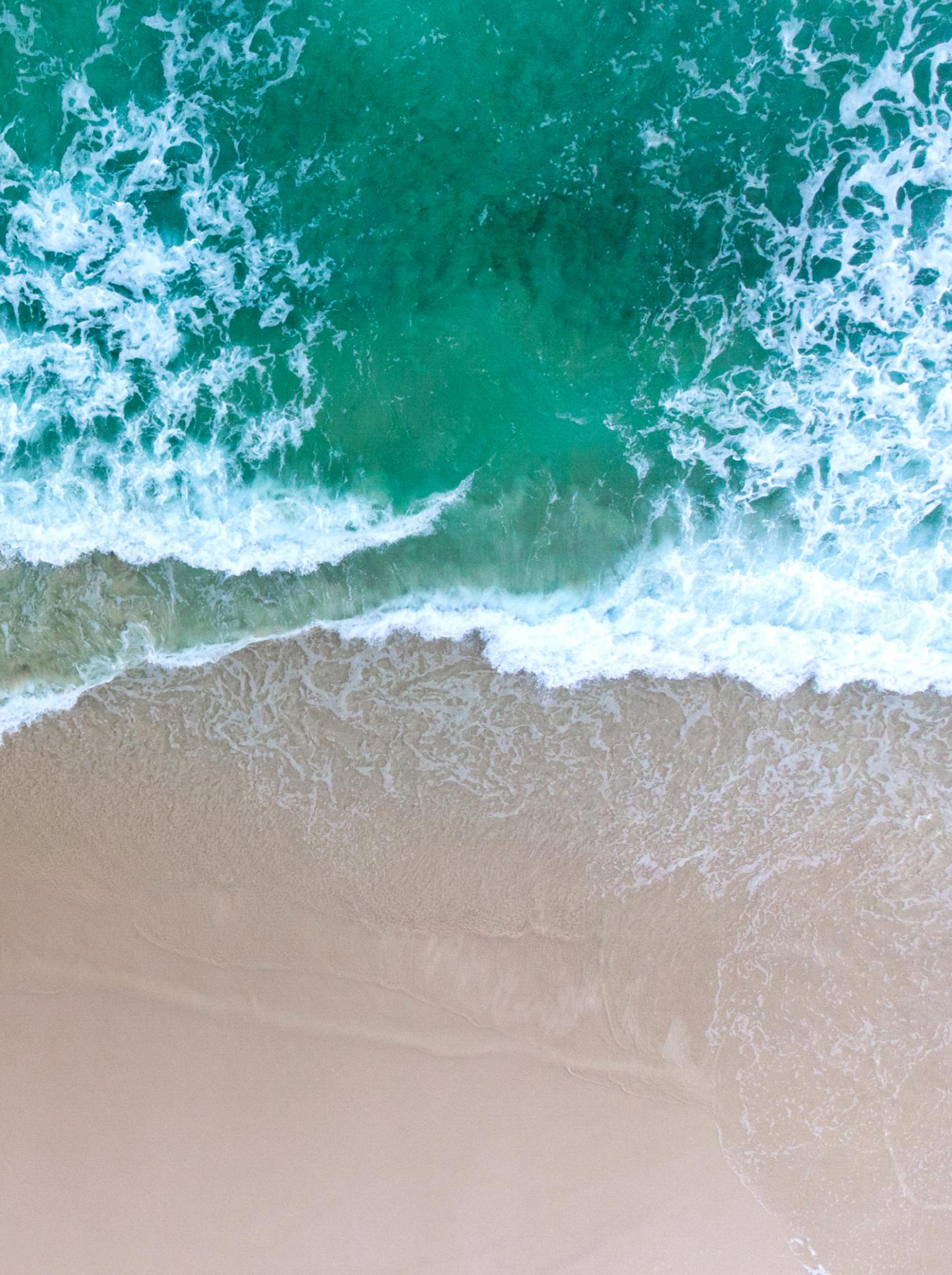




**MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD  
2021**



## ÍNDICE:

### | A | El compromiso de R2 Hotels.

### | B | Una gran cadena. Una gran responsabilidad.

1. ¿Quiénes somos y cómo vemos el mundo?
2. Misión, visión y valores

### | C | Cuidamos de las islas que nos acogen.

1. Datos de consumos energéticos
2. Mejoras y eficiencias implantadas
3. Inversiones tecnológicas y eficiencias a futuro
4. Certificaciones energéticas

### | D | Cuidamos de nuestros huéspedes y nuestra gente.

1. Medidas anti Covid
2. Servicio de alta calidad
3. Innovación
4. Nuestro equipo

### | E | Ayudamos a crecer a la comunidad que nos rodea.

1. Programas de formación interna
2. Acuerdos de prácticas
3. Patrocinios

### | F | Velamos por el futuro de nuestro negocio como motor social y económico de nuestros entornos.

1. Nuestros huéspedes: nuestra prioridad
2. Inversiones en nuestros establecimientos
3. Inversiones en comunicación

# | A | El compromiso de

El año 2020 ha sido un año que ha marcado un antes y un después en la memoria de la humanidad. La naturaleza nos ha hecho testigos directos de la fragilidad de un sistema en el que nos creíamos invencibles, y nos ha recordado que es nuestro deber más profundo interactuar con ella desde el respeto y la conciliación, buscando la sostenibilidad como fin último y máspreciado. Los excesos cometidos en las últimas décadas hacen que debamos adoptar una nueva visión de gestión económica totalmente centrada en la preservación de nuestro frágil planeta y las comunidades que en él habitan, y con la experiencia del parón global que nos ha traído la COVID-19, esta necesidad es absolutamente crítica. Ya el cambio climático nos estaba dando claros signos de alarma, pero la sociedad no ha reaccionado hasta que algo mucho más tangible se materializó entre nosotros. Está en nuestras manos el que, a partir de ahora, las políticas de desarrollo y los modelos económicos tomen un rumbo mucho más claro y definido, dejando atrás las dudas y la incredulidad.

En R2 Hotels tenemos la firme convicción de que si todos nos tomamos en serio la responsabilidad social que conlleva el vivir los valores de la sostenibilidad, el impacto en el mundo en el que vivimos será el necesario para asegurar su supervivencia. Y no hablamos solo de sostenibilidad medioambiental, sino también la sostenibilidad de la sociedad y de la economía, pilares todos esen-

ciales para la continuidad de nuestro mundo. Este es un compromiso al que debemos llegar todos los miembros de la comunidad, desde el más pequeño hasta el más grande, porque solo así lograremos el gran objetivo final. Para R2 Hotels, esta visión es nuestra guía y la vivimos con pasión.

Nuestros hoteles tienen como gran singularidad y encanto el situarse en entornos naturales privilegiados, rodeados de playas y paisajes evocadores donde la flora y fauna endémicas de las islas vive en armonía con nuestras instalaciones. Esta integración también se traslada a la sociedad, dando empleo a más 450 personas del entorno de los hoteles y siendo referencia de consumo vacacional sostenible para el consumidor local. El máximo cuidado de esa convivencia marca nuestra línea de actuación en todos los ámbitos, convirtiendo la sostenibilidad integral en el paraguas que recoge todas nuestras acciones, sin estar reñida con la sostenibilidad del negocio y los empleos generados. Nuestra visión es que, con la adopción de acciones que ayuden a reducir consumo de energía o de agua, o de minimizar la huella ecológica, R2 Hotels está comprometido tanto a la sostenibilidad medioambiental como a la sostenibilidad económica de una forma sólida y responsable.

