



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2025-2026



universal
BEACH HOTELS

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



Índice

1. Carta de la Propiedad	5
1.1. Nuestra Historia	6
1.2. Nuestra filosofía	8
1.3. Nuestro propósito y valores	9
1.4. La organización	10
1.5. Universal Beach Hotels	12
2. Nuestro compromiso	15
2.1. Estrategia y objetivos 2030	17
2.2. Medio ambiente	19
2.2.1. Operaciones Net Zero	20
2.2.2. Huella hídrica	24
2.2.3. Economía Circular	26
2.3. Social	34
2.3.1. Estadísticas trabajadores	35
2.3.2. Calidad de vida	36
2.3.3. Aportar valor a la comunidad	42
2.3.4. Plan de Formación continua y desarrollo profesional	52
2.4. Gobernanza	55
2.4.1. Digitalización y certificaciones	56
2.4.2. Estrategia de comunicación	60
2.4.3. Economía local	65
3. Nuestras metas en 2026	77
4. Reconocimientos y logros	81

Carta de la propiedad

Durante este año hemos seguido avanzando en nuestros tres pilares estratégicos de sostenibilidad: la protección del medio ambiente, el bienestar de las personas y una gobernanza responsable, ética y transparente. Estos tres pilares guían nuestras decisiones y nos ayudan a avanzar hacia un modelo turístico cada vez más equilibrado, consciente y preparado para responder a los retos del futuro.

Nos complace presentar nuestra Memoria de Sostenibilidad 2025-2026, un reflejo del camino que seguimos construyendo juntos bajo nuestro compromiso: Be Responsable, Be Universal.

El mundo evoluciona a una velocidad sin precedentes y afronta importantes desafíos ambientales, sociales y económicos. En este contexto, creemos que nuestro lema es hoy más relevante que nunca. Cada acción cuenta. Cada decisión importa. Y cada persona tiene la capacidad de aportar su grano de arena para construir un futuro mejor.

Sabemos que nuestro equipo es el alma de Universal. Por ello, queremos agradecer especialmente a todas las personas que forman parte de nuestra organización y que viven nuestra cultura corporativa con una implicación cada vez mayor. Su compromiso diario convierte nuestros valores en acciones reales y contribuye a generar un impacto positivo dentro y fuera de nuestra empresa.



Este compromiso nace del diálogo permanente. Creemos en la importancia de escuchar, compartir ideas y construir juntos desde el respeto mutuo. Son las personas quienes impulsan la mejora continua y hacen posible que nuestra organización evolucione sin perder su esencia.

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, la vocación de calidad y la fiabilidad de nuestras raíces suizas.

Sabemos que aún queda camino por recorrer, pero también sabemos que el cambio es posible cuando avanzamos juntos. Y lo más importante: ese cambio ya es visible en muchas de las acciones, proyectos y resultados que compartimos en esta memoria.

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, más humano y verdaderamente universal.

Philippe C. Erhart
Mirtha Erhart-Zimmerli
Yannik Erhart

1.1. 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**.

1.2. 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.

1.3. 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.



1.4. La organización

GRUPO UNIVERSAL



El inicio de la empresa, la creación en 1947 de un touroperador suizo especializado en Mallorca por parte del Dr. Alfred Erhart. Actualmente, en su sede de Vaduz, cuenta con un equipo de más de 20 personas. Entre sus servicios más destacados están los viajes combinados, viajes temáticos y deportivos.

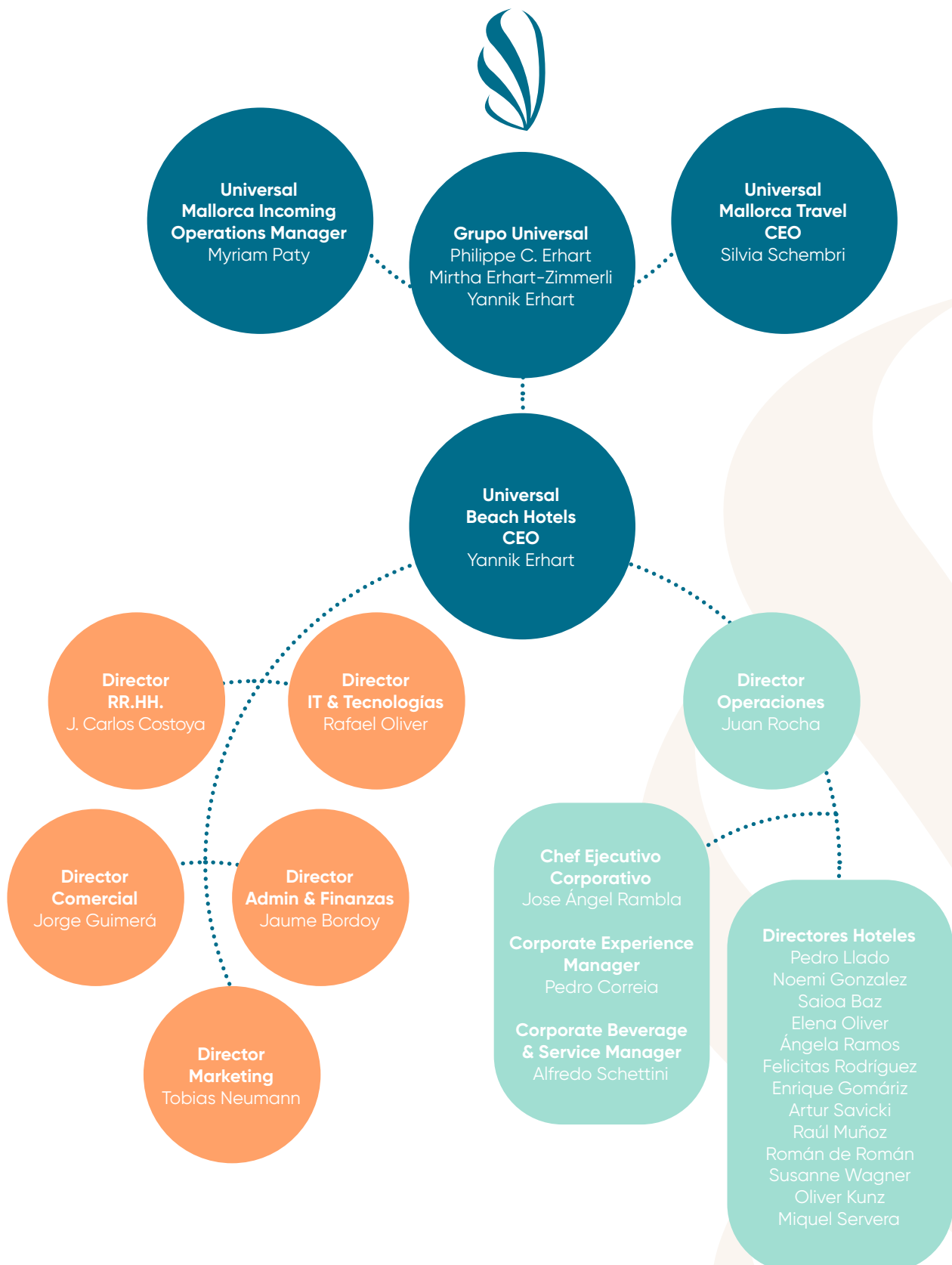


Nuestra propuesta se basa en una oferta hotelera diversa, ubicada en enclaves privilegiados de la isla de Mallorca y Formentera, y con un firme compromiso con la sostenibilidad. Con un equipo de más de 1000 personas, combinamos la hospitalidad suiza con el estilo de vida mediterráneo, ofreciendo una experiencia cercana, cálida y de calidad a más de 100.000 huéspedes cada año.



Nuestra agencia receptiva complementa la oferta del touroperador 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, tanto para grupos como para el cliente individual.

ORGANIGRAMA



1.5. Universal Beach Hotels



18
hoteles



2100
habitaciones



4200
Camas



universal
HOTEL AQUAMARIN

85 habitaciones
Sant Elm



universal
APARTHOTEL DON CAMILO

87 habitaciones
Sant Elm



universal
AQUAMARIN BEACH HOUSES

14 unidades
Sant Elm



universal
HOTEL LIDO PARK & SPA

268 habitaciones
Paguera



HOTEL FLORIDA
MAGALUF
by Universal Hotels

205 habitaciones
Magaluf



universal
HOTEL NEPTUNO

114 habitaciones
Platja de Palma



universal
Grand LEÓN & SPA

127 habitaciones
Colònia de Sant Jordi



universal
HOTEL CABO BLANCO

66 habitaciones
Colònia de Sant Jordi



universal
HOTEL MARQUÉS

191 habitaciones
Colònia de Sant Jordi



universal
CASA MARQUESA

21 habitaciones
Colònia de Sant Jordi



universal
HOTEL ROMÁNTICA

226 habitaciones
Colònia de Sant Jordi



universal
HOTEL PERLA

174 habitaciones
S'Illot



universal
HOTEL BIKINI

108 habitaciones
Cala Millor



universal
HOTEL CASTELL ROYAL

126 habitaciones
Canyamel



universal
HOTEL LAGUNA

118 habitaciones
Canyamel



universal
APARTAMENTOS LAGUNA GARDEN

28 habitaciones
Canyamel



universal
APARTHOTEL ELISA

71 habitaciones
Platja de Muro



mar suites
FORMENTERA
by Universal Beach Hotels

31 habitaciones
Es Pujols, Formentera



AQUA
BEACH CLUB · SANT ELM

Restaurante
Sant Elm



JOY
FOOD · MUSIC · COCKTAILS
Terrace

Restaurante
Platja de Palma



BACORA
SEASIDE LOUNGE
& RESTAURANT

Restaurante
Colònia de Sant Jordi



BIKINI
Café & Cocktail Bar

Restaurante
Cala Millor

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.

“Esta estrategia continúa consolidándose y ampliándose progresivamente en todas las empresas que formamos el Grupo Universal, reforzando nuestro compromiso común con la sostenibilidad”





2.1. Estrategia y objetivos 2030

En Universal Beach Hotels entendemos la sostenibilidad como una forma responsable de gestionar nuestra actividad. Por ello, integramos los principios ESG en nuestra estrategia bajo el lema **“Be Responsible, Be Universal”**.

Nuestro objetivo es avanzar hacia un modelo turístico más equilibrado, respetuoso y competitivo. Para ello, creemos que es fundamental reducir la estacionalidad y generar más estabilidad tanto para nuestros equipos como para los destinos donde operamos.

También apostamos por la modernización de nuestros hoteles y por el desarrollo de conceptos innovadores, adaptándolos a las nuevas necesidades de los viajeros y a un modelo más eficiente, confortable y sostenible. Esta evolución de producto nos permite mejorar la experiencia del huésped, optimizar recursos y reforzar la competitividad de la compañía.

En nuestra estrategia ESG, las personas están en el centro. Queremos atraer, cuidar y fidelizar el talento ofreciendo buenas condiciones laborales, salud, conciliación, flexibilidad y formación adaptada. Al mismo tiempo, impulsamos herramientas tecnológicas que facilitan el trabajo diario, mejoran los procesos internos y aumentan la eficiencia operativa.

