



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

**CORAL HOTELS**



## ÑLGNTE BMF FL G t

De acuerdo a nuestro compromiso con el Desarrollo Sostenible6 presentamos el Informe de Sostenibilidad de **CORAL HOTELS** correspondiente al ejercicio 'Se trata de un documento donde mostramos todas las acciones realizadas en los mbitos econ mico6ambiental y social' El objetivo primordial es comunicar nuestros logros a los diferentes grupos de inter s y medir el desempe o de nuestra cadena6con el fin de extraer las mejores valoraciones y poder marcar nuevos objetivos y metas' Para su elaboraci n hemos contado con la colaboraci n de todos los departamentos de nuestra organizaci n6sin los cuales ser a imposible conseguir nuestros objetivos" ofrecer un servicio de hosteler a sostenible y eficiente para nuestros clientes6empleados y para la sociedad en general6recompensando el tiempo que nos dedican nuestros clientes6mejorando su experiencia y contribuyendo a un mundo m s sostenible'

Desde el que el Y inisterio de Sanidad anunciaba el cierre al p blico de hoteles comenzaban los momentos de incertidumbre que se han prolongado hasta el a o 'Debido a la situaci n de las nuevas variantes Coral Hotels cerr el a o con tres complejos abiertos y el resto con intervalos de aperturas'

Seg n los datos comunicados por AEQA la ca da dr stica de pasajeros en el periodo de febrero a febrero de fue de un 6 en Canarias y un 6 en Tenerife 'En este contexto de incertidumbre y desesperanza6Coral Hotels6ante un acto de resignaci n y de no perder la fe en el futuro apuesta por la renovaci n en tres establecimientos y los otros tres han estado abiertos con una ocupaci n m nima y resto continuaron cerrados 'Se mantuvo en varias iniciativas del a o pasado hasta que la situaci n internacional mejorara como la realizaci n de los test de ant genos in house sin coste para clientes6creaci n de paquetes de concepto workation como una forma de captar el turismo nacional creando paquetes de descuento de larga estancia para clientes interesados en teletrabajar6ello nos ha permitido mantener abiertos tres hoteles con un de la plantilla reincorporada a su puesto de trabajo de forma estable'

Ante tal preocupaci n6Coral Hotels estuvo muy presente en los medios de comunicaci n6en un a o en el que ha sido fundamental dar a conocer la situaci n del sector tur stico as como aportar soluciones y contribuir al debate p blico Coral Hotels ha puesto su granito de arena participando activamente en encuentros6seminarios y mesas de debate sobre la crisis tur stica generada por la COWD ' Adem s6en el presente a o hemos tenido el honor de ser los anfitriones del Foro FMTMRISY O 6bajo el lema The Return of Tourism 6un evento que cont con la participaci n de un gran n mero de expertos del sector que aportaron diferentes puntos de vista sobre la forma de afrontar el reto com n que tenemos por delante '6s Barreiro6CEO de Coral Hotels particip 6adem s6en uno de los paneles de debate del Foro 'La difusi n de este evento fue muy satisfactoria con una participaci n v a online de m s de personas procedentes de pa ses6de m s de millones de impresiones en Twitter y de un alcance org nico de visualizaciones'

Coral Hotels ha estado presente tambi n en eventos importantes de promoci n tur stica como Futur de Y adrid y la ...orld Trade Y arket de Londres



José Barreiro exponiendo su postura como experto,CEO en Coral Hotels



en el que hemos dado traslado la imagen de Canarias y favoreciendo el enriquecimiento del turismo canario´

Al igual que nos sumamos en las campañas de promoción turística promovidas por entidades públicas y privadas con el objetivo de contribuir para que el turismo siga siendo la principal fuente de progreso económico y social de nuestras islas´

## Ni LI G. I GIBE mOt F E TOHCE N Hm t

La cadena hotelera Coral Hotels es una empresa familiar con años de trayectoria en el sector turístico canario´

Su fundador Don José Barreiro Wlacoba con una dilatada experiencia en el sector turístico a nivel nacional e internacional y un fuerte afán emprendedor comenzó en el año con la explotación de un solo establecimiento´

Un proyecto hotelero que ha ido creciendo progresivamente hasta contar en la actualidad con complejos turísticos en la isla de Tenerife y en la isla de Fuerteventura´

Durante estos 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´

## Y mI G-t mI GtÁt OHE TI mt

### MISIÓN

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.

### VISIÓN

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.

### VALORES

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



**t**  
**F E TOHCE N HndTI GN tOHF E TE GO. LTMnMNGIO E tY ( nÑ**

El año ha estado marcado de nuevo por la pandemia. Aunque la vacunación ha ayudado a mitigar los efectos de las nuevas variantes, Coral Hotels ha afrontado este nuevo reto con optimismo en las diferentes fases de la crisis con nuevos cierres a principios del año y las reaperturas de hoteles a partir de junio concluyendo las aperturas de hoteles en octubre de

Hemos continuado con las medidas higiénico sanitarias establecidas por las autoridades competentes para garantizar la seguridad de nuestros clientes y trabajadores como cartelera y señalización de las medidas preventivas e higiénicas y marcado de distancia de seguridad en todas las áreas, medidas de protección para el personal, geles hidroalcohólicos, digitalización de los sistemas como creación de GR con la información del hotel, menús del restaurante, normas de seguridad, EPIs y productos autorizados por la normativa vigente. Asimismo continuamos con nuestras auditorías externas bimensuales de Health Audit y Room Audit implantadas desde junio.

Y medidas definidas por áreas del hotel:

<p><b>pepnei vy</b>                  La ocupación del hotel se limita a un máximo de entre 6 según normativa sanitaria                  Instalación de mamparas en las recepciones                  Menús digitales GR para la información del hotel, menús horarios, etc.                  Dispensadores de geles hidroalcohólicos                  Respeto de distancia de seguridad                  Uso de Equipos de Protección Individual entre los empleados                  Desinfección de su puesto y utensilios de trabajo</p>	<p>Desinfección de manos obligatoria a la entrada, medición de temperatura y uso mascarilla                  Bufés con más porciones individuales, productos envasados y más cocina en vivo                  Reemplazo constante de la cubertería compartida en los bufés                  Mesas desinfectadas y con cubiertos montados en mesa                  Separación de mesas guardando distancias de seguridad y evitando las zonas de paso                  Señalización del recorrido en buffet</p>
<p><b>y</b>  <b>biA eil vpr</b>                  Eliminación de todos los elementos no esenciales                  Solo amenities básicas                  Mantenimiento del protocolo de limpieza tres pasos de diferentes colores por habitación para limpiar de forma diferenciada terraza, habitación y baño                  Uso de virucidas y EPIs por todo el personal                  Desinfección diaria de elementos de manipulación como mando de la televisión, teléfono, manillas, puertas o cortinas</p>	<p><b>y</b>  <b>ireiv rPyPH eil rYA eviel ry</b>                  Limitación de aforo en las piscinas                  Separación de hamacas y sombrillas guardando la distancia de seguridad                  Desinfección de piscinas y jacuzzis                  Productos de desinfección del agua                  Protección individual del personal con el uso de mascarillas y guantes                  Revisión de equipos de aire acondicionado y vigilancia de los techos y trenes de lavado                  Desinfección de todas las herramientas de trabajo</p>
<p><b>' LE pdl Hy</b>                  Turnos de comida y cena y reducción del aforo de restaurantes</p>	

