

RESUMEN DEL INFORME ESG 2024

ARABELLA HOSPITALITY ESPAÑA





Introducción y Carta del CEO	03
1. Quiénes somos	05
2. Sostenibilidad y medio ambiente	10
3. Impacto social positivo	29
4. Gobernanza	36

INTRODUCCIÓN

Arabella Hospitality España, comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, publica este informe con el deseo de ser una parte activa y positivamente influyente en su entorno, y de que sus grupos de interés puedan observar su desempeño en materia de sostenibilidad y responsabilidad social.

El presente documento es un extracto de su Estado de Información No Financiera, que forma parte de los estados financieros auditados del Grupo Arabella y sus sociedades filiales en Mallorca, y muestra con el detalle requerido, los aspectos medioambientales y sociales, relativos a la gestión de personas, la diversidad, el respeto de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción y el soborno, así como los riesgos y políticas vinculados a todas estas cuestiones.

Para su elaboración, se ha utilizado la metodología de la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes de Sostenibilidad del GRI 2022 (Global Reporting Initiative) en su versión "Estándares", para dar respuesta a los requerimientos de Información no Financiera y Diversidad contemplados por la Ley 11/2018 de 29 de diciembre.





Francisco Vila, CEO.
Grupo Arabella

Me complace presentar esta nueva edición de nuestro Estado de Información No Financiera, reflejo de nuestro compromiso continuo con la creación de valor compartido.

Un año más, y ya van ya siete, dejamos constancia escrita de nuestra convicción de que el éxito de nuestra empresa está estrechamente ligado al impacto positivo que generamos en nuestro entorno, tanto a nivel económico como social y medioambiental.

En las siguientes páginas, detallamos cómo integramos los principios ESG en nuestra operativa, asegurando una gestión responsable y transparente, basada en la ética, la gobernanza sólida y la toma de decisiones razonadas.

En un contexto cada vez más dinámico y exigente, reforzamos nuestro modelo de Turismo Responsable, apostando por la calidad y una relación equilibrada con nuestro entorno, conscientes de que este enfoque no es una acción puntual, sino un pilar estratégico que impulsa nuestra competitividad.

Por ello, más allá de compromisos teóricos, trabajamos para que la gestión medioambiental, el bienestar verdadero de las personas que forman nuestros equipos y la contribución social sean una realidad tangible en cada una de nuestras decisiones operativas cotidianas y estratégicas.

Nuestra ambición es seguir generando valor para nuestros clientes, empleados, accionistas y la comunidad en la que operamos, entendiendo que nuestro crecimiento y el desarrollo de nuestro entorno deben avanzar de la mano.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a nuestros huéspedes y jugadores por su confianza, a nuestro accionista por su respaldo y, especialmente, a nuestras personas trabajadoras, cuyo compromiso y dedicación hacen posible que este modelo de negocio responsable y sostenible siga avanzando con paso firme.

¡Muchas gracias en nombre del Consejo de Administración!

1. GRUPO ARABELLA, EXCELENCIA Y CALIDAD



1.1. EL GRUPO ARABELLA

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ALTA CALIDAD EN LOS SECTORES DE HOSTELERÍA, OCIO Y DESARROLLO INMOBILIARIO

Arabella Hospitality España es la sociedad patrimonial dominante del Grupo en España, y pertenece a un conglomerado empresarial familiar de nacionalidad alemana, el grupo Schörghuber, que desarrolla actividades en Mallorca a través de distintas sociedades

PORTFOLIO DEL GRUPO ARABELLA

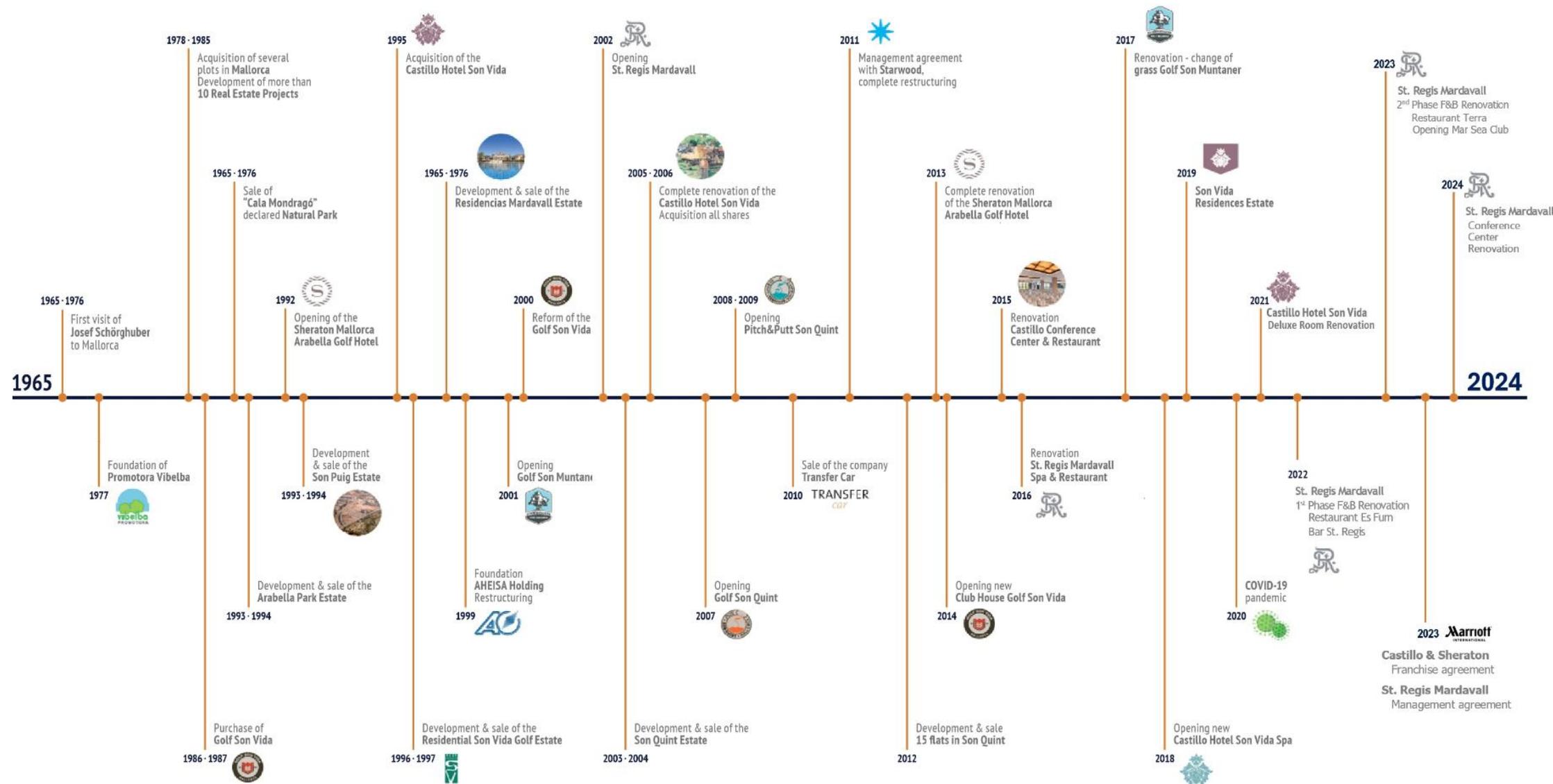
EXPLORACIÓN HOTELERA	A través de su filial hotelera, que a su vez es Propietaria y Operadora, desarrolla un turismo de calidad y sostenible, ofreciendo un servicio exclusivo a través de los tres hoteles de 5 estrellas de su propiedad, con el apoyo a nivel comercial de Marriott International, Inc., el mayor operador turístico mundial,
EXPLORACIÓN DE CAMPOS DE GOLF	Se realiza a través de Arabella Golf Mallorca, marca que engloba el resort de golf más grande de España y líder en el Mediterráneo. Cuenta con 4 campos (63 hoyos), todos en propiedad y operados con la filial gestora de golf
DESARROLLO INMOBILIARIO Y GESTIÓN PATRIMONIAL	Actividades de desarrollo inmobiliario, dirigidas principalmente por la Promotora Vibelba, que ha realizado innumerables proyectos en sus casi 50 años de trayectoria.