En 2023 definimos nuestra estrategia de sostenibilidad con horizonte 2030, estructurada en tres grandes pilares: el fomento de una economía circular, la creación de entornos más prósperos para las personas y el liderazgo ético y la cultura de sostenibilidad.

Este camino se apoya en la escucha activa y el diálogo con nuestros principales grupos de interés —empleados, huéspedes, proveedores, comunidad local y entidades sectoriales—, así como en la mejora continua de nuestros sistemas de gestión. Todo ello nos permite identificar los temas más relevantes para nuestra actividad y avanzar, paso a paso, hacia un modelo turístico más responsable con las personas, el entorno y el futuro de Mallorca.

“En la formación que tuvimos con Podarcis aprendimos a entender la sostenibilidad como una cosa de todos los departamentos, que estamos abocados a pensar en común y actuar juntos para conseguir las metas, ya que conseguimos un bien para todos. Esto nos ayuda a pensar acciones globales, en las que todos podemos aportar de alguna manera”

Raúl Muñoz, director Universal Hotel Bikini

Estrategia y objetivos 2030

FOMENTO DE UNA ECONOMÍA CIRCULAR

"Queremos avanzar hacia un modelo hotelero cada vez más respetuoso con el medio ambiente"

- Alcanzar el **objetivo 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, Neptuno y Romántica. Además, desde 2025 se ha firmado contrato de Energía verde con Endesa.

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 2025

PLANIFICACIÓN

Se han definido y reforzado las líneas estratégicas para avanzar hacia la descarbonización, asegurando la continuidad del Plan de Reducción de Emisiones. Se realiza el cálculo de huella de carbono con criterio específico de Baleares como referencia metodológica.

Asimismo, se ha priorizado la sustitución progresiva de maquinaria por equipos más eficientes energéticamente y se ha impulsado el cierre del contrato de energía eléctrica verde con ENDESA, consolidando el compromiso con el uso de energías renovables.

Dentro del marco de mejora de infraestructuras, destaca la reforma del Hotel Romántica 2024/25, que incluye actuaciones claves como la instalación de placas fotovoltaicas, mejora del aislamiento térmico en ventanales y cubierta, sustitución de caldera y renovación de iluminación, contribuyendo a la reducción global del consumo energético y de emisiones.

EFICIENCIA

Se han implementado medidas orientadas a la reducción del consumo energético y a la mejora del rendimiento de las instalaciones. Entre ellas destacan la optimización del consumo eléctrico, el aseguramiento del correcto funcionamiento de las instalaciones

fotovoltaicas (incluyendo la ampliación con FVI en Romántica), y la renovación de equipos para mejorar su eficiencia.

También se han desarrollado acciones de formación y concienciación dirigidas a clientes internos y externos, incluyendo talleres, programas formativos y experiencias de educación ambiental (Kids Sea Club), fomentando hábitos responsables en el uso de recursos.

Asimismo, se ha trabajado en la formación específica en gestión de residuos y reciclaje con organismos oficiales, en los distintos centros en la Colonia de Sant Jordi reforzando la cultura de sostenibilidad.

MONITORIZACIÓN

Se ha trabajado en la mejora de la precisión y eficiencia en la medición de consumos energéticos y recursos, reforzando el seguimiento de electricidad, agua y huella de carbono.

Continuamos avanzando en la implantación y optimización de sistemas de monitorización en distintos establecimientos, mediante la colaboración con proveedores especializados ENOVAM y plataformas de control energético ASENERVAL.

Nuestros números en 2025

Desde 2022, hemos establecido objetivos anuales de reducción de la huella de carbono que nos permiten medir con precisión nuestro desempeño ambiental (monitorización, reparación, renovación...)

Este sistema nos ayuda a verificar si las medidas implantadas están generando los resultados esperados y a orientar la toma de decisiones.

El enfoque, basado en datos y mejora continua, facilita la anticipación y el ajuste de acciones cuando es necesario. De este modo, reforzamos una gestión más eficiente y responsable de nuestros recursos.

Y consolidamos una cultura de sostenibilidad real y transversal en todos nuestros establecimientos.

El avance hacia una operación más eficiente y baja en carbono continúa consolidándose año tras año

La huella de carbono de Alcance 1+2 registra una reducción del -6,2%, pasando de 7,32 a 6,86 kg CO₂e por estancia en 2024, considerando los hoteles comparables del porfolio (Se excluye por falta de datos a MSF para garantizar la coherencia del análisis)

Este avance supone una reducción media de 0,45 kg CO₂e por estancia, lo que, con el volumen anual de actividad, equivale a aproximadamente 320 toneladas de CO₂e evitadas.

Este impacto es comparable a retirar de la circulación alrededor de 180 vehículos durante un año completo.

Esta mejora se explica por las reformas acometidas en los establecimientos y la aplicación del plan de descarbonización, incluyendo mejoras en envolventes térmicas, sustitución de combustibles en calderas, ACS y cocinas, además de nuevas instalaciones fotovoltaicas.

Este desempeño consolida la transición hacia un modelo energético más eficiente y bajo en carbono en la operativa hotelera.

HUELLA DE CARBONO Kg CO₂e/estancia

Hotel	2022	2023*	2024*
Aquamarin	6,23	11,24*	10,57
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	4,84
Grand León	10,8	15,76*	15,52
Laguna	8,38	6,54	6,51
Lido	5,87	5,62	5,14
Marqués	6,16	6,24	4,38
MSF	-	-	-
Neptuno	-	8,47*	8,37
Perla	5,43	4,79	4,78
Romántica	5,97	5,85	5,78

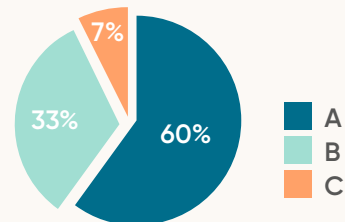
* 2024 resultado estimado pendiente CAIB

* 2023 AQ, GLS y NE nuevas instalaciones en los establecimientos (calderas, ACS, cocina.)

CERTIFICADOS ENERGÉTICOS

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

9 hoteles con Certificación A
5 hoteles con Certificación B
1 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 CO₂ 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 2025 hemos compensado 156 vuelos de nuestros empleados y 295 pasajeros compensaron sus vuelos.
Esto es equivalente **168,25 toneladas de CO₂**





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 2025

Durante el periodo 2024-2025 hemos continuado avanzando en la mejora de la eficiencia en la gestión del agua, con resultados positivos en varios establecimientos, tanto en el consumo total como en el indicador específico de litros por estancia.

En el caso del Hotel Grand León, durante 2024 se llevó a cabo una reforma integral de las instalaciones, con la incorporación de nuevos servicios, por lo que este ejercicio se establece como un nuevo punto de referencia para evaluar la evolución futura del consumo. La mejora registrada en 2025 refleja una adaptación positiva de la operativa tras la puesta en marcha de las nuevas instalaciones.

Asimismo, en el Hotel Aquamarin se incorporaron en 2024 nuevas instalaciones, como el área de wellness, que han supuesto una mayor demanda asociada al servicio. A pesar de esta ampliación, el establecimiento ha mantenido un consumo estable, evidenciando una gestión eficiente del recurso.

Por su parte, el Hotel Romántica ha experimentado un incremento del consumo asociado a la reforma realizada y a la incorporación de nuevas instalaciones. El sistema de retorno de aguas grises alcanzará su funcionamiento completo en 2026, por lo que se espera que los beneficios derivados de esta medida se reflejen progresivamente en los próximos ejercicios.

En conjunto, los resultados de 2025 muestran una evolución positiva hacia una gestión del agua más eficiente, combinando la mejora continua de los procesos operativos con la adaptación de los establecimientos a nuevas instalaciones y servicios.

CONSUMO DE AGUA litros/estancia

Hotel	2024		2025	
	Consumo total (m3)	litros/est	Consumo total (m3)	litros/est
Aquamarin	6.722	210	7.442	211
Bikini	6.231	187	6.000	180
Cabo Blanco	8.291	376	7.482	361
Castell Royal	8.876	230	7.971	193
Don Camilo	8.178	206	6.506	162
Elisa	5.744	165	5.551	162
Florida	14.219	186	13.160	181
Grand León	19.778	514	18.110	386
Laguna	7.405	220	8.201	219
Lido	25.883	205	26.113	204
Marqués	23.242	292	24.622	311
MSF	-	-	-	-
Neptuno	7.308	220	7.350	190
Perla	13.772	257	12.127	205
Romántica*	19.652	228	20.694	274*

* 2025 Reforma hotel con nuevas instalaciones.
Retorno de aguas grises a partir del 2026



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 2025

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

En línea con nuestra estrategia de desarrollo sostenible y reducción de residuos, durante este ejercicio hemos priorizado modelos de **simbiosis Corporativa y reutilización comunitaria**.

A través de la redistribución de activos excedentes del hotel Laguna, hemos logrado mitigar la huella de carbono asociada a la compra de nuevos equipamientos y evitado la generación de residuos inertes mediante dos ejes clave:

1. SIMBIOSIS CORPORATIVA

Para optimizar los recursos existentes, se canalizaron equipamientos y mobiliario en perfecto estado desde el Universal Laguna hacia otros 14 establecimientos y almacenes de la compañía, logrando alargar la vida útil de un volumen crítico de activos operativos (maquinaria de cocina, mobiliario de comedor y elementos logísticos):

- **Hotel Castell:** Recibió un total de 91 mesas (75x80), 75 sillas blancas, 73 sillas verdes, 80 botellas de Km0 y maquinaria industrial (fregadero, corta fiambres, carro inox, mesa neutra y estanterías sanitarias).
- **Hotel Lido Park:** 5 aparadores, 1 estantería complementaria, carros bandejeros, planetaria y mesa fría de 3 puertas.

- **Don Camilo:** Mesa fría de 4 puertas con fregadero, estantería de acero y placa caliente portátil.
- **Perla:** 2 planchas eléctricas, 3 placas calientes para buffet, campana Rational, fuego bajo y lavamanos mural.
- **Bikini:** Horno Rational 60x40 con soporte y estanterías sanitarias.
- **Cabo Blanco:** Horno Rational GN1/1 con soporte.
- **Elisa:** Mesa fría de 4 puertas y carros de bandejas.
- **Grand Leon:** Cocina isla completa y carros de bandejas.
- **Neptuno y Romántica:** Estanterías sanitarias para cámaras.

2. REUTILIZACIÓN COMUNITARIA

Nuestros hoteles integran los principios de las **9R de la economía circular** como base para la implementación de buenas prácticas sostenibles. Trabajamos para **reducir** el consumo de recursos, **repensar** nuestros procesos y **rediseñar** servicios con criterios de circularidad. Priorizamos la **reutilización** y la **reparación** de materiales y equipos, fomentamos la **remanufactura** y la **redistribución** cuando es posible, y apostamos por la **recuperación** y el **reciclaje** como alternativas al desperdicio. De este modo, avanzamos hacia un modelo hotelero más eficiente, responsable y comprometido con la sostenibilidad.