Cartelera de sensibilización creada para los clientes frente al Covid adaptada a la normativa con el fin de que informen y sea una guía para nuestros clientes durante su estancia en el hotel.



t  
t

t



**GMI nNTE nF E Y RTE Y LnE nt**

t

Conscientes del impacto que genera diariamente nuestra actividad iniciamos nuestro compromiso con la sostenibilidad en [redacted] y hemos continuado trabajando duramente para cumplir nuestros objetivos de gesti n de calidad 6 protecci n del medio ambiente 6 innovaci n y compromiso social

**F OHBOBt t**

Analizar la satisfacci n de nuestros clientes 6 equipos de trabajo y proveedores para seguir mejorando continuamente. Nuestro mayor reto es superar las expectativas de los clientes que nos visitan. Seguimiento de nuestro Plan de Contingencia frente al Coronavirus para hacer frente a las medidas ministeriales para garantizar la seguridad de nuestros clientes y empleados.

**RTE N F F L GBI HY I BLE tOY aU GN**

Sensibilizaci n de nuestros clientes y empleados en materia de Sostenibilidad a trav s de diferentes acciones formativas. Criterios sostenibles en reformas y obras futuras. Renovaci n del certificado de Travelife y Biosphere. Lanzamiento de nuevo programa de sostenibilidad 7 reen Smart7 y de su correspondiente logotipo.

**aMI GOntRT( F NF Ont**

Impulsar las buenas pr cticas ambientales en los hoteles: consumo agua 6 consumo energ a 6 gesti n de residuos 6 reducci n de contaminaci n 6 consumo de papel.

**U MT LB OB tÁn OHMBt**

Programa de APPCC para garantizar al m ximo la seguridad de nuestros clientes y trabajadores 6 incrementando los niveles de limpieza y desinfecci n y formaci n a nuestro personal para afrontar esta nueva situaci n t

**LGGE . OF L Gt**

Instalaci n en todos los departamentos de la cadena el sistema operativo de gesti n PY S Property Y anagement System GovPwtCNY Ht implantaci n del sistema Woxel para la recepci n de reservas 6 facturas 6 etc. Y mejoras en la p gina web. Inversi n en la digitalizaci n de procesos adaptaci n de los complejos. la implantaci n de un nuevo CRY Push tech y la creaci n de un Business Intelligence a medida. Adem s de la implantaci n de un nuevo programa profesional para agencias y agentes de viaje a trav s de nuestra web

**GMI . OntLG. I TnE GI nt**

Pese a la Covid Coral Hotels ha emprendido este a o una inversi n de renovaci n integral de dos complejos Coral Cotillo Beach y Coral Compostela Beach adapt ndolos a las nuevas tendencias en ecolog a 6 sostenibilidad y respecto al medioambiente.

t

**BI TI F CE nCMY OGE nt**

Hemos implantado nuestro Plan de Igualdad 6 la inclusi n de personas en situaci n de exclusi n laboral. Colaboraciones con locales

t

**DMNTE**

Implantaci n de paneles fotovoltaicos para autoconsumo. Creaci n de huertos ecol gicos en todos los complejos. Buscar alternativas m s ecol gicas para reducir el consumo de gas il y propano en los establecimientos.



t



**GMI mNT OntY OT F On**

La cadena **CORAL HOTELS** se compone de establecimientos situados en diferentes puntos de la maravillosa isla de Tenerife y desde este año también en Fuerteventura tras la adquisición de un nuevo complejo Coral Cotillo Beach

Questros establecimientos están diseñados para ofrecer el máximo confort y descanso a los huéspedes más exigentes. Situados en diferentes puntos de la isla de Tenerife nuestros hoteles brindan todo tipo de facilidades para disfrutar del destino y de cada minuto de vacaciones sin tener que preocuparse por nada.

Ofrece cuatro experiencias turísticas para cada tipo de concepto de hotel: Coral Families, Nature Adventure, Adults Only y Exclusive Experience.



CORAL SUITES & SPA  
CORAL CALIFORNIA  
CORAL OCEAN VIEW...



