

RESUMEN DEL INFORME ESG 2022

ARABELLA HOSPITALITY ESPAÑA





Introducción y Carta del CEO	03
1. Quiénes somos	05
2. Sostenibilidad y medio ambiente	10
3. Impacto social positivo	26
4. Gobernanza	34

INTRODUCCIÓN

Dando continuidad al compromiso que se enmarca dentro de los criterios ESG que comprometen todas las actuaciones de Arabella Hospitality España, publicamos este informe con la finalidad que sus grupos de interés puedan observar nuestro desempeño en materia de sostenibilidad y responsabilidad social, el deseo de ser una parte activa y positivamente influyente en su entorno, y su comprometido alineamiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

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 han 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.
Arabella Hospitality España

En un mundo en constante cambio y con una creciente demanda por prácticas empresariales responsables, nos complace mostrar de nuevo nuestros progresos en el compromiso de seguir generando valor en aspectos sociales, medio ambientales y de gobernanza.

Existe un consenso general en afirmar que el 2022 ha sido el año de la recuperación del sector turístico, nuestra principal actividad. A pesar de los nubarrones que se presumían debido a las circunstancias económicas y geopolíticas que enfriaron la economía -sobre todo a partir del segundo semestre- la verdad es que el flujo turístico hacia Mallorca ha mostrado una evolución muy favorable que se

ha reflejado en las cifras record que han arrojado nuestros establecimientos.

Ello nos ha permitido reforzar aún más nuestro desempeño hacia un modelo que genere impactos positivos para todo nuestro entorno y **este 2022 hemos realizado pasos de gigante en muy diversos proyectos de sostenibilidad que tienen como elemento común la transversalidad hacia otros sectores económicos y sociales de las islas.**

También hemos avanzado en temas de gobernanza a través de mejoras en tecnología y digitalización, y destaca la creciente visibilidad internacional de nuestras actividades, plenamente reconocidas con diversos galardones y certificaciones recibidos durante el año. Ejemplos de todo ello los encontrarán más adelante en estas páginas.

Retos para el 2023 seguirán siendo las consecuencias que pudieran derivarse de la guerra en Ucrania, y a nivel local, las amenazas que se anticiparon el año pasado como la sensación de saturación y las tremendas dificultades en la contratación de personal y retención de talento en nuestro sector, o la creciente competencia en el sector, factores que tomamos todos como un estímulo a seguir mejorando nuestras competencias.

Para minimizar todo ello, verán que hemos seguido intensificado áreas de gestión empresarial enfocadas a la identificación y mitigación de riesgos y también hemos reforzado el compromiso adquirido con la sociedad y sobre todo con nuestros trabajadores, reforzando las acciones formativas para seguir ofreciendo a través de nuestro mejor activo el factor diferencial de calidad de servicio que nos caracteriza.

Tenemos la oportunidad para desarrollar un nuevo concepto de turismo responsable. A pesar de las incertidumbres globales, seguiremos siendo fieles a nuestro propósito de mejora continua, y continuaremos dando grandes pasos en materia de sostenibilidad medio ambiental y social, ya que lo entendemos como parte integrante de nuestra estrategia, como una palanca más de generación de valor y participación activa en nuestra comunidad.

Finalizo manifestando mi agradecimiento por la confianza depositada por nuestro accionista, a nuestros fieles clientes por su lealtad, y sobre todo, a todos nuestros trabajadores y colaboradores, por su extraordinario compromiso y dedicación.

En nombre del Consejo de Administración,
muchas gracias!

1. QUIÉNES SOMOS



1.1. ARABELLA HOSPITALITY ESPAÑA

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

Arabella Hospitality España es la sociedad dominante del Grupo en España, y pertenece al conglomerado empresarial familiar alemán Grupo Schörghuber, que desarrolla actividades en Mallorca, a través de diversas sociedades.

PORTFOLIO DE ARABELLA HOSPITALITY ESPAÑA

EXPLOTACIÓN HOTELERA

Desarrolla un turismo de calidad y sostenible, ofreciendo un servicio exclusivo en sus tres hoteles de 5 estrellas propiedad del Grupo y gestionados por **Marriott International**, el mayor operador turístico mundial.

EXPLOTACIÓN 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 con cuatro campos de golf.

