



# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2024



universal  
BEACH HOTELS

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a la seu electrònica de l'ajuntament Ses Salines:

Codi Segur de Validació c3f37376ba944566982de80b55ecd8cf001

Data document: 08/10/2025

Url de validació <https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040>

Metadades Núm. Registre entrada: ENTRA 2025/6798 - Data Registre: 08/10/2025 13:05:00 Origen: Origen ciudatà Estat d'elaboració: Original





Haciendo de cada detalle  
un recuerdo, y de cada  
recuerdo una sonrisa



Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a la seu electrònica de l'ajuntament Ses Salines:

Codi Segur de Validació c3f37376ba944566982de80b55ecd8cf001

Data document: 08/10/2025

Url de validació <https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040>

Metadades Núm. Registre entrada: ENTRA 2025/6798 - Data Registre: 08/10/2025 13:05:00 Origen: Origen ciudatà Estat d'elaboració: Original






# ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| <b>1. Introducción</b>                                      | 5  |
| 1.1. Carta de la Propiedad                                  | 6  |
| 1.2. Nuestra Historia                                       | 7  |
| 1.3. Quiénes somos.   | 9  |
| 1.4. Nuestro propósito y valores                            | 10 |
| 1.5. La organización  | 11 |
| 1.6. Universal Beach Hotels                                 | 14 |
| <b>2. Nuestro compromiso</b>                                | 19 |
| 2.1. Estrategia y objetivos 2030                            | 21 |
| 2.2. Medio ambiente   | 25 |
| 2.2.1. Operaciones Net Zero                                 | 26 |
| 2.2.2. Huella hídrica                                       | 30 |
| 2.2.3. Economía Circular                                    | 32 |
| 2.3. Social   | 42 |
| 2.3.1. Estadísticas trabajadores                            | 43 |
| 2.3.2. Calidad de vida.                                     | 44 |
| 2.3.3. Aportar valor a la comunidad                         | 48 |
| 2.3.4. Plan de Formación continua y desarrollo profesional. | 55 |
| 2.4. Gobernanza.  | 59 |
| 2.4.1. Digitalización y certificaciones                     | 60 |
| 2.4.2. Estrategia de comunicación                           | 64 |
| 2.4.3. Economía local                                       | 68 |
| <b>3. Nuestras metas en 2025</b>                            | 77 |
| <b>4. Reconocimientos y logros</b>                          | 81 |



1



|   |   |                           |   |
|---|---|---------------------------|---|
| Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a la seu electrònica de l'ajuntament Ses Salines: |   |                           |  |
| Codi Segur de Validació   | c3f37376ba944566982de80b55ecd8cf001   | Data document: 08/10/2025 |   |
| Url de validació  | <a href="https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040">https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040</a> |                           |   |
| Metadades   | Núm. Registre entrada: ENTRA 2025/6798 - Data Registre: 08/10/2025 13:05:00 Origen: Origen ciudatà Estat d'elaboració: Original   |                           |   |



# INTRODUCCIÓN

En **Grupo Universal** entendemos la sostenibilidad como un compromiso transversal, honesto y permanente que forma parte esencial de nuestro modelo de gestión y de nuestra forma de relacionarnos con el entorno y con las personas. En esta Memoria de Sostenibilidad 2024 queremos compartir de manera cercana y transparente las principales acciones que hemos llevado a cabo en materia de ESG (Environmental, Social & Governance), reflejando el avance de nuestra estrategia global.

Este informe recoge todas las iniciativas desarrolladas durante el año, organizadas según los pilares estratégicos que nos guían, y abarca a todo el Grupo Universal y las empresas que lo conforman: **Universal Beach Hotels, Universal Mallorca Incoming y Universal Mallorca Travel**. Nuestro compromiso es claro: construir un modelo turístico más responsable, ético y respetuoso con el entorno natural, social y cultural de las Islas Baleares.

Con esta memoria reafirmamos nuestra intención de fortalecer el diálogo con todos nuestros grupos de interés –empleados, huéspedes, proveedores, administraciones públicas y comunidad local– y de compartir de forma sencilla y accesible los logros alcanzados, así como las prioridades que marcarán nuestro camino sostenible en los próximos años.

Desde Grupo Universal seguiremos trabajando para que la sostenibilidad no sea solo una opción, sino la base de nuestra forma de gestionar hoy y de construir un futuro mejor para todas las personas.

# 1.1. CARTA DE LA PROPIEDAD

Desde nuestros orígenes, como empresa familiar vinculada a Mallorca, hemos apostado por un modelo turístico responsable, ético y humano. El mar, la isla y las personas han sido siempre nuestra mayor inspiración. Vivimos la responsabilidad como un compromiso con nuestros huéspedes, nuestro equipo, la comunidad local y el entorno natural que nos acoge.

Presentamos con orgullo nuestra memoria de sostenibilidad, que recoge el trabajo y la visión compartida de todo nuestro equipo: Be Responsable, Be Universal. Un lema que refleja quiénes somos y hacia dónde queremos ir.

Queremos dejar una huella positiva en todo lo que hacemos. Por eso, promovemos un turismo más equilibrado, impulsando la desestacionalización a través del deporte y el bienestar. Evolucionamos nuestros hoteles para ofrecer experiencias auténticas, sostenibles y accesibles, en un entorno privilegiado.

Sabemos que nuestro equipo es el alma de Universal. Por eso, apostamos por su bienestar, conciliación y desarrollo profesional, así como por herramientas tecnológicas que facilitan su día a día y mejoren nuestros procesos.




Durante el año 2023 redefinimos nuestros objetivos 2030 y trazamos una nueva hoja de ruta basada en tres pilares: el cuidado del medio ambiente, el bienestar social y una gestión ética y transparente.

Este compromiso nace del diálogo: fruto de numerosas sesiones de trabajo en equipo, donde escuchamos ideas, inquietudes y propuestas de nuestros propios empleados. Y todo ello sin perder de vista nuestro propósito: “Hacer de cada detalle un recuerdo, y de cada recuerdo una sonrisa”. Una forma de entender la hospitalidad que combina nuestra esencia mediterránea con el rigor y la vocación de calidad de nuestras raíces suizas.

Este compromiso es compartido, vivo y en constante evolución. Porque solo desde la responsabilidad individual nace un verdadero bienestar colectivo.

Queremos agradecer sinceramente a todas las personas que han hecho posible esta memoria, y que con su dedicación diaria contribuyen a construir un futuro más responsable y verdaderamente universal.

Philippe C. Erhart  
Mirtha Erhart-Zimmerli  
Yannik Erhart

|   |   |                           |   |
|---|---|---------------------------|---|
| Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a la seu electrònica de l'ajuntament Ses Salines: |   |                           |  |
| Codi Segur de Validació   | c3f37376ba944566982de80b55ecd8cf001   | Data document: 08/10/2025 |   |
| Url de validació  | <a href="https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040">https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040</a> |                           |   |
| Metadades   | Núm. Registre entrada: ENTRA 2025/6798 - Data Registre: 08/10/2025 13:05:00 Origen: Origen ciudatà Estat d'elaboració: Original   |                           |   |



## 1.2. NUESTRA HISTORIA

**Universal** fue fundado por el pionero del turismo, el **Dr. Alfred Erhart**, que consiguió las mejores ubicaciones junto al mar justo al inicio del auge de Mallorca como la isla de vacaciones más popular de Europa. En la actualidad, **18 complejos turísticos transmiten un estilo de vida mediterráneo con atención suiza a unos 100.000 huéspedes cada año.** La tercera generación de la empresa familiar cultiva una visión a largo plazo con confianza, hospitalidad, precios justos y una continua modernización con estilo de sus hoteles.



### 1947: Nos lanzamos a volar

En 1947, el Dr. A. Erhart miraba el cielo y no solo veía aviones cruzando el aire, veía la oportunidad de conectar a personas con un lugar entrañable del Mediterráneo: Mallorca. Así comenzó su aventura de vuelos charter, fundando Universal Airtours SA.

### 1963: Nuestro primer hotel

No pasó mucho tiempo antes de que Erhart comprendiera que para ofrecer una experiencia inolvidable necesitaba alojar a esos turistas en hoteles tranquilos, cómodos y familiares. En 1963 se aventuró a construir el **primer establecimiento en Mallorca: el Universal Hotel Aquamarin.** Y así, uno tras otro, construyó siete hoteles en los que, desde el balcón se puede sentir el aire fresco y la brisa marina.





Años 70, 80 y 90: crecemos

En los **70**, en **Universal Beach Hotels** ya **contábamos con 8 hoteles** que causaban sensación temporada tras temporada. Con Philippe, el hijo de Erhart a las riendas, **nuevos hoteles se sumaron a la familia Universal**, cada uno en un rincón único de la isla, reflejando el compromiso por ofrecer estancias excepcionales, ya que nos tomamos el turismo como algo personal, preocupándonos por los detalles y por la cercanía con clientes y equipos.

Actualidad: Aunque todo cambie, lo bueno permanece

Yannik Erhart, nieto del fundador, **asumió la dirección de Universal Beach Hotels en 2020**, dando inicio a una nueva etapa de modernización de la marca y sus establecimientos. Bajo su liderazgo, se han logrado hitos importantes como la apertura del primer hotel cinco estrellas del grupo, nuevas incorporaciones hoteleras, la expansión a Formentera y el desarrollo de conceptos gastronómicos innovadores. En este proceso, su mujer Mirtha Erhart-Zimmerli se unió también a la junta directiva y **ha sido clave en la definición e impulso de la estrategia ESG del grupo**.





## 1.3. NUESTRA FILOSOFÍA

En el **Grupo Universal** somos una empresa familiar profundamente comprometida con la calidad, la cercanía y el desarrollo sostenible. Estos valores nos han acompañado desde el inicio y han sido clave en nuestro crecimiento y consolidación. Las ubicaciones privilegiadas de nuestros hoteles, el alto nivel de servicio y el trato cercano que ofrecemos tanto a nuestros huéspedes como a nuestros equipos son nuestro principal factor diferencial. Todo ello guiado por una filosofía clara:



### VIVIMOS LA RESPONSABILIDAD

Desde la fundación de la empresa, nos hemos sentido profundamente vinculados a la isla. Mallorca es mucho más que un "simple" paraíso vacacional: es nuestro hogar, y vivimos la responsabilidad por nuestros huéspedes, por la comunidad y por el medio ambiente.

### TENEMOS UNA MIRADA MÁS AMPLIA

En más de 75 años de historia hemos aprendido a diferenciar entre modas pasajeras y valores duraderos. Como empresa familiar suiza con raíces en España, cultivamos una visión a largo plazo basada en la sostenibilidad.

### NOS TOMAMOS EL TURISMO COMO ALGO PERSONAL

Creemos que un empleado que se preocupa genuinamente por el bienestar del huésped transmite mucho más que profesionalidad: transmite autenticidad. En Universal, generamos vínculos duraderos no solo con nuestros clientes, sino también con nuestros equipos y nuestros socios. Relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo.

### MÁXIMA CALIDAD & PRECIOS JUSTOS

Ofrecemos calidad suiza en las mejores ubicaciones de Mallorca y Formentera, combinando el estilo de vida mediterráneo con los altos estándares europeos de infraestructura y seguridad. Nuestra premisa es clara: la excelencia siempre debe ir de la mano de una relación justa entre precio y valor.



## 1.4. NUESTRO PROPÓSITO Y VALORES

Fruto de nuestros valores familiares, en el Grupo Universal definimos un propósito claro:

*“Hacer de cada detalle un recuerdo  
y de cada recuerdo una sonrisa”*

### AMABILIDAD

Somos un equipo cercano, amable y eficiente. Nos esforzamos cada día por hacer que quienes nos visitan se sientan como en casa, acogidos y bien cuidados.

### INNOVACIÓN

Apostamos por la mejora continua en todos nuestros procesos, productos y servicios. Buscamos innovar siempre alineándonos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

### PROACTIVIDAD

Estamos pendientes de cada detalle. Somos flexibles, atentos y nos encanta sorprender a nuestros huéspedes, superando sus expectativas y dejando huella con cada experiencia.

### COMPROMISO

Asumimos con responsabilidad nuestro papel y sabemos que el trabajo en equipo es clave para alcanzar el éxito. Nos sentimos orgullosos de representar los valores del Grupo Universal y actuamos siempre como embajadores de nuestra marca.





# 1.5. LA ORGANIZACIÓN

## GRUPO UNIVERSAL



Nuestro operador turístico suizo, de gestión familiar, fue fundado en 1947 por el Dr. Alfred Erhart bajo el nombre de Universal Flugreisen AG. Actualmente, operamos 18 hoteles propios con unas 4.200 camas, todos ubicados en lugares privilegiados directamente frente al mar. Con más de **1.200 empleados en los Universal Beach Hotels en Mallorca y 24 empleados en la sede central en Vaduz, nuestro operador turístico es considerado un especialista destacado en la isla balear.** Nuestra gama de productos incluye, además de viajes combinados, ofertas flexibles en formato modular, así como viajes temáticos y deportivos como: semanas de ciclismo, senderismo, golf o viajes de grupos. Como único touroperador, en Universal Mallorca Travel permitimos a nuestros clientes seleccionar y reservar el número de habitación durante el proceso de reserva. Esta especialización y el enfoque constante en las necesidades de los huéspedes se reflejan en una satisfacción del cliente del 99,5% y en un crecimiento sólido y sostenible.

|   |   |                           |  |
|---|---|---------------------------|--|
| Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a la seu electrònica de l'ajuntament Ses Salines: |   |                           |  |
| Codi Segur de Validació   | c3f37376ba944566982de80b55ecd8cf001   | Data document: 08/10/2025 |  |
| Url de validació  | <a href="https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040">https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040</a> |                           |  |
| Metadades   | Núm. Registre entrada: ENTRA 2025/6798 - Data Registre: 08/10/2025 13:05:00 Origen: Origen ciutadà Estat d'elaboració: Original   |                           |  |




Nuestra cadena de hoteles tiene una clara visión a largo plazo. Combinamos la hospitalidad suiza con el estilo de vida mediterráneo, ofreciendo una experiencia cercana, cálida y de calidad a más de 100.000 huéspedes cada año. Nuestra propuesta se basa en una oferta hotelera diversa, **ubicada en enclaves privilegiados de la isla de Mallorca y Formentera, y con un firme compromiso con la sostenibilidad**, la mejora continua y los precios justos. Además, en los hoteles, ofrecemos un producto gastronómico de alta calidad y abierto al público. Universal Beach Hotels destaca por su **atención personalizada, la fidelidad de sus clientes y su apuesta constante por modernizar sus instalaciones** sin perder la esencia que la define.



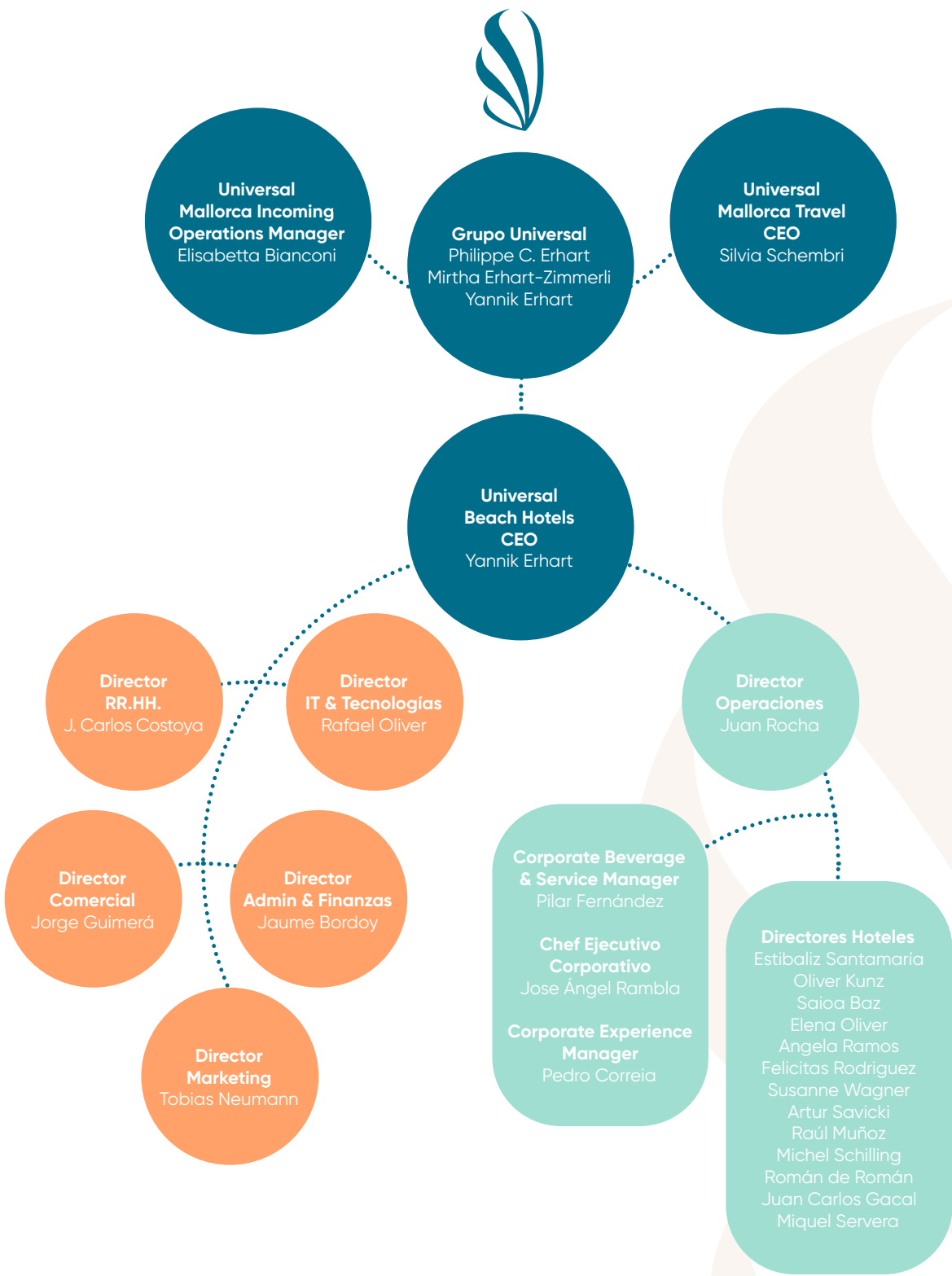
**Universal Mallorca Incoming** es la agencia receptiva del Grupo Universal, especializada en Destination Management en Mallorca. Nuestra labor complementa la oferta del turoperador y de los hoteles Universal, aportando un valor añadido mediante servicios personalizados y de alta calidad. Contamos con **un equipo local de cinco personas con un profundo conocimiento de la isla**, lo que nos permite diseñar y coordinar experiencias únicas y auténticas, adaptadas a las necesidades de cada cliente.