CORAL COY POSTELA BEACH  
CORAL COY POSTELA BEACH JOLF  
CORAL LOS ALISIOS  
CORAL DREAMS

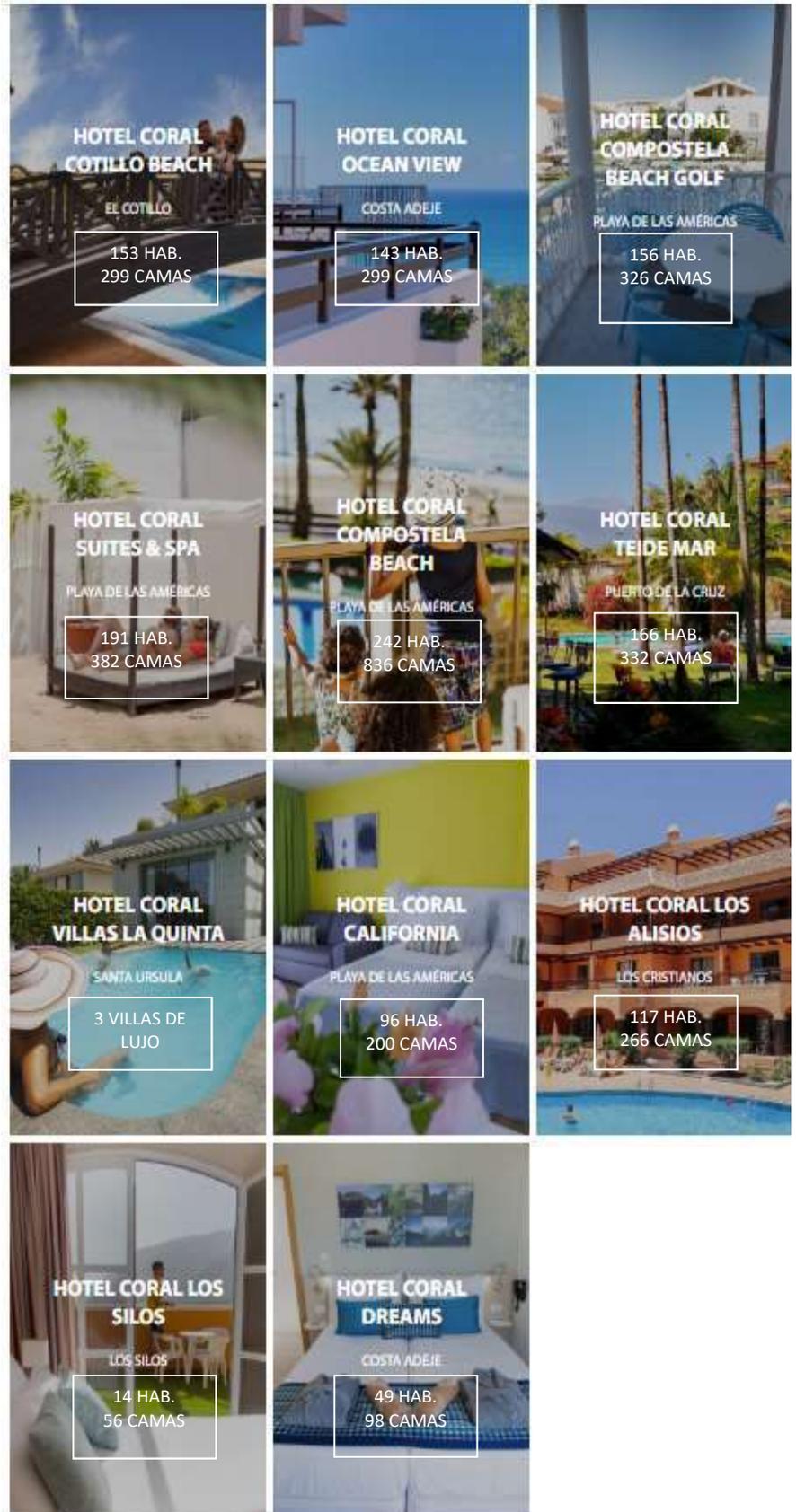


CORAL COTILLO BEACH  
CORAL TEIDE MAR  
CORAL LOS SILOS



CORAL VILLAS LA QUINTA

t  
t  
t



t



**F E Y RTE Y LnE nF E GIGMI nNTE nRTE . I I BE TI nÁnMaF E GNTONOm**

Todos nuestros proveedores han sido elegidos cuidadosamente teniendo en cuenta los criterios ecológicos de selección que hemos establecido. De esta manera promovemos la contratación de **proveedores locales** de nuestros proveedores son del **Ochipi LPgotFP Pvio** especialmente de la isla de **Ne evife** que ostenta el **6**. Compartimos con todos ellos nuestra política de Sostenibilidad y les animamos a que también apliquen las medidas de sostenibilidad en sus organizaciones y se preocupen por el Medio Ambiente y por sus empleados.

**ÑE UTE nI Gt tÁY I NnTROt t**

**HE UTE nI Gt**

- Renovación de energía renovable para toda la cadena Coral Hotels. Reducción de nuestra huella de carbono.
- Implantación en Coral Dreams de unos filtros reductores de agua en los baños y cocina de las habitaciones. Certificación eficiencia hídrica.
- Criterios de sostenibilidad en COY PRAS.
- Implantación de la cuarta fase de sustitución de las luminarias existentes por iluminación LED en las áreas que faltan y continuación para la sustitución de electrodomésticos neveras, microondas, placas de inducción y campanas más eficientes.
- 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.
- Instalación de desfibriladores en Coral Los Alisios, Villas la Quinta y Teidemar.
- Mejoras en gestión de residuos. Implantación de cartel para las cocinas de los apartamentos para que los clientes participen en la separación de residuos en los apartamentos.
- Implantación de tecnología digital para eliminación de cartelera en formato papel en todas nuestras recepciones y habitaciones. Digitalización check in online, etc.
- Instalación FW en Hotel Coral Cotillo Beach con placas para autoconsumo de un.
- Implantación de un portal del empleado y de formación continua del empleado.
- Obtención de la Certificación Biosphere en todos nuestros complejos.

**Y I NnTROt**

- Creación de un nuevo programa de sostenibilidad. Reen Smart7y de su correspondiente logotipo.
- Renovación suministro de energía renovable para toda la cadena Coral Hotels. Reducir nuestra huella de carbono.
- Implantación de unos filtros reductores de agua en los baños y cocina de las habitaciones lo que conseguir un ahorro del consumo hídrico para el resto de hoteles.
- Criterios de sostenibilidad en COY PRAS.
- Implantación de cargadores para vehículos eléctricos en los parkings de los hoteles.
- Instalación de desfibriladores en Coral Cotillo, Coral California, Coral Dreams y Coral Los Sitos.
- Nuevo proyecto de Instalación fotovoltaica en todos nuestros establecimientos para autoconsumo.
- Digitalización para la implantación de un nuevo CRY Push tech y la creación de un Business Intelligence a medida. Además de la implantación de un nuevo programa profesional para agencias y agentes de viaje a través de nuestra web. Digitalización para eliminación de cartelera en formato papel de todos nuestros paneles de sostenibilidad en zona de clientes y empleados.
- Renovación de la certificación medioambiental Travelife en los hoteles e iniciación de nuevos complejos adquiridos en y como son Coral Cotillo Beach y Coral Teidemar.
- Sustitución progresiva de los combustibles fósiles por alternativas sostenibles que reduzcan la huella de carbono.
- Apertura de los tres nuevos Cycling Center en Coral Compostela Beach, Jolf y Coral California y Coral Cotillo Beach.
- Colaboración con 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 Y auro Y artins para Cotillo Beach.
- Colaboración con la Asociación Cotillo Løven para organizar jornadas de voluntariado para la limpieza de playas de la zona con los clientes y empleados del hotel Coral Cotillo Beach.



ÑU I mNL GY I BLE OY aLI GNOHÑ

t

BImI E tÁtE GrNtMF FL GtrE mN GLaH Ñ

t

En Coral Hotels apostamos firmemente por la innovación y modernización de nuestros establecimientos siempre con criterios sostenibles y eficientes en las reformas realizadas. En nuestros proyectos de renovación apostamos por incorporar vegetación interior, elementos de decoración fabricados con maderas ecológicas y de fibras naturales, adquisición de mobiliario reciclado y en la medida de lo posible reutilización del mobiliario existente, siempre manteniendo la personalidad de cada hotel en su adaptación al entorno y a la cultura del lugar donde se encuentran.