DESARROLLO INMOBILIARIO Y GESTIÓN PATRIMONIAL

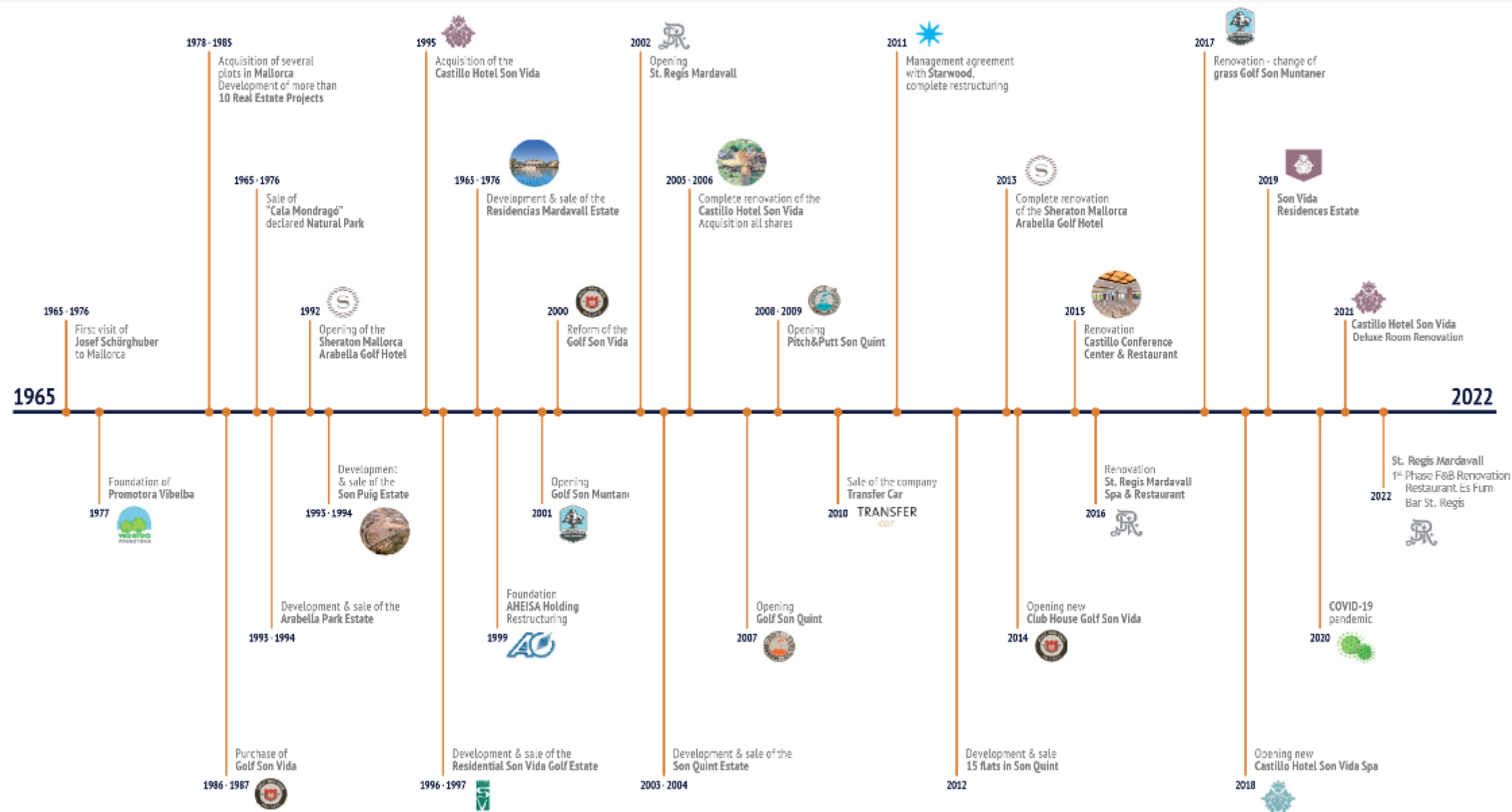
Dirigido principalmente por la **Promotora Vibelba**, que ha realizado innumerables proyectos en sus 45 años de trayectoria.

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



+ 640 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



En Arabella Hospitality España centramos nuestra actividad en la excelencia con elevados estándares de servicio y calidad. Nuestro **Plan Estratégico** abarca desarrollos y crecimiento continuado generando una reputación y posicionamiento de marca que nos ha permitido convertirnos en un referente a nivel local.



EL CLIENTE

Ofrecemos experiencias inolvidables, personalización y un servicio exquisito.



EL PRODUCTO

Aplicamos mejoras continuas y modernización para el segmento de lujo.

NUESTRAS CLAVES ESTRATÉGICAS



EL ENTORNO

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



EL PROPÓSITO

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

2. SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE



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

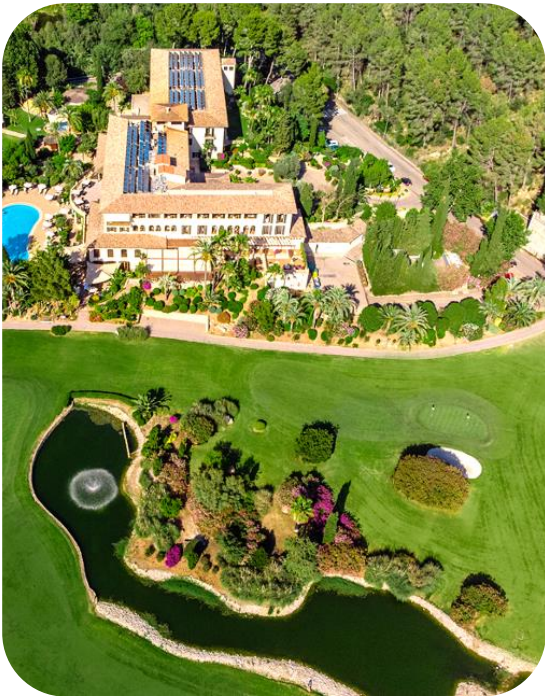
Su programa **Green Evolution** tiene una misión sostenible enfocada en 4 ejes estratégicos:

- 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.



