

# RESUMEN DEL INFORME ESG 2023

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

Me complace enormemente presentar este resumen de la sexta edición de nuestro Estado de Información no Financiera, que muestra nuestro compromiso ya consolidado en la idea de seguir impulsando la generación de valor compartido.

En las páginas siguientes detallamos nuestra estructura de gobernanza, que garantiza herramientas para el control

de riesgos, transparencia en la toma de decisiones, siempre basadas en comportamientos íntegros y éticos, y la rendición de cuentas a todos los niveles para generar la confianza y estabilidad en un entorno cada vez más volátil y cambiante.

También se abordan nuestras estrategias de sostenibilidad, ya que en Arabella apostamos por un **modelo turismo de calidad, de apertura todo el año, y, por tanto, por un Modelo Turístico Responsable que supone generar una contribución positiva en nuestro Entorno.** Eso no se consigue realizando meras acciones puntuales, sino procurando que los aspectos sociales y medioambientales se integren con normalidad en nuestra estrategia como una palanca más de competitividad, como lo son también la promoción, la formación, la inversión, o la innovación, todas presentes cada vez que tomamos iniciativas empresariales.

Otra parte del valor añadido se encuentra

en el enfoque social, siendo perfectamente conscientes de que debemos contribuir al bienestar social del entorno en que operamos. En resumidas cuentas, en el discurrir de nuestra práctica empresarial, tenemos siempre en cuenta el impacto que generamos en el medio y en las personas, que evidentemente debe ser positivo.

En resumen, nuestra filosofía de modelo de negocio supone generar **valor compartido**, esto es, de mejora de nuestros resultados y de nuestro valor como empresa, y a la vez, de mejora de nuestro entorno cercano, que es imprescindible en nuestra propuesta de valor de turismo de calidad.

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

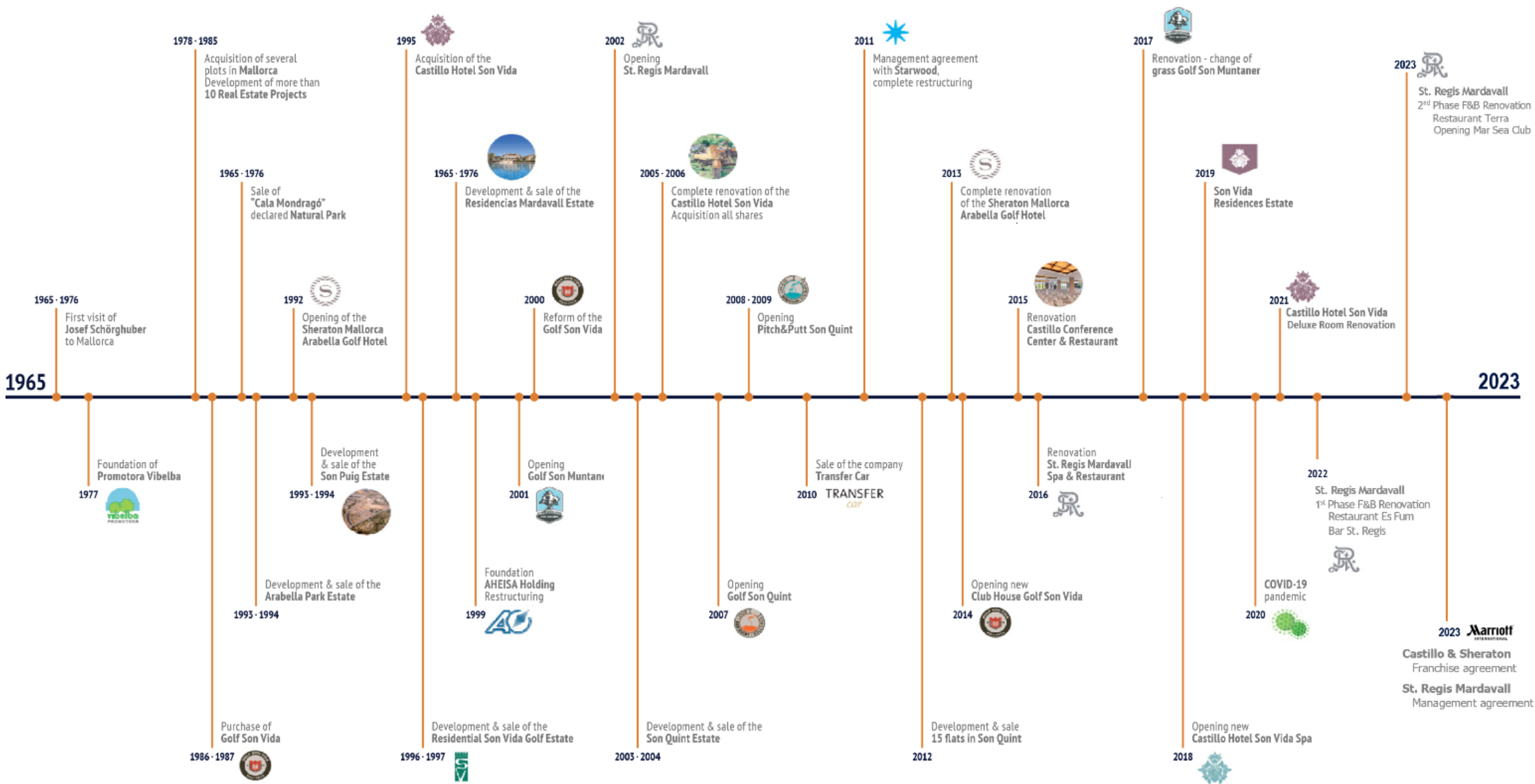
## PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ALTA CALIDAD EN LOS SECTORES DE HOSTELERÍA, OCIO Y DESARROLLO INMOBILIARIO