Para Coral Hotels, la obra y el inicio de un proyecto han destacado también por los importantes trabajos de mejora y renovación que han tenido lugar en sus establecimientos. El más importante de ellos sin duda es la reforma integral del hotel Coral Cotillo Beach, que ha pasado de tres a cuatro estrellas. En torno a esta reforma se ha construido todo un nuevo concepto de hotel que tiene los deportes de aventura y el disfrute de la naturaleza como pilares principales. De este proyecto destacan la decoración por parte del Estudio sueco BASID, sus instalaciones deportivas, el nuevo restaurante y rooftop bar SOLAR6y los elementos de decoración creados por el ilustrador de renombre internacional Mauro Martins.



Coral Compostela Beach se han renovado tanto habitaciones como zonas comunes, incluyendo recepción, restaurante, mini club, show bar y un nuevo y completo gimnasio de reciente creación. El hotel Coral Ocean Wewuno de los hoteles adults only de la cadena situado en Costa Adeje también ha visto sus instalaciones mejoradas con la creación de una nueva piscina swim up vinculado a un fin acuático deportivo ideal para personas con dificultad de movimiento y de la tercera edad.

Mañana obra de cambios y mejoras que sin duda le servirán a la cadena para seguir creciendo y consolidándose.

t



F I TNDIF OF L GtOY dLI GNOH

Certificaciones	Hoteles
 <p data-bbox="596 483 746 521">Travelife</p>	
 <p data-bbox="576 678 746 716">Biosphere</p>	

t  
UI mNL GtBI tI mBME m

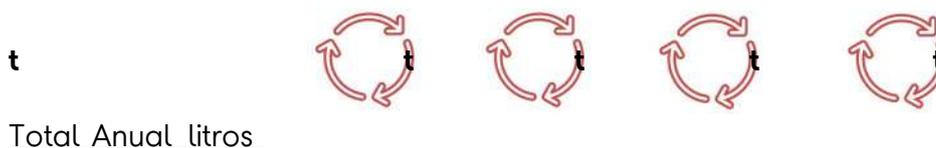
En CORAL HOTELS somos conscientes de nuestra actividad en el medioambiente y trabajamos diariamente en la gesti n adecuada de todos los aspectos relacionados con el Y edio Ambiente6 teniendo siempre presente el lugar en el que operamos´ Analizamos nuestras compras6estudiamos nuestros consumos y gestionamos nuestros residuos de la manera m s eficiente posible6de acuerdo a nuestras pol ticas de Calidad y Y edio Ambiente t

Con el inicio de la pandemia del Covid y el cierre de la mayor a de los hoteles de la Compa a ha supuesto una reducci n de los consumos de los recursos no obstante seguimos implantando en lo posible las medidas de reducci n de residuos´

t OF I IN t

t  
Continuamos con nuestra pol tica de recogida de aceite usado a trav s de la empresa canaria I F ONOTI F P PviPn6gestionando nuestros residuos conforme a la legislaci n vigente´

Indicadores de recogida de aceite usado"



Y edidas para reducci n de aceites"

- Implantaci n de men s m s saludables´
- Incrementar el buffet en vivo´

t

t  
t

t



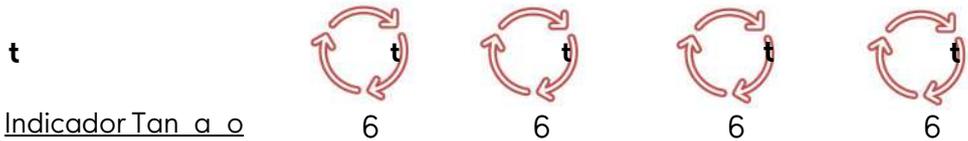
**T I F I F HOK tBI tI nMBME nt**

La compañía reduce al máximo la cantidad de residuos que genera su actividad y los gestiona de manera responsable separando los residuos para que puedan ser reciclados y tratados. Los residuos generados en nuestros establecimientos se separan de forma selectiva a través de los diferentes puntos de reciclaje ubicados en puntos estratégicos del hotel para que nuestros clientes, proveedores y trabajadores hagan un uso adecuado de los mismos.



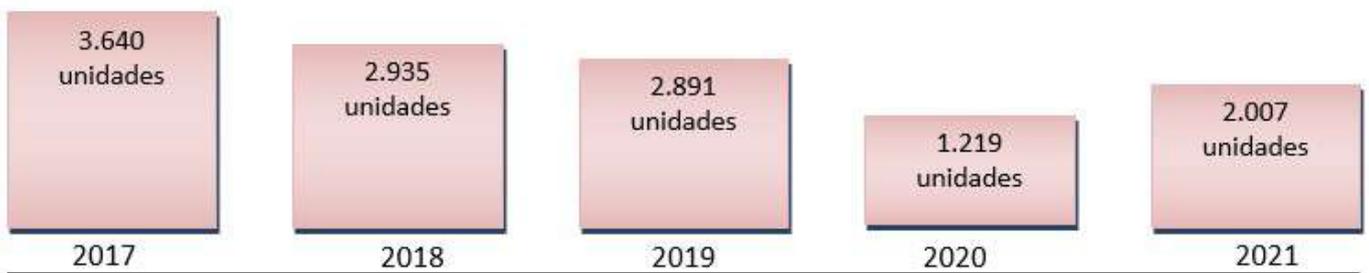
**Medidas para la gestión de residuos"**

- Comprar productos en gran formato para disminuir los desechos procedentes de embalajes
- Se opta por envases fabricados con materiales reciclados o biodegradables
- Los hoteles disponen de instalaciones específicas de residuos
- Se gestionan y retiran productos que generan residuos tóxicos pilas, bombillas, baterías etc. de forma responsable separando los que pueden ser reciclados y tratados por agentes autorizados
- Existen contenedores de basura en las zonas comunes del hotel para clasificar residuos de papel, vidrio, plástico y orgánico
- Eliminación del exceso de los vasos plásticos y pajas en todas las cédulas por vasos de policarbonato reutilizables y por pajas biodegradables y pajitas de madera
- Implementación de menús con materiales reciclables



**RTE BMF NE ntj MY I F E nt**

Durante el año hemos seguido con nuestra política de reducción de **lejanía** en los complejos que se mantienen abiertos todas nuestras instalaciones sustituyendo progresivamente.