BRANDING ASOCIADO



1.2. HISTORIA DEL GRUPO

MÁS DE 50 AÑOS DE EXPERIENCIA EN LOS DISTINTOS SECTORES



1.3. SERVICIOS Y UBICACIONES

ALGUNAS CIFRAS DESTACABLES DEL GRUPO ARABELLA



Localizaciones privilegiadas



680 empleados



3 hoteles
382 habitaciones



4 campos de Golf
63 hoyos



Diversas promociones inmobiliarias



- 1 Golf Son Muntaner
- 2 Mansión Son Xigala
- 3 Sa Cabaneta
- 4 Palma Pitch & Putt
- 5 Golf Son Quint
- 6 Pinar Park
- 7 Finca Son Quint
- 8 Castillo Hotel Son Vida
- 9 Golf Son Vida
- 10 Sheraton Mallorca Arabella Golf Hotel
- 11 Solares Urb Son Vida
- 12 Finca Son Puigdorfila
- 13 Castillo Hotel Son Vida Residences
- 14 St. Regis Hotel Mardavall

1.4. ESTRATEGIA CORPORATIVA

EXCELENCIA Y LA MEJORA CONTINUA



EL CLIENTE

Ofrecemos experiencias inolvidables, personalización y un servicio exquisito.



EL ENTORNO

Integramos la sostenibilidad ambiental y social en el modelo de gobernanza como palancas impulsoras de creación de valor.



En Arabella Hospitality España centramos nuestra actividad en la excelencia con elevados estándares de servicio y calidad.

Nuestro Plan Estratégico abarca cuatro pilares con el foco en la mejora continua, generando un posicionamiento que nos convierte en un referente a nivel local.

EL PRODUCTO

Aplicamos mejoras y modernización continua en propiedades para superar las expectativas de nuestros clientes.



EL PROPÓSITO

Alcanzar los objetivos empresariales, la satisfacción de clientes y colaboradores, así como la creación de valor para el entorno.



2. SOSTENIBILIDAD Y MEDIOAMBIENTE



2.1. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

NUESTROS VALORES



En Arabella Hospitality España fomentamos una cultura ligada al **turismo responsable**.
En nuestra preocupación por el medio ambiente seguimos diversas estrategias con el compromiso de crear un impacto positivo y sostenible.

ESTRATEGIA HOTELERA

Su programa **SERVE360** enfoca sus prioridades y acciones alrededor de tres áreas:

- Reducción del consumo de agua y combustibles,
- Reducción de desechos y desperdicios alimentarios,
- Uso de energías renovables.



ESTRATEGIA GOLF

Su programa **Green Evolution** tiene una misión sostenible enfocada en 4 ejes estratégicos:

- Consumo y producción sostenible
- Gestión del agua
- Gestión de la energía
- Entorno natural.

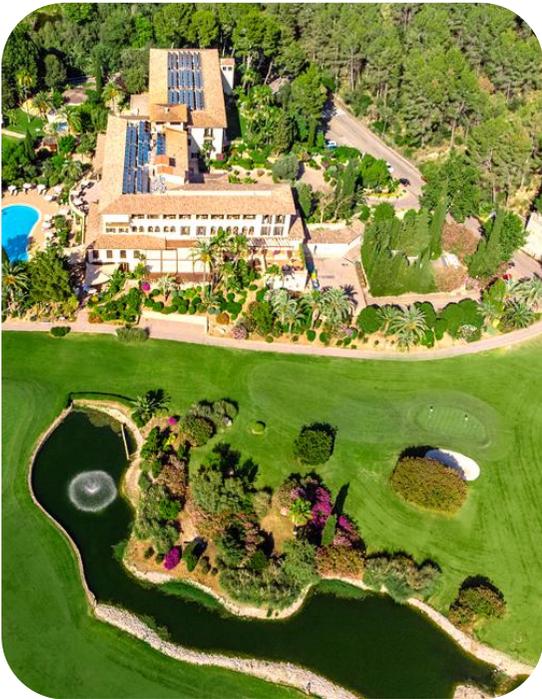
Nuestros programas están totalmente alineados con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** del Programa de Naciones Unidas.



2.1. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

NUESTRA POLÍTICA

Contamos con una **Política de sostenibilidad** para el cumplimiento de nuestro compromiso con el medio ambiente



Crear valor para el entorno que nos rodea.



Alinearnos con los **objetivos de desarrollo sostenible** impulsados por Naciones Unidas.



Apostar por la **innovación y el liderazgo** en los retos ambientales para ser referente en la implantación de mejoras ambientales.



Garantizar el **cumplimiento de los requisitos legales** ambientales.

6
DIRECTRICES



Establecer medidas eficientes para prevenir la contaminación y **disminuir el impacto ambiental**



Mejora continua en el desempeño ambiental e **integrar criterios sostenibles en las decisiones estratégicas y operativas.**

2.3. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

CERTIFICACIONES



Apostamos por un modelo de negocio en el que integramos la sostenibilidad ambiental en todos nuestros procesos más allá del cumplimiento normativo, desarrollando múltiples iniciativas locales.