Acciones de circularidad en los hoteles

La circularidad constituye un eje estratégico en todos nuestros hoteles, y trabajamos de forma continua en la implementación de prácticas que refuercen este compromiso. A continuación, compartimos algunas de las iniciativas desarrolladas en nuestros establecimientos durante 2025:

Reducir

- Reducción del consumo de papel mediante la digitalización de la información interna y documentación de auditorías a través de códigos QR (Fichas de Seguridad, Fichas Técnicas, Procedimientos, entre otros).
- Optimización del consumo energético con la instalación de sensores de movimiento en el cuarto de bicicletas y en los pasillos de personal, permitiendo el apagado automático de la iluminación.
- Mejora en la eficiencia de climatización mediante la instalación de cortinas de aire, reduciendo pérdidas térmicas y favoreciendo el ahorro energético.

Repensar

- Reaprovechamiento de textiles en desuso (telas de algodón, piel de sillas retiradas y antiguas pulseras de TI) para la elaboración de fundas de abridores para camareros y carteras colgantes.
- Valorización de materiales textiles antiguos, como sábanas en desuso, para la creación de decoración temática en la celebración de Halloween.
- Carteles de identificación para vestuario y Camas balinesas construidas mediante reutilización de paneles de obra.

Rediseñar

- Postes de sombrillas reutilizados para fabricar los postes "Pulsa y Voy", dándoles una nueva funcionalidad.
- Tarimas desgastadas y sin uso transformadas en la puerta de entrada al taller de SSTT, aprovechando materiales disponibles.
- Rediseño del mueble de la vinoteca incorporando una nevera y optimizando su funcionalidad.
- Tablas de madera de obras reutilizadas para decorar la pista del escenario del bar salón, dando nueva vida a materiales sobrantes.

Reutilizar

- Minibares de clientes reubicadas en habitaciones del personal, optimizando recursos existentes.
- Estanterías de la tienda reutilizadas como almacenamiento en otros departamentos maximizando su uso.
- Estanterías de obra transformadas en mobiliario de almacenamiento, evitando la compra de nuevos materiales.



Antonia, gobernanta del Romántica



Jorge, Jefe de Mantenimiento del Elisa



Nina, gobernanta del Bikini



Reparar

- Restaurado antiguo buffet frío proveniente de otro hotel para volver a utilizarlo en eventos deportivos.
- Reparación del mobiliario del restaurante para destinarlo a áreas de personal.
- Reparadas 4 freidoras por averías de otros establecimientos para su uso en cocina.

Remanufacturar

- Remanufactura de colchas para la creación de los techos de las camas balinesas.
- Transformamos una cabecera de cama en una mesa para buffet.
- Se transformaron viejas barandillas de inox para crear una barrera de separación en la piscina adultos - niños.

Recuperar

- Se recoge la arena de las zonas comunes y se recupera, se filtra y se devuelve a la playa.
- Se recogen tapones de plástico y se donan a SEUR con fines solidarios.
- Se recuperan instalaciones sin uso (picas de lavado antiguos) y se colocan en otros departamentos para otros usos.
- Se utilizan bandejas/estanterías de frigoríficos para la creación de estanterías y almacenamiento en taller de SSTT.



Reciclar

- Se reutiliza el poso del café como abono natural para las plantas.
- Los paneles de la tienda se reciclan para crear un soporte para las copas en el office del comedor.
- Se guardan los botes vacíos grandes de cocina para su uso en el departamento de pisos.
- Los cubre de cama antiguas, se han utilizado para fundas de cojines.
- Creación de rampa de madera con materiales de madera de la obra.

Redistribuir

- Redistribución del mobiliario de un establecimiento a otros establecimientos de la cadena. Hornos rational, estanterías, mesas inox, carros bandejeros, fregaderos, cocina isla, mesas y armarios fríos, lavaplatos, campanas, planchas, fogos, mobiliario sala como: mesas, sillas y aparadores, botellas kmZ...

Nuestros números en 2025

En 2025 hemos fortalecido los mecanismos de medición y seguimiento de residuos, mejorando la calidad y exhaustividad de la información recopilada.

Esto ha permitido disponer de datos más representativos sobre los residuos sólidos urbanos (RSU) generados (orgánico, envases y embalajes, vidrio y papel/cartón) y realizar un seguimiento más preciso de su evolución.

RESIDUOS URBANOS KG/estancias

Hotel	2023	2024	2025
Aquamarín	0,32	0,4	0,59
Bikini	0,8	1,56	0,68
Cabo Blanco	0,35	0,66	0,69
Castell Royal	*	0,93	0,92
Don Camilo	0,44	1,35	1,96
Elisa	1,41	1,49	1,62
Florida	0,69	0,71	0,59
Grand León	2,89	1,61	1,19
Laguna	0,63	0,65	1,39
Lido	0,45	0,34	0,37
Marqués	0,97	1,03	1,71
MSF	*	*	0,47
Neptuno	0,65	0,56	0,52
Perla	*	0,63	0,62
Romántica	2,23	0,56	0,65

* sin recogida de datos



IMPACTO CIRCULAR

Con estas acciones de redistribución de materiales e inventariado a residuo cero, reafirmamos nuestro modelo hotelero responsable, reduciendo la presión sobre los recursos naturales y optimizando el ciclo de vida completo de cada activo operativo.

RECICLAJE Y PRODUCCIÓN DE BIODIÉSEL

Durante el ejercicio 2025 en colaboración con el gestor de residuos Olibárcenas, reciclamos 9.240 litros 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.

Como resultado de esta iniciativa, logramos evitar la emisión de aproximadamente 20,27 toneladas de CO₂.

RECOGIDA Y PRODUCCIÓN COMPOST

Universal Hotel Grand León & Spa ha participado en el Proyecto de Gestión Circular de Biomasa, promovido por Cesgarden S.L. (código GB0120), mediante una alianza que permite la recogida y valorización de los residuos de poda, evitando su quema al aire libre y reduciendo emisiones de gases de efecto invernadero como CH₄ y N₂O.

Los restos vegetales se transforman en compost y acolchado (mulching) para usos en jardinería y agricultura ecológica, favoreciendo la economía circular y la sostenibilidad ambiental en Mallorca.

Se han gestionado 15,00 m³ de restos vegetales (aprox. 1,35 toneladas), logrando un ahorro estimado del 80 % de la huella de carbono al sustituir su quema por tratamientos de valorización.

DONACIONES DE MOBILIARIO Y TEXTILES

Aquellos activos remanentes que no pudieron ser reubicados internamente fueron donados a la **ONG Deixalles, Muebles Sant Jordi y Cáritas**, promoviendo la economía circular con impacto social positivo y eludiendo por completo el vertedero.

ONG DEIXALLES

Aparthotel Don Camilo

- Colchón individual – 32 unidades

Laguna

- Silla azul – 56 unidades
- Silla de madera – 32 unidades
- Espejo – 29 unidades
- Perchero de pared – 46 unidades
- Mesa – 5 unidades

Marqués

- Colchón individual – 35 unidades

Suma total – 235 unidades

Total 2097,5 kg reciclados

MUEBLES SANT JORDI

- 250 colchones
- 200 mesitas de noche
- 100 espejos
- 150 sillas
- 100 percheros
- 30 armarios

CÁRITAS

El Hotel Laguna, ha realizado en 2025 una donación de 986 kg de textil a Eines x Inserció, entidad que destinará este material al proyecto social Moda Re de Cáritas. Esta iniciativa impulsa la generación de empleo social y sostenible, fomenta el consumo responsable y garantiza una gestión ética y transparente de las prendas mediante su reutilización, reciclaje, donación y venta. Los beneficios obtenidos se destinan íntegramente a la inserción laboral y social de personas en situación o riesgo de exclusión social, contribuyendo así a la construcción de una economía más solidaria y sostenible.

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.

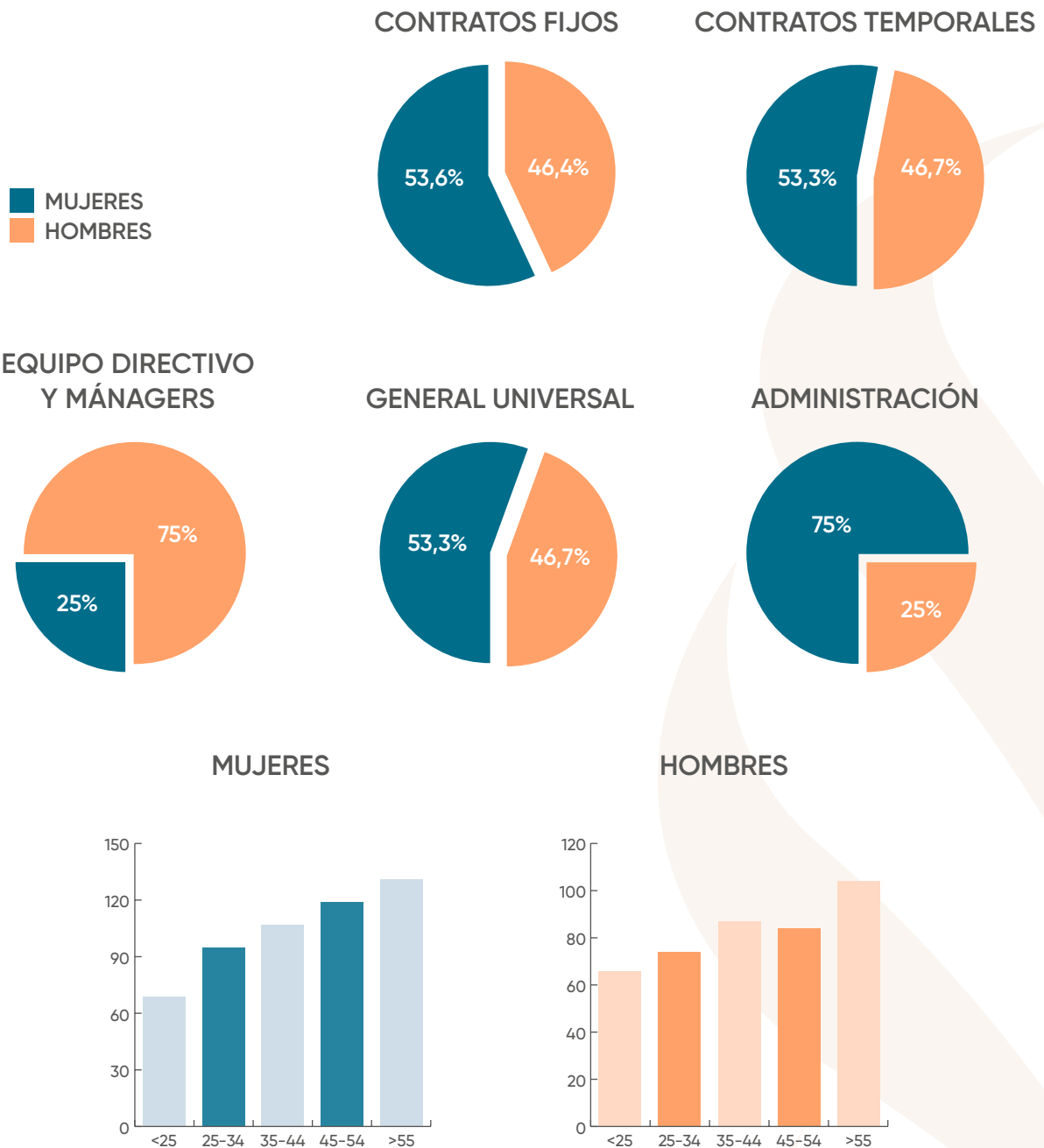
Sabemos que Baleares tiene una realidad social particular: una población muy ligada al sector servicios, un mercado laboral marcado por la estacionalidad y el reto constante de atraer y fidelizar talento. En este contexto, apostar por las personas no solo es lo correcto, también nos hace más fuertes 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 2025

NUESTROS DESCUENTOS Y COLABORACIONES DESTACADAS

CLASES DE YOGA

En Universal Beach Hotels promovemos el equilibrio cuerpo mente a través de **clases de yoga**, fomentando hábitos de vida saludable, la desconexión y la gestión del estrés en un entorno cercano y accesible para nuestro equipo.

