

 <p>HOTEL ES PORT ****</p>	<p><i>Informe externo Sostenibilidad</i></p> <p><i>2021</i></p>	Revisión: 2
		Entrada en vigor: 14/10/2019
		Página: 1 de 13

INFORME EXTERNO DE SOSTENIBILIDAD 2021

	Informe externo Sostenibilidad 2021	Revisión: 2
		Entrada en vigor: 14/10/2019
		Página: 2 de 13

1	MEDIO AMBIENTE	3
1.1	<i>Energía</i>	3
1.2	<i>Agua</i>	6
1.3	<i>Residuos sólidos</i>	8
1.4	<i>Sustancias peligrosas</i>	10
2	RESPONSABILIDAD SOCIAL (PERSONAS)	11
2.1	<i>Personal y Derechos Humanos</i>	11
2.2	<i>Huéspedes y comunidad</i>	12
2.3	<i>Comunidad local</i>	13

 <p>HOTEL ES PORT ****</p>	<p>Informe externo Sostenibilidad</p> <p>2021</p>	Revisión: 2
		Entrada en vigor: 14/10/2019
		Página: 3 de 13

Este informe detalla las acciones y avances en torno a las políticas de Sostenibilidad y Responsabilidad Social del Hotel Es Port. A continuación enumeramos las acciones realizadas y los logros que éstas han supuesto.

Tomamos como referencia el año 2019, como año anterior al 2021, debido a que la situación ocasionada por la pandemia en 2020 en hostelería, arroja datos desvirtuados de una situación normal.

Este informe se centra en las acciones que van de Enero 2021 a diciembre 2022.

Del mismo modo, para el cálculo del uso de recursos comparamos consumos en relación a la ocupación del 2019 con respecto al 2021

1 MEDIO AMBIENTE

1.1 ENERGÍA

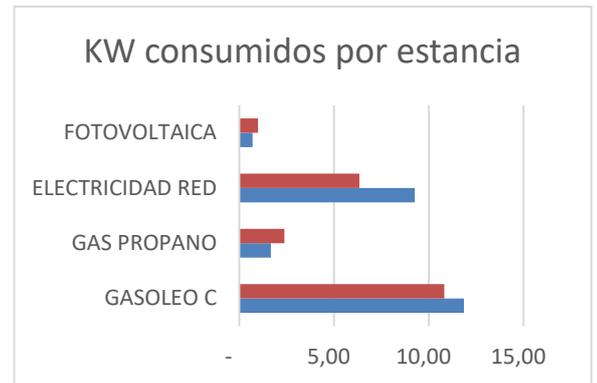
En materia energética se han llevado a cabo las siguientes medidas para conseguir la gestión eficiente de la energía:

- ✓ *Instalación fotovoltaica.*
- ✓ *Proveedor de electricidad local, energía proveniente de fuentes renovables.*
- ✓ *Sustitución del 100% de los halógenos y bajo consumo por LED.*
- ✓ *Instalación de bombas de recuperación de calor.*
- ✓ *Ideas de ahorro energético en zonas de personal.*
- ✓ *Seguimiento de mantenimiento de maquinaria.*
- ✓ *Seguimiento de reutilización de toallas.*
- ✓ *Seguimiento de protocolo de lavado.*
- ✓ *Sustitución de cortinas por tejido que deja pasar la luz natural (menos consumo).*
- ✓ *Servicio de alquiler de bicicletas eléctricas.*

Estas acciones han permitido conseguir los siguientes resultados:

Tabla y gráfico 1 - Resultados conseguidos en ahorro energético (por estancia)

TIPO DE ENERGIA	kWh Por estancia	
	2019	2021
GASOLEO C	11,85	10,82
GAS PROPANO	1,67	2,39
ELECTRICIDAD RED	9,26	6,33
FOTOVOLTAICA	0,71	0,99



Se observa una disminución en el consumo total del 14% distribuido entre Gasóleo y la Electricidad de Red.