Diversas **certificaciones** avalan este compromiso.



Certificación UNE-EN ISO 14001:2015

en todos nuestros campos de golf.



Certificación EMAS,
en todos nuestros campos de golf.



GEO Certification
en todos nuestros campos de golf.



Todos los hoteles del Grupo en Mallorca tienen el **sello Green Key**, que garantiza los más altos estándares de calidad.

2.4. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

ACCIONES CON LA COMUNIDAD

CONCIENCIACIÓN Y DIVULGACIÓN

Participamos en **foros y jornadas** explicando las iniciativas llevadas a cabo y realizamos diversas **campañas para sensibilizar y formar** a todo el personal sobre su responsabilidad con la gestión ambiental, así como para informar a los socios y clientes de los hoteles y campos de golf sobre las actividades que desarrollamos y de la biodiversidad existente en el ecosistema de los campos de golf.

PERSONAL



CLIENTES



SOCIOS



RRSS



FOROS



COLEGIOS LOCALES



2.5. COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

COMPROMISO CON LA BIODIVERSIDAD – EL CAMPO DE GOLF COMO ECOSISTEMA

COMUNICACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD EN LOS CAMPOS DE GOLF

Más allá de la práctica física y lúdica que proporciona la práctica del golf, los clientes y trabajadores de los campos de golf del Grupo tienen la fortuna de ser testimonios de su diverso y colorido ecosistema.

Gracias a las zonas verdes, lagunas, matorrales y los bosques aledaños, que representan un incremento de la variabilidad en la diversidad de vegetación, se genera un ecosistema que funciona a modo de refugio para la fauna y flora del entorno.

El Grupo desarrolla, dentro del marco del Plan de Sostenibilidad, **actividades para preservar dichos ecosistemas** y ha seguido desarrollando en el ejercicio 2024 su objetivo de dar a conocer a sus clientes, trabajadores y centros escolares de la zona, la biodiversidad existente en el entorno de los campos de golf.



2.6. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS - HOTELES

PROGRAMA SERVE360 Y SUSTAINABLE HOSPITALITY ALLIANCE



El programa Serve 360 determina una serie de objetivos para el **período 2017- 2025**, tomando como línea de base el año 2026. Los objetivos incluyen importantes acciones ambientales en materia de ahorro energético y optimización de los recursos y consumos:

- Reducir la huella de carbono aplicando las siguientes medidas:
 - Agua: reducción de su consumo en un 15%.
 - Combustibles: reducción de su consumo en un 30%
 - Residuos: reducción de desechos en un 45% y reducción de desperdicios alimenticios en un 50%.
 - Energías renovables: lograr un mínimo de 30% de uso de electricidad renovable
- Obtención de certificados medioambientales y de edificios sostenibles.
- Abastecimiento responsable del 95% de categorías principales..
- Contratación del 50% de los proveedores que cumplan con las medidas aprobadas de sostenibilidad, impacto social y derechos humanos.



Nuestros hoteles, junto con el resto de hoteles del grupo de Arabella Hospitality SE reforzaron su compromiso con la sostenibilidad medio ambiental y la responsabilidad social pasando a formar parte de la **Sustainable Hospitality Alliance**, una red mundial de sostenibilidad que sigue impulsando mejoras tanto a nivel local como a gran escala.

2.7. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS - HOTELES

PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL Y ACCIONES LLEVADAS ACABO (I)

PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL

A finales del 2024, representantes de hoteles y golf han realizado **conjuntamente** diversos talleres participativos y encuestas a los empleados para la creación del nuevo **Plan Estratégico Ambiental 2025-2027**, de aplicación a hoteles y golf, continuación de planes anteriores.

En este documento se han identificado y definido prioridades y se han sistematizado las acciones y cronograma necesarios, buscando sinergias entre golf y hoteles.



Se han consolidado equipos de voluntariado ambiental en los hoteles Sheraton y Castillo, los **Green Team**, para definir y planificar su implicación en acciones prioritarias.



GESTIÓN DEL AGUA

- Instalación de contadores sectorizados para medición y control de consumos.
- Riego de los jardines con sistemas de goteo y con agua regenerada.
- Mejora de los puntos de riego de los jardines.



2.7. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS - HOTELES

PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL Y ACCIONES LLEVADAS ACABO (II)



GESTIÓN DE LA ENERGÍA

- Consumo de energía 100% verde y de producción de las placas fotovoltaicas instaladas en los terrados y aparcamiento de campos de golf.
- Instalación de puntos de recarga para coches eléctricos.
- Auditorías internas para ahorro energético y proyectos de mejora de aprovechamiento energético.



GESTIÓN DE RESIDUOS

- Programa integral de reciclaje mediante la separación de residuos con fracciones de residuos orgánicos, papel y cartón, envases, rechazo y poda, con sistema de pesaje.
- Donación de muebles o artículos a Organizaciones No Gubernamentales locales.
- Instalación de puntos verdes en todas las áreas y papeleras de reciclaje en las oficinas.

2.7. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS - HOTELES

PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL Y ACCIONES LLEVADAS ACABO (III)



CONSUMO Y PRODUCCIÓN SOSTENIBLE

- Consumo de los productos del huerto urbano ubicado en Golf Son Muntaner gestionado por la entidad social Esment, y de los productos producidos en los pequeños huertos urbanos dentro de los hoteles.
- Sustitución de todos los plásticos de un solo uso por material biodegradable.
- Colocación de 13 colmenas de abejas en los jardines del Castillo y consumo de miel propia local.
- Instalación de fuentes de agua osmotizada para clientes.
- Uso de amenities biodegradables o compostables.
- Sustitución de sustrato químico por compost propio en los tres hoteles.



MOVILIDAD SOSTENIBLE

- Shuttle eléctrico, para trasladar de forma sostenible a los clientes de los hoteles Sheraton y el Castillo a los campos de golf, sin emisiones de CO2
- Llaüt eléctrico
- Instalación de puntos de recarga de coches y patinetes eléctricos.

2.7. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS – GOLF

PROGRAMA GREEN EVOLUTION

Los campos de golf continúan con su programa pionero llamado **Green Evolution** basado en **4 ejes estratégicos**: la gestión del agua, la gestión de la energía, consumo y producción sostenible, y el entorno natural

CUATRO EJES ESTRATÉGICOS

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los ejes temáticos, así como las acciones comprendidas en ellos, están alineados con 9 de los 17 objetivos de desarrollo sostenible establecidos por los líderes mundiales para alcanzar antes de 2030.