OUTDOORACTIVE

Acceso gratuito a esta plataforma web para descargar rutas por Mallorca, cortesía de Universal Beach Hotels.

NUESTROS HOTELES Y RESTAURANTES

En Universal Beach Hotels ofrecemos **descuentos exclusivos en nuestros hoteles y restaurantes**, permitiendo a nuestro equipo disfrutar de estancias y experiencias gastronómicas en condiciones ventajosas, con hasta un 50% de descuento en alojamiento en nuestros hoteles y un 20% en restaurantes

Esta iniciativa favorece el descanso, el ocio y la conciliación personal, reforzando el vínculo con nuestros establecimientos y poniendo en valor el bienestar también fuera del entorno laboral.





ACTIVIDADES Y TALLERES DE CERÁMICA Y PINTURA

Impulsamos **actividades y talleres de cerámica y pintura** como espacios para fomentar la creatividad, el aprendizaje y el bienestar emocional, reforzando además la cohesión y las relaciones entre equipos.

BOISA NUTRICIÓN

Acceso diario a comida equilibrada, variada y saludable a precios especiales. Boisa Nutrición ofrece platos preparados por nutricionistas, elaborados con ingredientes de calidad. Sus menús se renuevan semanalmente para ofrecer una alimentación saludable, práctica y adaptada al ritmo del día a día.

MALLORCA LIVE FESTIVAL: CONCIERTOS Y FESTIVALES

A través de nuestra colaboración con **Mallorca Live Festival**, facilitamos el acceso a **descuentos en conciertos y festivales**, acercando la cultura, la música y el ocio de manera más accesible a nuestros profesionales.

EUROPCAR: DESCUENTO EN RENT A CAR

Disfrutamos de entre un 15 % y un 20 % de descuento en el alquiler de vehículos, facilitando los desplazamientos tanto en vacaciones como en el día a día con condiciones preferentes.

VITALY: SEGURO DE SALUD DIGITAL

Colaboramos con **Vitaly**, un **ecosistema integral de salud**, que refuerza la prevención, el cuidado físico y el bienestar global de nuestro equipo, acompañando a las personas en todas las etapas de su vida laboral.

SEGURO DE SALUD

Ponemos a disposición de nuestro personal la posibilidad de acceder a un **seguro de salud en condiciones ventajosas**, contribuyendo a su tranquilidad, seguridad y acceso a una atención médica de calidad.

PAYFLOW: ADELANTA TU NÓMINA

Posibilidad de adelantar parte de tu nómina cuando lo necesites, proporcionando mayor flexibilidad financiera y apoyo para la gestión de imprevistos.

BIENESTAR Y SALUD DE LOS TALENTOS

Como parte de nuestro compromiso con la promoción de hábitos saludables, el bienestar de las personas y el fortalecimiento del sentimiento de equipo, durante el año participamos en diversos eventos deportivos de gran relevancia social en Mallorca.

Para dar la bienvenida a la temporada de verano, 25 personas trabajadoras de Universal Beach Hotels participaron en diferentes distancias en la **Universal Mallorca Marathon**, celebrada en Colònia de Sant Jordi, una prueba deportiva que combina deporte, naturaleza y trabajo en equipo en un entorno privilegiado de la isla. Esta participación supuso una excelente oportunidad para fomentar la actividad física, el compañerismo y los valores de superación personal entre nuestros equipos.



Además, un total de 15 colaboradores/as de Universal Beach Hotels participaron en la **Binter Night Run**, una de las carreras nocturnas más populares y multitudinarias de las Islas Baleares. Esta iniciativa permitió reforzar los vínculos entre compañeros y disfrutar de una experiencia compartida fuera del entorno laboral, promoviendo un estilo de vida saludable y activo.

En octubre, 10 mujeres de Universal Beach Hotels representaron a la compañía en la **Challenge Women Peguera Mallorca**, un evento que impulsa la participación femenina en el deporte y pone en valor la capacidad de liderazgo, la perseverancia y el espíritu de superación de las mujeres. Su participación refleja nuestro firme compromiso con la igualdad de oportunidades, el empoderamiento femenino y la visibilización del talento de nuestras profesionales.



Como cierre de la temporada, 31 empleados de Universal Beach Hotels participaron en la iniciativa solidaria «**Mallorca en Marcha Contra el Cáncer**», organizada por la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) en Palma. Con su participación, apoyaron la investigación contra el cáncer y mostraron su compromiso con la solidaridad, la prevención y la responsabilidad social.





CUIDAMOS DEL EQUIPO: ERGONOMÍA Y COMUNICACIÓN

En Universal Beach Hotels realizamos una gran inversión en mecanismos elevables para más del 60% 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.

En **Universal Mallorca Incoming** seguimos promoviendo una movilidad de servicio más respetuosa con el medio ambiente mediante diferentes iniciativas orientadas a reducir desplazamientos innecesarios y fomentar alternativas más sostenibles.

Mantenemos los acuerdos con proveedores locales para el alquiler de bicicletas a precios reducidos para nuestros guías, favoreciendo la movilidad activa en aquellos destinos donde resulta una alternativa viable. Asimismo, continuamos impulsando el uso compartido de vehículos entre empleados, especialmente para desplazamientos al aeropuerto y reuniones de trabajo.

Durante 2025 hemos reforzado estas actuaciones mediante la optimización de las rutas de trabajo de los guías, organizando las zonas de servicio de forma más eficiente para minimizar los kilómetros recorridos. También priorizamos las reuniones online con nuestras oficinas en Suiza y con diferentes proveedores cuando la presencia física no es imprescindible, reduciendo desplazamientos y optimizando recursos.

Además, seguimos aplicando criterios de eficiencia en la gestión de traslados, agrupando llegadas y salidas siempre que los horarios y la operativa lo permiten, contribuyendo así a una utilización más eficiente de los vehículos y a una reducción del impacto ambiental asociado al transporte.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso con una movilidad más responsable, alineada con los principios de sostenibilidad que promovemos en toda nuestra actividad.

Nuestros números en 2025

ENCUESTA CLIMA LABORAL

En 2025, alcanzamos una participación del 77%, 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 2025 tuvimos una puntuación media de **82 sobre 100** en todos nuestros hoteles:

Hotel	2024	2025
Aquamarín	66	76
Bikini	79	88
Cabo Blanco	79	86
Castell Royal	73	73
Don Camilo	67	79
Elisa	72	85
Florida	84	85
Grand León	69	83
Laguna	70	76
Lido	75	79
Marqués	79	83
Mar Suites Formentera	58	85
Neptuno	75	80
Perla	79	85
Romántica	81	79
Central	75	84
Total	74	82

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 2025 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.

PACKS BIENVENIDA TRABAJADORES

En 2025, la compañía elaboró y entregó un pack de bienvenida dirigido a todas las personas trabajadoras, con el objetivo de facilitar su integración desde el primer día. Este material transmite los valores, la cultura corporativa y los principios que definen a UBH, reforzando el sentimiento de pertenencia y alineación con la organización.

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 2025

FUNDACIÓN CLEANWAVE

Compromiso con nuestros mares:
Alianza Universal Beach Hotels y
Fundación Cleanwave

Un año más, en Universal Beach Hotels consolidamos nuestro compromiso con la preservación del entorno marino renovando nuestro papel como patrocinador principal del proyecto MedGardens, impulsado por la Fundación Cleanwave. Esta iniciativa pionera, desarrollada en Cala Reina (Sant Elm), se centra en la restauración de praderas de posidonia oceánica y bosques de algas, hábitats clave para la biodiversidad y la protección del litoral mediterráneo.

Nuestra implicación con este proyecto se despliega en tres ejes fundamentales:

- **Apoyo a la investigación científica:**
 Financiamos y respaldamos las acciones de restauración del ecosistema, que incluyen investigación científica, caracterización ecológica, mitigación de impactos y seguimiento de su recuperación.
- **Concienciación de nuestros huéspedes:**
 Fomentamos el turismo responsable invitando a nuestros clientes a participar en excursiones sostenibles por la zona, que incluyen charlas educativas sobre el valor ecológico de la posidonia.
- **Cultura interna:** Trasladamos todo este conocimiento a nuestros equipos a través de jornadas de formación interna, convirtiendo a nuestro personal en embajadores del cambio.



Además, fomentamos la participación activa de nuestros clientes en la protección del medio marino a través de las botellas reutilizables Cleanwave disponibles en nuestros hoteles. Por cada botella vendida, 1 euro se destina a financiar proyectos de conservación y restauración ambiental desarrollados por Cleanwave Foundation, entre ellos el proyecto MedGardens.

Acción comunitaria y ciencia ciudadana en la Colònia de Sant Jordi

En mayo de 2025, coorganizamos junto a Cleanwave nuestra segunda acción comunitaria de limpieza costera y submarina, en esta ocasión en la playa des Marqués (Colònia de Sant Jordi). La jornada se convirtió en un gran éxito de participación ciudadana y un valioso ejercicio de conservación:

- 150 voluntarios se unieron a la causa, incluyendo equipos de nuestros hoteles y personal de la fundación.
- 115 kilos de residuos fueron retirados con éxito tanto de la arena como de la superficie y el fondo del mar.

Ciencia ciudadana: Más allá de la limpieza, toda la basura retirada fue clasificada y analizada minuciosamente para aportar datos al estudio sobre el origen de los plásticos en el litoral balear.



Compromiso social: El proyecto Jóvenes Invencibles

La jornada de limpieza de 2025 fue especialmente significativa gracias a la participación de los Jóvenes Invencibles, un nuevo programa de Cleanwave Education con el que comenzamos a colaborar este año.