Tabla 2 - Emisiones de Dióxido de Carbono en Toneladas por año y Mix energético

	Consumo total	
	2019	2021
Total KWH	1.718.817	1.034.825
Total CO2	239.296	159.962
	2019	2021
KWh/estancia	23,49	20,53
CO2/estancia	3,27	3,17
Noches de estancia	73.164	50.413

La electricidad de Red es de origen renovable certificado, por lo tanto, al igual que la Fotovoltaica el consumo de estas fuentes genera CERO emisiones.

TIPO DE ENERGIA	KWH	KGCO2
GASOLEO C	545.446,32	133.763,24
GAS PROPANO	120.384,06	26.199,23
ELECTRICIDAD RED	319.242,01	- 82.683,68
FOTOVOLTAICA	49.753,00	- 12.886,03
TOTAL	1.034.825,39	159.962,47

	Informe externo Sostenibilidad 2021	Revisión: 2
		Entrada en vigor: 14/10/2019
		Página: 5 de 13

CONCLUSIONES

El 100% de la electricidad de red que se consume es de origen renovable y éste representa el 30,85% del consumo del 2021. Este porcentaje se ha visto disminuido en casi 9 puntos con respecto al 2019, debido al cambio a iluminación led y el mantenimiento periódico de los equipos.

El consumo de Energía solar en autoconsumo ha sido de 4,81%, este representa 17.000 euros de ahorro.

El uso de energías renovables ha representado la NO emisión de 159.000 KgCO₂.

Ha habido un leve incremento del consumo del propano, con respecto al consumo total de energía, sin embargo, se debe por un lado, a que se ha lavado a mayor temperatura debido a causas sanitarias y por otro lado, El restaurante Sa Figuera ha abierto dos meses más en el 2021 con respecto a años anteriores.

El 52,71% del total del consumo de energía es generado por el Gasóleo, y emite el 84% del CO₂ originado por el uso de la energía.

En cuanto al consumo por estancia total se ha visto reducido en un 14% en el 2021 con respecto al 2019.

METAS Y ACCIONES

	RESPONSABLE	FECHA OBJETIVO
<i>Seguimiento del 100% incidencias en Domótica de habitaciones.</i>	<i>J. Mantenimiento y Coordinador de Sostenibilidad</i>	<i>2022</i>
<i>Instalación de contadores por centros de costes o informe energético (o auditoría energética en su defecto)</i>	<i>Dirección Mantenimiento</i>	<i>2023</i>
<i>Realizar estudio para valorar la sustitución de Gasóleo por otras fuentes de energía más sostenibles con el objetivo de disminuir las emisiones</i>	<i>Coordinador Sostenibilidad y Dirección</i>	<i>2023</i>
<i>Incluir acciones específicas para el ahorro energético en las habitaciones</i>	<i>Coordinador de Sostenibilidad</i>	<i>2023</i>
<i>Sustitución progresiva de luces domotizadas en pasillos.</i>	<i>Mantenimiento y Coordinadora de sostenibilidad</i>	<i>2023 – 2014</i>
<i>Sembrar arboles locales</i>	<i>Coordinador sostenibilidad y Jardineros</i>	<i>2022 - 2023</i>

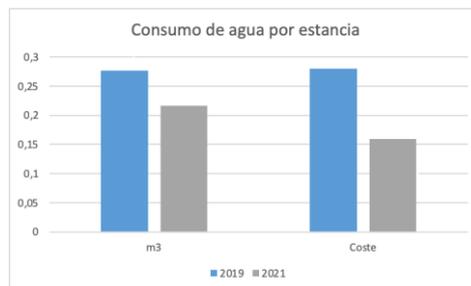
	Informe externo Sostenibilidad 2021	Revisión: 2
		Entrada en vigor: 14/10/2019
		Página: 6 de 13

1.2 AGUA

Detallamos a continuación las medidas que se han llevado a cabo para favorecer la gestión eficiente de este recurso:

- ✓ *Instalación de tecnología para la reutilización de aguas grises para riego en 80 habitaciones. Un incremento de casi 100% con respecto a las 42 habitaciones del 2019.*
- ✓ *Implantación de reductores de caudal en el 100% de lavabos.*
- ✓ *Implementación de registro de consumos generales e identificación de incrementos.*
- ✓ *Instalación de contador de agua en la salida a riego.*
- ✓ *Seguimiento de reutilización de agua.*
- ✓ *Ideas de ahorro de agua en zonas de personal y huéspedes.*
- ✓ *Riego en horario nocturno.*
- ✓ *Identificación de fugas y mantenimiento de piscina y aljibe de aguas pluviales + grises reciclados.*
- ✓ *Implantación de programa de reutilización de toallas y sábanas.*

Tabla 3- Análisis del consumo de agua 2021



CONCLUSIONES

Las acciones emprendidas en la gestión del consumo de Agua han supuesto la disminución de 0,06 metros cúbicos de agua por estancia y un ahorro del 25% en el coste imputado al consumo de agua.

El consumo de agua proveniente del aljibe de Oct-19 hasta May-22 es de 15.971 m3. Este se alimenta de las aguas grises ya tratadas y las aguas pluviales, por lo tanto, representa un ahorro en el consumo de agua de red. No hemos cumplidos en compromiso de hacer el registro mensual del mismo debido a las circunstancias de inestabilidad durante el 2020 y 2021.

	Informe externo Sostenibilidad 2021	Revisión: 2
		Entrada en vigor: 14/10/2019
		Página: 7 de 13

El 100% de esta agua reciclada después de cumplir con todo el tratamiento legalmente establecido se utiliza para el riego de jardines.



METAS Y ACCIONES

	<i>Responsable</i>	<i>Fecha objetivo</i>
<i>Evaluación de la gestión y consumo del agua en piscina, lavandería, habitaciones y Spa.</i>	<i>Coordinador de Sostenibilidad y Mantenimiento</i>	<i>2022</i>
<i>Comprobación de fugas en inodoros. (Habitaciones)</i>	<i>Habitaciones</i>	<i>2022</i>
<i>Carteles para recordar el impacto ambiental del uso de toallas en el spa.</i>	<i>Jefe de departamento y Coordinador de sostenibilidad</i>	<i>2023</i>
<i>Identificación de fugas en mangueras y tuberías de riego.</i>	<i>Mantenimiento</i>	<i>2023</i>
<i>Colocar avisos o pegatinas en cocinas y aseos del personal recordándoles que ahorren agua y pidiéndoles que denuncien cualquier fuga que encuentren.</i>	<i>Coordinador de sostenibilidad</i>	<i>2022</i>
<i>Colocar cartel de retrolavado para la limpieza de filtros de piscina.</i>	<i>Mantenimiento</i>	<i>2022</i>
<i>Comprobación periódica para el cambio de aireadores y reductores de caudal.</i>	<i>Mantenimiento</i>	<i>2022</i>
<i>Evaluación del uso eficiente del agua por parte de ingenieros en todas las instalaciones.</i>	<i>Coordinador sostenibilidad y Dirección</i>	<i>2023</i>

	Informe externo Sostenibilidad 2021	Revisión: 2
		Entrada en vigor: 14/10/2019
		Página: 8 de 13

<i>Registrar de consumo agua aljibe cada mes.</i>	<i>Mantenimiento y coordinador de Sostenibilidad</i>	<i>Junio 2022</i>
<i>Cambiar riego por aspersores, a riego por goteo con tuberías enterradas.</i>	<i>Mantenimiento y Jardín</i>	<i>Febrero 2022</i>

1.3 RESIDUOS SÓLIDOS

A continuación, detallamos las acciones realizadas para conseguir reducir la producción de residuos y asegurar que los residuos se reutilizan y/o se reciclan adecuadamente.