Como parte del programa de sostenibilidad Green Evolution, el grupo está adherido al Pacto de Naciones Unidas.



2.7. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS – GOLF

PROGRAMA GREEN EVOLUTION Y ACCIONES LLEVADAS A CABO (I)



CONSUMO Y PRODUCCIÓN SOSTENIBLE

- Instalación de fuentes de agua osmotizada y sustitución de envases de plástico por botellas de aluminio o cristal.
- Producción de aceite sostenible a partir de los olivos de los campos de golf.
- Venta de artículos producidos con materiales reciclados o sostenibles.
- Reducción de papel sustituyendo la prensa y cartas de restaurantes por un formato digitalizado, así como la implantación de la firma digital.



- Uso de banderas 100% recicladas en el Pitch & Putt como parte del programa de limpieza de plásticos en los océanos de Ocean Tee
- Sustitución de químicos por fitosanitarios orgánicos.
- Máquina bordadora para elaboración propia KM0.
- Separación selectiva de los residuos.
- Huerto ecológico y productos Na Capitana: almendras, aceitunas, alcaparras, miel y ginebra .
- Uso de material reciclado en elementos de papelería de oficinas y casas club.



GESTIÓN DEL AGUA

- Reutilización de 820.000 m3 de agua regenerada que nutre los acuíferos.
- Sistema de riego en Golf Son Vida que optimiza el uso del agua.
- Cambio de hierba en Golf Son Muntaner que permite un menor uso de químicos y un notable ahorro de agua.
- Sustitución de urinarios en aseos y vestuarios por equipos “sin agua”.

2.7. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS – GOLF

PROGRAMA GREEN EVOLUTION Y ACCIONES LLEVADAS A CABO (II)



ENTORNO NATURAL

- Amplias superficie vegetal de nuestros tres campos de golf
- Actividades para preservar los hábitats de las especies existentes en los campos de golf.
- Plantación de 400 nuevos árboles adaptados a la sequía dando continuidad a la repoblación de los campos de golf.
- Reutilización de restos de poda triturados para el mantenimiento de las zonas ajardinadas de 3 campos de golf. Producimos alrededor de 45.000 kilos de compost al año, que se utilizan en nuestros jardines.



GESTIÓN DE LA ENERGÍA

- Instalación de placas fotovoltaicas en Golf Son Muntaner para generar energía limpia.
- Consumo de energía 100% verde, procedente exclusivamente de fuentes renovables.
- Instalación de puntos de recarga de coches eléctricos.
- Utilización de buggies eléctricos y maquinaria híbrida.
- Sustitución luminarias en casas club por tecnología LED.



2.8. ECONOMÍA CIRCULAR

PRODUCTOS ECOLÓGICOS

Arabella Hospitality y la **Fundación Esment**, especializada en jardinería y gestión agrícola para proyectos medioambientales sostenibles, estrecharon su colaboración con un acuerdo para la gestión del **huerto ecológico**.

Los objetivos son:

- ✓ **Desarrollar una estrategia agroambiental** sostenible ligada a la gastronomía en los restaurantes de nuestros hoteles y campos de golf
- ✓ **Fomentar la inclusión sociolaboral** de personas con discapacidad intelectual y trastorno del desarrollo
- ✓ **Incrementar la producción sostenible**, recolectando ya en 2024 1.017 kg de frutas y verduras para abastecer a nuestros restaurantes.
- ✓ Mejorar la calidad y aumentar la proximidad, permitiendo así **reducir la huella de carbono**.



Viñedos sostenibles

Arabella Golf Mallorca inició un nuevo proyecto pionero:

la plantación manual de **7.000 m2 de viñas de la variedad syrah** en Golf Son Muntaner con el objetivo de **producir vino propio** que se servirá exclusivamente en los restaurantes de los 3 hoteles y campos de golf con el objetivo de:

- ✓ **Enriquecer la experiencia de los visitantes**
- ✓ **Promover la eficiencia en el uso de recursos hídricos** mediante ya que se regarán con agua regenerada
- ✓ Convertirse en un ejemplo de buenas prácticas agrícolas y punto de referencia para la **integración armoniosa entre turismo, agricultura y la conservación del medioambiente en Mallorca**.



2.8. ECONOMÍA CIRCULAR

PRIMER VINO CIRCULAR

Cercle es el nombre del **primer vino circular de las Islas Baleares**, fruto de la colaboración entre Arabella Hospitality, la bodega Macià Batle y Tirme, el parque de tecnologías ambientales de Mallorca.

Los residuos orgánicos que se generan en los 3 hoteles del grupo son tratados en las instalaciones que gestiona Tirme y se convierten en compost que nutre los viñedos de la bodega Macià Batle. Allí maduran las uvas que meses más tarde dan color, aroma y textura a las *Cercle Blanc*, *Cercle Rosat*, y el próximo año, a *Cercle Negre*.



Este proyecto de economía circular recibió el **Galardón a la Innovación Turística** en la **Nit del Turisme 2024**

Este evento, impulsado por el Govern Balear, puso en valor la innovación y el compromiso del sector turístico de las islas, reforzando su posición como motor de la economía balear y referencia en calidad y sostenibilidad a nivel internacional.

2.8. ECONOMÍA CIRCULAR

PROYECTO FINHAHA

Desde el año 2021, nuestros hoteles forman parte del proyecto pionero en Mallorca llamado **FINHAHA**, promovido por el Consell de Mallorca de forma conjunta con Tirme, las principales cadenas hoteleras de la isla y diversas empresas del sector primario agrario, tecnológico y de transporte, para promover la **economía circular**, la **agricultura local** y el **turismo sostenible**.