Este proyecto está diseñado para apoyar a jóvenes en riesgo de exclusión social en Mallorca que, debido a sus entornos sociofamiliares, no suelen tener acceso a actividades de ocio o educación ambiental. A través de esta alianza, facilitamos su participación en dinámicas de educación eco-emocional, talleres y salidas a la naturaleza, fomentando su desarrollo personal, su autoestima y una conexión transformadora con el medio ambiente.

Esment Inserció sociolaboral



Nuestra colaboración con Fundación Esment refleja nuestro compromiso con una hospitalidad más inclusiva y responsable, generando oportunidades reales de integración sociolaboral y contribuyendo al desarrollo de una sociedad más diversa y accesible. Un ejemplo de este compromiso es la incorporación de una persona como ayudante de mantenimiento en nuestro Hotel Neptuno, cuya dedicación y trabajo diario enriquecen nuestro equipo y demuestran el valor de construir entornos laborales donde todas las personas tengan la oportunidad de desarrollar su talento.



En Universal Beach Hotels colaboramos con ASPAS a través del proyecto Conecta, una iniciativa orientada a fomentar la inclusión social y laboral de personas con diversidad funcional y en riesgo de exclusión social.

Esta colaboración refleja nuestro compromiso con la diversidad, la igualdad de oportunidades y la creación de entornos más accesibles e inclusivos, apostando por proyectos que generan un impacto social positivo y contribuyen a construir una sociedad más justa y cohesionada.

UNIVERSAL MALLORCA MARATHON – LONG COURSE WEEKEND MALLORCA A BALEARS

En 2025 hemos sido, por segundo año consecutivo, el patrocinador principal (Title Sponsor) 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 cientos de 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. La renovación de este patrocinio refuerza nuestro compromiso con la promoción del deporte, los hábitos de vida saludables y el posicionamiento de Mallorca como destino de turismo deportivo.

BINTER NIGHTRUN PALMA – ÚLTIMA HORA

Hemos renovado nuestra colaboración con la Binter NightRun Palma – Última Hora, una de las carreras nocturnas urbanas más destacadas de Mallorca. Celebrada en las calles de Palma, esta prueba reúne a miles de participantes en sus diferentes modalidades de 10 km, 5 km y la Milla Verde Familiar. En 2025 volvimos a apoyar este evento, que incluye una carrera solidaria de 1,6 km organizada junto a la Fundació Aspace Balears y cuya recaudación se destina íntegramente a proyectos de inclusión social para personas con parálisis cerebral. A través de esta colaboración, reforzamos nuestro compromiso con el deporte, la solidaridad y la integración social.

VOLTA A SA DRAGONERA EN PIRAGUA Y PADDLE SURF

Colaboramos cada año en La Volta a Sa Dragonera en piragua y paddle surf, una travesía no competitiva que tiene lugar en junio en Sant Elm. La actividad parte desde la playa de Sant Elm y propone un recorrido de unos 12 km alrededor del islote de Sa Dragonera, dentro del entorno protegido del Parque Natural. Se trata de una jornada pensada para disfrutar del mar y del paisaje en un ambiente distendido, festivo y familiar, poniendo en valor la conexión con la naturaleza y el respeto por el entorno.

CHALLENGE PEGUERA MALLORCA

En 2025 hemos renovado, por segundo año consecutivo, nuestra colaboración con la Challenge Peguera Mallorca, una de las pruebas de triatlón más destacadas del calendario deportivo internacional. Esta alianza refleja nuestro compromiso con la promoción del deporte, los hábitos de vida saludables y el turismo sostenible en Mallorca. Como muestra de esta implicación, un equipo de relevos formado por nuestro CEO, el Director Comercial y el asistente de nuestro Chef Corporativo participó activamente en la competición, representando los valores de esfuerzo, trabajo en equipo y superación que compartimos con este evento.





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 el ejercicio se ha realizado un seguimiento continuo de la campaña solidaria **Hoteles Amigos** en colaboración con UNICEF, comunicando periódicamente los resultados obtenidos. Gracias a la implicación de huéspedes, empleados y colaboradores, se ha alcanzado una recaudación acumulada de **33.189 €**, destinada a apoyar los programas de protección y bienestar infantil de UNICEF.

La evolución de la campaña y los fondos conseguidos se han difundido a través de los canales internos y corporativos de la compañía, contribuyendo a reforzar la sensibilización y el compromiso social de todos los grupos de interés.



A través de nuestra colaboración con Caritas, reafirmamos nuestro compromiso con las personas en situación de vulnerabilidad y con el desarrollo de una sociedad más inclusiva y solidaria. Esta alianza nos permite contribuir a iniciativas de apoyo social, promoviendo la igualdad de oportunidades y el bienestar de quienes más lo necesitan. Mediante estas acciones, buscamos generar un impacto positivo en nuestro entorno y avanzar en nuestro propósito de crear valor más allá de nuestra actividad empresarial.



**Fundació
Deixalles**

Hemos mantenido y ampliado nuestro acuerdo de colaboración con Fundación 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.



Como alianza estratégica desde noviembre de 2025, somos miembros del **HUB Turismo & Conservación Marina**, una iniciativa colaborativa creada para contribuir a la mejora del destino balear, entendiendo que su calidad, competitividad y reputación dependen directamente del buen estado del mar.

El HUB, liderado por la Fundación Marilles, impulsa una visión compartida en torno a tres ejes principales: la **conservación marina con impacto real**, mediante proyectos orientados a la mejora de ecosistemas, la calidad del agua y la promoción de modelos de pesca sostenible; el **liderazgo y la corresponsabilidad del sector turístico**, colaborando con administraciones y promoviendo posicionamientos comunes en favor de la protección del mar Balear; y la **integración del mar en la experiencia turística**, reforzando su valor en el relato del destino y fomentando un turismo más consciente y respetuoso.

El objetivo común es avanzar hacia un modelo de destino en el que la excelencia turística esté estrechamente vinculada a la salud y conservación del medio marino.



Desde **Universal Mallorca Incoming** y los hoteles de Sant Elm participamos en las iniciativas impulsadas por Xarxa Dragonera Blava, una red comunitaria comprometida con la conservación del entorno natural y marino de Sa Dragonera y las Islas del Poniente de Mallorca. Entre los temas abordados destacan las acciones de sensibilización y divulgación sobre la regulación de la velocidad de las embarcaciones en las reservas marinas, con el objetivo de reducir su impacto sobre los ecosistemas marinos.





La responsabilidad de **Universal Mallorca Travel** va más allá de organizar viajes. Desde hace años, la empresa colabora con la asociación Incontro de Zúrich, que apoya a personas en situaciones vulnerables, como personas sin hogar, refugiados, familias monoparentales y personas afectadas por la adicción o la explotación.

Fundada por la hermana Ariane Stocklin, Incontro trabaja en el barrio de Langstrasse promoviendo la inclusión social, la dignidad y el encuentro humano. Su labor no se limita a cubrir necesidades básicas, sino que también ofrece apoyo, cercanía y esperanza.

En 2025, Universal Mallorca Travel contribuyó a hacer posible un proyecto muy especial: una estancia en Mallorca para un grupo de personas atendidas por la asociación. La experiencia les brindó descanso, convivencia y nuevas perspectivas.

A través de esta colaboración, Universal Mallorca Travel reafirma su compromiso con las personas y seguirá apoyando la valiosa labor que Incontro realiza cada día con empatía, respeto y dedicación.



Senderismo y conocimiento del entorno

Durante 2025 hemos mantenido nuestro programa de senderismo, consolidado desde hace más de 30 años y coordinado por Annita Erhart. Esta actividad continúa siendo una herramienta clave para la desestacionalización turística, permitiendo a nuestros huéspedes descubrir la riqueza paisajística, cultural y natural de Mallorca a través de rutas cuidadosamente seleccionadas.

Además de fomentar hábitos saludables y el contacto con la naturaleza, estas excursiones contribuyen a dinamizar diferentes municipios de la isla fuera de la temporada alta y favorecen un conocimiento más profundo de la flora, la fauna y el patrimonio local.

Las cifras de participación registradas en 2025 se mantuvieron en niveles similares a las de 2024, confirmando el interés continuado de nuestros huéspedes por este tipo de experiencias sostenibles y auténticas.



Conocimiento y apoyo a proveedores locales sostenibles

Con el objetivo de fortalecer la relación con nuestros proveedores locales y profundizar en el conocimiento de sus proyectos, organizamos una visita de trabajo con nuestro equipo de guías a la bodega Mesquida Mora.

Durante la jornada pudimos conocer de primera mano sus prácticas de viticultura ecológica y regenerativa, así como su compromiso con la protección del territorio, la biodiversidad y la producción sostenible.

Esta iniciativa permitió mejorar el conocimiento de nuestros equipos sobre los productores locales con los que colaboramos habitualmente, facilitando que puedan transmitir a nuestros huéspedes información más completa y auténtica sobre la cultura, la gastronomía y los valores sostenibles de Mallorca.



Experiencias auténticas con productores locales

Durante 2025 incorporamos una nueva experiencia de senderismo en colaboración con la payesa mallorquina Aina Cañellas, con el objetivo de acercar a nuestros huéspedes a las tradiciones rurales y al patrimonio cultural de la isla.

Aina y su marido gestionan una explotación ganadera con más de 500 ejemplares de oveja roja mallorquina, una raza autóctona emblemática de Mallorca que forma parte del patrimonio agrícola y cultural de la isla.

La actividad combinó una ruta de senderismo con un picnic elaborado con productos locales y de proximidad, organizado por Aina. Durante la jornada, los participantes tuvieron la oportunidad de conocer de primera mano el trabajo diario relacionado con la cría de

ovejas, el aprovechamiento sostenible de la lana y las tradiciones vinculadas al mundo rural mallorquín.

La experiencia incluyó además un taller práctico sobre el tratamiento y uso de la lana de oveja, permitiendo a los asistentes descubrir procesos artesanales tradicionales que forman parte del patrimonio cultural de Mallorca.

Esta iniciativa tuvo una excelente acogida entre nuestros huéspedes y refuerza nuestro compromiso con la promoción de experiencias auténticas, el apoyo a pequeños productores locales y la generación de un impacto positivo en la economía rural de la isla.

Nuestros números en 2025

IMPULSANDO EL TALENTO JOVEN Y LA EMPLEABILIDAD

La colaboración con centros educativos y escuelas de hostelería constituye un pilar fundamental dentro de nuestro compromiso con el desarrollo del talento joven y la sostenibilidad social del sector. Apostamos firmemente por generar sinergias con instituciones formativas que permitan a los alumnos adquirir experiencia real en un entorno profesional, facilitando su transición al mundo laboral y contribuyendo a la formación de futuros profesionales de la industria hotelera.

Acoger alumnos en prácticas no solo supone una oportunidad de aprendizaje para ellos, sino también un valor añadido para nuestra organización, ya que fomenta la innovación, el intercambio de conocimientos y la incorporación de nuevas perspectivas. Este compromiso con el talento joven refuerza nuestra responsabilidad como empresa y nos permite contribuir activamente al desarrollo del sector turístico.