En cuanto al consumo de **plástico** en los departamentos de limpieza y cocina bar restaurante de nuestros establecimientos hubo una disminución debido al cierre de los complejos. Desciende el consumo en un 6% respecto a...



**t OUMOt**

t

Conscientes de la relevancia del consumo de agua utilizada para el consumo humano riego de zonas verdes y piscinas la cadena **CORAL HOTELS** continúa con las medidas de gestión del consumo y con el firme compromiso de promover el uso responsable entre nuestros clientes y empleados´

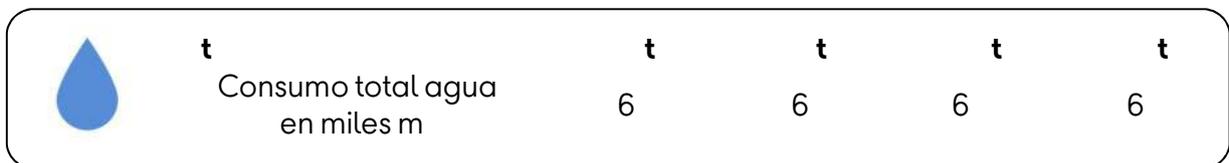
Debido al Covid se produjo el cierre de la mayoría de complejos por lo que se ha reducido considerablemente el consumo con respecto al año anterior´

**Y edidas para la gestión y uso del agua"**

- Pulsadores de doble descarga en los inodoros
- Jifos monomando en las duchas que mejoran la regulación de la temperatura´
- Duchas y lavabos eficientes con reductor de caudal y temporizadores´
- Sustitución de las baerías por duchas en los hoteles´
- Vegetación de plantas xerófilas en los jardines´
- Riego por goteo y aspersión con limitadores de presión y programación para riego en horas de menor insolación para evitar evaporación´
- Revisión periódica de todas las instalaciones documento, , evisión periódica de equipos
- Concienciación entre nuestros empleados y clientes sobre el consumo de agua en sus rutinas y actividades diarias etc´

En este año el gasto de agua a nivel corporativo **CORAL HOTELS** ha disminuido un 6 respecto al año anterior´

Indicadores de consumo de agua"



t

t

t

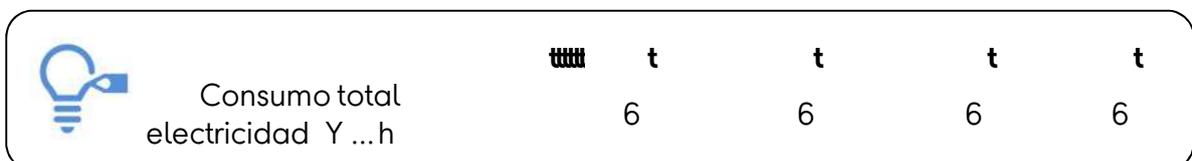
**t I H F N I F L B O B t**

t

En **CORAL HOTELS** conscientes de la relevancia del consumo de energía realizamos un análisis del uso eficiente de nuestra energía con el objetivo de reducir al máximo posible nuestro consumo´ Debido al Covid se produjo el cierre de la mayoría de complejos por lo que se ha reducido considerablemente el consumo con respecto al año anterior´

Este año el gasto de electricidad a nivel corporativo ha disminuido un 6 respecto al año anterior´

Indicadores de consumo de electricidad"



t



## Medidas para la gestión y uso de la electricidad"

- Implantación de energía fotovoltaica
- Incorporación de electrodomésticos eficientes (refrigeradores, 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
- Seguimiento de la información colocada sobre medidas de ahorro energético en las habitaciones de clientes

t  
U OnE LH  
t

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

	t	Consumo total gasoil Y ...h	t	6	t	6	t	6	t	6
---	---	-----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---



Como objetivo prioritario para el año 2023 ser buscar alternativas más ecológicas para reducir su consumo

t  
t RTE ROGE t  
t

En CORAL HOTELS analizamos el consumo de todas nuestras energías como es el caso del propano el cual es utilizado de forma ocasional en tres de nuestras instalaciones

	t	Consumo total propano Y ...h	t	6	t	6	t	6	t	6
---	---	------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---

t  
t RI HH Nnt  
t

En CORAL HOTELS apostamos por el uso de energías renovables y respetuosas con el Medio Ambiente. En tres de nuestros establecimientos hemos instalado caldera de biomasa para el calentamiento del agua de edificios y piscinas

	t	Consumo total pellets Y ...h	t	6	t	6	t	6	t	6
---	---	------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---

t  
t

t



t UOnTGONMTOH

t En nuestro establecimiento Coral Ocean View apostamos desde por el uso del gas natural como fuente de energ a conscientemente de sus ventajas medioambientales y su uso altamente eficiente´

Indicadores de consumo de gas natural"

t		Consumo total gas natural Y ...h	t	t	t	t
			6	6	6	6

t t OCE TTE tBI tI GI TU O t

t En CORAL HOTELS trabajamos con equipos eficientes para reducir el consumo energ tico tanto en electricidad como de combustibles optando por un consumo energ tico racional haciendo buen uso de los recursos naturales e incidiendo en la reducci n de la contaminaci n´

Y edidas para el ahorro energ a

- Iluminaci n LED y de bajo consumo en los hoteles´ Sustituci n del de las bombillas de los complejos por iluminaci n LED´ Implantaci n en aproximadamente un de los complejos de la compa a´
- Instalaci n de sensores de movimiento de activaci n de luz temporizaciones en zonas comunes´
- Implantaci n de energ a fotovoltaica´ Se implanta en el complejo Coral Cotillo Beach la instalaci n de placas fotovoltaicas para autoconsumo con una generaci n estimada anual de ´ k...h´
- Incorporaci n de electrodom sticos frigorficos microondas con ahorro de energ a el ctrica en todas las habitaciones y zona del bar restaurante seg n necesidad´
- Instalaci n de placas de inducci n de bajo consumo en todas las habitaciones del establecimiento seg n necesidad´
- Concienciaci n entre nuestros empleados y clientes sobre el consumo de energ a en sus rutinas y actividades diarias seg n necesidad´
- Revisi n peri dica de todas las instalaciones documento, , revisi n peri dic de equipos
- Milizaci n de energ a solar trmica para agua caliente sanitaria´
- Controles horarios de encendido y apagado en sinton a con las horas de luz solar´
- Sustituci n progresiva de calderas de gas leo por una alternativa m s limpia´

t t t t t t t t t t t t t t t t t



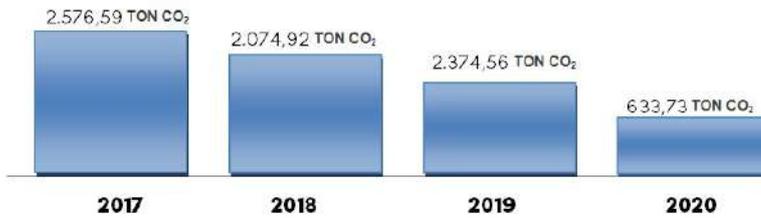
t



### F ( HF MFE tCMI HOF OTaE GE t t

En CORAL HOTELS comenzamos a identificar la cantidad de emisiones de CO<sub>2</sub> y otros gases de efecto invernadero que son liberados a la atmósfera. Este dato que será un indicador para definir nuestros objetivos de mejora así como nuestras políticas de reducción de emisiones, las cuales tratamos que sean más efectivas.