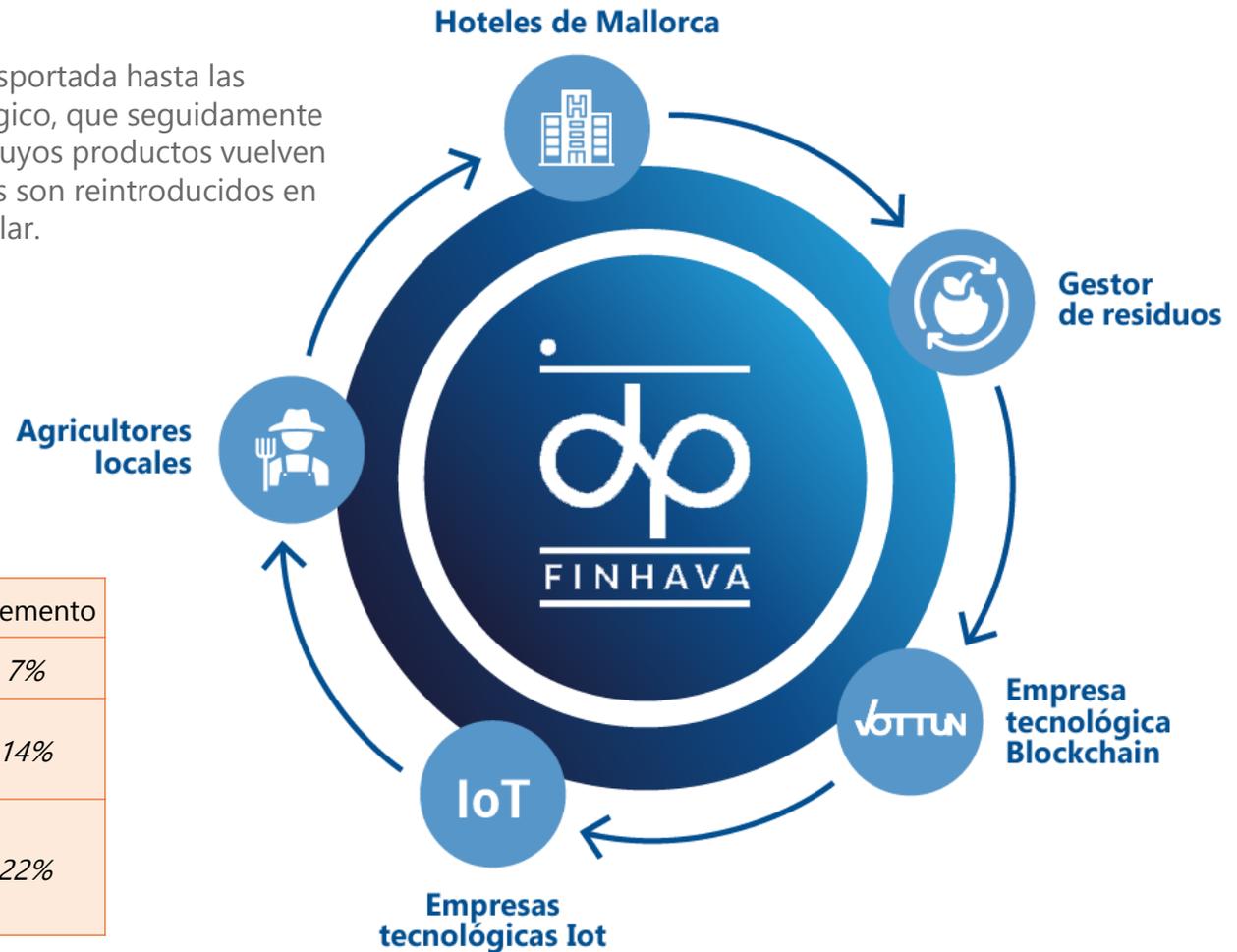
La materia orgánica de los hoteleros es almacenada y transportada hasta las plantas de Tirme para ser transformada en compost ecológico, que seguidamente reciben los agricultores locales para abonar los cultivos y cuyos productos vuelven a los Hoteles para ser consumidos por lo que los alimentos son reintroducidos en la cadena para cerrar así el engranaje de la economía circular.

Los clientes son partícipes de esta experiencia gastronómica gracias a la implementación de códigos QR que recogen la información de los productos.

Huella CO₂ evitada en 2024:

22.771 Kg CO₂

	2024	2023	Incremento
Kilos de compost generado	72.619	67.710	7%
Kilos de fracción orgánica recogidos en nuestros hoteles	226.935	199.095	14%
Kilos de producto circular consumido en nuestros restaurantes	9.900	8.119	22%



2.9. CAMBIO CLIMÁTICO

HUELLA DE CARBONO

La temperatura global del planeta sigue aumentando a un ritmo acelerado. La última década (2011-2020) fue la más cálida registrada.

De acuerdo *al Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC)*, las consecuencias del cambio climático incluyen sequías intensas, escasez de agua, incendios graves, aumento del nivel del mar, inundaciones, deshielo de los polos, tormentas catastróficas y disminución de la biodiversidad.

El **análisis de huella de carbono** proporciona como resultado un dato que puede ser utilizado como indicador ambiental global de la actividad que se desarrolla en la organización. Se entiende como huella de carbono “la totalidad de gases de efecto invernadero emitidos por efecto directo o indirecto por un individuo, organización, evento o producto”.

La huella de carbono se configura así, como punto de referencia básico para el inicio de actuaciones de reducción de consumo de energía y para la utilización de recursos y materiales con mejor comportamiento medioambiental. Al referirnos a huella de carbono de una organización y a las fuentes emisoras que se analizan en su cálculo, recurrimos al término Alcance, clasificándolo en alcance 1, 2 y 3:

- **Alcance 1:** emisiones directas de GEI. Por ejemplo, emisiones provenientes de la combustión en calderas, hornos, vehículos, etc., que son propiedad de o están controladas por la entidad en cuestión. También incluye las emisiones fugitivas (p.ej. fugas de aire acondicionado, fugas de CH4 de conductos, etc.).
- **Alcance 2:** emisiones indirectas de GEI asociadas a la generación de electricidad adquirida y consumida por la organización.
- **Alcance 3:** otras emisiones indirectas. Algunos ejemplos de actividades de alcance 3 son la extracción y producción de materiales que adquiere la organización, los viajes de trabajo a través de medios externos, el transporte de materias primas, de combustibles y de productos (por ejemplo, actividades logísticas) realizados por terceros o la utilización de productos o servicios ofrecidos por otros.

La cuantificación de las emisiones tanto directas como indirectas está basada en cálculos, siempre buscando minimizar la incertidumbre y el margen de error. Los factores de emisión y conversión han sido extraídos de fuentes oficiales (Ministerio de transición ecológica y reto demográfico).



2.9. CAMBIO CLIMÁTICO

HUELLA DE CARBONO

ACTUAMOS PARA MINIMIZAR EL CAMBIO CLIMÁTICO

En Arabella Hospitality España somos plenamente conscientes del problema del calentamiento global, por lo que **tomamos medidas para reducir nuestras emisiones de CO₂**.



Desde el año 2020 el **consumo eléctrico proviene 100% de fuentes renovables**, no habiendo por tanto emisiones de Alcance 2.