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.



## 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



+ 675 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 PRODUCTO

Aplicamos mejoras continuas y modernización para el segmento de lujo.

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

Nuestro Plan Estratégico abarca cuatro claves enfocadas en el desarrollo y crecimiento continuado, generando un posicionamiento de marca que nos convierte en un referente a nivel local.



#### EL ENTORNO

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



#### EL PROPÓSITO

Alcanzar los objetivos empresariales, 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

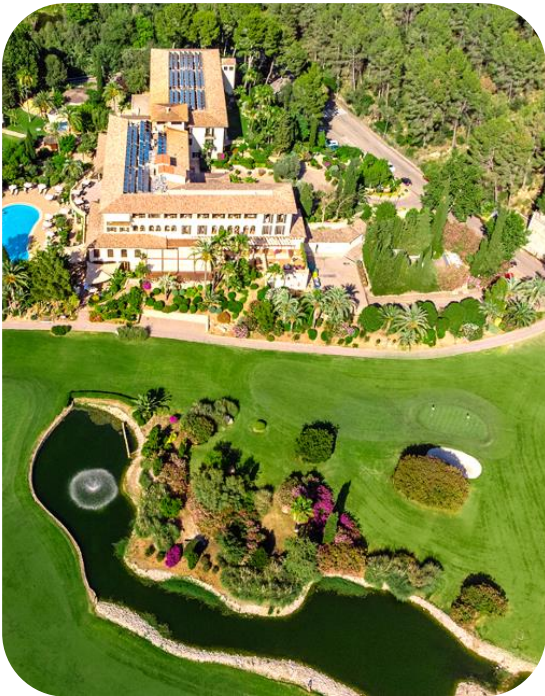
Su programa **Green Evolution** tiene una misión sostenible enfocada en 4 ejes estratégicos:

- 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**

**6 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.



**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





## 2.6. 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 mejoras tanto a nivel 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 aplican el **Plan Estratégico Ambiental 2021-2023** estructurando la toma de decisiones en materia ambiental.



### 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 DEL AGUA

- Riego de los jardines con agua regenerada en los tres hoteles, mediante acuerdo con los suministradores municipales de agua.
- Instalación de contadores sectorizados para el control de consumos y fugas.
- Sistema de riego por goteo y mejora de los puntos de riego en los jardines de los hoteles.
- Reorganización y optimización de los flujos de agua.



## 2.6. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS - HOTELES

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



### GESTIÓN DE LA ENERGÍA

- Consumo de energía 100% verde.
- Puntos de recarga de coches eléctricos.
- Placas fotovoltaicas en los hoteles Sheraton y Castillo.
- Instalación maquinaria 4 tubos para aprovechamiento energético en Castillo Hotel Son Vida y St. Regis Mardavall
- Auditorías internas para ahorro energético y proyectos de mejora de aprovechamiento energético.