Durante el pasado año, contamos con la participación de un total de 16 profesionales en prácticas en distintas áreas clave de nuestros hoteles. En concreto, recibimos 2 personas en el área de Recepción un asistente de Dirección procedentes de la Escuela de Hostelería, el cuál actualmente forma parte de nuestro equipo. Asimismo, se integraron 6 personas en el departamento de Servicios Técnicos (SSTT), 6 en el área de Cocina y 2 Restauración, contribuyendo activamente al día a día de la operativa hotelera.

Estas acciones reflejan nuestra apuesta por el desarrollo profesional, la empleabilidad juvenil y la creación de oportunidades reales dentro de nuestra organización, alineadas con nuestros valores de sostenibilidad y compromiso social.

PROMOVIENDO UN TURISMO ACTIVO Y SOSTENIBLE

Entre febrero y octubre, durante 19 semanas, organizamos excursiones de senderismo en las que participaron 1.085 personas, explorando Mallorca a través de rutas seleccionadas por nuestros guías. Además, en 2024 recibimos 25 grupos organizados de caminantes, sumando aproximadamente 575 personas más que eligieron conocer la isla desde una perspectiva activa y respetuosa con el entorno.

APOYO JOVENES INVENCIBLES

Gracias al apoyo de Universal Beach Hotels, siete salidas del programa Jóvenes Invencibles permitieron a decenas de jóvenes acercarse al mar a través de experiencias de navegación, educación ambiental y conservación. Varios empleados de nuestros hoteles han acompañado los jóvenes en estas salidas como voluntarios.



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 2025

FORMACIONES

En línea con nuestro compromiso con el desarrollo profesional y la sostenibilidad del talento, hemos impulsado la Academia Universal, una plataforma propia de formación online que centraliza y facilita el acceso a contenidos formativos adaptados a las necesidades del sector hotelero.

A través de esta academia, nuestros equipos disponen de formación online especializada en hostelería, idiomas y competencias clave, favoreciendo un aprendizaje continuo, flexible y accesible. Esta iniciativa nos permite estandarizar el conocimiento, reforzar la calidad del servicio y fomentar el crecimiento profesional de nuestras personas dentro de la organización.

La Academia Universal se posiciona como una herramienta estratégica para el desarrollo del talento, promoviendo la mejora constante de las habilidades, la empleabilidad interna y la adaptación a los nuevos retos del sector turístico.

La compañía impulsa iniciativas de aprendizaje orientadas a reforzar el conocimiento transversal del negocio. En este contexto, durante el ejercicio, departamentos de oficina central como Comercial (Reservas) y Recursos Humanos han llevado a cabo programas de *cross training* en distintos hoteles de la cadena.

Estas acciones han permitido a los equipos conocer de primera mano la operativa diaria de los establecimientos, favoreciendo una mayor comprensión de los procesos, una mejora en la coordinación interdepartamental y una toma de decisiones más alineada con la realidad operativa.

"Conocer de primera mano la operativa de nuestros hoteles aporta un valor incalculable a los equipos de oficina central. La excelente valoración de los participantes confirma que el cross training es una herramienta clave para fomentar el aprendizaje, la colaboración y una mejor comprensión de nuestro negocio."

Jorge Guimerá - Director Comercial

Nuestros números en 2025

La formación continua constituye uno de los pilares fundamentales de nuestra estrategia de desarrollo de talento, contribuyendo tanto al crecimiento profesional de nuestro equipo como a la mejora de la calidad del servicio que ofrecemos. Durante el año 2025, hemos reforzado nuestro compromiso con el aprendizaje, apostando por un plan formativo diverso, accesible y alineado con las necesidades reales de nuestros equipos y del sector.

A lo largo del ejercicio, se han impartido un total de 19.334 horas de formación, en las que han participado 672 personas, lo que representa el 58,4 % de la plantilla, consolidando una cultura de aprendizaje activa y transversal en la organización. Este dato supone, además, un incremento del 7 % respecto al año anterior, reflejando la evolución positiva y la creciente implicación de nuestros equipos en su desarrollo profesional.

El plan formativo 2025 ha incluido contenidos clave enfocados en el desarrollo de competencias estratégicas, como liderazgo y gestión de equipos, habilidades de comunicación, así como formación en idiomas, entre otros programas diseñados para fortalecer tanto las capacidades técnicas como las habilidades personales.

Estas iniciativas no solo impulsan la empleabilidad y el crecimiento interno, sino que también refuerzan nuestro compromiso con un modelo de gestión responsable, basado en el aprendizaje continuo, la mejora constante y la puesta en valor de las personas como motor principal de nuestra organización.



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.



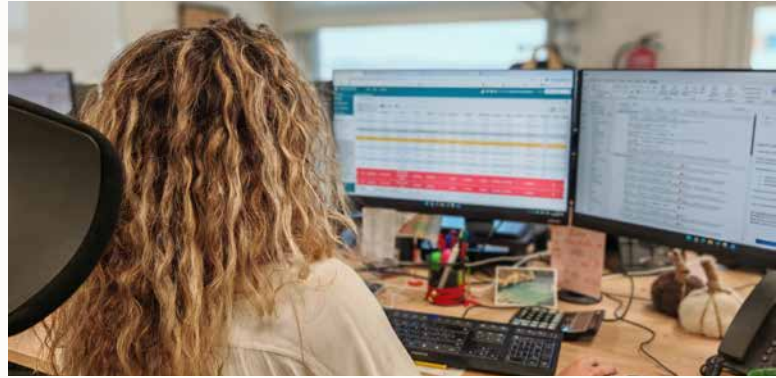
Nuestras acciones en 2025

TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SOSTENIBILIDAD EN 2025

En 2025, Universal Beach Hotels ha consolidado su evolución hacia un modelo de gestión más eficiente, medible y sostenible, en el que la tecnología desempeña un papel clave como habilitador del negocio. El PMS GUEST continúa siendo el núcleo operativo de la compañía, sobre el que se apoya la digitalización de procesos y la mejora de la experiencia del huésped. Este sistema es el que será alimentado con todos los datos operativos de negocio y proporcionará las medidas de eficiencia y rendimiento cruzadas con estancias y servicios.

Durante este ejercicio, se ha avanzado en la implantación de un modelo de datos corporativo y Business Intelligence transversal, que permite medir de forma más precisa indicadores clave relacionados con la eficiencia operativa, el consumo de recursos, la satisfacción del cliente y el control de costes. Este enfoque basado en datos refuerza la toma de decisiones y facilita la mejora continua en todos los hoteles.

También se han extendido iniciativas de automatización de procesos y digitalización operativa que contribuyen a reducir tareas manuales, errores y consumo de papel, alineadas con nuestra estrategia de sostenibilidad y eficiencia. El desarrollo de herramientas internas, como WappOps, alinea las necesidades operativas del negocio con la necesidad de alimentar de datos al PMS para obtener medidas



de consumos de contadores, limpieza de habitaciones, tareas y averías. Impulsar los procesos digitales como check-in online y la integración de sistemas orientados a una gestión más ágil y sostenible.

En paralelo, se ha reforzado la ciberseguridad y la resiliencia operativa, en línea con los requisitos de la directiva NIS2, garantizando la protección de los sistemas, los datos y la continuidad del negocio en un entorno cada vez más digitalizado.

En el ámbito energético, se aplicarán políticas de ahorro sobre los equipos informáticos para evitar gastos innecesarios cuando estos no son utilizados.

La estrategia de TI de Universal Beach Hotels se integra plenamente en los objetivos ESG del grupo, apoyando un modelo de hoteles más inteligentes, conectados y responsables, donde la tecnología permite medir, automatizar y optimizar la operación con un impacto directo en la sostenibilidad, el bienestar de nuestros trabajadores y clientes.



PODARCIS

CONSULTORES | AUDITORES

SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Durante 2025, junto con nuestro partner Podarcis Consultores, se ha llevado a cabo el seguimiento de la Estrategia de Sostenibilidad 2030 de Universal Beach Hotels, incluyendo el análisis de indicadores ambientales, la gestión de la Huella de Carbono y el seguimiento operativo en los distintos centros.

Se ha realizado el cálculo de la Huella de Carbono conforme al Decreto Balear, la elaboración del Plan de Reducción de emisiones y la tramitación de los registros correspondientes. Asimismo, se han efectuado visitas técnicas de implantación y seguimiento ambiental en los hoteles incluidos en la estrategia, permitiendo verificar la evolución de los indicadores clave y reforzar la mejora continua en materia de sostenibilidad. Como resultado, se han emitido informes de evolución global y específicos por centro para facilitar el control y avance hacia los objetivos de sostenibilidad 2030.

Digitalización y gobernanza

Universal Mallorca Incoming continúa avanzando en la digitalización de sus procesos administrativos y operativos con el objetivo de mejorar la eficiencia, optimizar recursos y reducir el consumo de papel.

En la gestión aeroportuaria seguimos utilizando procedimientos digitales para el control y seguimiento de pasajeros, minimizando la necesidad de documentación impresa. Del mismo modo, mantenemos la venta online de excursiones y los sistemas de pago digital, facilitando una experiencia más cómoda para nuestros clientes y reduciendo el uso de materiales físicos.

Durante 2025 continuamos digitalizando documentación operativa, informes de guías y procesos administrativos internos, favoreciendo una gestión más ágil y eficiente. Esta evolución ha permitido seguir reduciendo el uso de impresoras y el consumo de papel en nuestras oficinas.

Asimismo, seguimos trabajando conjuntamente con Universal Mallorca Travel en el análisis y desarrollo de estándares de sostenibilidad alineados con los requisitos de certificaciones reconocidas internacionalmente, reforzando nuestro compromiso con la mejora continua y la gestión responsable de nuestra actividad.

Paralelamente, mantenemos nuestra apuesta por colaborar con proveedores comprometidos con la sostenibilidad, priorizando empresas que desarrollan iniciativas de protección ambiental, apoyo a la economía local y promoción de un turismo más responsable.

Entre ellos destacan proveedores de transporte con sistemas de gestión ambiental certificados, empresas especializadas en actividades de educación ambiental y conservación marina, proyectos de turismo regenerativo y productores locales que contribuyen activamente al desarrollo sostenible de Mallorca.



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 2025

KIDS SEA CLUB



El año pasado dimos vida a un proyecto muy especial: **Kids Sea Club**. Gracias a la excelente acogida entre nuestros pequeños huéspedes, queremos ahora llevar esta experiencia a todos nuestros hoteles.

Kids Sea Club es un programa donde la diversión y el aprendizaje van de la mano. Acompañados por nuestra mascota, Pop, los niños se convierten en auténticos Guardianes del Mar, participando en misiones, juegos y talleres que fomentan el respeto por el medio ambiente y el cuidado de nuestros océanos.

A través de actividades creativas elaboradas con materiales recuperados y recursos generados en el propio hotel, los niños descubren de forma divertida cómo pequeñas acciones pueden contribuir a un futuro más sostenible. Al mismo tiempo, conocen el compromiso de nuestros hoteles con el entorno y la sostenibilidad.

