

INFORME SOSTENIBILIDAD 2023

| | | |
|----------|--|--------------------------------------|
| 1 | MEDIO AMBIENTE | 3 |
| 1.1 | Energía | 3 |
| 1.2 | Agua | 7 |
| 1.3 | Residuos solidos | 8 |
| 1.4 | Sustancias peligrosas | 10 |
| 2 | RESPONSABILIDAD SOCIAL (PERSONAS) | 11 |
| 2.1 | Personal y Derechos Humanos | 11 |
| 2.2 | Huéspedes | 13 |
| 2.3 | Comunidad local | 14 |
| 3 | RESUMEN DE MEDIDAS RECOMENDADAS | ¡Error! Marcador no definido. |

1 INTRODUCCIÓN

El presente informe detalla las acciones y avances realizados en materia de sostenibilidad durante el año 2023 en el Hotel Es Port, así como los objetivos establecidos para el próximo año.

Durante el año en cuestión, se han implementado importantes acciones dirigidas a mejorar la sostenibilidad de nuestro establecimiento. Destacan entre estas iniciativas la elaboración e implementación del Plan de Circularidad, así como la elaboración y registro de nuestro informe de huella de carbono conforme a la norma ISO 14064-1.

Además, se han continuado llevando a cabo diversas acciones en todas las áreas de nuestro hotel, con el objetivo de contribuir cada vez más al desarrollo económico local y al cuidado de las personas y del medio ambiente, dentro de nuestras posibilidades.

A continuación, se presenta información detallada sobre cada aspecto de nuestro sistema de sostenibilidad, incluyendo las acciones realizadas y la evaluación de los resultados obtenidos.

Los animamos a revisar este informe, estaremos encantados de atender cualquier pregunta que puedan tener y recibir cualquier sugerencia que deseen compartir.

2 MEDIO AMBIENTE

2.1 ENERGÍA

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

- ✓ Se ha sustituido las cortinas por tejido que deja pasar luz natural lo que permite utilizar la luz natural durante más horas.
- ✓ Se han continuado exponiendo ideas de ahorro energético en zonas de personal.
- ✓ Se ha dado seguimiento de incidencias en Domótica de habitaciones.
- ✓ Se ha realizado sustitución de maquinaria del hotel teniendo en cuenta la eficiencia energética como criterio principal a la hora de elegir.
- ✓ Se realiza seguimiento de reutilización de toallas.
- ✓ En el área de lavandería se han modificado formas de trabajo para evitar que tejidos más limpios se mezclen con más sucios lo que ha permitido utilizar ciclos de lavado más corto y en frío.

- ✓ Se sigue contando con un servicio de alquiler de bicicletas eléctricas para colaborar con la reducción del uso de combustibles fósiles.
- ✓ Se ha comprado una furgoneta eléctrica lo que contribuirá a la disminución del uso de combustibles fósiles.
- ✓ Se ha enviado a todo el personal información de subvenciones para vehículos eléctricos y se ha ofrecido asesoramiento gratuito a las personas que quisieran solicitarlas.
- ✓ Se ha llevado a cabo el cálculo y la verificación de la huella de carbono según la norma ISO 14064.

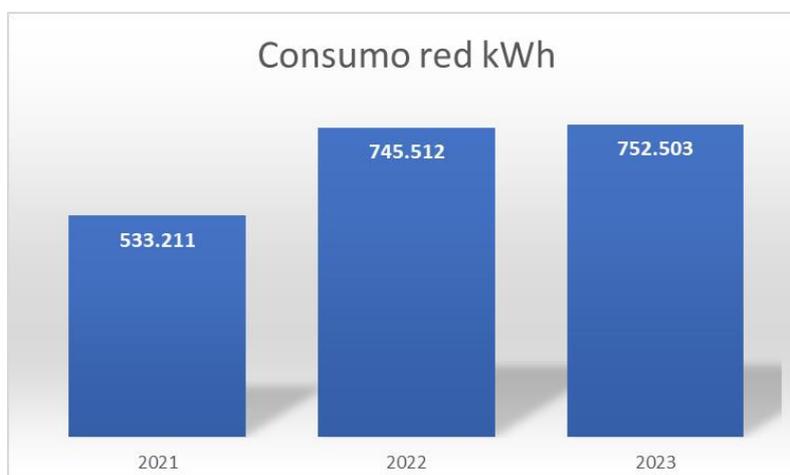
Los resultados de consumos energéticos de red eléctrica del año 2023 así como su comparación al año anterior se pueden ver en la siguiente tabla:

Tabla 1 Consumos energéticos 2022 - 2023

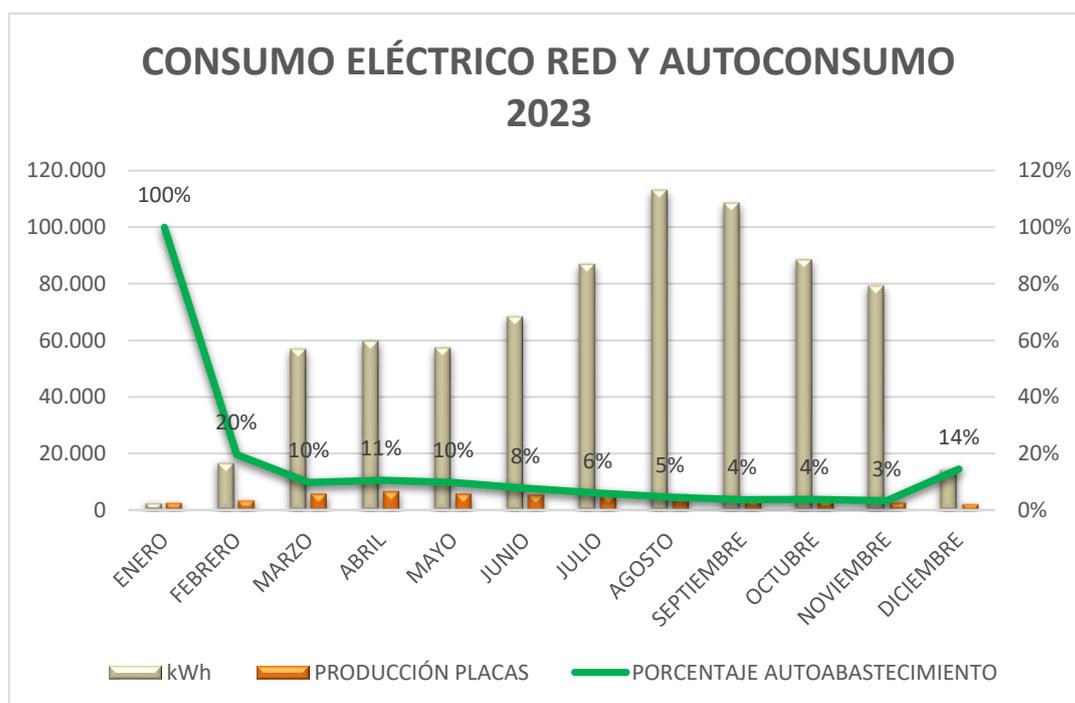
| | 2022 | 2023 | Comparativa interanual |
|-----------------|---------|---------|------------------------|
| Consumo red kWh | 745.512 | 752.503 | + 6.991 |
| Estancias | 73.659 | 73.006 | - 653 |
| kWh relativo | 10,12 | 10,31 | + 0,19 |
| Autoconsumo kWh | 54.698 | 50.869 | - 3.829 |
| % Autoconsumo | 7,34% | 6,76 % | -0,58% |

Se puede ver de acuerdo a los datos presentados en la tabla que hay pequeñas variaciones, pero no resultan significativas.

Se presentan a continuación algunos de los datos en gráficas para poder visibilizar claramente el cambio de un año a otro.



En este gráfico se puede observar una diferencia importante entre el año 2021 (afectado por las restricciones de la pandemia de Covid) y los siguientes años. El último año ha habido un ligero aumento en relación al año anterior pero no resulta significativo.