- ✓ *Identificación y definición de flujo de residuos.*
- ✓ *Implementación de registros en el 100% de la recogida selectiva. NO SE HA ALCANZADO ESTE OBJETIVO.*
- ✓ *Mejora de los puntos de separación de residuos.*
- ✓ *Eliminación de las monodosis en Nespresso, mermelada y mantequilla.*
- ✓ *Implementación de gestión eficiente de residuos en oficinas. (papel reciclado, separación de residuos)*
- ✓ *Implementación de separación en origen para huéspedes. (habitaciones y zonas comunes)*
- ✓ *Cubos para la separación de residuos en todas las zonas de trabajo de la cocina. Sí*
- ✓ *Separación de materia orgánica compostable. Implantación de sistema de compostaje interno.*
- ✓ *Implementación de gestión del compost para jardines y huertos.*
- ✓ *Sustitución de bolsa de plástico para picnic por bolsa de papel.*
- ✓ *Eliminación del plástico de vasos esterilizados.*
- ✓ *Comunicación a personal y huéspedes sobre como y donde reciclar.*
- ✓ *Auditoría al almacén de alimentos con hincapié en registro de las mermas y de sistema FIFO.*
- ✓ *Cambio en la gestión de alimentos para asegurar que no se compra en exceso, y reducir así las mermas.*
- ✓ *Eliminación de plásticos de un solo uso.*
- ✓ *Política interna de abastecimiento local de alimentos.*
- ✓ *Cambio de proveedor de amenities a envases reciclados, rellenables y retornables.*

 <p>HOTEL ES PORT ****</p>	<p>Informe externo Sostenibilidad</p> <p>2021</p>	Revisión: 2
		Entrada en vigor: 14/10/2019
		Página: 9 de 13

- ✓ *Disminuir a cero las mermas de almacén y cocina.*

Falta de información/registros para realizar los cálculos debido a la situación de inestabilidad durante el 2021 no se realizaron algunos procesos de registro del Rechazo generado (Jardín y Orgánico), la separación en origen se ha continuado realizando.

CONCLUSIONES

- ✓ *La recogida selectiva de papel, cartón, cristal y envases se ha registrado el 100% por el gestor. En el caso de Residuos de Jardín, Alimentos compostables y rechazo, los registros los hacemos en origen y a partir de Marzo 2020 se ha hecho de forma intermitente ya que la operativa y la incertidumbre no nos permitió realizar algunos procesos. Por esta razón, no presentamos análisis de estos residuos en el año 2021, objeto de este informe, no podemos analizar las disminuciones o incrementos en la generación de residuos sin tener todos los registros.*
- ✓ *Se han separado el 100% de los residuos en Origen.*
- ✓ *Sin conocer la proporción de residuos que corresponde a rechazo, orgánico y rechazo, no podemos realizar un análisis objetivo.*

METAS Y ACCIONES

Los jefes de departamento junto a la Dirección, con la Coordinadora de Sostenibilidad aseguran las siguientes metas y objetivos para el año 2022:

- *El 100% de los residuos se separan en origen.*
- *Registrar en origen el 100% de los KG de residuos de jardinería, orgánico, compostable y rechazo.*
- *Listar acciones por departamento habitaciones y cocina, orientadas a reducir la generación de rechazo. Disminuir en un 10% el rechazo.*
- *Informar a los proveedores que reduzcan los embalajes innecesarios, evitando específicamente el plástico.*
- *Firma por parte de proveedores de nuestra política de compra responsable y política medioambiental.*
- *Formar a todos los equipos sobre la separación en origen.*
- *Reciclar el 100% de los residuos orgánicos, sistema de compostaje interno y externo.*
- *Preguntar siempre por la opción de factura digital enviada al email.*
- *Señalizar todas papeleras de huéspedes.*
- *Implantar un método de eliminación sostenible de pilas por parte de los huéspedes.*

	Informe externo Sostenibilidad 2021	Revisión: 2
		Entrada en vigor: 14/10/2019
		Página: 10 de 13

1.4 SUSTANCIAS PELIGROSAS

Las siguientes acciones nos han permitido gestionar las sustancias según cumplimiento legal y así poder definir objetivos para los siguientes años.