### MOVILIDAD SOSTENIBLE

- Servicio de Shuttle a través de un moderno autobús 100% eléctrico conectando los cuatro campos de golf de Arabella con los dos hoteles del resort: el Sheraton Mallorca Arabella Golf Hotel y el Castillo Hotel Son Vida
- Plataforma car sharing con Wattzer (patinetes, bicicletas y turismos eléctricos)
- Puntos de recarga de coches y patinetes eléctricos
- Llaüt 100% eléctrico



## 2.6. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS - HOTELES

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



#### CONSUMO Y PRODUCCIÓN SOSTENIBLE

- Colocación de colmenas de abejas en los jardines del Castillo y consumo de miel propia local.
- Con el “compost circular” creado con el proyecto FINHAVA se han fertilizado viñedos locales para sumar al proceso de circularidad de los hoteles, obteniendo ya las primeras botellas en colaboración con Macià Batle.
- Con dicho compost también se sustituye el sustrato químico para fertilizar los jardines de los tres hoteles.
- Creación de pequeños huertos urbanos circulares.
- Instalación de fuentes de agua osmotizada.
- Sustitución de todos los plásticos de un solo uso por material biodegradable.



#### RESIDUOS

- Separación de residuos para el reciclaje con fracciones de residuos papel y cartón, envases, rechazo y poda, con sistema de pesaje.
- Instalación de puntos verdes en todas las áreas y papeleras de reciclaje en las oficinas.
- Sustitución en los tres hoteles del agua en envases de plástico por bricks de agua.
- Donaciones de muebles dentro del programa de economía circular con la Fundación Deixalles.



## 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

- Construcción de un viñedo en el Golf Son Muntaner que se regará con agua regenerada, cerrando así el ciclo completo del agua.
- Banderas 100% recicladas como parte del programa de limpieza de plásticos en los océanos de Ocean Tee
- 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.
- Venta de artículos producidos con materiales reciclados o sostenibles.
- Sustitución de químicos por fitosanitarios orgánicos.
- Huerto ecológico que abastece nuestros restaurantes.



#### GESTIÓN DEL AGUA

- Reutilización de 730.000 m3 de agua regenerada para regar los campos.
- Moderno sistema de riego en Golf Son Vida que optimiza el uso del agua.
- Cambio de hierba en Golf Son Muntaner para 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 campos de golf.
- Repoblado continuo de los campos de golf y actividades para preservar los hábitats de las especies existentes.
- Instalación y renovación de paneles informativos a lo largo de los recorridos de juego.



#### GESTIÓN DE LA ENERGÍA

- Consumo de energía 100% verde.
- Placas solares en el parking del Golf Son Muntaner para abastecer las necesidades de su casa club.
- 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 el aislamiento térmico.





## 2.7. ECONOMÍA CIRCULAR

### PRODUCTOS ECOLÓGICOS DE ARABELLA GOLF

El **Huerto Ecológico** de Arabella Golf Mallorca nació de la propuesta basada en la calidad, proximidad y sostenibilidad.

Abrió a mediados del 2022 como parte del programa sostenible Green Evolution con el objetivo de transformarse en una empresa circular, y a lo largo del 2023 se han recolectado **550 kg** de tomates, pimientos y otras hortalizas, así como casi **1.000 manojos/ unidades** de diversas lechugas y hierbas aromáticas totalmente ecológicos, cultivados y cuidados sin utilizar productos químicos y libres de pesticidas o abonos artificiales.

Nuestros chefs los recolectan diariamente en su momento óptimo de maduración y se incluyen en los platos elaborados en los restaurantes.



Hace ya algunos años que de los olivos de Son Muntaner se extrae el **aceite de oliva virgen extra Na Capitana**, de sabor excepcional. A este aceite se suman ahora una nueva serie de productos de primera categoría: **almendras, aceitunas, alcaparras, miel y ginebra**, bajo la misma marca.

La decidida apuesta de Arabella Golf Mallorca por cuidar y mantener el entorno es el origen de estos productos de kilómetro cero, naturales y de máxima calidad, elaborados de una forma sostenible y eficiente para que la huella de carbono sea cada vez menor.