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**.



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



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

DIRECTRICES

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.



Durante el ejercicio 2022 se ha trabajado para obtener próximamente la **GEO Certification**

<https://sustainable.golf/directory/arabella-golf>



Todos los hoteles del Grupo en Mallorca ha obtenido 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

Realizamos diversas **campañas para sensibilizar y formar** a todos nuestros colaboradores de las acciones llevadas a cabo, así como de la biodiversidad existente en el ecosistema de los campos de golf.

PERSONAL



CLIENTES



SOCIOS



COLEGIOS LOCALES



2.6. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS - HOTELES

PROGRAMA SERVE360 Y SUSTAINABLE HOSPITALITY ALLIANCE



Nuestros hoteles tienen fijados a través de Marriott sus objetivos con vistas al 2025, los cuales 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 el cambio en el sector y creando un impacto tanto de forma local como a gran escala.

2.6. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS - HOTELES

PROGRAMA SERVE 360, PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL Y ACCIONES LLEVADAS A CABO



PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL

Con el fin de cumplir con los objetivos enmarcados en el programa SERVE360, los hoteles han elaborado un **Plan Estratégico Ambiental 2021-2023** estructurando la toma de decisiones en materia ambiental.



GESTIÓN DEL AGUA

- Instalación de contadores sectorizados para el control de consumos y fugas, así como herramientas de medición y seguimiento.
- Uso de agua regenerada para el riego de los jardines.
- Sistema de riego por goteo y mejora de los puntos de riego en los jardines.
- Reorganización de los flujos de agua.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Nuestras acciones y ejes estratégicos de la parte hotelera están alineados con 12 de los 17 objetivos de desarrollo sostenible establecidos para alcanzar antes de 2030.



GESTIÓN DE LA ENERGÍA

- Consumo de energía 100% verde.
- Instalación de placas fotovoltaicas en Sheraton y Castillo.
- Instalación de puntos de recarga de coches eléctricos.

2.6. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS - HOTELES

PROGRAMA SERVE 360, PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL Y ACCIONES LLEVADAS A CABO

RESIDUOS



- Separación de residuos para el reciclaje con sistema de pesaje mediante tecnología blockchain.
- Instalación de puntos verdes en todas las áreas y papeleras de reciclaje en las oficinas.
- Donaciones de muebles dentro del programa de economía circular con la Fundación Deixalles.



CONSUMO Y PRODUCCIÓN SOSTENIBLE



- Creación de pequeños huertos urbanos.
- Instalación de fuentes de agua osmotizada.
- Sustitución de todos los plásticos de un solo uso por material biodegradable.
- Papel de impresión con ecoetiqueta.
- Reciclaje de las capsulas de café.
- Uso de amenities con envase biodegradable o compostable.
- Uso de cosméticos de spa sin parabenos.



MOVILIDAD SOSTENIBLE

- Llaüt eléctrico y plataforma car sharing con Wattzer (patinetes, bicicletas y turismos eléctricos)

2.6. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS – GOLF

PROGRAMA GREEN EVOLUTION

Los campos de golf continúan con su programa medio ambiental pionero llamado **Green Evolution**, basado en **CUATRO EJES ESTRATÉGICOS**



El **Fomento de Turismo**, institución impulsora del turismo en Mallorca, otorgó en 2021 una **mención especial a Arabella Golf Mallorca, por su compromiso con el Medio Ambiente a través de su programa de sostenibilidad ambiental "Green Evolution"**

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Nuestras acciones y ejes estratégicos de la parte de golf están alineados con 9 de los 17 objetivos de desarrollo sostenible establecidos para alcanzar antes de 2030.



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



2.6. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS – GOLF

PROGRAMA GREEN EVOLUTION Y ACCIONES LLEVADAS A CABO



CONSUMO Y PRODUCCIÓN SOSTENIBLE

- Instalación de fuentes de agua osmotizada y sustitución de envases de plástico por botellas de aluminio o cristal.
- Uso de artículos de material reciclado y reducción de papel con la implantación de la digitalización.
- Producción de aceite sostenible a partir de los olivos situados en los campos de golf.
- Venta de artículos producidos con materiales reciclados o sostenibles.
- Sustitución de químicos por fitosanitarios orgánicos.
- Separación selectiva de los residuos.
- Creación de un huerto ecológico.



GESTIÓN DEL AGUA

- Reutilización de 900.000 m3 de agua regenerada que nutre los acuíferos.
- Nuevo 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 ahorro de agua.