Ofrecemos asistencia in situ a través de guías propios presentes directamente en los hoteles Universal, garantizando una atención cercana, profesional y alineada con los valores de la compañía. Su enfoque se basa en tres pilares fundamentales: **calidad, sostenibilidad y atención personalizada**.

|   |   |                           |   |
|---|---|---------------------------|---|
| Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a la seu electrònica de l'ajuntament Ses Salines: |   |                           |  |
| Codi Segur de Validació   | c3f37376ba944566982de80b55ecd8cf001   | Data document: 08/10/2025 |   |
| Url de validació  | <a href="https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040">https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040</a> |                           |   |
| Metadades   | Núm. Registre entrada: ENTRA 2025/6798 - Data Registre: 08/10/2025 13:05:00 Origen: Origen ciudatà Estat d'elaboració: Original   |                           |   |



ORGANIGRAMA



1.6. UNIVERSAL BEACH HOTELS



85 habitaciones  
C/ Cala Conills, 4  
07159 Sant Elm  
En propiedad



87 habitaciones  
Cala Conills, 5  
07159 Sant Elm  
En propiedad



14 habitaciones  
C/ Mossèn Joan Ensenyat, 12  
07159 Sant Elm  
En gestión





  
**universal**  
HOTEL LIDO PARK & SPA  
\*\*\*\*

268 habitaciones  
C/ José Guevara, 4  
(Urb. La Romana)  
07160 Paguera  
En propiedad



**HOTEL FLORIDA**  
**MAGALUF**  
*by Universal Hotels*  
\*\*\*\*

205 habitaciones  
C/ Torrenova, 33  
07181 Magaluf  
En propiedad



  
**universal**  
HOTEL NEPTUNO  
\*\*\*\*

114 habitaciones  
C/ del Llaüt, 34  
07600 Platja de Palma  
En propiedad



  
**universal**  
**Grand**  
LEÓN & SPA  
\*\*\*\*\*

127 habitaciones  
C/ Sol, s/n - 07638  
Colònia de Sant Jordi  
En propiedad



  
**universal**  
HOTEL CABO BLANCO  
\*\*\*\*

66 habitaciones  
C/ Carabela, 2 - 07638  
Colònia de Sant Jordi  
En propiedad



  
**universal**  
HOTEL MARQUÉS  
\*\*\*\*

191 habitaciones  
Plaza Moli de la Sal, s/n  
07638 Colònia de Sant Jordi  
En propiedad



21 habitaciones  
Av. Primavera, s/n - 07638  
Colònia de Sant Jordi  
En propiedad



226 habitaciones  
C/ Carabela, s/n - 07638  
Colònia de Sant Jordi  
En propiedad



174 habitaciones  
C/ Murta, 2  
07687 S'Illot  
En propiedad



108 habitaciones  
C/ Carabelas, 9  
07560 Cala Millor  
En propiedad



126 habitaciones  
Avda. Costa y Llobera, 1  
07589 Canyamel  
En propiedad



118 habitaciones  
Avda. Costa y Llobera, 5  
07589 Canyamel  
En propiedad





28 habitaciones  
Avda. Costa y Llobera, 60  
07589 Canyamel  
En propiedad



71 habitaciones  
C/ Circuit del Llac, 1  
08590 Platja de Muro  
En propiedad



31 habitaciones  
C/ Punta Prima, 89  
07871 Es Pujols, Formentera  
En gestión



Restaurante  
C/ Cala Conills, 4  
07159 Sant Elm



Restaurante  
Carretera de l'Arenal, 50  
07600 Platja de Palma



Restaurante  
C/ Sol, s/n - 07638  
Colònia de Sant Jordi

2



Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a la seu electrònica de l'ajuntament Ses Salines:

|                         |   |                           |
|-------------------------|---|---------------------------|
| Codi Segur de Validació | c3f37376ba944566982de80b55ecd8cf001   | Data document: 08/10/2025 |
| Url de validació        | <a href="https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040">https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040</a> |                           |
| Metadades               | Núm. Registre entrada: ENTRA 2025/6798 - Data Registre: 08/10/2025 13:05:00 Origen: Origen ciudatà Estat d'elaboració: Original   |                           |





## NUESTRO COMPROMISO



Más que un lema, es el corazón de nuestra filosofía y el principio que guía cada una de nuestras decisiones.

En **Universal Beach Hotels** trabajamos cada día para ofrecer experiencias inolvidables, minimizando nuestro impacto ambiental y contribuyendo a que los destinos donde operamos sean más amables, inclusivos y sostenibles para todas las personas.

Creemos firmemente que la sostenibilidad es una **responsabilidad compartida**. Implica hacer bien nuestro trabajo hoy, pero también actuar con **conciencia sobre el legado que dejaremos a las futuras generaciones**. Por ello, la sostenibilidad está integrada de forma transversal en todos nuestros departamentos, y cada persona del equipo asume su papel con compromiso y convicción. Solo así logramos que la **coherencia y la ejemplaridad** estén presentes en cada una de nuestras decisiones y acciones, **asumiendo con responsabilidad el impacto que generamos en nuestro entorno**.

En nuestro camino hacia la sostenibilidad, apostamos por una **economía circular** que fomente hoteles más respetuosos, queremos **aportar valor a la sociedad** mediante la creación de **relaciones de confianza** y de entornos que promuevan el bienestar y la igualdad de oportunidades, y todo ello a través de un **liderazgo ético** que nos permite **difundir el mensaje y enraizar** la sostenibilidad en el corazón de nuestra estrategia.





Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a la seu electrònica de l'ajuntament Ses Salines:

Codi Segur de Validació c3f37376ba944566982de80b55ecd8cf001

Data document: 08/10/2025

Url de validació <https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040>

Metadades Núm. Registre entrada: ENTRA 2025/6798 - Data Registre: 08/10/2025 13:05:00 Origen: Origen ciutatà Estat d'elaboració: Original





## 2.1. ESTRATEGIA Y OBJETIVOS 2030

En Universal Beach Hotels creemos firmemente en la necesidad de alargar la actividad turística a lo largo del año, como vía para reducir la estacionalidad.

Apostamos por una transición de producto basada en la modernización de nuestros hoteles, adaptándolos a las nuevas demandas y expectativas de los viajeros.

Entendemos que para avanzar hacia un modelo más sostenible es fundamental atraer y fidelizar el talento, y para ello ofrecemos buenas condiciones laborales, salud, conciliación, flexibilidad y una formación adaptada y eficaz que permita el crecimiento profesional de nuestros equipos. Asimismo, creemos en la importancia de optimizar nuestros procesos mediante herramientas tecnológicas que faciliten el trabajo diario y aumenten la eficiencia operativa.

Todo esto no solo impulsa la **productividad y competitividad** de nuestra compañía, sino que también nos posiciona como agentes del cambio hacia un modelo turístico más respetuoso con las personas y con el medio ambiente.

Partiendo de nuestra filosofía de promover un modelo turístico más respetuoso, inclusivo y responsable, en 2023 definimos la estrategia de sostenibilidad de Universal Beach Hotels.

***“Esta estrategia está pensada para evolucionar y extenderse progresivamente a todas las empresas que formamos el Grupo Universal”***





Inicialmente, realizamos un análisis exhaustivo del entorno, teniendo en cuenta los retos globales, las tendencias emergentes en sostenibilidad turística y las nuevas expectativas del sector.

Nos alegra mucho comunicar que esta estrategia de sostenibilidad ha sido creada gracias al esfuerzo y colaboración de todas las personas de la compañía.

Muestra de ello, es el proceso de escucha activa y diálogo que hemos desarrollado con nuestros principales grupos de interés – empleados, huéspedes, proveedores y comunidad local– con el fin de conocer sus inquietudes, necesidades y prioridades en materia ESG.

Concretamente en los hoteles, realizamos dinámicas participativas donde los talentos de la organización pudieron aprender lo qué es la sostenibilidad y sugerir acciones que querían llevar a cabo dentro de Universal Beach Hotels.

El resultado de estas dinámicas permitió involucrar a todas las personas en la conceptualización de la estrategia de sostenibilidad, aumentado su orgullo de pertenencia y haciéndoles partícipes desde el principio.



Además, nuestra participación en grupos como la FEHM (Federación Empresarial Hotelera de Mallorca) y la Fundación Impulsa nos permite conocer de primera mano las problemáticas de nuestro entorno y proponer soluciones que contribuyan a impulsar un sector turístico más sostenible.

Este proceso de análisis y de participación activa nos permitió identificar los temas más relevantes para nuestra actividad y aquellos aspectos que resultan materiales para garantizar una gestión sostenible, responsable y alineada con las mejores prácticas del sector.

*"La formación me pareció muy enriquecedora. La participación y el intercambio de ideas desde los diferentes departamentos que formamos los grupos durante la sesión fue fundamental para conocernos y construir una cultura medioambiental marcando acciones sostenibles desde diferentes perspectivas"*

Antonia Martínez, Departamento de Operaciones



# ESTRATEGIA Y OBJETIVOS 2030

## FOMENTO DE UNA ECONOMÍA CIRCULAR

*“Queremos avanzar hacia un modelo hotelero cada vez más respetuoso con el medio ambiente”*

- Alcanzar **operaciones Net Zero** en las operaciones de nuestros hoteles
- Promover la circularidad y **establecer una estrategia de 9R** en todos nuestros hoteles
- Reducir en un **20%** la huella hídrica directa de nuestros hoteles



## ENTORNOS MÁS PRÓSPEROS PARA TODAS LAS PERSONAS

*“Nos comprometemos a mejorar la calidad de vida de las personas y a generar un impacto positivo”*

- **Mejorar la calidad de vida** de las personas, fomentando la igualdad de oportunidades, la vida sana y la salud mental
- **Aportar valor a la comunidad** a través de la contratación inclusiva, y la colaboración instituciones formativas y con entidades sociales y ambientales
- Establecer un **plan de formación continua** y un **plan de carrera** para nuestros empleados



## LIDERAZGO ÉTICO Y CULTURA DE LA SOSTENIBILIDAD

*“Apostamos por procesos eficientes y por integrar la sostenibilidad en todas las áreas del negocio”*

- **Digitalizar los procesos clave** vinculados a ESG y certificar todos nuestros hoteles bajo estándares de sostenibilidad
- Diseñar e implementar una **estrategia de comunicación global** alineada con nuestros compromisos
- **Impulsar la economía local** y crear una red de proveedores que compartan nuestra visión sostenible





## 2.2. MEDIO AMBIENTE



*“Queremos avanzar hacia un modelo hotelero cada vez más respetuoso con el medio ambiente”*



En Universal Beach Hotels entendemos que cuidar del entorno en el que desarrollamos nuestra actividad no es solo una responsabilidad, sino también una oportunidad para construir un modelo de turismo más sostenible. Como parte activa de la comunidad turística balear, somos conscientes del impacto que genera nuestra actividad y del papel que debemos desempeñar en la transición hacia un modelo turístico circular que transita hacia la descarbonización.

En este contexto, la **ley 10/2019, de cambio climático y transición energética en las Islas Baleares** y el **decreto ley 3/2022 de medidas urgentes para la sostenibilidad y circularidad del turismo en las Illes Balears** ha supuesto una herramienta de gestión decisiva para la integración de la sostenibilidad medioambiental en la gestión hotelera.

En **Universal Beach Hotels** hemos tomado estas obligaciones como una oportunidad que nos permite avanzar hacia una gestión ambiental sistemática, con objetivos claros y un seguimiento exhaustivo de nuestras principales áreas de impacto: energía, agua, materiales y residuos, provisiones y gobernanza y sensibilización.

Gracias a esta regulación y a nuestro compromiso corporativo, hemos podido definir una hoja de ruta ambiental alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo de París y con los retos específicos de nuestro sector.

Este enfoque se traduce en los siguientes objetivos que nos marcamos en Universal Beach Hotels en materia de sostenibilidad medioambiental:

- Alcanzar operaciones Net Zero
- Promover la circularidad y establecer la estrategia de las 9R
- Reducir un 20% la huella hídrica directa



### 2.2.1. OPERACIONES NET ZERO

*“En sintonía con el Acuerdo de París, que establece la necesidad de limitar el aumento de la temperatura media global a 1,5°C respecto a niveles preindustriales, de aquí a 2030 nos comprometemos a descarbonizar las operaciones de nuestros hoteles en Alcance 1 y Alcance 2”*

Como parte de este compromiso disponemos de **placas fotovoltaicas** en muchos de nuestros hoteles: Aquamarin, Aquavillas, Cabo Blanco, Casa Marquesa, Castell Royal, Florida, Grand León & Spa, Lido Park, Marqués, Mar Suites Formentera, y Neptuno.

Desde nuestra cadena hemos definido una hoja de ruta hacia la descarbonización con un plan progresivo de acciones que nos permitirá avanzar en la transición hacia un sector hotelero bajo en carbono, eficiente y responsable.

### PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Cálculo de la huella de carbono.
- Mejora de infraestructuras.
- Programas de sensibilización.
- Programa de compensación.
- Auditorías e inspecciones internas.

# NUESTRAS ACCIONES EN 2024

## PLANIFICACIÓN

Hemos realizado el **cálculo completo de la huella de carbono** en todos nuestros hoteles, siguiendo los criterios establecidos por las Islas Baleares, y hemos ampliado el Plan de Reducción de Emisiones (PRE) a la totalidad de las sociedades del grupo.



## EFICIENCIA

Hemos instalado **plantas fotovoltaicas** en el hotel Neptuno y llevado a cabo mejoras de infraestructura, especialmente en los sistemas de agua caliente sanitaria (ACS) y en el aislamiento térmico en hoteles como el Bikini, Neptuno y Mar Suites Formentera.

Además, hemos sustituido el **uso de Gasóleo C por Gas Propano** e instalado placas fotovoltaicas en el hotel Aquamarin.

En el Hotel Grand León & Spa, hemos sustituido los **depósitos de combustibles por un sistema de gas licuado**.

## MONITORIZACIÓN

También hemos desarrollado un **proyecto piloto** de Metering, que nos permitirá automatizar la medición de los consumos de electricidad, agua y gas. Este proyecto se implantará en los hoteles Lido Park y Marqués al cierre de temporada, para su posterior análisis y expansión al resto de nuestros establecimientos.





# NUESTROS NÚMEROS EN 2024

Desde 2023, y con horizonte 2030, hemos definido una serie de **objetivos anuales de reducción de huella de carbono**, que nos permiten medir con precisión nuestro desempeño y verificar si las acciones implementadas están generando los resultados previstos. Este enfoque basado en datos y mejora continua garantiza que podamos anticiparnos, ajustar medidas y consolidar una cultura de sostenibilidad real y efectiva en todos nuestros establecimientos.