## 2.7. ECONOMÍA CIRCULAR

### PROYECTO FINHAHA EN LOS HOTELES

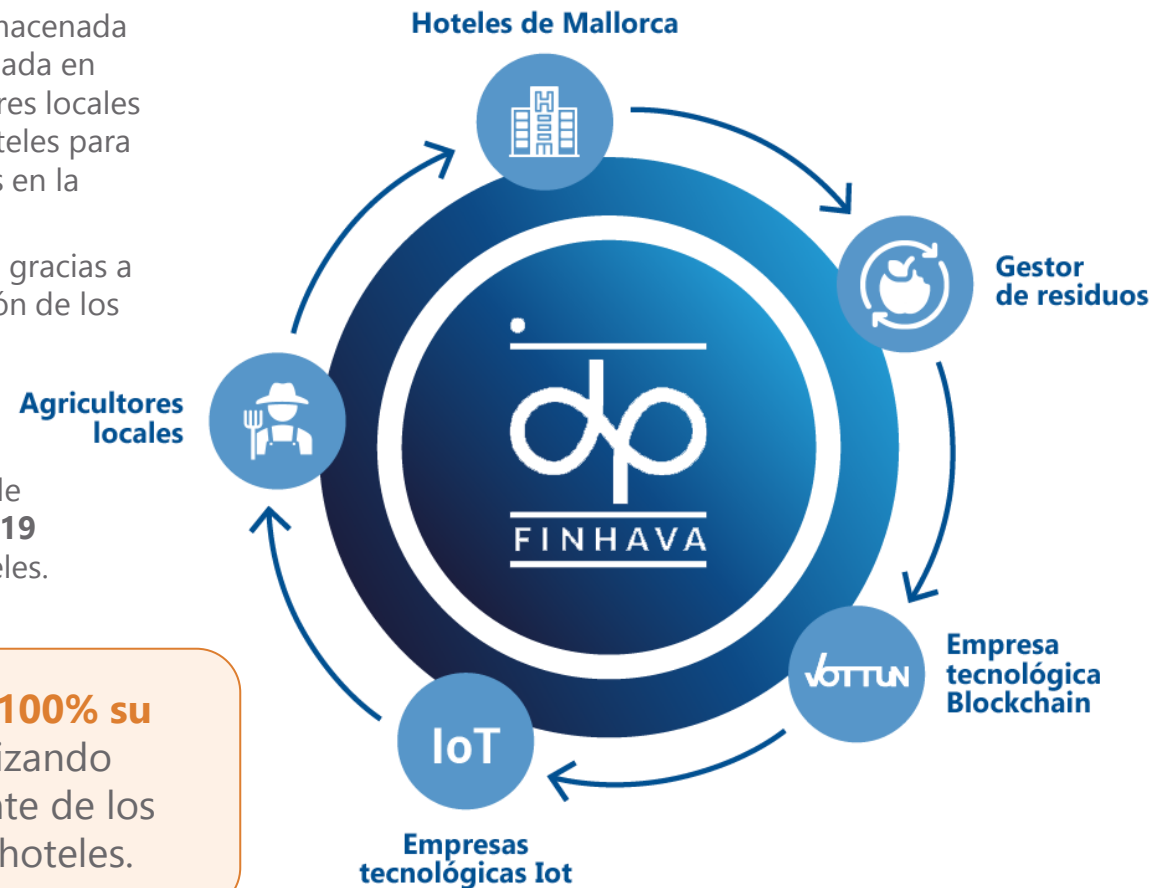
Desde el año 2021, nuestros hoteles forman parte del proyecto pionero en Mallorca llamado **FINHAHA**, promovido por el Consell de Mallorca de forma conjunta con Tirme, las principales cadenas hoteleras de la isla y diversas empresas del sector primario agrario, tecnológico y de transporte, para promover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

La materia orgánica de los establecimientos 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.

En todo el 2023 se han producido **67.710 kilos de compost** generados a partir de los **199.095 kg de fracción de orgánica recogida** en el hotel (tanto alimentario como de restos de poda y jardín), y se han obtenido y consumido **8.119 kilos de producto circular** en los restaurantes de los 3 hoteles.

Por tanto, nuestros hoteles **compensan al 100% su emisión de residuos orgánicos**, neutralizando totalmente la huella sobre el medio ambiente de los residuos orgánicos que generan nuestros hoteles.