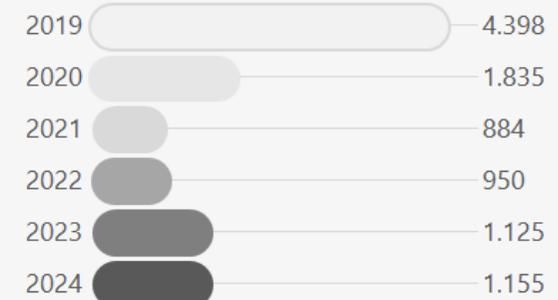


Los **campos de golf** han recibido el sello de "Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO₂" para el alcance 1+2, al haber **reducido un 33,3%** la media de la intensidad de emisión en el trienio 2020-2022 respecto del trienio 2019-2021.

Los **hoteles** también recibieron el sello Cálculo y Reduzco, del Ministerio para la Transición Ecológica y el reto demográfico, con el reconocimiento de haber **reducido en un 26%** la media de la intensidad de emisión en el trienio 2020-2022 respecto del trienio 2019-2021, para el alcance 1+2.

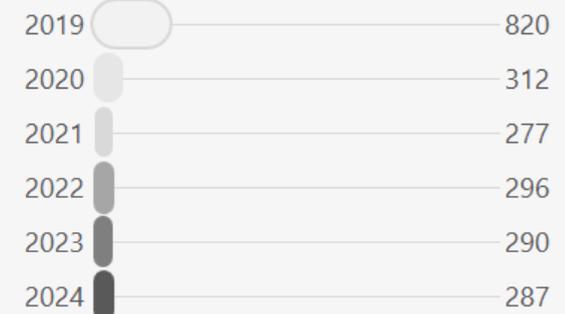
Huella de carbono hoteles

Alcance 1+2 (Tn CO₂ eq)



Huella de carbono campos de golf

Alcance 1+2 (Tn CO₂ eq)

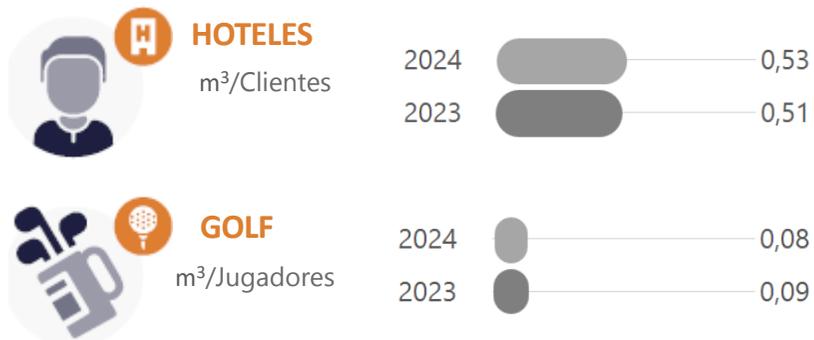


Datos estimados para 2024. Cálculo final en abril 2025.

2.10. CONSUMOS ENERGÉTICOS

PRINCIPALES INDICADORES

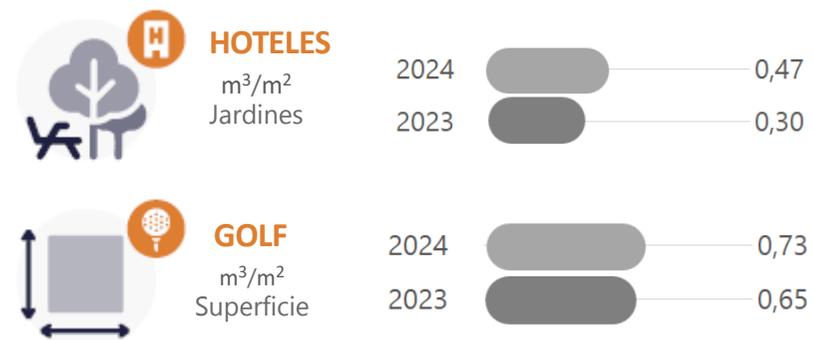
CONSUMO AGUA DE RED



CONSUMO DE ELECTRICIDAD



CONSUMO AGUA DE RIEGO REGENERADA



CONSUMO DE COMBUSTIBLE



3. IMPACTO SOCIAL POSITIVO



3.1. CUESTIONES SOCIALES

MOTIVACIÓN, COMPROMISO E INVOLUCRACIÓN

Arabella Hospitality España cuida de sus empleados buscando su motivación e involucración con los objetivos y estrategia de la compañía, de modo que se sientan implicados, promoviendo una comunicación fluida y reconociendo su compromiso responsable.

POLÍTICAS E INICIATIVAS

Contamos con un programa "on-boarding" en el que el compromiso se inicia con nuestros **estándares de servicio**.

En el **manual de bienvenida** se detallan tanto los valores corporativos del Grupo como las normas de conducta, convivencia y cortesía.

NUEVA PLATAFORMA PARA LA GESTIÓN DEL PERSONAL



A lo largo del ejercicio 2024 se ha estado trabajando en una nueva plataforma para la gestión del personal que ya se ha puesto en marcha en enero 2025, la cual incluye apartados de información y tableros de anuncios para que los empleados estén informados en todo momento de las novedades de la empresa, de próximos eventos, así como de los protocolos y procedimientos y de los beneficios a los que pueden optar.



PREMIO SUGERENCIA DEL MES



Nuestros empleados tienen voz propia. Con el enfoque en la mejora continua, recogemos sus ideas y sugerencias, premiando mensualmente la mejor de ellas, generando un impacto positivo en su motivación y compromiso.

3.2. CUESTIONES SOCIALES

LA PLANTILLA Y FORMACIÓN

Plantilla media 2024 680 empleados		
HOTELES		GOLF
530		150
242 (46%)	Hombres	113 (75%)
288 (54%)	Mujeres	37 (25%)
96%	Contratos fijos	98%
7.253	Horas formación	2.680
75.533€	Gasto formación	25.000€



Plantilla media 2023 664 empleados		
HOTELES		GOLF
516		148
234 (45%)	Hombres	110 (74%)
282 (55%)	Mujeres	38 (26%)
94%	Contratos fijos	96%
6.719	Horas formación	2.465
87.250€	Gasto formación	24.700€

La formación abarca diferentes áreas y temáticas como son liderazgo, gestión y dirección, ciberseguridad, manejo del IA, servicios técnicos y mantenimiento, medio ambiente, seguridad y salud, idiomas y atención al cliente.

3.3. CUESTIONES SOCIALES

IGUALDAD Y DIVERSIDAD



PLAN DE IGUALDAD

Con el objetivo de garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades, el grupo ha desarrollado un **Plan de Igualdad** que recoge las medidas de acción positivas necesarias para garantizar la plena igualdad de oportunidades. Adicionalmente la parte hotelera implantó un Plan de Medidas para alcanzar la **Igualdad de las personas LGTBI**.