## HUELLA DE CARBONO Kg CO<sub>2</sub>eq/estancia

| Hotel         | Resultado 22 | Resultado 23 | Resultado 24 |
|---------------|--------------|--------------|--------------|
| Aquamarin     | 6,23         | 11,24        | 7,99         |
| Bikini        | 8,1          | 7,17         | 6,6          |
| Cabo Blanco   | 6,66         | 7,32         | 6,84         |
| Castell Royal | 6,9          | 6,84         | 6,28         |
| Don Camilo    | 7,47         | 5,33         | 5,26         |
| Elisa         | 5,34         | 5,68         | 5,2          |
| Florida       | 5,3          | 5,58         | 4,8          |
| Grand León    | 10,8         | 15,76        | 15,52        |
| Laguna        | 8,38         | 6,54         | 6,63         |
| Lido          | 5,87         | 5,62         | 5,14         |
| Marqués       | 6,16         | 6,24         | 4,38         |
| MSF           | -            | -            | 1,29         |
| Neptuno       | -            | 8,47         | 9,48         |
| Perla         | 5,43         | 4,79         | 3,89         |
| Romántica     | 5,97         | 5,85         | 5,78         |
|               | 6,29         | 7,47         | 5,88         |

Entre el año base 2022 y el actual 2024, la huella de carbono por estancia se ha reducido de 6,29 kg CO<sub>2</sub>eq/est a 5,88 kg CO<sub>2</sub>eq/est, lo que representa una disminución de 0,408 kg CO<sub>2</sub> por estancia.

Gracias a esta mejora, se ha logrado evitar la emisión de aproximadamente **297.212 kg de CO<sub>2</sub>**, equivalentes a **297,2 toneladas** de dióxido de carbono.

Como ejemplo, un árbol puede absorber una media de 20 kg de CO<sub>2</sub> al año.

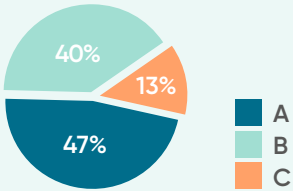
Este ahorro equivale a la cantidad de CO<sub>2</sub> que absorben aproximadamente 14.860 árboles en un año!

CERTIFICADOS ENERGÉTICOS

Este año, hemos pasado de **certificación de C a A** en el hotel Aquamarin.

En el parque hotelero contamos actualmente con la siguiente distribución de certificados energéticos:

7 hoteles con Certificación A  
6 hoteles con Certificación B  
2 hoteles con Certificación C



Universal Mallorca Travel: una alianza por el clima

Colaboramos con **myclimate**, una organización sin fines de lucro que trabaja a nivel mundial por la protección del clima. Esta iniciativa internacional con raíces suizas es uno de los principales proveedores de medidas voluntarias de compensación de CO<sub>2</sub> en el mundo.

Gracias a esta cooperación, nuestros clientes tienen la posibilidad de **compensar voluntariamente las emisiones** de sus vuelos mediante una donación, contribuyendo así activamente a la protección del clima.

En 2024 todos los viajes de nuestros empleados fueron compensados.  
Además, en 216 pasajeros compensaron sus viajes





## 2.2.2. HUELLA HÍDRICA

***“Nos comprometemos a reducir la huella hídrica en nuestros hoteles un 20% con horizonte 2030. Asumimos con responsabilidad la necesidad de hacer una gestión hídrica eficiente en todos nuestros establecimientos”***

El agua es uno de los recursos naturales más valiosos y, a la vez, más escasos en Baleares. Vivimos en un territorio insular donde las precipitaciones son limitadas, con períodos recurrentes de sequía y una creciente presión sobre los acuíferos locales, especialmente durante los meses de temporada alta, cuando la demanda de agua se multiplica por la actividad turística. A través de un plan de acción específico que combina inversión en infraestructuras, mejora en los procesos, sensibilización y control exhaustivo de consumos nos comprometemos a alcanzar este objetivo.

### PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Cálculo y verificación de la huella hídrica de todos nuestros hoteles.
- Mejora en las infraestructuras de los establecimientos.
- Programas de sensibilización dirigidos a trabajadores, colaboradores y huéspedes.
- Auditorías e inspecciones internas periódicas.





## NUESTRAS ACCIONES EN 2024

Hemos detectado y **reparado fugas de agua** en varias de nuestras instalaciones, incluidas las piscinas de los hoteles Cabo Blanco, Lido Park y Bikini.

Mantenemos activas las medidas de **control del consumo de agua**, realizando un seguimiento diario y utilizando reductores de caudal en grifería y duchas.

Además, hemos impartido formación en **Buenas Prácticas Ambientales (BPA)** dirigida a nuestros equipos, con el objetivo de fortalecer la cultura hídrica en todos nuestros centros de trabajo.

Para garantizar que avanzamos hacia nuestro objetivo de **reducir en un 20% la huella hídrica** de nuestras operaciones en 2030, hemos establecido un plan de seguimiento anual que nos permite conocer de forma precisa los consumos de agua en nuestros establecimientos.

Cada año, además de contabilizar el dato total de litros consumidos, se calcula el consumo medio por estancia para valorar el impacto real por huésped y controlar la evolución en relación con la ocupación.

Algunos hoteles mostraron mejoras significativas en la reducción del consumo del agua comparado con el año base 2022, como el **Aquamarin con una reducción del 15,96%**, el **Grand León & Spa con reducción del 14,84%**, el **Castell Royal con una reducción de un 11,67%** y el **Cabo Blanco con una reducción de un 10,43%**

### CONSUMO DE AGUA litros/estancia

| Hotel         | Resultado 22 | Resultado 23 | Resultado 24 |
|---------------|--------------|--------------|--------------|
| Aquamarin     | 257,48       | 193,04       | 216,38       |
| Bikini        | 380,89       | 392,14       | 255,33       |
| Cabo Blanco   | 459,78       | 446,20       | 411,82       |
| Castell Royal | 343,74       | 263,58       | 303,61       |
| Don Camilo    | 268,02       | 200,80       | 198,49       |
| Elisa         | 188,37       | 180,60       | 203,52       |
| Florida       | 181,03       | 265,65       | 196,15       |
| Grand León    | 373,85       | 316,74       | 318,39       |
| Laguna        | 268,71       | 227,25       | 262,89       |
| Lido          | 190,85       | 149,88       | 175,68       |
| Marqués       | 218,63       | 206,61       | 280,24       |
| MSF           | -            | -            | 237,60       |
| Neptuno       | -            | 159,04       | 209,91       |
| Perla         | 204,84       | 200,23       | 281,69       |
| Romántica     | 239,38       | 230,36       | 243,20       |
|               | 270,17       | 246,05       | 258,89       |



### 2.2.3. ECONOMÍA CIRCULAR

*"Promovemos la Economía Circular basado en la aplicación de los 9Rs. Trabajamos continuamente para minimizar los residuos y maximizar la reutilización, recuperación y reciclaje de materiales y recursos durante todo su ciclo de vida"*

Para ello, aplicamos las estrategias de las 9Rs: reducir, repensar, rediseñar, reutilizar, reparar, remanufacturar, redistribuir, recuperar y reciclar, integradas de forma transversal en las operaciones hoteleras y en la toma de decisiones sobre compras, mantenimiento, reformas y gestión de residuos.

Además, disponemos de un **plan de circularidad por hotel**, donde realizamos un seguimiento exhaustivo de las acciones y objetivos que nos hemos propuesto.

#### PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Implementar estrategias 9R (reducir, repensar, rediseñar, reutilizar, reparar, remanufacturar, redistribuir, recuperar y reciclar).
- Llevar a cabo los programas de sensibilización para trabajadores, colaboradores y huéspedes.



# NUESTRAS ACCIONES EN 2024

## ACUERDOS

Trabajamos con un proveedor especializado para ofrecer agua a nuestros clientes de forma más sostenible. Todos nuestros hoteles disponen de **fuentes de agua para que los huéspedes puedan rellenar sus botellas reutilizables.**

Mantenemos acuerdos corporativos con gestores de residuos especializados, como Adalmo, Ambilamp, Ecopilas, MacInsular, Oli Bárcenas, DABA-Nespresso y Tot Herba, para asegurar una gestión responsable y eficiente.



## POLÍTICAS

Hemos impartido formación en Buenas Prácticas Ambientales (BPA) para sensibilizar y capacitar a nuestros equipos en materia de sostenibilidad

Hemos registrado nuestros hoteles como Productores de Productos Peligrosos y **gestionamos correctamente estos residuos** en toda nuestra planta hotelera.

## REUTILIZACIÓN

Hemos reutilizado y donado mobiliario, dándole una segunda vida útil y evitando su desecho innecesario.

También **hemos reutilizado todas las mesas y sillas del Universal Grand León** tras su reforma, así como las baldosas sobrantes, que destinamos a la restauración del comedor del personal del Universal Bikini.



*"Nos gusta la reforma del Comedor del personal, aunque no lo sea, se ve todo muy nuevo"*

Francisca López, Subgobernanta Universal Bikini



## ACCIONES DE CIRCULARIDAD EN LOS HOTELES

La circularidad esta presente en todos nuestros hoteles y nos esforzamos día a día por implementar prácticas que promuevan la circularidad. Aquí queremos compartir las acciones llevadas a cabo en algunos de nuestros hoteles este 2024:



En el **Hotel Marqués** donamos colchones en buen estado, retirados de uso hotelero, a la Fundación Deixalles, contribuyendo así a la economía social y alargando la vida útil de estos productos mediante su reutilización con fines solidarios.

También **recuperamos la arena acumulada en las zonas comunes del hotel**, la filtramos y la devolvimos a la playa, evitando la extracción innecesaria de nuevos recursos y colaborando activamente en la conservación del ecosistema litoral. Además, **gestionamos el reciclaje de tapas, tapaderas y tapones de plástico** en colaboración con la Fundación SEUR, reforzando nuestro compromiso con la economía circular y el apoyo a causas sociales a través de materiales reciclables.





En el **Hotel Lido Park** hemos llevado a cabo múltiples mejoras orientadas a la eficiencia energética, la reutilización de recursos y la reducción del impacto ambiental. Para optimizar el consumo energético, instalamos sensores de movimiento en todos los pasillos de las plantas, sustituimos los apliques del bar salón por luminarias LED y colocamos cortinas de aire en las puertas principales, contribuyendo así a una climatización más eficiente.

Por otro lado, reforzamos la eficiencia y prolongamos la vida útil del equipamiento mediante la reparación de las cuatro freidoras de la cocina principal. En la piscina interior, reemplazamos el cloro por bromo.

En cuanto a la economía circular y la reutilización de materiales, aprovechamos madera procedente de obras internas para redecorar la pista del escenario del bar salón, reconvertimos antiguas neveras de clientes para su uso en habitaciones del personal y reutilizamos estanterías en desuso de la tienda para equipar el almacén del spa. También reciclamos paneles para fabricar un soporte de copas, redistribuimos mobiliario del Hotel Gran León en el hall de recepción y acondicionamos el antiguo buffet frío del Hotel Neptuno para su uso en un evento deportivo. Recuperamos tres cuadros decorativos que estaban almacenados, reconociendo así la historia del establecimiento, y reutilizamos una puerta doble hoja para cerrar el almacén central.



En el **Hotel Florida** hemos instalado sensores de luz en los pasillos del personal, con el objetivo de reducir el consumo eléctrico innecesario mediante la activación automática

Hemos rediseñado el área de barbacoa y almacén, lo que ha permitido una gestión más ágil y eficiente del servicio prestado en dicha zona.

Hemos reemplazado las colchas por edredones nórdicos y, en lugar de desecharlas, las hemos reutilizado para crear los techos de las camas balinesas, prolongando su vida útil y evitando la generación de residuos textiles.

Hemos restaurado las mini tumbonas del Sky Bar mediante pintura y reparación, y las hemos reubicado en suites con balcones estrechos y en el bar de la piscina, maximizando el aprovechamiento del mobiliario existente

En el **Hotel Castell** hemos sustituido las bombillas convencionales por tecnología LED de bajo consumo, mejorando la eficiencia energética de nuestras instalaciones.

Hemos ajustado los horarios de iluminación exterior para reducir el consumo eléctrico en horas de baja actividad.

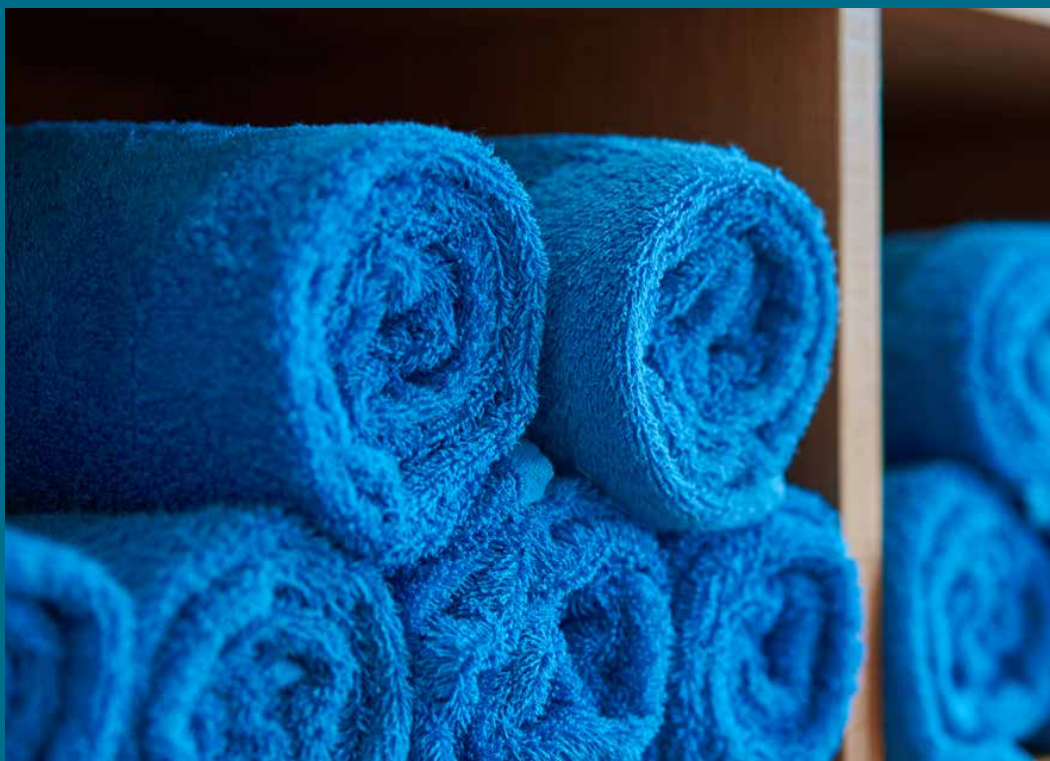
Hemos reutilizado ropa de cama antigua como trapos de limpieza, prolongando su vida útil y reduciendo la generación de residuos textiles.

Hemos reutilizado papel impreso por una sola cara para notas internas, fomentando un uso responsable de los recursos de oficina.

Hemos extraído piezas útiles (como motores y enchufes) de electrodomésticos averiados para futuras reparaciones, promoviendo una economía circular dentro del mantenimiento técnico.







En el **Aparthotel Elisa** hemos instalado un sensor de movimiento en el cuarto de bicicletas para garantizar el **apagado automático de la luz** cuando no haya presencia. Esta acción nos ha permitido reducir el consumo eléctrico derivado del olvido de apagar las luces manualmente.

Hemos **optimizado el proceso de lavado de las toallas** de piscina, reduciendo el tiempo de ciclo a 15 minutos, ya que normalmente no presentan suciedad significativa, sino un uso leve.

Hemos comenzado a **recolectar agua de lluvia** en un recipiente específico, que utilizamos posteriormente para el riego del césped durante los periodos secos.

Hemos reutilizado sombrillas provenientes de otro establecimiento del grupo hotelero, dándoles así una segunda vida útil.

Hemos **reacondicionado equipos que estaban en desuso** y los hemos destinado a otros departamentos. Por ejemplo, una pica del bar chiringuito fue trasladada a la lencería, donde actualmente se utiliza para la preparación de mezclas de limpieza.





En el **Hotel Cabo Blanco** instalamos contadores de impresión para reducir el consumo de tóner y papel, y sustituimos los formatos impresos de los horarios de transporte por versiones digitales. **Monitorizamos el consumo de agua** en cocina y lavandería mediante contadores específicos y, en el departamento de barra, **reemplazamos el papel secamanos por bayetas reutilizables**. Realizamos ajustes continuos en el horario de cena y programamos el apagado de la iluminación de fachada a las 22:00 h para optimizar el consumo energético.

Además, implementamos **procesos de subasta para la adquisición de productos de cocina**, fomentando una gestión más eficiente.

También llevamos a cabo múltiples acciones basadas en la **reutilización de materiales**: usamos paneles de obra reciclados para señalética y mobiliario temporal, sustituimos las pajitas de plástico por opciones biodegradables de bambú, transformamos ropa de cama y toallas antiguas en trapos de limpieza, y aprovechamos bollería y frutas del día anterior para elaborar nuevos platos como sopas, cremas y puddings. **Reutilizamos materiales de construcción** para adecuar espacios de vestuario y rediseñamos áreas comunes con plantas autóctonas, fomentando la biodiversidad local. Finalmente, creamos una **biblioteca comunitaria** para nuestros clientes en la zona del hall, promoviendo la cultura compartida y el disfrute sostenible de los espacios comunes.