2.6. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS – GOLF

PROGRAMA GREEN EVOLUTION Y ACCIONES LLEVADAS A CABO



ENTORNO NATURAL



- Compensación de emisiones de CO2 mediante la amplia superficie vegetal de nuestros 3 campos de golf.
- Repoblado de los campos de golf con la siembra de casuarinas, algarrobos y kentias.
- Actividades para preservar los hábitats de las especies existentes.
- Mejora de hoyos en Golf Son Muntaner para la reducción del consumo de productos químicos.
- Ovejas que limpian la vegetación de Golf Son Muntaner evitando un riesgo de incendio de forma ecológica y renovando la flora autóctona.



GESTIÓN DE LA ENERGÍA

- Consumo de energía 100% verde
- Instalación de puntos de recarga de coches eléctricos.
- Utilización de buggies eléctricos y maquinaria híbrida.
- Uso de aerotermia para el aire acondicionado en la casa club de Golf Son Muntaner así como mejoras en los cerramientos para un mayor aislamiento térmico.



2.7. ECONOMÍA CIRCULAR

HUERTO ECOLÓGICO



El Huerto Ecológico de Arabella Golf Mallorca nace de la propuesta basada en la calidad, proximidad y sostenibilidad que nos caracteriza.

Abrió a mediados del 2022 como parte del programa sostenible Green Evolution con el objetivo de transformar Arabella Golf Mallorca en una empresa circular.

En este espacio se cultivan plantas hortícolas, aromáticas y pequeños frutales sin utilizar productos químicos, libre de pesticidas o abonos artificiales, totalmente ecológicos y de km 0 que nuestros chefs recolectan en su momento óptimo de maduración.

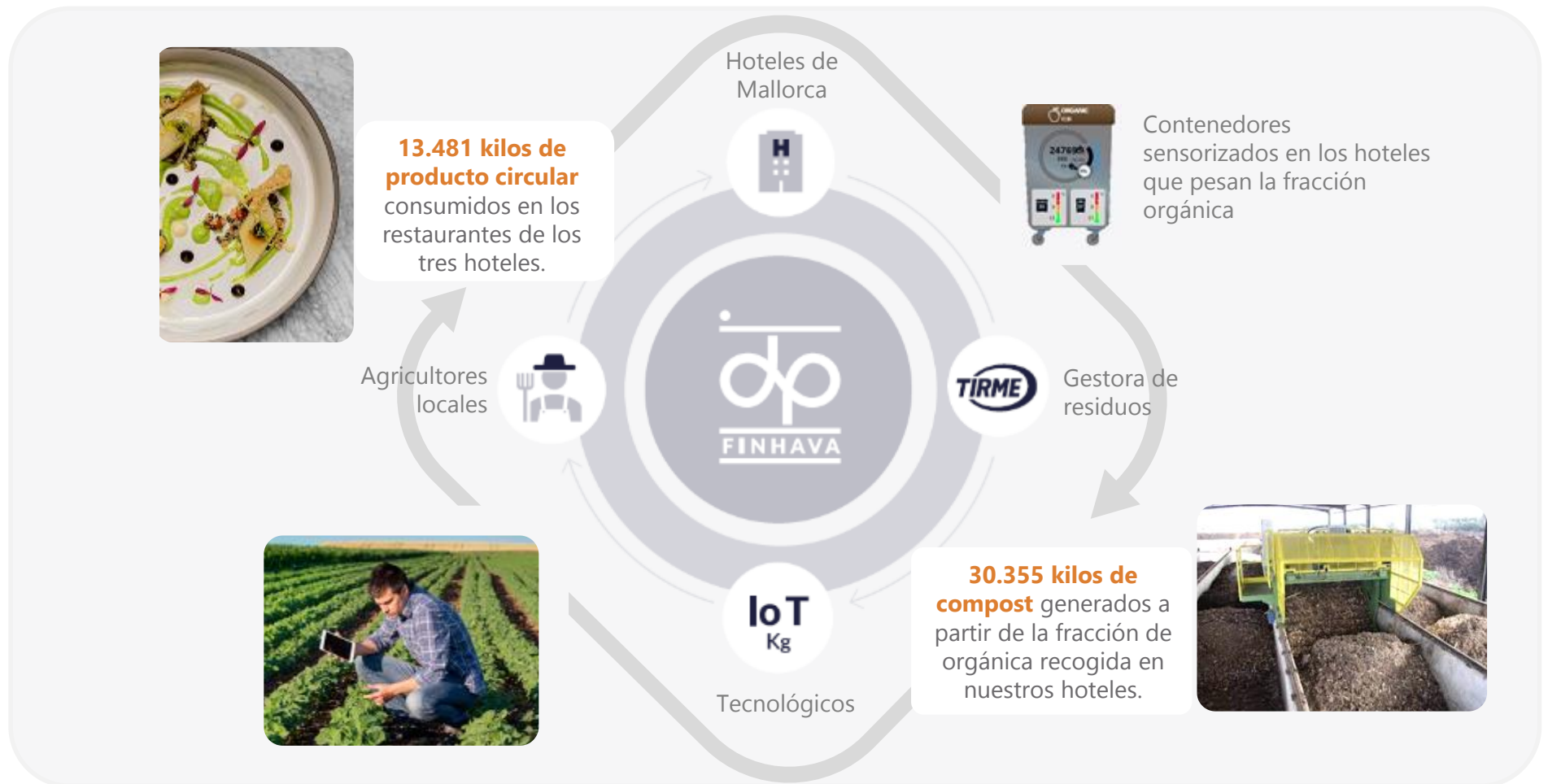
Los restaurantes presentan sus cartas poniendo en valor los productos del huerto, cada vez más presentes en nuestros platos, un lujo al alcance de todos nuestros clientes.