Como ejemplos tangibles, hemos reformado todas nuestras instalaciones térmicas para poder reducir los consumos de energía, de igual forma

que hemos acometido la automatización de los sistemas de iluminación y salas de máquinas, siempre en busca de aumentar nuestra eficiencia. Tenemos muy clara la agenda a seguir en este proceso de mejora continua, estando atentos siempre a cualquier elemento que nos ayude a conseguir nuestro compromiso de sostenibilidad.

Consideramos que, como miembros de la sociedad en la que vivimos, tenemos una gran responsabilidad a la hora de contribuir a la preservación de nuestro entorno, tanto medioambiental como so-

cial, y por ello hemos ido desarrollando todas las acciones que están recogidas en esta memoria. En R2 hoteles tenemos como firme propósito el desarrollar nuestra actividad económica con la sostenibilidad como pilar fundamental, siempre apostando por la rentabilidad y la minimización de la huella de nuestras acciones en la sociedad. Solo de esta forma lograremos dejar una herencia a nuestro entorno y comunidad, tanto de preservación de lo que nos rodea, como un modelo turístico integrador y respetuoso con nuestro ecosistema global.



Equipo del R2 Río Calma Hotel, Spa & Conference

# | B | Una gran cadena. Una gran responsabilidad.

## 1. ¿Quiénes somos y cómo vemos el mundo?

R2 Hotels nace como un nuevo proyecto de una familia de empresarios de Fuerteventura, donde buscan ofrecer una propuesta local de turismo de calidad, respetuosa con el entorno y la sociedad. La familia Rodríguez Ramírez compra el hotel Tofio, en Tarajalejo, lo reforma y lo rebautiza con el nombre de Bahía Playa, y es en el 2003 cuando construyen el hotel Río Calma Hotel, Spa & Conference, en Costa Calma, al sur de Fuerteventura. Al año siguiente, 2004, se termina la construcción del hotel Pájara Beach Hotel & Spa, y ya se pone en marcha R2 Hotels, con la idea de desarrollar una pequeña cadena basada en el servicio excelente y la satisfacción de sus huéspedes. que se fue asentando en la isla durante los siguientes años.

En 2016 Schauinsland Reisen, uno de los principales touroperadores alemanes, adquiere el R2 Río Calma Hotel, Spa & Conference y continúa con la gestión de los hoteles R2 Bahía Playa Design Hotel & Spa y R2 Pájara Beach Hotel & Spa. Schauinsland Reisen ya tenía un hotel en Mallorca y gran parte del complejo turístico R2 Maryvent Beach Apartments, también en Fuerteventura. Con esto, el accionariado local sale de la cadena, y la marca R2 Hotels pasa a ser gestionada por el touroperador alemán, muy consciente en materia sostenible y con la firme idea de seguir apostando por la calidad en la oferta al viajero.





## tiene un carácter marcadamente isleño

### R2 Río Calma \*\*\*\*

En el corazón de Costa Calma, y a orillas del mar, **R2 RIO CALMA HOTEL, SPA & CONFERENCE** es un oasis de palmeras y cascadas con más de 16.000 mts<sup>2</sup> de jardines. Perfecto para disfrutar de unos días en pareja o en familia, su arquitectura colonial y sus amplias bóvedas y cristalerías panorámicas garantizan largas horas de luz natural. Un lugar idílico para escaparse a nuestra adorada Fuerteventura.



### R2 Pájara Beach \*\*\*\*

A pocos metros de las cristalinas e indómitas aguas de Sotavento y sobre un impresionante mirador te espera **R2 PÁJARA BEACH HOTEL & SPA**, un rincón ideal para aquellas familias que deseen disfrutar de sus vacaciones en uno de los enclaves más maravillosos de la isla. Las fabulosas vistas al mar de Costa Calma y a las amplias zonas ajardinadas con piscinas son perfectas para relajarse y evadirse de la rutina.



### R2 Bahía Playa \*\*\*\*

Localizado en Tarajalejo, un pequeño pueblo pesquero y familiar de arena negra y aguas cristalinas, **R2 BAHÍA PLAYA DESIGN HOTEL & SPA** es un complejo moderno y cosmopolita. Un escenario perfecto para desconectar y disfrutar del susurro de las olas en un enclave vacacional solo para adultos.



### R2 Romantic Fantasia Dreams \*\*\*\*

### R2 Romantic Fantasia Suites \*\*\*\*

Localizado en Tarajalejo, un pequeño pueblo pesquero y familiar de arena negra y aguas cristalinas y rodeado de espléndidos jardines, te espera **R2 ROMANTIC FANTASIA DREAMS & SUITES HOTEL**: un paraíso íntimo y romántico donde escaparse en pareja. Moderno y acogedor, el hotel ofrece una selección de suites y bungalows.



con hoteles y apartamentos en primera línea de costa  
tanto en Fuerteventura, como en Lanzarote y Mallorca

### R2 Maryvent

Ubicado en la misma arena de las grandes playas de Fuerteventura, **R2 MARYVENT BEACH APARTMENT** ha sido reformado en 2019 para ofrecer una experiencia contemporánea en un lugar de ensueño: vegetación silvestre, palmeras, montañas ocre y aguas cristalinas en el corazón de Costa Calma.



### R2 Bahía Kontiki \*\*\*\*

El ambiente marinero de Puerto del Carmen inunda las habitaciones de este moderno complejo en Lanzarote. Las olas, los fondos marinos y los vivos colores de las pequeñas embarcaciones pesqueras ambientan esta peculiar propiedad ubicada en la principal zona turística de la Isla.



### R2 Bahía Cala Ratjada \*\*\*\*

Playas y calas de ensueño. La costa noroeste mallorquina es el lugar ideal para disfrutar de unos días de relax sólo o acompañado. Un acogedor complejo solo para adultos.



### R2 Verónica \*\*\*

### R2 Cala Millor

Frente al paseo peatonal de la playa de Cala Millor, muy cerca de una animada zona de ocio, te esperan **R2 VERÓNICA BEACH HOTEL** y **R2 CALA MILLOR BEACH APARTMENT**. Confort, comodidad, y trato familiar al borde del mar.



## Nuestros hoteles



## Capacidad

		
<b>Fuerteventura</b>		
R2 Río Calma Hotel, Spa & Conference:	416	891
R2 Pájara Beach Hotel & Spa:	387	980
R2 Bahía Playa Design Hotel & Spa:	163	326
R2 Romantic Fantasia Dreams & Suites Hotel:	115	230
R2 Maryvent Beach Apartments:	41	113
<b>Lanzarote</b>		
R2 Bahía Kontiki Beach Apartments:	110	235
<b>Mallorca</b>		
R2 Bahía Cala Ratjada Design Hotel:	119	238
R2 Verónica Beach Hotel:	190	360
R2 Cala Millor Beach Apartments:	40	188

## 2. Misión, visión y valores.

Sería imposible hablar del futuro de nuestro grupo sin que este esté unido a la sostenibilidad. Nuestros hoteles se sitúan en entornos privilegiados que debemos cuidar, mimar y preparar para los años venideros. Es por ello que la apuesta por la sostenibilidad está presente en todos nuestros planes y estrategias de los próximos años, siempre en concordancia con nuestra misión y visión.