En el **Hotel Neptuno** hemos digitalizado la firma de la Ley contra el Turismo de Excesos, que anteriormente se gestionaba en formato físico. Esta medida ha supuesto un ahorro significativo de papel.

Hemos recuperado sombrillas de playa abandonadas por los clientes para almacenarlas y ofrecerlas posteriormente a otros huéspedes, fomentando la reutilización y evitando su desecho.

Hemos transformado mantelería, sábanas y toallas en desuso en trapos de limpieza.

Hemos sustituido aerosoles por pulverizadores en los productos de limpieza, reduciendo así la emisión de gases contaminantes.

Hemos reutilizado jardineras provenientes del Grand León, evitando nuevas compras y reduciendo el consumo de recursos.



En **Mar Suites Formentera** hemos ajustado la cantidad de alimentos ofrecidos en el desayuno buffet según la previsión de ocupación. En lugar de montar el buffet completo, el desayuno se sirve directamente desde cocina, minimizando así el desperdicio alimentario.

Hemos reutilizado materiales de construcción, como maderas sobrantes, para fabricar estanterías de almacenamiento, reduciendo la necesidad de adquirir nuevos materiales.

Hemos reacondicionado mobiliario desgastado, como hamacas y mesillas de noche, con el fin de alargar su vida útil y evitar su reemplazo innecesario.

Hemos reutilizado cortinas deterioradas procedentes de habitaciones para proteger la lencería durante su almacenamiento, favoreciendo la economía circular dentro de nuestras instalaciones.





## NUESTROS NÚMEROS EN 2024

Para garantizar el cumplimiento de este compromiso, hemos definido un sistema de medición de indicadores específicos, que nos permiten evaluar de forma precisa los progresos en materia de gestión de materiales y residuos.

Uno de estos indicadores es el volumen de los residuos sólidos urbanos (RSU) que hemos generado (orgánico, envases/embalajes, vidrio y cartón/papel).

### RESIDUOS URBANOS m3/1000 estancias

| Hotel         | Resultado 23 | Resultado 24 |
|---------------|--------------|--------------|
| Aquamarín     | 13,70        | 17,34        |
| Bikini        | 20,71        | 14,81        |
| Cabo Blanco   | 10,41        | 13,92        |
| Castell Royal | 1,87 *       | 18,69        |
| Don Camilo    | 11,89        | 11,79        |
| Elisa         | 14,22        | 13,90        |
| Florida       | 9,01         | 9,20         |
| Grand León    | 24,70        | 15,56        |
| Laguna        | 17,55        | 18,29        |
| Lido          | *            | 8,37         |
| Marqués       | 0,95 *       | 6,05         |
| MSF           | -            | 9,45         |
| Neptuno       | 28,25        | 23,58        |
| Perla         | 13,17        | 8,90         |
| Romántica     | 21,41        | 9,74         |
|               | 14,40        | 12,93        |

\* no se recogieron todos los datos



RECICLAJE Y PRODUCCIÓN DE BIODIÉSEL

Durante el ejercicio 2024, reciclamos **8.060 kg de aceite** usado procedente de nuestras instalaciones. Este residuo fue íntegramente transformado en biodiésel, lo que nos permitió contribuir activamente a la economía circular y reducir el impacto ambiental derivado de la gestión de residuos.



Gracias a esta acción, logramos evitar la emisión de aproximadamente 17,68 toneladas de CO<sub>2</sub> eq



REDUCCIÓN DEL USO DE PLÁSTICOS

Trabajamos con KMO, empresa especializada en ofrecer soluciones de agua filtrada de proximidad. Su enfoque se centra en eliminar el uso de botellas de plástico de un solo uso, promoviendo el consumo de agua de alta calidad mediante sistemas de filtración avanzados y envases de vidrio reutilizables.

Actualmente, tenemos instaladas más de 130 fuentes de agua en nuestros hoteles.

REUTILIZACIÓN Y DONACIÓN DE MOBILIARIO

Donación a Càritas (FAN TOCHE)

Donación de cortinas y colchas de Romántica y Bikini:  
**950 unidades (aprox.)**

Reutilización interna:

- Salón (sillas y mesas) Grand León a Bikini: **50 unidades**
- Sillas de comedor Bikini a Laguna: **110 unidades**
- Sillas de terraza Grand León a Bikini: **40 unidades.**
- Sillas de terraza Florida a Bikini: **70 unidades.**
- Camas elevables Neptuno a Laguna: **36 unidades.**



2.3. SOCIAL



*“Nos comprometemos a mejorar la calidad de vida de las personas y a generar un impacto positivo”*



En el Universal Beach & Resorts, tenemos claro que la sostenibilidad empieza por las personas. En un territorio como Baleares, donde el turismo impacta de forma directa en la vida de las comunidades locales, nuestro compromiso social es una prioridad.

Queremos aportar valor y contribuir a entornos más prósperos e inclusivos, cuidando del talento, fomentando la igualdad de oportunidades y apoyando a quienes más lo necesitan.

Sabemos que Baleares tiene una realidad social particular: una población muy ligada al sector servicios, un mercado laboral marcado por la estacionalidad y el reto constante de atraer y fidelizar talento. En este contexto, apostar por las personas no solo es lo correcto, también nos hace más fuertes como organización.

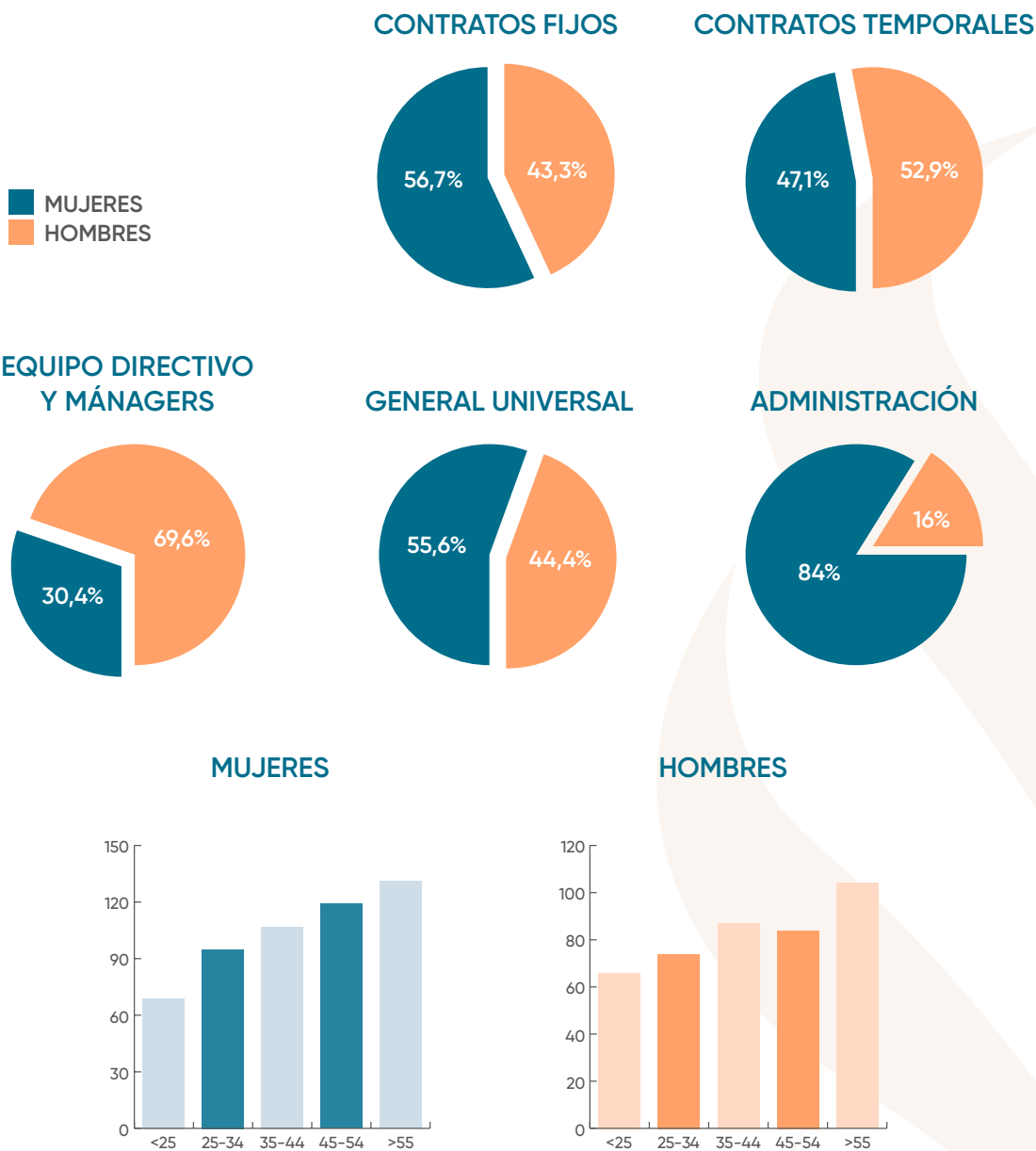
Por eso, trabajamos para crear entornos laborales que impulsen el desarrollo profesional y personal, y que refuercen nuestro impacto positivo en la sociedad. Este compromiso se concreta en los siguientes objetivos prioritarios en sostenibilidad social:

- Mejorar la calidad de vida de las personas
- Aportar valor a la comunidad
- Establecer planes de formación continuada



2.3.1. ESTADÍSTICAS TRABAJADORES

*“En Universal Beach Hotels somos más de 1.200 empleados y empleadas de 50 nacionalidades”*





### 2.3.2. CALIDAD DE VIDA

*“Nos marcamos como objetivo prioritario mejorar de forma continua la calidad de vida de las personas que forman parte de nuestra organización, integrando iniciativas que impacten positivamente en su bienestar físico, mental, social y profesional. Además, fomentamos la igualdad entre todas las personas, impulsando los planes de igualdad en todos nuestros hoteles, garantizando que nuestras políticas de gestión de personas sean inclusivas, equitativas y respetuosas con la diversidad”*

Para Universal Beach Hotels el bienestar de las personas no es un beneficio adicional, sino un pilar estratégico.

Sabemos que un equipo motivado, cuidado y satisfecho no solo ofrece un mejor servicio a nuestros clientes, sino que también es clave para construir una cultura corporativa sólida, favorecer la fidelización del talento y reforzar nuestro compromiso social en Baleares, donde atraer y retener profesionales es todo un reto dada la estacionalidad y la alta demanda del sector turístico.

### PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Elaboración y ejecución de los planes de igualdad.
- Realización de programas de onboarding y seguimiento de talento.
- Elaboración de un programa de empresa saludable.
- Creación de canales directos y bidireccionales de comunicación interna.
- Desarrollo de un plan de beneficios y ventajas para empleados/as.
- Preparación de un plan de movilidad.

# NUESTRAS ACCIONES EN 2024

## IGUALDAD



En Universal Beach Hoteles disponemos de un plan de igualdad negociado con los sindicatos mayoritarios de las Illes Balears, con resolución favorable de la Conselleria d’Empresa, Ocupació i Energia, registrado en el GOIB el 17 de enero de 2024, que afecta en todos los hoteles, incluyendo formación específica en igualdad para toda la plantilla de los 18 establecimientos.

## CUIDAMOS DEL EQUIPO: ERGONOMÍA Y COMUNICACIÓN



En Universal Beach Hotels realizamos una gran inversión en mecanismos elevables para más del **50% de nuestras camas**, con el objetivo de facilitar el trabajo diario de nuestras camareras de pisos y reducir los riesgos ergonómicos asociados a su labor.

Además, desarrollamos un plan de comunicación interna que **mejora los canales bidireccionales** y fomenta la participación activa de todos los equipos, promoviendo una cultura organizativa más cercana, transparente y colaborativa.

## BIENESTAR Y SALUD DE LOS TALENTOS



En Universal Beach Hotels seguimos cuidando el bienestar de quienes forman parte de nuestro equipo. Hemos creado **Universal Runners**, nuestro primer club deportivo corporativo, para fomentar la actividad física y el trabajo en equipo.

Además, impulsamos el equilibrio cuerpo- mente con clases de yoga en los hoteles de la Colonia de Sant Jordi.

También hemos ampliado nuestros **beneficios para empleados y empleadas**, incorporando nuevas ventajas como el **Programa de Invierno en Suiza**, pensado para que puedan disfrutar de experiencias únicas fuera de la temporada alta.



NUESTROS DESCUENTOS Y COLABORACIONES DESTACADAS


- **Europcar:** entre un 15 % y un 20 % de descuento en alquiler de vehículos.
- **Boisa Nutrición:** acceso diario a comida rica y saludable con precios especiales.
- **Outdooractive:** acceso gratuito a esta plataforma web para descargar rutas por Mallorca, cortesía de Universal Beach Hotels.
- **Payflow:** posibilidad de adelanto de nómina para una mayor flexibilidad financiera.
- **Seguro de salud DKV:** opción de acceso a un seguro médico con condiciones ventajosas.
- **Descuentos en nuestros hoteles y restaurantes:** Ofrecemos descuentos exclusivos para nuestros trabajadores/as, hasta un 50% en alojamiento en nuestros hoteles y 20% en restaurantes.



En **Universal Mallorca Incoming** promovemos activamente una movilidad de servicio más respetuosa con el medio ambiente mediante diversos incentivos sostenibles.

Entre las medidas implementadas destacamos el alquiler de bicicletas a bajo coste en colaboración con proveedores locales –con un modelo de descuento especialmente diseñado para guías turísticos.

Promovemos el uso compartido de coches entre empleados, por ejemplo, para los desplazamientos conjuntos al aeropuerto. Estas acciones contribuyen a reducir los viajes individuales en coche, disminuir las emisiones en trayectos cortos, fomentar la movilidad activa como el uso de la bicicleta y aumentar la concienciación sobre soluciones colaborativas y sostenibles.

|   |   |                           |   |
|---|---|---------------------------|---|
| Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a la seu electrònica de l'ajuntament Ses Salines: |   |                           |  |
| Codi Segur de Validació   | c3f37376ba944566982de80b55ecd8cf001   | Data document: 08/10/2025 |   |
| Url de validació  | <a href="https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040">https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040</a> |                           |   |
| Metadades   | Núm. Registre entrada: ENTRA 2025/6798 - Data Registre: 08/10/2025 13:05:00 Origen: Origen ciutadà Estat d'elaboració: Original   |                           |   |

# NUESTROS NÚMEROS EN 2024

## CLIMA LABORAL

En 2024, alcanzamos una participación del 87%, reflejando el alto compromiso de nuestros trabajadores/as con este proceso. Los resultados obtenidos permiten la elaboración de planes de acción específicos en cada hotel, garantizando que nuestras iniciativas sean efectivas y respondan a las necesidades reales de nuestros equipos. En 2024 tuvimos una puntuación media de **74 sobre 100** en todos nuestros hoteles:

| Hotel                 | 2024 |
|-----------------------|------|
| Aquamarin             | 66   |
| Bikini                | 79   |
| Cabo Blanco           | 79   |
| Castell Royal         | 73   |
| Don Camilo            | 67   |
| Elisa                 | 72   |
| Florida               | 84   |
| Grand León            | 69   |
| Laguna                | 70   |
| Lido                  | 75   |
| Marqués               | 79   |
| Mar Suites Formentera | 58   |
| Neptuno               | 75   |
| Perla                 | 79   |
| Romántica             | 81   |
| Central               | 75   |
| Total                 | 74   |

## REFUERZO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Universal Beach Hotels está reforzando su comunicación interna como eje clave para consolidar su cultura empresarial. A través del envío de boletines internos, la compañía está promoviendo una mayor conexión entre los equipos, difundiendo contenidos relacionados con la sostenibilidad, la cultura corporativa, las personas y otras iniciativas estratégicas.

En 2024 se enviaron un total de **8 boletines internos**, contribuyendo a alinear a toda la organización con los valores y objetivos comunes, e impulsando un sentido de pertenencia y compromiso entre los colaboradores.

Ponemos a disposición de todas las personas trabajadoras un **Portal del Empleado@ (Epsilon)**, donde se comparten los documentos relevantes, protocolos, beneficios sociales y la posibilidad de hacer gestiones administrativas de manera inmediata.

Además, hemos realizado un programa de onboarding a 340 personas empleadas



### 2.3.3. APORTAR VALOR A LA COMUNIDAD

***"Queremos fortalecer nuestro vínculo con la sociedad local, apoyar la empleabilidad inclusiva, colaborar con organizaciones sociales y fomentar la sensibilización medioambiental, cultural y social, mejorando la calidad de vida en los entornos donde operamos"***

Mantenemos una línea de colaboración estable con entidades sociales y centros educativos de Baleares, con los que firmamos convenios de colaboración destinados a promover la inserción laboral, la formación de jóvenes y el apoyo a colectivos vulnerables. Estas alianzas permiten que nuestra actividad tenga un impacto positivo directo en el entorno en el que operamos, más allá de lo puramente económico.

#### PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Fortalecimiento de convenios sociales con entidades de impacto local, social y ambiental.
- Programas de Inclusión laboral, fomentando la empleabilidad de personas en riesgo de exclusión o con discapacidad.
- Apoyo a la educación y formación mediante programas de prácticas, convenios con centros educativos y desarrollo profesional interno.
- Instalaciones y oferta complementaria para residentes locales, acercando nuestros servicios a la comunidad.
- Campañas de recolección y donación de mobiliario, textiles y material en desuso.
- Programa de excursiones y actividades que promuevan el conocimiento y respeto del entorno natural y cultural.
- Patrocinio y colaboración con eventos deportivos.





## NUESTRAS ACCIONES EN 2024



En Universal Beach Hotels renovamos en 2024 nuestro convenio de colaboración con el Proyecto MedGardens, una iniciativa desarrollada en Cala de la Reina (Sant Elm) para restaurar las praderas de posidonia y proteger el ecosistema marino balear.

Reafirmamos así nuestro compromiso ambiental manteniendo el patrocinio económico que **permite continuar con las tareas de restauración, conservación y seguimiento de estas praderas submarinas, esenciales para la biodiversidad local.**

También apoyamos la **investigación biomarina** asociada al proyecto, facilitando su desarrollo y resultados. De forma paralela, fomentamos entre nuestros huéspedes la participación en excursiones sostenibles, que incluyen rutas interpretativas y charlas educativas sobre la importancia ecológica de la posidonia.

**Complementamos esta acción con la venta de botellas reutilizables Cleanwave en nuestros hoteles,** destinando la recaudación íntegra a financiar este valioso proyecto medioambiental. Además, tanto Cleanwave como MedGardens forman parte de los contenidos que ofrecemos en nuestras formaciones de sensibilización ambiental dirigidas a nuestro equipo, reforzando el conocimiento y la implicación interna.

En el marco del proyecto comunitario de Sant Elm, Xarxa Dragonera Blava –liderado por Save the Med y con la participación de Amics de Sant Elm, MedGardens, el Ayuntamiento de Andratx y la comunidad local– también hemos sido testigos de avances significativos en gobernanza costera y conservación marina. Durante el verano de 2024, una destacada movilización ciudadana impulsó la regulación de la velocidad de embarcaciones en la zona, una medida clave para proteger las praderas de Posidonia oceánica.

Esta iniciativa fue posible gracias a la articulación técnica y ecológica de MedGardens, junto con el apoyo de diversos actores locales.

Además, en abril de 2024 coorganizamos con MedGardens una gran jornada de limpieza costera y marina, en la que participaron más de 100 personas de la comunidad. Gracias a este esfuerzo conjunto, recuperamos 23 hectáreas de costa –incluyendo playa, superficie marina y fondo– e iniciamos un proceso de empoderamiento comunitario con impacto real y duradero.



UNIVERSAL MALLORCA  
MARATHON – LONG COURSE  
WEEKEND MALLORCA  
A BALEARS

Hemos sido el patrocinador principal del Universal Mallorca Marathon, integrado en el evento multideportivo Long Course Weekend Mallorca, celebrado en la Colònia de Sant Jordi. Este evento combina natación en aguas abiertas y carreras a pie, atrayendo a más de 500 participantes de toda Europa. La maratón ofrece diversas distancias, incluyendo 42,2 km, 21,1 km, 10 km y 5 km, adaptándose a distintos niveles de preparación.

CHALLENGE  
PEGUERA MALLORCA

Hemos colaborado en el Challenge Peguera Mallorca, un triatlón de media distancia reconocido como uno de los mejores de Europa. Organizado por la Fundación Calvià 2004 y el Ajuntament de Calvià, el evento destaca por el fomento de la vida sana.




BINTER NIGHTRUN PALMA –  
ÚLTIMA HORA

Hemos llevado a cabo una colaboración con la Binter NightRun Palma – Última Hora, una carrera nocturna urbana que se celebra el 24 de mayo en las calles de Palma. El evento incluye distancias de 10 km, 5 km y la Milla Verde Familiar, una carrera solidaria de 1,6 km en apoyo a personas con parálisis cerebral, organizada junto a la Fundació Aspace Balears. El 100% de la recaudación de la Milla Verde se destina a proyectos de inclusión social.



VOLTA A SA DRAGONERA EN  
PIRAGUA Y PADDLE SURF

Colaboramos cada año con La Volta a Sa Dragonera en piragua y paddle surf, una travesía no competitiva que se celebra cada junio en Sant Elm. Los participantes parten desde la playa de para rodear el islote de Sa Dragonera, recorriendo aproximadamente 12 km en aguas del Parque Natural. Es una experiencia para disfrutar del mar y el entorno natural en un ambiente festivo y familiar.

|   |   |                           |   |
|---|---|---------------------------|---|
| Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a la seu electrònica de l'ajuntament Ses Salines: |   |                           |  |
| Codi Segur de Validació   | c3f37376ba944566982de80b55ecd8cf001   | Data document: 08/10/2025 |   |
| Url de validació  | <a href="https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040">https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040</a> |                           |   |
| Metadades   | Núm. Registre entrada: ENTRA 2025/6798 - Data Registre: 08/10/2025 13:05:00 Origen: Origen ciudatà Estat d'elaboració: Original   |                           |   |



Desde Universal Beach Hotels hemos consolidado nuestro compromiso con la sostenibilidad y la economía circular a través de su adhesión como miembro del **Patronato de Impulsa Balears**.

Esta colaboración refleja nuestra voluntad de reforzar su estrategia en materia de circularidad y sostenibilidad ambiental, aprovechando el conocimiento estratégico y las soluciones de inteligencia desarrolladas por la fundación. Gracias a esta alianza, nos unimos al conjunto de empresas hoteleras que, mediante el intercambio de información y experiencias, buscan impulsar la competitividad global de Baleares y avanzar hacia un modelo turístico más responsable y sostenible.



Durante 2024 hemos mantenido activo nuestro acuerdo con UNICEF a través del programa Hoteles Amigos, presente en todos los establecimientos de Universal Beach Hotels.

Este programa permite a nuestros clientes realizar una donación voluntaria de **1 € por factura emitida**, una cantidad que igualamos desde el grupo.

La recaudación se destina íntegramente a proyectos de acceso a agua potable, saneamiento e higiene para la infancia en países especialmente vulnerables.

Para dar mayor visibilidad a esta acción solidaria, hemos **integrado el mensaje de colaboración en las recepciones de nuestros hoteles**, en los directorios de servicios y en nuestra web corporativa. Además, hemos llevado a cabo acciones de sensibilización dirigidas tanto a clientes como a nuestro equipo, incluyendo jornadas informativas y retos internos de recaudación.



En 2024 formalizamos un convenio con Càritas Mallorca para poner en marcha el proyecto FAN-TOCHE, una iniciativa social que nos permite transformar textiles sobrantes de nuestra operativa hotelera – como sábanas, toallas o cortinas– en **amenities textiles reutilizables, como neceseres o bolsas de tela (14.400 unidades)**.

Estos productos, elaborados por personas en situación de vulnerabilidad, se integran en nuestros kits de bienvenida y en acciones promocionales, visibilizando así nuestro compromiso con la economía circular y la inclusión social.

Además, hemos desarrollado acciones internas de comunicación para informar y sensibilizar a nuestro equipo sobre la labor de Càritas y el impacto positivo que este proyecto genera en la **comunidad local**.







## Fundació Deixalles

Hemos mantenido y ampliado nuestro acuerdo de colaboración con Fundació Deixalles a través del programa **Feim que Circuli**.

Gracias a esta iniciativa, donamos mobiliario, textiles, **electrodomésticos y objetos decorativos procedentes de las renovaciones realizadas en nuestros hoteles**.

Estos materiales son reciclados, reutilizados o reacondicionados en los talleres ocupacionales de Deixalles, lo que permite darles una segunda vida y, al mismo tiempo, generar empleo para personas en situación de vulnerabilidad en las Islas Baleares.

## DONACIÓN AFECTADOS POR LA DANA: TABERNA LA CAMILA

En el marco de nuestras **acciones solidarias complementarias**, durante 2024 realizamos una **donación de material de cocina y mobiliario** para apoyar la reconstrucción de Taberna La Camila, un pequeño negocio de restauración afectado por la DANA.

Con esta iniciativa contribuimos a que el establecimiento pudiera reanudar su actividad, reafirmando nuestro compromiso con la **solidaridad y el apoyo a la economía local** en momentos difíciles.



En **Universal Mallorca Travel** hace años colaboramos activamente con la asociación suiza Incontro, que presta asistencia a personas en situación de vulnerabilidad, como personas sin hogar, refugiados, familias monoparentales o afectados por adicciones. Apoyamos su **valiosa labor en el comedor social y el espacio de encuentro "Primero"** en Zúrich, convencidos de que la dignidad, la empatía y la inclusión son pilares fundamentales para construir una sociedad más justa.

Cada Navidad, transformamos el tradicional envío de regalos corporativos en una acción solidaria a través de la plataforma **Fivetolife**. Ofrecemos a nuestros socios comerciales la posibilidad de apoyar uno de **tres proyectos sociales con una donación financiada por nuestra empresa**. De este modo, compartimos el espíritu navideño generando un impacto tangible en distintas causas, bajo la premisa de que pequeñas acciones pueden provocar grandes cambios.





### Excursiones y actividades sostenibles en Universal Mallorca Incoming

Desde **Universal Mallorca Incoming** organizamos y promovemos excursiones y actividades que permiten a nuestros huéspedes descubrir el entorno natural y cultural de forma respetuosa, auténtica y enriquecedora.

Colaboramos con guías expertos, asociaciones locales y entidades medioambientales para asegurar que las actividades se desarrollen con criterios de sostenibilidad, minimizando el impacto ambiental y contribuyendo a la conservación del patrimonio natural y cultural.

Desde más que 30 años, debajo del liderazgo de Annita Erhart, hija del fundador de la empresa, Dr. Alfred Erhart, se coordinan excursiones de senderismo. Siguiendo la tradición de su padre, un apasionado montañista, lleva a los visitantes junto con el equipo de guías por los senderos más hermosos de la isla. Ya sea a lo largo de la costa o por la Sierra de Tramuntana, enseñando a los huéspedes la flora y fauna autóctonas de la isla.

Con esta oferta se ha fomenta la desestacionalización tanto con grupos de caminantes como para caminantes individuales.

Entre las iniciativas destacadas se encuentra la colaboración con la Fundación Cleanwave a través del proyecto MedGardens en Sant Elm, que ofrece excursiones guiadas en kayak y snorkel, conducidas por guías locales. Esta actividad combina el conocimiento sobre la labor de reforestación de posidonia que hace la fundación y la sensibilización sobre la protección de los ecosistemas marinos.

Asimismo, se ha reforzado la alianza con Toureco, promoviendo excursiones a productores locales y espacios culturales que fortalecen la economía rural, fomentan encuentros auténticos y divulgan contenidos educativos sobre biodiversidad, todo ello bajo la filosofía del turismo lento.

## NUESTROS NÚMEROS EN 2024

Firmamos **3 acuerdos estratégicos** de colaboración con **ASPAS, AMADIBA y la Fundación Deixalles**, reforzando nuestro propósito de generar oportunidades laborales y contribuir al desarrollo de una sociedad más equitativa.

Establecimos **convenios de colaboración para prácticas formativas** con entidades educativas de ámbito local, como la **Universitat de les Illes Balears (UIB)**, **IES Puig de Sa Font**, **Totheducatiu**, entre otras.



Incrementamos en un **15% el volumen** de donaciones a Deixalles respecto al año anterior, apoyando así la economía social y circular.


Recaudamos **35.000 € para el programa Amigos de UNICEF**, contribuyendo al bienestar y la protección de la infancia en contextos vulnerables.

Donamos **material de cocina valorado en 2.000 €** a una **asociación de Valencia afectada por la DANA**, apoyando la recuperación de sus actividades solidarias.

Colaboramos con **3 eventos deportivos** durante el año, reforzando nuestro compromiso con la **vida activa y el deporte** como herramienta de cohesión social.

Entre febrero y octubre, **durante 17 semanas**, **organizamos excursiones de senderismo** en las que participaron **1.110 personas**, explorando Mallorca a través de rutas seleccionadas por nuestros guías. Además, en 2024 recibimos **23 grupos** organizados de caminantes, sumando aproximadamente **560 personas** más que eligieron conocer la isla desde una perspectiva activa y respetuosa con el entorno.



|   |   |                           |   |
|---|---|---------------------------|---|
| Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a la seu electrònica de l'ajuntament Ses Salines: |   |                           |  |
| Codi Segur de Validació   | c3f37376ba944566982de80b55ecd8cf001   | Data document: 08/10/2025 |   |
| Url de validació  | <a href="https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040">https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040</a> |                           |   |
| Metadades   | Núm. Registre entrada: ENTRA 2025/6798 - Data Registre: 08/10/2025 13:05:00 Origen: Origen ciudatà Estat d'elaboració: Original   |                           |   |





## 2.3.4. PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA Y DESARROLLO PROFESIONAL

*“Creemos firmemente que la formación y el desarrollo profesional son claves para ofrecer oportunidades reales de crecimiento dentro de la organización y contribuir a retener el talento local. A través de itinerarios de aprendizaje personalizados y planes de carrera, buscamos que cada persona pueda alcanzar su máximo potencial”*

En **Universal Beach Hotels**, las personas son nuestro mayor valor. Por eso, mantenemos un firme compromiso con su formación continua y desarrollo profesional.

Concebimos la formación no solo como una herramienta para mejorar competencias técnicas y operativas, sino también como una vía para promover el bienestar laboral, fortalecer la motivación y facilitar el crecimiento dentro de la organización.

Apostar por el aprendizaje constante nos permite adaptarnos a un entorno en transformación, mejorar la calidad del servicio y contar con equipos comprometidos, cualificados y preparados para afrontar nuevos retos.

### PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Diseño de programas de formación individualizados.
- Mejora de la satisfacción de los trabajadores con la formación recibida.
- Mejora de la eficacia de los planes de formación.



# NUESTRAS ACCIONES EN 2024

## FORMACIONES



En el ámbito de la **prevención de riesgos laborales**, impartimos formación específica por puesto de trabajo, abordando temas clave como medidas preventivas, planes de emergencia, prevención del túnel carpiano, primeros auxilios, prevención de incendios y el curso básico de PRL.

Llevamos a cabo **formaciones presenciales dirigidas a nuestros equipos**, en áreas como manipulación de alimentos, gestión de alérgenos, atención al cliente, trabajo en equipo, liderazgo, idiomas aplicados a la hostelería, servicio de restauración, housekeeping, recepción y gestión de reservas, técnicas de cocina, ofimática, protocolo y calidad turística, gestión ambiental, uso eficiente de recursos, introducción a la sostenibilidad, sensibilización medioambiental, atención a personas con diversidad funcional, comunicación interna y gestión de conflictos.

Además, facilitamos el acceso a **formación online a través de plataformas especializadas** como Schoolers y Adams, donde nuestro equipo pudo seguir formaciones en áreas como transformación digital, housekeeping, idiomas, big data, Power BI, entre otras.



VISITAS A BODEGAS Y PROVEEDORES



Con el objetivo de **fomentar la implicación del equipo y reforzar el conocimiento del entorno** y los productos locales, en 2024 se organizaron visitas a diferentes bodegas y productores de la isla. En concreto, el equipo tuvo la oportunidad de conocer de cerca los proyectos de Bodega Ángel, Mesquida Mora, Can Company y Mallorca Distillery.

Estas salidas permitieron descubrir los procesos de elaboración, comprender las singularidades de cada proyecto y poner en valor el producto de kilómetro cero. Una iniciativa que fortalece el vínculo con el territorio y promueve una cultura empresarial más consciente, sostenible y comprometida con lo local.

*"Me encantó tener la oportunidad de ver como Can Company respeta la tradición en la elaboración de la sobrasada y vela por la conservación del cerdo negro mallorquín mediante un proyecto sostenible"*

Begoña Jiménez, Jefa de pastelería corporativa



# NUESTROS NÚMEROS EN 2024

En total, 539 trabajadores han participado en formaciones, lo que supone un **51,39% de la plantilla**, incrementando en 7,26 puntos porcentuales la cobertura respecto al año anterior.

El 88,62% de la plantilla formada, destacando:

- 35 formaciones específicas en Cocina, Bar y Comedor.
- 74 formaciones en áreas como contabilidad, TI, liderazgo, idiomas o teambuilding.

Además, **5 personas** que ocupan posiciones de mandos intermedios participaron en el plan de carrera de dirección del hotel.



## 2.4. GOBERNANZA



*“Apostamos por procesos eficientes y por integrar la sostenibilidad en todas las áreas del negocio”*



En Grupo Universal Beach Hotels, entendemos la gobernanza como el conjunto de principios, normas y procesos que aseguran una gestión ética, responsable y eficiente. Para nosotros, es el marco que guía nuestras decisiones estratégicas y garantiza que actuamos de forma coherente con nuestros valores y compromisos, especialmente en materia de sostenibilidad.