Pero, por encima de todo, Kids Sea Club está pensado para que los niños disfruten, hagan amigos, desarrollen su creatividad y vivan experiencias inolvidables.



COMUNICACIÓN EN SOSTENIBILIDAD

Utilizamos nuestros canales de comunicación para informar sobre nuestros avances y proyectos en materia de sostenibilidad.

En 2025, en total hemos publicado 23 posts sobre temáticas ESG en nuestros perfiles de Instagram y Facebook. Por su parte, en Linked in, el número alcanza los 24 de un total de 53 publicaciones.

La creación de nuestra primera memoria de sostenibilidad de 2024 junto a Etico se consolidó como un proyecto de colaboración entre los equipos de Operaciones, Recursos Humanos, Marketing y dirección, principalmente.

Una vez elaborado el documento final, la publicamos en nuestra web, concretamente en el apartado de sostenibilidad Be Universal Be Responsible. También la difundimos a través de nuestras redes sociales, nuestro boletín interno y varios medios locales de Mallorca y de prensa especializada en Alemania, Suiza y Inglaterra.

Otra de las iniciativas que ya empezamos en 2024 y hemos continuado en 2025, es el envío de boletines internos al personal. En total se han enviado 8 boletines durante el año y cada uno de ellos, hay mínimo una o dos noticias relacionadas con sostenibilidad, ya sean acciones concretas, nuevos proyectos, resultados, etc.



Además, en noviembre 2025, nuestro CEO, Yannik Erhart, participó en la mesa redonda "Sostenibilidad como eje estratégico del turismo", celebrada por Palma Beach. La sesión reunió a representantes del sector turístico y de entidades vinculadas al destino para reflexionar sobre la reducción de la huella ambiental, la gestión eficiente de los recursos y el papel de la responsabilidad social corporativa en este sector.

Esta participación refuerza nuestro compromiso con el diálogo sectorial y con la construcción de un modelo turístico más responsable para Mallorca. La asociación Palma Beach promueve un modelo de turismo sostenible y de calidad en la Playa de Palma, con foco en la desestacionalización, la convivencia, la sostenibilidad, la seguridad y el civismo.

Nuestros números en 2025

Hemos formado **361 personas en sostenibilidad**, alcanzando ya un 36% de la plantilla, con una mejora del 12,2% respecto del 2024.

ASESORAMIENTO TÉCNICO E IMPLANTACIÓN DE LA GESTIÓN AMBIENTAL

Durante 2025, Universal Beach Hotels ha desarrollado un programa de asesoramiento técnico ambiental mediante visitas de acompañamiento en los hoteles de la compañía, orientadas a la implantación práctica de la gestión ambiental.

Estas actuaciones han permitido reforzar los procedimientos internos, impulsar buenas prácticas ambientales y establecer herramientas de registro y seguimiento para el control de indicadores clave (KPIs), favoreciendo una gestión más eficiente y sostenible de los recursos.



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: 85/100 (92/100 año 2024)

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

Valoración: 82/100 (72/100 año 2024)

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

Valoración: 79/100 (83/100 año 2024)

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

Valoración: 82/100 (84/100 año 2024)



Además, durante 2025 se realizaron un total de **19.446 encuestas a clientes**, mediante las cuales se evaluaron distintos aspectos relacionados con nuestro compromiso con la sostenibilidad. Los resultados obtenidos reflejan una valoración muy positiva por parte de los usuarios en áreas clave de nuestra gestión ambiental y social.

La **gestión de plásticos** obtuvo una puntuación media de **90,5**, lo que pone de manifiesto la buena acogida de las iniciativas orientadas a reducir el uso de plásticos de un solo uso y fomentar alternativas reutilizables.

En relación con la **gestión de residuos**, se alcanzó una valoración de **87,3**, destacando positivamente las medidas implantadas para la separación selectiva, el reciclaje y la reducción de residuos en las instalaciones.

Por otro lado, el uso de **fuentes sostenibles y de proximidad (km 0)** recibió una puntuación de **94**, reafirmando la importancia que los clientes conceden al consumo responsable y al apoyo a proveedores locales.

Entre los comentarios recibidos por parte de los clientes, destacan opiniones como:

"Valoro mucho las medidas sostenibles implantadas en el hotel."

"Se percibe un compromiso con el reciclaje y la reducción de residuos."

"La disponibilidad de fuentes de agua reutilizable es una iniciativa muy práctica."



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 2025

Seguimos reforzando nuestro compromiso con los proveedores locales y sostenibles, promoviendo relaciones de colaboración basadas en criterios de responsabilidad ambiental, social y de gobernanza (ESG).

Asimismo, continuamos trabajando en la creación de sinergias estratégicas que favorezcan el avance conjunto en materia de sostenibilidad. Estas iniciativas incluyen la organización de reuniones, talleres y visitas con proveedores clave, el intercambio de información y formación en criterios responsables.

Gracias a estas acciones, seguimos fortaleciendo nuestra red de proveedores locales, contribuyendo al desarrollo económico del entorno y fomentando un modelo de colaboración más responsable y sostenible.

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



ÁREA FOOD



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.



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.



Fet a Son Garrova es una empresa familiar de Mallorca dedicada a la producción artesanal de quesos, especialmente de cabra. Se encuentra en una finca rural donde crían a sus propios animales y elaboran los productos de forma tradicional, manteniendo el respeto por las costumbres de la isla. Su forma de trabajar se basa en la calidad y el cuidado de cada detalle, apostando por un proceso manual y no industrial que garantiza un producto natural y auténtico.

Además, es un proyecto comprometido con la sostenibilidad y el entorno local, ya que utiliza recursos de proximidad y fomenta la economía de la zona. También destaca por el trato cercano y humano propio de un negocio familiar, así como por el cuidado del bienestar animal, ya que las cabras viven en libertad y en buenas condiciones.

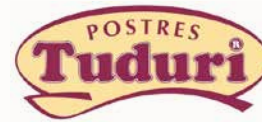
En conjunto, representa un modelo de empresa que combina tradición, calidad y respeto por la naturaleza.



Helados JOP es una empresa de Mallorca dedicada a la elaboración de helados, con sede en Campos y una larga trayectoria en la isla. A lo largo de los años ha combinado la tradición con la innovación, creando productos variados que mantienen la calidad y el uso de ingredientes cercanos.

Es una marca muy vinculada al entorno local, con un carácter cercano y familiar, que busca ofrecer productos de confianza mientras mantiene la identidad mallorquina.

En conjunto, representa una empresa que une experiencia, calidad y compromiso con Mallorca.



Postres Tuduri es una empresa familiar de Mallorca dedicada a la elaboración de postres y tartas, con más de 50 años de trayectoria. Se basa en recetas tradicionales de la isla, como el gató o el flan, combinadas con propuestas más modernas.

Su trabajo destaca por el uso de ingredientes naturales, la calidad y un carácter cercano y local, manteniendo la identidad mallorquina.

En conjunto, representa una empresa que une tradición, calidad e innovación en la repostería.

ÁREA BEVERAGE



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.



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.



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".



Hemos incorporado Lyre's, marca especializada en destilados y aperitivos 0,0%, ampliando nuestra oferta de coctelería sin alcohol con alternativas premium alineadas con las nuevas tendencias de consumo responsable y bienestar. Esta iniciativa nos permite ofrecer opciones más inclusivas y adaptadas a las preferencias de nuestros huéspedes, manteniendo la calidad y experiencia de la coctelería tradicional.



Nuestra colaboración con Palma Gin refuerza el compromiso de Universal Beach Hotels con la promoción del producto local y el apoyo a proveedores de proximidad. Elaborada en Mallorca mediante un proceso artesanal y utilizando una cuidada selección de botánicos mediterráneos, Palma Gin representa la autenticidad, la calidad y el carácter de la isla.

Incorporar productos locales como Palma Gin en nuestra oferta gastronómica y de bebidas nos permite contribuir al desarrollo económico del territorio, reducir la huella asociada al transporte de mercancías y ofrecer a nuestros huéspedes experiencias más vinculadas al destino. Esta colaboración refleja nuestra apuesta por una cadena de suministro más sostenible y por la puesta en valor del talento y la producción local como elementos clave para un turismo responsable.



Hemos incorporado el sistema Coravin, una tecnología que permite servir vinos por copa preservando la calidad del producto sin necesidad de abrir la botella. Esta herramienta contribuye a reducir el desperdicio de vino, optimizar la gestión de existencias y ampliar la oferta de referencias premium disponibles para nuestros clientes, mejorando al mismo tiempo la experiencia de servicio.

OTROS

**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.

Polari**er**

El proyecto Re-Linen, impulsado por la empresa mallorquina Polari**er** —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 Polari**er**, y utilizamos ropa de cama y baño de calidad, orgánica y 100 % algodón. En 2024 hemos colaborado con el proyecto Re-Linen, liderado por Polari**er**. Para su puesta en marcha, participamos en la mesa de lanzamiento del proyecto dentro del marco de trabajo de la Fundación IMPULSA BALEARS.



Circularcaps

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.



MyHotelBike

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.



El hotel **Grand León**, en Colonia de Sant Jordi, colabora con proveedores locales como **BLUE CHIC**, una tienda de moda del propio municipio especializada en ropa y selección de artículos de estilo contemporáneo.

Esta colaboración refuerza el compromiso del hotel con el comercio local y la economía de proximidad, incorporando productos de calidad y con identidad local a la experiencia del huésped.



El hotel **Hotel Aquamarin**, en Sant Elm, colabora actualmente con un proveedor local, **S'escar** de Sant Elm, una tienda de proximidad fuertemente vinculada al producto local y al apoyo de pequeños negocios de la zona. Esta colaboración refuerza el compromiso del hotel con el entorno y la economía local.

Esment Imprenta



Alianzas con valor: Sostenibilidad gráfica junto a Esment

Nuestro compromiso con Mallorca se extiende a nuestra cadena de suministro. Un ejemplo clave es nuestra colaboración con Esment Imprenta para la producción de materiales gráficos. Al confiar en ellos, aseguramos una producción alineada con criterios de gestión medioambiental y, lo más importante, apoyamos directamente la inclusión social y laboral de personas con discapacidad o necesidades de apoyo en la isla. Juntos, demostramos que la calidad empresarial y el valor humano van de la mano.



Nuestro obsequio de bienvenida

Nuestro compromiso con la comunidad y el cliente se refleja también en los detalles de bienvenida hacia nuestros huéspedes. Por ello, seleccionamos de manera consciente un obsequio exclusivo para cada reserva realizada a través de nuestra web directa y de nuestro turoperador Universal Mallorca Travel, variando el artículo cada temporada. Muestra de esta iniciativa fue la elección la pasada temporada de la icónica Sal d'Es Trenc, un producto de Km 0 con el que logramos minimizar el impacto del transporte, apoyar a los productores locales y poner en valor ante el turista internacional la autenticidad del patrimonio de Mallorca.



Colaboramos en Peguera, S'Illot 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 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 CO₂ 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 CO₂ 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.