Total emisiones directas e indirectas de J El alcances y "



En este año hemos conseguido reducir nuestra huella de carbono directa con la contratación de electricidad procedente de energías renovables.

Asimismo hemos cumplido nuestro objetivo de instalar paneles fotovoltaicos en nuestros complejos, siendo el pionero el complejo Coral Cotillo Beach que tiene instaladas placas para autoconsumo generando un ahorro de la energía consumida. Para el próximo año seguiremos implantando en el resto de hoteles de la cadena.





## ÑGMI nNTE nF HI GN ntt

t

### RTE F I B I GF LOttt

Pese a la crisis motivada por el Covid fuimos pioneros en Canarias en fomentar el concepto de **workation** como una forma de impulsar el turismo en tiempos de pandemia creando paquetes de descuento de larga estancia para clientes interesados en teletrabajar desde un establecimiento de Coral Hotels. Además se han creado las habitaciones **workation** con mobiliario adaptado a las necesidades de los teletrabajadores.

Hemos aprovechado el cierre de algunos de nuestros establecimientos para reformar y mejorar nuestras instalaciones con el objetivo claro de que la vuelta a la normalidad sea con un servicio de la más alta calidad que contribuya a posicionar Canarias como la mejor opción ante la apertura de nuestros muchos destinos competidores.

### Canarias: hoteles consiguen llenarse gracias al teletrabajo

- Canarias buscaba a finales del año pasado 30.000 teletrabajadores para poder compensar la falta de turistas
- Los descuentos para larga estancia van del 12 al 20 por ciento para atraer a los teletrabajadores

Temas relacionados: Canarias

Actualizado 17 febrero, 2021 | Por R.F.

Comenta Ahora



En el turismo nacional ha sido el mercado mayoritario con un seguido el mercado escandinavo con un y el mercado inglés de un



Yerc'Escandinavo



Yerc'Brit nico



Yerc'Qacional

A o

t

### GL I HBI tnONrDOF F L G

Debido a la crisis del Covid hemos digitalizado las encuestas de nuevos clientes para calcular los índices de satisfacción de nuestros clientes por departamento. CORAL HOTELS obtiene los datos de las siguientes fuentes:

- **Interacciones** enviadas al email del cliente durante la estancia y tras el **check out** nos permite interactuar con el cliente de forma personalizada como anotar comentarios sobre las incidencias indicadas para agilizar su resolución.
- **Fuente de comentarios**: recepcionados desde la cuenta de email de [info\\_coral\\_hotels.com](mailto: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** analizando los índices recogidos en comunidades de viajeros y webs especializadas y redes sociales entre otros canales.
- **Estadísticas** mensuales de los **touropadores**.



**Ordinación YisteryJ uest´**

Milizamos 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 Departamento de Calidad generar índices que reflejan el nivel de satisfacción de los clientes: lo más importante al recibir datos de manera continua podemos actuar de inmediato en el caso de que haya que resolver alguna situación problemática´

UTIt	6	6	6	6
Hu pieyPt	6	6	6	6
MbicPci t		6	6	6
UPnSo ou Pt	6	6		6
meziciot	6	6	6	6
I SeSe iu ie Sot	6	6	6	6
CPbiPci t	6	6	6	6

**F O H B O B t**

**G° de topi io ent nobvelPtcPde P**

Fuente de datos" Review Pro

**dicetdel**

**veprPci to li et**

Fuente de datos" Review Pro

**F O H B O B t B I H m T . I F I E t**

Para que la estancia de nuestros clientes en nuestros hoteles sea como la visita a un lugar desconocido 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 está 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 Seguridad y Salud



Control de APPCC, Legionella, limpieza, Health y Room...



Control calidad piscinas



Seguridad contra incendios



Capacitación del personal ante emergencia



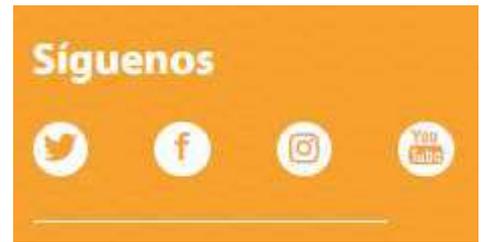
t

t



## DI BtaOF V

Gueremos 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. 'Qos pueden seguir en'



## RT( F NF OntnOHMB OaH nt

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 **ejevciotf nicoI** Hemos firmado un convenio de colaboración con el centro deportivo **GeArpovSF lr btOdeje** consistente en un descuento para empleados y clientes.
- Fomento del **r no del SP npovSetp blico** y de **bicicleSPn** contrato de colaboración con la empresa **pX " X** para el alquiler de bicicletas.
- Confección de **u e ntrPlr dPblen** tanto para clientes como trabajadores.
- **Oiu e SPci trPlr dPble** comer fruta diariamente, beber al menos litro de agua al día, evitar alimentos con mucha grasa, reducir el consumo de sal, y **dieSPteqr ilibv dPt** planificar el menú de la semana, ingerir comidas al día moderación en las cantidades consumidas.
- Impartición de clases de **oga** entre nuestros clientes en dos de nuestros establecimientos: Coral Beach Suites SPA y Coral Ocean Wew.
- Disponibilidad de **J :Y** en nuestros establecimientos: Coral Suites SPA, Coral Los Alisios, Coral Compostela Beach, Coral Cutillo Beach y Coral Ocean Wew.



- Disponibilidad de **pistas de Tenis** en los establecimientos: Coral Los Alisios y Coral Teidemar y **cancha de P del** en Coral Ocean Wew.
- Acuerdo con Senda Ecoway, es una start up que ofrece experiencias turísticas, locales y sostenibles en las Islas Canarias para nuestros clientes y empleados.
- Cycling Club Packet en el complejo Teidemar para clientes amantes del ciclismo, se facilita al cliente guías turísticas, alquiler de bicicletas, parking y taller en el hotel para que puedan practicar su deporte durante sus vacaciones.