No vemos la gobernanza solo como una obligación normativa, sino como una herramienta clave para consolidar una cultura corporativa orientada al largo plazo, que genera valor compartido para todas las personas que forman parte de nuestro ecosistema: empleados, clientes, proveedores y comunidades locales.

Para avanzar en este propósito, hemos definido una hoja de ruta con objetivos claros:

- Digitalizar los principales procesos vinculados a la operativa del ESG y certificar a todos los hoteles bajo esquemas de sostenibilidad ambiental
- Diseñar e implementar una estrategia de comunicación global, asociada a la estrategia de Sostenibilidad
- Apostar por la potenciación de la economía local creando una cultura de sostenibilidad entre los proveedores



## 2.4.1. DIGITALIZACIÓN Y CERTIFICACIONES

*"En línea con nuestra visión de una sostenibilidad práctica, rigurosa y alineada con los más altos estándares, apostamos por la digitalización como motor clave para profesionalizar la gestión ESG y facilitar una toma de decisiones ágil y basada en datos fiables. Al mismo tiempo, entendemos las certificaciones como herramientas estratégicas que avalan la calidad de nuestros procesos y refuerzan nuestro compromiso con la mejora continua y verificable"*

Este objetivo se estructura en dos líneas de acción complementarias:

Por un lado, buscamos modernizar y sistematizar la gestión ESG en toda la cadena hotelera, mediante la incorporación de soluciones digitales que permitan un seguimiento más eficiente, trazable y automatizado de nuestros indicadores ambientales, sociales y de gobernanza.

Por otro, trabajamos para que todos los establecimientos del grupo cuenten con certificaciones de sostenibilidad reconocidas, como la norma ISO 14001, que garantizan una gestión ambiental rigurosa, elevan nuestra reputación corporativa y fortalecen la confianza de nuestros clientes, colaboradores e inversores.

### PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

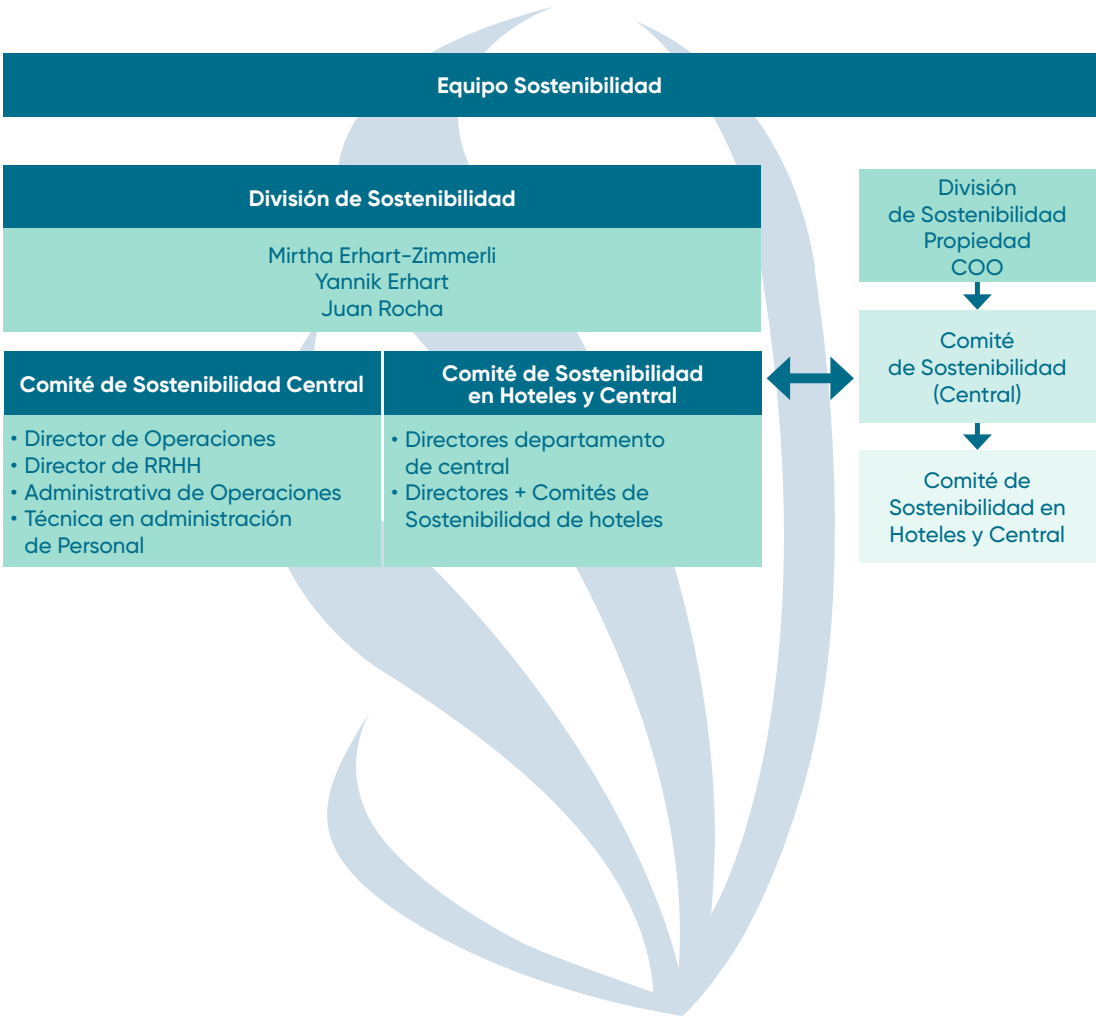
- Creación de un gobierno de Sostenibilidad.
- Definir una estrategia común para todo el grupo en materia ESG.
- Asignar roles y responsabilidades claras en los diferentes niveles de la organización.
- Garantizar la toma de decisiones basada en criterios éticos y de sostenibilidad.
- Crear un Comité de Sostenibilidad, que supervise los planes y proyectos sostenibles, los reportes ESG y las relaciones con grupos de interés en esta materia.



# FUNCIONES DEL COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Su principal objetivo es supervisar la correcta implementación de las prácticas sostenibles, garantizando la coordinación interna y fomentando la implicación de todo el personal. Estos equipos se encargan de **facilitar la comunicación interdepartamental en materia de sostenibilidad**, realizar la evaluación periódica de los aspectos medioambientales y el control de las mediciones de consumos y residuos, así como hacer un **seguimiento de las metas y objetivos definidos por la organización**.

Además, lideran la **coordinación de las auditorías ambientales y gestionan el seguimiento** y resolución de posibles no conformidades, asegurando la mejora continua en todos los procesos relacionados con la sostenibilidad.



# NUESTRAS ACCIONES EN 2024



## TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SOSTENIBILIDAD EN 2024

En 2024, hemos consolidado nuestra transformación digital con el PMS GUEST como núcleo operativo de nuestra gestión hotelera. Gracias a la digitalización de procesos, hemos logrado reducir en un **24% el consumo de papel y tóner durante este año**, avanzando hacia una operativa más eficiente y sostenible.

Además, hemos incorporado **funcionalidades en el PMS** que nos permiten gestionar de forma más eficaz aspectos clave como el consumo energético, el uso de agua, la gestión de residuos y las compras de productos ecológicos y de kilómetro cero.

También hemos reforzado nuestra gobernanza digital con mejoras en el archivo documental a través de SharePoint,

una mayor protección frente a ciberataques y un plan de formación interna específico. Nuestra estrategia de TI incorpora plenamente criterios ESG, lo que nos permite posicionarnos como una empresa moderna, segura y comprometida con una gestión responsable.

Para reforzar el compromiso del grupo turístico con la sostenibilidad queremos comunicar de forma eficaz, coherente y transparente a todos los grupos de interés. Con este fin, hemos desarrollado una estrategia de comunicación global alineada con la estrategia corporativa de sostenibilidad.

## CREACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Junto a nuestro partner Podarcis, empresa galardonada con el Premio a la Innovación Empresarial 2019 CAEB-SANTANDER por su herramienta de cálculo de huella de carbono, hemos realizado la estrategia de sostenibilidad de cara a 2030. Esto nos permite trazar una hoja de ruta clara y ambiciosa que integra los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en todas nuestras áreas de actuación. Gracias a este trabajo conjunto, identificamos nuestras prioridades sociales, ambientales y de gobernanza, y **definimos acciones concretas para generar un impacto positivo tanto en nuestro entorno como en nuestro modelo de negocio.**

## CERTIFICACIONES

**2 hoteles Certificados** con la ISO 14001: Laguna y Marqués y todos los hoteles de la cadena con Double U Certificate y con Ecotars.



### Acciones desarrolladas 2024 en Universal Mallorca Incoming

En referencia a Universal Mallorca Incoming perseguimos constantemente la digitalización de sus procesos administrativos y operativos con el objetivo de conservar los recursos naturales y aumentar la eficiencia.

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la mejora continua, en 2024 hemos implementado diversas medidas como la introducción de procesos sin papel en el aeropuerto para la gestión de pasajeros, el ahorro de papel mediante la venta de entradas y el pago online de excursiones, la digitalización de la documentación e informes para guías turísticos y operadores de excursiones, y la reducción del uso de impresoras.

Además, en Universal Mallorca Travel y Universal Mallorca Incoming, hemos iniciado el primer análisis para la adquisición del sello Travelife.







## 2.4.2. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

***“Para reforzar el compromiso del grupo turístico con la sostenibilidad queremos comunicar de forma eficaz, coherente y transparente a todos los grupos de interés. Con este fin, hemos desarrollado una estrategia de comunicación global alineada con la estrategia corporativa de sostenibilidad”***

Este plan de comunicación persigue varios objetivos clave: sensibilizar e implicar a trabajadores, colaboradores y huéspedes en el compromiso con la sostenibilidad; informar de forma transparente sobre las acciones y logros en materia ESG; consolidar una reputación responsable y diferencial para la marca hotelera; evitar prácticas de greenwashing; y, por último, alinear todos los mensajes y canales bajo una narrativa común que refleje de manera coherente y auténtica nuestro propósito sostenible.

### PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Programas de sensibilización: formaciones internas y talleres especializados en sostenibilidad para empleados.
- Acciones informativas dirigidas a colaboradores.
- Campañas de concienciación para huéspedes.



# NUESTRAS ACCIONES EN 2024

## MINICLUB BASADO EN LA CONCIENCIACIÓN AMBIENTAL

En Universal Beach Hotels, en el Miniclub incorporamos actividades de sensibilización ambiental dirigidas a niños y jóvenes, con el objetivo de fomentar el cuidado del planeta desde pequeños.

Desde el año pasado también hemos comenzado la actividad de los “corazones”, que está pensada para toda la familia y que seguiremos desarrollando. Para estas actividades, reutilizamos materiales que recogemos en la limpieza de las playas de nuestros hoteles, botellas de minibar, corchos, posavasos, material de oficina y telas en desuso que nos facilita gobernanza, como sábanas y cortinas.

Antes de empezar, nos aseguramos de que los espacios estén libres de plásticos de un solo uso y creamos un “Eco Corner” con todo lo necesario para las actividades, que incluyen colorear animales marinos, juegos ecológicos y cuentos ambientales. De esta forma, combinamos diversión y educación para promover un turismo más sostenible y responsable.



## COMUNICACIÓN EN SOSTENIBILIDAD

Diseñamos e implementamos un programa que permite comunicar de manera honesta, accesible y verificable nuestros compromisos, acciones y resultados en materia de sostenibilidad.

Realizamos **formaciones internas especializadas** en sostenibilidad para seguir fortaleciendo el conocimiento y la implicación de nuestros equipos.

Optimizamos la **estrategia de contenidos sostenibles** en redes sociales, aumentando tanto la frecuencia como la calidad de las publicaciones vinculadas a iniciativas ESG.

Reforzamos la **estrategia de sensibilización dirigida a huéspedes y empleados**, definiendo mensajes clave, diseñando campañas digitales en redes sociales, mejorando los comunicados internos y promoviendo buenas prácticas a través de formaciones específicas.



## NUESTROS NÚMEROS EN 2024

Hemos formado **302 personas en sostenibilidad**, alcanzando ya un 30,2% de la plantilla, con una mejora del 2,22% respecto a 2023.

Hemos realizado 18 publicaciones sobre sostenibilidad en Instagram y un total de 39 en LinkedIn.



En nuestra encuesta de clima para empleados se han realizado preguntas relacionadas con la percepción de la sostenibilidad, y hemos obtenido los siguientes resultados:

¿Crees que la cultura de la empresa fomenta la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente?

Valoración: **92/100**

¿La empresa tiene una comunicación interna clara sobre las políticas de sostenibilidad?

Valoración: **72/100**

¿Estás satisfecho/a con las acciones que la empresa lleva a cabo para mejorar la calidad de vida de las personas?

Valoración: **83/100**

¿Consideras que la empresa fomenta la participación de los empleados en iniciativas de sostenibilidad?

Valoración: **84/100**







Además, durante el 2024, se realizaron un total de **19.345 encuestas a clientes**, a través de las cuales se valoraron diferentes aspectos relacionados con nuestro compromiso con la sostenibilidad. Los resultados obtenidos reflejan una percepción muy positiva por parte de los usuarios en las siguientes áreas clave:

**Gestión de plásticos: puntuación media de 88,7**, lo que evidencia el reconocimiento de nuestros esfuerzos por reducir y eliminar el uso de plásticos de un solo uso

*"Me gustó que cada habitación tuviera su propia botella rellenable."*

**Gestión de residuos: puntuación de 85,6**, destacando nuestras prácticas de separación, reciclaje y reducción de desechos

*"Me pareció excelente que el hotel separe correctamente los residuos y facilite el reciclaje para los huéspedes."*

**Uso de fuentes sostenibles km0:** obtuvimos una **puntuación de 91**, lo que refuerza el valor otorgado por los clientes a nuestro uso responsable de los recursos

*"Los dispensadores de agua en todas las plantas son una muy buena iniciativa."*



### 2.4.3.ECONOMÍA LOCAL

*“Apostamos por la potenciación de la economía local creando una cultura de sostenibilidad entre los proveedores”*

Dentro de nuestro compromiso con un modelo de gestión responsable, hemos establecido como prioridad impulsar la economía local y promover una cultura de sostenibilidad en toda la cadena de suministro, integrando a proveedores y colaboradores en nuestra estrategia ESG. Nuestro objetivo es contribuir al desarrollo socioeconómico del entorno, reducir la huella ambiental asociada al transporte y fomentar un consumo más responsable, ético y sostenible.

#### PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Habilitar herramientas para evaluar el compromiso en sostenibilidad de los proveedores e incentivar la adopción de criterios de sostenibilidad.
- Promover sinergias que incentiven el compromiso de los proveedores en materia de sostenibilidad.
- Incremento progresivo en el consumo de producto local y de temporada.

# NUESTRAS ACCIONES EN 2024

Hemos creado un **formulario para proveedores sostenibles** que aplicaremos de forma anual como herramienta clave para identificar, evaluar y clasificar a nuestros proveedores según su desempeño y compromiso con criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza).

Este procedimiento nos permite no solo asegurar buenas prácticas dentro de nuestra cadena de suministro, sino **también establecer relaciones de colaboración con proveedores estratégicos alineados con nuestros valores.**

Entre las acciones implementadas se incluyen encuestas específicas, la firma de compromisos de trazabilidad y buenas prácticas, así como una política de proveedores que garantiza el cumplimiento de estándares de sostenibilidad.

Además, trabajamos en la generación de sinergias estratégicas que nos permitan avanzar conjuntamente en materia de sostenibilidad.

Estas acciones incluyen la **firma de acuerdos de colaboración, la compartición de información y formación en criterios responsables, la organización de workshops, talleres y visitas con proveedores clave**, así como el reconocimiento y visibilidad de aquellos que demuestran un mayor compromiso con estas prácticas.

Estos son algunos de los proveedores locales con los que hemos colaborado en Universal Beach Hotels:



Begudes Puig es una empresa familiar mallorquina que destaca por su firme compromiso con el medio ambiente y la comunidad local. Han eliminado por completo el uso de envases de plástico, promoviendo la economía circular y la reutilización de envases de vidrio.



Infusiones ecológicas y locales que refuerzan el compromiso con la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social a través del impulso de la inclusión laboral y el bienestar mental.



tot  
herba

Cosmética  
Natural  
Sostenible

Marca mallorquina de cosmética natural que pone en valor los productos de origen mediterráneo de cultivos ecológicos, especialmente procedentes de cultivos propios y sostenibles.

Además, fomenta la reducción de los plásticos de un solo uso a través de sus dispensadores.

