas Circulares (CTC) uno de nuestros complejos, Coral Ocean View, participa en la segunda fase en ayuda a la agricultura local. Esta es una iniciativa de Ashotel en colaboración con Asaga y los Ayuntamientos de Adeje y Guía de Isora.



Huchas Solidarias para recaudación de fondos haciendo partícipes a nuestros clientes y personal.



Huertos ecológicos y productos kilómetro cero en nuestros hoteles como parte de nuestra política Green and Smart.

A close-up photograph of tree roots extending through dark, rich soil. The roots are light brown and fibrous, creating a complex, textured pattern. The background is a soft, out-of-focus brown, suggesting a natural, earthy environment.

En palabras de nuestro Director General, Roberto Barreiro al recibir el Premio al Compromiso Medioambiental por el proyecto Green & Smart de Coral Hotels:

“Nuestro objetivo siempre ha sido el mismo: innovar y mejorar. Mejorar de cara al cliente, de cara a la sociedad y de cara al medio ambiente. Les animamos a todos a unirse a este compromiso”