2.7. ECONOMÍA CIRCULAR

PROYECTO FINHAVA

Nuestros hoteles forman parte de FINHAVA, proyecto pionero promovido por el Consell de Mallorca de forma conjunta con Tirme, para la transformación de los desechos orgánicos en compost que se utiliza para el cultivo de frutas y verduras que posteriormente son consumidos en nuestros establecimientos.



2.7. ECONOMÍA CIRCULAR Y USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

FUTURAS ACCIONES EN HOTELES Y CAMPOS DE GOLF

VIÑEDO

En Golf Son Muntaner. Con los derechos ya cedidos se ha iniciado el proceso de preparación del terreno.



ELABORACIÓN MIEL PROPIA

En el Castillo Hotel Son Vida. Los panales estarán rodeados de plantas y flores melíferas, fertilizadas con el "compost circular".



PLACAS SOLARES

En el parking de Golf Son Muntaner.



HUEVOS CIRCULARES

Con el "compost circular" se fertilizará el grano que luego alimentará a las gallinas.



PRIMER VINO CIRCULAR

Con el "compost circular" se fertilizarán viñedos locales para sumar al proceso de circularidad de los hoteles.



BUS 100% ELÉCTRICO

Para el transporte de clientes entre nuestros hoteles y campos de golf con capacidad para 26 personas.

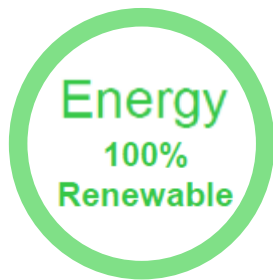


2.8. CAMBIO CLIMÁTICO

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.



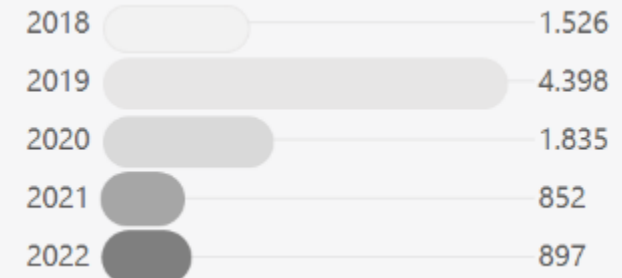
Hemos recibido el sello de "Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO2" al haber reducido para el alcance 1+2 la media de la intensidad de emisión en el trienio 2019-2021 respecto del trienio 2018-2020.

Los hoteles un **3,3%**

Los campos de golf un **29,6%**

Huella de carbono hoteles

Alcance 1+2 (Tn CO2 eq)



Huella de carbono campos de golf

Alcance 1+2 (Tn CO2 eq)

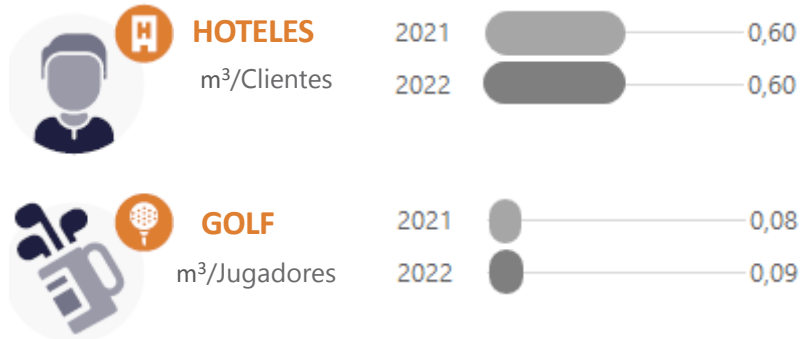


Datos 2022 estimados. Cálculo definitivo a partir de abril 2023

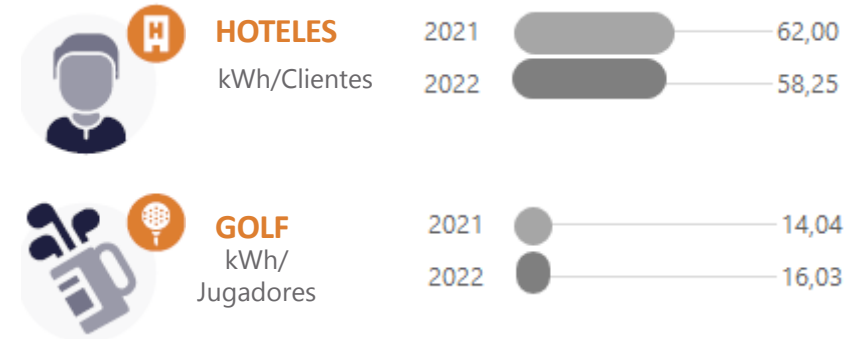
2.9. CONSUMOS ENERGÉTICOS

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.