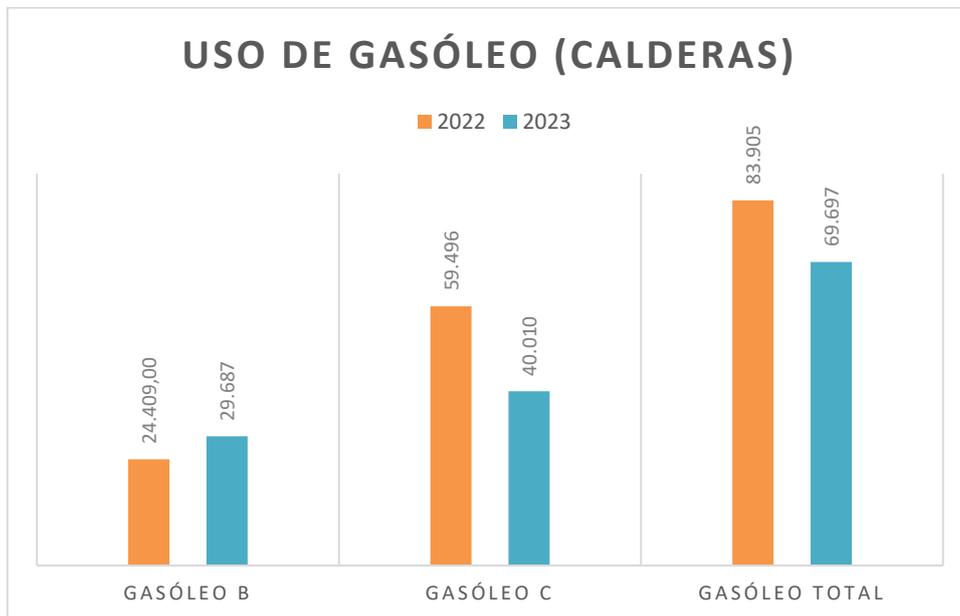


En este gráfico se puede ver el consumo de red y la producción de las placas solares del 2023. Con estos datos se ha calculado el porcentaje de autoconsumo energético del hotel. El porcentaje total de autoconsumo energético del 2023 ha sido de un 6,76%.

Como se puede ver hay mucha variación a lo largo del año directamente relacionada con la ocupación del hotel. En enero que no hay huéspedes se llega a un 100% de autoconsumo y, durante los meses de apertura ese porcentaje va desde un 3% a un 14%.

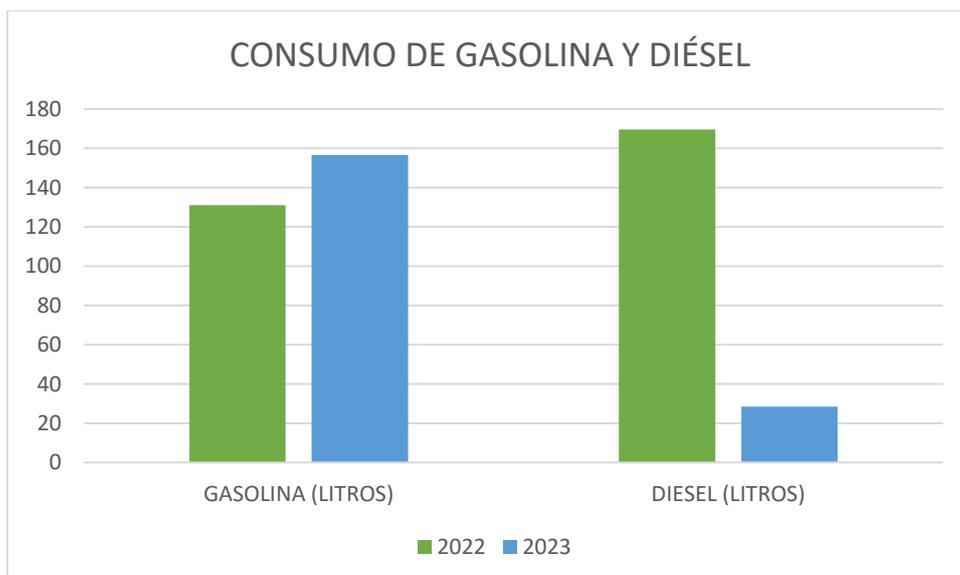
En cuanto al consumo de gasóleo para las calderas se puede observar una disminución del año 2022 al año 2023. Esto se debe, entre otras razones, a que se ha tratado de un año especialmente cálido por lo que se ha necesitado menos energía para calentar el agua.

Se espera en los próximos años poder reemplazar la caldera para evitar el consumo de este tipo de combustible fósil.