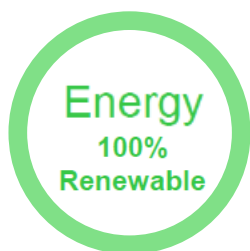


## 2.8. CAMBIO CLIMÁTICO

### 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.

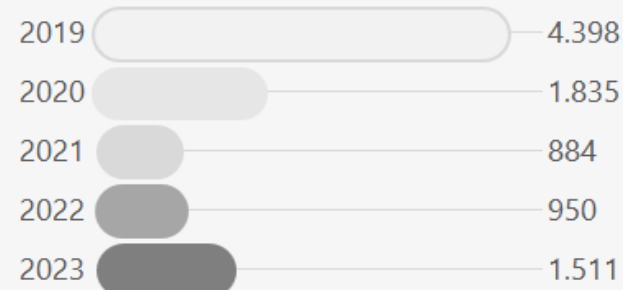


Los **campos de golf** han recibido el sello de "Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO2" para el alcance 1+2, al haber **reducido un 33,3%** la media de la intensidad de emisión en el trienio 2020-2022 respecto del trienio 2019-2021.

Los **hoteles** están a la espera de recibir su sello correspondiente para el 2022, siendo su último dato una **reducción de un 3,3%** de la media de la intensidad de emisión en el trienio 2019-2021 respecto del trienio 2018-2020, para el alcance 1+2.

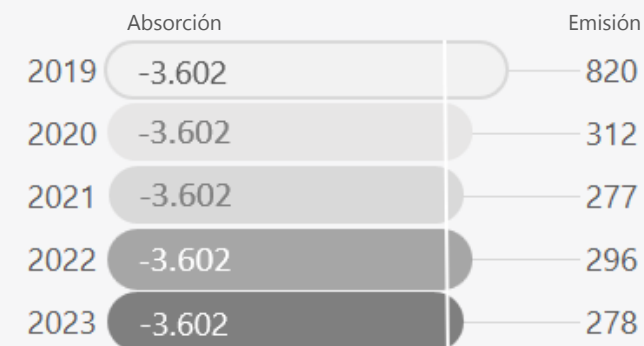
#### Huella de carbono hoteles

Alcance 1+2 (Tn CO2 eq)



#### Huella de carbono campos de golf

Alcance 1+2 (Tn CO2 eq)



Datos 2023 estimados. Cálculo definitivo a partir de abril 2024

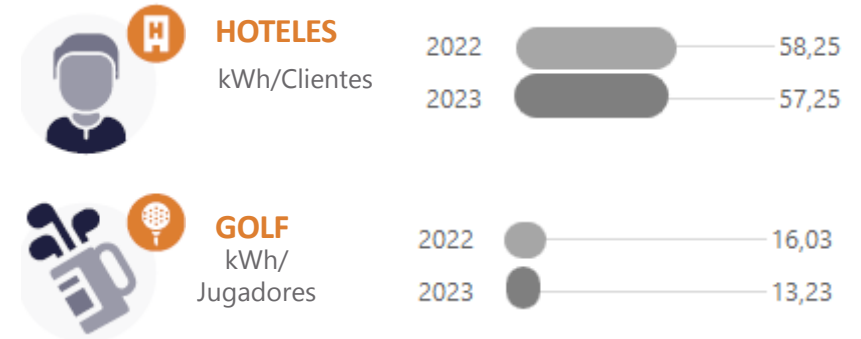
## 2.9. CONSUMOS ENERGÉTICOS

### PRINCIPALES INDICADORES

#### CONSUMO AGUA DE RED



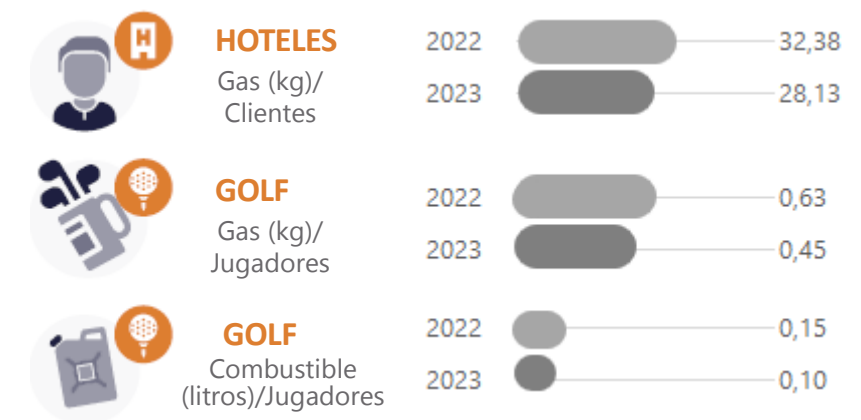
#### CONSUMO DE ELECTRICIDAD



#### 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.

#### NUEVA PLATAFORMA COMUNICACIÓN



Como novedad este año, el Grupo Arabella ha creado una nueva plataforma de comunicación con los empleados donde se cuelgan noticias de actualidad, y se promueve el intercambio de información.