**Misión:** Somos la cadena de hoteles y apartamentos que garantiza las mejores experiencias vacacionales de relax para todos los miembros de la familia, gracias a nuestras localizaciones de primera línea de playa y nuestra excelente atención al huésped.

**Visión:** Ofrecer la mejor experiencia de relax en tus vacaciones en primera línea de playa.

### ¿Qué somos?

- **Somos servicio:** una de nuestras máximas premisas que llevamos en nuestro ADN, para que quienes nos visiten se sientan cuidados y mimados, tal y como se merecen.
- **Somos desconexión y relax:** trabajamos incansablemente para que el ambiente de nuestros hoteles sea el perfecto para dejar descansar la mente y el cuerpo.
- **Somos playa:** el océano y la cálida arena son nuestros cercanos acompañantes y uno de los grandes atractivos que ofrecemos a nuestros visitantes.
- **Somos experiencias:** las experiencias forman parte del recuerdo que se llevan nuestros huéspedes, y por ello nos esmeramos en ofrecer las más especiales y memorables, para así complementar nuestro ambiente de desconexión y relax.
- **Somos sostenibilidad:** el cuidado del entorno de nuestros hoteles, de la sociedad y de la economía de las islas, forman el eje integrador de sostenibilidad donde trabajamos anualmente para ir alcanzando nuestros objetivos.



# | C | Cuidamos de las islas que nos acogen.

Para el presente estudio los datos que se ofrecen son de los hoteles de Fuerteventura (R2 Río Calma Hotel, Spa & Conference, R2 Bahía Playa Design Hotel & Spa y R2 Pájara Beach Hotel & Spa), el R2 Bahía Kontiki Beach Apartments de Lanzarote y el R2 Bahía Cala Ratjada de Mallorca.

1. Datos de consumos energéticos.
2. Histórico de mejoras y eficiencias implantadas.
3. Inversiones tecnológicas y eficiencias a futuro.
4. Certificaciones energéticas.



## 1. Datos de consumos energéticos.

Conscientes de que el consumo energético es uno de los mayores elementos contaminantes del entorno, en R2 Hotels nos hemos propuesto desde 2017 actuar activamente en reducir los consumos de nuestras instalaciones y mitigar o minimizar su impacto medioambiental. Desde entonces, la puesta en marcha de varias iniciativas para mejorar la eficiencia energética nos ha llevado a reducir, de manera sostenida y continuada, el consumo de energía, y por tanto el impacto en el ecosistema.

### R2 Hotels:

#### Hoteles de Fuerteventura:

La evolución de los consumos de las tres principales instalaciones de nuestra cadena (R2 Río Calma Hotel, Spa & Conference, R2 Pájara Beach Hotel & Spa y R2 Bahía Playa Design Hotel & Spa) reducen continuamente los consumos tanto en gas propano, electricidad y agua. Gracias a las acciones implementadas históricamente y al proceso continuo de optimización, tanto el consumo como las emisiones decrecen año a año, reduciendo la huella de carbono generada por nuestro negocio.

#### Consumos absolutos:



#### Hoteles en Mallorca y Lanzarote:

Las operaciones realizadas en nuestros hoteles en Mallorca han conseguido reducir el consumo de propano, suministro directamente ligado a la ocupación, sin embargo, los consumos de electricidad y agua se han elevado debido a las obras realizadas en R2 Bahía Kontiki Beach Apartments de Lanzarote.



#### Consumos absolutos:



Nota: evolución de los consumos conjuntos de gas propano, electricidad y agua en los hoteles de Lanzarote y Mallorca.

## 2. Histórico de mejoras y eficiencias implantadas.

Algunas de las mejoras más significativas realizadas recientemente en algunos de nuestros hoteles.

### 2.1. Río Calma \*\*\*\*

- Instalación de perlizadores (\*) en grifos (2016)
- Cambio de iluminación LED en las habitaciones y restaurante (2017)
- Implantación de bomba de calor de Alta Temperatura con la finalidad de reducir el consumo de GLP (2019)
- Gestión de residuos

#### 2.1.1. Perlizadores en grifos y duchas.

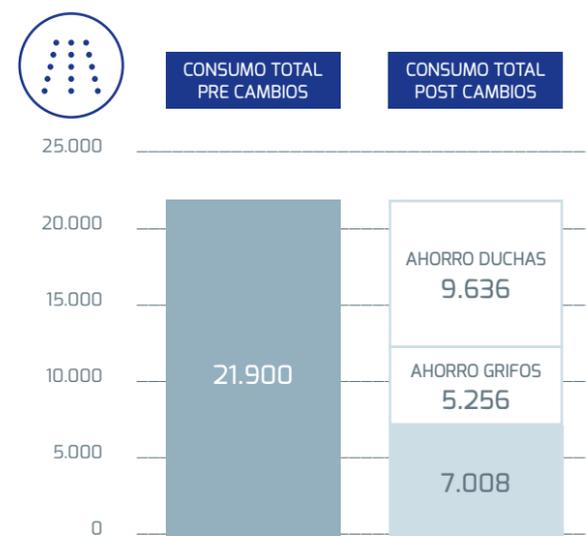
La instalación de estos dispositivos ha permitido reducir el consumo de agua en 5l/min en duchas y 3 l/min en grifos.

(\*) Un perlizador es un dispositivo que mezcla agua con aire, incluso cuando hay baja presión, saliendo las gotas de agua en forma de "perlas".

AHORRO EN LITROS / MINUTO POR DISPOSITIVO EN R2 RÍO CALMA HOTEL, SPA & CONFERENCE.



AHORRO TOTAL ANUAL POR SUSTITUCIÓN DE PERLIZADORES EN R2 RÍO CALMA HOTEL, SPA & CONFERENCE.

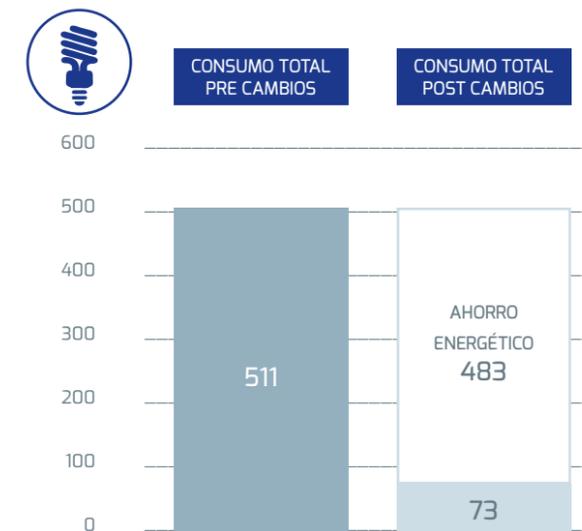


Nota: consumo en Mts3 / año

#### 2.1.2. Cambio a iluminación LED.

En el año 2017 se sustituyeron 3.328 lámparas LED GU-10 para habitaciones y restaurante. El consumo energético de estas áreas se redujo en un 70% según muestra la siguiente gráfica.