KEIDA KAYAK

Empresa local especializada en actividades de naturaleza y divulgación ambiental, es un colaborador clave en el proyecto MedGardens. Mediante excursiones educativas y experiencias de sensibilización, acerca a los participantes al valor ecológico de las praderas de Posidonia oceánica y a las iniciativas de conservación marina que se desarrollan en Sant Elm, contribuyendo a promover un turismo más responsable y comprometido con el entorno.

Nuestros números en 2025

La apuesta por el producto local continúa creciendo. Durante el mismo periodo de 2025, la inversión en producto local alcanzó los 583.761,05 €, frente a los 460.446,06 € registrados en 2024.

Este incremento refleja una mejora de 0,70 puntos porcentuales en el peso del producto local sobre el total consumido en nuestros hoteles



Nuestras metas ambientales en 2026

- Instalar cargadores eléctricos en varios hoteles como: Romántica y Casa Marquesa.
- Analizar el plan de medidas de reducción energética propuesto por ENOVAM para priorizar la compra de maquinaria con mayor eficiencia.
- Continuar con la medición del plan de reducción de emisiones (Medición HC, Eliminación de plásticos, Programa de reciclaje, Climatización eficiente).
- Controlar el consumo de electricidad a través de ASENERVAL.
- Renovar los equipos de climatización para optimizar la eficiencia energética de las instalaciones (Hoteles Lido, Neptuno, Cabo Blanco y Perla).
- Sustituir sistemas de generación térmica para optimizar el consumo energético (Hotel Neptuno).
- Adecuar las instalaciones de gas en cocinas para optimizar el consumo energético (Hoteles Bikini y Castell).
- Reparar y mantener el sistema GHP de climatización para mejorar el rendimiento energético de las instalaciones (Hotel Bikini).
- Optimizar el consumo energético mediante la instalación de sensores de movimiento en zonas internas.
- Implantar un Plan de Prevención del Desperdicio Alimentario, mediante soluciones tecnológicas (Winnow) o sistemas de control de pesaje en cocinas, con el objetivo de reducir residuos orgánicos.
- Medir y optimizar el ahorro energético y operativo derivado de la no limpieza diaria de habitaciones, mediante herramientas digitales (proyecto IT WAPPOP).
- Incrementar la compra a proveedores locales (km 0) en distintos establecimientos, reduciendo la huella de transporte.
- Reforzar acuerdos con gestores especializados de residuos, incluyendo valorización de residuos vegetales (ej. podas).
- Desarrollar programas formativos en economía circular para equipos directivos, mandos intermedios y personal base.
- Mejorar la infraestructura de separación de residuos mediante la instalación de papeleras en hoteles clave.
- Evaluar la aplicación de las 9R de la economía circular en cada hotel para detectar oportunidades de mejora.
- Garantizar el cumplimiento normativo en la gestión de residuos peligrosos en toda la cadena.
- Adecuar y optimizar los espacios de gestión de residuos (cuartos de basuras) en los establecimientos.
- Prolongar la vida útil de los equipos mediante la sustitución de componentes en sistemas térmicos.
- Fomentar la redistribución interna de mobiliario y equipamiento entre hoteles.
- Impulsar la reparación y reacondicionamiento frente a la sustitución de activos.
- Promover la reutilización de materiales procedentes de obras o mobiliario en desuso.
- Implementar proyectos específicos de reutilización de recursos, como el proyecto Rewine en Muro.
- Desarrollar iniciativas de regeneración y sostenibilidad del entorno.

Nuestras metas ambientales en 2026

- Identificar y corregir consumos anómalos de agua derivados de fugas en los establecimientos GLS y CA.
- Mejorar los sistemas de medición y monitorización de consumos de agua, facilitando la detección temprana de incidencias.
- Formar a los comités de sostenibilidad en la interpretación y análisis de datos de consumo, promoviendo una gestión más eficiente de los recursos.
- Establecer un sistema de reporte semanal de consumos de agua y producción de energía fotovoltaica (FV) para asegurar el seguimiento continuo.
- Desarrollar un plan de inversiones orientado a la reducción de la huella hídrica, incluyendo soluciones como el tratamiento y reutilización de aguas grises.

Nuestras metas sociales en 2026

- Incrementar la participación de los empleados en la Encuesta de Clima Laboral (ECL), alcanzando al menos el 70% del total de trabajadores/as.
- Mejorar el resultado global de la ECL en 2026, incrementando la puntuación en al menos +2 puntos respecto al año anterior.
- Ampliar y mejorar la oferta de beneficios sociales para los trabajadores/as de UBH, incrementando su cobertura y valor percibido.
- Reducir el índice de absentismo en los hoteles, mediante acciones de mejora del bienestar laboral y gestión de personas.
- Disminuir la rotación de personal en un 5%, reforzando la fidelización y estabilidad del equipo humano.
- Reforzar la aplicación de las medidas establecidas en el Plan de Igualdad de la cadena hotelera, asegurando su despliegue efectivo en todos los centros de trabajo y su seguimiento continuo.
- Actualizar y reforzar los protocolos de prevención y actuación frente al acoso sexual, acoso moral y discriminación LGTBIQ+, garantizando entornos laborales seguros, inclusivos y libres de violencia.
- Desarrollar nuevos acuerdos de colaboración con entidades sociales como ASPAS, favoreciendo la inserción laboral de personas con diversidad funcional y en riesgo de exclusión social, con la incorporación de al menos 5 alumnos en programas de prácticas o inserción.
- Establecer y consolidar convenios de colaboración con centros educativos (Toteducatius, IES Calvià e IES Juniper Serra), fomentando la formación práctica y la empleabilidad de estudiantes mediante programas de prácticas en la cadena hotelera.
- Desarrollar e implementar una plataforma de formación online corporativa, que facilite el acceso a la formación continua, la actualización de competencias y el aprendizaje flexible para todos los empleados de la cadena.

Nuestras metas sociales en 2026

- Diseñar e implantar 40 planes de carrera personalizados para perfiles promocionables, alineados con sus competencias, intereses y objetivos profesionales, fomentando el desarrollo interno y la retención del talento.
- Incorporar al menos 20 alumnos en prácticas en diferentes zonas de las islas, reforzando la colaboración con centros formativos y contribuyendo a la empleabilidad juvenil.
- Implantar un programa corporativo de reconocimiento y validación de titulaciones y competencias profesionales, en colaboración con entidades formativas y sectoriales, orientado a potenciar la empleabilidad y el desarrollo profesional interno.
- Detectar las necesidades formativas de la organización de forma estructurada, mediante la participación de Operaciones, Dirección de Hotel y ERL, asegurando una planificación alineada con la estrategia del negocio.
- Garantizar la correcta cumplimentación y actualización de las fichas de formación de todos los empleados, como base para la trazabilidad del desarrollo competencial.
- Ejecutar e implantar todas las acciones formativas planificadas, asegurando su despliegue efectivo en los distintos centros de la cadena y su alineación con las necesidades detectadas.

Nuestras metas de gobernanza en 2026

- Implantar el sistema de gestión ambiental ISO 14001 en todos los hoteles de la cadena, alcanzando el 100% de hoteles certificados, medido a través del porcentaje de avance en las fases del programa PODARCIS.
- Desarrollar e implementar planes de auditoría interna PODARCIS en todos los establecimientos, asegurando su ejecución completa en el corto plazo (horizonte de 1 año).
- Ejecutar planes de auditoría externa SGS en todos los hoteles de la cadena, garantizando su cumplimiento en el mismo horizonte temporal de 1 año.
- Elaborar el seguimiento de la Memoria de Sostenibilidad.
- Informar de la Evolución de los datos de Sostenibilidad a través de los QR en las recepciones.
- Crear un espacio más actualizado de sostenibilidad en la web.
- Fomentar la sensibilización en materia de ESG a través de las RRSS y boletín mensual a huéspedes y empleados.
- Analizar en los diferentes comités de sostenibilidad las conclusiones de los datos DAFO, identificando áreas de mejora y oportunidades.
- Implementar un cuestionario de seguimiento para evaluar la estrategia de sostenibilidad de los proveedores garantizando el compromiso con la estrategia de sostenibilidad de UBH.
- Incrementar al 10% el producto km0 y local según la normativa Balear (un 4% más).
- Buscar y afianzar convenios con productores locales.

Reconocimientos y logros

PREMIO "LA BUENA HUELLA"

En el marco de FITUR 2025, Universal Beach Hotels recibió el reconocimiento **"La Buena Huella"**, otorgado a nuestro CEO, Yannik Erhart, por el compromiso de la compañía con un modelo turístico más sostenible, responsable e inclusivo. Este galardón pone en valor las iniciativas impulsadas por la organización para generar un impacto positivo en el entorno, fomentar la colaboración con entidades sociales y contribuir al desarrollo de las comunidades locales. El reconocimiento refuerza nuestra convicción de que la sostenibilidad debe integrarse de forma transversal en la actividad empresarial, creando valor tanto para las personas como para el destino.

El premio forma parte de una iniciativa relacionada con la Fundación ASPAS y el proyecto Conecta360, que promueve la formación, la inclusión social y la conexión entre el sector turístico y la comunidad local en Mallorca.





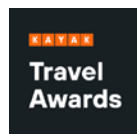
Applus+ Carbon Footprint Verified Es una certificación que acredita la medición y verificación de la huella de carbono de un producto o proceso. Garantiza el compromiso con la reducción de emisiones y la gestión ambiental responsable mediante criterios reconocidos de sostenibilidad.



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.

RECOMMENDED ON
HolidayCheck'25

Varios hoteles de la cadena han sido recomendados en HolidayCheck 2025, 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 2025, reconoce al 10% de los mejores hoteles del mundo basándose en las opiniones y puntuaciones de los viajeros.



El TUI Global Hotel Awards 2025 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.

Hotel	ISO 14001	Huella de Carbono	Traveller Review Awards de Booking	HolidayCheck	Kayak Travel Awards	Tripadvisor	TUI Global Hotel Awards 2025	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 Universal Beach Hotels cerramos esta segunda Memoria de Sostenibilidad reafirmando nuestro compromiso con una forma de entender el turismo cada vez más responsable, consciente y humana. A lo largo de este año hemos seguido avanzando en la integración de la sostenibilidad en nuestra actividad diaria, cuidando del entorno que nos acoge, impulsando el bienestar de las personas y fortaleciendo una gestión ética, transparente y comprometida. Cada acción recogida en esta memoria refleja la implicación de un equipo que cree en lo que hace y que contribuye, desde su trabajo diario, a generar un impacto positivo dentro y fuera de nuestros hoteles. Seguimos avanzando con humildad, determinación y coherencia, convencidos de que cada pequeño paso cuenta y de que el verdadero cambio solo es posible cuando se construye juntos.

Con la mirada puesta en el futuro, renovamos nuestro compromiso **Be Responsible, Be Universal**. Porque la mejor manera de afrontar los desafíos de mañana es seguir trabajando hoy, con responsabilidad, ilusión y confianza, para construir un turismo más sostenible y verdaderamente universal








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

Follow us on