PREMIO SUGERENCIA DEL MES



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

3.2. CUESTIONES SOCIALES

LA PLANTILLA Y FORMACIÓN

HOTELERÍA		Plantilla media 2021 476 empleados	GOLF	
365			111	
175 (48%)	Hombres		83 (75%)	
190 (52%)	Mujeres		28 (25%)	
85%	Contratos fijos		91%	
3.320	Horas formación		1.593	
40.400€	Gasto formación		6.600€	



HOTELERÍA		Plantilla media 2022 646 empleados	GOLF	
510			136	
237 (46%)	Hombres		96 (71%)	
273 (54%)	Mujeres		40 (29%)	
94%	Contratos fijos		96%	
5.669	Horas formación		1.849	
77.800€	Gasto formación		19.900€	

La formación abarca diferentes áreas y temáticas como son liderazgo, gestión y dirección, 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 posee un Plan de Igualdad de alcance a todos los trabajadores y trabajadoras del grupo que recoge las medidas de acción positivas necesarias para fortalecer los pasos hacia la plena igualdad de oportunidades.

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 elabora 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.



Desde CAEB y Sanitas reconocieron a Arabella Golf Mallorca como uno de los **finalistas en la II edición de los Premios PYME Saludable**.



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.



Hemos incrementado 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 y políticas con el objetivo de lograr un clima de confianza, involucración, compromiso y satisfacción.

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.