AHORRO ENERGÉTICO POR CAMBIO DE ILUMINACIÓN LED. (KWh)



#### 2.1.3. Instalación de bomba de calor de alta temperatura.

Esta iniciativa consiguió generar un 70 % de ahorro en el consumo de GLP (propano), además de mitigar el impacto medioambiental previo.

Con esta actuación se garantizó:

- Producción del 100 % del calentamiento de ACS (Agua Caliente Sanitaria)
- Climatización al 100 % del vaso del SPA
- Aporte de frío adicional para apoyo a las recuperadora y enfriadoras existentes

Tras la instalación de dicha mejora, las demandas energéticas se traducen en **ahorros porcentuales** de:

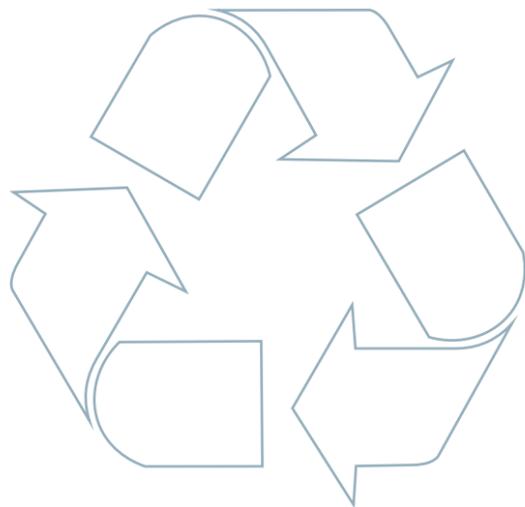
- Demanda de agua Caliente: 35 %
- Demanda de Frio producida por la B.C.: 35 %



### 2.1.4. Gestión de residuos.

La gestión de residuos abarca un amplio abanico de materiales. Desde residuos orgánicos o papel y cartón, hasta plásticos, envases, residuos sólidos urbanos (RSU), aceite de cocina, retirada de escombros, poda de jardines, iluminación RAEE, pilas Varta o botes contaminados de pintura.

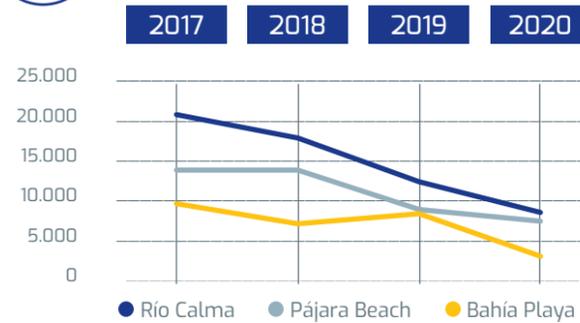
Nuestra mayor prioridad como cadena en esta materia ha sido la apuesta por la eliminación de los plásticos de un solo uso sustituyéndolos por otros materiales como celulosa, cartón, almidón de papa o maíz. Desde 2019 se ha venido trabajando en reducir, de manera continuada, el consumo de este material tanto en procesos de front como de back office, lo que implica que en el tercer trimestre de 2021 todos los hoteles de R2 Hotels habrán dejado de usar este material.



#### EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE RESIDUOS EN LAS PRINCIPALES INSTALACIONES DE LA CADENA.



##### Papel y Cartón: (Kg reciclados año / hotel)



##### Escombros: (Kg reciclados año / hotel)



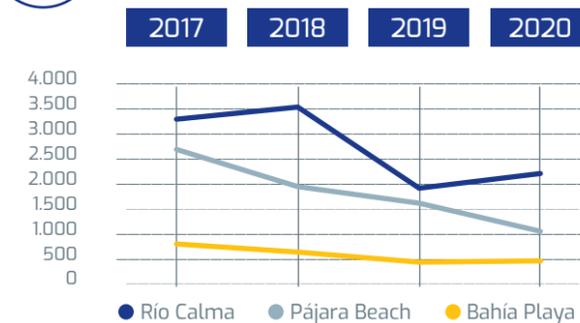
##### Envases y plásticos: (Kg reciclados año / hotel)



##### Biodegradables (podas): (Kg reciclados año / hotel)



##### Aceite Vegetal: (Kg reciclados año / hotel)



##### Vidrio: (Kg reciclados año / hotel)



En general, los datos de recogidas decrecen consistentemente año tras año en números absolutos. Hay que considerar algunos consumos por estancia se han visto afectados por el nivel de ocupación en 2020, por lo que algunos parámetros han invertido su tendencia puntualmente si se analizan por huésped.

El único parámetro creciente es el consumo y el reciclaje de vidrio, sin embargo, este crecimiento es debido a la convicción y al compromiso por reducir el consumo de plásticos de un solo uso.

### 2.2. Bahía Kontiki \*\*\*\*

Le reforma acometida en 2018 se centró en actualizar integralmente todas las instalaciones y salas de máquinas para adaptarlas a la normativa vigente en materia de emisiones CO2 y eficiencia energética.

### 2.3. Bahía Cala Ratjada \*\*\*\*

Con intención de mejorar la eficiencia energética de la propiedad y generar un ahorro del consumo energético cercano al 10%, se realizan mejoras de automatización en los años 2018 y 2019.

### 3. Inversiones tecnológicas y eficiencias a futuro.

Desde R2 Hotels hemos trazado un plan de actuación para los próximos años con el claro objetivo de reducir emisiones y mejorar los consumos. Creemos que es absolutamente esencial para minimizar el impacto en nuestro entorno y seguir trabajando en la sostenibilidad de nuestro negocio, cuidando todo lo que esté en nuestra mano para poder contribuir también a la economía de nuestra sociedad.

Nuestro plan actuará en diferentes aspectos; desde la reducción de consumos de agua, hasta la automatización de los sistemas de control de los hoteles. Nuestra agenda recoge las siguientes actuaciones:

#### 3.1. Reducción de emisiones de CO2 y consumos energéticos.

Las actuaciones a implementar se ejecutarán, de manera prioritaria, en R2 Río Calma Hotel, Spa & Conference, R2 Pájara Beach Hotel & Spa y Bahía Playa Design Hotel & Spa.

La instalación de perlizadores en grifos y reductores volumétricos en duchas disminuyen el caudal de agua sin un impacto negativo en la presión de salida. Esto no sólo afecta al consumo de agua, sino también al consumo energético.

Del análisis de consumo energético realizado en los tres hoteles, se establecen las siguientes prioridades.

ACTUACIONES PRIORITARIAS POR HOTEL	Renovación de Perlizadores	Actualización de luminarias LED	Instalación y automatización de controles	Producción térmica
R2 Río Calma	●	●	●	
R2 Pájara Beach	●	●	●	●
R2 Bahía Playa	●	●	●	

Todas estas acciones buscan reducir las emisiones de CO2 a la atmósfera a través de la reducción del consumo energético de los hoteles. La estimación de emisiones tras la implantación de todas estas medidas supondrá 2.634.991 Kg menos de CO2/ año.