En cuanto al uso de otros combustibles, en nuestro establecimiento utilizamos gasolina para las herramientas de jardinería y diésel para un vehículo para distintas tareas dentro del hotel

En el siguiente gráfico se puede ver un ligero aumento del uso de gasolina y un gran descenso en el uso de diésel. Esto último se debe a que se ha reemplazado el vehículo de trabajo por uno eléctrico como parte de los objetivos de mejora de nuestro sistema de sostenibilidad.



2.2 AGUA

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

- ✓ Se ha continuado con el aprovechamiento de aguas grises de 42 habitaciones del establecimiento para el riego de jardines.
- ✓ Se ha continuado con el registro y seguimiento de consumos generales.
- ✓ Seguimiento de reutilización de agua.
- ✓ Ideas de ahorro de agua en zonas de personal.
- ✓ Riego en horario nocturno.
- ✓ Se han colocado contadores de agua a la salida del tratamiento de aguas grises y se ha comenzado con su contabilización.
- ✓ Se ha buscado una mejor segregación de los elementos a lavar en función de su nivel de suciedad lo que nos ha permitido utilizar ciclos de lavado más cortos.

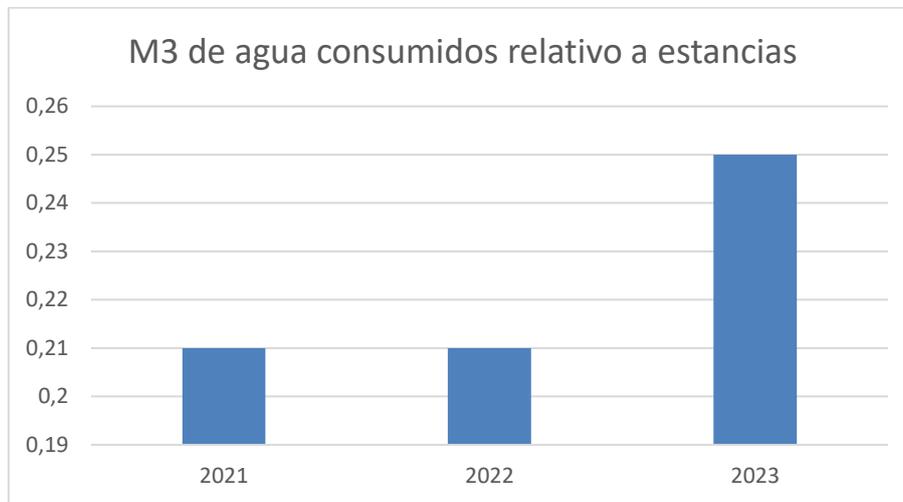
Consumo de agua de red años 2021 - 2023

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------------------------------------|----------|----------|-------------|
| M ₃ | 10.379 | 15.768 | 18.499 |
| Coste | 33.221 € | 46.535 € | 53.699,36 € |
| Estancias | 48.388 | 73.659 | 73.006 |
| M ₃ relativo a estancias | 0,21 | 0,21 | 0,25 |
| Coste relativo a estancias | 0,69 € | 0,63 € | 0,74 € |

Como se puede observar el consumo de agua relativo al número de estancias ha aumentado ligeramente. Esto se debe a que este año ha sido necesario vaciar totalmente la piscina y volver a llenarla.

Como novedad este año se ha colocado un contador de aguas regeneradas a la salida de la planta de tratamiento de aguas grises. Desde abril a mayo del 2023 se han regenerado un total de 1.575 m³ de agua. El año 2024 tendremos el dato del total generado durante una temporada completa lo que nos permitirá poder establecer la comparativa.

También se ha comenzado a evaluar el consumo en las distintas áreas del hotel. Durante el 2024 se llevarán a cabo mediciones para poder evaluar el consumo y establecer áreas prioritarias de actuación.