#### 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

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



| HOTELERÍA    |                 | Plantilla media 2023<br><b>664</b><br>empleados | GOLF         |  |
|--------------|-----------------|---|--------------|--|
| <b>516</b>   |                 |   | <b>148</b>   |  |
| 234<br>(45%) | Hombres         |   | 110<br>(74%) |  |
| 282<br>(55%) | Mujeres         |   | 38<br>(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, 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.

#### 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, torneos de pádel, torneos de golf y una salida ciclista con fines solidarios, 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. CUESTIONES SOCIALES

### EVENTOS DESTACABLES

Tras el gran éxito del **Mallorca Golf Open 2022**, el campo de golf Son Muntaner acogió en noviembre 2023 el **Mallorca Ladies Golf Open**, primer torneo femenino celebrado en Mallorca dentro del circuito Ladies European Tour (LET), como parte del calendario 2023 del LPGA.

Este evento representó un gran hito para la promoción del deporte en Mallorca y apoyo al turismo, afianzando la desestacionalización del turismo en Mallorca. Contó además con el apoyo de las instituciones públicas (Conselleria Turisme, Cultura i Esports, Fundació Mallorca Turisme, AETIB, y Ayuntamiento de Palma).

Enmarcado en su compromiso por la sostenibilidad, el evento se realizó con **movilidad eléctrica y libre de botellas de plástico**.

#### El Mallorca Ladies Golf Open alza el telón en Son Muntaner

El circuito europeo recala por primera vez en la Isla en una cita clave para la clasificación de la gran final del año en Marbella



El Castillo Hotel Son Vida se convirtió en base de la XV edición del **Road to Awareness**, una iniciativa solidaria de Marriott International.

A lo largo de tres jornadas, más de 30 empleados de la compañía, recorrieron más de 500 km. en bicicleta por las rutas más bellas de Mallorca con el objetivo de recaudar más de 50.000€ para la renovación integral del parque infantil del centro de acogida Es Convent de la Fundación Sant Joan de Déu en Palma de Mallorca.



## 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.

**soib** formació i ocupació

**coordinadora**  
Coordinadora Balear de Persones amb Discapacitat

**Esment**  
Escola Professional

**APOYAMOS A NUESTRAS COMUNIDADES**



**MAGIC LINE**  
SJD

**unicef**

**asociación española contra el cáncer**



**TAKECARE**  
**RELIEF FUND**

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



El **Programa 12 Bajo Par** repartió 23.000€ entre distintas organizaciones:

- Aspanob
- AESHA
- ADDA
- Respiralia
- Sonrisa Médica
- Fundación Dime
- Siloe Mallorca
- Down i Mes
- Dentista sobre ruedas
- Mallorca Sense Fam
- Associació Tardor

Este programa ya he repartido **150.000€** en sus 12 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.



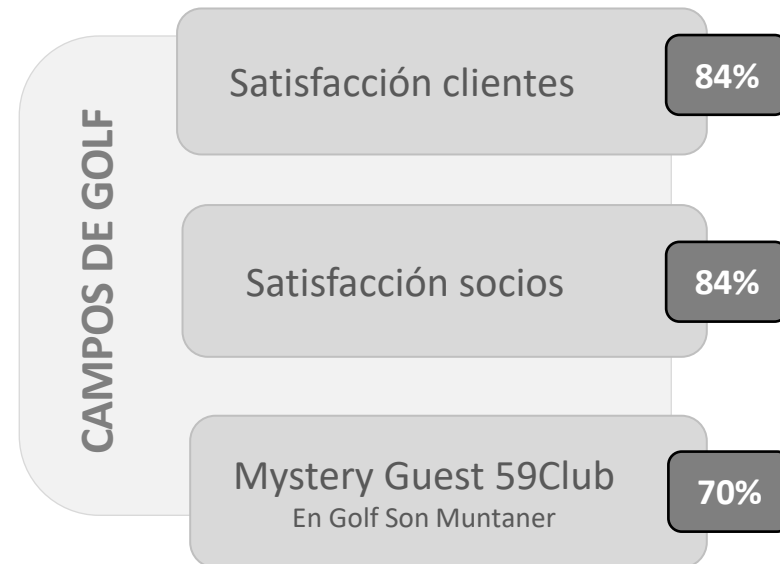
## 4.3. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

### 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:



## 4.4. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

### SATISFACCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES Y EMPRESAS

#### HOTELES



The St Regis Mardavall Mallorca obtuvo el premio premio **Luxury Resort Hotel of the Year** en reconocimiento al excepcional servicio a sus clientes.