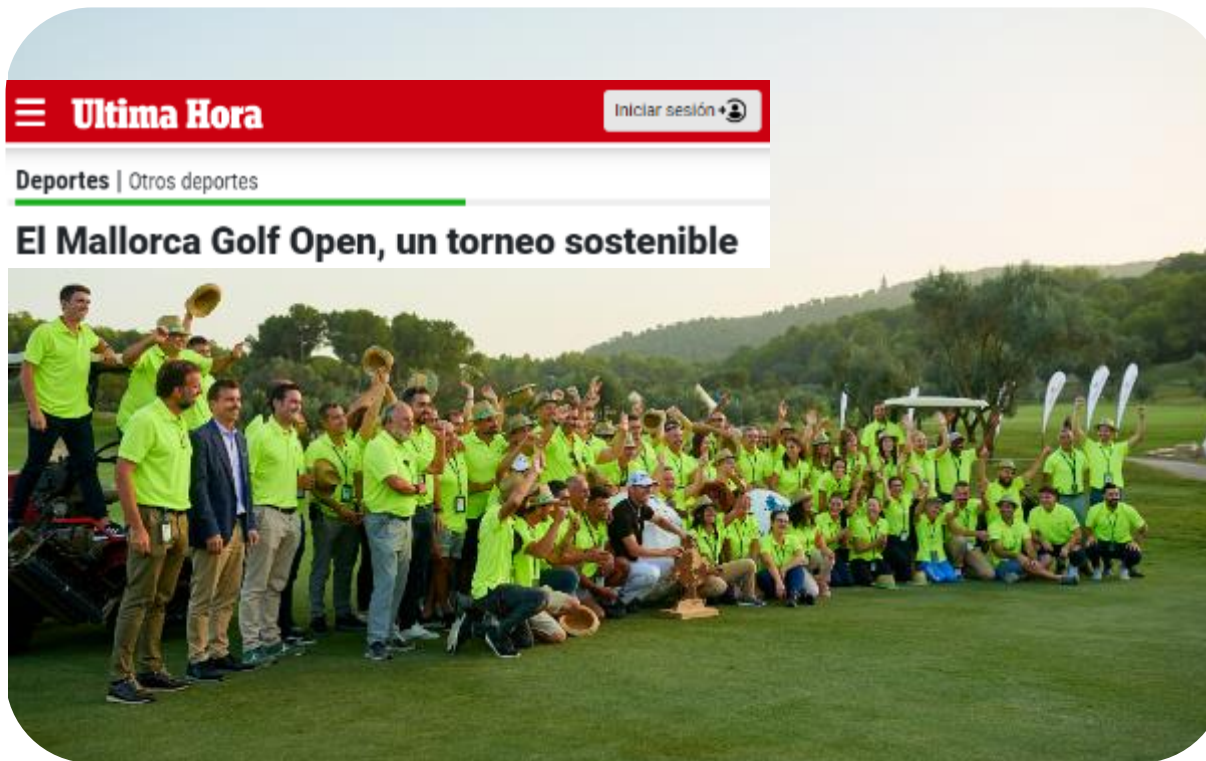
3.5. CUESTIONES SOCIALES

EVENTOS DESCACABLES



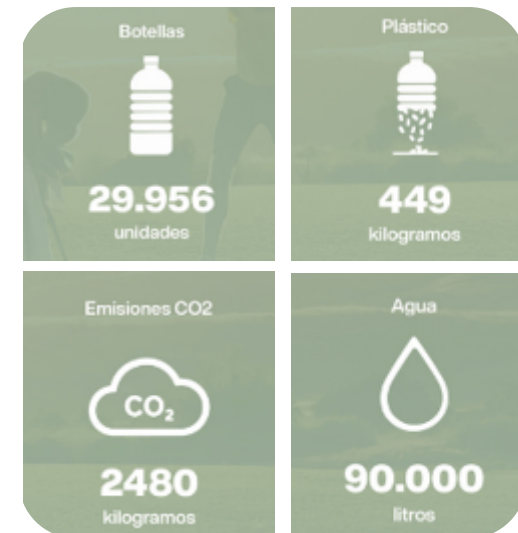
El campo de golf Son Muntaner acogió el **Mallorca Golf Open**, torneo del circuito PGA European Tour como parte del DP World Tour. Este evento contó con el apoyo de las instituciones públicas (Govern Balear, Consell Insular y Ayuntamiento de Palma).

Se convirtió en el **primer evento en la historia del DP World Tour libre de botellas de plástico** ya que se entregaron botellas de aluminio rellenables a jugadores, caddies y a todo el equipo organizativo.



AGUA KMZERO X MALLORCA GOLF OPEN

Impacto positivo del Mallorca Open durante cuatro días ahorramos



3.6. 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.

Programas de **reinserción laboral** para jóvenes, personas con vulnerabilidad, en exclusión social y con discapacidad intelectual y sus familias.

Amadip Esment Fundació

soib formació i ocupació

Creu Roja

UGT SOLI Servei d'Orientació Laboral Integral

aspr@m

FUNDACIÓN ASIMA

APOYAMOS A NUESTRAS COMUNIDADES

Nuestro programa "12 Bajo Par" cumple 11 años, acumulando un total de 126.900€ destinados a distintas acciones sociales.

ARABELLAGOLF MALLORCA
12 BAJO UNDER UNTER PAR

Donaciones a diversas **organizaciones** que tienen la finalidad de cubrir las necesidades básicas de los más necesitados.

UNHCR ACNUR La Agencia de la ONU para los Refugiados

Nazaret

Sant Joan de Déu Solidaritat

MAGIC LINE SJD

S.O.S. MAMÁS BALEARES

BANCO DE ALIMENTOS MALLORCA

TAKECARE RELIEFFUND

3.6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y SOCIEDAD

SOCIEDAD

Creamos adhesiones y 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:



Fehm.



AECG



essentiallyMALLORCA



apd

Deloitte.



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, se constituye como instrumento para evitar la corrupción en todas sus formas y prevenir posibles casos de soborno y blanqueo de capitales.

3

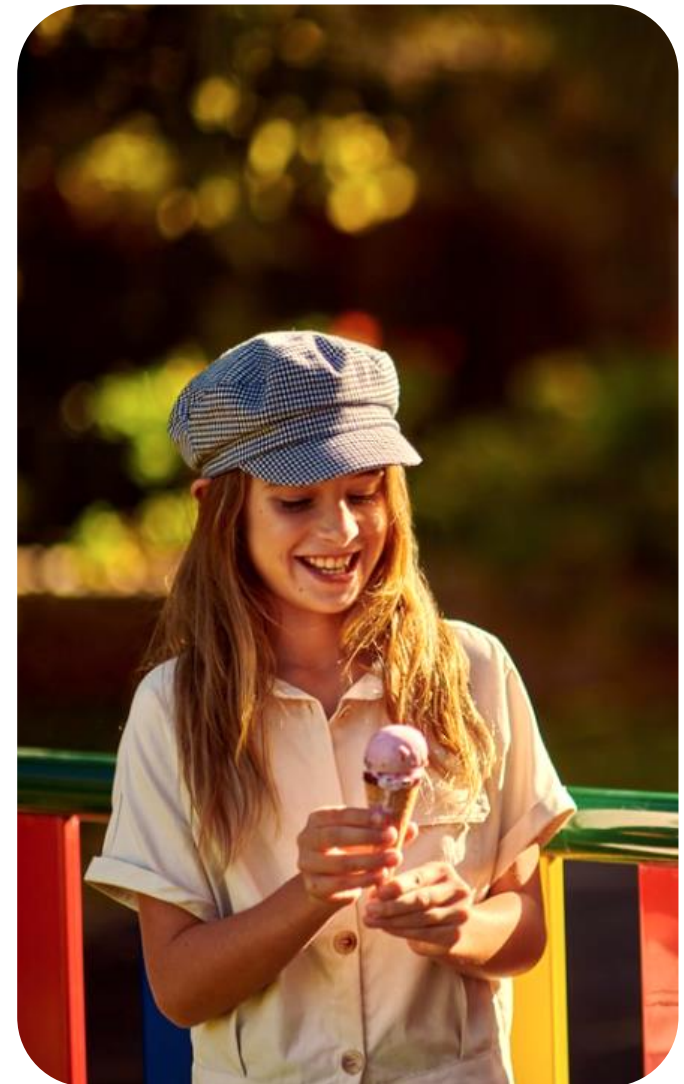
Canal de denuncias disponible para todos los empleados, clientes, proveedores y socios comerciales, en 6 idiomas, para que puedan enviar mensajes de forma anónima o personalizada, sobre posibles violaciones de las normas legales o de las políticas internas.