AHORRO TOTAL EN CONSUMO ELÉCTRICO (KWh/año)	Renovación de Perlizadores	Actualización de luminarias LED	Instalación y automatización de controles	Producción térmica
R2 Río Calma	250.925	608.115	656.241	-
R2 Pájara Beach	161.595	721.549	633.030	-
R2 Bahía Playa	99.559	281.579	362.105	-

#### 3.2.Reducción del consumo de agua.

La instalación de nuevos perlizadores permitirá consumir menos agua, reducir el consumo eléctrico y por ende generar menos emisiones de CO2.

RENOVACIÓN DE PERLIZADORES	Río Calma	Pájara Beach	Bahía Playa	TOTAL
Reducción de emisiones/año (Kg/CO <sup>2</sup> )	57.462	37.005	22.799	117.266
Ahorro energético/año (KWh)	250.925	161.595	99.559	512.079
Ahorro porcentual	3,82 %	2,55 %	2,75 %	

#### 3.3. Sustitución a iluminación LED.

Buscando la máxima eficiencia energética se procederá a la sustitución de lámparas convencionales por lámparas LED. Esto permitirá:

- Reducir el consumo eléctrico
- Mejorar la vida útil de las lámparas, haciendo menos compras, pero más inteligentes e impactando también, colateralmente, en la gestión de residuos
- Mejorar la iluminación
- Reducir la contaminación al no contener componentes nocivos
- Reducir el consumo de energías fósiles
- Emitir menos calor, lo que implica menores consumos vinculados en climatización

Concretamente, el impacto por hotel se resume de la siguiente manera:

SUSTITUCIÓN DE LUMINARIAS LED	Río Calma	Pájara Beach	Bahía Playa	TOTAL
Reducción de emisiones/año (Kg/CO <sup>2</sup> )	435.645	556.716	254.081	1.246.442
Ahorro energético/año (KWh)	608.115	721.549	281.576	1.611.240
Ahorro porcentual	20,94 %	18,14 %	20,94 %	

### 3.4. Cambio del sistema de control.

La renovación de los principales sistemas de control de R2 Río Calma Hotel, Spa & Conference, R2 Bahía Playa Design Hotel & Spa y R2 Pájara Beach Hotel & Spa también repercutirá en el consumo eléctrico total de cada hotel. Se estima que cada propiedad mejorará su consumo eléctrico por esta actuación en un 10%.

CAMBIO DE SISTEMA DE CONTROL	Río Calma	Pájara Beach	Bahía Playa	TOTAL
Reducción de emisiones/año (Kg/CO <sup>2</sup> )	502.680	491.231	277.372	<b>1.271.283</b>
Ahorro energético/año (KWh)	656.241	633.030	362.105	<b>1.651.376</b>
Ahorro porcentual	10 %	10 %	10 %	

Las actuaciones realizadas durante el año 2020 son:

	Río Calma	Pájara Beach	Bahía Playa
CC1 - Agua fría, ACS, Enfriadoras, Bombeo 1 y 2	●	●	●
CC2 - Calderas	●	●	●
CC3 - CL Recepción, CL Hall		●	●
CC4 - CL 10	●	●	●
CC5 - CL 2, CL Salón de juegos		●	●
CC6 - CL Restaurante, CL Comerciales, CL Cafeteras	●	●	●
CC7 - Extracciones	●	●	●
CC8 - Grupo Electrógeno	●	●	●
CC9 - CL Discoteca	●	●	
CC10 - Contol Alumbrado	●	●	

### 3.5. Nuevas instalaciones de producción térmica.

La producción térmica para agua fría y caliente, agua caliente sanitaria, climatización de piscinas y climatización del aire acondicionado es clave para la gestión consciente y eficiente de una instalación hotelera dado el alto impacto que esta partida tiene en el total de consumo de energía. Por ello, se han previsto actuaciones inmediatas en este punto para R2 Pájara Beach Hotel & Spa, R2 Bahía Playa Design Hotel & Spa y R2 Bahía Cala Ratjada Design Hotel.

#### 📍 Pájara Beach \*\*\*\*

Las acciones a ejecutar en este hotel buscan lo siguiente:

- Mejorar el peso de energía procedente de fuentes renovables o limpias
- Reducir el consumo de energía
- Aumentar la eficiencia en la generación de energía y su uso
- Recuperar energía térmica excedentaria

Para alcanzar estos objetivos se llevará a cabo un plan completo de instalación y adecuación de la sala de máquinas, incluyendo instalación de bombas de calor para la producción térmica

de agua enfriada y agua calefactada para los distintos servicios del hotel. Se sustituirán las calderas de propano por bombas de calor de alta eficiencia. También se cambiará una de las antiguas enfriadoras Carrier para producción frigorífica por una bomba de calor agua/agua.

El nuevo sistema de producción térmica permitirá la recuperación de energía excedentaria y se empleará para precalentamiento de agua caliente sanitaria y el aporte de calor en una de las piscinas exteriores del hotel. Los excedentes térmicos se disiparán mediante la lámina de agua de una cascada existente en el interior del hotel, por un Aero disipador por ventiladores, y por un sistema de bomba de calor de alta temperatura.

También se prevé eliminar el consumo energético de propano, sustituyéndolo por el consumo en electricidad procedente de las bombas de calor. Con todo ello se reducirán las emisiones GEI (gases de efecto invernadero).

#### 📍 Bahía Cala Ratjada \*\*\*\*

Las acciones a ejecutar en estas instalaciones se centrarán en la sustitución de las calderas de gasoil como fuente principal de producción térmica calorífica, por bombas de calor de alta eficiencia.

## 4. Certificaciones energéticas

	Río Calma		Pájara Beach		Bahía Playa	
	Clasificación actual	Clasificación esperada	Clasificación actual	Clasificación esperada	Clasificación actual	Clasificación esperada
Emisiones: nivel B	C	B	D	C	D	C
Energía primaria no renovable: nivel B	C	B	D	C	D	C
Demanda de refrigeración: nivel B	B	B	C	C	D	C
Etiqueta energética	C	B	D	C	D	C

| D | Cuidamos de nuestros huéspedes y nuestra gente.



*En R2 Hotels siempre hemos trabajado por cuidar el entorno de cada uno de nuestros hoteles y apartamentos.*

## 1. Medidas anticovid:

En R2 Hotels siempre hemos trabajado por cuidar el entorno de cada uno de nuestros hoteles y apartamentos. Por eso, en cuanto a higiene, seguridad y salud, y durante el tiempo que convivimos con la Covid19, hemos reforzado aún más todas las medidas para cuidar de nuestros huéspedes, empleados, proveedores y demás partners que forman parte de nuestra familia. Nuestra preocupación por el cuidado colectivo estará presente, ahora y siempre, en cada actualización de los protocolos de seguridad enfocados al cuidado de todos los que convivimos en R2 Hotels.

Cada acción implementada en nuestros espacios comunes, habitaciones y piscinas, será siempre para que la experiencia de cada huésped sea lo más placentera y segura posible, y para seguir gozando de la lealtad de nuestros huéspedes allí donde nos pueden encontrar.