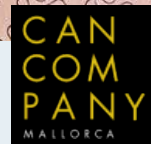
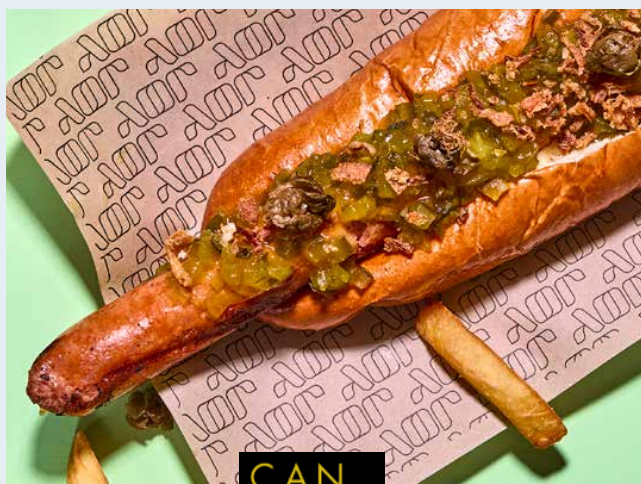


Licores Túnel, reconocida por su producción de hierbas mallorquinas, ha adoptado medidas para reducir su impacto ambiental. Una de sus iniciativas incluye la utilización de vehículos eléctricos en su flota comercial, disminuyendo las emisiones de gases contaminantes.



Bárbara Mesquida Mora es una enóloga mallorquina que elabora vinos con un enfoque en la sostenibilidad y el respeto al medio ambiente. Produce vinos ecológicos y biodinámicos, utilizando métodos que promueven la biodiversidad y la salud del suelo. Su compromiso con la sostenibilidad se refleja en la elaboración de vinos que respetan el entorno natural de Mallorca.

Desde hace más de 40 años Bárbara produce nuestro vino de la casa "Universal Recommandé"



Can Company es una empresa especializada en la cría de porc negre mallorquín, una raza autóctona de Mallorca cuya carne es altamente valorada por su calidad y sabor. Esta variedad es la base de productos emblemáticos como la Sobrasada de Mallorca, reconocida con la Indicación Geográfica Protegida (IGP).

**La empresa controla todo el proceso productivo, desde el cultivo de cereales y leguminosas en sus propias fincas hasta la elaboración artesanal de embutidos y carnes de alta calidad.**

Para estrechar el vínculo con esta empresa, se realizó una visita a sus instalaciones en Inca, donde el equipo pudo conocer de primera mano el obrador y, posteriormente, la finca donde crían los cerdos y cultivan sus propios cereales. Esta experiencia permitió comprender mejor el origen de los productos y reforzar el compromiso con proveedores locales de calidad.

En nuestros hoteles, apostamos por productos locales de calidad, y por ello ofrecemos sus productos en los buffets. Además, el Bratwurst y Frankfurt del restaurante Joy Palace se elaboran con porc negre mallorquín de Can Company.





La Casa Italiana es una empresa ubicada en Palma de Mallorca, dedicada a la fabricación y comercialización de productos alimenticios italianos. Gracias a su enfoque en la calidad y su compromiso con el producto artesano, se ha convertido en un aliado ideal para nuestra propuesta gastronómica. En nuestros hoteles utilizamos pasta fresca elaborada en su obrador, así como las bases de pizza, ofreciendo a nuestros clientes una experiencia culinaria auténtica y de proximidad.



Murmui es una empresa mallorquina especializada en la elaboración de helados artesanales. Sus recetas se basan en leche y nata fresca, frutas de temporada y elaboran productos con frutos secos y cítricos de origen mallorquín. Su creatividad se refleja en sabores únicos y con identidad local, como helado de palo, vermú o ensaimada, que conectan las tradiciones mallorquinas.

Además, también priorizamos proveedores con criterios sostenibles y con los que potenciamos la sostenibilidad con nuestros clientes como:



El proyecto Re-Linen, impulsado por la empresa mallorquina Polarier –especializada en lavandería industrial y renting textil para hoteles–, tiene como objetivo transformar la gestión de residuos textiles en el sector hotelero de las Islas Baleares. La iniciativa busca cerrar el ciclo de vida de textiles como sábanas y toallas de algodón blanco, evitando que terminen en vertederos y promoviendo su reutilización y reciclaje.

Desde Universal Beach Hotels somos clientes del servicio de lavandería y renting de Polarier, y utilizamos ropa de cama y baño de calidad, orgánica y 100 % algodón. En 2024 hemos colaborado con el proyecto Re-Linen, liderado por Polarier. Para su puesta en marcha, participamos en la mesa de lanzamiento del proyecto dentro del marco de trabajo de la Fundación IMPULSA BALEARS.



Agua NEA es una startup con sede en Barcelona que comercializa agua mineral enlatada con un claro enfoque en la sostenibilidad y la conservación marina. Certificada como empresa B Corp, colabora con la Fundación SEAREG en proyectos de restauración de posidonia oceánica en el Mediterráneo. En nuestros hoteles, ofrecemos Agua NEA con gas en las piscinas y minibares, apostando así por un producto respetuoso con el entorno y alineado con nuestros valores de sostenibilidad.



Colaboramos en Peguera, S'Illet y Playa de Muro con Huerzeler Bicycle Holidays, una empresa pionera de cicloturismo con una sólida presencia en Mallorca. Ofrece bicicletas de alta gama, incluyendo e-bikes, y rutas guiadas adaptadas a todos los niveles. Su enfoque fomenta una movilidad activa y sostenible, ayudando a desestacionalizar el turismo y promoviendo un modelo respetuoso con el entorno natural.



En nuestros hoteles Aquamarin, Apartahotel Elisa, Don Camilo, Castell, Perla y Laguna, ofrecemos alquiler de bicicletas eléctricas gracias a nuestra colaboración con MyHotelBike, una empresa comprometida con la movilidad sostenible y la economía circular. MyHotelBike no solo proporciona bicicletas de alta calidad, sino que también recupera y reacondiciona bicicletas usadas para alargar su vida útil y reducir residuos. Además, su programa Giving Back dona la mayoría de estas bicicletas restauradas a personas en situación de vulnerabilidad, facilitando su acceso a una movilidad sostenible.



A través de Nespresso, colaboramos con CircularCaps, una asociación sin ánimo de lucro dedicada a dar una segunda vida a los posos de café, al aluminio y al plástico de las cápsulas de café Nespresso. Para facilitar esta iniciativa, hemos instalado puntos de recogida en nuestras instalaciones, donde huéspedes y empleados pueden depositar las cápsulas usadas de forma responsable.





En Universal Mallorca Incoming también colaboramos activamente con proveedores comprometidos con la sostenibilidad ambiental, social y económica. A continuación, destacamos algunas de estas colaboraciones que fortalecen nuestra oferta turística responsable:

## TRANSUNION

Nuestro principal proveedor de transporte Transunion cumple con la norma ISO 14001, garantizando un sistema de gestión ambiental que minimiza los impactos negativos. Estos operadores aplican estándares medioambientales que aseguran una movilidad más eficiente y respetuosa con el entorno.



## EXPERIENCIA MALLORCA

Especializados en actividades de aventura, colaboran activamente en la limpieza de cuevas naturales y promueven la educación ambiental entre los participantes. Sus experiencias permiten disfrutar de la naturaleza al tiempo que se contribuye a su conservación, implicando a los visitantes en la protección del entorno balear.

## TOURECO

Se sumerge en la cultura mallorquina: auténtica, viva y llena de sentido. Diseñan experiencias con agricultores, artesanos y artistas locales, apostando por un turismo regenerativo en el corazón de la isla. Su modelo descentraliza el turismo masivo y ya cumple con 10 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## MALLORCA DREAMS

En sus eventos y experiencias, Mallorca Dreams prioriza el uso de vajilla reutilizable, eliminando los residuos de un solo uso. También han implementado medidas de eficiencia energética en sus espacios, demostrando que la sostenibilidad es compatible con la innovación y el ocio de calidad.





## SKUALO

Con centros de buceo en diferentes puntos de la isla, Skualo lidera acciones de limpieza subacuática que contribuyen a la conservación de los fondos marinos. Su compromiso incluye también la reducción de plásticos y la sensibilización de los participantes sobre el impacto de la actividad humana en el medio marino.

## YATE EN MAYURCA

Este proveedor ofrece excursiones en velero impulsado por energía eólica, minimizando el uso de motores contaminantes. Además, apuestan por la limpieza ecológica con el uso de biodegradables, evitando la contaminación del mar y cuidando la biodiversidad marina.

## PALMA AQUARIUM

Más allá de su valor como atracción turística, Palma Aquarium es un centro de referencia en investigación marina y educación ambiental. Sus proyectos educativos fomentan la conciencia sobre la protección de los océanos y la preservación de especies en peligro.

## BARCO DE CRISTAL DE ESTRELLA DE MAR

Esta empresa colabora en la protección de la posidonia, una planta marina clave para el ecosistema del Mediterráneo. Además, ha implementado medidas para la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> en sus embarcaciones, contribuyendo a una navegación más sostenible.



## CRUCEROS CORMORÁN

Esta empresa náutica apuesta firmemente por la sostenibilidad con acciones concretas como la compensación de CO<sub>2</sub> mediante la creación de su propio "Bosque de Cormorán". Además, ha eliminado por completo el uso de plásticos de un solo uso a bordo y aplica buenas prácticas de reciclaje, contribuyendo a minimizar el impacto ambiental de sus actividades.





# NUESTROS NÚMEROS EN 2024


Durante este periodo **hemos gastado 460.446,06 €** en producto local, lo que equivale a un **6,50% sobre el producto total** consumido en nuestros hoteles.

¡Con este número superamos un punto y medio lo que exige la ley!








|   |   |                           |   |
|---|---|---------------------------|---|
| Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a la seu electrònica de l'ajuntament Ses Salines: |   |                           |  |
| Codi Segur de Validació   | c3f37376ba944566982de80b55ecd8cf001   | Data document: 08/10/2025 |   |
| Url de validació  | <a href="https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040">https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040</a> |                           |   |
| Metadades   | Núm. Registre entrada: ENTRA 2025/6798 - Data Registre: 08/10/2025 13:05:00    Origen: Origen ciudatà    Estat d'elaboració: Original   |                           |   |

# NUESTRAS METAS AMBIENTALES EN 2025

- Mantener la efectividad del **plan de reducción de emisiones**, asegurando el cumplimiento de los objetivos marcados y su mejora continua.
- Realizar el **cálculo de la huella de carbono** aplicando los criterios específicos establecidos para Baleares.
- Asegurar el uso y **correcto funcionamiento de las instalaciones fotovoltaicas** existentes e incorporar energía solar en el Hotel Romántica.
- **Reducir el consumo de electricidad y de agua**, mediante la optimización operativa y la mejora en la eficiencia de los equipos e instalaciones. Mejorar la precisión y eficiencia en la medición de datos, especialmente los relacionados con consumos por huésped.
- Priorizar la **sustitución de maquinaria por equipos de mayor eficiencia energética**, evaluando su impacto en consumo y emisiones.
- **Fomentar la concienciación sobre el consumo responsable** entre clientes internos y externos, mediante talleres, formación y acciones informativas.
- **Impartir formación específica** en gestión de residuos, reciclaje, eficiencia energética y reducción de huella de carbono.
- Formalizar un **contrato de suministro de energía eléctrica de origen 100% renovable**.
- Seguir mejorando la gestión y el reciclaje de residuos sólidos urbanos (RSU) en todos los establecimientos.
- Adecuar los **espacios de almacenamiento** y gestión de residuos orgánicos en las instalaciones.
- Desplegar formación online en **Buenas Prácticas Ambientales** (BPA) a toda la organización.
- Evaluar la **aplicación de las 9Rs** de la economía circular en cada hotel, identificando oportunidades de mejora e integrándolas en los procedimientos departamentales.
- Priorizar la **contratación de proveedores comprometidos** con prácticas sostenibles en toda la cadena de suministro.
- Establecer un sistema de **registro y control de los traspasos y segundos usos** del mobiliario, para fomentar la circularidad.
- **Renovar los acuerdos corporativos** con gestores de residuos y reciclaje, como Adalmo, Ambilamp, Ecopilas, MacInsular, Oli Bárcenas, DABA-Nespresso y Tot Herba.
- Asegurar el **cumplimiento normativo** en la gestión de residuos peligrosos en toda la planta hotelera.
- **Detectar y corregir excesos de consumo de agua** debidos a fugas en las áreas de gestión de lavandería (GLS) y cocinas (CA).
- **Mejorar la medición de datos** de consumo de agua, para facilitar la detección temprana de fugas y optimizar el uso del recurso.
- **Formar a los comités de sostenibilidad** para que interpreten, analicen y gestionen eficientemente los datos de consumos.
- **Informar semanalmente sobre consumos** de agua y producción eléctrica de las instalaciones fotovoltaicas, favoreciendo la transparencia y la toma de decisiones.
- Elaborar un **plan de inversiones** para la reducción de la huella hídrica, incluyendo medidas como el tratamiento y reutilización de aguas grises en el Romántica.

# NUESTRAS METAS SOCIALES EN 2025

- Dar seguimiento a las acciones del **Plan de Igualdad**, incluyendo la integración del equipo de MarSuites y el desarrollo del **proceso LGBTQ+**.
- Actualizar el **proceso de onboarding**, incorporándolo a los manuales operativos (O&M) e impartiendo formación específica a los directores de hotel.
- Organizar **eventos de bienvenida** a los equipos antes de la apertura de los hoteles, incluyendo la producción de un video corporativo de bienvenida.
- Realizar **dos encuestas de clima laboral** a lo largo del año, y desarrollar planes de acción personalizados para cada hotel en función de los resultados.
- Incrementar los acuerdos de **colaboración con centros de Formación Profesional**, impulsando la contratación de alumnos en prácticas en nuestros hoteles.
- Dar seguimiento al **progreso del talento** interno, identificando el porcentaje de personas que promocionan al finalizar la temporada.
- Diseñar **programas de dirección hotelera** para personal con alto potencial, y crear una sección en la newsletter corporativa para comunicar sus promociones.
- Impulsar el **programa "Formador de Formadores"** dirigido a la Dirección y Mandos Intermedios.
- Vincular las **formaciones online y presenciales** con el sistema de promoción profesional, asegurando una alineación entre desarrollo y oportunidades de carrera.
- Proponer **talleres de cohesión** para directivos y mandos intermedios en los hoteles, enmarcados en el Plan de Formación 2025.
- Definir un **protocolo de introducción de todas las formaciones** que se impartan en Universal Beach Hotels, para asegurar su trazabilidad, seguimiento y valoración.
- Organizar **talleres de sostenibilidad**, vinculados **a acciones solidarias** con organizaciones como UNICEF, ASPAS o Cleanwave, especialmente el proyecto "Jóvenes invisibles".
- Ampliar los **acuerdos de colaboración con entidades sociales**, definiendo un proceso de contratación inclusivo con el objetivo de incrementar el porcentaje de empleados con discapacidad, incluyendo proyectos piloto en al menos un hotel.
- Gestionar de forma transversal el Grupo Universal Runners, **estableciendo eventos deportivos** y fomentando la participación en iniciativas como el Challenge de Paguera y Colonia Sant Jordi.
- Desarrollar un **plan integral de salud y bienestar**, abordando tanto la salud física como la salud mental del personal.
- **Mejorar las instalaciones destinadas a los empleados**, estableciendo un presupuesto por hotel y valorando acciones que refuercen la experiencia del empleado.
- Buscar **soluciones de alojamiento** para el personal por zonas, y definir un protocolo de uso y normas de convivencia para las viviendas habilitadas.
- Fomentar la economía circular, promoviendo las **donaciones de material en desuso** a entidades sin ánimo de lucro para su reutilización.
- **Mejorar los beneficios para los empleados**, incluyendo descuentos especiales en alojamiento y restauración dentro del grupo.


|   |   |                           |   |
|---|---|---------------------------|---|
| Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a la seu electrònica de l'ajuntament Ses Salines: |   |                           |  |
| Codi Segur de Validació   | c3f37376ba944566982de80b55ecd8cf001   | Data document: 08/10/2025 |   |
| Url de validació  | <a href="https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040">https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040</a> |                           |   |
| Metadades   | Núm. Registre entrada: ENTRA 2025/6798 - Data Registre: 08/10/2025 13:05:00 Origen: Origen ciudatà Estat d'elaboració: Original   |                           |   |



# NUESTRAS METAS DE GOBERNANZA EN 2025

- Definir claramente las obligaciones y **competencias de los comités de sostenibilidad**, con el objetivo de asegurar una gestión eficiente, coordinada y alineada con la estrategia global de la compañía.
- Implementar los **procesos y registros requeridos por la norma ISO 14001** en todos los hoteles, como paso clave hacia la mejora continua del desempeño ambiental.
- **Evaluar y analizar las diferentes certificaciones** de sostenibilidad disponibles, identificando aquellas más adecuadas para la tipología y ubicación de nuestros hoteles.
- Desarrollar un **sistema documental en SharePoint**, que actúe como herramienta de comunicación interna y centralice la información en materia de sostenibilidad para todos los hoteles.
- Elaborar y **publicar la Memoria de Sostenibilidad 2024**, dando cumplimiento a los requisitos normativos y reforzando la transparencia con los grupos de interés.
- Informar sobre la **evolución de los principales indicadores de sostenibilidad** a través de códigos QR ubicados en las recepciones de los hoteles, mejorando la visibilidad y accesibilidad de la información para los clientes.
- Crear un **espacio específico de sostenibilidad en la web corporativa**, que permita comunicar los avances, proyectos e impactos positivos generados.
- **Sensibilizar en materia ESG** a través de redes sociales y un boletín mensual, dirigido tanto a huéspedes como a empleados.
- **Analizar en los comités de sostenibilidad** las conclusiones extraídas de los análisis DAFO, identificando áreas de mejora y oportunidades que se integrarán en los planes de acción.
- Implementar un **cuestionario de seguimiento para evaluar la alineación de los proveedores** con la estrategia de sostenibilidad de Universal Beach Hotels, promoviendo relaciones comerciales responsables.
- **Incrementar el uso de producto de proximidad** (km 0 y local) en la oferta hotelera, apoyando así la economía local y reduciendo el impacto ambiental asociado al transporte.
- Establecer **convenios de colaboración con productores locales**, con el objetivo de fortalecer una cadena de suministro más sostenible y cercana.