The St Regis Mardavall Mallorca obtuvo el premio **Best Luxury Resort** de los Beyond Luxury Awards, así como entró a formar parte de su **10 Best List**.

En la Conferencia Comercial Marriott, los equipos de Arabella Hospitality España y Arabella Hospitality SE fueron galardonados con dos premios:

1er premio fue para Castillo Son Vida como "**Property Sales Team of the Year Luxury Franchise**"  
2º premio para todos como **Sales Special Achievement Award** para todo el equipo de ventas del grupo.



## 4.4. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

### SATISFACCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES Y EMPRESAS

#### HOTELES

Forbes

### The 8 Best Hotels In Mallorca

La afamada revista Forbes, especializada en el mundo de los negocios y finanzas, nombró al Castillo Hotel Son Vida **Best Hotel For Golf In Mallorca**, y al St. Regis Hotel Mardavall **Best Hotel For Families**.



El periódico británico The Independent incluyó al Sheraton en su lista de mejores hoteles en Palma nombrándolo **Best family-friendly hotel**.



Castillo Hotel Son Vida  
Sheraton Mallorca Arabella Golf Hotel



La prestigiosa revista Golf Magazine incluyó al Sheraton Mallorca Golf Hotel Mallorca en el tercer puesto en su lista de **TOP 10 Resorts & Hotels Europa**, y en el séptimo puesto al Castillo Hotel Son Vida.



## 4.4. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

### SATISFACCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES Y EMPRESAS

#### RESTAURANTE ES FUM, en el St. Regis Hotel Mardavall



Es Fum fue nominado en los World Culinary Awards 2023 en la categoría de **Spain's Best Hotel Restaurant**.



Renovó su Estrella Michelin, que mantiene desde 2011



Entre los 100 mejores de España y primero de Mallorca



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



Condé Nast Traveler, revista internacional especializada en turismo de lujo y estilo de vida, nominó a Es Fum en sus **Premios Hotel & Mantel** para el mejor Club Sándwich quedando finalista.

## 4.4. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

### SATISFACCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES Y EMPRESAS



#### World Golf Award

Resort Arabella Golf Mallorca fue nominado en dos categorías:

**“Mejor campo de golf Eco-Friendly de Europa”**

**“Mejor campo de golf Eco-Friendly del mundo”**



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

## CAMPOS DE GOLF



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

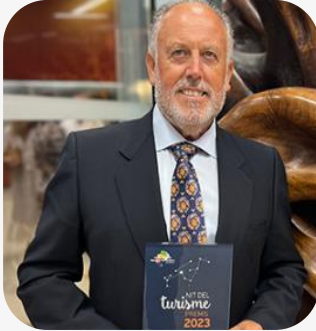


Además, nuestro greenkeeper **Francisco Gavira** obtuvo el **Premio Greenkeeper del Año del área Europa.**

## 4.4. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

### SATISFACCIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES Y EMPRESAS

#### CAMPOS DE GOLF



Nuestro compañero Eustaquio Lorite, Caddy master en Golf Son Vida desde 1973, fue galardonado con el **prestigioso premio al trabajador del sector turístico** en la VII edición de los premios de la Nit del Turisme 2023, destacando su contribución excepcional a lo largo de **más de 50 años de servicio continuo en Arabella Golf Mallorca.**



La prestigiosa revista Golf Magazine incluyó en el tercer puesto al campo de golf Son Vida en su lista de **TOP 10 Mejores Campos de Golf de Europa.**

#### Revista Today's Golfer

incluyó otro año más 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).



#### LEADING COURSES



Golfers' Choice **2023**

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.

Además, Golf Son Muntaner y Golf Son Vida fueron elegidos **Golfers' Choice 2023**