PROTOCOLO CONTRA EL ACOSO PSICOLÓGICO/ SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO

Con la convicción de que el respeto a la dignidad de las personas que integran la organización forma parte esencial de la cultura empresarial y de los valores del Grupo, se dispone de un Protocolo de actuación para la prevención y tratamiento del acoso sexual con el objetivo de sensibilizar y erradicar el acoso en las relaciones laborales.

INTEGRACIÓN Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En el Grupo hay un compromiso para asegurar la plena accesibilidad tanto de sus clientes y de sus empleados con discapacidad.



3.4. CUESTIONES SOCIALES

SALUD Y SEGURIDAD EN EL ENTORNO LABORAL

En nuestro **compromiso del bienestar del personal**, se realizan ciertas acciones al alcance de todo el personal: elaboración de menús saludables en las cantinas, sesiones de fisioterapia, clases de golf y clases de entrenamiento personal semanales. Además, se organizan a lo largo del año actividades grupales como running, salidas o torneos de golf fomentando el deporte, el compañerismo y la solidaridad.



Colaboramos con empresas de Prevención de Riesgos Laborales para evaluar los riesgos en los puestos de trabajo, así como los factores psicosociales para elaborar un **Plan de prevención** y formar a los empleados en materia de Seguridad y Salud.



El Grupo reconoce ampliamente la importancia de cuidar y atender la **Salud Mental**, por ello ha puesto a disposición tanto para empleados como para familiares directos, una plataforma gratuita de apoyo, **STIMULUS CARE SERVICES**, que incluye asistencia psicológica tanto a nivel laboral como para asuntos personales.



Hemos incrementando la **flexibilización horaria** con el objetivo de conseguir **conciliación de la vida laboral y familiar**, y en los casos necesarios se facilita el teletrabajo.



Mantenemos un **diálogo** constante con los empleados durante su vida laboral a través de distintas acciones, plataformas y políticas con el objetivo de lograr un clima de confianza, involucración, compromiso y satisfacción.



Desde CAEB reconocen a **Arabella Golf Mallorca** como **Empresa Segura, Saludable y Sostenible**. Además, quedó finalista en la II edición de los Premios PYME Saludable 2022.

Ofrecemos a los empleados **beneficios internos y externos** para poder disfrutar del tiempo de ocio y familia como son descuentos en los propios hoteles, restaurantes, Spa, gimnasio y campos de golf.

3.5. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y SOCIEDAD

SOCIEDAD Y EMPLEO

Para contribuir al progreso de las comunidades en las que operamos, trabajamos en diversos proyectos sociales.

Se colabora en la inserción laboral ofreciendo formación y puestos de trabajo en los hoteles y campos de golf

soib formació i ocupació

Ajuntament de Palma

PalmaActiva
Agència de Desenvolupament Local

+ Creu Roja
distintivo

“Empresa Contrata Sin”



Amadip Esment Fundació

APOYAMOS A NUESTRAS COMUNIDADES

DESDE VALENCIA PARA VALENCIA



sonrisamédica



unicef



TAKECARE
RELIEF FUND

Donaciones a diversas organizaciones y participaciones en campañas que tienen la finalidad de cubrir las necesidades básicas de los más necesitados.



ARBELLAGOLF
MALLORCA



El **Programa 12 Bajo Par** repartió 18.000€ entre distintas organizaciones:

- Fundación Handisport Mallorca
- Fundación Shambhala
- Fundación Nemo
- Organización Mater
- Amadip
- Prodis Pollença
- Auba Mallorca
- Fundación Trobada
- Fundación Nazaret
- Abdem Balears
- Caritas Mallorca

Este programa ya ha repartido **167.900€** en sus 13 años de recorrido.

3.6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y SOCIEDAD

SOCIEDAD

Creamos adhesiones y participamos en alianzas para contribuir al progreso de las comunidades creando sinergias y sumando esfuerzos para conseguir un sector turístico más responsable con las personas y el medio ambiente:



4. GOBERNANZA



4.1. HERRAMIENTAS CLAVE

PILARES DE LA GESTIÓN

Las políticas ambientales y sociales que desarrollamos se encuentran integradas en la gobernanza del Grupo, mediante una serie de herramientas y procedimientos enfocados en mejorar nuestros servicios, anticiparnos a problemas o debilidades y lograr los objetivos de nuestra estrategia ESG.

1

Control de gestión enfocado a la excelencia en el seguimiento del negocio, la toma de decisiones y la valoración de los impactos.

2

Sistema de Gestión de Riesgos integrado de forma transversal en todas las operaciones que llevamos a cabo en el Grupo, además de funcionar como instrumento para evitar la corrupción en todas sus formas y prevenir posibles casos de soborno y blanqueo de capitales.

3

Canal de denuncias disponible para todos los empleados, clientes, proveedores y socios comerciales, para que puedan enviar mensajes de forma anónima o personalizada sobre posibles violaciones de las normas legales o de las políticas internas.

4

Código de conducta para liderar nuestro compromiso con la ética y garantizar el cumplimiento normativo por parte de todas las personas que forman parte del Grupo.

5

Manual de compras corporativo, que nos permite establecer vínculos con nuestros proveedores basados en relaciones éticas, actitudes sostenibles, equidad y confianza.



4.2. GESTIÓN DE RIESGOS – POLÍTICAS Y RESULTADOS

IDENTIFICACIÓN, PLANIFICACIÓN, REPORTE, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

La diversidad de actividades desarrolladas en Arabella Hospitality España, hacen que la consecución de sus objetivos pueda verse afectada por diversos riesgos.

Con el objetivo de minimizarlos, se realiza un adecuado **seguimiento del negocio**.



4.3. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

NUESTRA MÁXIMA PRIORIDAD



En Arabella Hospitality España trabajamos para ofrecer un **servicio excelente y una oferta innovadora** a nuestros clientes, asegurando su bienestar y seguridad mientras disfrutan de su experiencia en nuestros hoteles y campos de golf.