## IGF E TRE T OF L G&BI tBI nDLaTIHOBE TI mI G&BI DI TI GN mI mNOaH F LY LI GNE mNI

CORAL HOTELS ha apostado por la seguridad de sus clientes y trabajadores, instalando desfibriladores en nueve de sus establecimientos, quedando pendiente para el año su implementación en el resto de centros. Hemos formado a nuestros trabajadores en **. rimeros Guxilios b sicos , B. R y uso Gutoriz Gdo del PI SA** para poder utilizarlos en caso de necesidad.

Hemos adquirido unos aparatos modernos y avanzados tecnológicamente, adaptados a nuestras necesidades, fáciles de manejar y opción de elección de dos idiomas, español e inglés. Concretamente se trata del modelo **. owerheGrt 1** de la empresa **F Pvd i Pctncie ce**.



## I J MIRE tCMY OGE

En Coral Hotels sabemos que el primer paso para ofrecer un servicio de calidad es tener un equipo humano formado por los mejores profesionales porque son ellos quienes están en contacto directo con los clientes y por lo tanto son la cara visible de la compañía. Por ello apostamos por la formación interna de nuestros empleados, la estabilidad laboral, la conciliación familiar, la diversidad y la igualdad de oportunidades.

Creemos no solo 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.

Durante el año 2021, el cierre de todos los establecimientos durante todo el año, provocando la baja del personal temporal y recurrir a un forzoso expediente de suspensión temporal de contrato de trabajo del Personal por Causa de Fuerza Mayor. A lo largo del año, en cuanto ha mejorado dicha situación se ha podido reabrir hoteles con la consecuente reincorporación al trabajo de nuestro personal en situación de suspensión.

Apostamos por el talento local, entendemos imprescindible la colaboración e incorporación de personal de nuestro entorno, ya que

no solo 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.

### Total de la plantilla 2021

**372\*** 183 en 2020

### Plantilla por sexos

Mujeres **61,75%** Hombres **38,25%**

### Plantilla directiva

Mujeres **60,00%** Hombres **40,00%**

### Plantilla por tipo de contrato

Fijos **70,89%** Eventuales **29,10%**

Jornada Completa **84,11%** Jornada Parcial **15,89%**

### Personal contratado con discapacidad

**7,45%\*2021** **2,20%\*2020**

	t	t	t
Plantilla de nacionalidad española	6	6	6
Plantilla local	6	6	6

En nuestra plantilla predominan los trabajadores de **Pcio PlidPdt empP olPt** con un **-** del total en **6** y con respecto a nuestro archipiélago el **6** son de origen **locPl**.



**RTE UTOY OBI tDE TY OF L Gtt**

En **CORAL HOTELS** apostamos firmemente por la capacitaci n de nuestros trabajadores6teniendo en cuenta sus necesidades y en funci n de los objetivos estrat gicos definidos por la cadena´

Durante el a o hemos implantado una plataforma para la formaci n online de nuestros empleados con una empresa externa debidamente acreditada para la formaci n ilimitada de todos nuestros empleados´

La digitalizaci n se ha convertido en un factor esencial en la formaci n a trav s de un Portal de Formaci n6con contenidos online o webinars6necesario para poder cubrir la formaci n continua de nuestros empleados´

En el n mero de horas totales de formaci n voluntaria de nuestros empleados realizadas ha sido de un total de horas para lo cual se han invertido ´

t  
Las lneas de acci n de formaci n durante el han sido los siguientes"

- Programas de capacitaci n" Cursos de HTY L6Ley de protecci n de datos6contabilidad general6 igualdad entre hombres y mujeres" negociaci n colectiva6Curso de Sensibilizaci n en igualdad de J nero6EL Acoso Sexual y el Acoso por Raz n de Sexo´
- etc
- Formaci n reglamentaria"Curso de socorrismo acu tico inicial6regioneLla6espacios confinados6ca da en alturas6etc
- Sostenibilidad"Curso de Sostenibilidad y Buenas Pr cticas Ambientales En Hosteler a curso de Covid prevenci n especifico para cada departamentos6equipos de protecci n individual contra el Covid impartido por Aspy´
- Implantaci n de un Portal de Formaci n ilimitada para todos nuestros empleados´

t  
**RTE UTOY OBI tRT( F NF Ontt**

Conscientes de las limitaciones que encuentran nuestros j venes a la hora de iniciar su actividad laboral6 en **CORAL HOTELS** hemos apostado por un programa de pr cticas 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´Algunos de los convenios que hemos firmado son"

	Traineeship in the Department of Management of "Coral Compostela Beach". Qualification: "Master in Business Administration". Students: 1 male student.		Traineeship in the Revenue Manager of the "CORAL HOTELS". Qualification: "Master in Tourism & Leisure Management". Students: 1 male student.
	Traineeship in the Purchasing Department of the company "CORAL HOTELS". Qualification: "Intermediate Level Training Cycle: Technician in Administrative Management". Students: 1 female student.		Traineeship in the Kitchen & Bar Department of different "CORAL HOTELS" properties. Qualification: "Basic Kitchen & Bar Operations". Students: 4 males & 5 females students
	Traineeship in the Cleaning Department of "Coral Compostela Beach Golf". Qualification: "Housekeeper of hotel and apartments management". Students: 1 female student.		

t  
t

t



## t RTI . I GF L GBI tU nJE nH OaE TOH nt

t El mayor efectivo que posee CORAL HOTELS son sus trabajadores9es por ello que hemos dise ñado un Programa de Prevenci ñn de Riesgos Laborales activo e inclusivo6en el que implicamos activamente a todos nuevos emplead s y directiv s para velar por la seguridad y salud6aspectos psicosociales y ergon micos de unos y otros6tal y como establece la normativa vigente ´

Detallamos a continuaci ñn algunas de las acciones en materia preventiva llevadas a cabo ´

- Control y an lisis de ndices de Siniestralidad
- Estudios ergon micos y Psicosociales
- Formaci ñn Inicial y Peri dica en PRL
- Coordinaci ñn de Actividades Empresariales con empresas externas
- Realizaci ñn de Simulacros
- Actualizaci ñn de equipos de protecci ñn individual y colectiva
- Puesta en pr ctica Plan de Y ovidad

## ÑnE F LOH

## F E Y RTE Y InE tE GHOñE F LI BOB tAt HOñE Y MGLBOBI nHE F OH nt

En CORAL HOTELS entendemos que la colaboraci ñn con nuestro entorno m s cercano nos hace m s fuertes, por ello participamos activamente en numerosos proyectos, programas o campa ñas sociales y/o culturales. Apostamos por impulsar el crecimiento y desarrollo de las comunidades donde se desarrolla su actividad. Cada uno de nuestros hoteles participa en las acciones sociales de forma individual como colaborativa. A continuaci ñn se han recopilado algunas de las acciones m s destacadas que se han llevado a cabo en 2021.