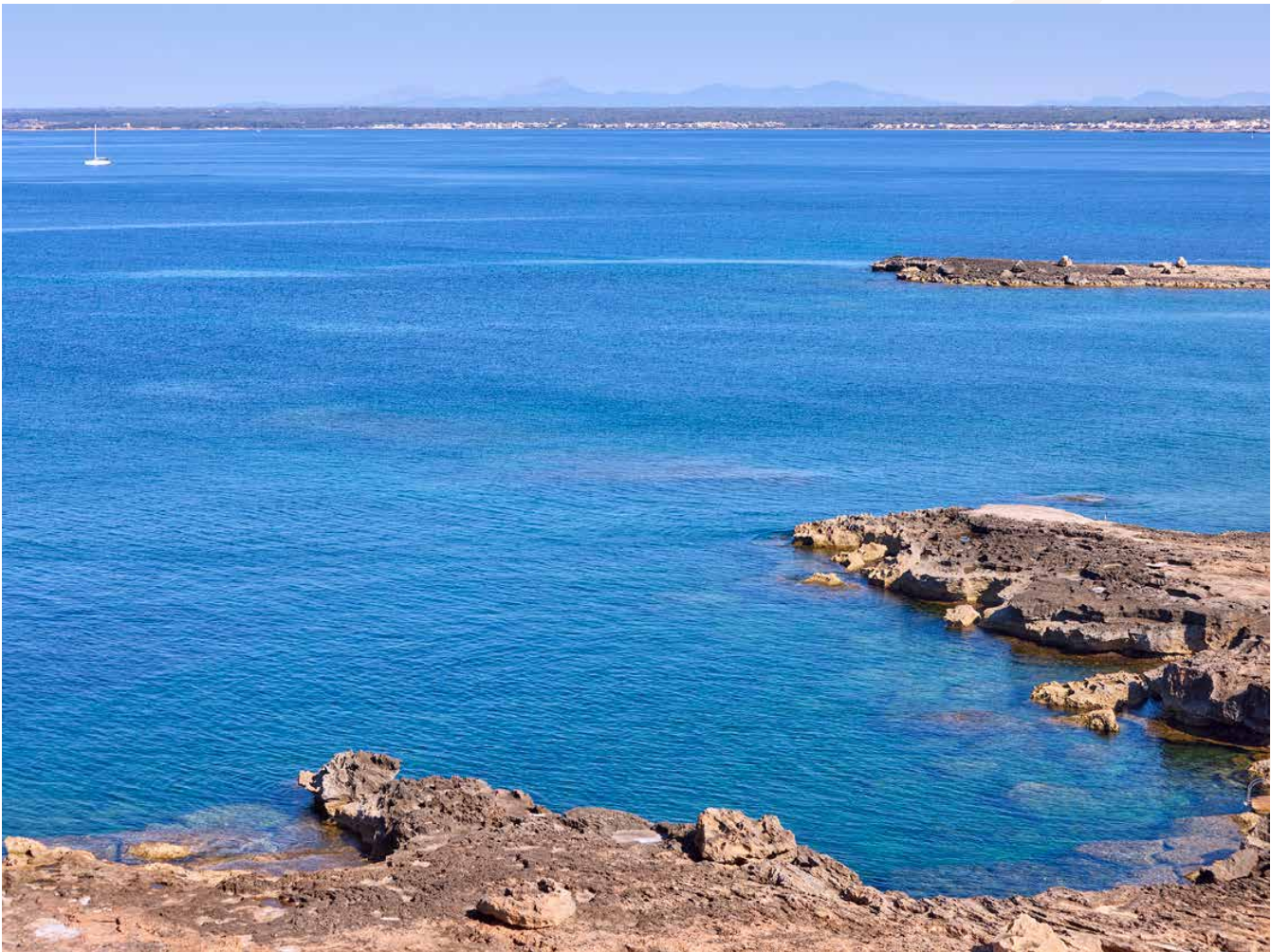


|   |   |                           |   |
|---|---|---------------------------|---|
| Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a la seu electrònica de l'ajuntament Ses Salines: |   |                           |  |
| Codi Segur de Validació   | c3f37376ba944566982de80b55ecd8cf001   | Data document: 08/10/2025 |   |
| Url de validació  | <a href="https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040">https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040</a> |                           |   |
| Metadades   | Núm. Registre entrada: ENTRA 2025/6798 - Data Registre: 08/10/2025 13:05:00    Origen: Origen ciudatà    Estat d'elaboració: Original   |                           |   |

# RECONOCIMIENTOS Y LOGROS

A lo largo del último año, nuestro trabajo en **sostenibilidad, calidad y experiencia** del cliente ha sido reconocido tanto por entidades externas como por nuestros huéspedes. Estos reconocimientos reflejan el esfuerzo colectivo de todos los equipos que formamos parte de **Grupo Universal** y nos animan a seguir mejorando día a día.

Aquí queremos mencionar los premios obtenidos, las distinciones más relevantes y las valoraciones otorgadas por nuestros clientes, que refuerzan nuestro compromiso con la mejora continua y con la generación de un impacto positivo en el entorno.







Este distintivo reconoce a las empresas que implementan prácticas de economía circular en sus operaciones.



La certificación E Certified avala el cumplimiento de estándares ESG (ambientales, sociales y de gobernanza) en la gestión empresarial.



Los Traveller Review Rewards de Booking.com reconocen a los alojamientos mejor valorados por los huéspedes, destacando su excelencia en hospitalidad, limpieza y servicio según las opiniones reales de viajeros.



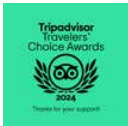
Varios hoteles de la cadena han sido recomendados en HolidayCheck 2024, una de las principales plataformas de opiniones de viajeros en Europa.



Los Kayak Travel Awards reconocen a los alojamientos que ofrecen experiencias excepcionales a los viajeros.



La obtención de la certificación ISO 14001 demuestra el compromiso de la cadena con la gestión ambiental efectiva.



Tripadvisor Travellers' Choice Awards 2024, reconoce al 10% de los mejores hoteles del mundo basándose en las opiniones y puntuaciones de los viajeros.



El TUI Global Hotel Awards 2024 es un reconocimiento internacional otorgado por el touroperador TUI a los hoteles mejor valorados por sus clientes. Premia la excelencia en calidad, servicio y experiencia. Solo los establecimientos con las mejores puntuaciones de satisfacción reciben esta distinción.



El RED STAR Quality Award reconoce la calidad y consistencia en la prestación de servicios hoteleros.



Este reconocimiento, otorgado por el touroperador alemán Schauinsland Reisen, destaca a los hoteles que ofrecen un servicio excepcional y una alta satisfacción del cliente.

|   |   |                           |  |
|---|---|---------------------------|--|
| Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a la seu electrònica de l'ajuntament Ses Salines: |   |                           |  |
| Codi Segur de Validació   | c3f37376ba944566982de80b55ecd8cf001   | Data document: 08/10/2025 |  |
| Url de validació  | <a href="https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040">https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040</a> |                           |  |
| Metadades   | Núm. Registre entrada: ENTRA 2025/6798 - Data Registre: 08/10/2025 13:05:00 Origen: Origen ciudatà Estat d'elaboració: Original   |                           |  |

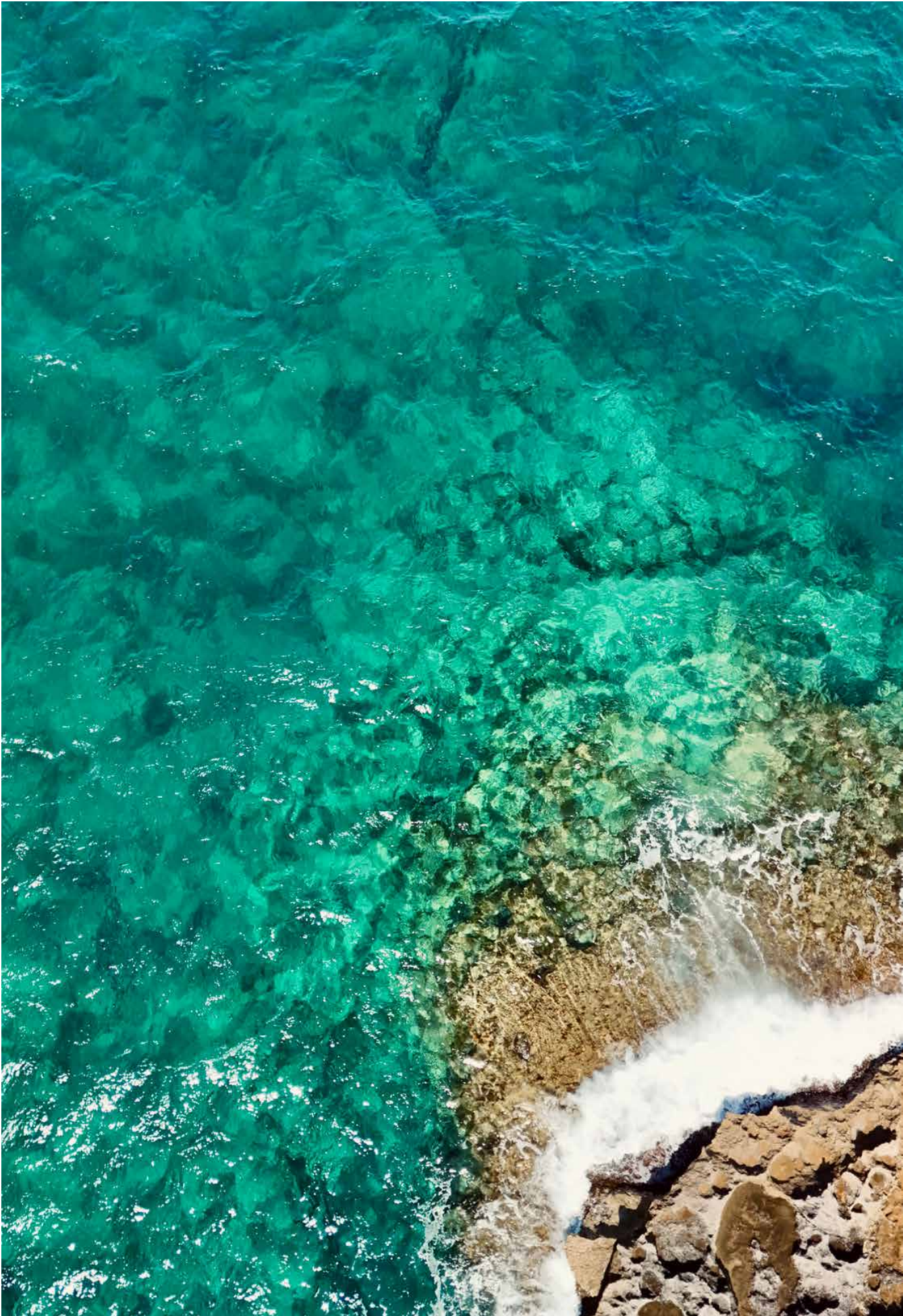
| Hotel                 | Doble U circularidad | Ecostars | Traveller Review Awards de Booking | HolidayCheck | Kayak Travel Awards | ISO 14001 | Tripadvisor | TUI Global Hotel Awards 2024 | RED STAR Quality Award | Schauinsland Reisen Top Hotel |
|-----------------------|----------------------|----------|------------------------------------|--------------|---------------------|-----------|-------------|------------------------------|------------------------|-------------------------------|
| Aquamarin             | ✓                    | ✓        | ✓                                  | ✓            | ✓                   |           | ✓           |                              |                        |                               |
| Bikini                | ✓                    | ✓        | ✓                                  | ✓            | ✓                   |           |             |                              |                        |                               |
| Cabo Blanco           | ✓                    | ✓        | ✓                                  | ✓            | ✓                   |           |             |                              |                        |                               |
| Castell Royal         | ✓                    | ✓        | ✓                                  | ✓            | ✓                   |           | ✓           |                              |                        | ✓                             |
| Don Camilo            | ✓                    | ✓        | ✓                                  | ✓            |                     |           |             |                              | ✓                      |                               |
| Elisa                 | ✓                    | ✓        | ✓                                  | ✓            | ✓                   |           |             |                              |                        |                               |
| Florida               | ✓                    | ✓        | ✓                                  | ✓            |                     |           | ✓           |                              |                        |                               |
| Grand León            | ✓                    | ✓        | ✓                                  | ✓            | ✓                   |           | ✓           |                              |                        |                               |
| Laguna                | ✓                    | ✓        | ✓                                  | ✓            |                     |           | ✓           |                              |                        |                               |
| Laguna Garden         | ✓                    | ✓        | ✓                                  | ✓            |                     | ✓         |             |                              |                        |                               |
| Lido                  | ✓                    | ✓        | ✓                                  | ✓            | ✓                   |           | ✓           | ✓                            |                        | ✓                             |
| Marqués               | ✓                    | ✓        | ✓                                  | ✓            | ✓                   | ✓         | ✓           |                              |                        |                               |
| Casa Marquesa         | ✓                    | ✓        | ✓                                  |              |                     |           |             |                              |                        |                               |
| Mar Suites Formentera | ✓                    | ✓        | ✓                                  |              |                     |           |             |                              |                        |                               |
| Neptuno               | ✓                    | ✓        | ✓                                  | ✓            | ✓                   |           |             |                              |                        | ✓                             |
| Perla                 | ✓                    | ✓        | ✓                                  | ✓            |                     |           |             |                              |                        |                               |
| Romántica             | ✓                    | ✓        | ✓                                  | ✓            |                     |           | ✓           |                              |                        |                               |


En Grupo Universal cerramos este ejercicio reafirmando nuestro compromiso con una **sostenibilidad real, integradora y transformadora**. A lo largo del año hemos avanzado con paso firme en la integración de criterios ESG en todos nuestros procesos, fortaleciendo el vínculo con el entorno, cuidando de las personas y apostando por una gestión ética y responsable. **Cada acción recogida en esta memoria refleja nuestra voluntad de generar valor compartido, pensando siempre en el largo plazo y en el legado que queremos dejar como compañía**. Seguimos caminando con humildad, ambición y coherencia, con la convicción de que el turismo puede y debe ser una fuerza positiva para las personas y el planeta.



|   |   |                           |  |
|---|---|---------------------------|--|
| Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a la seu electrònica de l'ajuntament Ses Salines: |   |                           |  |
| Codi Segur de Validació   | c3f37376ba944566982de80b55ecd8cf001   | Data document: 08/10/2025 |  |
| Url de validació  | <a href="https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040">https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040</a> |                           |  |
| Metadades   | Núm. Registre entrada: ENTRA 2025/6798 - Data Registre: 08/10/2025 13:05:00 Origen: Origen ciudatà Estat d'elaboració: Original   |                           |  |





|   |   |                           |   |
|---|---|---------------------------|---|
| Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a la seu electrònica de l'ajuntament Ses Salines: |   |                           |  |
| Codi Segur de Validació   | c3f37376ba944566982de80b55ecd8cf001   | Data document: 08/10/2025 |   |
| Uri de validació  | <a href="https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040">https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040</a> |                           |   |
| Metadades   | Núm. Registre entrada: ENTRA 2025/6798 - Data Registre: 08/10/2025 13:05:00 Origen: Origen ciudatà Estat d'elaboració: Original   |                           |   |





  
**universal**  
BEACH HOTELS

## 18 Beach Hotels en Mallorca y Formentera

SANT ELM · PAGUERA · MAGALUF · PLAYA DE MURO · CANYAMEL · CALA MILLOR  
S'ILLOT · COLONIA DE SANT JORDI · PLAYA DE PALMA · ES PUJOLS

[universalbeachhotels.com](http://universalbeachhotels.com)

Follow us on



Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a la seu electrònica de l'ajuntament Ses Salines:

Codi Segur de Validació c3f37376ba944566982de80b55ecd8cf001

Data document: 08/10/2025

Url de validació <https://sedesimplifica03.absiscloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=040>

Metadades Núm. Registre entrada: ENTRA 2025/6798 - Data Registre: 08/10/2025 13:05:00 Origen: Origen ciudatà Estat d'elaboració: Original