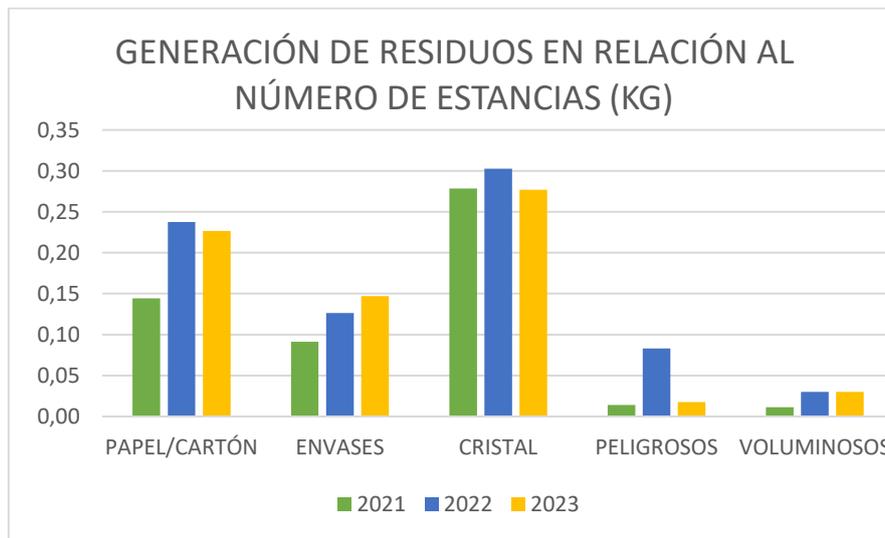


2.3 RESIDUOS SOLIDOS

A continuación, detallamos las acciones realizadas para conseguir reducir la producción de residuos y asegurar que todos 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.
- ✓ 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.
- ✓ Separación de materia orgánica compostable.
- ✓ Implementación de gestión del compost para jardines y huertos.
- ✓ Sustitución de bolsa de plástico para picnic por bolsa de papel.
- ✓ Sustitución de envoltorio plástico de tintorería por papel.
- ✓ Comunicación a personal y huéspedes sobre cómo y dónde 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.

En la siguiente gráfica se puede ver la generación por tipo de residuos durante los últimos 3 años. Se observa que para algunos tipos de residuos hay una disminución y para otros un aumento. En todo caso estas variaciones no resultan significativas y responden a variaciones interanuales habituales.



Para algunos tipos de residuos como los residuos de rechazo no contamos con datos para dos años completos por lo que no podemos realizar una comparación. Seguimos trabajando en nuestros procedimientos para poder contar con datos cada vez más fiables.

Este año hemos agregado composteras fabricadas reutilizando pallets que se iban a desechar. Hemos transformado en compost un total de **13.466 kilos** de residuos orgánicos de nuestras cocinas.



2.4 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 Soller Recicla.
- ✓ Seguimiento en la retirada del aceite usado de cocina por Soller Recicla y su gestión posterior.

Este año además se ha contabilizado el consumo total de estos productos para poder medir su evolución. Cuando finalice el 2024 se podrá evaluar para hacer una comparativa interanual.

3 RESPONSABILIDAD SOCIAL (PERSONAS)

3.1 PERSONAL Y DERECHOS HUMANOS

Hemos continuado con algunas acciones que nos permiten lograr 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.
- ✓ Retribución variable para todo el personal asociada a la satisfacción de los Huéspedes.
- ✓ Comunicación al cliente de la política de sostenibilidad del hotel y del protocolo de actuación para casos de acoso infantil.
- ✓ Asociados a UNICEF.

Además, hemos llevado a cabo las siguientes acciones a lo largo del 2023:

- Formación a más de 50 trabajadores en materia de igualdad.

Como actividad de cierre de temporada este año hemos querido compartir con todo nuestro personal aprovechando para acercarnos a la historia y la cultura de la isla.

Por ello hemos realizado una visita guiada a la Finca de Raixa. Se trata de una posesión típica mallorquina situada en el municipio de Bunyola. Es de origen árabe y está situada a los pies de la Sierra de Tramuntana. La villa es fruto de las reformas neoclásicas llevadas a cabo a finales del siglo XVIII y principios del XIX por el cardenal Despuig, uno de los personajes clave de la Ilustración mallorquina.

En 1993 fue declarada Bien de Interés Cultural por su alto valor histórico y artístico y funciona como Centro de Interpretación y se trata de un espacio clave para entender Mallorca y la importancia de su entorno.

Visita Guiada del Personal a La Raixa noviembre 2023



3.2 HUÉSPEDES

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 Reviewpro.
- ✓ 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.