Desde nuestros inicios hemos contado con empresas certificadas en la gestión de la sostenibilidad y seguridad alimentaria, y es con ellos con los que seguimos contando cada día. Trabajando conjuntamente para garantizar todas las medidas a implementar sean lo más seguras y satisfactorias posible, tanto desde antes de la llegada al hotel, como durante la estancia con nosotros.



### Certificados y actuaciones en materia de seguridad sanitaria:

- Certificado: Certificación nacional a todos los efectos sanitarios y de salud, así como de sostenibilidad con el medio ambiente. Cumplimiento de la normativa oficial española y de la OMS en cuanto a recomendaciones de seguridad sanitaria. Accesos seguros y controlados a los hoteles para empleados y proveedores.
- Servicio médico centralizado 24/7 y con visitas médicas diarias de lunes a viernes en nuestros establecimientos.
- Control de todos los bienes y productos que llegan a los hoteles, potenciando la procedencia local y sostenible.
- Alimentos de origen conocido con registro sanitario, con la seguridad de una trazabilidad controlada y certificada.
- Personal dedicado, formado y equipado con todas las medidas de higiene y protección. Estas medidas se aplican desde el mismo momento de la llegada al hotel y apartamentos, así como durante la estancia en nuestras instalaciones.
- Habitaciones dedicadas para incidencias médicas.

### Procedimientos de higiene:

- Supervisor de Higiene: será responsable del seguimiento en todos los procesos de control de desinfección, limpieza de todas las áreas de nuestros hoteles.
- Cambio de los actuales jabones de manos y productos de limpieza de habitaciones por otros de calidad hospitalaria.
- Procedimientos de limpieza y renovación del aire en zonas críticas y/o de difícil acceso para nuestro personal.
- Registro y control de la limpieza e higiene de las zonas comunes, visibles para todas las personas.
- Nuevos procedimientos de mejorar la ventila-

ción natural, tanto en habitaciones como en zona de restauración.

- Revisión y certificación de los sistemas de aire acondicionado para habitaciones, salas de reuniones y restaurantes.
- Puntos de dispensación de gel hidroalcohólico en el acceso a todas las zonas de alto tránsito de nuestros establecimientos.
- Uso de lavandería industrial certificada para todos nuestros elementos de ropa y mantelería, bajo criterios de seguridad hospitalaria auditada periódicamente.



### Nuestro espacio social:

Los grandes espacios abiertos de nuestros establecimientos en Fuerteventura, y la ventaja que ofrecen nuestros complejos de apartamentos en Lanzarote y Mallorca, hacen que nuestras zonas comunes sigan siendo un referente en la satisfacción de nuestros huéspedes, sin embargo, otras zonas de piscinas y solariums, así como áreas deportivas, han tenido que ser actualizadas para crear un nuevo espacio social más seguro. Algunas de las actuaciones realizadas a este respecto son:

- Recolocación de hamacas y sombrillas en las zonas de piscina y solárium, respetando una distancia de 2 metros y ofreciendo más seguridad, pero también más relax.
- Gestión del tráfico de personas a través de señalización para lograr una circulación de huéspedes y empleados, evitando colas y aglomeraciones.

- Controles de seguridad e higiene en nuestras amplias piscinas.
- Registros diarios de la calidad del agua.
- Nuevas zonas de buffets, más espaciosas.
- Separación con distancia de seguridad, en todas las mesas de nuestros restaurantes y terrazas.
- Habilitación de reserva previa de mesas en los restaurantes.
- Incentivos para la utilización del servicio a habitaciones, para una experiencia más íntima y confortable.
- Nuevas experiencias de entretenimiento, haciendo hincapié en las actividades al aire libre, aprovechando los amplios espacios de nuestros hoteles y apartamentos.
- Entrega de material individual para nuestros huéspedes más pequeños, los cuales les permiten jugar con mayor seguridad e higiene.



### Nuevos protocolos en F&B:

Se han adaptado nuestros menús y servicio de bares para potenciar la calidad de los productos que ofrecemos, así como reforzar la seguridad.

- Incentivo del servicio de encargo y recogida, así como el servicio de room service, por medio de entrega segura y sin contacto personal.
- Servicio asistido en nuestros buffets, evitando aglomeraciones, garantizando la distancia social y evitando el contacto con elementos y utensilios comunes.
- Mejorar el manejo de los alimentos para una mayor higiene general en todos los servicios.
- Ampliación de nuestros horarios de servicio, para evitar aglomeraciones.
- Servicio de reserva previa de mesas, con control de distancia y asignación de personal para sus pedidos de comida y bebida.
- Potenciar la compra de productos locales y de calidad, mejorando la economía de nuestra región.
- Eliminación de productos de uso compartido, como aceites, vinagres, sal y pimienta, pasando a unidades monodosis para mantener una mayor seguridad e higiene.
- Limpieza y desinfección de toda nuestra vajilla y cristalería bajo los niveles de seguridad adaptados a la norma contra la Covid19.



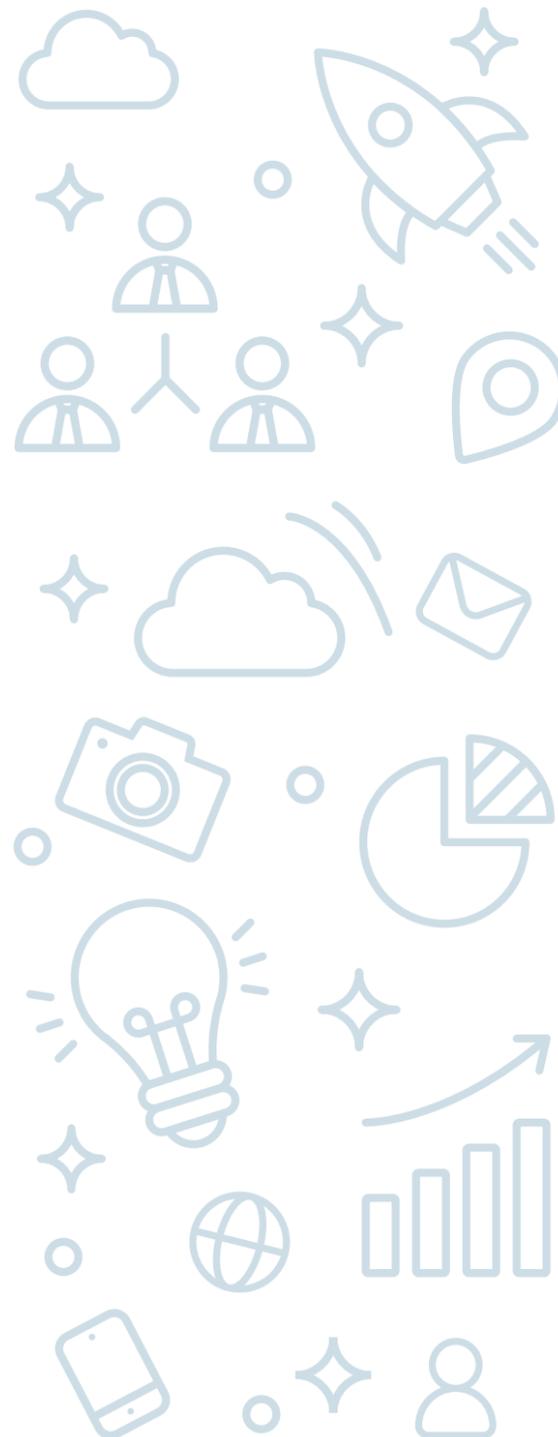
## 2. Servicio de alta calidad.