- a Donaciones de alimentos  
Coral Hotels colabora con Cruz Roja en distintas acciones de donaci ñn de alimentos para la campa ña de Navidad para bancos de alimentos locales. Asimismo la cadena hace un donativo mensual directo a Cruz Roja para diferentes acciones sociales.





b Recolecta solidaria para los damnificados de la Palma  
 Empleados y Clientes de Coral Hotels han participado en una recolecta para las familias afectadas por el volc n de la Palma  
 A la cantidad recaudada por las urnas se suma una donaci n directa por parte de Coral Hotels destinado al fondo de donaciones habilitado por el Cabildo de la Palma



c Colaboraci n con Fundaciones e Instituciones  
 Desde colaboramos con la Fundaci n Canaria ATARETACO6 de inter s p blico6privada6independiente y no lucrativo se centra su actividad en la Formaci n Integral e Inserci n Sociolaboral y el Cuidado del Y edio Ambiente



Colaboraci n con las asociaciones hoteleras de Tenerife y Fuerteventura como son Ashotel y Asofuer



Colaboraci n con Asociaci n de Uvenes del Cotillo



d Patrocinios deportivos

Comprometidos con el deporte canario por su gran importancia social6 Coral Hotels ha firmado un acuerdo de patrocinio y colaboraci n con el Club de Nataci n Y arti nez durante los pr ximos tres a os para que pueda seguir haciendo frente al coste econ mico de sus actividades y campeonatos  
 Con la firma de este acuerdo ser el patrocinador oficial del club6que pasar a denominarse CQ Y arti nez Coral Hotels



El club ha cosechado muchas victorias en este a o la nadadora Y ar a Rodr guez se proclam Campeona de Europa en la prueba de m Socorrista y Campeones de Espa a en la clasificaci n general juvenil

Colaboraci n con el reconocido ilustrador brasile o Y auro Y artins que ha trabajado con grandes marcas muy reconocidas ha creado unas incre bles ilustraciones para el Hotel Cotillo Beach inspiradas en El Cotillo y en Fuerteventura

Estas ilustraciones no solo servir n para decorar



varias reas del hotel sino tambi n que podr n adquirirse en camisetas y otro tipo de merchandising donando una parte para fines ben ficos



e Alianzas con organismos p blicos

Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo tur stico sostenible y asumiendo los principios y objetivos adoptados espec ficamente en la Cumbre Y undial sobre el Desarrollo Sostenible la COP y la Carta Y undial del Turismo Sostenible 6CORAL HOTELS se compromete a llevar a cabo una gesti n sostenible de sus actividades6mediante la adopci n de compromisos orientados a prevenir6eliminar o reducir el impacto de nuestras instalaciones y actividades6tanto internos como externos6as como mejorar nuestra sostenibilidad mejorando nuestro comportamiento con el entorno´

En este mismo sentido6nuestra empresa ha adoptado la siguiente Pol tica de Turismo Responsable6mediante la cual se compromete a cumplir los requisitos establecidos en la adhesi n Biosphere6que incluye6entre otras cosas6los requisitos legales que regulan los efectos generados por la actividad tur stica´ El sello Biosphere Sustainable6coordinado por el Instituto de Turismo Responsable ITR 6es el elegido por Turismo de Tenerife para certificar los avances de la isla en materia de sostenibilidad´

La puesta en marcha de este proyecto es fruto de una intensa colaboraci n entre las administraciones p blicas y el sector tur stico para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados por la agenda de las Naciones Mnidas´



t +

Participar en el círculo Biosphere para:

- ✓ Trabajar con el destino en el que me integro para mejorar en la sostenibilidad
- ✓ Llevar a cabo y comunicar los principios del Manifiesto de la Empresa Responsable
- ✓ Difundir las actividades y experiencias sostenibles que ofrecemos para que puedan ser comunicadas por los Embajadores Biosphere
- ✓ Ofrecer experiencias turísticas sostenibles y hacer partícipe al turista del Manifiesto del Viajero Responsable



En esa línea en mayo de 2021 se ha firmado un acuerdo con el Ayuntamiento de Arona para seguir avanzando en dicha colaboración transversal entre entidades públicas y empresas privadas.



Continuaremos con nuestro empeño de hacer acuerdos con los diferentes organismos locales en las zonas donde tenemos nuestra actividad.



## ÑF OTNOBI tBI nRI B LBOt

Si hay un factor que ha sido eje fundamental de todos los nuevos proyectos en los que se ha implicado la cadena es sin duda el concepto de sostenibilidad. Si bien **U H ó y l Apr** inició su compromiso con la sostenibilidad en el año 2016 los continuos esfuerzos invertidos en esta materia se han visto recompensados recientemente con la obtención de la certificación Biosphere Sustainable Lifestyle. Un galardón que le ha valido a la compañía el mérito de convertirse en la primera cadena hotelera del mundo en certificar que todos sus hoteles cumplen con los ODS que exige la Agenda de Naciones Unidas.

El nuevo proyecto de Coral Hotels **Hppvy yCE HA** es un proyecto verde green porque pone el foco en las políticas de eficiencia energética, reducción de residuos y consumo responsable, pero también un proyecto inteligente smart porque apuesta por la innovación y la digitalización como el medio más eficaz para conseguir estos objetivos.

Entre los logros más importantes de la cadena en materia de sostenibilidad destacan la instalación de placas fotovoltaicas para autoconsumo en sus establecimientos, el uso de energía eléctrica procedente únicamente de fuentes renovables, los avances en la implantación de tecnología digital para la eliminación de cartelería en formato papel o el fomento de la economía local a través del consumo de productos de kilómetro cero.

El programa **Hppvy yCE HA** servirá para reforzar todas estas medidas y marcar a la cadena nuevos objetivos para seguir avanzando hacia un turismo responsable y de calidad. Entre estos objetivos se encuentra la creación de sinergias con entidades públicas y privadas para el apoyo y la financiación de proyectos emprendedores y de investigación en materia medioambiental.

t t t

t t