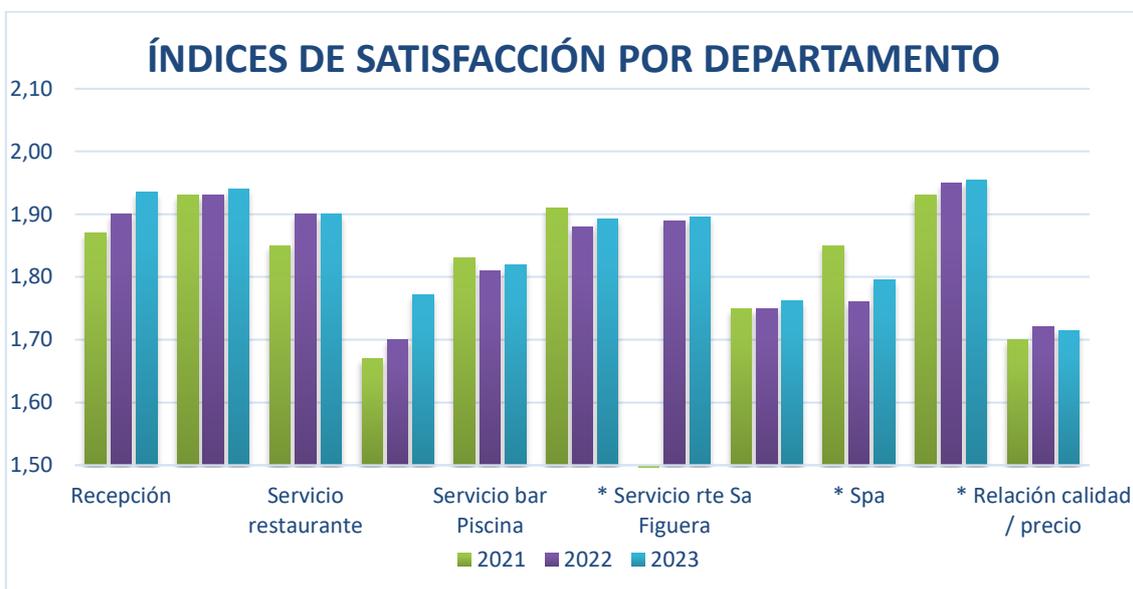
En el 2023 se han realizado un total de 13 visitas al hotel donde explicamos la historia del establecimiento.

156 huéspedes han participado de esta experiencia que a nosotros nos resulta muy satisfactoria ya que además de poder explicar el origen y la historia del edificio tan emblemático que compone nuestro hotel podemos poner en valor todas las medidas que estamos llevando a cabo en materia de sostenibilidad.

Todos los años realizamos encuestas a nuestros clientes para conocer su grado de satisfacción. En la siguiente gráfica se puede ver el grado de satisfacción desde el año 2019 hasta la fecha.



También es importante para nosotros evaluar el grado de satisfacción de los diferentes aspectos para tener una visión detallada que nos permita mejorar. En el siguiente gráfico se puede ver la evolución en el grado de satisfacción de nuestros clientes por área durante los últimos 3 años.



3.3 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.
- ✓ 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. Además, utilizamos esa mermelada en nuestro buffet.
- ✓ Fomentamos y apoyamos el consumo local poniendo a disposición productos elaborados en Soller e información en recepción sobre actividades y comercio local.
- ✓ Todos los trabajos de carpintería de nuestro establecimiento se llevan a cabo por un artesano local.

Artesanías en venta producidas por artesanos locales



Puerta fabricada por un carpintero local



En noviembre de este año se ha realizado en Sóller la primera edición de la carrera Tramuntanya. Se trata de una iniciativa del Ayuntamiento para la promoción y concienciación de nuestro Patrimonio Universal Serra De Tramuntana.

En el Hotel Es Port hemos querido formar parte y hemos sido escogidos para realizar la presentación de la carrera en nuestro establecimiento debido a su carácter emblemático para el Puerto de Sóller.

Presentación de la 1ª edición de la Tramuntanya Sóller



4 OBJETIVOS AÑOS 2023/2024

Se describen a continuación los objetivos planteados para el 2023/2024 y su estado de consecución hasta la fecha.