El ofrecer la mejor experiencia a nuestros huéspedes es el corazón de nuestro negocio: nuestra razón de ser. Es por ello que nuestro sistema de revisión continua de nuestra propuesta se hace esencial para seguir siendo elegidos, año tras año, por los viajeros. La evolución de los datos que ofrecen grandes plataformas como Tripadvisor o Holiday Check reflejan la mejoría sostenida en las valoraciones de nuestros clientes, acreditando así que, satisfacer las necesidades de nuestros huéspedes es nuestro mayor deseo.

## 3. Innovación.

Hemos realizado inversiones y seguimos invirtiendo en tecnología para evitar contactos y aglomeraciones en nuestros hoteles y apartamentos.

- Echeckin hasta 72 horas previas a la llegada.
- Servicios informativos multimedia, con pantallas a la llegada del hotel y en los accesos a las zonas de restauración.
- Código QR en distintas zonas del hotel para acceder a toda la información y servicios ofrecidos en R2 Hotels.
- Nuevo canal de TV informativo en las habitaciones. Con información de todos nuestros servicios y horarios.
- Fomento del uso de la tarjeta de crédito para reducir al máximo el manejo de dinero en efectivo.
- Reducción del consumo de papel y el contacto físico enviando por email las facturas de la estancia y reduciendo los soportes físicos tanto internamente como con los proveedores.



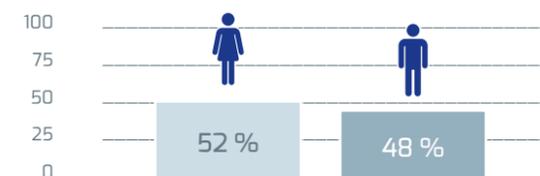
## 4. Nuestro equipo.

Actualmente contamos con una plantilla de más de 450 personas que trabajan incansablemente para ofrecer la mejor experiencia a nuestros huéspedes. Es gracias a ellos el que podemos seguir creciendo y siendo elegidos por los turistas, tanto locales como internacionales. La calidad del servicio al huésped es nuestra máxima, y lo cuidamos con todo el mimo necesario para que esto se traslade a nuestros visitantes en cualquier punto de nuestros hoteles y en cualquier momento de su estancia.

La valía de nuestro equipo no está reñida con su género y mucho menos con su orientación sexual. Siempre hemos considerado a nuestro equipo como una familia y por lo tanto la igualdad de oportunidades es una realidad extendida en nuestra organización. No creemos en la paridad, pero si en la igualdad, y eso antepone el potencial de nuestra gente a lo que son.

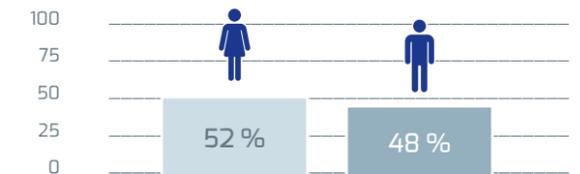
### PLANTILLA

52% de la misma está formada por mujeres.



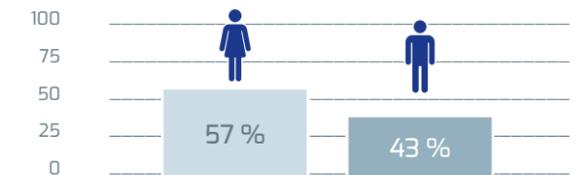
### TIPOLOGÍAS DE CONTRATO

52% de los contratos indefinidos pertenecen a nuestras trabajadoras.



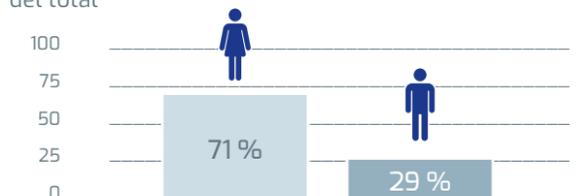
### PARIDAD EN EL EQUIPO DIRECTIVO

57% de los directores son mujeres.



### PROMOCIONES ACAECIDAS EN 2020

A destacar que las promociones acaecidas en el año 2020 fueron eminentemente para mujeres, con un 71% del total



También nos esforzamos por asegurar la sostenibilidad económica de la sociedad que nos rodea, y por ello apostamos firmemente por una plantilla sólida, estable, en la que más del 75% de los contratos son indefinidos. Esto nos permite disponer de un plan de formación sostenido para capacitar continuamente a nuestra plantilla, consiguiendo su implicación y su motivación, que refrenda su profesionalidad, y en definitiva, la experiencia de nuestros huéspedes.

### Plan de igualdad.

En R2 Hotels abogamos por el respeto y las posibilidades reales de progreso, trabajando la inclusividad en todos nuestros departamentos. Para ello, disponemos de una serie de herramientas que nos ayudan, como organización, a garantizar los derechos de cada miembro de nuestra familia y a velar por sus intereses:

Nuestro **plan de igualdad** actual, negociado en 2018, tiene una vigencia de cinco años. En él se engloba un análisis detallado de la situación, las áreas de mejora existentes y la descripción de las iniciativas para subsanar estas desviaciones. Este plan y sus acciones se revisa anualmente, y desde su última revisión, en octubre de 2020, se ha venido trabajando con las nuevas directrices.

Disponemos de un **registro salarial** transparente al que cualquier miembro de la organización, a través de la representación sindical, tiene acceso. El análisis realizado de dicho registro indica que no existen desviaciones significativas entre hombres y mujeres, práctica que mantendremos en cada nueva contratación.

El **protocolo antiacoso** de R2 Hotels favorece que cualquier trabajador/a pueda denunciar la comisión de una presunta situación de acoso. En el momento en el que la denuncia entra en el sistema, la comisión se reúne y realiza una investigación, realizando las entrevistas pertinentes o examinando documentos. Una vez realizada, la comisión emite su informe y se traslada a

RRHH por si los hechos fueran susceptibles de sanción disciplinaria. Con esto, garantizamos que no exista ningún comportamiento que suponga un daño para ninguno de nuestros trabajadores, contando con unas herramientas de reacción inmediata.

Además de esto, en R2 Hotels contamos con un sistema de cumplimiento y prevención de riesgos penales realizado por **Deloitte**. Así, de conformidad con la normativa penal y en línea con su cultura ética y de cumplimiento disponemos de un **Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos**, que contiene un detallado análisis de los riesgos penales que hipotéticamente podrían materializarse en sus distintas divisiones, compilando los procedimientos y controles que actualmente existen para la efectiva prevención y gestión de tales riesgos, documentado en las respectivas matrices de riesgos y controles.

Por último, también contamos con un completo **plan de previsión de riesgos laborales**, elaborado y avalado por **Quirón Prevención** que, entre otras actuaciones, nos ha llevado a realizar **Estudios Ergonómicos en los Departamentos de Pisos**, y una **Evaluación de Riesgos Psicosociales** en cada uno de nuestros establecimientos para tener una clara evaluación de los riesgos psicosociales. En este ámbito también actuamos anualmente realizando formaciones específicas sobre los riesgos derivados de cada puesto de trabajo y las labores a realizar a los efectos de prevenir los accidentes.



| E | Ayudamos a crecer a la  
comunidad que nos rodea.