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 con el fin de convertirlos en fans. Los resultados de las auditorías y encuestas de satisfacción avalan nuestro esfuerzo:

86%

SATISFACCIÓN SOCIOS DE
LOS CAMPOS DE GOLF

75%

SATISFACCIÓN
CLIENTES ST. REGIS

78%

SATISFACCIÓN
CLIENTES CASTILLO

72%

SATISFACCIÓN
CLIENTES SHERATON

87%

MYSTERY GUEST
ST. REGIS

81%

MYSTERY GUEST
CASTILLO

86%

MYSTERY GUEST
SHERATON



4.4. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

SATISFACCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES Y EMPRESAS

HOTELES



World Travel Awards
Hotel St. Regis Mardavall
“Mejor Resort de España”



World Golf Award
Sheraton Mallorca Arabella
Golf Hotel
“Mejor Golf Hotel España”



World Luxury Awards

Hotel St. Regis Mardavall
“Best General Manager”
“Luxury Seaside Resort”

Castillo Hotel Son Vida
“Luxury Adults Only Hotel”

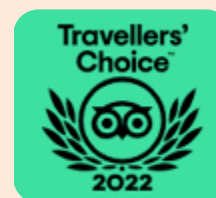
RESTAURANTE ES FUM, en el St. Regis Hotel Mardavall



Renovó su Estrella
Michelin, que mantiene
desde 2011



Entre los 100 mejores
de España y primero
de Mallorca



Ganador del **Tripadvisor**
Traveler's Choice



Por primera vez ha
entrado en la **Guía Repsol**
obteniendo 1 Sol



World Luxury Restaurant Awards

Restaurante Es Fum
“Luxury Scenic Setting Global World”
“Best Head Chef Global”

4.4. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

SATISFACCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES Y EMPRESAS

CAMPOS DE GOLF



World Golf Award

Golf Son Muntaner como
“Mejor campo de golf de España”
Resort Arabella Golf Mallorca como
“Mejor campo de golf Eco Friendly”



59 Club Awards Golf

Golf Son Muntaner
Bandera de oro



Revista Today's Golfer

incluyó a Arabella Golf Mallorca en su
ranking de los 100 mejores resorts de España
(posición 32)
y al Golf Son Muntaner entre los 100 mejores
campos de golf en España (posición 52).



En reconocimiento a las **mejores
personas e instalaciones de golf:**
Golf Son Muntaner y su director
Bernat Llobera



LEADING COURSES

Nuestros campos de golf están
reconocidos dentro del TOP 100 de los
mejores Clubs de Golf de España y
dentro del TOP 10 de Mallorca.



Restaurante Na Capitana en
la categoría de Banquete

#WeedingAwards2022

4.5. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

ALEXANDRA SCHÖRGUBER, PREMIO "EMBAJADORA DE BALEARES"

Alexandra Schörghuber tuvo el honor de recibir el **Premio "Embajadora de Baleares"**, en el marco de los Premios del Turismo 2022, de las manos de la presidenta del Govern, Francina Armengol.

Este premio reconoce la labor de aquellas personalidades destacadas de la vida pública que, por su especial arraigo e identificación con Baleares, contribuyen a la difusión del valor turístico de Baleares.



20 Última Hora LOCAL

Los galardonados en las diferentes categorías posaron al final del acto en La Misericordia junto a las autoridades. FOT: MA. GABRIEL AS.

Una Nit del Turisme para reforzar la sostenibilidad y calidad en las Islas

Embajador/embajadora
Alexandra Schörghuber: Presidenta y propietaria del Grupo Arabella, el jurado premia su compromiso y su apuesta por un turismo de calidad en Mallorca. A través de su propuesta turística, ha logrado vincular el reconocido prestigio de sus establecimientos con la marca Mallorca como destino turístico de calidad.

Alexandra Schörghuber, como propietaria y presidenta de Arabella Hospitality, y a través de nuestros Hoteles y Campos de Golf, ha contribuido a reforzar la marca turística del destino "Illes Balears", generando un fuerte vínculo entre nuestros establecimientos y las Islas Baleares, y que suponen una gran influencia en la promoción del destino.



Arabella Hospitality España | Resumen del Informe ESG 2022