- ✓ Identificación y registro de todos productos químicos con su localización.
- ✓ Definición de almacén de sustancias peligrosas y medidas necesarias para su correcto acopio con contenedores antiderrames.
- ✓ Establecimiento de almacén de residuos peligrosos.
- ✓ Comunicación, formación e información de normativa de aplicación.
- ✓ Concienciación en el correcto uso de los EPIS necesarios.
- ✓ Implementación de protocolo en caso de derrames.
- ✓ Implementación de registro de derrames.
- ✓ Inscripción como pequeño productor de residuos peligrosos.
- ✓ Incluir la retirada selectiva de residuos peligrosos por de Sóller Recicla.
- ✓ Seguimiento en la retirada del aceite usado de cocina por Sóller Recicla y su gestión posterior: No se ha realizado.

CONCLUSIONES

- ✓ Observamos que los Jefes de departamento y todo el personal ha tomado conciencia en el uso de productos químicos, se mantiene la separación en origen y la gestión responsable del uso y residuos peligrosos.
- ✓ Durante el 2021 no se ha realizado inventario, debido a la situación global, por esta razón se realiza el primer inventario en abril 2022 (inventario inicial), asumiendo el compromiso de hacer 1 inventario cada año en el mes de noviembre.

METAS Y ACCIONES

- Registro de cantidad usada de sustancias peligrosas: realizado por diferencias Cantidad comprada menos cantidad en stock. Inventario Inicial abril 2022, Inventario final noviembre 2022.
- Seguimiento en la retirada del aceite usado de cocina por Sóller Recicla y su gestión posterior.
- Sustituir el uso de Amoniaco y Cristasol por productos menos contaminantes.
- Formación específica de Usos de productos químicos y su impacto ambiental.
- Disminuir el uso de sustancias peligrosas, buscando productos con menor impacto ambiental: debido a la situación de incertidumbre este objetivo lo trabajaremos en 2022.

	Informe externo Sostenibilidad 2021	Revisión: 2
		Entrada en vigor: 14/10/2019
		Página: 11 de 13

2 RESPONSABILIDAD SOCIAL (PERSONAS)

2.1 PERSONAL Y DERECHOS HUMANOS

Las siguientes acciones emprendidas aseguran el cumplimiento de nuestras políticas.

- ✓ Buzón de sugerencias en sala de personal, queremos asegurarnos que todos pueden comunicarse con la Dirección.
- ✓ Tablón de sostenibilidad y RSC en sala de personal, para comunicar políticas y protocolos
- ✓ Jornada de sensibilización en el uso de los recursos.
- ✓ Acuerdo entre departamentos para la gestión de incidencias.
- ✓ Retribución variable para todo el personal asociada a la satisfacción de los Huéspedes.
- ✓ Asociados a UNICEF.
- ✓ Formación a todo el personal sobre señales de explotación humana.



	Informe externo Sostenibilidad	Revisión: 2
	2021	Entrada en vigor: 14/10/2019
		Página: 12 de 13

METAS Y ACCIONES,

- *Estudiar la posibilidad de implantar herramientas tecnológicas que permitan mejorar la comunicación y optimizar la gestión de incidencias / mantenimientos.*
- *Incluir formación en sensibilización uso de los recursos, responsabilidad social e identificación de explotación humana en las cesiones de bienvenida de las nuevas incorporaciones.*

2.2 HUÉSPEDES Y COMUNIDAD

Queremos asegurarnos del grado de satisfacción de nuestros huéspedes y darles el protagonismo necesario en el uso de los recursos y la generación de residuos. Estas son algunas de las acciones realizadas:

- ✓ *Encuestas de Gesthotels y Hotelinking.*
- ✓ *Comunicación de política de calidad.*
- ✓ *Implementar registro de seguimiento de sugerencias.*
- ✓ *Publicación en infografía sobre acciones eco-sostenibles.*
- ✓ *Comunicar opción elegir cuando lavar las toallas.*
- ✓ *Comunicar como separar los residuos en las habitaciones.*
- ✓ *Visita guiada en el Hotel con el objetivo de transmitir la cultura local y como gestionamos los recursos.*
- ✓ *Cambio de amenities a marca local y ecológica. (<https://www.totherba.com/>.)*

La siguiente información resume el grado de satisfacción de nuestros huéspedes:

Tabla 4 Índice acumulados por departamento

HISTÓRICO ÍNDICES OBTENIDOS y ACCIONES DE MEJORA													
Conformes	Año	* Valoración global de su estancia	Recepción	Limpieza habitación	Servicio restaurante	Cocina	Servicio bar Piscina	Servicio bar Sa Tafona	Servicios técnicos	* Spa	* Amabilidad del personal	* Relación calidad / precio	GENERAL
3.038	2019	1,91	1,90	1,88	1,89	1,74	1,79	1,83	1,74	1,72	1,93	1,62	1,83
1.551	2021	1,91	1,87	1,93	1,85	1,67	1,83	1,91	1,75	1,85	1,93	1,70	1,83
Diferencia:		0,00	-0,03	0,05	-0,04	-0,07	0,04	0,08	0,01	0,13	0,00	0,08	0,00

METAS Y ACCIONES

- *Centrar toda la comunicación referente a la sostenibilidad en un solo formato y disponible en las habitaciones, mejorando así la puesta en valor de MARCA SOSTENIBLE.*
- *Teniendo en cuenta las opiniones de los huéspedes se harán las siguientes acciones:*

- *Formación de Alemán y Francés a recepcionistas, así como de Inglés a personal de pisos y comedor.*
- *Se incrementará el numero de personal por departamento, con el objetivo de mejorar la satisfacción cliente y disminuir las cargas de trabajo*

<i>Incremento N° personal por departamento</i>	
<i>.Departamento</i>	<i>Incremento</i>
<i>Dirección</i>	<i>0%</i>
<i>Bar</i>	<i>25%</i>
<i>Cocina</i>	<i>21%</i>
<i>Comedor</i>	<i>30%</i>
<i>Jardín</i>	<i>50%</i>
<i>Recepción</i>	<i>13%</i>
<i>Sa figuera</i>	<i>40%</i>
<i>SSTT</i>	<i>25%</i>
<i>Pisos</i>	<i>0%</i>
<i>Spa</i>	<i>0%</i>

- Realizar proyecto de renovación del edificio nuevo, teniendo en cuenta la insonorización.*
- *Renovar colchones y almohada según criterio valorado por los huéspedes.*
 - *Ampliar horario del desayuno.*
 - *Modificar carta de los restaurantes según atributos valorados por los huéspedes, incluir menú Km.0 y opciones ecológicas.*

2.3 COMUNIDAD LOCAL

En línea con nuestras políticas, realizamos las siguientes acciones de respaldo a la comunidad local:

- ✓ *Visita guiada a los huéspedes para dar a conocer la cultura y recursos locales.*
- ✓ *Implementación de Mermelada Solidaria, los huéspedes tienen la opción de hacer un donativo a [Estel Nou](#), asociación sin ánimo de lucro que forma a discapacitados para que puedan mejorar su calidad de vida.*
- ✓ *Fomentamos y apoyamos el consumo local poniendo a disposición productos elaborados en Sóller e información en recepción sobre actividades y comercio local.*
- ✓ *Mostrador de producto local en recepción.*

 <p>HOTEL ES PORT ****</p>	<p><i>Informe externo Sostenibilidad</i></p> <p><i>2021</i></p>	Revisión: 2
		Entrada en vigor: 14/10/2019
		Página: 14 de 13

METAS Y ACCIONES

- *Conseguir acuerdo de colaboración con Fundación Deixalles para la realización de prácticas de inserción laboral.*
- *Puesta a disposición de información en diferentes zonas del hotel, sobre comercio y actividades locales.*
- *Analizar qué residuos pueden ser usados por ONG, residencias, colegios, o comunidad.*
- *Colaborar con actividades escolares donando tapones, cartones de huevos y otros materiales.*

	<i>Informe externo Sostenibilidad</i> <i>2021</i>	Revisión: 2
		Entrada en vigor: 14/10/2019
		Página: 15 de 13

He leído y aprobado este informe.

<i>Iniciales</i>	<i>Cargo</i>	<i>Nombre</i>