*Ser consecuentes con nuestro compromiso,  
con nuestro entorno, nuestras gentes  
y con la comunidad que habita allá donde  
hay un hotel de R2*



Ser consecuentes con nuestro compromiso, con nuestro entorno, nuestra gente y con la comunidad que habita allá donde hay un hotel de R2. Esa es una de nuestras prioridades. Y no entendemos la sostenibilidad si no vigilamos y apoyamos a nuestros vecinos. Tenemos varias líneas de actuación como parte de nuestro **PIC** (Plan de Interacción con la Comunidad) en los lugares donde se sitúan nuestros establecimientos. Desarrollar la sociedad que nos acoge es una gran responsabilidad que tenemos y que no podemos dejar atrás. Para ello desarrollamos tres tipos de acciones:

1. **Programas de formación interna** que garantizan la actualización de los profesionales que forman nuestra familia para tratar de retener su talento en nuestra organización a través de formaciones funcionales y transversales.
2. **Acuerdos de prácticas** con múltiples escuelas y centros de formación de la Isla.
3. **Patrocinios:**  
Siempre hemos defendido que los patrocinios son necesarios para contribuir con la sociedad que nos acoge. Por ello, cada año tratamos de colaborar en aquellas actividades que nos ayudan a mantener las raíces de nuestro territorio y a desarrollar a sus gentes. Colaboraciones sociales, institucionales y/o deportivas tienen un valor y un efecto incalculable en nuestra sociedad.

### 3.1. Colaboraciones sociales:

- Colaboración con estancias para el Jurado de la Ruta de las Tapas de Fuerteventura 2019 y 2020 y bono estancia para los ganadores.
- Colaboración con Festival Arena Negra 2019 Gran Tarajal.
- Colaboraciones con bonos estancia con murgas en los Carnavales.
- Colaboración con Asociación Cultural las Celias (Carnaval de Tenerife).

### 3.2. Colaboraciones con instituciones:

- Estancias gratuitas en R2 Hotels para las promociones hechas de Fuerteventura en diferentes países a través del Patronato de Turismo.
- Colaboración con bonos estancia en el Proyecto Maresum (Ayto Tuineje).
- Ser parte del programa Hoteles Amigos de UNICEF.

### 3.3. Colaboraciones deportivas:

- Colaboración 2019 con bonos estancia con Tuineje Bike Maraton.
- Colaboración con bonos estancia en el 1er mundial de Capoeira.
- Colaboración con bonos estancia en el Open de pesca de altura (Tuineje).
- Colaboración con almuerzo buffet para los participantes y bonos estancia en la vuelta a Fuerteventura en Kayak.

- Copatrocinio del Club de Lucha Maxorata.
- Colaboración con material promocional y bonos estancia con el CEIP Costa Calma para el proyecto Carrera Solidaria Contra el Cáncer 2020.
- Copatrocinio del Club Deportivo Playa Negra (Gran Tarajal).
- Colaboración con Asociación Sailing Paradise Lanzarote.
- Colaboración con Club Deportivo MICEBIKE.
- Copatrocinio del Club de fútbol Gran Tarajal.

### 3.4. Colaboraciones de salud:

- Colaboramos con bonos estancia de nuestros hoteles con la asociación de Síndrome de Down de las Palmas de Gran Canaria.
- Colaboramos con bonos estancia de nuestros hoteles con la asociación Gull Lasègue (estudio y tratamiento de la anorexia y bulimia en Canarias).
- Colaboración con bonos estancia de nuestros hoteles con AMADI (Asociación Majorera para la Diabetes).
- Colaboración con bonos estancia de nuestros hoteles con Asociación Fuerteventura contra el Cáncer (AFUERCC).
- Colaboración con TRAN TRAN (Festival de Payasos de Fuerteventura).
- Colaboración con Hospitran (Payasos solidarios que visitan niños en el Hospital de Fuerteventura).



| F | Velamos por el futuro de  
nuestro negocio como  
motor social y económico  
de nuestros entornos.



La inversión en nuestras instalaciones y en R2 Hotels como marca contribuye en gran medida a que sigamos generando empleo, riqueza y tráfico de visitantes a las islas. Por ello necesitamos tener nuestros hoteles a punto para ofrecer experiencias memorables para que los turistas sigan eligiendo nuestro archipiélago como lugar donde pasar sus vacaciones. Esto no sería posible sin tres claras líneas de actuación:

### 1. Nuestros huéspedes: nuestra prioridad.

En R2 Hotels no nos gusta mirar a nuestros clientes como tal. Preferimos considerarlos huéspedes, y eso marca una gran diferencia. Entendemos que la sostenibilidad de un negocio hotelero se basa en la contratación de habitaciones, pero nosotros lo vemos desde otra óptica: cada noche que un huésped pasa en un hotel de nuestra cadena, la economía local también se refuerza a través de los empleos directos, de las contrataciones puntuales o de los aprovisionamientos a proveedores isleños que requerimos para poder satisfacer sus necesidades.

### 2. Inversiones en nuestros establecimientos.

Mantener cada uno de nuestros establecimientos actualizados y con una oferta atractiva y contemporánea nos ayuda a mantener el

atractivo para los turistas, locales, nacionales o internacionales, que nos visitan cada año. Conservando este atractivo y evolucionando continuamente, conseguiremos seguir atrayendo huéspedes a nuestros hoteles, generando empleo local y contribuyendo a la riqueza de nuestras islas.

Para ello, durante 2021 se ha acometido una ambiciosa remodelación de las habitaciones del R2 Río Calma Hotel, Spa & Conference actualizando decoración, pintura y lencería. Con una inversión cercana a los 700.000€, la contratación de proveedores locales ha sido clave para poder abordar la reforma y seguir contribuyendo a generar empleo y riqueza local.

### 3. Inversiones en comunicación.

Ser capaces de transmitir nuestra esencia como cadena y las particularidades de cada una de nuestras instalaciones nos ayudará a seguir satisfaciendo huéspedes de todas las nacionalidades. Es por ello que, cada año hacemos un importante esfuerzo por mostrar las bondades de nuestros hoteles a los consumidores, no solo a través de medios digitales, sino también a través de medios físicos y ferias.





FUERTEVENTURA

**Río Calma \*\*\*\***  
Hotel & Spa & Conference

**Pájara Beach \*\*\*\*** All Inclusive  
Hotel & Spa

**Bahía Playa \*\*\*\*** Only Adults  
Design Hotel & Spa

**Romantic Fantasia Suites \*\*\*\*** Only Adults  
Design Hotel & Spa

**Romantic Fantasia Dreams \*\*\*\*** Only Adults  
Design Hotel & Spa

**Maryvent**  
Beach Apartment

LANZAROTE

**Bahía Kontiki \*\*\*\***  
Beach Apartment

MALLORCA

**Bahía Cala Ratjada \*\*\*\*** Only Adults  
Design Hotel & Spa

**Verónica \*\*\***  
Beach Hotel

**Cala Millor**  
Beach Apartment