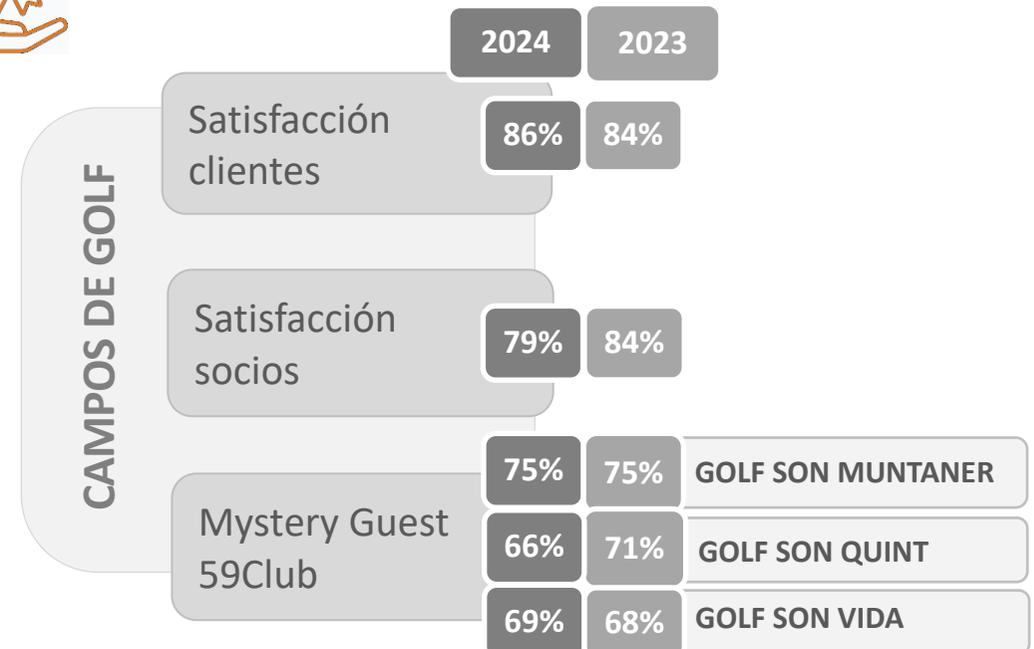
Por ello, contamos con un amplio abanico de herramientas que nos permiten medir y tener en cuenta su feedback.

4.3. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

NUESTRA MÁXIMA PRIORIDAD

La sostenibilidad de nuestro negocio pasa por asegurar la **calidad del servicio y la satisfacción de nuestros clientes**, asegurando la entrega de promesa de la marca, satisfaciendo sus necesidades y superando sus expectativas, ofreciéndoles experiencias únicas y personalizadas.

Los excelentes resultados de las auditorías y encuestas de satisfacción avalan nuestro esfuerzo:



4.3. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

SATISFACCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES Y EMPRESAS

HOTELES

The St. Regis Mardavall Mallorca Resort



Nominado al Mejor
Leading Resort de
España 2024



Nominado al Mejor
Centro MICE de
España 2024



Nominado al Mejor
Resort Spa de
España 2024

También quedó finalista en la categoría de mejor "Hotel icónico" en los XVI Premios Condé Nast Traveler.

Castillo Hotel Son Vida



Nominado al Mejor
Leading Sports Resort
de España 2024



Nominado al Mejor
Leading Luxury Hotel Villa
de España 2024



Una Llave MICHELIN · Una estancia especial

Sheraton Mallorca Arabella Golf Hotel



Nominado al Mejor Hotel
de Golf de España 2024



4.3. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

SATISFACCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES Y EMPRESAS

RESTAURANTE ES FUM, en el St. Regis Hotel Mardavall



Nominado al Mejor
Restaurante de Hotel
de España 2024



Renovó su Estrella Michelin,
que mantiene desde 2011



El portal de reservas "El Tenedor" sigue incluyendo al restaurante Es Fum en su lista de restaurantes favoritos de sus usuarios, situándose dentro de los 100 mejores de España y obteniendo además el distintivo **INSIDER**



En la **Guía Repsol** con 1 Sol por tercer año consecutivo



Condé Nast Traveler, revista internacional especializada en turismo de lujo y estilo de vida, premió a Es Fum en su II edición de los Premios Hotel & Mantel en la categoría **Premio Especial de la Redacción al Mejor Sándwich Club.**

4.3. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

SATISFACCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES Y EMPRESAS

CAMPOS DE GOLF



Nominado al Mejor campo de golf Eco-Friendly 2024 del mundo



Nominado al Mejor campo de golf Eco-Friendly 2024 de Europa



Nominado al Mejor Campo de Golf 2024 de España



Golf Son Muntaner
Bandera de oro



Golf Son Vida
Bandera de bronce



Golf Son Quint
Bandera de bronce

59 Club Awards Golf, a la excelencia en el servicio

59club | EMINENT COLLECTION

En reconocimiento a las **mejores personas e instalaciones de golf:**

Golf Son Muntaner y su director Bernat LLobera



El campo de golf Son Quint ha sido premiado en segundo lugar por Golfamore en la categoría "Premio a la elección de los jugadores" por su hospitalidad e instalaciones.

En la entrega de sus galardones 2024 a la excelencia, Fomento de Turismo concedió **Mención Especial a Golf Son Vida en su 60 aniversario** por haber

En el 60 aniversario de su inauguración.



contribuido significativamente a la mejora de Mallorca en general y de su industria turística en especial.

4.4. COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES

POLÍTICA DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

En el Grupo existe una preocupación constante por la adecuada gestión de su cadena de suministro, reflejando su apuesta permanente por **establecer vínculos con sus proveedores basados en relaciones éticas, actitudes sostenibles, equidad y confianza**, asegurando la integridad de los valores y compromisos del grupo, así como una buena comunicación.

El Grupo establece una **política de compras** basada en un ciclo implantado con unos procedimientos estrictos y detallados sobre la evaluación y selección de proveedores, con base en criterios sociales, éticos y medioambientales.

MANUAL DE COMPRAS CORPORATIVO

Con objeto de conocer en profundidad el comportamiento y las prácticas de los proveedores del Grupo, tanto en la actividad de campos de golf como en la de hoteles, los proveedores han de aceptar tanto el Código de Conducta de Proveedores del Grupo como el Código de Conducta de Marriott que incluye compromisos medioambientales, laborales y de respeto por los derechos humanos.



EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

- Sistema de supervisión.
- Sistema de auditoría del proceso de proveedores, compras y pagos.
- Sistema de supervisión de resultados del proceso de contratación de proveedores.
- Basado en sistemas de control interno del Grupo.
- Basado en la práctica de realización de auditorías internas por el Grupo Schörghuber.

Galardón a la Mejor iniciativa de Sostenibilidad en Compras de ámbito nacional

En los XIII Premios de Compras AERCE 2024

Este premio reconoce la labor del equipo de Compras en el desarrollo e implantación de estrategias de sostenibilidad en el negocio y de la introducción de políticas ESG en la cadena de suministro.