OBJETIVO Nº 1

| ÁREA PRIORITARIA | | INDICADOR | OBJETIVO | AÑO |
|------------------|---|--------------------------------------|--|-------------------------------|
| Alimentos | | Cesta que minimiza el uso de envases | Lograr un 10% de compra de productos alimentarios sin embalaje | 2024 |
| Nº | Acción | | RESPONSABLE | INVERSIÓN RECURSOS NECESARIOS |
| 1.1 | Realizar evaluación en COCINA de los productos comprados para identificar aquellos que pueden ser cambiados a compra a granel | | Jefe Cocina | Tiempo del personal |
| 1.2 | Realizar evaluación en SA FIGUERA de los productos comprados para identificar aquellos que pueden ser cambiados a compra a granel | | Jefe Sa Figuera | Tiempo del personal |
| 1.3 | Realizar evaluación en BAR de los productos comprados para identificar aquellos que pueden ser cambiados a compra a granel | | Jefe Bar | Tiempo del personal |
| 1.4 | Realizar evaluación en ECONOMATO de los productos comprados para identificar aquellos que pueden ser cambiados a compra a granel | | Jefe Economato | Tiempo del personal |

Se ha realizado la evaluación del total de los productos comprados a granel o en envases reutilizables, biodegradables o a granel. Se ha obtenido el dato de 146.223,39 € de gasto en estos productos. Teniendo en cuenta que el total de gastos de productos alimentarios y bebidas ha sido de 808.363€ se desprende un consumo de este tipo de productos de un 18% por lo que hemos superado ampliamente el resultado esperado.

De todas formas, durante el 2024 se seguirá trabajando desde el Economato identificando posibilidades de productos de este tipo para seguir aumentando esta proporción.

Además, se ha realizado un total de compra de 60.672,02 € en producto local lo que representa un 7,5%.

OBJETIVO Nº 2

| ÁREA PRIORITARIA | | INDICADOR | OBJETIVO | AÑO |
|------------------|--|---|--|--|
| Energía | | Huella de carbono | Reducir en un 10% la huella de Carbono | 2024 |
| Nº | Acción | RESPONSABLE | | INVERSIÓN RECURSOS NECESARIOS |
| 2.1 | Evaluación de alternativas de cambio de calderas | Gerencia/Gestor energético/Consultor sostenibilidad/Jefe SSTT | | Tiempo del personal / horas de consultoría externa. |
| 2.2 | Identificación de Subvenciones posibles | Gerencia/Gestor energético/Consultor sostenibilidad/Jefe SSTT | | Tiempo del personal / horas de consultoría externa |
| 2.3 | Cambio de Calderas | Gerencia/ Jefe SSTT | | Tiempo del personal. Importe determinado por la elección de calderas y subvenciones disponibles. |
| 2.4 | Cambio furgoneta Diesel por una 100% eléctrica | Gerencia | | 38.500 € |

Para este objetivo hemos podido avanzar en sólo una de las metas, el cambio de furgoneta a una 100% eléctrica.

Se sigue trabajando en el proyecto de reforma para poder cambiar las calderas.

Además, para evitar que vuelva a perderse información valiosa para el sistema de sostenibilidad en cuanto a la generación de residuos se establece el siguiente objetivo para el año 2023:

OBJETIVO Nº 3

| ÁREA PRIORITARIA | | INDICADOR | OBJETIVO | AÑO |
|------------------|---|-------------------------|---|--|
| Registros | | Registros completados | Lograr que un 100 % de los registros de generación de residuos se completen adecuadamente | 2023 |
| Nº | Acción | RESPONSABLE | | INVERSIÓN RECURSOS NECESARIOS |
| 2.1 | Continuar con el servicio de consultoría externa en gestión de sostenibilidad | Gerencia | | Recursos económicos |
| 2.2 | Establecer responsables de completar los distintos registros | RRHH | | Tiempo del personal |
| 2.3 | Llevar un seguimiento mensual de que los registros de rellenan adecuadamente | RRHH/Consultora Externa | | Tiempo de RRHH y de la Consultora Externa. |
| 2.4 | Dar actualización en formación en sostenibilidad al personal | RRHH | | Tiempo del personal y coste de la empresa formadora. |

Este informe ha sido presentado y compartido con los siguientes responsables de departamento.

| Nombre | Cargo |
|-----------------|--------------|
| Rosi Ferrer | Dirección |
| Flora Pons | Gerencia |
| Patricia Montis | RRHH |
| Aina Bestard | Pisos |
| Xisco Arbona | Cocina |
| Lena Frau | Comedor |
| Eva González | Spa |
| Andreu Bernat | SSTT |

Soller a 28 de Febrero de 2024